



## Klachten 2021

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 2021:

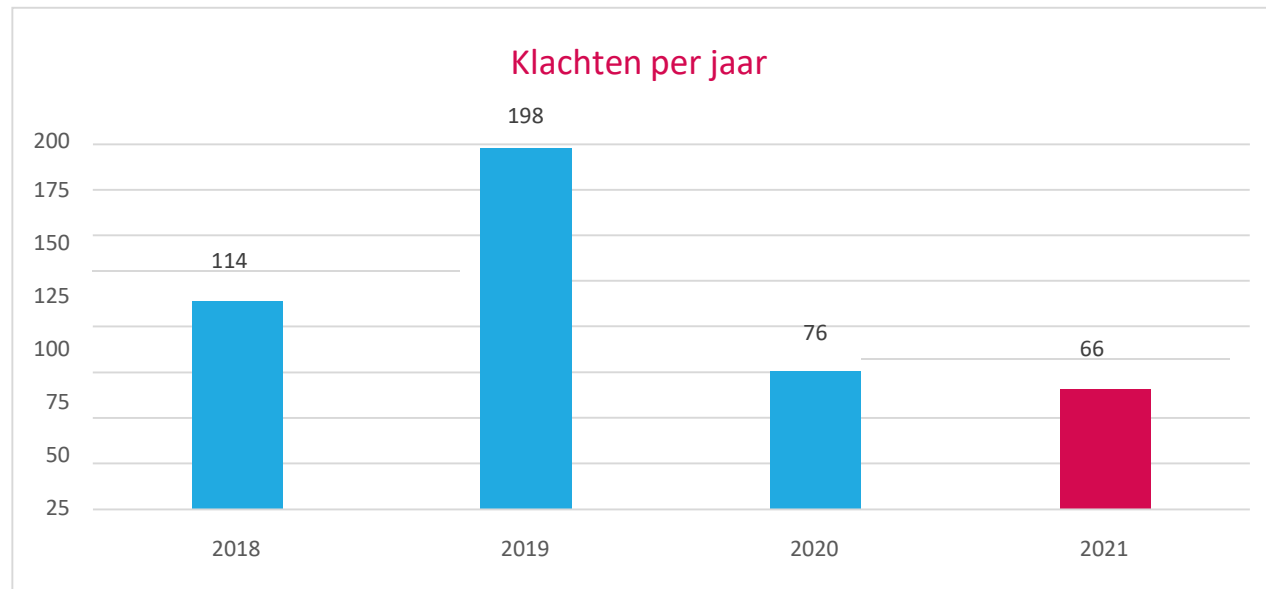
- 955.000 aanslagen
- 135.000 herinneringen
- 65.000 aanmaningen
- 45.000 dwangbevelen
- 25.000 hernieuwde bevelen

### Wij ontvingen in 2021:

- 100.000 telefoontjes
- 6.000 contactformulieren
- 65.000 aanvragen kwijtschelding
- 26.000 bezwaren
- **66 klachten**

## 66 klachten in 2021

Het aantal klachten is in 2021 met 13% afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

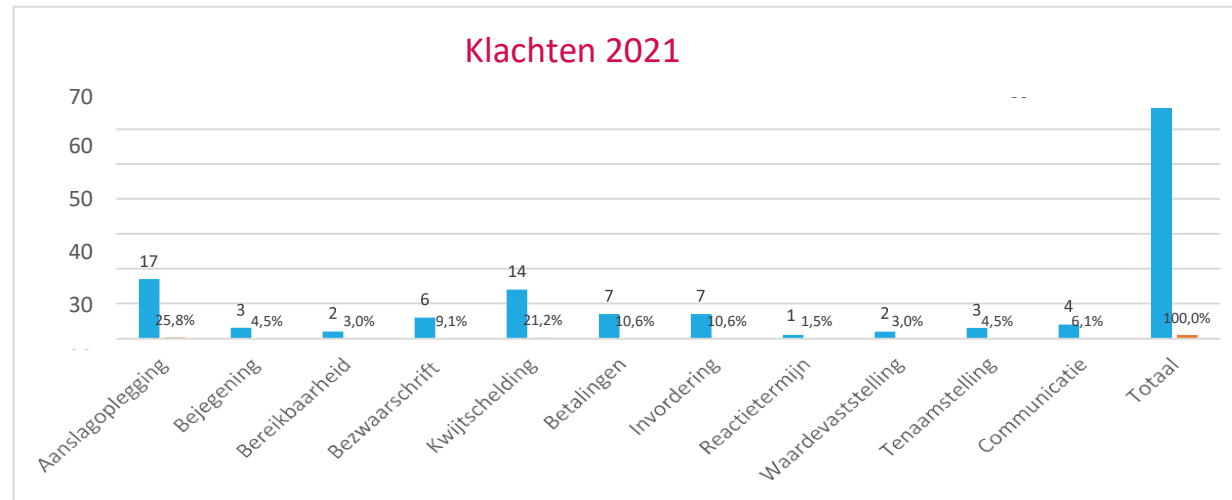


- 17 klachten waren terecht.
- 18 klachten waren gedeeltelijk terecht.
- 31 klachten waren onterecht.



## Soort klachten

- 17** Aanslagoplegging
- 14** Kwijtschelding
- 7** Invordering
- 7** Betalingen
- 6** Bezwaar
- 15** Overige klachten



### Opvallend

Inhoudelijk veranderen de klachten ten opzichte van voorgaande jaren. Klachten over bereikbaarheid en/of reactietermijn komen bijna niet meer voor. Nu gaan de klachten over de volledigheid en juistheid van bestanden, het niet juist en adequaat reageren in uitspraakbrieven en het te kort en bondig reageren op kwijtscheldingsverzoeken. In 2022 staat het thema kwaliteit centraal. Door meer aandacht te besteden aan de kwaliteit hopen wij dat dit leidt tot meer tevreden klanten en een daling in het aantal klachten.