

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	13 januari 2026	
Ondernemingsraad	-		
Auditcommissie	-		
Dagelijks bestuur	x	29 januari 2026	4a
Algemeen bestuur	x	2 april 2026	4b
Onderwerp:	Gerealiseerde KPI's BSR 2025		
Naam opsteller:	M. Scholtus		
Datum opgesteld:	5 januari 2026		

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/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 2025

Key Performance Indicator	Realisatie 2023	Realisatie 2024	Realisatie 2025	Benodigde bijsturing 2026:
KPI 1: Minimaal 99% van de aanslagoplegging van BSR vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar	98%	97,42%	99,43 %	De doelstelling van 99% aanslagoplegging binnen het betreffende belastingjaar is gehaald. Wij blijven hard werken om dit resultaat te continueren.
KPI 2: Minimaal 99% van de beschikkingen vindt plaats binnen het betreffende belastingjaar	99%	99,8%	99,88 %	Deze KPI wordt sinds 2023 gerealiseerd, waardoor bijsturing niet nodig is.
KPI 3: Serviceafspraken telefonie en correspondentie BSR is goed bereikbaar voor de burger op alle beschikbare kanalen: <i>Serviceafpraak telefonie</i> 92% van de klanten die contact zoeken met BSR, worden binnen 5 minuten te woord gestaan. In max. 8% van de gevallen lukt dit niet. Deze klanten worden, indien gewenst, uiterlijk binnen 2 werkdagen teruggebeld.	- Gemiddelde telefonische wachttijd over 2023 was 3,14 min. - 87% van de klanten zijn binnen 5 minuten te woord gestaan. - Gerealiseerd	- Gemiddelde telefonische wachttijd over 2024 was 2,44 min. - 90% van de klanten zijn binnen 5 minuten te woord gestaan. - Gerealiseerd	- Gemiddelde telefonische wachttijd over 2025 was 3,35 min - 91% van de klanten zijn binnen 5 minuten te woord gestaan. - Gerealiseerd	In 2026 is het doel om de serviceafspraken te optimaliseren. In 2025 is de gemiddelde wachttijd iets opgelopen, echter deze is nog steeds ruim binnen de KPI van 5 minuten. Het telefonieaanbod over 2025 is toegenomen met circa 6.000 telefoontjes t.o.v. 2024.

Serviceafspraken Correspondentie: Digitaal: binnen 2 werkdagen wordt een reactie en/of een ontvangstbevestiging verzonden. Fysiek: binnen 5 werkdagen wordt een reactie en/of een ontvangstbevestiging verzonden.	Er is voldaan aan deze serviceafpraak.	Er is voldaan aan deze serviceafpraak.	Er is voldaan aan deze serviceafpraak.	
KPI 4: BSR verklaart maximaal 0,5% van de opgelegde aanslagen per belastingjaar oninbaar We kijken in deze KPI 3 jaar terug, d.w.z. dat wij m.b.t. 2025 dus kijken naar het belastingjaar 2021.	2019: 0,25% oninbaar 0,40% max. risico	2020: 0,20% oninbaar 0,46% max. risico	2021: 0,21% oninbaar 0,44% max. risico	

Gevraagd besluit *(indien van toepassing)*

- Kennis te nemen van de gerealiseerde KPI's BSR 2025.
- Continueren van deze KPI's BSR in 2026.

Vervolgacties *(indien van toepassing)*

Financieel:	
Juridisch:	
Personeel:	
Communicatie:	
Overig:	

Openbaar: [Ja](#)

Parafen voor akkoord

[Directeur BSR](#)
G.M. Scholtus

Datum

[Voorzitter dagelijks bestuur BSR](#)
W. van Wikselaar

Datum

[Voorzitter algemeen bestuur BSR](#)
W. van Wikselaar

Datum