



van fiscale verplichtingen vergaande consequenties verbonden zijn.²⁴¹ Het is belangrijk dat de belastingdienst adequaat reageert op een dergelijke houding van belastingbetalers, mede omdat de reactie van de belastingdienst bepalend kan zijn voor de toekomstige fiscale houding van een belastingbetaler. Reageert de belastingdienst daarop zonder enig begrip voor de belastingbetaler en de eventuele intellectuele achterstandspositie waarin deze verkeert, dan brengt dit het risico met zich dat de belastingbetaler de belastingheffing als frustrerend en als hoogst onrechtvaardig ervaart. Dergelijke gevoelens kunnen hem aanzetten tot ontwijkings- dan wel tot ontduikingsgedrag.²⁴²

De belastingdienst zou kunnen nagaan of fiscale ondeskundigheid de oorzaak is van gemaakte fouten en dus eigenlijk de oorzaak is van een agressieve houding van een belastingbetaler.^{243 244} Het gaat erom dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen belastingbetalers die bewust erop uit zijn de belasting te ontwijken e.g. te ontduiken en die belastingbetalers die fouten maken uit onbegrip. Uit het jaarverslag van de belastingdienst blijkt dat de belastingdienst rekening wil houden met fouten gemaakt uit onbegrip, mede met de bedoeling om te komen tot een betere relatie met belastingbetalers.^{245 246} Bij een dergelijke instelling van de belastingdienst hebben niet alleen belastingbetalers, maar heeft ook de belastingheffing baat. Het bestaande spanningsveld tussen de belastingdienst en de belastingbetaler wordt erdoor vermindert en dit draagt er wellicht toe bij dat belastingbetalers minder aversie hebben tegen het betalen van belastingen.^{247 248}

2.5.1.2 Spanningen binnen de werkrelatie belastingdienst - belastingbetaler

Spanningen binnen de werkrelatie belastingdienst - belastingbetaler kunnen worden beperkt of voorkomen doordat er wordt nagegaan wat de oorzaak is van een fout, maar ook door de manier waarop met fouten wordt omgegaan. Het verdient de voorkeur dat

²⁴¹ Zie de hoofdstukken 3 en 4.7.

²⁴² J. Reugebrink[28]: "Vooropgesteld zij voorts dat de verhouding tussen inspecteur en belastingplichtige, dan wel diens consultant ook onder ideale omstandigheden nimmer door enige genegenheid zal worden gekenmerkt. De belastingheffing grijpt, zeker in deze tijd, diep in in de persoonlijke levenssfeer van belastingplichtigen. Die ingreep zal nimmer als een daad van liefde worden ervaren. Het ligt voor de hand dat die ingreep bij belastingplichtigen een weerstand oproept, die grimmige trekken kan vertonen. Ik verwijt dat belastingplichtigen, waartoe ikzelf en trouwens ook iedere inspecteur behoort, niet. Maar juist dat gegeven maakt de vraag naar de beroepshouding van de inspecteur nog klemmender. Hij moet soms omgaan met grimmige belastingplichtigen, hij kan zich niet veroorloven de meest agressieven aan hun lot over te laten etc." (blz.180)

²⁴³ In het jaarverslag van de Belastingdienst over 1993[8] vermeldt Swildens: "Maar als ik eerlijk ben, is het beoordelen van de feiten op hun fiscale gevolgen soms zo lastig dat dat nooit helemaal zal lukken"(blz.33)

²⁴⁴ Zie hoofdstuk 4.

²⁴⁵ Jaarverslag Belastingdienst 1993 [8]: "Belangrijk is daarbij ook om oog te hebben voor mensen die fouten maken omdat zij er weinig van begrijpen." (blz.33)

²⁴⁶ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening[30,blz.12,17,116].

²⁴⁷ Geschriften etc. nr. 177[19]: "In de praktijk blijkt sprake van een spanningsveld tussen de overheid en de burgers, daar waar het de te betalen belastingen van burgers betreft." (blz.13)

²⁴⁸ M.P. van Overbeeke[31,blz.3]. De belastingheffing is mede afhankelijk van de bereidwillige houding van belastingbetalers om belasting te betalen.