



**Jaarverslag klachten BSR
2020**

Colofon

Titel : Jaarverslag klachten BSR 2020

Opdrachtgever : G.M. Scholtus, directeur BSR

Auteur : Financieel Controller

Versie : 1.0

Vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur BSR d.d. 18 februari 2021

Ir. J.H.L.M. de Vreede

Voorzitter

G.M. Scholtus, MBA

Directeur

Inhoud

Colofon	2
1. Inleiding	4
2. Wat is een klacht?	4
3. Klachten over gedragingen	4
4. Klachtencommissie.....	4
5. Nationale ombudsman.....	4

1. Inleiding

BSR heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Dat betekent dat BSR op correcte wijze haar klanten benadert en naar haar klanten luistert. Daarnaast streeft BSR ernaar om na te komen wat er is toegezegd. Een correcte bejegening van klanten, het tijdig nakomen van afspraken en een goede bereikbaarheid zijn daarom belangrijk.

2. Wat is een klacht?

Een klacht heeft betrekking op die gevallen waarin de klant niet tevreden is over de wijze waarop hij is behandeld door een medewerker of bestuurder van BSR. In dit verband kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het niet nakomen van fatsoensnormen in een telefoongesprek. Klachten hebben derhalve betrekking op een gedraging en niet op een besluit. Indien men het niet eens is met een besluit kan daartegen binnen de geldende wettelijke termijn een bezwaarschrift worden ingediend bij BSR (of beroep worden ingesteld bij de daartoe bevoegde gerechtelijke instantie).

3. Klachten over gedragingen

In 2020 heeft een beperkt aantal burgers een klacht ingediend bij BSR. Er zijn geen formele klachten over de wijze waarbij men niet tevreden is over de behandeling door een medewerker of bestuurder van BSR.

In een aantal zaken heeft er correspondentie plaatsgevonden n.a.v. vragen en opmerkingen van belastingplichtigen.

4. Klachtencommissie

Indien de informele behandeling van een klacht niet heeft geleid tot het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan de klacht, is een klachtencommissie belast met de behandeling van en advisering over de klachten. Evenals in voorgaande jaren, zijn er in 2020 geen klachten door een klachtencommissie behandeld.

5. Nationale ombudsman

Wie niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, kan terecht bij de Nationale ombudsman. In 2020 zijn er geen formele klachten ingediend bij de Nationale ombudsman.

Tiel, 27 januari 2021
Klachtencoördinator BSR