

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	21 april 2023
Ondernemingsraad	-	
Auditcommissie	-	
Dagelijks bestuur	x	11 mei 2023
Algemeen bestuur	x	13 juli 2023
Onderwerp:	Gerealiseerde KPI's BSR 2022	
Bijlagen:		
Naam opsteller:	M. Scholtus	
Datum opgesteld:	20 maart 2023	

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 c.q. 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 2022

Key Performance Indicator	Realisatie 2022	Benodigde bijsturing:
KPI 1: Minimaal 99% van de aanslagoplegging van BSR vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar	98%	In 2023 wordt een plan van aanpak uitgewerkt, waarbij gestreefd wordt naar 99%.
KPI 2: Serviceafpraak telefonie en correspondentie BSR is goed bereikbaar voor de burger op alle beschikbare kanalen: <ul style="list-style-type: none"> - gemiddelde telefonische wachttijd over 2022 is maximaal 120 seconden; - na 120 seconden verbreekt maximaal 5% van de klanten de verbinding voortijdig; - 90% van de non-voice activiteiten worden binnen de gestelde doorlooptijden verwerkt. <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 2022 was 4,10 minuten; - deze cijfers zijn helaas niet meer in ons huidige platform beschikbaar; - 90% van de non-voice activiteiten werden binnen de gestelde doorlooptijden verwerkt; Er is voldaan aan deze serviceafpraak. Er is voldaan aan deze serviceafpraak.	In 2023 trachten wij door een optimaal samenspel binnen de afdeling Dienstverlening de gemiddelde wachttijd aanzienlijk te reduceren.

<p>KPI 3: BSR neemt de binnengekomen verzoeken kwijtschelding binnen de streeftermijn van 90 dagen in behandeling</p>	<p>Alle verzoeken tot kwijtschelding zijn in behandeling genomen. Eind december 2022 was nog 10,22% van de binnengekomen verzoeken in behandeling. Alle klanten hebben een ontvangstbevestiging ontvangen.</p> <p>Indien hier toestemming voor gegeven is, zijn de verzoeken getoetst bij het Inlichtingenbureau.</p>	<p>De werkvoorraad was in 2022 goed onder controle en beheersbaar. Voor 2023 als doel gesteld om minimaal hetzelfde resultaat te behalen.</p>
<p>KPI 4: BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar</p> <p>We kijken in deze KPI 3 jaar terug, d.w.z. dat wij in dit specifieke geval kijken naar het belastingjaar 2019. Over dit jaar zitten we inmiddels onder de 0,5% oninbaar:</p>	<p>2017 0,24% oninbaar, 0,32% maximaal risico 2018 0,19% oninbaar, 0,45% maximaal risico 2019 0,16% oninbaar, 0,55% maximaal risico 2020 0,11% oninbaar, 1,31% maximaal risico 2021 0,05% oninbaar, 1,59% maximaal risico 2022 0,02% oninbaar, 3,36% maximaal risico</p>	
<p>KPI 5: BSR handelt 100% van alle ontvangelijke bezwaren af binnen de vastgestelde termijnen (incl. verdagen)</p>	<p>100%</p>	
<p>KPI 6: BSR wint 90% van de WOZ beroepszaken a. percentage ingetrokken; b. percentage fiscaal compromis.</p>	<p>Dit blijkt een onjuiste KPI, immers geen invloed hierop. Daarnaast moeilijk meetbaar i.v.m. overlopende jaren.</p>	<p>Voorstel tot wijziging KPI.</p>
<p>KPI 7: 90% van de herwaardering van WOZ-objecten is afgerond vóór 1 december.</p>	<p>82%</p>	<p>In 2023 wordt een plan van aanpak uitgewerkt, waarbij gestreefd wordt naar 90% conform Waarderingsinstructie.</p>

Gevraagd besluit (indien van toepassing)

Kennis te nemen van de gerealiseerde KPI's BSR 2022.

Vervolgacties (indien van toepassing)

Financieel:

Juridisch:

Personeel:

Communicatie: [Ter kennisgeving voorleggen in het overleg van het algemeen bestuur van 13 juli 2023](#)

Overig:

Openbaar: Ja

Parafen voor akkoord

Directeur BSR
G.M. Scholtus

Datum

Voorzitter dagelijks bestuur BSR

G. van Bezooijen

Datum

Voorzitter algemeen bestuur BSR

G. van Bezooijen

Datum