



Van de vervreemding en de verzakelijking van het belastingrecht als sociale institutie kan de goedwillende, maar ondeskundige belastingbetaler de dupe worden. Wil hij toekomen aan rechtvaardige belastingen en wil hij boete- en strafsancties voorkomen, dan is hij vaak aangewezen op een adequate hulpverlening. De kosten daarvan moet hij echter wel kunnen opbrengen. Is hij daartoe niet in staat, dan wordt hij volledig afhankelijk van een belastingdienst die begrip en aandacht voor hem moet kunnen opbrengen. Ook al is daar uit het oogpunt van doelmatigheid soms geen tijd voor. De belastingbetaler is in elk geval, als er iets onopzettelijk fout gaat bij het vervullen van fiscale en administratieve verplichtingen, gebaat bij een redelijke en billijke houding van de belastingambtenaar. De zelfstandige ruimte van de bevoegdheden van die ambtenaar biedt een mogelijkheid om een rechtvaardige oplossing aan te dragen, als die fouten consequenties hebben.

Er dient aandacht te zijn voor de oorzaken van onopzettelijke fouten, maar vooral voor de eis dat belastingen rechtvaardig moeten zijn. Die aandacht kan op langere termijn bijdragen aan het verbeteren van de doelmatigheid en effectiviteit bij belastingen, want hij kan belastingbetalers ertoe brengen om zich coöperatief op te stellen. Een belastingbetaler die de belastingheffing als rechtvaardig ervaart, is bijvoorbeeld meer ontvankelijk voor een beroep op zijn geweten en fatsoen als middel ter bestrijding van de fraude. Dat bespaart de kosten van andere methoden van fraudebestrijding.

In de dagelijkse belastingpraktijk gaat het vaak om gewone vragen die om een antwoord vragen. Daarnaast kan er bij het vervullen van fiscale en administratieve verplichtingen, iets fout gaan. De beide methoden van belastingheffing, de belastingheffing bij wege van aanslag en die bij wege van aangifte, stellen hoge eisen aan de fiscale deskundigheid en andere vaardigheden van de belastingbetaler. Vooral de vergaande boekhoudverplichting en de administratieve verplichtingen die zijn verbonden aan de heffings- en inningshandelingen vragen veel van belastingbetalers. Bij een fiscale controle wordt de belastingbetaler geconfronteerd met de problematiek en de onzekerheid van een vage, ingewikkelde belastingwetgeving, met de vraag of er fouten zijn gemaakt. Die onzekerheid klemt te meer omdat hij weet dat er zware sancties zijn verbonden aan een te lage belastingafdracht. Daarnaast kan de belastingbetaler te maken krijgen met vormen van aansprakelijkheidsstellingen voor belastingsschulden van andere belastingbetalers.

De belastingbetaler heeft groot belang bij een dialoog met de belastingdienst. Hij heeft baar bij een communicatie die bijdraagt aan meer zicht op rechtvaardige belastingen, op zekerheid bij belastingen, op de oorzaken van fouten en op de wijze waarop belastingbetalers ondersteund kunnen worden. De sfeer rondom de belastingheffing moet gedepolariseerd worden; zoveel mogelijk worden ontdaan van tegenstellingen en wantrouwen. Daarvoor dienen overleg en samenwerking in de plaats te komen, want daaraan blijkt behoefte te bestaan in de belastingpraktijk. Het blijkt dat de vage, gecompliceerde belastingwetgeving voor alle partijen, maar vooral voor de belastingbetaler, bron van onzekerheid, problemen, conflicten, spanningen en frustraties is. Dergelijke wetgeving versterkt dus het gevoel bij belastingbetalers dat belastingen onrechtvaardig zijn.