

Tweejaarlijkse evaluatie proces klantaafhandeling

Ten behoeve van	MT van BSR
Onderwerp	Tweejaarlijkse evaluatie van het proces (informele) klachtafhandeling
Bijlagen	-
Naam opsteller	Subteam Klachten en klachtencoördinator
Datum	19 januari 2026

Inleiding

BSR onderscheidt formele en informele klachten. Formele klachten betreffen gedragingen van medewerkers en klachten via de Ombudsman. Alle overige klachten worden als informeel aangemerkt.

In het kader van transparantie, lerend vermogen en bestuurlijke verantwoording evalueert BSR halfjaarlijks het proces van klachtafhandeling. Deze memo geeft inzicht in aard, omvang en afhandeling van klachten en benoemt de eventuele aandachtspunten.

Samenvatting

In 2025 zijn in totaal 39 klachten ontvangen op 642.140 opgelegde belastingaanslagen. Dit betekent dat 0,0061% van de aanslagen heeft geleid tot een klacht. BSR ontvangt daarmee relatief weinig klachten.

De meeste klachten hebben betrekking op inhoud en communicatie. Klachten over bejegening komen beperkt voor en leiden in alle gevallen tot interne reflectie en, indien nodig, bijsturing.

De organisatie heeft naar aanleiding van signalen concrete verbetermaatregelen doorgevoerd, waaronder verbetering van de postverwerking, versnelling van de beantwoording van vragen en structurele aandacht voor klantcontact.

Ontvangen klachten

Informele klachten

In totaal zijn 33 informele klachten ontvangen, verdeeld over de volgende categorieën:

- Communicatie	13
- Inhoud	20
- Bejegening	0

Formele klachten

In totaal zijn er 6 formele klachten ontvangen.

Deze klachten hebben uitsluitend betrekking op bejegening.

Analyse ontvangen klachten

Klachten op basis van communicatie:

Klachten over communicatie hebben voornamelijk betrekking op het niet of niet tijdig ontvangen van aanslagen en besluiten. In reactie hierop zijn bestuurlijk relevante maatregelen genomen, zoals:

- overstap naar een andere postverwerker;
- verhoging van de verzendfrequentie naar twee keer per week.

Deze maatregelen worden als adequaat beoordeeld. De resterende klachten zijn grotendeels afhankelijk van externe factoren en incidenteel van aard.

Aanbeveling aan het MT

Blijven monitoren. Vooral nog zijn er geen aanvullende acties nodig.

Klachten op basis van inhoud:

Aanbeveling aan het MT

Blijven monitoren. Vooralsnog zijn geen aanvullende acties nodig.

Een groot deel van de klachten betreft feitelijk algemene vragen of onvrede over wet- en regelgeving. Door deze signalen als klacht te registreren, wordt beter inzicht verkregen in de informatiebehoefte van burgers.

De invoering van het indienen van een klacht via het contactformulier en directe afhandeling door het klachtenteam heeft geleid tot snellere en eenduidigere beantwoording.

De klachten wijzen niet op fouten in beleid of uitvoering, maar op complexiteit van regelgeving.

Klachten op basis van bejegening:

Aanbeveling aan het MT

Gezien het beperkte aantal klachten, hebben wij vooralsnog geen aanbevelingen.

Formele klachten over bejegening worden zorgvuldig onderzocht. Waar mogelijk worden gesprekken teruggeluisterd. Indien een klacht gegrond is, volgt een gesprek met de medewerker. Bij ongegronde klachten wordt contact gezocht met de burger om het ervaren ongemak te duiden.

In meerdere gevallen blijkt dat de klacht niet overeenkomt met de feitelijke gang van zaken, maar wel aanleiding geeft tot reflectie op toon en uitleg.

Het lage aantal klachten duidt op professioneel klantcontact. Om dit niveau te blijven waarborgen, bieden wij structureel telefoontrainingen aan.

Afhandelingstermijn

In vier gevallen is de interne afhandelingstermijn van vijf werkdagen overschreden. Dit heeft niet geleid tot escalatie of vervolklachten. Wel wordt dit gezien als een aandachtspunt om het proces verder te versterken.

Conclusie

De klachtafhandeling bij BSR functioneert naar behoren. De omvang van het aantal klachten is zeer beperkt en staat in verhouding tot het aantal opgelegde aanslagen. Signalen van burgers leiden aantoonbaar tot verbetermaatregelen en dragen bij aan lerend vermogen binnen de organisatie.

Er zijn geen signalen die wijzen op structurele tekortkomingen in beleid, uitvoering of bejegening.

Aanbeveling

Het subteam Klachten adviseert het MT:

- in te stemmen met de voortzetting van het huidige klachtafhandelingsbeleid;
- periodieke monitoring van afhandelingstermijnen te blijven borgen.