



Het gaat onder andere om op de cultuur van de belastingdienst en om de houding die de belastingdienst (ambtenaar) tegenover belastingbetalers inneemt. Er moet sprake zijn van een redelijke verstandhouding tussen partijen, maar ook van een zekere objectieve, onafhankelijke en dienstverlenende houding van een belastingambtenaar tegenover belastingbetalers. Een dergelijke benadering van belastingbetalers past binnen het beleid van de belastingdienst. Deze dienst streeft naar menselijke dimensies, maatwerk en invoelingsvermogen, naar het zichtbaar maken dat de belastingdienst een toegankelijke, mensgerichte organisatie is, een bedrijf met een "gezicht" en niet op mensen toegesneden regels en procedures.

Een objectieve, onafhankelijke en dienstverlenende houding van belastingambtenaren tegenover belastingbetalers is om een aantal redenen hard nodig. Op de eerste plaats faalt het legaliteitsbeginsel in het ordenen en rechtvaardigen van de bestuurswerkelijkheid. Op de tweede plaats is niet zeker dat het systeem van fiscale rechtsbescherming goed functioneert. Op de derde plaats laat de huidige belastingpraktijk zien dat velen moeite hebben met een vage, gecompliceerde belastingwetgeving. Men is vaak aangewezen op ongestructureerde vormen van overleg met de belastingdienst. Daarbij blijkt een zekere ondersteuning van belastingbetalers soms hard nodig. Op de vierde plaats dreigt het persoonlijk facet bij de belastingheffing te verdwijnen. Er is steeds meer sprake van een formele, onpersoonlijke benadering van belastingbetalers.

Een belangrijke oorzaak voor de vervreemding en de verzakelijking van het belastingrecht als sociale institutie vormt de wens de doelmatigheid en effectiviteit bij belastingen te verbeteren. Deze wens leidt tot het automatiseren van het primaire proces van belastingheffing en -inning. Het nadeel van het werken met de computer is het onpersoonlijke karakter ervan; dat er minder aandacht is voor de mens achter de belastingbetaler. Het gaat met name om de vraag of de belastingbetaler ook wel in staat is om zijn rol te vervullen bij een geautomatiseerd, vaag en gecompliceerd belastingstelsel. Daarnaast is er de grote wens het ontwijken en het ontduiken van belastingen te bestrijden. Deze wens leidt tot stringente boete- en strafsancities op het falen van belastingbetalers, zoals tot uitdrukking komt bij naheffings- en navorderingsaanslagen c.q. zware boete- en strafsancities.

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 strafsancities 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.