

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	11 januari 2024	X
Auditcommissie	-		
Dagelijks bestuur	x	18 januari 2024	4
Algemeen bestuur	x	4 april 2024	5a
Onderwerp:		Gerealiseerde KPI's BSR 2023	
Naam opsteller:		M. Scholtus	
Datum opgesteld:		5 januari 2024	

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 2023

Key Performance Indicator	Realisatie 2022	Realisatie 2023	Benodigde bijsturing in 2024
KPI 1: Minimaal 99% van de aanslagoplegging van BSR vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar	97%	98%	In 2023 gestart met het terugdringen van de werkvoorraad. Hier gaan we in 2024 mee door.
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.	- 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;	- gemiddelde telefonische wachttijd over 2023 was 3,14 minuten; - deze cijfers zijn helaas niet meer beschikbaar in ons huidige platform; - 89% van de non-voice activiteiten werden binnen de gestelde doorlooptijden verwerkt;	In 2023 hebben wij de gemiddelde wachttijd weten te reduceren t.o.v. 2022. In 2024 is het doel om de serviceafpraak te overtreffen door nog beter te anticiperen op het aanbod en bijsturing van de dagelijkse planning

<p><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.</p>	<p>Er is voldaan aan deze serviceafpraak.</p>	<p>Er is net niet voldaan aan deze service-afpraak.</p>	
<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>Alle verzoeken tot kwijtschelding zijn binnen 90 dagen in behandeling genomen, d.w.z. dat er altijd een ontvangstbevestiging is verzonden.</p> <p>Indien hier toestemming voor gegeven is, zijn de verzoeken getoetst bij het Inlichtingenbureau en op basis van deze informatie beoordeeld en verwerkt.</p> <p>Wanneer er geen toestemming is verleend, is een 'verzoek om informatie' verzonden om de benodigde informatie t.b.v. de beoordeling van het verzoek te ontvangen.</p> <p>Eind december 2023 was nog 3,94% van de binnengekomen verzoeken in behandeling</p>	<p>Werkvoorraad 2023 was wederom goed onder controle en beheersbaar.</p> <p>Voor 2024 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 2020.</p>	<p>2017 0,24% oninbaar, 0,32% max. risico</p> <p>2018 0,19% oninbaar, 0,45% max. risico</p> <p>2019 0,16% oninbaar, 0,55% max. risico</p> <p>2020 0,11% oninbaar, 1,31% max. risico</p> <p>2021 0,05% oninbaar, 1,59% max. risico</p> <p>2022 0,02% oninbaar, 3,36% max. risico</p>	<p>2018, 0,13% oninbaar 0,20% max. risico</p> <p>2019, 0,25% oninbaar 0,40% max. risico</p> <p>2020, 0,18% oninbaar 0,60% max. risico</p> <p>2021, 0,13% oninbaar 1,19% max. risico</p> <p>2022, 0,10% oninbaar 1,35% max. risico</p> <p>2023, 0,02% oninbaar 3,31% max. risico</p>	
<p>KPI 5: BSR handelt 100% van alle ontvankelijke bezwaren af binnen de vastgestelde termijnen (incl. verdagen)</p>	<p>100%</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>99%</p>	

Gevraagd besluit (indien van toepassing)

Kennis te nemen van de gerealiseerde KPI's BSR 2023.

Vervolgacties (indien van toepassing)

Financieel:

Juridisch:

Personeel:

Communicatie:

Overig:

Openbaar: Ja

Parafen voor akkoord

Directeur BSR

G.M. Scholtus

Datum

Voorzitter dagelijks bestuur BSR

G. van Bezooijen

Datum

Voorzitter algemeen bestuur BSR

W. van Wikselaar, plv.

Datum