



Klachten 2024

Elke klacht is voor ons een gratis advies. Wij handelen de klachten dan ook met grote zorg af. In 2024 zijn alle klachten binnen zes weken afgehandeld. De gemiddelde termijn waarop de klachten zijn afgehandeld is 9 dagen.

Wij verstuurden in 2024:

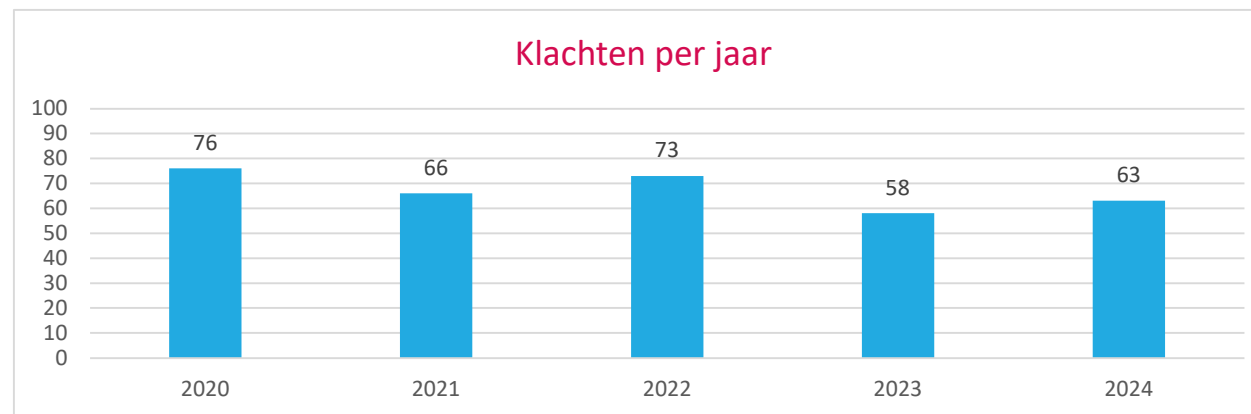
- 1.001.935 aanslagen
- 117.784 herinneringen
- 55.387 aanmaningen
- 35.506 dwangbevelen
- 22.223 hernieuwde bevelen

Wij ontvingen in 2024:

- 84.731 telefoontjes
- 10.160 contactformulieren
- 36.261 kwijschelding aanvragen
- 35.033 bezwaren
- 63 klachten

63 klachten in 2024

Het aantal klachten in 2024 is iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De afgelopen 5 jaar zien wij een gelijkmatige ontwikkeling van het aantal klachten. Wanneer gekeken wordt naar het aantal contact momenten met de klant is het percentage klachten gering.

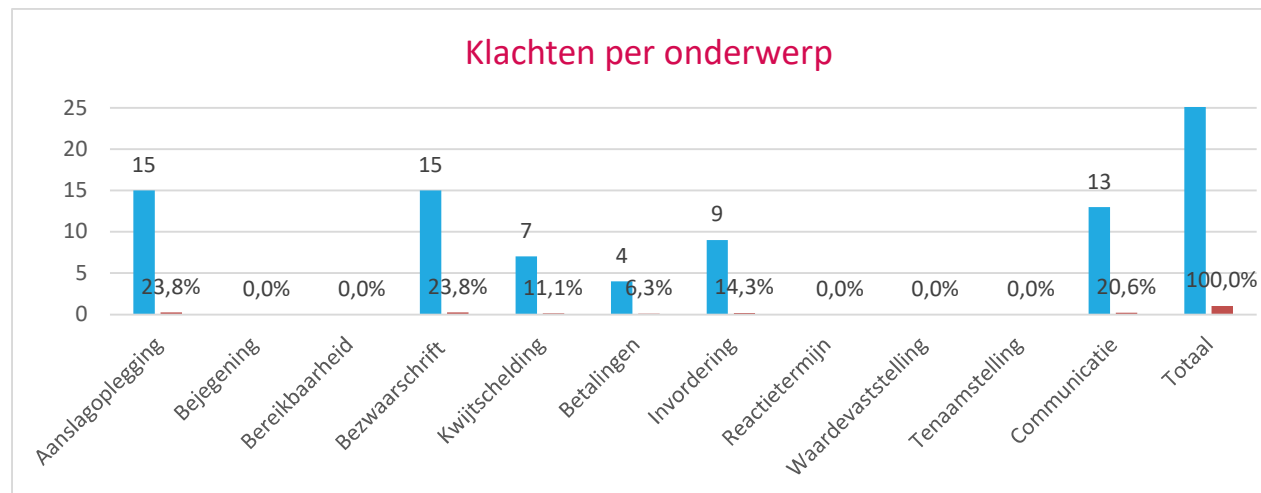


- 13 klachten waren terecht.
- 16 klachten waren gedeeltelijk terecht.
- 34 klachten waren onterecht.



Soort klachten

- 15** Aanslagoplegging
- 4** Bejegening
- 15** Bezwaar
- 7** Kwijtschelding
- 4** Betalingen
- 9** Invordering
- 13** Communicatie



Communicatie met de klant

De terecht klachten komen voort uit enerzijds de uitzonderingen in het belastingproces (15 gevallen) en anderzijds zien we dat de communicatie (13 gevallen) met de klant voor verbetering vatbaar is. In 2025 gaan we hier dan ook meer aandacht aan besteden.



Klachten per opdrachtgever

- 27** Gemeente Groningen
- 3** Gemeente Eemsdelta
- 5** Gemeente Noordenveld
- 1** Gemeente Oldambt
- 18** Wetterskip Fryslân
- 12** 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.