



Jaarverslag klachten 2019

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft een klachtregeling. Klanten die niet tevreden zijn kunnen een klacht indienen.

2019

In 2019 was binnen het Noordelijk Belastingkantoor geen spraken van een stabiele situatie binnen de organisatie. Dit is ook terug te zien in het aantal klachten in 2019. Deze zijn toegenomen ten opzichte van 2018. Dit zijn de belangrijkste redenen:

- Achterstanden
- Kwaliteit callcenter onvoldoende

Achterstanden

Afgelopen periode is hard gewerkt om de achterstanden weg te werken. In december 2019 zijn de voorbereidingen gestart voor het aanpakken van de achterstanden bij bezwaar en beroep. Per 1 januari 2020 is een team bezwaren gestart. Hierdoor verwachten wij een snellere afhandelingstijd en betere kwaliteit door het samenbrengen van alle kennis.

Kwaliteit callcenter onvoldoende

De kwaliteit van het callcenter was onvoldoende. Hier is veel aandacht voor geweest en per 1 januari 2020 is het contract met het externe callcenter stopgezet.

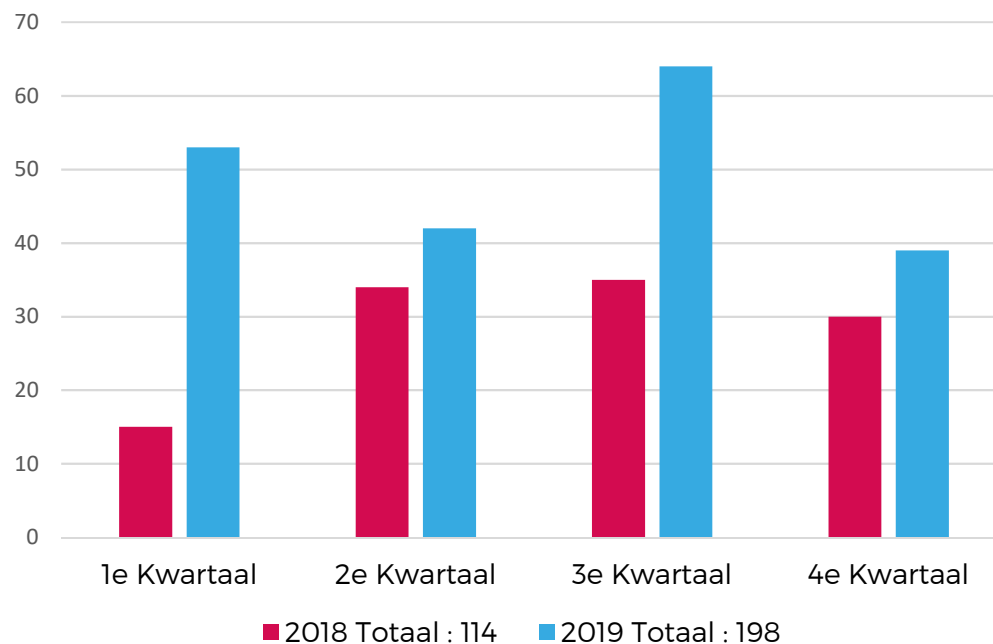
Voortgang

Het aantal klachten is in het vierde kwartaal van 2019 afgenomen. Wij hopen dat deze trend zich doorzet door de getroffen maatregelen die wij hebben genomen voor verbetering van onze dienstverlening.

Over de genomen maatregelen en het afhandelen van de klachten wordt contact onderhouden met de Nationale Ombudsman en de Ombudsman van de gemeente Groningen. Adviezen van deze partijen blijven een goede toevoeging voor de verbetering van onze dienstverlening.

In 2020 gaat de klachtenfunctionaris kijken naar de aangebrachte wijzigingen in de processen en dienstverlening binnen het Noordelijk Belastingkantoor. Dit alles moet leiden tot meer tevreden klanten.

Aantal klachten





Soort klachten

58 Kwijtschelding

Deze klachten waren allemaal terecht. De redenen:

- Geen duidelijke motivering van een besluit
- Niet verzenden van een bericht
- Lange afhandelingstermijn van een kwijtscheldingsaanvraag

Er zijn verbeteringen doorgevoerd. In 2020 zien wij of deze verbeteringen effect hebben. Wanneer in 2020 weer klachten geconstateerd worden door de klachtenfunctionaris, dan worden deze direct aangepakt.

44 Geen reactie op contactformulier of terugbelverzoek

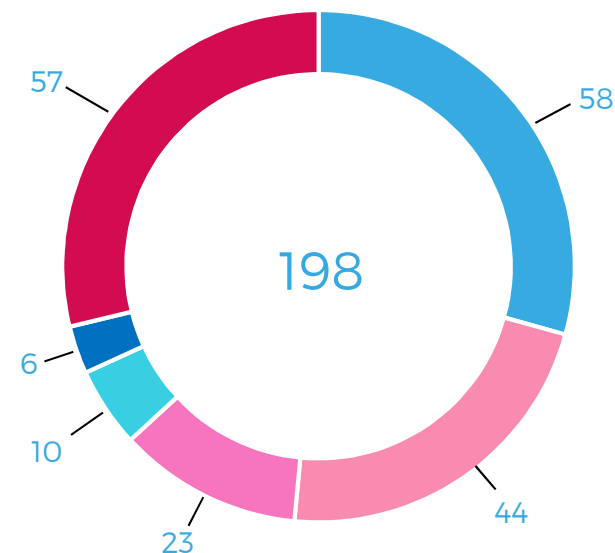
Door een betere stroomlijning van de reacties en het in eigen beheer nemen van de telefonie wordt verbetering verwacht. Belangrijk is dat klanten direct geholpen worden.

23 Slechte bereikbaarheid

Alle klachten waren terecht. Er zijn maatregelen genomen. Vanaf 1 januari 2020 wordt alle telefonie door het Noordelijk Belastingkantoor zelf afgehandeld. Door deze maatregel hopen wij de bereikbaarheid en de kwaliteit te verbeteren. Intern zijn passende maatregelen genomen.

6 Benadering van een klant op een niet correcte wijze

De zes klachten waren terecht. Vier klachten gingen over de behandeling van de klant door een medewerker van het callcenter. Er zijn passende maatregelen genomen en onze excuses aangeboden.



10 Onduidelijkheden hoe de automatische incasso werkt

Op de website en de aanslagen zijn de teksten over de automatische incasso aangepast. Wij monitoren of deze tekstuele wijzigingen voldoende zijn.

57 Individuele afgehandelde klachten

Er zijn veel individuele klachten geweest over de kwaliteit van onze database. Opschoning van gegevens, vernieuwen van procedures en het herstellen van fouten zijn in gang gezet. Ook klachten over teksten op de website hebben geleid tot aanpassingen van de teksten.