



**Jaarverslag Klachten BSR  
2018**

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2. Wat is een klacht? .....	3
3. Aantal klachten .....	3
4. Afhandelingstermijn klachten.....	3
5. Klachtencommissie.....	3
6. Nationale ombudsman.....	4
7. Verordening klachtenbehandeling 2018.....	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 derhalve belangrijke aspecten voor BSR.

## 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. Aantal klachten

In 2018 hebben een beperkt aantal verschillende burgers een klacht ingediend bij BSR. In totaal zijn 5 klachten geregistreerd. De klachten hebben betrekking op:

- o De wijze waarop de klant is bejegend door (het personeel van) BSR; 2
- o Klachten ingediend via de Nationale ombudsman 3
- o Klachten ingediend bij de klachtencommissie 0

De klachten ingediend via de Nationale Ombudsman hadden betrekking op wijze van toetsing van kwijtschelding en de afhandeltermijn van bezwaarschriften. Uit onderzoek bleek dat BSR in alle gevallen heeft gehandeld conform de geldende wetgeving en leidraad. Een inhoudelijke reactie vanuit BSR op deze klachten was dan voor de Ombudsman ook afdoende om het dossier te sluiten.

Kalenderjaar	Aanbod telefonie	Aantal klachten	% klachten t.o.v. aanbod telefonie
2013	66092	27	0,041%
2014	85849	25	0,029%
2015	96590	32	0,033%
2016	85000	21	0,024%
2017	43494	8	0,018%
2018	60388	5	0,008%

## 4. Afhandelingstermijn klachten

Alle in 2018 binnen gekomen klachten zijn binnen de wettelijke afhandelingstermijn afgedaan.

## 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 2018 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 2018 zijn er drie klachten ingediend bij de Nationale ombudsman.

## 7. Verordening klachtenbehandeling 2018

In juni 2018 is de verordening klachtbehandeling BSR aangescherpt en opnieuw vastgesteld. Daarnaast hebben wij klantsignalen vertaald naar concrete verbeteracties, zoals bijvoorbeeld het herschrijven van onze brieven naar een B1 taalniveau.

Uiteraard zullen wij ook in 2019 de input van klanten benutten ter verbetering van onze bedrijfsvoering.

Tiel,

M.P. Brouwer  
Klachtencoördinator BSR