



Klachten 2023

Elke klacht is voor ons een gratis advies. Wij handelen de klachten dan ook met grote zorg af. In 2023 zijn alle klachten binnen zes weken afgehandeld.

Wij verstuurd in 2023:

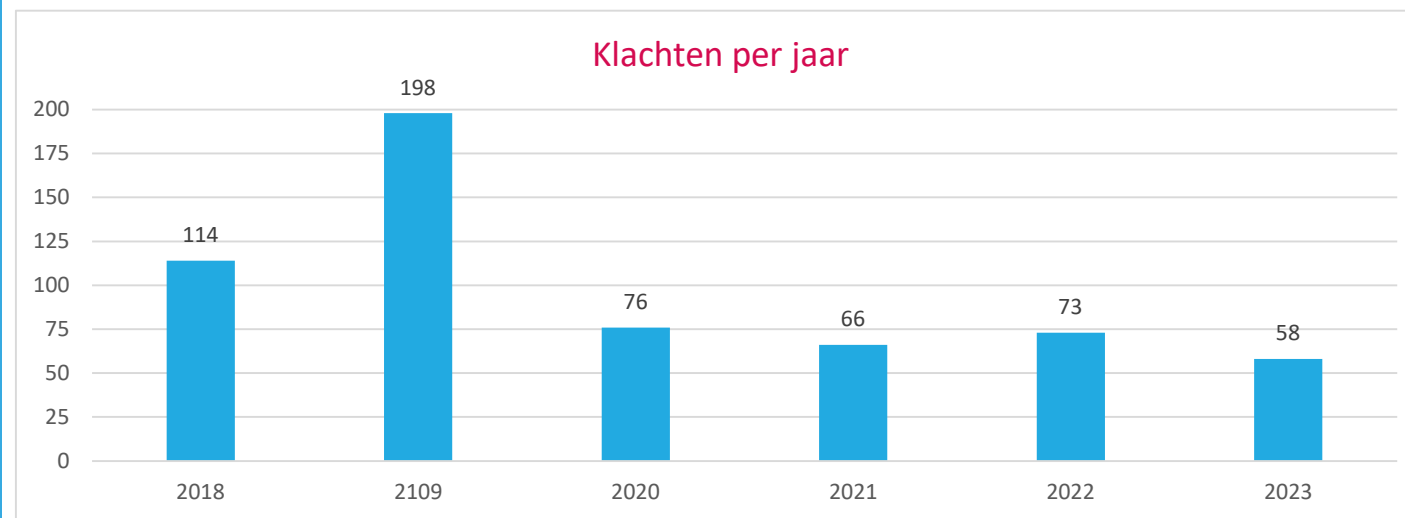
- 1.024.237 aanslagen
- 126.888 herinneringen
- 50.269 aanmaningen
- 40.194 dwangbevelen
- 18.002 hernieuwde bevelen

Wij ontvingen in 2023:

- 95.607 telefoontjes
- 13.298 contactformulieren
- 33.479 kwijtschelding aanvragen
- 39.530 bezwaren
- 58 klachten

58 klachten in 2023

Het aantal klachten is in 2023 afgenomen ten opzichte van vorig jaar. In 2022 waren 15 meer klachten binnengekomen. Het aantal klachten dit jaar is het minst sinds de start van het Noordelijk Belastingkantoor in 2018.

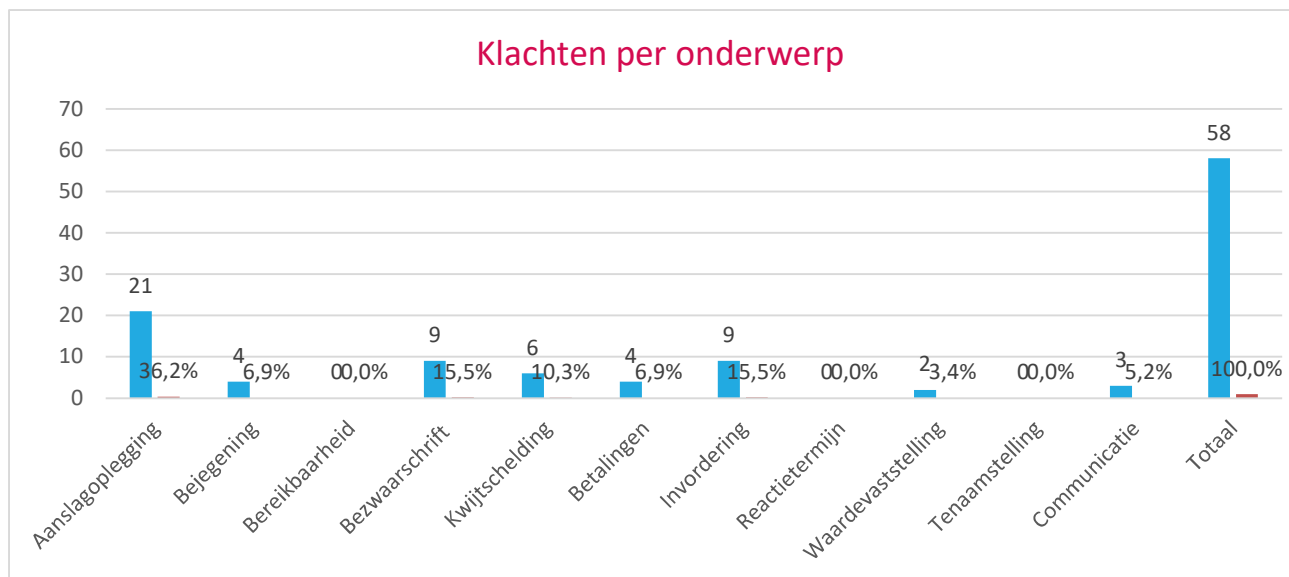


- 20 klachten waren terecht.
- 9 klachten waren gedeeltelijk terecht.
- 29 klachten waren onterecht.



Soort klachten

- 21** Aanslagoplegging
- 4** Bejegening
- 9** Bezwaar
- 6** Kwijtschelding
- 4** Betalingen
- 9** Invordering
- 2** Waardevaststelling
- 3** Communicatie



Opvallend

De terechte klachten liggen vaak bij het proces. Het standaardproces verloopt goed alleen bij uitzonderingen in het proces verloopt het niet altijd even goed. Ook een oorzaak van de terechte klachten is de communicatie met de klant. Hierbij gaat het vaak om gebrekkige communicatie. De klant blijft met vragen en een ontevreden gevoel achter.



Klachten per opdrachtgever

- 3** Gemeente Eemsdelta
- 23** Gemeente Groningen
- 4** Gemeente Noordenveld
- 9** Wetterskip Fryslân
- 24** Waterschap Hunze en Aa's
- 23** 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.