



# Rapport onderzoeksresultaten

Onderzoek telefonische dienstverlening

Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB)

Meting 2025

Rapport onderzoek 2025 Belastingsamenwerking Oost-Brabant (BSOB)

Telan B.V.  
Dick Flemmingstraat 23a  
5161 CA Sprang-Capelle  
(0416) 33 88 00

[www.telan.nl](http://www.telan.nl)  
[telan@telan.nl](mailto:telan@telan.nl)



## Voorwoord

Met genoegen overhandigen wij u dit onderzoeksrapport met daarin de bevindingen van het onderzoek naar de telefonische dienstverlening dat wij hebben uitgevoerd voor Belastingssamenwerking Oost-Brabant. Het doel van dit rapport is om u een spiegel voor te houden, die u laat zien hoe goed u het voor elkaar heeft op het gebied van uw telefonische dienstverlening. Dat is ons vak, al meer dan drieëndertig jaar uitdaging voor ons zit in het opsporen van kansen waarmee u gericht kunt verbeteren.

Laat dit rapport u inzicht geven en u inspireren op weg naar een optimale verbinding met inwoners en ondernemers.

Met hartelijke groet namens het hele team,

Lynn Verhoofstad  
Directeur



## 1. Introductie

Door Telan zijn 315 werkelijk gevoerde gesprekken beoordeeld; 120 gesprekken door medewerkers van het Klant Contact Center (frontoffice) en 195 gesprekken van de medewerkers in de backoffice. Deze gesprekken zijn gevoerd in de periode van vrijdag 14 februari 2025 tot en met donderdag 13 maart 2025.

### Doelstelling onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is het geven van een kwalitatieve beoordeling van de telefonische dienstverlening van Belastingen Oost-Brabant. De behaalde resultaten zijn aan de hand van de Telan-normen vertaald naar rapportcijfers, waarbij de streefwaarde voor een goede telefonische dienstverlening het rapportcijfer 8 bedraagt.

### Onderzoeksmethode

De kwaliteit van gespreksvoering is beoordeeld aan de hand van het analyseren van werkelijk gevoerde telefoongesprekken die getoetst zijn aan de door Telan ontwikkelde CIPAAA-methode, aangevuld met een vijftal additionele meetpunten. Op basis van de toetsingscriteria is nauwkeurig het verloop van de telefoongesprekken geregistreerd.

### Data-overdracht

Belastingen Oost-Brabant heeft voor dit onderzoek gesprekken ter beschikking gesteld, waaruit door Telan een willekeurige selectie is gemaakt.



## 2. Inhoudsopgave

pagina

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord</b>                                       | <b>2</b>  |
| <b>1. Introductie</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>2. Inhoudsopgave</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>3. Het totaalresultaat</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>4. Kwaliteit gesprekvoering</b>                     | <b>6</b>  |
| 4.1. Inhoudelijke beoordeling gesprekken totaal        | 7         |
| 4.2. Inhoudelijke beoordeling gesprekken frontoffice   | 11        |
| 4.3. Inhoudelijke beoordeling gesprekken backoffice    | 12        |
| 4.4. Samenvatting gevoerde gesprekken                  | 13        |
| <b>5. Bijlagen</b>                                     | <b>46</b> |
| 5.1. Normering beoordeling gesprekken                  | 46        |
| 5.2. Vertaling scores in rapportcijfers                | 48        |
| 5.3. Overzicht geselecteerde en beoordeelde gesprekken | 51        |



### 3. Het totaalresultaat

Op deze pagina ziet u het totaalresultaat van de kwaliteit van gespreksvoering, met de behaalde scores van Belastingssamenwerking Oost-Brabant afgezet tegen de Telan-normen. Een vergelijking met de vorige meting (2023) is opgenomen in de laatste kolom. Verder in het rapport worden de resultaten per onderdeel in detail toegelicht. Voor de gebruikte termen en de vertaling van de behaalde scores naar rapportcijfers verwijzen we naar Bijlagen 5.1 en 5.2.

|                                      | <i>norm Telan<br/>resultaat</i> | <b>Totaal BSOB 2025</b> |               | <b>Frontoffice 2025</b> |               | <b>Backoffice 2025</b> |               | <b>Totaal BSOB 2023</b> |               |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|------------------------|---------------|-------------------------|---------------|
|                                      |                                 | <i>resultaat</i>        | <i>cijfer</i> | <i>resultaat</i>        | <i>cijfer</i> | <i>resultaat</i>       | <i>cijfer</i> | <i>resultaat</i>        | <i>cijfer</i> |
| <u>Toetsingscriteria</u>             |                                 |                         |               |                         |               |                        |               |                         |               |
| <b>Informatie</b>                    |                                 |                         |               |                         |               |                        |               |                         |               |
| 01. Verhaal vertellen                | 100%                            | 99%                     | 9             | 98%                     | 8             | 99%                    | 9             | 98%                     | 9             |
| 02. Interesse tonen                  | 90%                             | 99%                     | 9             | 100%                    | 10            | 99%                    | 9             | 99%                     | 9             |
| 03. Stellen gerichte tegenvragen     | 80%                             | 77%                     | 7             | 75%                     | 7             | 78%                    | 7             | 87%                     | 8             |
| <b>Probleemstelling</b>              |                                 |                         |               |                         |               |                        |               |                         |               |
| 04. Samenvatten informatie           | 80%                             | 58%                     | 5             | 60%                     | 6             | 56%                    | 5             | 83%                     | 8             |
| <b>Actiepunten</b>                   |                                 |                         |               |                         |               |                        |               |                         |               |
| 05. Duidelijk acties aangegeven      | 90%                             | 99%                     | 9             | 100%                    | 10            | 99%                    | 9             | 100%                    | 10            |
| 06. Wie acties moet uitvoeren        | 90%                             | 99%                     | 9             | 100%                    | 10            | 99%                    | 9             | 100%                    | 10            |
| <b>Afsluiting</b>                    |                                 |                         |               |                         |               |                        |               |                         |               |
| 07. Navragen voldoende geïnformeerd  | 80%                             | 16%                     | 1             | 18%                     | 1             | 15%                    | 1             | 14%                     | 1             |
| 08. Correcte gespreksafsluiting      | 80%                             | 98%                     | 9             | 100%                    | 10            | 97%                    | 9             | 100%                    | 10            |
| <b>Algehele indruk</b>               |                                 |                         |               |                         |               |                        |               |                         |               |
| 09. Vakbekwaam                       | 100%                            | 98%                     | 9             | 100%                    | 10            | 97%                    | 8             | 99%                     | 9             |
| 10. Sfeer van het gesprek            | 100%                            | 98%                     | 9             | 100%                    | 10            | 97%                    | 8             | 99%                     | 9             |
| 11. Opnieuw dezelfde medewerker      | 100%                            | 97%                     | 8             | 98%                     | 9             | 96%                    | 8             | 99%                     | 9             |
| a. Informatie                        | (01+02+03)                      |                         | 8,3           |                         | 8,3           |                        | 8,3           |                         | 8,7           |
| b. Probleemstelling                  | (04)                            |                         | 5,0           |                         | 6,0           |                        | 5,0           |                         | 8,0           |
| c. Actiepunten                       | (05+06)                         |                         | 9,0           |                         | 10,0          |                        | 9,0           |                         | 10,0          |
| d. Afsluiting                        | (07+08)                         |                         | 5,0           |                         | 5,5           |                        | 5,0           |                         | 5,5           |
| e. Algehele indruk                   | (09+10+11)                      |                         | 8,7           |                         | 9,7           |                        | 8,0           |                         | 9,0           |
| <b>Totaalresultaat (a+b+c+d+e)/5</b> |                                 |                         | <b>7,2</b>    |                         | <b>7,9</b>    |                        | <b>7,1</b>    |                         | <b>8,2</b>    |



## 4. Kwaliteit gespreksvoering

De kwaliteit van gespreksvoering is beoordeeld aan de hand van de door Telan ontwikkelde CIPAAA-methode, aangevuld met een vijftal additionele meetpunten. De CIPAAA-methode is een afkorting die staat voor de Contactfase, Informatiefase, Probleemstelling, het Antwoord of de Actie naar aanleiding van de vraag, de Afsluiting van het gesprek en tot slot de Algehele indruk van de gesproken medewerker. De toetsingscriteria zijn op deze pagina uitgewerkt, gevolgd door de resultaten op de volgende pagina's. Van elk gesprek is een korte samenvatting geschreven, te vinden in Bijlage 4.4.

### Contact

- Hoe wordt de beller welkom geheten (aanneمة telefoon)?

### Informatie

- Krijgt de beller de gelegenheid (zonder interrupties) zijn/haar verhaal te vertellen?
- Wordt er aandachtig geluisterd en toont men interesse?
- Worden de 4 AVG-controle vragen gesteld?
- Worden er relevante en gerichte tegen vragen gesteld (vraagverheldering)?

### Probleemstelling

- Wordt de uitgewisselde informatie samengevat?

### Antwoord/actie

#### Antwoord

- Wordt de vraag inhoudelijk beantwoord?
- Indien niet, wat is de eventuele vervolgactie?

#### Actie

- Is het duidelijk welke acties noodzakelijk zijn?
- Is het duidelijk wie deze acties gaan uitvoeren?
- Is het duidelijk op welke termijn de acties worden uitgevoerd?

### Afsluiting

- Wordt gevraagd of de beller voldoende is geïnformeerd en/of er nog verdere vragen zijn?
- Wordt het gesprek correct, middels een algemeen fatsoenlijke groet, afgesloten?
- Wordt gewacht met ophangen totdat de beller de verbinding heeft verbroken?

### Algehele indruk

- Heeft de beller de indruk met een vakbekwaam iemand gesproken te hebben?
- Wordt men vriendelijk en behulpzaam te woord gestaan en wordt er empathie getoond (sfeer van het gesprek)?
- Wil de beller opnieuw door dezelfde medewerker te woord worden gestaan?

### Additionele meetpunten

- Is de medewerker betrokken/begripvol?
- Gebruikt de medewerker (onbegrijpelijke) vaktaal?
- Spreekt de medewerker correct Nederlands (ABN)?
- Is de medewerker goed verstaanbaar?
- Zijn er storende achtergrondgeluiden waargenomen?



## 4.1. Inhoudelijke beoordeling gesprekken totaal

In de tabel hieronder worden eerst de resultaten op totaalniveau gepresenteerd (front- en backoffice samen). Later in het rapport worden de resultaten apart voor de front- en backoffice gepresenteerd, waarbij bovendien voor de frontoffice de resultaten op medewerkersniveau worden weergegeven.

| Toetsingscriteria                                                                                   | Totaal |     |     | %   |     | Telenorm |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|----------|
|                                                                                                     | ja     | nee | nvt | ja  | nee |          |
| Informatie                                                                                          |        |     |     |     |     |          |
| Gelegenheid verhaal te vertellen?                                                                   | 311    | 4   | 0   | 99% | 1%  | 100%     |
| Wordt er aandachtig geluisterd? (interesse)                                                         | 314    | 1   | 0   | 99% | 1%  | 100%     |
| Worden de 4 AVG-controlevragen gesteld?                                                             | 61     | 254 | 0   | 19% | 81% |          |
| Worden er relevante gerichte tegenvragen gesteld?                                                   | 242    | 73  | 0   | 77% | 23% | 80%      |
| Probleemstelling                                                                                    |        |     |     |     |     |          |
| Wordt de uitgewisselde informatie samengevat?                                                       | 180    | 133 | 2   | 58% | 42% | 80%      |
| Antwoord/actiepunten                                                                                |        |     |     |     |     |          |
| Is de vraag inhoudelijk beantwoord?                                                                 | 264    | 51  | 0   | 84% | 16% |          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Beller wordt teruggebeld</li></ul>                            |        | 32  |     |     |     |          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Beller ontvangt schriftelijk een reactie</li></ul>            |        | 6   |     |     |     |          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Beller wordt doorverwezen naar de website van BSOB</li></ul>  |        | 3   |     |     |     |          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Beller wordt doorverwezen naar een andere instantie</li></ul> |        | 2   |     |     |     |          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Beller wordt verzocht zelf terug te bellen</li></ul>          |        | 7   |     |     |     |          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Overig</li></ul>                                              |        | 1   |     |     |     |          |
| Actie                                                                                               |        |     |     |     |     |          |
| Is het duidelijk welke acties noodzakelijk zijn?                                                    | 235    | 1   | 79  | 99% | 1%  | 90%      |
| Is het duidelijk wie deze acties gaan uitvoeren?                                                    | 235    | 1   | 79  | 99% | 1%  | 90%      |
| Is het duidelijk op welke termijn deze acties worden uitgevoerd?                                    | 125    | 89  | 101 | 58% | 42% | 90%      |
| Afsluiting                                                                                          |        |     |     |     |     |          |
| Wordt gevraagd of men voldoende is geïnformeerd?                                                    | 49     | 262 | 4   | 16% | 84% | 80%      |
| Wordt het gesprek correct afgesloten?                                                               | 306    | 5   | 4   | 98% | 2%  | 80%      |
| Algehele indruk                                                                                     |        |     |     |     |     |          |
| Is de medewerker vakbekwaam?                                                                        | 310    | 5   | 0   | 98% | 2%  | 100%     |
| Is de sfeer van het gesprek goed? (indruk)                                                          | 310    | 5   | 0   | 98% | 2%  | 100%     |
| Wil de beller door dezelfde medewerker opnieuw te woord worden gestaan?                             | 307    | 8   | 0   | 97% | 3%  | 100%     |

N315

### Informatie

In 99% van de gevallen (311 keer) heeft men de gelegenheid gekregen de vraag zonder interrupties voor te leggen en in 314 gevallen toonden de medewerkers interesse in het probleem dat werd voorgelegd. In 77% van de gevallen (242 keer) werden er gerichte tegenvragen gesteld om de essentie van de vraag te achterhalen.



Slechts in 19% van de gevallen (61 keer) werden alle 4 de AVG-controle vragen gesteld. Telan heeft dit meetpunt met “nee” beantwoord indien er geen of minder dan 4 controle vragen werden gesteld.

#### Probleemstelling

Het samenvatten van de gestelde vraag om te controleren of de gewenste en gevraagde informatie voor beide partijen duidelijk is, vond in 58% van de gevallen (180 keer) waarbij dit van toepassing was plaats.

#### Antwoord/actiepunten

Van de 315 voorgelegde vragen werd de vraag 264 keer inhoudelijk beantwoord. 32 keer werd de beller teruggebeld, 3 keer werd de beller verwezen naar de eigen website en 2 keer werd men verwezen naar een andere instantie. In 7 gesprekken werd een niet gewenst initiatief aangeboden: de beller werd namelijk verzocht zelf terug te bellen. Het initiatief blijft bij de beller, die een tweede contactpoging moet ondernemen. Voor de organisatie wordt onnodig herhaalverkeer gecreëerd.

Bij de gesprekken waarbij een verdere actie noodzakelijk was, werd in 99% van de gevallen duidelijk aangegeven welke actie noodzakelijk was en in 99% van de gevallen werd duidelijk vermeld wie deze actie zou moeten gaan uitvoeren.

Indien er actie nodig was, werd in 58% van de gevallen (125) duidelijk aangegeven op welke termijn deze zou moeten worden uitgevoerd.

#### Afsluiting

In 16% van de gevallen (49 keer) werd gevraagd of de beller voldoende was geïnformeerd en/of er nog verdere vragen waren. In 98% van de gevallen werd het gesprek correct afgesloten.

#### Algehele indruk

310 keer komen de medewerkers vakbekwaam over en is de sfeer van het gesprek goed (beide 98%). Hierdoor hebben de onderzoekers van Telan aangegeven in 97% van de gevallen (307 keer) de betreffende medewerker (opnieuw) te willen spreken.

### **Additionele toetsingscriteria beoordeling gesprekken**

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van de additionele meetpunten die Telan heeft meegenomen in de analyse van de gesprekken.

| Additionele toetsingscriteria                     | Totaal |     |     | %    |      |
|---------------------------------------------------|--------|-----|-----|------|------|
|                                                   | ja     | nee | nvt | ja   | nee  |
| Is de medewerker betrokken/begripvol?             | 309    | 6   | 0   | 98%  | 2%   |
| Gebruikt de medewerker (onbegrijpelijke) vaktaal? | 0      | 315 | 0   | 0%   | 100% |
| Spreekt de medewerker correct Nederlands (ABN)?   | 315    | 0   | 0   | 100% | 0%   |
| Is de medewerker goed verstaanbaar?               | 313    | 2   | 0   | 99%  | 1%   |
| Zijn er storende achtergrondgeluiden waargenomen? | 9      | 306 | 0   | 3%   | 97%  |

#### Betrokken

309 keer kwam de medewerker over als betrokken en begripvol naar aanleiding van de voorgelegde vraag van de beller.

#### Taalgebruik

In alle gevallen was er sprake van begrijpelijke vaktaal en sprak de medewerker correct Nederlands (ABN).



### Verstaanbaarheid

De medewerkers van BSOB waren op 2 gesprekken na goed verstaanbaar.

### Storende achtergrondgeluiden

In 9 gevallen was er sprake van storende achtergrondgeluiden.

### **Gespreksduur**

De gespreksduur van de geanalyseerde gesprekken was als volgt:

|                                     |                |
|-------------------------------------|----------------|
| Tot 180 seconden                    | 122 gesprekken |
| Tussen 181 seconden en 240 seconden | 116 gesprekken |
| Tussen 241 seconden en 300 seconden | 43 gesprekken  |
| Langer dan 300 seconden             | 34 gesprekken  |

Het kortste gesprek duurde 62 seconden en het langste gesprek duurde 520 seconden (8 minuten en 40 seconden).

De gemiddelde gespreksduur was 211 seconden (3 minuten en 31 seconden).

### **Welkomstgroet**

Tijdens het analyseren van de gesprekken is de welkomstgroet beoordeeld. Een warme welkomstgroet geeft kleur aan het gesprek. Een welkomstgroet wordt als correct beoordeeld wanneer minimaal "goedemorgen/-middag" plus de organisatienaam wordt gebruikt, en optioneel de persoonsnaam en/of de afdelingsnaam.

Tijdens het onderzoek heeft Telan bij de medewerkers de volgende welkomstgroeten waargenomen, waarbij dikgedrukt correct is:

|                                                           |                 |            |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|------------|
| <b>Goedemorgen/-middag, Organisatienaam, Persoonsnaam</b> | <b>219 keer</b> | <b>70%</b> |
| <b>Goedemorgen/-middag, Organisatienaam</b>               | <b>9 keer</b>   | <b>3%</b>  |
| Goedemorgen/-middag, Persoonsnaam                         | 5 keer          | 2%         |
| Organisatienaam, Persoonsnaam, Goedemorgen/-middag        | 27 keer         | 9%         |
| Organisatienaam, Persoonsnaam                             | 47 keer         | 15%        |
| Organisatienaam, Goedemorgen/-middag                      | 4 keer          | 1%         |
| Persoonsnaam                                              | 1 keer          | 0%         |
| Goedemorgen/-middag                                       | 1 keer          | 0%         |
| Organisatienaam                                           | 2 keer          | 0%         |

In 73% gebruiken de medewerker een correcte welkomstgroet. De norm is 90%.

Van de 315 welkomstgroeten is 214 keer de servicevraag "waarmee kan ik u helpen?/wat kan ik voor u doen?/waarmee kan ik u van dienst zijn?" genoemd.

De medewerkers kunnen zich verbeteren door het afspreken van een uniforme welkomstgroet die organisatiewaardig is. Zo wordt de beller te allen tijde op een aangename en professionele wijze welkom geheten binnen Belastingssamenwerking Oost-Brabant. Om twee redenen is het belangrijk de welkomstgroet te beginnen met "goedemorgen/-middag": zo krijgt de beller de gelegenheid om na wachten te wennen aan de stem van de medewerker en wordt de inhoudelijke meldtekst veiliggesteld in geval de verbinding technisch nog niet volledig tot stand is gebracht.



### Welkomstgroet Frontoffice

|                                                    |         |     |
|----------------------------------------------------|---------|-----|
| Goedemorgen/-middag, Organisatienaam, Persoonsnaam | 99 keer | 82% |
| Goedemorgen/-middag, Organisatienaam               | 1 keer  | 1%  |
| Organisatienaam, Persoonsnaam                      | 19 keer | 16% |
| Goedemorgen/-middag                                | 1 keer  | 1%  |

Van de 120 welkomstgroeten is 118 keer de servicevraag "waarmee kan ik u helpen?/wat kan ik voor u doen?/waarmee kan ik u van dienst zijn?" genoemd.

### Welkomstgroet Backoffice

|                                                    |          |     |
|----------------------------------------------------|----------|-----|
| Goedemorgen/-middag, Organisatienaam, Persoonsnaam | 120 keer | 61% |
| Goedemorgen/-middag, Organisatienaam               | 8 keer   | 4%  |
| Goedemorgen/-middag, Persoonsnaam                  | 5 keer   | 3%  |
| Organisatienaam, Persoonsnaam, Goedemorgen/-middag | 27 keer  | 14% |
| Organisatienaam, Persoonsnaam                      | 28 keer  | 14% |
| Organisatienaam, Goedemorgen/-middag               | 4 keer   | 2%  |
| Persoonsnaam                                       | 1 keer   | 1%  |
| Organisatienaam                                    | 2 keer   | 1%  |

Van de 195 welkomstgroeten is 96 keer de servicevraag "waarmee kan ik u helpen?/wat kan ik voor u doen?/waarmee kan ik u van dienst zijn?" genoemd.



## 4.2. Inhoudelijke beoordeling gesprekken frontoffice

In de tabel hieronder worden eerst de resultaten van de frontoffice op totaalniveau gepresenteerd. Op de volgende pagina's worden de resultaten per medewerker weergegeven.

| Toetsingscriteria                                                       | Totaal |     |     | %    |      | Telenorm |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|-----|-----|------|------|----------|
|                                                                         | ja     | nee | nvt | ja   | nee  |          |
| Informatie                                                              |        |     |     |      |      |          |
| Gelegenheid verhaal te vertellen?                                       | 118    | 2   | 0   | 98%  | 2%   | 100%     |
| Wordt er aandachtig geluisterd? (interesse)                             | 120    | 0   | 0   | 100% | 0%   | 100%     |
| Worden de 4 AVG-controlevragen gesteld?                                 | 34     | 86  | 0   | 28%  | 72%  |          |
| Worden er relevante gerichte tegenvragen gesteld?                       | 90     | 30  | 0   | 75%  | 25%  | 80%      |
| Probleemstelling                                                        |        |     |     |      |      |          |
| Wordt de uitgewisselde informatie samengevat?                           | 71     | 48  | 1   | 60%  | 40%  | 80%      |
| Antwoord/actiepunten                                                    |        |     |     |      |      |          |
| Is de vraag inhoudelijk beantwoord?                                     | 105    | 15  | 0   | 88%  | 12%  |          |
| • Beller wordt teruggebeld                                              |        | 11  |     |      |      |          |
| • Beller wordt doorverwezen naar de website van BSOB                    |        | 1   |     |      |      |          |
| • Beller wordt verzocht zelf terug te bellen                            |        | 3   |     |      |      |          |
| Actie                                                                   |        |     |     |      |      |          |
| Is het duidelijk welke acties noodzakelijk zijn?                        | 89     | 0   | 31  | 100% | 0%   | 90%      |
| Is het duidelijk wie deze acties gaan uitvoeren?                        | 89     | 0   | 31  | 100% | 0%   | 90%      |
| Is het duidelijk op welke termijn deze acties worden uitgevoerd?        | 46     | 34  | 40  | 58%  | 42%  | 90%      |
| Afsluiting                                                              |        |     |     |      |      |          |
| Wordt gevraagd of men voldoende is geïnformeerd?                        | 21     | 97  | 2   | 18%  | 82%  | 80%      |
| Wordt het gesprek correct afgesloten?                                   | 117    | 0   | 3   | 100% | 0%   | 80%      |
| Algehele indruk                                                         |        |     |     |      |      |          |
| Is de medewerker vakbekwaam?                                            | 120    | 0   | 0   | 100% | 0%   | 100%     |
| Is de sfeer van het gesprek goed? (indruk)                              | 120    | 0   | 0   | 100% | 0%   | 100%     |
| Wil de beller door dezelfde medewerker opnieuw te woord worden gestaan? | 118    | 2   | 0   | 98%  | 2%   | 100%     |
| Additionele toetsingscriteria                                           |        |     |     |      |      |          |
| Is de medewerker betrokken/begripvol?                                   | 120    | 0   | 0   | 100% | 0%   |          |
| Gebruikt de medewerker (onbegrijpelijke) vaktaal?                       | 0      | 120 | 0   | 0%   | 100% |          |
| Spreekt de medewerker correct Nederlands (ABN)?                         | 120    | 0   | 0   | 100% | 0%   |          |
| Is de medewerker goed verstaanbaar?                                     | 120    | 0   | 0   | 100% | 0%   |          |
| Zijn er storende achtergrondgeluiden waargenomen?                       | 5      | 115 | 0   | 4%   | 96%  |          |

N120



### 4.3. Inhoudelijke beoordeling gesprekken backoffice

In de tabel hieronder worden de resultaten van de backoffice op totaalniveau gepresenteerd.

| Toetsingscriteria                                                       | Totaal |     |     | %   |      | Tela-<br>norm |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|-----|-----|-----|------|---------------|
|                                                                         | ja     | nee | nvt | ja  | nee  |               |
| <b>Informatie</b>                                                       |        |     |     |     |      |               |
| Gelegenheid verhaal te vertellen?                                       | 193    | 2   | 0   | 99% | 1%   | 100%          |
| Wordt er aandachtig geluisterd? (interesse)                             | 194    | 1   | 0   | 99% | 1%   | 100%          |
| Worden de 4 AVG-controle vragen gesteld?                                | 27     | 168 | 0   | 14% | 86%  |               |
| Worden er relevante gerichte tegenvragen gesteld?                       | 152    | 43  | 0   | 78% | 22%  | 80%           |
| <b>Probleemstelling</b>                                                 |        |     |     |     |      |               |
| Wordt de uitgewisselde informatie samengevat?                           | 109    | 85  | 1   | 56% | 44%  | 80%           |
| <b>Antwoord/actiepunten</b>                                             |        |     |     |     |      |               |
| Is de vraag inhoudelijk beantwoord?                                     | 159    | 36  | 0   | 82% | 18%  |               |
| • Beller wordt teruggebeld                                              |        | 21  |     |     |      |               |
| • Beller ontvangt schriftelijk een reactie                              |        | 6   |     |     |      |               |
| • Beller wordt doorverwezen naar de website van BSOB                    |        | 2   |     |     |      |               |
| • Beller wordt doorverwezen naar een andere instantie                   |        | 2   |     |     |      |               |
| • Beller wordt verzocht zelf terug te bellen                            |        | 4   |     |     |      |               |
| • Overig                                                                |        | 1   |     |     |      |               |
| <b>Actie</b>                                                            |        |     |     |     |      |               |
| Is het duidelijk welke acties noodzakelijk zijn?                        | 146    | 1   | 48  | 99% | 1%   | 90%           |
| Is het duidelijk wie deze acties gaan uitvoeren?                        | 146    | 1   | 48  | 99% | 1%   | 90%           |
| Is het duidelijk op welke termijn deze acties worden uitgevoerd?        | 79     | 55  | 61  | 59% | 41%  | 90%           |
| <b>Afsluiting</b>                                                       |        |     |     |     |      |               |
| Wordt gevraagd of men voldoende is geïnformeerd?                        | 28     | 165 | 2   | 15% | 85%  | 80%           |
| Wordt het gesprek correct afgesloten?                                   | 189    | 5   | 1   | 97% | 3%   | 80%           |
| <b>Algehele indruk</b>                                                  |        |     |     |     |      |               |
| Is de medewerker vakbekwaam?                                            | 190    | 5   | 0   | 97% | 3%   | 100%          |
| Is de sfeer van het gesprek goed? (indruk)                              | 190    | 5   | 0   | 97% | 3%   | 100%          |
| Wil de beller door dezelfde medewerker opnieuw te woord worden gestaan? | 188    | 7   | 0   | 96% | 4%   | 100%          |
| <b>Additionele toetsingscriteria</b>                                    |        |     |     |     |      |               |
| Is de medewerker betrokken/begripvol?                                   | 189    | 6   | 0   | 97% | 3%   |               |
| Gebruikt de medewerker (onbegrijpelijke) vaktaal?                       | 0      | 195 | 0   | 0%  | 100% |               |
| Spreekt de medewerker correct Nederlands (ABN)?                         | 194    | 1   | 0   | 99% | 1%   |               |
| Is de medewerker goed verstaanbaar?                                     | 193    | 2   | 0   | 99% | 1%   |               |
| Zijn er storende achtergrondgeluiden waargenomen?                       | 4      | 191 | 0   | 2%  | 98%  |               |

N195



#### 4.4. Samenvatting gevoerde gesprekken

In deze paragraaf is per gesprek een kort verslag opgenomen van de gestelde vraag en het gegeven antwoord.

##### **001 - 0x31adde1051170022**

De beller heeft aanslag gehad over 2025 van een garage die hij niet meer huurt.

Bewijs dat men niet meer huurt, kan men opsturen via post of digitaal via het contactformulier op de website BSOB.

##### **002 - 0x31ace03a995a0064**

De beller lukt het niet om formulieren te uploaden, wil het aan de balie afgeven, en is te laat met aanleveren.

Afgeven aan de balie is goed en medewerker maakt een aantekening over het te laat inleveren.

##### **003 - 0x31ace03a999d0064**

De beller weet niet over welke grond de aanslag gaat.

Het gaat over 2 kavels onbebouwde grond. De medewerker is niet op de hoogte van de regels over onbebouwde grond en maakt een terugbelverzoek. De terugbeltermijn is 10 werkdagen.

##### **004 - 0x31adde1052810022**

De beller heeft een brief ontvangen over aanslag betalingsregeling, maar heeft nog niets betaald.

De medewerker maakt afspraak dat het openstaande bedrag in 2 termijnen wordt betaald (februari en maart). De beller krijgt hierover een nieuwe brief (geen termijn).

##### **005 - 0x31adde1057190022**

De beller heeft brief gekregen en moet toch het bedrag wat kwijtscholden zou worden betalen zonder reden waarom het afgewezen is.

De medewerker zegt dat ze nog bezig zijn met de kwijtschelding. Hierover volgt binnenkort nog een brief. De beller hoeft de factuur nog niet te betalen totdat meer informatie over de kwijtschelding bekend is.

##### **006 - 0x31ace03a9ca60064**

De beller heeft problemen met aangiftes en is wat verward. Is daardoor vergeten WOZ-formulier in te vullen van afgelopen jaar en heeft daardoor geen aanslagbiljet ontvangen.

Beschikking is al wel gemaakt, maar nog niet verzonden. Beller kan deze binnen enkele weken verwachten. Als men binnen 3 weken nog niets heeft ontvangen, moet men even terugbellen.

##### **007 - 0x31acd86aa16f0033**

De beller heeft een aanslag gehad van zowel privéwoning als zakelijke pand en beiden worden van de privérekening geïncasseerd. Wil regeling.

Normaal gesproken worden beide aanslagen geïncasseerd van de particuliere rekening (als VOF). De beller kan het bedrag voor het zakelijke pand zelf overmaken en dan zal de privéwoning via de automatische incasso worden geïncasseerd.

##### **008 - 0x31ace143a0d50067**

De beller heeft aanslagbrief voor 2025 ontvangen en schrikt van het bedrag, wil weten hoe ze aan de grondslag komen.

De medewerker kan het antwoord niet vinden waarom dit is veranderd is en geeft aan dat hierover wordt teruggebeld binnen de komende dagen/begin volgende week.

##### **009 - 0x31ace143a1830067**

De beller weet niet hoe kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen moet worden aangevraagd. De zoon heeft al een formulier ingevuld, maar beller heeft verder niets gehoord.

De medewerker ziet dat de kwijtschelding al verleend is en dat de aanslagbiljetten net verstuurd zijn. De beller zal binnenkort hierover de brief ontvangen.

**010 - 0x31acd86aa14e0033**

Schuldhulpverlening van gemeente Geldrop-Mierlo belt namens een inwoner met vraag over aanslag gemeentehoeffingen. De betreffende persoon huurt een kamer op het adres, maar is niet de eigenaar. De medewerker geeft aan dat de gebruikerslasten worden geïnd op de inwoners van het adres. De oudste of langst wonende inwoner krijgt de aanslag, dus daarom heeft deze persoon de aanslag ontvangen. Gebruikerslasten kunnen worden gedeeld met de medebewoners, maar dat moet zelf geregeld worden. Contractueel is dat ook vastgelegd.

**011 - 0x31acd86aa14e0033**

De beller heeft aanslag gekregen voor 2025 waarbij de waarde van de woning hoger is dan verwacht. Beller heeft 2 jaar geleden bezwaar ingediend. Deze is toen verlaagd en vorig jaar was de waarde van het huis ook nog lager. De medewerker geeft aan dat de woning wordt vergeleken met vergelijkbare woningen die verkocht zijn en zo wordt de WOZ-waarde bepaald. Medewerker raadt aan om het taxatieverslag te bekijken op de website. Ook wordt een taxatiekaart aangemaakt dat bezwaar wordt ingediend op de WOZ-waarde. Dan gaat een taxateur ernaar kijken en stuurt nog een brief naar de beller. Beller heeft 6 weken de tijd om bezwaar in te dienen nadat de brief binnen is.

**012 - 0x31ace7a6a135001f**

De beller heeft aanslagbiljet voor 2025 ontvangen en ziet dat de woning van diens ouders hier ook op staat vermeld. De beller wil 2 aparte aanslagen, aangezien de woning van de ouders verkocht gaat worden per 1 maart.

De medewerker geeft aan dat de heffingen automatisch bij elkaar worden gezet als in het kadaster de beller als eigenaar wordt genoemd. Bij gedeeld eigenaarschap wordt de oudste persoon gekozen. Bij verkoop worden de heffingen bij de notaris verrekend in de koopsom. De beller kan zelf al het deel van het huis van de ouders overmaken van de rekening die de beller wenst. Het advies is dit voor 20 maart te regelen i.v.m. de incasso's die worden klaargezet.

**013 - 0x31ace7a6a171001f**

De beller is bewindvoerder van de gehandicapte schoonbroer en kan niet meer inloggen met DigiD. De medewerker probeert de gegevens van de schoonbroer op te zoeken, maar komt erachter dat deze persoon in Limburg woont. Beller moet dan wel op de juiste website inloggen (van Limburg). De medewerker noemt de betreffende belastinginstantie.

**014 - 0x31ace7a6a286001f**

De beller belt namens ouders. Zij hebben aanslag ontvangen, terwijl ze dat nooit eerder hoefden te betalen. De medewerker geeft aan dat de kwijtschelding nog in behandeling is en dat de ouders daarover nog bericht ontvangen. Uitslag voor de kwijtschelding kan tot 6 weken duren.

**015 - 0x31ace7a6ebb8001f**

Ex-partner van beller is overleden en wil graag weten of er nog betalingen openstaan, zodat alles afgehandeld kan worden.

Er staan geen betalingen meer open. De medewerker ziet wel dat het in meerdere termijnen via automatische incasso gaat en raadt aan om het in één keer over te maken zodat beller de rekening van de overledene op kan zeggen.

**016 - 0x31ace143edce0067**

De beller belt namens moeder. Deze heeft een brief gekregen dat de automatische incasso niet gelukt is. Moeder heeft een nieuw rekeningnummer na overlijden partner en heeft dit ook al aangegeven bij de gemeente. De medewerker bevestigt dat het rekeningnummer inderdaad het oude nummer is. De beller kan het zelf digitaal veranderen of de medewerker stuurt een machtingsformulier op. Begin volgende week heeft men het formulier in huis.

**017 - 0x31af92685ada0052**

De beller belt namens iemand die bij het Sociaal Loket staat bij de gemeente. Deze heeft vorig jaar kwijtschelding gekregen voor gemeentelijke belastingen en wil weten of dat automatisch voor dit jaar ook geldt.

De medewerker vertelt dat het inderdaad automatisch kan, maar soms wordt een belemmeringsbrief gestuurd in verband met aanvullende informatie. Op 6 december is deze gestuurd omdat er meerdere mensen ingeschreven staan op het adres. De aanvraag tot kwijtschelding staat op dit moment nog in behandeling. Er hoeft op dit moment nog niets betaald te worden totdat de kwijtschelding behandeld is. Dit is binnen 16 weken.

**018 - 0x31af9f1d59a0001f**

De beller ziet dat de aanslag online staat, maar heeft vorig jaar kwijtschelding gekregen vanwege Wajong. Is dat dit jaar weer automatisch?

De aanvraag voor kwijtschelding is nog in behandeling. Beller moet wachten op de uitslag, maar hoeft tot die tijd niets te betalen.

**019 - 0x31af92685e4c0052**

De beller heeft een vraag over de aanslag. Er staat "rioolheffing eigenaar woning" en "rioolheffing gebruiker woning", maar beller is de eigenaar en gebruiker.

Medewerker geeft aan dat het klopt wat de beller aangeeft. In de betreffende gemeente worden er 2 soorten rioolheffingen geïnd. Beller vraagt na hoe het zit met automatische incasso's, medewerker zoekt het op en geeft aan dat er inderdaad nog een andere automatische incasso loopt van vorig jaar. Medewerker zegt dat eind februari de laatste termijn van vorig jaar wordt afgeschreven en vanaf maart tot eind december wordt dit jaar afgeschreven.

**020 - 0x31af9f1d5df2001f**

De beller heeft een aanslag ontvangen voor een pand, maar huurt dit al 3 jaar niet meer.

De medewerker zoekt de gegevens op en vraagt of de beller het bedrijf wel heeft uitgeschreven op die locatie.

Medewerker gaat een melding hiervan maken, aangezien beller aangeeft dat het bedrijf nu op het privéadres staat.

**021 - 0x31af9f1d4df3001f**

De beller heeft een aanslag ontvangen waar 2 garages op staan, maar heeft er maar 1. Vorige week heeft beller gebeld met BSOB en toen werd aangegeven aan dat beller bij het Kadaster moet checken. Kadaster geeft aan dat dit niet klopt: er staan geen garages in het Kadaster.

Medewerker gaat het doorsturen naar de betreffende afdeling, die bij de beller terugkomt als er contact is geweest met Kadaster over hoe de garages geregistreerd zijn. Dan kan aangegeven worden wat de heffing voor de beller is.

**022 - 0x31af9f1d52f1001f**

De beller mist van de aanslag 2024-2025 pagina 5 en 6.

De medewerker zoekt de aanslag op voor de beller en ziet ook maar 4 pagina's in plaats van 6. Medewerker gaat een terugbelverzoek voor de beller aanmaken zodat een collega het verder uit kan zoeken. Kan wel een week duren vanwege drukte nu rondom alle aanslagen die verstuurd zijn.

**023 - 0x31b2f15a0d370022**

De beller belt namens moeder, over het aanslagbiljet van haar woning. Vorig jaar al bezwaar gemaakt op de waarde. De gevraagde foto's zijn ook opgestuurd, maar nog geen reactie gehad.

De medewerker vraagt om bsn, maar beller heeft die niet paraat. Zonder deze gegevens mag de medewerker geen specifieke vragen beantwoorden over de woning. Verzocht wordt op een ander moment terug te bellen. Toont empathie hierover.

**024 - 0x31af878e70340067**

De beller heeft een aanslag ontvangen die nog op naam van diens partner staat, die vorig jaar is overleden. De medewerker zoekt het op en ziet dat de aanslag inderdaad nog op de naam van de partner staat. Medewerker maakt een terugbelverzoek aan, zodat dit opgelost kan worden met de beller. Binnen 5 werkdagen wordt er contact opgenomen.



**025 - 0x31af865071750064**

De beller verwachtte een brief over kwijtschelding van gemeentebelastingen, maar heeft nog niets ontvangen. De medewerker zoekt de gegevens op en ziet dat deze brief net is verstuurd. Als de beller vrijdag nog niets heeft ontvangen, moet men terugbellen.

**026 - 0x31b2f15a3b6e0022**

De beller heeft vorig jaar een huis gekocht en wacht op aanslagbiljet. De medewerker geeft aan dat de beller de aanslag eind februari/begin maart kan verwachten, checkt ook of de brief al verzonden is, maar dat is nog niet het geval.

**027 - 0x31af926884dd0052**

De beller geeft aan een automatische incasso te hebben en heeft nu aanslagbiljet gekregen. Vraagt zich af waarvoor beller nu moet betalen en hoe de beller dat moet doen. De medewerker geeft aan dat het aanslagbiljet van vorig jaar is afbetaald en dat deze nieuwe aanslag weer opnieuw in 10 termijnen zal worden geïncasseerd. Dus beller hoeft niets te doen.

**028 - 0x31af86509a950064**

Beller wil weten of de gemeentelijke belastingen van dit jaar betaald moeten worden na het verkopen van hun huis.

Ja, geeft medewerker aan: voor het oude adres wel voor dit jaar betalen, maar voor het nieuwe huis kan er een ontheffing komen omdat er al betaald is.

**029 - 0x31af878eacad0067**

De beller heeft huis verkocht en wil de resterende termijnen in 1 keer betalen. De medewerker zegt dat men in 1 keer kan betalen en dat er een verminderingsbrief wordt gestuurd na de verrekening bij de notaris.

**030 - 0x31af926879a50052**

De beller wil de aanslag in termijnen betalen. De medewerker zegt dat de beller al automatische incasso heeft en dat de aanslag vanaf eind maart in 10-maandelijkse termijnen wordt afgeschreven.

**031 - 0x31af9f1d5936001f**

De beller zegt dat de aanslag veel hoger is dan vorig jaar. De medewerker maakt een terugbelnotitie voor een taxateur, vraagt of de beller de hele dag bereikbaar is, maar zegt ook dat het erg druk is (spreekt in principe geen termijn af).

**032 - 0x31b2f15a58a30022**

De beller kan in het WOZ-waardeloket de gegevens van 2024 niet vinden. De medewerker bevestigt dat 2024 er nog niet in staat, maar wel over 2 à 3 weken.

**033 - 0x31af878ed3a60067**

De beller is de aanslagbiljetten kwijt. De medewerker stuurt, per post, de aanslagbiljetten nog een keer op.

**034 - 0x31af8650d3f90064**

De beller vraagt waarvoor het aanslagbiljet is, en wil niet betalen. De medewerker zegt dat het een naheffingsaanslag parkeerbelasting is, die niet of gedeeltelijk is betaald. Als de beller niet wil betalen kan men via de website van BSOB bezwaar indienen. De medewerker legt de stappen uit.

**035 - 0x31af9f1df818001f**

De beller denkt 2 aanslagen te krijgen, WOZ en Waterschap, en wil deze voortaan per post ontvangen. De medewerker legt uit dat het waterschap bij de aanslag zit. Men kan via MijnOverheid en DigiD de instellingen veranderen om de aanslagen voortaan per post te krijgen.

**036 - 0x31b2f15abbd0022**

De beller vraagt waarom men de aanslag moet betalen, andere jaren was het € 0.

De medewerker legt uit dat dit de aanslag 2025 is en dat deze betaald moet worden. De beller kan kwijtschelding aanvragen, de stappen worden uitgelegd.

**037 - 0x31b468321feb0064**

De beller heeft kwijtschelding aangevraagd, maar krijgt toch een aanslag.

De medewerker zegt dat de kwijtscheldingsaanvraag nog in behandeling is. De beller krijgt bericht als de beoordeling binnen is. Er wordt geen termijn gegeven.

**038 - 0x31b2f15aab960022**

De beller heeft hond als overleden opgegeven en wil graag de status daarvan weten.

De medewerker zegt dat de hondenbelasting inmiddels is aangepast op het aanslagbiljet van 2025.

**039 - 0x31b2f15aed320022**

De beller heeft een aanslagbiljet ontvangen, maar weet niet waarvoor deze is. Het betreffende pand is niet meer in gebruik. Heeft nu een ander pand en krijgt daar een aparte aanslag voor.

De medewerker geeft aan dat beller een "einde huurovereenkomst" moet sturen naar BSOB. Beller kan het document op de website van BSOB insturen via het contactformulier.

**040 - 0x31af6491fcdd0033**

De beller is bewindvoerder en wil graag kwijtschelding aanvragen, maar dat kan niet via de normale website. Kan BSOB een formulier opsturen? Wil dat voor 2 klanten aanvragen.

Medewerker geeft aan dat dit geen probleem is en dat het formulier per post wordt opgestuurd. Het formulier is dan al deels ingevuld per persoon (wordt geen termijn gegeven).

**041 - 0x31af878edd9a0067**

De beller heeft 2 aanmaningen ontvangen voor dezelfde periode, maar voor 1 pand. Hoe kan dat? Daarnaast heeft beller de brieven nu pas gekregen en is te laat met betalen (is van een stichting en post wordt niet zo vaak opgehaald).

De medewerker zoekt het op en ziet dat de ene aanmaning over 2023 is en de andere over 2024. Dat kan de beller helaas niet zien op de aanmaning. Beller kan de aanmaningen gewoon nog betalen, ook al is het na de deadline. Wel binnen 2 dagen, anders kunnen er nog extra kosten bij komen.

**042 - 0x31af9268f7010052**

De beller heeft het aanslagbiljet gekregen en heeft een vraag over de watersysteemheffing. Voor wie is deze bestemd: de eigenaar van het pand of de huurder? Beller verhuurt namelijk aan anderen.

De medewerker geeft aan dat deze heffing voor de eigenaar is. De beller is onbeschoft richting de medewerker. Medewerker pakt het goed op, maar daardoor is de sfeer in het gesprek wel wat moeizaam. Uiteindelijk neemt de beller het antwoord wel aan.

**043 - 0x31adde1099db0022**

De beller heeft het aanslagbiljet van diens moeder ontvangen, maar zij is afgelopen juli overleden.

De medewerker kan niet vinden in het systeem dat mevrouw is overleden. Vraagt of een collega hierover volgende week kan terugbellen, aangezien deze nu niet aanwezig is.

**044 - 0x31b46832315d0064**

De beller heeft een aanslag ontvangen voor een oud bedrijfspand, maar huurt dit niet meer.

De medewerker kijkt in het systeem, maar daar staat dat de beller nog gebruikmaakt van het pand. De medewerker vraagt of de beller nog een bewijs van huurbeëindiging heeft (ja) en verzoekt deze via het contactformulier in te sturen, zodat het wordt aangepast. Ook wordt intern een melding hierover aangemaakt.

**045 - 0x31b46b87308c001f**

De beller wil graag de aanslag voor OZB per post ontvangen, niet digitaal want de computer is kapot.

De medewerker geeft aan dat de beller deze instellingen kan aanpassen op mijnoverheid.nl. Beller geeft aan dit niet te kunnen omdat de computer kapot is. De medewerker zegt "ermee aan de slag te gaan" (precieze woorden, wat is dan niet precies duidelijk) en daarna wordt gesprek afgesloten. Medewerker vraagt wel om het telefoonnummer van de beller.

**046 - 0x31ace7a6b5f0001f**

De beller heeft een vraag over de taxatiewaarde van een pand. Het is ten opzichte van andere panden erg omhoog gegaan.

De medewerker zoekt in het systeem en het lijkt erop dat de taxatiewaarde vorig belastingjaar zelfs hoger was en dat het nu lager is geworden. Beller geeft aan zelf verkeerd te hebben gekeken.

**047 - 0x31b46abf2ae00067**

De beller wil weten wat het verschil is voor een huur- en een koophuis voor wat betreft de aanslag voor WOZ.

De medewerker legt uit dat bij het huren men alleen de gebruikerslasten betaalt en niet de eigenaarslasten.

**048 - 0x31b46abf67c50067**

De beller is gisteren door een collega van BSOB gebeld over een aanslag van een persoon die overleden is en vraagt waarom de incasso nog doorloopt.

De medewerker geeft direct aan dat de betreffende collega niet aanwezig is en zoekt de gegevens op in het systeem. Het blijkt dat de overleden persoon destijds een automatisch incasso had en om die reden worden er nog termijnen afgeschreven.

**049 - 0x31b46b878a5a001f**

De beller heeft het openstaande bedrag via QR-code betaald, maar kreeg een errormelding na de betaling. Ziet dat het bedrag wel van de rekening is afgeschreven, maar weet niet of het goed is aangekomen.

De medewerker kan op dit moment niet zien of het bedrag binnen is, dat kan pas na een aantal dagen. Gevraagd wordt of de beller maandag na 11:00 uur hierover kan terugbellen.

**050 - 0x31b46abfb9e80067**

De beller ziet op de aanslag dat het bedrag in 10 gelijke termijnen betaald kan worden. Wat kost het dan per maand?

De medewerker legt uit dat het inderdaad het bedrag gedeeld door 10 is. Als de beller aangeeft dat het vorig jaar opeens meer was dan het bedrag gedeeld door 10, antwoordt de medewerker dat 1 termijn toen niet betaald is en daarom het bedrag de andere maanden hoger was.

**051 - 0x31b46abf68e70067**

De beller vraagt of het mogelijk is om de aanslag van de gemeentelijke belastingen van 2024 op papier te krijgen.

De medewerker geeft aan dat de beller via DigiD de instellingen kan wijzigen. Als de beller aangeeft dit lastig te vinden, biedt de medewerker aan het aanslagbiljet van vorig jaar per post toe te sturen.

**052 - 0x31b4b3c2360a0022**

De beller is van een belastingadviseursbureau en wil een taxatierapport uit 2022 en verdere jaren ontvangen.

De medewerker geeft aan de eigenaar van het betreffende pand zelf gesproken te hebben en heeft de taxatierapporten al doorgestuurd naar betreffende persoon. Dus belastingadviseursbureau kan het bij de eigenaar opvragen.

**053 - 0x31b46abfa19c0067**

De beller heeft een vraag over de aanslag. Er staat nog een tuinhuis op de brief en die is inmiddels afgebroken. Graag voor volgend jaar eraf halen.

De medewerker maakt hiervan een aantekening in het systeem.

**054 - 0x31b46abf61590067**

De beller geeft aan dat er op de aanslag een pand staat dat niet meer in bezit is.

De medewerker zoekt het pand op en vraagt of de beller de wijziging heeft doorgegeven aan de Kamer van Koophandel. De beller geeft aan dat dit misschien niet het geval is. Verzocht wordt de bevestiging van de beëindiging van huurcontract door te sturen via het contactformulier op de website van BSOB. Dan wordt het aangepast in het systeem.



**055 - 0x31b4683283f10064**

De beller heeft aanslagbiljet binnengekregen. Had een incident met de groenbak, waarbij deze niet goed is opgehaald, had een klacht daarover ingediend. De container is alsnog opgehaald, maar nu staat deze 2 keer op de aanslag. Beller vindt dit niet eerlijk.

De medewerker geeft aan dat een collega binnen 5 dagen terug gaat bellen, want medewerker kan niet in de juiste programma's op het moment.

**056 - 0x31b4683284980064**

De beller had protest aangetekend voor WOZ-waarde vorig jaar, heeft toen geld teruggekregen, maar geen nieuw WOZ-formulier ontvangen. En weet ook niet hoe hoog het is voor komend jaar.

De medewerker vertelt dat de nieuwe beschikkingen in de komende week waarschijnlijk ontvangen worden, dus dat beller deze binnenkort kan verwachten. Medewerker geeft aan dat beller de waarde ook in het WOZ-waardeloket kan terugvinden, maar zoekt het ook op voor de beller.

**057 - 0x31b4b3c275e70022**

De beller heeft een vraag over de WOZ-waarde; deze is verhoogd nadat het vorig jaar verlaagd is.

De medewerker stuurt het bezwaar van 2023 door naar de taxateur. De beller ontvangt een schriftelijke reactie. Er wordt geen termijn gegeven.

**058 - 0x31b46b47a9220052**

Beller wil dat aanslag automatisch wordt afgeschreven.

Medewerker ziet in het systeem dat meneer de automatische incasso al heeft aangezet. De eerste termijn wordt eind maart afgeschreven.

**059 - 0x31b468326b680064**

De beller wil weten wanneer de automatische incasso van € 21 wordt afgeschreven.

De medewerker zegt dat € 10 is al afgeschreven in januari en het resterende bedrag wordt eind deze maand afgeschreven (februari).

**060 - 0x31b4b3c2768b0022**

Beller wil weten of waterschapsbelasting kwijtgescholden kan worden.

Beller moet het zelf opnieuw aanvragen want hij heeft geen toestemming gegeven voor jaarlijks toezicht.

**061 - 0x31b46832bd130064**

Beller wil weten wat de WOZ-waarde is want op het aanslagbiljet 2024/25 staat het niet duidelijk aangegeven.

De WOZ-waarde staat op het aanslagbiljet en de medewerker legt uit waar het staat en hoe het berekend wordt.

**062 - 0x31b468329f120064**

Beller geeft aan dat er op het aanslagbiljet 2025 een groene en een grijze container van 140 liter staat waar belasting over betaald moet worden, maar het formaat van de groene container is eigenlijk kleiner. Dus de beller betaalt te veel.

De beller en medewerker komen er samen achter dat het formaat van de groene container op het aanslagbiljet wel klopt, maar dat de grijze container eigenlijk 240 liter is in plaats van 140. De beller betaalt te weinig. De medewerker zegt dat ze in dit geval de beller een fijne dag toewenst en vraagt of de beller begrijpt wat ze bedoelt. De medewerker heeft niet in het systeem veranderd dat de beller te weinig betaalt voor de container die groter is dan aangegeven.

**063 - 0x31b46b4792780052**

Beller ziet op het aanslagbiljet een WOZ-waarde staan maar woont in een huurhuis. Beller geeft aan 1 hond te hebben maar op het biljet staan 2 honden aangegeven.

Omdat het een huurhuis is, staat het wel op het aanslagbiljet maar de beller hoeft niks te betalen. Medewerker kijkt in het systeem en ziet ook 2 honden staan en gaat een melding maken voor de afdeling zodat zij dit uitzoeken en meneer terugbellen.

**064 - 0x31b48afac5590033**

Er is een kwijtschelding ingediend en alle gegevens zijn ingevuld voor de beller, maar nu is er een brief binnengekomen met vraag naar ontbrekende gegevens.

Beller moet toch de ontbrekende stukken opsturen.

**065 - 0x31b46b47faa30052**

De beller vraagt waarom er 2 aanslagen zijn.

De medewerker zegt dat eigendomsbelasting is opgelegd aan de erven overleden vader. De gebruikersbelasting is opgelegd aan moeder die in het huis woont.

**066 - 0x31b46832eb530064**

De beller vraagt over welk jaar de bevestiging kwijtscheldingsverzoek gaat omdat er geen aanslagbiljetnummer staat vermeld.

De medewerker ziet dat deze voor 2024 is en biedt aan voor 2025 ook een verzoek toe te sturen. Intern wordt gemeld dat het nummer is weggevallen omdat dit een systeemfout is.

**067 - 0x31b4b3c29f9f0022**

De beller heeft een aanslagbiljet ontvangen met het verkeerde tarief betreffende OZB en maakt daar bezwaar tegen.

De medewerker maakt een belnotitie voor Gegevensbeheer. Zij moeten dit oppakken en bellen binnen 5 werkdagen terug. De medewerker geeft aan dat schriftelijk bezwaar binnen 6 weken ingediend moet worden en zal ook in de belnotitie noteren dat de beller bezwaar wil indienen.

**068 - 0x31b48afac8690033**

De beller vraagt voor partner waarom de waarde van het stuk grond wat zij bezit enorm gestegen is, waardoor de aanslag nu vele malen hoger is.

De medewerker kan niet inhoudelijk op de vraag ingaan omdat de beller niet de laatste 3 cijfers van het bsn-nummer kan geven.

**069 - 0x31b46b47e7f30052**

De beller vraagt of er bij de heffingsaanslag voor zijn moeder rekening is gehouden met haar overlijden jl. 7 januari.

De medewerker vraagt het aanslagnummer en geeft aan dat deze gaat over 2024 tot 7 januari 2025, dus daar is rekening mee gehouden. De medewerker vertelt dat er een machtiging is voor een automatische incasso, maar als beller deze rekening op wil heffen kan men het bedrag ook in één keer overmaken onder vermelding van subject- en aanslagnummer.

**070 - 0x31b6fa9c146d0067**

De beller wil weten wanneer zij de aanslag kan verwachten omdat anderen deze al ontvangen hebben en vraagt bovendien hoe hoog deze is.

De medewerker vraagt de postcode en het huisnummer en legt uit dat de aanslagen gefaseerd verzonden worden en dat de beller deze volgende week kan verwachten. Na ook de volledige AVG-controle vragen te hebben gesteld wordt het bedrag genoemd.

**071 - 0x31b6fa9c145a0067**

De beller heeft een aanslag ontvangen voor hun holding in Gemert maar deze is gevestigd in Monster, Zuid-Holland, en hebben niets te maken met BSOB, vraagt hoe dit kan.

De medewerker wil doorverbinden maar momenteel is iedereen in gesprek. Medewerker biedt aan hier een melding van te maken en indien gewenst het telefoonnummer door te geven zodat bij vragen contact opgenomen kan worden. Hierop geeft de beller aan sowieso teruggebeld te willen worden zodat deze aanslag verwijderd wordt. De medewerker geeft aan een uitstel op de heffing te zetten.

**072 - 0x31b6fa9c16c70067**

De beller heeft voor invullen belastingaangifte 2024 de WOZ nodig maar zegt die nog niet ontvangen te hebben.

De medewerker zegt dat de belastingdienst de WOZ vraagt van vorig jaar die begin 2024 is opgelegd met datum 01-01-2023, die van 2025 ontvangt men eind volgende week. Omdat de beller die van 2024 niet terug kan vinden, stuurt de medewerker deze op.

**073 - 0x31b6f7cf1d4a0064**

De beller heeft aanslag hondenbelasting ontvangen en wil doorgeven dat de hond is overleden.

De medewerker geeft aan dat het afmelden van de hond schriftelijk moet en stuurt daarvoor een formulier toe. De vermindering wordt verwerkt in het incassobedrag dus dat zal lager uitvallen dan men gewend is.



**074 - 0x31b4b3c2d1c00022**

De beller wil weten of de kwijtschelding die hij digitaal heeft aangevraagd, goed ontvangen is.

De medewerker geeft aan dat het nog niet in het systeem staat, maar dat waarschijnlijk de frontoffice het nog aan het verwerken is. Biedt aan voor de zekerheid per post een kwijtscheldingsformulier toe te sturen en adviseert volgende week nogmaals te bellen.

**075 - 0x31b6fa9c1ce20067**

De beller ontvangt altijd met de gemeentebelastingen een 3<sup>e</sup> brief met de peildatum van de WOZ-waarde. Deze zat er nu niet bij; beller zou deze graag ontvangen.

De medewerker zegt deze brief alsnog toe te zenden.

**076 - 0x31b6f7cf20c90064**

De beller wil graag de WOZ-waarde i.v.m. belastingaangifte .

De medewerker geeft aan dat voor de belastingaangifte de WOZ-waarde van vorig jaar wordt gevraagd, maar geeft voor de zekerheid die van 2023-2024 en 2024-2025, en legt uit dat het laagste jaar de prijspeildatum is en het hoogste jaar de situatedatum.

**077 - 0x31b6f7cf23350064**

De beller wil graag de WOZ-waarde weten i.v.m. hypotheekverlaging bij de bank en vraagt of men daar een document van kan krijgen.

De medewerker vraagt van welk jaar en geeft de waarde door. In MijnOverheid ontvangt men de waardebeschikking en deze kan men met DigiD inzien. Medewerker is niet empathisch als beller duidelijk aangeeft dat hij niet digitaal vaardig is en medewerker vraagt om het document toe sturen.

**078 - 0x31b6fcf51eda0052**

De beller wil graag taxatieverslag van bedrijf.

De medewerker verstuurt het taxatieverslag per mail, er wordt niet gezegd welke termijn.

**079 - 0x31b6fa9cafd0067**

De beller heeft brief ontvangen met het verzoek te bellen.

De medewerker ziet dat er een storeringsbrief is verstuurd. Beller kan alles in 1 keer betalen of de automatische incasso opnieuw activeren voor 23-02-25. Legt de stappen uit via DigiD.

**080 - 0x31b6fcf5c5e80052**

Kwijtschelding is niet toegekend omdat er stukken ontbreken van beller.

Medewerker zegt dat de stukken alsnog opgestuurd kunnen worden via DigiD onder het kopje "beroep", legt de stappen uit. Zegt erbij zo snel mogelijk, want het aanslagbiljet ligt al bij de deurwaarder en als er beroep wordt gedaan krijgt men uitstel van betaling.

**081 - 0x31b6f7cf90530064**

De beller heeft aanslagbiljet ontvangen met 11 ledigingen container. Heeft 1 keer de container gebruikt.

De medewerker stuurt dit door naar juiste afdeling. Deze gaan het uitzoeken, dit duurt een aantal tot 4 weken. De beller wordt teruggebeld.

**082 - 0x31b6fa9ca3120067**

De beller vraagt of het aanslagbiljet een combinatie is van WOZ en andere belastingen.

De medewerker legt uit dat dit de gemeentelijke belastingen, waterschap en WOZ bevat.

**083 - 0x31b6fcf5ad690052**

De beller krijgt aanslagbiljet via MijnOverheid, maar wil het per post.

De medewerker verstuurt het aanslagbiljet per post. De beller krijgt uitleg om het in MijnOverheid te veranderen van digitaal naar post.

**084 - 0x31b71a074d890033**

De beller heeft aanslagbiljet voor meerpersoonshuishouden, maar is alleen.

De medewerker gaat het aanpassen en stuurt een verminderingsbrief per post.

**085 - 0x31b73d9f29890022**

De beller kan het toegekende bezwaar van de WOZ niet terugvinden in MijnOverheid.  
De medewerker legt uit dat dit in de verminderingsbrief staat die op 26-12 is verzonden.

**086 - 0x31b71a077f6b0033**

De beller wil weten of er kwijtschelding mogelijk is van de gemeentelijke belastingen. Is teruggebeld door de BSOB maar heeft de telefoon niet gehoord, is slechthorend.  
De medewerker zegt dat er altijd 2 keer gebeld wordt als de telefoon niet wordt aangenomen, dit kan nog tot eind volgende week duren.

**087 - 0x31b6fcf5bb8e0052**

De beller lukt het niet om uit te loggen op BSOB.  
De medewerker kijkt mee en legt de stappen om uit te loggen uit.

**088 - 0x31b6f7cfbc990064**

De beller wil aanslag overleden moeder in 1 keer betalen i.p.v. automatische incasso.  
De medewerker zegt dat dit kan en dat de automatische incasso na betaling wordt stopgezet. Medewerker geeft geen condoleance of woorden van sterkte met overlijden moeder en de afhandeling van zaken.

**089 - 0x31b6f7cfbc990064**

De beller zou taxatieverslagen van 3 jaar per mail ontvangen.  
De medewerker kijkt het na en ziet dat de taxatieverslagen per post zijn verstuurd. Komen eind van de week of begin volgende week aan.

**090 - 0x31b73d9f62360022**

De beller vraagt of het restbedrag van de aanslag van vorig jaar automatisch wordt afgeschreven.  
De medewerker zegt dat er een automatische incasso voor dit bedrag is.

**091 - 0x31b71a0754840033**

De beller wil per post aanslagbiljet i.p.v. digitaal.  
De medewerker legt de stappen in MijnOverheid uit om het te wijzigen van digitaal naar post.

**092 - 0x31b6fb58ac81001f**

De beller wil graag taxatieverslag woning per post.  
De medewerker gaat het taxatieverslag per post versturen. Weet niet hoelang de post erover doet.

**093 - 0x31b6fb589c31001f**

Bij de beller op het aanslagbiljet staan de ledigingen van de ondergrondse container niet. De beller wil weten waarom de WOZ zo gestegen is.  
De medewerker legt uit dat de ledigingen nog worden gecontroleerd op juistheid. Deze komen in aparte aanslag eind maart/begin april. Voor de gestegen WOZ-waarde maakt medewerker een terugbelverzoek voor de taxateur, er wordt geen terugbeltermijn gegeven.

**094 - 0x31b6fa9c83620067**

De beller wil de WOZ-waarde pand verhogen.  
De medewerker maakt een terugbelverzoek aan voor een taxateur. Deze belt vandaag of volgende week.

**095 - 0x31b9c04542470052**

De beller wil graag in termijnen de gemeentelijke belastingen betalen.  
De medewerker legt uit dat er een machtigingsformulier zit aan de achterkant aanslagbiljet. Dit kan men invullen en opsturen, en dan gaat eind maart de automatische incasso in 10 termijnen lopen.

**096 - 0x31bb0d2b19180067**

De beller denkt dat de laatste termijn te laat betaald is, en vraagt wanneer de nieuwe aanslag komt.  
De medewerker maakt een melding bij de juiste afdeling. Als er een boete op de laatste termijn komt, wordt er contact opgenomen met de beller. De nieuwe aanslag is vrijdag verstuurd en anders morgen.

**097 - 0x31b9c0459bfb0052**

De beller kan de WOZ-waarde op het aanslagbiljet niet vinden.

De medewerker zegt dat de WOZ-waarde onderaan op het aanslagbiljet staat.

**098 - 0x31baee2e3d1b0033**

De beller zegt dat het aanslagbiljet gemeentelijke belastingen naar het verkeerde adres is gestuurd.

De medewerker gaat het adres aanpassen. Medewerker stuurt het aanslagbiljet gemeentelijke belastingen naar het juiste adres.

**099 - 0x31baee2e35db0033**

De beller wil weten of het invullen van de automatische incasso goed is gegaan en wil het graag in 10 termijnen betalen.

De medewerker ziet in het systeem dat het goed is doorgekomen en dat het bedrag automatisch over 10 termijnen verdeeld wordt.

**100 - 0x31baee2e32230033**

De beller wil graag het taxatierapport van de WOZ-waarde hebben om te kijken of hij het er wel mee eens is.

De medewerker legt uit dat de beller het taxatierapport online in kan zien via de digitale balie, maar dat wil de beller niet. De medewerker zegt dat ze het taxatierapport via de post op kan sturen.

**101 - 0x31bc2eee0f040022**

De beller wil graag het taxatieverslag van de WOZ-waarde inzien want het is verdubbeld.

De medewerker zegt dat het verslag ook in te zien is via de digitale balie, maar dat wil de beller niet. Het rapport kan ook via de post gestuurd worden, maar de beller vraagt of het via de mail kan. Als het niet binnen is, kan de beller terugbellen en dan wordt het via de post verstuurd.

**102 - 0x31bb0d2b34780067**

De beller wil weten wat men precies betaalt aan de BSOB.

De medewerker legt uit dat men waterschap betaalt aan de BSOB. Als eigenaar betaalt men watersysteemheffing bebouwd en als gebruiker watersysteemheffing ingezetene en zuiveringsheffing. Dit wordt via automatische incasso in 10 termijnen afgeschreven, als men dit heeft aangezet.

**103 - 0x31b9bc3a5cb4001f**

De beller heeft de aanslag van de belasting nog niet gehad en wil deze graag op papier.

De medewerker legt uit dat ze nog bezig zijn om alles te versturen via de post en MijnOverheid, dus het kan nog komen. De medewerker ziet dat het op naam van de man staat, dus hij moet het vinkje bij MijnOverheid weghalen. De aanslag staat morgen pas in MijnOverheid en zodra deze daar staat, kan de medewerker een kopie naar de beller sturen. De beller moet daarvoor wel opnieuw terugbellen.

**104 - 0x31b9bc3a5f82001f**

De beller zegt dat op het taxatieverslag van de WOZ het gebruiksoppervlakte meer is dan dat het werkelijk is.

De medewerker en beller tellen samen op hoeveel vierkante meter er op het verslag staat en hoeveel de beller dacht dat het was. De medewerker gaat het laten controleren en kan alvast bezwaar aanmaken.

**105 - 0x31b9b42ea0a50064**

De beller wil weten of zij nog de blauwe enveloppen thuis gestuurd krijgt. Ze wil ook weten of er nog een betalingsregeling of rekeningen open staan.

De medewerker legt uit dat de blauwe enveloppen van de Belastingdienst zijn en niet van hen. De gemeentelijke belastingen zal de beller binnenkort van de gemeente zelf krijgen. Census zal de bezwaren afwachten omdat sommige heffingen afhankelijk zijn van de WOZ-waarde, dus er zal pas in juni een aanslag komen.

**106 - 0x31b9bc3aa2b2001f**

De beller wil weten hoeveel zijn huurder moeten betalen voor de aanslag van het hele jaar omdat ze binnenkort gaan verhuizen.

De medewerker mag alleen algemene informatie geven, omdat de beller geen gegevens heeft van de huurders. Als de huurders verhuizen buiten de gemeente of als zij op het nieuwe adres geen belastingplichtige meer zijn, dan krijgen ze vermindering. Als ze binnen de gemeente verhuizen, dan wordt de aanslag meegenomen naar het nieuwe adres en moeten ze het hele bedrag betalen. Als ze via een automatische incasso betalen en er is vermindering, dan moeten ze het bedrag wat overblijft nog wel via de automatische incasso betalen.

**107 - 0x31b9bc3aa2b2001f**

De beller heeft zijn jaaraanslag gekregen maar ziet dat zijn hond, die hij 23 oktober had afgemeld, er nog bij staat. De medewerker zet het door naar de desbetreffende afdeling en noteert het telefoonnummer van de beller, mochten er nog vragen zijn.

**108 - 0x31baee2e848f0033**

De beller belt voor zijn moeder die een boete heeft gehad waarvoor hij een bezwaar had ingediend. Nu is er een brief terug gekomen waarin staat dat er niet genoeg bewijs is voor een bezwaar en de beller wil weten wat wel geldig bewijs is.

De persoon die daarover gaat is niet aanwezig. De medewerker wil een terugbelverzoek maken zodat de collega met de beller mee kan kijken.

**109 - 0x31b9c04596960052**

De beller wil weten waarom er bij ....Investments voor de eigenaar de belasting in rekening wordt gebracht maar apart ook voor de fysiopraktijk als gebruikersbelasting.

De medewerker legt uit dat de fysiopraktijk de gebruikersheffingen betaalt en dat ....Investments de eigenaarsheffingen krijgt. Als de fysiopraktijk eigenaar was van het gebouw dan zouden zij allebei de heffingen krijgen en moeten betalen.

**110 - 0x31bc2eee1e570022**

De beller heeft post nog niet ontvangen na telefoontje vorige week. Heeft dit nodig voor de notaris.

De medewerker zegt dat de post onderweg is. Geeft ook aan dat de notaris dit ook zelf kan aanvragen.

**111 - 0x31b9bc3af173001f**

De beller belt voor iemand anders die een machtiging aan wil vragen om een rekening in termijnen te betalen.

De medewerker zegt dat de snelste manier via de digitale balie is, maar dat is de beller niet gelukt omdat er geen inlogcodes van de bankrekening bekend zijn. De medewerker vraagt of de beller een machtigingskaart heeft gekregen bij de toeslag en die heeft de beller. De medewerker legt uit wat de beller in moet vullen en hoe het verstuurd kan worden.

**112 - 0x31bb0d2bcaa20067**

De beller heeft een vraag over de ontvangen aanslag. De box die ze vorig jaar hebben opgezegd, staat nog op de aanslag.

De medewerker vraagt naar het aanslagnummer en geeft aan dat deze opzegging niet is doorgekomen en dat de beller een document van einde huurovereenkomst kan opsturen via het contactformulier op de website, zodat ze de aanslag kunnen aanpassen. De medewerker legt ook uit hoe de beller dit kan doen op de website.

**113 - 0x31bb0d2bd0b60067**

De beller wil graag de WOZ-waarde weten van diens huis.

De medewerker reageert wat kortaf, vraagt of de beller de nieuwe aanslag al heeft ontvangen. Daar staat de WOZ-waarde van 2025 op. De medewerker zoekt in het systeem de aanslag op en geeft de WOZ-waarde en waar deze te vinden is in de aanslag.



#### **114 - 0x31bb0d2bcfde0067**

De beller belt namens diens moeder, voor een kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. De beller heeft al eerder gebeld en zou voor de 19e teruggebeld worden, maar dat is niet gebeurd.

De medewerker ziet in het systeem dat de aanvraag nog in behandeling is. De medewerker zoekt op of de documenten vanuit de beller goed binnengekomen zijn. De medewerker ziet dat alles binnen is wat nog benodigd was vanuit BSOB. De medewerker gaat het doorgeven aan de collega die erover gaat. De incasso is voor nu in ieder geval gepauzeerd totdat de uitspraak is. De beller ontvangt een schriftelijke uitspraak, dit kan tot wel 3 maanden duren.

#### **115 - 0x31bb0d2bd3760067**

De beller belt namens diens vriendin, zij spreekt geen Nederlands. De vriendin wil graag een betalingsregeling, zij betaalde dit vorig jaar in termijnen en heeft nu de aanslag voor het gehele bedrag ontvangen.

De medewerker zoekt in het systeem de aanslag op en geeft aan dat voor dit jaar het bedrag ook in termijnen geïncasseerd wordt. Dat is vanaf maart en het bedrag wordt op de laatste dag van de maand afgeschreven van de rekening. Het betalen in termijnen is nu automatisch en zal voor volgend jaar ook zo zijn.

#### **116 - 0x31bd90540a170064**

De beller wil graag het rekeningnummer aanpassen voor de betaling van het aanslagbiljet.

De medewerker geeft aan dat dit niet telefonisch kan; dat kan alleen via de website. De medewerker geeft aan dat ze ook een formulier kan toesturen (per post) zodat de beller het rekeningnummer zo kan aanpassen.

#### **117 - 0x31bd92aa0b4d0052**

De beller geeft aan dat op de aanslag alle ledigingen van de ondergrondse container tot en met mei dubbel zijn genoteerd.

De medewerker zoekt in het systeem de aanslag op en ziet inderdaad dat er dubbele heffingen op staan. De medewerker geeft aan daarvoor een collega nodig te hebben, die nu in gesprek is. De medewerker maakt een terugbelverzoek aan en noteert wanneer de beller bereikbaar is.

#### **118 - 0x31bdae73060e0033**

De beller zou graag een automatische incasso instellen, maar beller krijgt op de website een error/phishing melding.

De medewerker geeft de informatie over de eigen website waar de beller via DigiD kan inloggen en zelf de automatische incasso kan activeren. De medewerker geeft ook aan wat de phishingmelding op de website betekent en dat via DigiD inloggen altijd veilig is, maar dat het vooral gaat over mailtjes die verdacht kunnen zijn.

#### **119 - 0x31bd90de2c85001f**

De beller heeft net de aanslag ontvangen en wil graag in termijnen gaan betalen.

De medewerker geeft aan dat de beller dit online kan regelen. De beller geeft aan daar al naar gekeken te hebben, maar zag de optie niet. De medewerker ziet op de aanslag dat de beller al een automatische incasso in termijnen heeft lopen, maar dat de beller dit nu gisteren heeft uitgezet. De beller geeft aan dat er verwarring was en dacht dat het gehele bedrag in 1 keer geïncasseerd zou worden. De medewerker vertelt dat de beller nu nogmaals de betaling in termijnen moet aanvinken online en legt verder uit wat er op de aanslag stond en hoe de betalingen werken.

#### **120 - 0x31bd96db24520067**

De beller heeft aanslag ontvangen voor gemeentelijke belastingen en had daarvoor kwijtschelding aangevraagd.

De beller heeft nog geen reactie ontvangen of de kwijtschelding is toegekend of niet.

De medewerker ziet dat voor deze aanslag nog geen kwijtschelding is toegekend. De medewerker controleert of de aanvraag voor kwijtschelding goed is ontvangen (ja). De kwijtschelding is nog in behandeling.

#### **121 - 0x31bd92aa397f0052**

De beller heeft bericht over WOZ-waarde digitaal ontvangen, maar zou dit graag per post willen ontvangen. De medewerker geeft aan dat BSOB ervoor gaat zorgen dat de beller deze documenten weer per post zal ontvangen.



#### **122 - 0x31bd96db49630067**

De beller heeft een aanslag ontvangen en daar staat een pand op die de beller samen met zijn zus heeft. De beller zou deze van een andere rekening willen betalen en vraagt of de aanslag gesplitst kan worden. De beller vraagt ook of het bedrag voor het gedeelde pand het gehele bedrag is, of dat zijn zus ook nog een aanslag krijgt. De medewerker geeft aan dat de aanslag altijd naar de oudste persoon gaat, in het geval van een gedeelde woning. De medewerker geeft aan dat splitsing mogelijk is, daarvoor kan de medewerker een aanvraag indienen. De beller zal hierover een nieuwe brief en nieuwe aanslag ontvangen en kan dan het nieuwe rekeningnummer doorgeven.

#### **123 - 0x31bd90544dcf0064**

De beller heeft een dwangbevel ontvangen voor een aanslag. De beller geeft aan het niet te kunnen betalen voor de betalingstermijn.

De medewerker zoekt de aanslag op en vraagt in hoeveel termijnen de beller denkt het openstaande bedrag te kunnen betalen. De beller geeft aan dat dit in 3-4 termijnen is. De medewerker geeft aan een betalingsregeling aan te maken voor 4 termijnen. De medewerker legt ook uit wat de betalingstermijnen zullen zijn en dat de eerste eind maart is. De medewerker is heel empathisch, voelt goed aan en is heel behulpzaam.

#### **124 - 0x31bc2eeef6270022**

De beller heeft een aanslag ontvangen van een woning die op 14 februari verkocht is en vraagt zich af waarom ze nog een aanslag krijgt hiervoor.

De medewerker legt uit dat het meetpunt op 1 januari ligt. De persoon die dan eigenaar van de woning is, krijgt de aanslag voor het huidige jaar. De koper van de woning betaalt via de notaris naar rato het bedrag voor de aanslag.

#### **125 - 0x31bdd25e06d80022**

De beller heeft een aanslag en wil deze graag in termijnen betalen, maar lukte zelf niet om dat te regelen online.

De medewerker geeft aan een formulier te sturen naar de beller, zodat de beller de betaling in termijnen zo kan regelen.

#### **126 - 0x31bdd25e37c30022**

De beller vraagt of het mogelijk is om kwijtschelding te krijgen voor de belastingen als je als student ook een uitkering vanuit DUO hebt. De beller belt namens een organisatie voor iemand anders (lijkt het).

De medewerker geeft aan dat een collega van invordering daar beter antwoord op kan geven, omdat veel factoren hierin meespelen. De medewerker geeft aan een terugbelverzoek aan te maken, aangezien de collega's op dit moment in gesprek zijn. Binnen 5 werkdagen proberen ze terug te bellen, maar op dit moment is het heel druk dus het zou iets langer kunnen duren.

#### **127 - 0x31bd96db7c600067**

De beller heeft al eerder gebeld over de aanslag, er leek iets fout te zijn met de heffingskosten. Beller heeft ook contact gehad met de gemeente en nu blijkt er inderdaad iets niet te kloppen. Er komt dus een gewijzigde aanslag aan. Nu wil de beller graag weten of hij de huidige aanslag toch nu moet betalen (vanwege de vervaldatum).

De medewerker ziet dat automatisch in termijnen betaald wordt, dus de beller hoeft op dit moment niets doen. De eerste betaling zou pas eind maart zijn. De beller krijgt na afhandeling van de foutieve aanslag een verrekening van de kosten.

#### **128 - 0x31bdae73657e0033**

De beller belt namens vrouw, op hun aanslag staat een pand wat ze niet meer huren (al 3 jaar niet meer). De medewerker ziet dat het pand al een aantal jaar op de aanslag staat. De medewerker geeft aan dat de beller een bevestiging van opzegging of uittreksel KVK kan opsturen en dat de beller dan met terugwerkende kracht geld terug kan krijgen. De medewerker geeft aan dat deze informatie via het contactformulier opgestuurd kan worden en legt uit hoe de beller het kan vinden.

#### **129 - 0x31bd90547a5e0064**

De beller belt namens een cliënt en heeft een vraag over een dwangbevel. Cliënt staat onder bewind.

De medewerker vraagt de AVG-controle vragen (eerst bsn, rest kan niet gesteld worden), maar die gegevens heeft de beller niet. Beller moet dus op een later moment terugbellen wanneer deze gegevens bekend zijn.

**130 - 0x31bd92aa77c50052**

De beller heeft een aanslag ontvangen voor de oude woning, de beller is in februari verhuisd naar een ander adres.

De medewerker ziet dat er een vermindering is doorgegeven en de beller krijgt hierover nog een nieuwe brief. De medewerker legt de aanslag en de vermindering ook nog uit.

**131 - 0x31bd92aa9a830052**

De beller heeft gisteren de aanslag betaald en vraagt of men daar ook een bevestiging van krijgt.

De medewerker gaat in het systeem kijken of de betaling al zichtbaar is ter controle. De medewerker ziet dat de betaling is aangekomen. De beller wil graag nog een mail ter bevestiging, de medewerker zal de bevestiging mailen.

**132 - 0x31bdd25e4e790022**

De beller heeft alleen een aanslag voor de hondenbelasting, maar niet de andere belastingen. De beller wil graag weten of dat klopt.

De medewerker zoekt in het systeem en ziet inderdaad dat alleen hondenbelasting gestuurd is. De medewerker vraagt of er veranderingen aan het huis zijn gedaan, dat zou voor vertraging kunnen zorgen. De medewerker gaat het uitzetten bij de betreffende afdeling en die zullen contact opnemen met de beller.

**133 - 0x31bd96db93510067**

De beller heeft een aanslag van 2024 ontvangen en ze zijn verhuisd in november. De beller wil het graag in 1 keer betalen in plaats van in termijnen.

De medewerker zoekt de aanslag op en geeft aan dat de periode waarover de aanslag gaat, klopt. De medewerker geeft aan de automatische incasso niet te kunnen veranderen, maar de beller kan het gehele bedrag in 1 keer overmaken naar BSOB en dan stopt de automatische incasso.

**134 - 0x31bdae737c060033**

De beller heeft de aanslag ontvangen, maar had hiervoor kwijtschelding. De beller vraagt of deze kwijtschelding dit jaar ook doorloopt.

De medewerker zal het formulier voor kwijtschelding toesturen zodat de beller het zelf weer kan aanvragen. De medewerker komt er niet op terug of de kwijtschelding inderdaad doorloopt, vraagt alleen of beller een belemmeringsbrief heeft ontvangen.

**135 - 0x31bd9054a6630064**

De beller heeft aanslagbiljet ontvangen over gehuurde unit, maar huurt deze vanaf september niet meer.

De medewerker ziet dat er vermindering is toegepast. De brief hierover moet nog verstuurd worden. Er wordt geen termijn gegeven.

**136 - 0x31bd9054a6830064**

De beller heeft aanslagbiljet overleden zoon ontvangen. Rekening zoon wordt opgeheven, maar er loopt een automatische incasso.

De medewerker legt uit dat dit over de maand januari gaat. Dit kan in 1 keer betaald worden vóór eind maart, voordat de automatische incasso ingaat. Dan vervalt de automatische incasso. Medewerker condoleert aan het begin van het gesprek en op het einde wenst ze nog heel veel sterkte.

**137 - 0x31bd96db9cf20067**

De beller heeft altijd kwijtschelding gekregen maar nu een aanslagbiljet ontvangen.

De medewerker ziet dat de beschikking is afgewezen. Men kan in beroep gaan. Dit kan digitaal, per brief of via het contactformulier op de website. Als het beroep loopt, krijgt men uitstel van betaling.

**138 - 0x31bd92aaa5380052**

De beller wil graag kopie aanslagbiljet 2023/2024.

De medewerker stuurt aanslagbiljet 2023/2024 per post. Wordt vandaag verstuurd; het is afhankelijk van de post wanneer het aankomt.

**139 - 0x31bd9054a8650064**

De beller heeft per ongeluk de mail over de aanslag verwijderd en wil kwijtschelding aanvragen.

De medewerker stuurt de aanslag per post. Er wordt een kwijtscheldingsformulier toegevoegd.



**140 - 0x31bd90deaf42001f**

De beller vindt de WOZ te hoog.

De medewerker schakelt een taxateur in en die verstuurt een schriftelijke reactie. Er wordt geen termijn genoemd.

**141 - 0x31bd92aab3aa0052**

De beller wil bezwaar maken tegen taxatie bedrijfspand waar geen woning aanwezig is, maar wat wel in het taxatierapport staat.

De medewerker zet de vraag door naar de taxateur en die geeft een schriftelijke reactie. Er wordt geen termijn genoemd.

**142 - 0x31bdd25eb34b0022**

De beller wil weten of het mogelijk is om de WOZ-waarde te verhogen.

De medewerker zegt dat de WOZ-waarde verhogen in principe niet mogelijk is.

**143 - 0x31c01d01006d0052**

De beller wil weten of het instellen van de automatische incasso is gelukt.

De medewerker zegt dat dit via de DigiD van man moet, aangezien het aanslagbiljet op zijn naam staat. Stuurt een machtigingsformulier op zodat het toch via de beller kan.

**144 - 0x31c01d0100ec0052**

De beller heeft minder dan 35 lozingen in afvalcontainer en wil korting.

De medewerker zegt dat de korting in vermindering is gebracht op het aanslagbiljet.

**145 - 0x31c01d5f0439001f**

De beller wil status van openstaande bedragen weten.

De medewerker zegt dat er nog een klein bedrag betaald moet worden en dat dan alles is voldaan.

**146 - 0x31bdae73e7050033**

De beller heeft aanslagbiljet ontvangen maar twee dingen kloppen niet.

De medewerker zegt dat er al een verminderingsbrief voor de zuiveringsheffing onderweg is en maakt een verminderingsbrief voor de hondenbelasting.

**147 - 0x31c017280e7a0064**

De beller zegt dat de aanslag te hoog is.

De medewerker legt uit dat dit bedrag in 10 termijnen wordt afgeschreven.

**148 - 0x31bdd25ec1820022**

De beller heeft een betalingsregeling lopen maar wil alles in 1 keer betalen.

De medewerker zegt dat alles in 1 keer betaald kan worden. De betalingsregeling moet voor eind mei zijn afbetaald.

**149 - 0x31c01d5f1adb001f**

De beller vraagt of er nog iets openstaat van de termijnbetaling.

De medewerker zegt dat alles betaald is. De nieuwe aanslag komt in juni.

**150 - 0x31c025a015500067**

De beller belt voor cliënt en wil kwijtschelding aanvragen.

De medewerker zegt dat er al kwijtschelding is toegepast. In deze gemeente worden de ledigingen van afvalbakken niet kwijtgescholden.

**151 - 0x31bdd25eee1d0022**

De beller wil weten hoe de vervuilingseenheden van de zuiveringsheffing bepaald worden.

De medewerker weet het antwoord niet en maakt een terugbelverzoek aan voor collega. De termijn is 1 week.

**152 - 0x31c01d5f603f001f**

De beller belt voor vader die nog geen aanslag heeft ontvangen.

De medewerker zegt dat de aanslag op MijnOverheid staat. De aanslag wordt nu ook nog een keer per post verstuurd.

**153 - 0x31c01d5f603f001f**

De beller heeft 2 voertuigen op de aanslag staan terwijl hij er maar 1 bezit.

De medewerker legt uit dat men in beroep kan gaan tegen de beschikking. In de brief van de aanslag staat hoe men dat moet doen.

**154 - 0x31c0172849410064**

De beller woont niet meer op adres van aanslagbiljet.

De medewerker zegt dat er een verminderingsbrief is aangemaakt. De termijn is 1 maand.

**155 - 0x31c03e293d3c0033**

De beller heeft betaling tweemaal overgeboekt.

De medewerker maakt een notitie voor de afdeling invordering om dit zo snel mogelijk terug te boeken. Als het dinsdag of woensdag niet is teruggeboekt, mag beller nog een keer bellen.

**156 - 0x31c025a017ed0067**

De beller vindt de WOZ-waarde te hoog.

De medewerker legt uit hoe de WOZ-waarde is bepaald en zegt dat er weinig ruimte is om de WOZ te verlagen.

**157 - 0x31c069095fb20022**

De vader van de beller is recent overleden en de beller belt met de vraag wanneer men het aanslagbiljet kan verwachten zodat het verder opgepakt/geregeld kan worden.

Het aanslagbiljet blijkt 2 dagen geleden al verstuurd te zijn en de medewerker verwacht dan ook dat de beller de brief een van de volgende rondes van de postbode zal ontvangen. De medewerker geeft echter geen enkele reactie als de beller aangeeft dat haar vader overleden is.

**158 - 0x31c025a0a5720067**

Beller belt met de vraag of ze het aanslagbiljet ook per post zou kunnen ontvangen in plaats van alleen online via MijnOverheid.

Volgens de medewerker ontvangt iedereen het aanslagformulier altijd maar op 1 manier en dat is in eerste instantie via MijnOverheid. De medewerker krijgt verder geen kans de beller iets uit te leggen of toe te lichten, omdat de beller zelf aangeeft het zelf wel uit te gaan zoeken.

**159 - 0x31c069093de30022**

De beller wil via de digitale balie een machtiging toevoegen aan een nieuw rekeningnummer, maar bij de desbetreffende bank waar de beller zit is het niet mogelijk dit online aan te passen.

De medewerker gaat de beller een machtigingsformulier toesturen via de post, zodat de beller de machtiging alsnog kan regelen zoals gewenst.

**160 - 0x31c03e296bd40033**

Vader van beller is overleden en i.v.m. het verkopen van het huis van haar vader hebben ze het aanslagbiljet nodig, vandaar de vraag of dat deze toegestuurd kan worden.

Nadat de medewerker bepaalde gegevens heeft nagevraagd en gecheckt, biedt de medewerker de beller aan een kopie van het aanslagbiljet toe te sturen. Medewerker condoleert de beller niet met het verlies van haar vader.

**161 - 0x31c03e2990fe0033**

De beller heeft huis verkocht en wil de resterende termijnen in 1 keer betalen.

De medewerker weet niet of dit kan en hoe dit moet gebeuren. Maakt een terugbelverzoek aan. De termijn is vandaag of uiterlijk maandag.

**162 - 0x31c01d5fabfe001f**

De beller kan alleen het taxatierapport van 2025 vinden. Wil de taxatieverslagen van voorgaande jaren per mail.

De medewerker verstuurt de taxatieverslagen per post. Per mail is niet mogelijk.

**163 - 0x31c069093d840022**

De beller heeft 18 september een brief gehad over de WOZ-waarde woning. Is op lange vakantie geweest en kan nu pas reageren.

De medewerker legt uit dat als de woning gemiddeld is, het geen zin heeft om een herwaardering aan te vragen.

**164 - 0x31c01d01ec5d0052**

De beller heeft de WOZ-waarde nog niet ontvangen.

De medewerker zegt dat partner kan inloggen en als de WOZ-waarde op die pagina ook niet is vermeld, dan even terugbellen.

**165 - 0x31c03e29731f0033**

De beller heeft 2 aanslagen gekregen; 1 op eigen naam en 1 op naam vriendin. Wil allebei de aanslagen op eigen naam.

De medewerker vraagt subjectnummer en bsn aanslag vriendin; bsn is niet bekend bij beller. De aanslag vriendin gaat over vorig adres van afgelopen jaar. De volgende aanslag komt wel op naam beller.

**166 - 0x31c03e2992c40033**

De beller (bewindvoerder) wil een betalingsregeling treffen voor cliënt.

Bij de medewerker valt de computer uit. Vraagt subjectnummer, naam en geboortedatum. Schrijft alles op en gaat als de computer weer opstart regelen dat er in 10 termijnen betaald kan worden. De cliënt krijgt een schriftelijke bevestiging.

**167 - 0x31c01728dfb80064**

De beller heeft een oproep gemist. De beller denkt naar aanleiding van een mail over verrekening van het WOZ-bezwaar.

De medewerker ziet dat, na de niet beantwoorde oproep, er een mail is gestuurd naar de beller.

**168 - 0x31c025a0e3dc0067**

De beller woont al 2 jaar in Limburg. Krijgt nog steeds aanslag van BSOB.

De medewerker gaat dit intern bespreken en belt dan terug. De termijn is volgende week.

**169 - 0x31c03e29cbdb0033**

Zus van de beller is op 18 september overleden. Er wordt nog steeds afgeschreven door de BSOB.

De medewerker legt uit dat dit een automatische incasso is. Dit is van 2024, en wordt in 10 termijnen afgeschreven. Vandaag is de laatste termijn.

**170 - 0x31c025a0e0860067**

De beller wil kwijtschelding voor de waterschapsbelasting aanvragen voor ouders.

De medewerker stuurt een kwijtscheldingsformulier op. Volgende week dinsdag of woensdag komt het aan.

**171 - 0x31c0690981f90022**

De beller belt nu voor de tweede keer over taxatieverslag dat niet klopt.

De medewerker ziet dat de beller in november ook heeft gebeld. Maakt een telefonisch bezwaar aan. De beller krijgt schriftelijk bericht. De termijn is binnen 2 weken.

**172 - 0x31c01d5fde76001f**

Bij de beller is een bedrag afgeschreven. Beller woont vanaf januari niet meer in Brabant.

De medewerker legt uit dat dit de zuiveringsheffing en watersysteemheffing van 2024 is. Dit wordt betaald met automatische incasso in 10 termijnen. Vandaag is de laatste termijn afgeschreven.

**173 - 0x31c1f69366a80064**

De beller heeft bezwaar ingediend over 2023, maar geen geld teruggekregen. Heeft hier 2 weken geleden ook over gebeld en zou teruggebeld worden. Dit is niet gebeurd.

De medewerker zegt dat er vermindering is toegepast op de automatische incasso termijnen.

**174 - 0x31c56c5102370067**

De beller wil aanslag 2025 graag in termijnen betalen.

De medewerker geeft aan dat de automatische incasso vorig jaar is geactiveerd. Dit blijft doorlopen.



**175 - 0x31c3066151c40033**

De beller heeft samen met vriend huis gekocht en vraagt zich af waarom er op het aanslagbiljet maar 1 persoon staat.

De medewerker legt uit dat de aanslag maar aan 1 persoon opgelegd kan worden. Dat is altijd de oudste persoon, ongeacht man of vrouw.

**176 - 0x31c56c5152010067**

De beller heeft bezwaar gemaakt over de WOZ-waarde en vraagt hoe het nu verder gaat.

De medewerker legt uit dat een taxateur een nieuwe taxatie gaat maken voor een reële marktwaarde. Maakt aantekening dat er is gebeld. De termijn is rond de zomer of eerder.

**177 - 0x31c56c5161670067**

Ouders zijn overleden en er loopt nog een automatische incasso in termijnen. De beller wil in 1 keer betalen omdat de rekening wordt opgeheven.

De medewerker zorgt dat de aanslag in 1 keer wordt afgeschreven. De termijn is eind maart. (Medewerker ziet dat 1 van de ouders op 18-1 is overleden, maar geen enkel woord van medeleven of condoleance.)

**178 - 0x31c56c5114720067**

De beller wil kwijtschelding aanvragen voor vader, maar de DigiD loopt elke keer vast.

De medewerker kijkt het na, hele lange stilte. Gaat melding maken dat de DigiD niet werkt. Geeft geen alternatief voor het bezwaarschrift. De medewerker is kortaf en niet duidelijk.

**179 - 0x31c3066165d40033**

Gesprek in het Engels. De beller heeft een aanslag gehad over 2025, maar verhuist vandaag terug naar Polen.

Vraagt of dan de hele aanslag betaald moet worden. De beller geeft aan dat men al uitgeschreven is bij de gemeente. Medewerker spreekt gebrekkig Engels; beller vraagt in de loop van het gesprek of er iemand is die wel goed Engels spreekt. Medewerker zegt dat men naar de gemeente moet gaan om daar uit te schrijven en vraagt of er iemand in de buurt Nederlands spreekt, omdat het moeilijk uit te leggen is in het Engels. Zegt nogmaals dat men naar de gemeente moet gaan. Het gesprek wordt vervolgens verbroken; vanaf welke kant is niet duidelijk.

**180 - 0x31c56c51168c0067**

De beller wil weten waar het bedrag voor is dat elke maand wordt afgeschreven en wanneer dit afloopt.

De medewerker legt uit dat dit voor het Waterschap is: de eigenaarsheffing en 2 keer de gebruikersheffing van de aanslag van 2024. 28 februari is de laatste termijn afgeschreven.

**181 - 0x31c3066169420033**

De beller heeft nog geen aanslag van de WOZ-waarde gekregen.

De medewerker zegt dat deze digitaal is verzonden. De aanslag staat in MijnOverheid.

**182 - 0x31c56c512b7b0067**

De beller heeft een dwangbevel ontvangen, maar heeft al betaald.

De medewerker ziet dat er inderdaad al betaald is. Het dwangbevel kan weggegooid worden.

**183 - 0x31c2a45f59d40067**

De beller is visueel gehandicapt en wil aanslag schriftelijk ontvangen. Kan zelf DigiD niet gebruiken i.v.m. handicap.

De medewerker zegt dat men dit zelf in MijnOverheid moet omzetten van digitaal naar schriftelijk. Wil een kopie van de aanslag opsturen. Is behulpzaam om het telefoonnummer van de sociaal raadslieden op te zoeken van de gemeente waar beller woont. Deze kunnen helpen met het inloggen met DigiD en het omzetten.

**184 - 0x31c1f69362e80064**

De beller wil in termijnen betalen.

De medewerker zegt dat er al een automatische incasso is en dat het in 10 termijnen wordt afgeschreven.

**185 - 0x31c447252015001f**

De beller belt voor moeder, die heeft aanslagbiljet niet ontvangen. Heeft hier 2 weken geleden ook over gebeld, nog niets ontvangen.

De medewerker stuurt een kopie aanslagbiljet per post. De termijn is woensdag, uiterlijk donderdag.



**186 - 0x31c1f9e1a7700052**

De beller wil de aanslag per post, snapt niet hoe MijnOverheid werkt.

De medewerker wil nu eenmalig kopie van de aanslag per post opsturen. Zegt dat het volgend jaar wel geregeld moet zijn. Geeft als advies om naar de gemeente te gaan of de bibliotheek voor hulp. Medewerker komt over als "regel het maar want volgend jaar krijg je geen kopie meer"; weinig begrip voor een digibeeet.

**187 - 0x31c4472565a3001f**

De beller heeft aanslag gekregen, daar staan ledigingen van afvalcontainer op. De beller heeft geen afvalcontainer en deze dus ook niet laten ledigen.

De medewerker maakt een terugbelnotitie voor collega die hierover gaat. De termijn is in de loop van de week.

**188 - 0x31c1f9e1ae280052**

De beller heeft 2 weken geleden gebeld over aanslagbiljet overleden vader. Er zou een verminderingsbrief worden gestuurd. Het adres van vader vervalt echter. Wil in 1 keer betalen i.p.v. in termijnen.

De medewerker ziet dat de verminderingsbrief wel in het systeem staat maar nog niet is verstuurd. Vraagt of beller het correspondentieadres wil veranderen op de website van de BSOB. De medewerker noemt het bedrag dat met de vermindering betaald moet worden. Zorgt dat de automatische incasso eraf gaat en dan wordt eind maart het gehele bedrag in 1 keer geïncasseerd. Er wordt geen condoleance gegeven.

**189 - 0x31c56c519c1f0067**

De beller zit in detentie en kan niet in MijnOverheid. Vraagt of de aanslag per post kan worden verstuurd. Heeft ook geen beschikking over zijn telefoon voor de verificatie DigiD.

De medewerker zegt dat de aanslag eind juni wordt verstuurd. De instellingen in MijnOverheid moeten door de beller zelf worden veranderd. De medewerker zegt dat men eind juni kan bellen, dan weet men het bedrag en kan er eventueel een betalingsregeling worden getroffen.

**190 - 0x31c47472c16c0022**

De beller heeft kopie aanslagbiljet 2024 nodig voor aangifte belastingen. Weet het bsn niet.

De medewerker kan geen gegevens geven zonder bsn. Zegt dat alleen de waarde nodig is voor de aangifte, en geeft deze. Dit is voldoende voor de belastingaangifte.

**191 - 0x31c56c51ad380067**

De beller heeft aanslagbiljet ontvangen, maar heeft huis vorig jaar verkocht.

De medewerker zegt dat er nog recht van gebruik en bewoning is en dan is men nog juridisch eigenaar. De medewerker maakt een terugbelnotitie aan voor collega die hier meer over weet. De termijn is 5 werkdagen.

**192 - 0x31c615750bba0052**

De beller vraagt wanneer de gemeentelijke belastingen komen.

De medewerker zegt dat deze digitaal zijn verzonden naar MijnOverheid. Als men de aanslag per post wil ontvangen, dan kan men het vinkje uitzetten in MijnOverheid.

**193 - 0x31c6ca57266d0033**

De beller heeft kwijtschelding aangevraagd, wil weten of er al iets over bekend is.

De medewerker zegt dat er een afwijzing is verstuurd. Leest voor wat er in de afwijzingsbrief staat en legt het uit.

De automatische incasso gaat vanaf eind maart lopen in 10 termijnen.

**194 - 0x31c30661eb870033**

De beller woont al 2 jaar in België, maar krijgt nog steeds aanslag.

De medewerker vraagt bsn van degene voor wie de aanslag is. De beller heeft deze niet. De medewerker kan dan niet verder helpen. De beller belt terug als men het bsn heeft.

**195 - 0x31c47472bfb40022**

De beller is erg boos en praat hard. Zegt dat er al 2 keer een wijzigingsformulier is opgestuurd en dat PostNL niet goed bezorgt.

De medewerker vraagt postcode/huisnummer en zegt dat collega wijzigingsformulier heeft opgestuurd en dat de beller dat teruggestuurd heeft. De beller schreeuwt weer, waarop de medewerker vraagt op een normale manier te praten, anders wordt het gesprek beëindigd. Op 25-02 is de wijziging aangepast.

**196 - 0x31c6167427f60064**

De beller heeft de aanslag WOZ nog niet ontvangen.

De medewerker ziet dat de aanslag wel verstuurd is. Komt eind april aan.

**197 - 0x31c56c51fcf60067**

Op aanslagbiljet van beller staan 7 ledigingen restafvalcontainer. De beller heeft de container nooit aan de straat gezet.

De medewerker maakt een terugbelnotitie voor collega aan. Deze gaat het uitzoeken. Er wordt geen termijn gegeven.

**198 - 0x31c616743ae50064**

De beller vraagt of het formulier automatische incasso goed is aangekomen. Er is nog niets afgeschreven.

Het formulier is aangekomen. De medewerker legt uit dat de automatische incasso in termijnen wordt afgeschreven. De volgende aanslag wordt ook in termijnen afgeschreven.

**199 - 0x31c47472eac10022**

De beller wil weten wanneer ze het belastingaanslagbiljet binnen krijgt.

De medewerker legt uit dat in januari de WOZ-waarde nog niet bekend is maar dat er nu wel een waarde is vastgesteld. De medewerker verwacht dat de beller het in het voorjaar ontvangt. De beller vraagt of ze het via de post binnen krijgt; nee, via MijnOverheid, aldus de medewerker.

**200 - 0x31c44725fa84001f**

De beller geeft aan dat iemand van de hondenbelasting hem een half uur geleden heeft gebeld.

De medewerker kijkt in het systeem, kan niet zien wie hem gebeld heeft, maar ziet dat de persoon die over de hondenbelasting gaat vrij is tot donderdag. De medewerker denkt niet dat het iemand van de hondenbelasting is geweest. De beller zegt dat hij donderdag terugbelt.

**201 - 0x31c6167446100064**

De beller geeft aan dat hij een aanslagbiljet heeft gekregen van 2022-23.

De medewerker zegt dat dit een oud aanslagbiljet is en de beller zegt dat hij geen nieuwe heeft ontvangen in MijnOverheid. Als de beller het bericht wat hij 25 februari heeft ontvangen opent, dan krijgt hij het aanslagbiljet te zien van 2022-23. De medewerker gaat een aantekening maken en stuurt een duplicaat van de juiste aanslag via de post.

**202 - 0x31c6157559f10052**

De moeder van de beller krijgt normaal vrijstelling van de belasting, maar nu heeft ze € 100 vermindering gehad. Moeder zit in de bijstand en de beller wil weten waarom het nu veranderd is.

De medewerker legt uit dat zij doorgekregen hebben dat de beller uit huis is gegaan bij moeder, waardoor moeder automatisch een vermindering heeft gehad. De moeder moet nog antwoord krijgen op de vrijstellingsaanvraag, want dat staat los van elkaar.

**203 - 0x31c616745bad0064**

De beller geeft aan dat ze geen aanslagbiljet heeft gehad.

De medewerker heeft het opgezocht en ziet dat het aanslagbiljet verstuurd is via MijnOverheid. De beller zegt dat zij altijd heeft aangegeven dat ze alles op papier wil hebben, waarop de medewerker zegt dat zij de machtiging om het te veranderen niet hebben. De medewerker kan een kopie sturen van het biljet, maar de beller moet zelf de machtiging veranderen. De beller wil weten wanneer het binnenkomt; de medewerker zegt dat ze dat niet precies weet en verwacht deze week of anders volgende week.

**204 - 0x31c6f1b069400022**

De beller zegt dat hij de belastingaangifte die op de naam van zijn vrouw staat betaalt met zijn rekening, maar er staat nog steeds aangegeven dat het niet betaald is. Het is wel afgeschreven.

De medewerker vraagt of de beller belastingaanslag bedoelt, wat de beller bevestigt. De medewerker vraagt of het gisteren betaald is (ja). Het duurt zeker 1 tot 2 werkdagen voordat het bij hen binnen is. De beller zegt dat hij een foutmelding zag nadat hij betaald had. De medewerker zegt dat BSOB dit vaker te horen krijgen; ondanks de foutmelding komt het alsnog binnen, dus de beller hoeft zich hier geen zorgen over te maken.



#### **205 - 0x31c6f1b080530022**

De beller wil graag het taxatieverslag van het aanslagbiljet ontvangen.

De medewerker vraagt of de beller het via de post of e-mail wil ontvangen (post). De beller wil weten wanneer hij het ontvangt, waarop de medewerker aangeeft dat dit morgen of overmorgen is. De beller wil vervolgens weten naar welk adres hij een bezwaar kan sturen, mocht het nodig zijn, en de medewerker zoekt het op. Het kan verstuurd worden naar postbus 154, 5340 AD.

#### **206 - 0x31c6ca5795400033**

De beller wil weten wanneer hij de WOZ-waarde van afgelopen jaar (die hij nog steeds niet heeft gekregen) ontvangt, want hij heeft het nodig voor de belastingaangifte.

De medewerker zoekt het op en ziet dat het voor 2025 nog niet is opgelegd. De medewerker hoopt dat deze eind april de deur uitgaat, maar zegt er ook bij dat er voor de belastingaangifte een aanslagbiljet van vorig jaar nodig is. De beller zegt daarop dat hij die ook bedoelde. Het aanslagbiljet van 2024 is wel verstuurd, maar waarschijnlijk hebben de vorige bewoners het gekregen. Het zou ook digitaal moeten staan bij het WOZ-waardeloket.

#### **207 - 0x31c70a9b5be00067**

De beller geeft aan dat er op het aanslagbiljet van de hondenbelasting 2 honden staan, maar dat moet er 1 zijn. De beller probeerde het digitaal aan te passen, maar dat lukte niet.

De medewerker vraagt via welk DigiD de beller het probeerde te veranderen (die van de beller). Omdat het op de naam van de man staat, moet het met zijn DigiD aangepast worden.

#### **208 - 0x31c84ed9165e0064**

De beller legt uit dat hij eerder contact heeft gehad met BSOB; toen werd gezegd dat hij een contactformulier in moest vullen met een bijlage van de huurbeëindigingsovereenkomst, maar als de beller op het knopje "verzenden" klikt, gebeurt er helemaal niks.

De medewerker zegt dat het ligt aan de browser die de beller gebruikt. Als de beller het automatisch ingevulde telefoonnummer en e-mailadres weghaalt en het handmatig invult, dan kan het wel verzonden worden. De beller probeert het gelijk en het lukt.

#### **209 - 0x31c6f1b0c9480022**

De beller heeft geen WOZ ontvangen.

De medewerker ziet dat de WOZ digitaal via MijnOverheid is verstuurd. De medewerker stuurt een kopie via de post. BSOB kan de instellingen niet veranderen; de medewerker adviseert de beller om iemand mee te laten kijken om de instellingen te veranderen, zodat het voortaan via de post gestuurd wordt. De beller vraagt wanneer de eerste afschrijving is. De medewerker legt uit dat het altijd de laatste werkdag van de maand is. Op maandag 31 maart wordt er € 45,38 afgeschreven.

#### **210 - 0x31c70a9bac940067**

De beller is op zoek naar 2 taxatieverslagen.

De medewerker probeert de gegevens van de beller op te zoeken door middel van postcode en huisnummer, maar kan het niet vinden. Er wordt gevraagd naar een straatnaam en de medewerker ziet dat de beller uit een gemeente komt waar BSOB niet de taxaties van doet. De medewerker noemt verschillende gemeentes op waar de beller misschien terecht kan.

#### **211 - 0x31c70a9bae050067**

De beller zegt dat hij geen brief van de gemeentelijke belastingen heeft gehad.

De medewerker zegt dat het verstuurd is via MijnOverheid. De beller kan inloggen met de DigiD bij MijnOverheid om het te bekijken of via de website van BSOB met de DigiD want daar staan ook kopieën.

#### **212 - 0x31c6ca57b7a40033**

De beller wil doorgeven dat ze net de aanmaning heeft betaald.

De medewerker vraagt wanneer het betaald is (een half uur geleden). De betalingen worden pas na een paar dagen verwerkt. In de aanmaning wordt gedreigd met een deurwaarder, dus de beller wil weten of de betaling dan wel op tijd binnen is. Het moet allemaal goedkomen, maar de medewerker maakt voor de zekerheid een aantekening dat het geld vandaag is overgemaakt.



### **213 - 0x31c6ca57b8090033**

De beller heeft de brief van de WOZ niet ontvangen.

De medewerker ziet dat de brief wel verstuurd is, maar de beller weet niet waar deze is. De medewerker gaat een kopie sturen naar de beller via de post. Mocht hij er over een week nog niet zijn, moet de beller terugbellen.

### **214 - 0x31c61674dbce0064**

De beller belt voor moeder die een aanslagbiljet heeft gekregen met een rekening van € 66 die door middel van een automatische incasso afgeschreven gaat worden. De beller wil het bedrag in 1 keer betalen.

De medewerker zegt dat het kan en de beller vraagt of ze niet dubbel gaan betalen, omdat die automatische incasso aan staat. Als er in 1 keer wordt betaald kan er ook niet meer worden geïncasseerd, want dan staat het bedrag op nul, aldus de medewerker. De beller wil weten naar welk rekeningnummer ze het moet overmaken; de medewerker geeft de juiste informatie.

### **215 - 0x31c6ca57bd080033**

De beller geeft aan dat er op het aanslagbiljet staat dat zij een meerpersoonshuishouden heeft, maar haar man is dit jaar overleden.

De medewerker vraagt wanneer de man is overleden (dit jaar). De medewerker legt uit dat de brief die de beller heeft gekregen, is verstuurd voor de dagtekening. Er is al een vermindering toegewezen en de brief wordt 8 maart bezorgd. Omdat de beller een automatische incasso heeft lopen, wordt het bedrag verminderd.

### **216 - 0x31c6e94a6ce5001f**

De beller wil weten wat "diftar", "rst" en "1-ledig" betekent.

De medewerker legt uit dat "diftar" aangeeft hoe vaak de container geleegd is en "rst" is de grijze container. Dit is algemene informatie. "1-ledig" (wanneer de container geledigd is) mag medewerker echter niet delen, omdat de beller het bsn van de echtgenoot niet heeft. De beller kan altijd terugbellen als ze het bsn van de man heeft of als de man zelf aanwezig is.

### **217 - 0x31c61674fa910064**

De beller wil weten of alle WOZ-meldingen al verzonden zijn.

De medewerker zegt dat de grote bulk al verzonden is, maar sommige zijn nog niet klaar. De medewerker zoekt het op en ziet dat de aanslag al verstuurd is via MijnOverheid. Er kan ook ingelogd worden met de DigiD op de website om het te bekijken.

### **218 - 0x31c6f1b0747c0022**

De beller heeft nog geen brief van de WOZ-waarde ontvangen.

De medewerker vraagt waar de beller op heeft gekeken, want hij vermoedt dat het via de DigiD van de vriend is binnengekomen. De beller wil weten of het niet meer met de post komt; de medewerker licht toe dat het via MijnOverheid gaat. De beller wil ook weten of zij de afvalstofheffingen van de vorige bewoners moeten betalen. Volgens de medewerker is dat verrekend bij de notaris.

### **219 - 0x31c61674f9560064**

De beller vindt dat de WOZ-waarde niet klopt vanwege het liggingsaspect.

De medewerker zegt dat de score gemiddeld is en vraagt of de beller uit wil leggen wat er niet goed is aan de ligging (de huurwoningen zijn aan het verloederen). De beller maakt ondertussen een bezwaar aan en legt het vervolgproces uit.

### **220 - 0x31c963fc0b570022**

De moeder van de beller heeft een aanslag gekregen waar 5 verschillende ledigingen op staan die niet kloppen.

De medewerker kijkt mee en ziet ook dat het niet klopt. De melding wordt doorgezet naar de juiste afdeling, zodat zij kunnen kijken wat er aan de hand is. De beller vraagt of ze hiervoor een bezwaarschrift in moeten dienen, waarop de medewerker aangeeft eerst het telefoontje af te moeten wachten.

### **221 - 0x31c6e94afe33001f**

De beller belt voor moeder die een aanslagbiljet heeft gehad en wil het in 1 keer betalen in plaats van termijnen.

De medewerker zegt dat als het hele bedrag is overgemaakt, het automatisch niet meer wordt geïncasseerd. De beller vraagt of het overgemaakt moet worden naar het rekeningnummer wat op het biljet staat.



#### **222 - 0x31c86a30391f0033**

De beller heeft een aanslagbiljet gekregen van het adres wat al verkocht is.

De medewerker vraagt wanneer de woning is verkocht (20 januari). Omdat het op 1 januari nog op naam stond van de beller moet hij de eigenaarsbelasting betalen, maar als het goed is, is dat verrekend met de nieuwe eigenaar bij de notaris.

#### **223 - 0x31c963fc43680022**

De beller wil weten of het aanslagbiljet 2024/25 nog moet komen.

De medewerker ziet dat de aanslag sinds 2024 via MijnOverheid binnenkomt, maar de beller is het daar niet mee eens. De medewerker denkt dat de beller zelf, of iemand anders, het vinkje heeft aangezet, waardoor het digitaal binnenkomt. De beller moet dit zelf aanpassen; dat mag de medewerker niet doen. De partner van de beller neemt het gesprek over, want volgens de beller was de medewerker (overigens geheel onterecht) niet vriendelijk en boos. De medewerker legt meerdere keren uit dat de beller zelf het vinkje uit moet zetten bij MijnOverheid met DigiD. Op het einde hoort de medewerker niemand meer aan de lijn. Waarschijnlijk heeft de beller de verbinding verbroken.

#### **224 - 0x31c958bc1481001f**

De beller heeft een aanslag gekregen voor parkeerbelasting voor een auto waar niet in gereden wordt.

De medewerker adviseert de beller om een bezwaar in te dienen, omdat het een fout kan zijn van de scanauto.

#### **225 - 0x31c958bc0bd6001f**

De beller wil een schriftelijke bevestiging van de WOZ-waarde en de waterschapsbelasting.

De medewerker geeft aan dat de beller het ook digitaal heeft ontvangen via MijnOverheid, maar dat een kopie kan worden toegestuurd. Op de vraag van de medewerker of de beller in kan loggen op MijnOverheid en het uit kan zetten, antwoordt de beller dit niet te willen doen.

#### **226 - 0x31c958bc0f74001f**

De beller heeft een vraag over de aanslag, omdat er elke week 2 ledigingen van de kliko op 1 dag staan.

De medewerker zegt dat dit komt door een technische fout. Het totaal aantal ledigingen klopt wel.

#### **227 - 0x31c963fc094c0022**

De beller wil een betalingsregeling aanvragen en weten wat er van de vorige aanslag nog betaald moet worden. De medewerker legt uit dat een betalingsregeling mogelijk is. Een automatische incasso kan ook, zodat het bedrag in 10 maanden automatisch wordt afgeschreven. Omdat de beller niet goed Nederlands spreekt, legt de medewerker duidelijk en rustig uit hoe men dit moet doen. Tot slot geeft hij het openstaande bedrag door.

#### **228 - 0x31c84ef649230052**

De beller wil graag de taxatieverslagen agrarische objecten met peildatum '23 en '24 opgestuurd krijgen.

De medewerker zegt meteen dat dit vorig jaar al is toegestuurd en dat men dit zelf ook kan printen. Als de beller zegt dat dit niet lukt omdat men niet kan inloggen, geeft de medewerker aan dit probleem te melden en noteert het telefoonnummer zodat een collega eventueel contact kan opnemen. De verslagen zullen per mail gestuurd worden naar de beller want i.v.m. met de AVG kan dit niet naar de boekhouder gestuurd worden.

#### **229 - 0x31c97f61014e0067**

De beller zegt vorige week ook gebeld te hebben omdat ze nog steeds geen aanslag WOZ-waarde had gehad en dat is nu nog steeds niet het geval.

De medewerker ziet geen notitie van vorige week en neemt aan dat beller ook niet weet met wie men gesproken heeft. De medewerker ziet dat de aanslag in MijnOverheid wordt gestuurd, maar de beller zegt het niet te kunnen openen en heeft voor volgend jaar de vinkjes ook uitgezet. Nogmaals vraagt de beller de aanslag van dit jaar via de post te mogen ontvangen. De medewerker zegt toe dit te verzenden.

#### **230 - 0x31c70a9bf9180067**

De beller heeft nog geen WOZ-aanslag ontvangen.

De medewerker zoekt het op en ziet dat hij met de volgende ronde verstuurd wordt.

**231 - 0x31c86a305d8e0033**

De beller kan de WOZ-waarde niet vinden op de brief die ze heeft gehad.

De medewerker bekijkt het aanslagbiljet en noemt de WOZ van dit jaar en van vorig jaar. De medewerker legt uit wat er allemaal op het aanslagbiljet staat, omdat de beller de WOZ niet kon vinden.

**232 - 0x31c84ed992870064**

De beller heeft nog geen aanslag ontvangen.

De medewerker zegt dat ze een melding gaat maken, zodat het met voorrang opgepakt wordt en zo snel mogelijk verstuurd wordt. Omdat het nu een drukke tijd is, kan het zijn dat het pas eind april bezorgd wordt. De beller wil weten of de gemeentelijke belastingen ook dan pas verstuurd worden (ja).

**233 - 0x31c84ed986360064**

De beller is verhuisd, maar heeft een brief ontvangen met een rioolheffingsaanslag voor het vorige adres en de oude bewoners van het nieuwe adres hebben ook een aanslag gekregen (wat bij de beller is bezorgd). De beller wil weten hoe het geregeld is.

De afvalstofheffingen worden meegenomen naar het nieuwe adres, omdat de beller nog in dezelfde gemeente woont. De medewerker vraagt of de beller de oude bewoners van het nieuwe adres nog ziet om het aan hen door te geven of anders kan de beller de brief terugsturen. De beller kan de brief doorgeven.

**234 - 0x31c84ef648350052**

De beller heeft nog geen WOZ-beschikking ontvangen van 2 verschillende adressen.

De medewerker gaat vandaag nog een kopie sturen van beide WOZ-beschikkingen. De beller kan de brief begin volgende week ontvangen, verwacht de medewerker.

**235 - 0x31c958bcab5e001f**

Beller krijgt contactformulier niet verzonden via de website.

De medewerker kijkt of het contactformulier ontvangen is; dit blijkt gelukkig het geval te zijn.

**236 - 0x31cad175016f0052**

De beller heeft een aanslagbiljet ontvangen waar hondenbelasting op staat, terwijl men geen hond heeft. Tevens wil de beller weten hoe men via automatische incasso kan betalen.

De medewerker gaat een terugbelverzoek sturen naar de afdeling heffing die over de hondenbelasting gaat. Er zal binnen 4 à 5 werkdagen teruggebeld worden. De automatische incasso kan de beller regelen door middel van een ingevuld machtigingsformulier via post of via de website van BSOB (met DigiD).

**237 - 0x31c958bc912d001f**

De beller heeft kwijtschelding aangevraagd, maar moet nu ineens toch een flink bedrag betalen en wil weten waarom dit het geval is.

De medewerker kan zelf niet terugvinden waarom de kwijtschelding niet is toegekend, vandaar dat er een terugbelverzoek wordt aangemaakt voor de desbetreffende afdeling die verantwoordelijk is voor kwijtscheldingen. De beller zal binnen 5 werkdagen worden teruggebeld.

**238 - 0x31c9b22951970067**

De beller vraagt hoe men de hondenbelasting stop kan laten zetten omdat de hond recent ingeslapen is.

De medewerker geeft de beller aan dat er 2 opties zijn: of de medewerker stuurt een formulier via de post wat men ingevuld moet retourneren of de beller geeft het digitaal door met DigiD. Als de beller aangeeft dit digitaal te willen doen, geeft de medewerker extra uitleg over de online locatie.

**239 - 0x31c86a30eb7a0033**

De beller heeft 2 bedrijven. Wil graag kopie aanslagbiljet 2024 van beide bedrijven.

De medewerker stuurt beide aanslagbiljetten per post op. De termijn is een paar dagen.

**240 - 0x31c86a30f8c20033**

De beller heeft kwijtschelding aangevraagd, maar geen bevestiging gekregen.

De medewerker ziet dat de aanvraag binnen is en in behandeling. De uitspraak komt per post over een aantal weken.



**241 - 0x31cad17531530052**

De beller heeft geen kwijtschelding gekregen en wil graag uitleg hierover. Heeft een aantal jaren kwijtschelding gekregen en is nog steeds minima.

De medewerker kan de beller helaas niet verder helpen. Maakt een terugbelnotitie voor collega aan. De termijn is na het weekend.

**242 - 0x31c47472f16f0022**

De beller heeft een bezwaarschrift ingediend over het aantal ledigingen Diftar. Heeft alleen een bevestiging gekregen van de WOZ-waarde en waterschapsbelasting.

De medewerker zegt dat het bezwaar is binnengekomen. Het is bekend binnen de BSOB dat er iets niet goed is gegaan met Diftar. Er gaat waarschijnlijk een verminderingsbrief komen over ongeveer 4 weken.

**243 - 0x31c6ca5746a90033**

De beller heeft aanslagbiljet overleden moeder gekregen. Rekeningnummer van moeder is opgeheven.

De medewerker legt uit dat het voor eind maart overgemaakt kan worden met het aanslagnummer als omschrijving.

**244 - 0x31c70a9b77aa0067**

De beller heeft brief ontvangen dat 2 maal de automatische incasso niet is gelukt. Wil graag een betalingsregeling treffen in 3 termijnen.

De medewerker maakt een betalingsregeling aan in 3 termijnen. Legt uit dat 1 termijn voor het einde van de maand overgemaakt moet zijn. Er komt een bevestigingsbrief per post en ook in MijnOverheid met alle gegevens.

**245 - 0x31c963fc88010022**

De beller heeft geen aanslagbiljet ontvangen.

De medewerker ziet dat de aanslag eind februari is verstuurd. Stuurt de aanslag nog een keer per post. De termijn is half volgende week.

**246 - 0x31ace143e0910067**

De beller is een bewindvoerder en wil kwijtscheldingsformulier per post.

De medewerker stuurt het kwijtscheldingsformulier per post toe.

**247 - 0x31bd96db1d940067**

De beller zegt dat de ledigingen van de ondergrondse container op het aanslagbiljet niet klopt.

De medewerker maakt een terugbelverzoek aan voor de afdeling heffingen. De termijn is 5 werkdagen. Bij geen aanname belt BSOB altijd nog een keer.

**248 - 0x31caf73e020f0033**

De beller heeft in december vermindering gekregen over de maanden november en december na overlijden man, maar heeft nu weer een aanslag gekregen over de maanden november en december 2024.

De aanslag is vanaf oktober verminderd, omdat het was gebaseerd op een meerpersoonshuishouden. De medewerker legt uit dat de nieuwe aanslag onder een ander subjectnummer valt en dat de belastingplichtige nu een eenpersoonshuishouden voert. Daarom is er een nieuwe aanslag opgelegd.

**249 - 0x31bd92aa26ca0052**

De beller wil de automatische incasso stopzetten van rekening overleden moeder en alles in 1 keer betalen.

De medewerker maakt een betalingsregeling voor 1 termijn aan. Het bedrag wordt 31 maart in 1 keer afgeschreven.

**250 - 0x31c9b22937800067**

Beller had een gemiste oproep van BSOB en belt hierover terug.

De medewerker ziet dat de betreffende collega nu niet beschikbaar is en ziet in het systeem dat de collega de voicemail heeft ingesproken over ledigingen en een nieuwe chip in de container. De beller vraagt hoe het dan gaat met de aanslag. De medewerker legt uit dat de beller hiervoor nog een correctie gaat ontvangen met het juiste bedrag.

**251 - 0x31cad0b5ba340064**

De beller heeft aanslagbiljet van waterschap ontvangen, maar de beller gaat verhuizen in juni en wil weten wat de consequenties zijn in verband met automatische incasso.

De medewerker legt uit dat de automatische incasso voor dit jaar ook weer gaat lopen vanaf maart. Wanneer de beller de verhuizing in juni doorgeeft via de gemeente, dan komt het bij BSOB en volgt een vermindering zodat de beller alleen betaalt voor de periode dat ze op het huidige adres woonden.

**252 - 0x31cbf7275d0d0022**

De beller heeft geen aanslagbiljet ontvangen en wil weten wanneer de betalingsregeling van start gaat.

De medewerker stuurt een kopie aanslagbiljet. Legt uit dat er een automatische incasso loopt en eind maart de eerste termijn wordt afgeschreven.

**253 - 0x31caf73eb7e90033**

De beller heeft aanslagbiljet oude woning ontvangen. Vraagt of over de aanslag nog een verminderingsbrief komt.

De medewerker zegt dat er een verminderingsbrief komt. Noemt geen termijn.

**254 - 0x31cad0b5af650064**

De beller wil een betalingsregeling van 5 termijnen.

De medewerker voert een betalingsregeling op van 5 termijnen. De eerste termijn is eind maart. Stuurt een bevestigingsbrief.

**255 - 0x31caf73ea6d70033**

De beller heeft 2 aanslagen gekregen over een gehuurde garagebox. De beller is geen eigenaar en is het hier niet mee eens.

De medewerker legt uit dat het over gebruikersbelasting 2023 en 2024 gaat. Men kan altijd bezwaar indienen.

**256 - 0x31caf73ea6d70033**

De beller belt namens schoonmoeder; ze heeft een aanslagbiljet gekregen op naam van schoonvader die is overleden.

De aanslag wordt opnieuw uitgegeven op naam van schoonmoeder. Op dit moment hoeven ze dus niets te doen met het huidige aanslagbiljet. Schoonmoeder zal een nieuwe ontvangen.

**257 - 0x31cad175e9e40052**

De beller is bewindvoerder voor een cliënt en wilde via het digitale loket inloggen, maar ziet daar niet wat ze nodig heeft.

De medewerker geeft aan dat ze alleen de gegevens van het bewindvoeringsbedrijf kan zien via de inlog die de beller heeft gebruikt. De beller geeft aan dat ze een kwijtscheldingsformulier wil aanvragen. De gegevens van de cliënt worden gevraagd en medewerker gaat een formulier opsturen voor kwijtschelding.

**258 - 0x31cb306ea8a4001f**

De beller is gastgezin voor een puppy hulphond. Vraagt of ze over deze puppy hondenbelasting moet betalen.

De medewerker maakt een terugbelverzoek aan voor een collega. Er wordt geen termijn gegeven.

**259 - 0x31cb306eb3d0001f**

De beller belt namens moeder. Woont in verzorgingshuis, maar er wordt nog elke maand geld afgeschreven door de BSOB.

De medewerker legt uit dat er vermindering is toegepast. Er loopt een automatische incasso over het restbedrag. In april wordt de laatste termijn afgeschreven.

**260 - 0x31cbf7277d740022**

De beller wil kwijtschelding aanvragen voor de gemeentelijke belastingen. Heeft geen verstand van internet.

De medewerker stuurt een kwijtscheldingsformulier op. Legt uit dat dit ingevuld teruggestuurd moet worden. Dan wordt de aanvraag bekeken en beoordeeld. Zolang de beoordeling loopt, is er uitstel van betaling. Medewerker maakt een notitie.

**261 - 0x31cee50c194a0052**

De beller heeft aanslagbiljet 2024 gekregen en deze is hoger dan eerdere aanslag.

De medewerker legt uit dat het eerste aanslagbiljet voor 1 maand is. Het aanslagbiljet 2024 is voor een heel jaar. Deze kan in 10 termijnen via automatische incasso betaald worden.

**262 - 0x31cd7e8081800067**

De beller heeft een bezwaar ingediend voor de WOZ-waarde. Man is plotseling overleden en kan er dit nu niet bij hebben.

De medewerker is begripvol en meelevend. Geeft als advies om de herinneringsbrief af te wachten, die komt over enkele weken. Als het dan nog niet lukt, kan de beller nog een keer bellen.

**263 - 0x31cad0b5b28c0064**

De beller heeft een aanslag gekregen over een pand waarvan in april de huur is opgezegd.

De medewerker zegt dat beller de beëindiging huurovereenkomst moet opsturen. Dit kan via de website, legt de stappen uit. Hier komt een schriftelijke bevestiging over en dan wordt de aanslag vernietigd. De termijn is 1,5 tot 2 weken.

**264 - 0x31cb306ec133001f**

De beller wil huis te koop zetten van overleden schoonvader. De makelaar wil de WOZ-waarde weten, maar deze is nog niet ontvangen.

De medewerker ziet dat de WOZ-waarde niet is verstuurd, omdat het postadres onbekend is. Vertelt de WOZ-waarde. De WOZ-waarde wordt binnen nu en 2 weken verstuurd.

**265 - 0x31cee3a20e260064**

De beller wil kwijtschelding aanvragen over 2024 en 2025.

De medewerker stuurt een kwijtscheldingsformulier op voor 2024. Men krijgt dan voor 2025 automatisch een formulier opgestuurd. Zolang de aanvraag loopt, wordt de invordering uitgesteld. De termijn per post is uiterlijk maandag.

**266 - 0x31cd7e8087bd0067**

De beller heeft 2 aanslagen gehad, vraagt of die allebei betaald moeten worden.

De medewerker legt uit dat 1 aanslag voor de gebruikersbelasting is en de andere voor de eigenaarsbelasting. Ze moeten allebei betaald worden.

**267 - 0x31cf10aa1adb0052**

De beller heeft kwijtschelding aangevraagd, maar nog niets gehoord.

De medewerker zegt dat de aanvraag nog in behandeling is. Er wordt geen termijn over afhandeling gegeven.

**268 - 0x31cf035f2acc0033**

De beller heeft de aanslag nog niet ontvangen en heeft deze nodig voor de belastingaangifte.

De medewerker ziet dat deze in de digitale balie van partner staat. De beller heeft geen bsn van de partner. De medewerker kan de beller daarom niet verder helpen en zegt dat de partner kan inloggen bij de digitale balie.

**269 - 0x31cfed68191c001f**

De beller zegt dat het aanslagbiljet op de verkeerde naam staat.

De medewerker legt uit dat via de website een contactformulier kan worden ingevuld met bezwaar. Dit is dan voor volgend jaar. De beller kan de aanslag van dit jaar wel betalen onder eigen naam.

**270 - 0x31cf10aa38390052**

De beller zegt dat de aanslag voor de sportvereniging op het verkeerde correspondentieadres is aangekomen.

De medewerker zegt dat men het correspondentieadres kan aanpassen op de website via het contactformulier.

**271 - 0x31cff96b52620022**

De beller vindt de WOZ-waarde hoog in vergelijking met de burens.

De medewerker zegt dat het gebruikersoppervlak groter is dan van de burens, en dat er verschil van kwaliteit is van de woning.



**272 - 0x31cf10aa47790052**

De beller geeft aan dat hij nog geen aanslagbiljet van de belastingen heeft ontvangen.  
De medewerker ziet in het systeem dat de beller aangevinkt heeft dat men de aanslag in MijnOverheid wil ontvangen en legt uit dat men met DigiD in kan loggen om het aanslagbiljet te zien.

**273 - 0x31cf035f7f920033**

De beller wil i.v.m. invullen belastingpapieren de WOZ-waarde van vorig jaar weten.  
Nadat de medewerker de controlevragen heeft gesteld, wordt de WOZ-waarde aan de beller doorgegeven.

**274 - 0x31cff96b96f30022**

De beller wil de WOZ-waarde weten van huis waarvan vrijdag de overdracht is bij notaris.  
De medewerker zegt dat de WOZ-waarde op het WOZ-waardeloket vrij toegankelijk is. Geeft de WOZ-waarde van het huis.

**275 - 0x31cf10aa42110052**

De beller heeft aanslag WOZ en gemeentelijke belastingen nog niet ontvangen.  
De medewerker ziet dat deze al wel verstuurd is. Stuurt een kopie van de aanslag op. Geen termijn genoemd.

**276 - 0x31cfed684af6001f**

De beller heeft aanslag toeristenbelasting ontvangen over een pand dat niet in bezit is. Heeft dit via het contactformulier al aangegeven, maar nog niets gehoord.  
De medewerker zegt dat de aanslag weggegooid mag worden. Gaat dit intern nog een keer doorgeven.

**277 - 0x31cf10aa1bb30052**

De beller heeft de aanslag WOZ nog niet ontvangen.  
De medewerker zegt dat deze digitaal is verzonden naar MijnOverheid.

**278 - 0x31cf035f47ca0033**

De beller heeft de WOZ-aanslag niet ontvangen en kan in de digitale balie niets vinden.  
De medewerker loopt de stappen mee door in de digitale balie. Daar staat de aanslag WOZ-waarde en gemeentelijke belastingen.

**279 - 0x31cf035f84e70033**

De beller wil bezwaar maken tegen de WOZ-waarde.  
De medewerker gaat het bezwaar voorleggen aan de taxateur. Het nieuwe besluit wordt schriftelijk verstuurd. Er wordt geen termijn gegeven.

**280 - 0x31cee3a28f800064**

De beller heeft aanslag WOZ niet ontvangen.  
De medewerker zegt dat deze digitaal is verzonden via MijnOverheid.

**281 - 0x31cf10aa4c7b0052**

De beller wil bezwaar indienen, maar weet niet van welk jaartal de keuken, wc en glas is.  
De medewerker zegt dat men een schatting kan maken en dat er ook aangegeven kan worden dat het om een schatting gaat.

**282 - 0x31d1746715e10033**

De beller heeft kenteken verkeerd ingevoerd in parkeerapp. Heeft nu een aanslag parkeerbelasting gekregen.  
De medewerker legt uit dat men bezwaar kan maken. Verwijst naar de website en legt de stappen uit om bezwaar te maken.

**283 - 0x31d1130c213a0052**

De beller heeft al 2 keer gebeld omdat de aanslag niet klopt, maar nog niets gehoord.  
De medewerker ziet in het systeem dat er 6 maart een terugbelverzoek is aangemaakt. De terugbelnorm is binnen 10 dagen, dus de collega die contact opneemt is er nog mee bezig. Omdat de beller het geregeld wil hebben voordat de eerste afschrijving plaatsvindt, neemt men zelf weer contact op zodra de 10 dagen voorbij zijn.

**284 - 0x31cee3a2f02b0064**

De beller is vrijwilliger en belt namens een cliënt. De vraag is of het nog zin heeft om kwijtschelding aan te vragen als al een gedeelte is betaald.

De medewerker geeft aan dat men, zolang niet alles betaald is, nog kwijtschelding kan aanvragen; zelfs tot uiterlijk 3 maanden nadat alle betalingen zijn gedaan.

**285 - 0x31cfed68bdfd001f**

De beller wil de aanslag in 1 keer betalen i.p.v. in 10 termijnen.

De medewerker legt uit dat men op de website de automatische incasso kan uitzetten. 31 mei is de betaaldatum.

**286 - 0x31d02b095e110067**

De beller heeft bezwaar ingediend voor de WOZ-waarde.

De medewerker ziet dat deze in behandeling is. De uitspraak van bezwaar wordt schriftelijk verstuurd. Er wordt geen termijn gegeven.

**287 - 0x31d02b09777d0067**

De beller heeft de aanslag WOZ nog niet ontvangen.

De medewerker zegt dat deze digitaal is verzonden naar MijnOverheid. Stuurt een kopie aanslag via de post. Doet deze vandaag op de post.

**288 - 0x31cf10aa487d0052**

De beller heeft geen aanslag ontvangen van het nieuw gebouwde huis waar ze naartoe zijn verhuisd.

De medewerker ziet dat er nog geen aanslagbiljet 2025 is opgelegd.

**289 - 0x31d1130c41a00052**

De beller vraagt of ze dit jaar een brief thuis kunnen ontvangen over de WOZ-waarde.

De medewerker vraagt of de beller nog niks heeft ontvangen (nee). Het kan ook zijn dat de beller het via MijnOverheid heeft ontvangen. Er staat in het systeem namelijk dat het via MijnOverheid is verzonden, dus waarschijnlijk staat het in de digitale balie.

**290 - 0x31cfed68bf9d001f**

De beller vraagt of de WOZ-waarde nog onderweg is, want hij heeft niks ontvangen.

De medewerker vraagt of de beller al heeft gekeken bij de digitale balie (ja). Daar is het naartoe gestuurd en zou dus daarin moeten staan. Er kan ingelogd worden met DigiD van de beller (wordt benoemd omdat er een vrouw op de achtergrond is die meepraat).

**291 - 0x31cee3a2f5c90064**

De beller belt i.v.m. een WOZ-aanslag die boven de € 5000 zit en wil daar graag een automatische incasso voor afspreken.

De medewerker heeft per direct/per deze maand een automatische incasso van 10 termijnen/maanden afgesloten. De beller kan binnen 1,5 week een brief ter bevestiging ontvangen. Heeft men dan nog geen brief ontvangen, adviseert de medewerker opnieuw contact op te nemen.

**292 - 0x31d1130c4aea0052**

De beller belt i.v.m. een aanslag die men heeft ontvangen. Daar wordt nog steeds hondenbelasting op verrekend, terwijl de beller op 27-11-2024 haar hond heeft laten inslapen.

De medewerker legt de beller uit dat de hond zogezegd afgemeld moet worden met het liefst een bewijs van overlijden erbij. De medewerker legt uit dat dit online kan door middel van DigiD of de medewerker kan de beller een formulier sturen, wat ingevuld geretourneerd moet worden.

