



Klachten 2022

Elke klacht is voor ons een gratis advies. Wij handelen de klachten dan ook met grote zorg en binnen zes weken af.

Wij verstuurd in 2022:

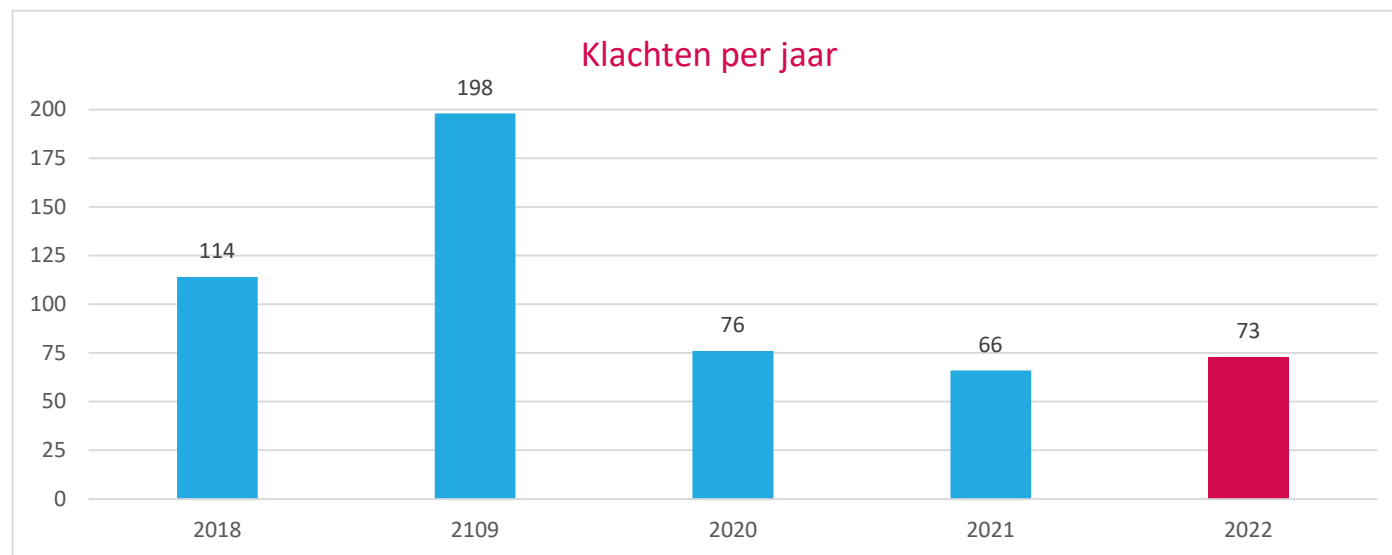
- 982.009 aanslagen
- 111.762 herinneringen
- 58.076 aanmaningen
- 33.481 dwangbevelen
- 21.399 hernieuwde bevelen

Wij ontvingen in 2022:

- 88.256 telefoontjes
- 14.558 contactformulieren
- 32.207 aanvragen
kijtschelding
- 27.478 bezwaren
- **73 klachten**

73 klachten in 2022

Het aantal klachten is in 2022 iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Het aantal klachten past bij een organisatie van deze omvang. Belangrijker is dat het aantal terecht klachten is afgenomen. In 2021 waren dit 17 en in 2022 was het aantal 12.

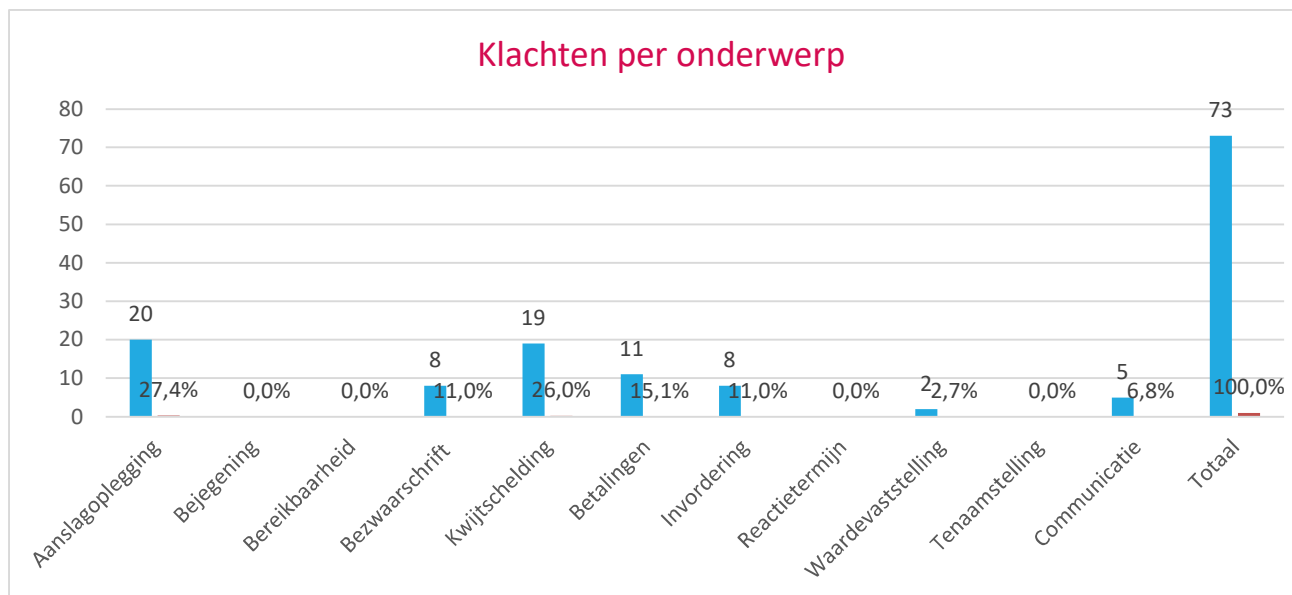


- 12 klachten waren terecht.
- 11 klachten waren gedeeltelijk terecht.
- 49 klachten waren onterecht.



Soort klachten

- 20** Aanslagoplegging
- 19** Kwijtschelding
- 11** Betalingen
- 8** Invordering
- 8** Bezwaar
- 5** Communicatie
- 2** Waardevaststelling



Opvallend

Klachten over bereikbaarheid en/of reactietermijn komen bijna niet meer voor. De klachten gaan over de volledigheid en juistheid van bestanden en het niet juist en adequaat reageren in uitspraakbrieven, mail en aan de telefoon. De klachten die terecht waren gaan over deze gebrekkige communicatie. Dit wordt veroorzaakt door bulkprocessen, standaardisatie en te weinig oog voor de individuele vraag van de klant. In 2023 staat het thema klant en kwaliteit centraal. Door meer aandacht te besteden aan de kwaliteit en klant hopen wij dat dit leidt tot een daling in het aantal klachten.



Klachten per opdrachtgever

- 2** Gemeente Eemsdelta
- 29** Gemeente Groningen
- 2** Gemeente Noordenveld
- 26** Wetterskip Fryslân
- 15** Waterschap Hunze en Aa's
- 31** Waterschap Noorderzijlvest



Kanttekening

De klachten gaan over de dienstverlening van het Noordelijk Belastingkantoor en zijn niet opdrachtgever specifiek. Ook kan er sprake zijn van een dubbeltelling, bijvoorbeeld een inwoner van de gemeente Groningen ook ingezetene is binnen het waterschap Noorderzijlvest. Er is in het kaartje gekeken naar de woonplaats/gemeente van degene die een klacht heeft ingediend.