



Retouradres: BSGR, Postbus 1141, 2302BC Leiden

Leden van de colleges van burgemeester en wethouders  
en dijkgraaf en hoogheemraden

**Belastingssamenwerking  
Gouwe-Rijnland**

**Bezoekadres:**

Lammenschansweg 144

**Postadres:**

Postbus 1141

2302 BC LEIDEN

Telefoon: 071-5256200

Datum:	8 september 2023	Ons kenmerk :	08/09/2023/02/mrV
Uw brief van :		Behandeld door :	R. Vroonland
Uw kenmerk :		Doorkiesnummer :	071-525 6341
Bijlage(n) :		Afdeling :	Directie/Staf
Onderwerp :	Telefonische bereikbaarheid BSGR		

Geachte collegeleden,

In de brief van 13 juli jl. hebben wij u geïnformeerd over de verminderde bereikbaarheid waarmee de BSGR, na de migratie van de ICT infrastructuur en de telefonie, heeft te kampen. Daarbij is de toezegging gedaan dat wij u na het zomerreces opnieuw zouden informeren over de voortgang in deze.

Gelukkig gaat het inmiddels beter met de eerder geschetste performance problemen rondom de migratie van de ICT-infrastructuur. Helaas kan dat nog niet worden gezegd over de telefonische bereikbaarheid van de BSGR. Alhoewel er op alle fronten samen met de provider alles aan wordt gedaan om de telefonieproblemen te achterhalen en op te lossen, is de kwaliteit van de telefonische dienstverlening nog niet zoals u dat in de afgelopen jaren van ons gewend bent geweest. Nog steeds worden wij geconfronteerd met wegvallende telefoongesprekken en gesprekken die onvoldoende verstaanbaar zijn. Dat heeft voor de BSGR een enorme impact op de bedrijfsvoering. Te meer daar het werkaanbod significant is toegenomen, doordat er 2,5 maal zoveel WOZ- bezwaren zijn ingediend als in 2022; landelijk bedraagt dit zelfs driemaal zoveel, onder andere als gevolg van de toename van de door no cure no pay bureaus ingediende bezwaren.

Als gevolg van het voortduren van de technische problemen rondom de telefonie heeft er een verschuiving naar schriftelijke communicatie zoals email en brieven plaatsgevonden. Deze vorm van communicatie is veel arbeidsintensiever dan telefonie met als gevolg dat werkvoorraden groter worden. Om nog verder oplopende werkvoorraden voor te zijn, is besloten om de telefonische openingstijden tot en met vrijdag 10 november te beperken tot de ochtenduren van 09.00 tot 13.00 uur. In de vergadering van het algemeen bestuur van 9 november zal in overleg met het algemeen bestuur van de BSGR de situatie opnieuw worden bezien.

Wij betreuren dat wij dit besluit hebben moeten nemen, maar zien helaas geen andere mogelijkheid om in de huidige situatie op korte termijn verbetering te brengen. Wij hopen op uw begrip in deze.

Namens het dagelijks bestuur van de Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland,

Mevrouw drs. E.T.M. van Kesteren  
Directeur

