



Klachten 2025

Elke klacht is voor ons een gratis advies. Wij handelen de klachten dan ook met grote zorg af. In 2025 zijn alle klachten binnen zes weken afgehandeld. De gemiddelde termijn waarop de klachten zijn afgehandeld is 11 dagen.

Wij verstuurd in 205:

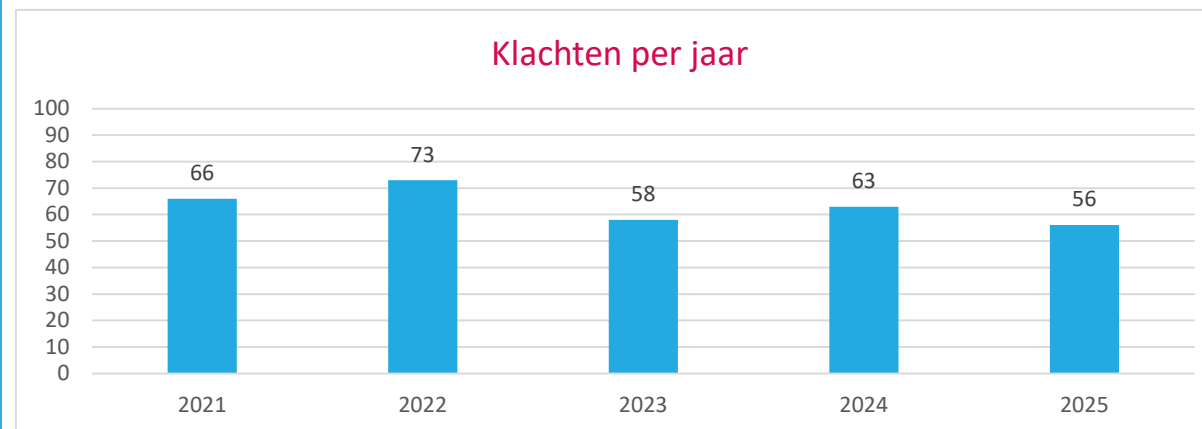
- 1.007.161 aanslagen
- 121.482 herinneringen
- 59.025 aanmaningen
- 39.209 dwangbevelen
- 19.338 hernieuwde bevelen

Wij ontvingen in 2025:

- 85.106 telefoontjes
- 11.693 contactformulieren
- 29.670 kwijtschelding
- 40.141 bezwaren
- 56 klachten

56 klachten in 2025

Het aantal klachten is in 2025 afgenomen ten opzichte van vorig jaar. De afgelopen jaren zijn het aantal klachten stabiel. Wanneer gekeken wordt naar het aantal contact momenten met de klant is het percentage klachten gering.



- 15 klachten waren terecht.
- 8 klachten waren gedeeltelijk terecht.
- 32 klachten waren onterecht.



Soort klachten

15 Aanslagoplegging

14 Bezwaar

8 Invordering

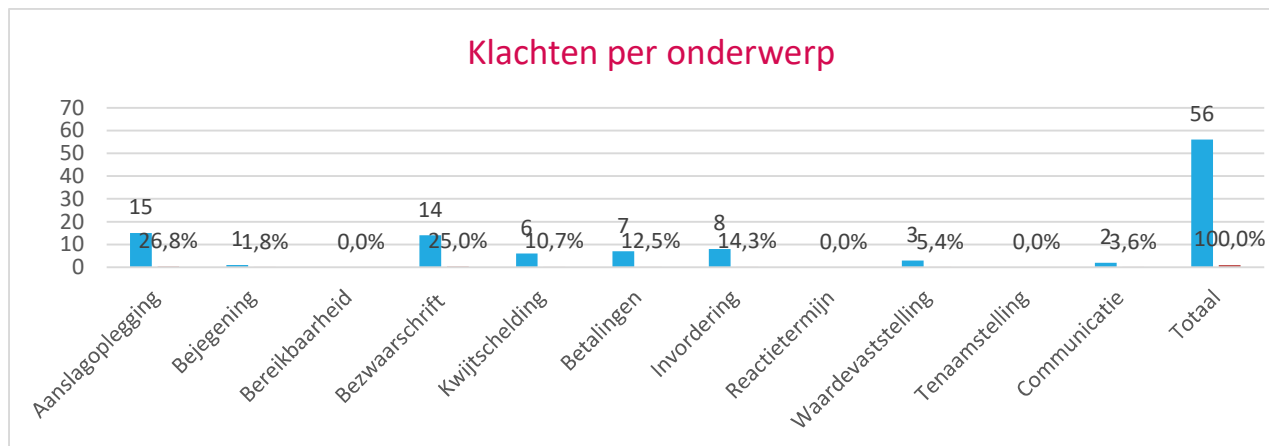
7 Betalingen

6 Kwijtschelding

3 Waardevaststelling

2 Communicatie

1 Bejegening



Proces en communicatie

De terecht klachten komen voort uit enerzijds de uitzonderingen in het belastingproces (12 klachten). Dit betekent niet dat het proces niet goed loopt. Het gaat vaak om uitzonderingen in het proces die door standaardisatie niet goed lopen. Daarnaast is de communicatie richting klanten in sommige gevallen onvoldoende of onjuist (9 klachten). De klant blijft achter met vragen en een ontevreden gevoel. Ook dit heeft vaak te maken met standaard antwoorden en brieven. Komend jaar blijven wij gericht aandacht besteden aan zowel de uitzonderingen als aan de kwaliteit van onze communicatie.



Klachten per opdrachtgever

22	Gemeente Groningen
4	Gemeente Eemsdelta
2	Gemeente Noordenveld
3	Gemeente Oldambt
1	Gemeente Pekela
13	Wetterskip Fryslân
18	Waterschap Hunze en Aa's
21	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 is ook ingezetene binnen het waterschap Noorderzijlvest. Er is in het kaartje gekeken naar de woonplaats/gemeente van degene die een klacht heeft gemaakt.