



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Noordelijk Belastingkantoor
Directeur
De heer H. Julsing
Postbus 88
9700 AB Groningen

Pagina 1

Datum
19 mei 2020

Onderwerp
Reactie op uw brief d.d.19
februari jl.

Ons nummer
1481495

Geachte heer Julsing,

Hartelijk dank voor uw brief van 19 februari jl. over de dienstverlening van het Noordelijk Belastingkantoor. Helaas heeft de brief mij niet meteen bereikt, vandaar dat mijn reactie op zich heeft laten wachten.

Minder klachten

In de afgelopen jaren is er veelvuldig contact geweest tussen uw en mijn collega's. Dit ging over de klachten die de Nationale ombudsman kreeg over de dienstverlening door het Noordelijk Belastingkantoor. Nu blijkt uit uw kwartaalcijfers dat het aantal klachten sinds januari 2020 afneemt en dat de (telefonische) bereikbaarheid is verbeterd. Ik ben blij dat te lezen. U schrijft in uw brief dat dat komt door een andere manier van omgaan met klachten, dat de website is vernieuwd en dat de telefonische dienstverlening is verbeterd.

Vinger aan de pols

Ik hoop dat deze positieve ontwikkeling doorzet. Als Nationale ombudsman blijf ik de dienstverlening door het Noordelijk Belastingkantoor volgen. Ik wil u vragen om mij ook de cijfers te sturen over het tweede en derde kwartaal van 2020. Bij voorbaat hartelijk dank.

Kennismakingsgesprek

Graag zou ik, samen met Marijke Hermans (Gemeentelijke ombudsman Groningen) een gesprek met u plannen. Dit om nader kennis met u te maken en de dienstverlening door het Noordelijk Belastingkantoor te bespreken. Het heeft mijn voorkeur om dit te doen bij u op kantoor in Groningen, nog voor de zomervakantie.

Tot slot

Mocht deze brief leiden tot vragen of opmerkingen, dan hoor ik het graag. Ik zal een afschrift van deze brief op de website van de Nationale ombudsman plaatsen.

Met vriendelijke groet,

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl