

Beantwoording vragen Dorpsbelangen 4-4-2023

Datum 4-4-2023
Fractie Dorpsbelangen
Onderwerp Vragen DB over BSR

Vraag 1

Is u bekend dat niet alle inwoners de aanslag van de BSR op papier krijgen maar moeten inloggen om bij hun aanslag te komen?

Antwoord

Ja, inwoners die hebben aangegeven dat zij hun aanslag digitaal willen ontvangen krijgen deze nog enkel digitaal. Daarmee bespaart de burger BSR kosten én neemt de burger verantwoordelijkheid voor het milieu omdat er minder papier en inkt gebruikt wordt. De burger wordt via MijnOverheid geïnformeerd dat er een bericht klaarstaat van BSR. De aanslag is ook beschikbaar in de digitale balie van BSR. Deze balie is alleen toegankelijk via DigID om de persoonsgegevens van de burger adequaat te beveiligen. Via deze balie kan direct een betalingsregeling worden aangevraagd of een bezwaar worden ingediend. Let op: De burger wordt via MijnOverheid proactief gevraagd welke organisaties de aanslag digitaal mogen versturen. Soms geeft men echter onbewust akkoord op digitaal ontvangen zonder dat men zich hier bewust van is.

Vraag 2

Burgers kunnen aangeven als ze de aanslag digitaal willen hebben maar mensen die dit niet hebben aangegeven sommige van hun hem toch digitaal krijgen terwijl ze wachten op de aanslag op papier. Wat kan het college hier aan doen?

Antwoord

BSR zendt de aanslagen alleen digitaal toe als burgers via MijnOverheid hebben aangegeven berichten van BSR digitaal te willen ontvangen. Als u voorbeelden heeft waar dit niet het geval is wil BSR graag nagaan hoe dit ontstaan is. BSR zal die gevallen via MijnOverheid moeten verifiëren.

Vraag 3

Als burgers bellen met de opmerking dat ze geen aanslag hebben ontvangen onheus worden behandeld. Wat vindt het college hiervan?

Antwoord

BSR heeft net als de gemeente West Betuwe, klantvriendelijkheid hoog in het vaandel staan en een onheuse behandeling van burgers past daar niet in. Als burgers vinden dat ze onheus behandeld worden kunnen zij een klacht indienen bij BSR via de contactpagina. Het algemeen bestuur van BSR heeft voor de behandeling van klachten een verordening opgesteld gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht. BSR komt graag in contact met burgers die zich onheus behandeld voelen zodat dit

opgelost kan worden en BSR haar dienstverlening nog verder kan verbeteren. Daar heeft BSR concrete voorbeelden voor nodig.

Vraag 4

Als burgers een bezwaar indienen tegen de WOZ waarden er geen ontvangst bevestiging komt. Gezien het vertrouwen in de overheid de burgers zich afvragen hoe ze moeten bewijzen dat ze op tijd bezwaar hebben ingediend. Snapt het college de onrust die er kan ontstaan?

Antwoord

Burgers die per brief een bezwaar indienen krijgen in de regel binnen twee weken een ontvangstbevestiging. Via MijnBSR ingediende bezwaren zijn duidelijk zichtbaar in de Statuspagina van de belastingplichtige op MijnBSR en worden daarom niet bevestigd. Het college heeft BSR gevraagd te onderzoeken of er voor digitale bezwaren ook een bevestigingsmail kan komen. BSR komt graag in contact met burgers die geen bevestiging hebben ontvangen zodat dit opgelost kan worden en BSR haar dienstverlening verder kan verbeteren.

Vraag 5

Wat gaat het college doen om duidelijkheid aan de burgers te geven over de werkwijze die momenteel wordt uitgevoerd.

Antwoord

Gemeente West Betuwe verwijst op haar website direct naar BSR bij zaken rondom gemeentelijke heffingen. Op de site van BSR staat alle informatie duidelijk gerubriceerd weergegeven en kan bovendien via een Google achtige manier worden gezocht op termen waar de burger een vraag over heeft. Deze informatie is up to date en wordt eventueel uitgebreid als daar op basis van vragen die BSR krijgt aanleiding toe is. Als u suggesties heeft welke informatie toegevoegd kan worden op de site van BSR dan ontvangt BSR deze graag.