

## Verzoek tot kennisname

Routing voorstel:			
Onderwerp te agenderen in: <i>(aankruisen door opsteller waar nodig)</i>		Vergaderdatum: <i>(invullen door secretariaat)</i>	Agendapunt: <i>(invullen door secretariaat)</i>
Management Team	x	14 januari 2025	3
Ondernemingsraad	-		
Auditcommissie	-		
Dagelijks bestuur	x	6 februari 2025	4
Algemeen bestuur	x	3 april 2025	4a
<b>Onderwerp:</b>		Gerealiseerde KPI's BSR 2024	
<b>Bijlagen:</b>			
<b>Naam opsteller:</b>		M. Scholtus	
<b>Datum opgesteld:</b>		6 januari 2025	

### Korte context en toelichting

#### Key Performance Indicatoren (KPI's)

Een KPI is een meting die wordt gebruikt om de prestaties ten opzichte van een bepaald doel te meten. De gerealiseerde KPI's geven hierbij aan of de doelen worden behaald en/of welke verbeteringen/bijsturing nodig is.

Met het bestuur van BSR is een aantal KPI's afgesproken. De resultaten van deze KPI's worden jaarlijks gerapporteerd, samen met de jaarstukken.

#### Resultaten KPI's BSR 2023

Key Performance Indicator	Realisatie 2023	Realisatie 2024	Benodigde bijsturing 2025:
<b>KPI 1: Minimaal 99% van de aanslagoplegging van BSR vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar</b>	98%	97,42%	In 2023 en 2024 is gewerkt aan terugdringen van werkvoorraad. Hiermee gaan wij door in 2025.
<b>KPI 2: Minimaal 99% van de beschikkingen vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar</b>	99%	99,8%	
<b>KPI 3: Serviceafspraken telefonie en correspondentie</b>  BSR is goed bereikbaar voor de burger op alle beschikbare kanalen:  <i>Serviceafpraak telefonie</i> 95% van de klanten die contact zoeken met BSR, worden binnen 5 minuten te woord gestaan. In max. 5% van de gevallen lukt dit niet. Deze klanten worden, indien gewenst, uiterlijk binnen 2 werkdagen teruggebeld.  <i>Serviceafpraak Correspondentie:</i> Digitaal: binnen 2 werkdagen wordt een reactie en/of een ontvangstbevestiging verzonden. Fysiek: binnen 5 werkdagen wordt een reactie en/of een ontvangstbevestiging verzonden.	- Gemiddelde telefonische wachttijd over 2023 was 3,14 min.; - 87% van de klanten zijn binnen 5 minuten te woord gestaan.  Er is niet voldaan aan deze service-afpraak.  Er is voldaan aan deze service-afpraak.	- Gemiddelde telefonische wachttijd over 2024 was 2,44 min.; - 90% van de klanten zijn binnen 5 minuten te woord gestaan.  Er is niet voldaan aan deze serviceafpraak.  Er is voldaan aan deze service-afpraak.	In 2024 hebben wij de gemiddelde wachttijd weten te reduceren t.o.v. 2023. Daarnaast is het telefoonaanbod afgenomen met circa 2.500 telefoontjes t.o.v. 2023.  In 2025 is het doel om de serviceafspraken te optimaliseren.
<b>KPI 4: BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar</b>  We kijken in deze KPI 3 jaar terug, d.w.z. dat wij in dit specifieke geval kijken naar het belastingjaar 2020.	2019: 0,25% oninbaar 0,40% max. risico	2020: 0,20% oninbaar 0,46 max. risico	

**Gevraagd besluit** (indien van toepassing)

Kennis te nemen van de gerealiseerde KPI's BSR 2024.

**Vervolgacties** (indien van toepassing)

Financieel:

Juridisch:

Personeel:

Communicatie:

Ter kennisgeving voorleggen in het overleg van het dagelijks bestuur van 6 februari en het algemeen bestuur van 3 april 2025.

Overig:

**Openbaar: Ja**

**Parafen voor akkoord**

Directeur BSR  
G.M. Scholtus

Datum

Voorzitter dagelijks bestuur BSR  
W. van Wikselaar

Datum

Voorzitter algemeen bestuur BSR  
W. van Wikselaar

Datum