



Dienstverleningshandvest

Noordelijk Belastingkantoor

Wij gaan altijd voor een tevreden klant. Wij beantwoorden vragen, helpen klanten en kunnen ze alles vertellen over onze belastingen. In onze dienstverleningsvisie zijn onze kernwaarden en uitgangspunten voor de dienstverlening naar klanten toe vastgelegd. Alle medewerkers van het Noordelijk Belastingkantoor handelen hiernaar en helpen de klanten graag.

U kunt ons ook aanspreken op onze kernwaarden en uitgangspunten.

Uitgangspunten Noordelijk belastingkantoor

- Onze dienstverlening is van ons allemaal
- Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk
- Onze dienstverlening is (ver)bindend

Met de interne uitgangspunten geven wij betekenis aan onze kernwaarden.

Kernwaarden Noordelijk belastingkantoor

- Samenwerkingskracht
- Innovatie
- Sociaal menselijk

Wil een klant contact met ons opnemen? Dan kan dat op de volgende manieren.

Website	Online zaken regelen 24/7	MijnNoordelijkBelastingkantoor.nl
Telefoon	Werkdagen: 9:00 - 12:00 uur 13:00 - 16:00 uur	088 787 9000
Brief	U ontvangt een bevestiging van ons als uw brief is aangekomen.	Per onderwerp is een wettelijke termijn vastgelegd in de Algemene wet Bestuursrecht.
Bezoek	Openingstijden balie: 9:00 - 12:00 uur. U kunt zonder afspraak langskomen.	Bezoekadres Raadhuisplein 10 in Haren





Samenwerkingskracht

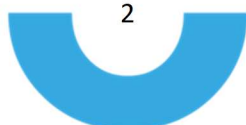
- We helpen elkaar om de klant zo goed mogelijk te helpen. Onze kracht ligt in het samenwerken binnen en buiten de organisatie. U krijgt kwaliteit en wij gaan altijd voor de beste oplossing.
- Onze blik is van buiten naar binnen. Door te luisteren naar onze klanten leren wij van onze klanten en spelen wij in op hun wensen, behoeften en verwachtingen.
- Door samen efficiënt te werken hanteren wij de volgende afhandelingstermijnen.

Onderwerp	Afhandeltermijn
Verzoek om informatie	Telefonisch of de website direct. Via digitaal contactformulier of brief maximaal 10 werkdagen.
Klacht	Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Halen wij dit niet, dan ontvangt de klant binnen 6 weken een brief met de reden van een niet tijdige afhandeling.
Aanvragen	Wettelijke termijn*. In de ontvangstbevestiging staat altijd de termijn die bij de aanvraag hoort.
Kwijtschelding	Binnen 8 weken na ontvangst van de volledige aanvraag met alle aanvullende informatie wordt de kwijtschelding in behandeling genomen. Binnen 6 maanden wordt een kwijtscheldingsaanvraag toe- of afgewezen.
Bezwaren	Wettelijke termijn*. In de ontvangstbevestiging staat altijd de termijn die bij het bezwaar hoort.
Beroep	Wettelijke termijn*. In de ontvangstbevestiging staat altijd de termijn die bij het beroep hoort.
Verzoek om betaling (bij correcte factuur)	14 dagen na ontvangst.

* De wettelijke termijnen zijn vastgelegd in Algemene wet bestuursrecht.

Innovatie

- Wij innoveren en verbeteren onze diensten continue. Zodat wij klanten een optimale dienstverlening bieden.
- Wij zijn digitaal altijd bereikbaar. De digitale dienstverlening is ons uitgangspunt en deze moet optimaal zijn voor de klant. Doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening is een continue proces. Wanneer persoonlijk contact gewenst is, dan bieden wij dat aan.





Sociaal menselijk

- Wij behandelen klanten gelijk en met respect. Wij helpen graag en gaan altijd voor een tevreden klant. De klantbehoefte staat daarbij centraal.
- Wij helpen met het vinden van een oplossing als een klant niet kan betalen.
- Wij zijn transparant in ons handelen. Naar de klant toe zijn wij open, eerlijk en duidelijk.
- Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant.
- Wij gaan voor een tevreden klant en daarin maken wij het verschil.

Wij streven altijd naar verbetering. Wanneer u verbeterpunten heeft voor onze dienstverlening dan horen wij dat graag. Want het is en blijft mensenwerk.

