



**Jaarverslag klachten BSR
2023**

Colofon

Titel : Jaarverslag klachten BSR 2023
Opdrachtgever : G.M. Scholtus, directeur BSR
Auteur : Marianne den Hartog - van Leeuwen
Versie : 1.0

Vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur BSR d.d. 14 maart 2024

G. van Bezooijen

Voorzitter

G.M. Scholtus, MBA

Directeur

Inhoud

Colofon	2
1. Inleiding.....	4
3. Klachten over gedragingen.....	4
4. Informele klachten/onvrede	4
5. Klachtencommissie	4
6. Nationale ombudsman.....	5

1. Inleiding

BSR heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan.

Een duidelijke en eenduidige communicatie is hierbij van groot belang. BSR communiceert zoveel als mogelijk met haar klanten op B1 taalniveau. Alle medewerkers binnen BSR hebben hiervoor de benodigde opleiding doorlopen. Daarnaast proberen wij vakjargon en onze 'systeemwereld' waarbinnen wij werkzaam zijn in onze communicatie om te buigen naar begrijpelijke taal met extra uitleg daar waar nodig.

Een correcte bejegening van onze klanten vinden wij belangrijk. Wij hebben een open en toegankelijke houding. Wij streven er uiteraard naar om onze afspraken binnen de gestelde termijnen na te komen.

De regio waarbinnen BSR werkzaam is groot. Wij trachten echter toegankelijk en zichtbaar te zijn door onder andere onze dagelijkse telefonische bereikbaarheid, onze inloophomenten op ons kantoor op dinsdag, woensdag en donderdag en onze jaarlijkse inloopsprekuren bij onze gemeentelijke deelnemers.

2. Wat is een klacht?

Een klacht conform onze klachtverordening 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 2023 zijn er geen formele klachten conform onze klachtenverordening ingediend.

4. Informele klachten/onvrede

Sinds 2022 werken wij binnen BSR met een subteam klachten. Wanneer een klant zijn/haar onvrede kenbaar maakt nemen wij dit altijd serieus. De betreffende medewerker die de klant spreekt of het betreffende bericht ontvangt pakt deze uiting in eerste instantie op en is verantwoordelijk voor de afhandeling. Veelal zorgt contact, aandacht en uitleg voor voldoende duidelijkheid en is daarmee de onvrede verholpen. Soms behoeft dit echter extra aandacht. In die gevallen wordt de uiting van onvrede overgedragen aan het subteam klachten. Zij pakken deze informele klacht/uiting van onvrede op conform het informele klachtenproces. (Zie bijlage, proces klachtafhandeling)

In 2023 zijn alle informele klachten naar tevredenheid opgelost en is hierdoor een formele klacht voorkomen. Over 2023 zijn er 19 informele klachten ontvangen. Er waren 9 informele klachten die betrekking hadden op onze communicatie. Daarnaast waren er nog 10 informele klachten die betrekking hadden op inhoudelijke onduidelijkheid.

Tweemaal per jaar analyseert het subteam klachten de ontvangen informele klachten (zie bijlage, proces analyseren klachten) en adviseren zij het MT over mogelijke door te voeren verbeteringen aangaande onze dienstverlening.

Als we de ontvangen informele klachten over 2023 afzetten tegen het aantal verzonden aanslagen (595.544) kunnen we concluderen dat er zeer weinig klachten zijn ontvangen. Laat onverlet dat wij alle signalen zeer serieus nemen en gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

5. 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 2023 geen klachten door een klachtencommissie behandeld.

6. Nationale ombudsman

Wie niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, kan terecht bij de Nationale ombudsman. In 2023 zijn er geen formele klachten ingediend bij de Nationale ombudsman. Wel heeft de Nationale Ombudsman 7 signalen over BSR ontvangen. Omdat deze klanten niet eerder bij ons hadden geklaagd heeft de Nationale Ombudsman hen óf voorzien van inhoudelijke informatie óf de klant naar ons terug verwezen. (Zie bijlage, samenvatting BSR)

Tiel, 6 maart 2024

M. den Hartog – van Leeuwen
Manager afdeling Dienstverlening