

Jaarverslag klachten BSR 2024, incl. analyse 2^e halfjaar 2024

Ten behoeve van	Managementteam en bestuur BSR
Onderwerp	Jaarverslag klachten 2024
Bijlagen	-
Naam opsteller	Subteam klachten & Klachtencoördinator BSR
Datum	17 januari 2025

Inleiding

Sinds 2022 is het proces rondom het afhandelen van klachten aangepast. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen formele en informele klachten.

BSR hecht veel waarde aan een voortdurende verbetering van onze dienstverlening en analyseert daarom halfjaarlijks de ontvangen klachten en doet op basis van deze uitkomsten eventueel enkele aanbevelingen aan het managementteam.

Aantallen

Aantal klachten van 01 juli 2024 t/m 31 december 2024	Communicatie	Inhoud	Bejegening	Totaal
Informele klachten	5	3	0	8
Formele klachten	1	0	0	1
Totaal aantal klachten	6	3	0	9

Totaal aantal klachten 2024	Communicatie	Inhoud	Bejegening	Totaal
Informele klachten	9	9	0	18
Formele klachten	2	0	0	2
Totaal aantal klachten	11	9	0	20

Analyse

Grondslag: Communicatie

De informele klachten komen voornamelijk voort uit incidentele gebeurtenissen.

Er was echter één gehoorde klacht die wij meerdere keren hebben ontvangen. Dit betrof de afhandeltermijn bij het kwijtscheldingsverzoek. Ondanks dat hier wettelijk geen termijn voor is, hadden wij in onze leidraad invordering de termijn van 90 dagen staan.

Op basis van onze gegevens bleek de termijn van 90 dagen in enkele gevallen niet gehaald te kunnen worden. Het algemeen bestuur heeft met vaststelling van de leidraad invordering, gepubliceerd op 27 juni 2024, de termijn aangepast naar 120 dagen.

Daarnaast is er via de Ombudsman een klacht ontvangen m.b.t. onze klachtenprocedure. De klacht ging over het feit dat een formele klacht enkel per post ingediend kon worden. Omdat BSR de dienstverlening aan onze burgers belangrijk vindt en om te zorgen dat BSR ook voldoet aan de behoorlijkheidseis van de Algemene wet Bestuursrecht, is het algemeen bestuur verzocht in te stemmen met een aanpassing van onze verordening klachtbehandeling. De verordening klachtbehandeling is m.i.v. 1 januari 2025 aangepast, waardoor het nu ook mogelijk is digitaal een klacht in te dienen.

Grondslag: Inhoud

Burgers waren het niet eens met de werkprocessen van BSR. De werkprocessen bleken echter juist doorlopen en er werd voldaan aan de wettelijke vereisten. In deze gevallen hebben wij uitleg en advies verstrekt. Deze klachten waren voornamelijk het gevolg van incidenten.

Grondslag: Bejegening

Er zijn geen informele klachten ontvangen met betrekking tot bejegening.

Conclusie

In 2024 zijn er totaal 20 klachten ontvangen. In verhouding tot de 639.948 opgelegde belasting-aanslagen betekent dit dat er zeer weinig klachten zijn ontvangen (0,00312%).

Op basis van de verhouding tussen het aantal klachten en het aantal verstuurde aanslagen, concluderen wij dat er veel goed gaat. De incidenten die plaatsvinden, worden correct en tijdig opgelost, zodat een (in)formele klacht amper wordt ingediend.

Volgens het beleid moet BSR klachten oplossen binnen 5 werkdagen. Dit is bij 75% van de ingediende klachten ook gelukt. Hierbij maken wij wel de kanttekening dat 1 klacht niet tijdig is afgehandeld, omdat er geen contact mogelijk was met de burger.

Wij zullen in 2025 de afhandeltermijn nog strakker in de gaten houden en bewaken.

Gedurende het jaar heeft het managementteam proactief ingespeeld op constatering uit de halfjaarlijkse klachtenanalyse, waaronder het aanpassen van de leidraad invordering en het aanpassen van de verordening klachtenbehandeling.

Hierdoor resteren geen specifieke aanbevelingen voor het managementteam.