**293 - 0x31cff96bd5930022**

De beller moet de waarde van het onroerend goed doorgeven, maar komt er via de website zelf niet uit en vraagt om hulp.

De medewerker probeert de beller geruime tijd naar de juiste stappen te wijzen op de website, maar omdat de beller er alsnog niet uitkomt, komt deze zelf met het idee de gegevens per post te verzenden.



**294 - 0x31d156df48a90064**

De beller geeft aan verhuisd te zijn en vraagt zich af of het aanslagbiljet hierdoor wel correct is.

De medewerker kan zien dat de beller binnen dezelfde gemeente verhuisd is en legt de beller vervolgens uit dat men het aanslagbiljet dan meeneemt naar het nieuwe adres.

**295 - 0x31d02b09644b0067**

De beller belt omdat hij 2 verschillende brieven heeft ontvangen over de wijziging in de WOZ-beschikking. Beller twijfelt of het nu wel goed verwerkt wordt en welk bedrag men nu precies moet betalen.

De medewerker legt uit dat de wijzigingen in de WOZ-beschikking dan op dezelfde dag zijn doorgevoerd en omdat het om 2 verschillende panden gaat, heeft men 2 verschillende brieven ontvangen. In totaal staat er nu een bedrag open van € 2612,58, aldus de medewerker.

**296 - 0x31d02b09b9380067**

De beller wil de huidige waterschapsbelasting splitsen omdat men 2 panden heeft, waarvan er 1 verhuurd wordt.

De medewerker kan vanuit BSOB de waterschapsbelasting niet opsplitsen. Het is aan de verhuurder zelf om dit in rekening te brengen bij de huurder. Volgens de beller heeft men eerder gebeld en toen is gezegd dat men de waterschapsbelasting kan splitsen als het pand een eigen waterpomp heeft. De beller krijgt van de medewerker niet het antwoord dat men wil horen. De medewerker verzoekt de beller een contactformulier in te sturen; via die weg zal men dan antwoord krijgen.

**297 - 0x31d1746723020033**

De beller heeft nog geen WOZ-aanslag ontvangen.

De medewerker geeft aan dat men hier bericht over heeft gehad via MijnOverheid. Volgens de beller staat de WOZ-beschikking hier niet op, waarop de medewerker aangeeft dat de WOZ-beschikking op bladzijde 3 zou moeten staan van de in totaal 4 bladzijdes. Volgens de beller heeft het helemaal geen 4 bladzijdes, waarop de medewerker adviseert het document nog eens te downloaden.

**298 - 0x31d17467679b0033**

De beller heeft recent kwijtschelding aangevraagd, maar wil daar toch vanaf zien.

De medewerker haalt het verzoek tot kwijtschelding direct uit het systeem en geeft aan dat de beller altijd nog een nieuwe kwijtschelding kan aanvragen, mocht men zich bedenken.

**299 - 0x31d19b6b7c830022**

De beller neemt contact op omdat het bezwaarschrift onjuist is ingevuld (airco en rolluiken vergeten).

De medewerker ziet dat de beller 2 verschillende bezwaarschriften heeft ingediend. Bij 1 van de ingediende bezwaarschriften staan de airco en de rolluiken wel correct aangegeven. De medewerker zal beide bezwaarschriften samenvoegen, zodat het bezwaarschrift correct is ingediend.

**300 - 0x31d1746769720033**

Volgens de beller ligt de WOZ-waarde een stuk hoger dan andere jaren en de beller wil weten hoe dit komt.

De medewerker geeft aan dat dit te maken heeft met de bestemming die veranderd is naar bedrijf plus woning en geeft verdere uitleg (bedrijventarief versus woningtarief bij 70% van totale oppervlakte).

**301 - 0x31d2901d47bb0067**

De beller heeft nog geen aanslagbiljet ontvangen.

De beller blijkt verhuisd te zijn en het nieuwe pand waar men is gaan wonen staat nog in onderzoek, aldus de medewerker. De medewerker verwacht dat de beller in april een aanslagbiljet kan verwachten.

**302 - 0x31d18edb7e54001f**

De beller vraagt of de taxatieverslagen van 2023 en 2024 via de mail verstuurd kunnen worden.

De medewerker gaat de taxatieverslagen van beide jaren gelijk op de mail zetten voor de beller. Deze stukken kunnen altijd online door middel van DigiD gevonden worden.

**303 - 0x31d1130c62c80052**

De beller ziet op de huidige aanslag peildatum 2023 staan en wil graag weten of dit klopt (i.p.v. 2024).

De medewerker legt de beller uit dat men verplicht is de waarde van het belastingjaar te baseren op de peildatum van het jaar daarvoor; dus peildatum 2023 is correct in dit geval.



### **304 - 0x31d1746796e80033**

De beller heeft een brief ontvangen omdat men zich niet aan de betalingstermijnen heeft gehouden en belt om dit alsnog te regelen.

De medewerker kan zien dat de beller meerdere maanden te laat heeft betaald. De medewerker maakt een uitzondering voor de beller, maar geeft expliciet aan dat de beller de betalingstermijnen dan echt voor elke 30ste van de maand betaald moet hebben; anders komt de betalingsafpraak te vervallen.

### **305 - 0x31d17467ced90033**

De beller heeft bezwaar gemaakt tegen de geschatte WOZ-waarde en heeft een brief ontvangen met het verzoek om foto's te sturen of te bellen.

De medewerker stelt de beller vragen over onder meer het jaartal van de keuken en het toilet, of men dubbel glas heeft en of er nog gebreken zijn. De medewerker stuurt deze gegevens per direct naar de juiste afdeling, zodat de beller geen foto's meer hoeft te sturen.

### **306 - 0x31d18edb724c001f**

De beller kan de peildatum niet terugvinden op de huidige aanslag.

De medewerker kijkt met de beller mee en geeft toe dat het inderdaad niet duidelijk aangegeven staat, maar dat de peildatum 2024 is.

### **307 - 0x31d18edb790f001f**

De beller vraagt of het klopt dat de WOZ-beschikking nog niet in de digitale balie staat.

De medewerker ziet dat de aanslag nog niet is verzonden, maar kan niet zien waar dit aan het ligt. Het wordt doorgegeven aan een collega en de medewerker gaat ervan uit dat de aanslag eind april in het postvak staat. De betaling, die normaal voor 1 mei gedaan zou moeten zijn, schuift dan ook op.

### **308 - 0x31d1130cbdaa0052**

De beller geeft aan al een tijdje op de WOZ-beschikking te wachten en wil weten of daar al meer over bekend is. Ook wil de beller weten wat dit voor gevolgen heeft voor de betalingen.

De medewerker zegt dat voor 2025 nog geen WOZ-waarde bekend is, omdat het object nog in onderzoek staat. Dat betekent dat er nog iets moet worden nagemeten. Zodra dit is gebeurd, wordt de nieuwe WOZ-waarde bepaald en ontvangt men een beschikking. De betalingen schuiven op en starten pas nadat men de beschikking heeft ontvangen.

### **309 - 0x31d2de8718f10052**

De beller heeft nog geen brief ontvangen met de WOZ-beschikking en is door Mijn Gemeente doorverwezen naar BSOB voor een nieuwe brief.

De medewerker ziet dat de brief per post is verstuurd en biedt aan een kopie nogmaals te versturen. Als de beller de hoogte van aanslag en WOZ wil weten, vraagt de medewerker nog een aantal controlevragen en geeft deze bedragen dan door. De medewerker vermeldt tevens dat de aanslag voor 31 mei betaald moet zijn omdat er geen automatisch incasso op staat.

### **310 - 0x31cff96bf1c00022**

Beide ouders van beller zijn overleden. Sinds eind oktober is het huurhuis opgezegd en is alles stopgezet. De beller wil weten waarom er nog steeds wordt afgeschreven.

De medewerker condoleert de beller en legt uit dat er een automatisch incasso is afgegeven op de afvalstofheffing. Dat betekent dat er in 10 termijnen een bedrag wordt afgeschreven. Na het overlijden vindt een vermindering plaats, maar het resterende bedrag wordt nog steeds automatisch geïncasseerd. De medewerker geeft aan dat dit nog 2 maal zal plaatsvinden en dan is alles afgehandeld.

### **311 - 0x31c84ef655d20052**

De beller is bewindvoerder en wil kwijtschelding aanvragen, maar kan geen aanslag vinden bij de gemeente.

De medewerker vraagt naam en geboortedatum. Er is op die naam geen bewindvoering opgevoerd, dus de medewerker verzoekt eerst de beschikking voor bewindvoering op te sturen (via het contactformulier). De kwijtschelding dient inderdaad bij de gemeente aangevraagd te worden.

**312 - 0x31c03e2912df0033**

De beller heeft online kwijtschelding aangevraagd en wil weten of alles goed is doorgekomen, omdat er vorig jaar problemen waren met openen bijlagen.

De medewerker ziet dat de aanvraag goed is binnengekomen en geeft aan dat de beller nu voorlopig niets hoeft te betalen tot nader bericht.

**313 - 0x31c017283dcb0064**

De beller heeft een parkeerboete gehad, maar de parkeermeter was buiten werking waardoor niet kon worden betaald.

De medewerker geeft aan dat men bezwaar kan indienen met de vermelding dat de parkeermeter kapot was en het verzoek tot uitstel van betaling. De gemeente Oss is degene die de boetes bepaalt en oplegt. BSOB legt alleen de naheffingen parkeerbelasting op.

**314 - 0x31c61575e18a0052**

De beller heeft een aanmaning gehad en deze ook betaald, maar wil weten waarom. Men is namelijk verhuisd en heeft daarom de automatische incasso stopgezet.

De medewerker geeft aan dat men de automatische incasso niet had stop moeten zetten, omdat het een termijnbetaling is van 1 aanslag. Deze aanslag was nog niet volledig betaald, vandaar de aanmaning.

**315 - 0x31c70a9ba7000067**

De beller zegt vorige week een aanslag ontvangen te hebben, maar is bang het per ongelijk verwijderd te hebben. Nadat de medewerker postcode en huisnummer heeft gevraagd, geeft ze aan e.e.a. op te zoeken. Na 21 seconden komt ze terug en stelt de overige AVG-controle vragen. De medewerker zegt het aanslagbiljet per post op te sturen. De beller vraagt of dit via e-mail gaat, omdat het andere biljet toch ook ontvangen is via de mail. De medewerker geeft aan dat deze via MijnOverheid is ontvangen en daar staat het biljet nog steeds in. Het biljet wordt voor de zekerheid ook per post opgestuurd.



## 5. Bijlagen

### 5.1. Normering beoordeling gesprekken

#### Informatie

##### Verhaal vertellen

Definitie: Krijgt men de gelegenheid zijn verhaal te vertellen zonder onderbroken te worden.

Norm: 100%.

##### Interesse tonen

Definitie: Wordt er aandachtig geluisterd en toont men interesse in de voorgelegde probleemstelling.

Norm: 90%.

##### Stellen gerichte tegenvragen

Definitie: Worden ter zake doende en gerichte tegenvragen gesteld om de kern van het probleem helder te krijgen.

Norm: 80%.

#### Probleemstelling

##### Samenvatten informatie

Definitie: Wordt de uitgewisselde informatie samengevat en vindt via deze weg controle plaats of een en ander voor beide partijen duidelijk is.

Norm: 80%.

#### Actiepunten

##### Duidelijk acties aangeven

Definitie: Wordt duidelijk naar voren gebracht welke acties er naar aanleiding van het gesprek noodzakelijk zijn.

Norm: 90%.

##### Wie acties moet uitvoeren

Definitie: Wordt duidelijk aangegeven wie deze acties moet gaan uitvoeren.

Norm: 90% van de gesprekken.



## Afsluiting

### Navragen voldoende geïnformeerd

Definitie: De medewerker vraagt aan de klant of men voldoende is geïnformeerd en/of er nog andere vragen zijn.

Norm: 80%.

### Correcte gespreksafsluiting

Definitie: Draagt men zorg voor een correcte gespreksafsluiting via een fatsoenlijke bejegening.

Norm: 80%.

## Algehele indruk

### Vakbekwaam

Definitie: Heeft men de indruk met een vakbekwaam iemand te maken te hebben.

Norm: 100%.

### Opnieuw te woord

Definitie: Wil de beller indien hij de keuze had opnieuw door deze medewerker te woord worden gestaan.

Norm: 100%.

### Sfeer van het gesprek

Definitie: Wordt de beller vriendelijk, oprecht, respectvol en behulpzaam, zonder te formeel te zijn, te woord gestaan.

Norm: 100%.



## 5.2. Vertaling scores in rapportcijfers

### Beoordeling gesprekken

#### Informatie

##### 01. Verhaal vertellen

|        |      |
|--------|------|
| 100%   | = 10 |
| 98-99% | = 9  |
| 96-97% | = 8  |
| 94-95% | = 7  |
| 92-93% | = 6  |
| 90-91% | = 5  |
| 88-89% | = 4  |
| 86-87% | = 3  |
| 84-85% | = 2  |
| <84%   | = 1  |

##### 02. Interesse tonen

|        |      |
|--------|------|
| 100%   | = 10 |
| 95-99% | = 9  |
| 90-94% | = 8  |
| 85-89% | = 7  |
| 80-84% | = 6  |
| 75-79% | = 5  |
| 70-74% | = 4  |
| 65-69% | = 3  |
| 60-64% | = 2  |
| < 60%  | = 1  |

##### 03. Stellen gerichte tegenvragen

|        |      |
|--------|------|
| 100%   | = 10 |
| 90-99% | = 9  |
| 80-89% | = 8  |
| 70-79% | = 7  |
| 60-69% | = 6  |
| 55-59% | = 5  |
| 50-54% | = 4  |
| 45-49% | = 3  |
| 40-44% | = 2  |
| < 40%  | = 1  |

#### Probleemstelling

##### 04. Samenvatten informatie

|        |      |
|--------|------|
| 100%   | = 10 |
| 90-99% | = 9  |
| 80-89% | = 8  |
| 70-79% | = 7  |
| 60-69% | = 6  |
| 55-59% | = 5  |
| 50-54% | = 4  |
| 45-49% | = 3  |
| 40-44% | = 2  |
| < 40%  | = 1  |



## Actie

05. Duidelijk acties aangeven

100% = 10  
95-99% = 9  
90-94% = 8  
85-89% = 7  
80-84% = 6  
75-79% = 5  
70-74% = 4  
65-69% = 3  
60-64% = 2  
< 60% = 1

06. Wie acties moet uitvoeren

100% = 10  
95-99% = 9  
90-94% = 8  
85-89% = 7  
80-84% = 6  
75-79% = 5  
70-74% = 4  
65-69% = 3  
60-64% = 2  
< 60% = 1

## Afsluiting

07. Navragen voldoende geïnformeerd

100% = 10  
90-99% = 9  
80-89% = 8  
70-79% = 7  
60-69% = 6  
55-59% = 5  
50-54% = 4  
45-49% = 3  
40-44% = 2  
< 40% = 1

08. Correcte gespreksafsluiting

100% = 10  
90-99% = 9  
80-89% = 8  
70-79% = 7  
60-69% = 6  
55-59% = 5  
50-54% = 4  
45-49% = 3  
40-44% = 2  
< 40% = 1



## Algehele indruk

### 09. Vakbekwaam

100% = 10  
98-99% = 9  
96-97% = 8  
94-95% = 7  
92-93% = 6  
90-91% = 5  
88-89% = 4  
86-87% = 3  
84-85% = 2  
<84% = 1

### 10. Sfeer van het gesprek

100% = 10  
98/99% = 9  
96/97% = 8  
94/95% = 7  
92/93% = 6  
90/91% = 5  
88/89% = 4  
86/87% = 3  
84/85% = 2  
<84% = 1

### 11. Opnieuw dezelfde medewerker

100% = 10  
98-99% = 9  
96-97% = 8  
94-95% = 7  
92-93% = 6  
90-91% = 5  
88-89% = 4  
86-87% = 3  
84-85% = 2  
<84% = 1

Vervolgens kunnen de volgende rubrieken worden onderscheiden:

|                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| a. Informatie       | (01+02+03)      |
| b. Probleemstelling | (04)            |
| c. Actiepunten      | (05+06)         |
| d. Afsluiting       | (07+08)         |
| e. Algehele indruk  | (09+10+11)      |
| Totaalresultaat     | $(a+b+c+d+e)/5$ |



### 5.3. Overzicht geselecteerde en beoordeelde gesprekken

Onderstaand overzicht bevat het gespreksnummer, het Call ID, dag, datum, starttijd gesprek, eindtijd gesprek en duur van het gesprek.

| Nr  | Call ID            | Dag | Datum    | Starttijd | Eindtijd | Gespreksduur |
|-----|--------------------|-----|----------|-----------|----------|--------------|
| 001 | 0x31adde1051170022 | vr  | 14-02-25 | 09:03:20  | 09:06:12 | 172 sec      |
| 002 | 0x31ace03a995a0064 | vr  | 14-02-25 | 09:05:51  | 09:08:33 | 162 sec      |
| 003 | 0x31ace03a999d0064 | vr  | 14-02-25 | 09:06:46  | 09:11:29 | 283 sec      |
| 004 | 0x31adde1052810022 | vr  | 14-02-25 | 09:10:38  | 09:13:31 | 173 sec      |
| 005 | 0x31adde1057190022 | vr  | 14-02-25 | 09:35:39  | 09:40:00 | 261 sec      |
| 006 | 0x31ace03a9ca60064 | vr  | 14-02-25 | 09:19:17  | 09:26:14 | 417 sec      |
| 007 | 0x31acd86aa16f0033 | vr  | 14-02-25 | 09:38:40  | 09:40:52 | 132 sec      |
| 008 | 0x31ace143a0d50067 | vr  | 14-02-25 | 09:47:44  | 09:52:01 | 257 sec      |
| 009 | 0x31ace143a1830067 | vr  | 14-02-25 | 09:52:41  | 09:58:51 | 370 sec      |
| 010 | 0x31acd86aa14e0033 | vr  | 14-02-25 | 09:07:50  | 09:14:30 | 400 sec      |
| 011 | 0x31acd86aa14e0033 | vr  | 14-02-25 | 09:36:53  | 09:43:18 | 385 sec      |
| 012 | 0x31ace7a6a135001f | vr  | 14-02-25 | 09:56:54  | 10:03:07 | 373 sec      |
| 013 | 0x31ace7a6a171001f | vr  | 14-02-25 | 09:58:57  | 10:04:25 | 328 sec      |
| 014 | 0x31ace7a6a286001f | vr  | 14-02-25 | 10:01:59  | 10:04:59 | 180 sec      |
| 015 | 0x31ace7a6ebb8001f | vr  | 14-02-25 | 15:52:04  | 15:56:08 | 244 sec      |
| 016 | 0x31ace143edce0067 | vr  | 14-02-25 | 15:54:15  | 15:57:34 | 199 sec      |
| 246 | 0x31ace143e0910067 | vr  | 14-02-25 | 14:46:39  | 14:47:41 | 62 sec       |
| 017 | 0x31af92685ada0052 | ma  | 17-02-25 | 10:30:05  | 10:34:33 | 258 sec      |
| 018 | 0x31af9f1d59a0001f | ma  | 17-02-25 | 10:31:25  | 10:35:28 | 243 sec      |
| 019 | 0x31af92685e4c0052 | ma  | 17-02-25 | 10:41:44  | 10:45:04 | 200 sec      |
| 020 | 0x31af9f1d5df2001f | ma  | 17-02-25 | 10:47:57  | 10:51:39 | 222 sec      |
| 021 | 0x31af9f1d4df3001f | ma  | 17-02-25 | 09:48:06  | 09:52:48 | 282 sec      |
| 022 | 0x31af9f1d52f1001f | ma  | 17-02-25 | 10:09:49  | 10:14:48 | 299 sec      |
| 023 | 0x31b2f15a0d370022 | ma  | 17-02-25 | 10:11:06  | 10:13:31 | 145 sec      |
| 024 | 0x31af878e70340067 | ma  | 17-02-25 | 11:45:25  | 11:48:14 | 169 sec      |
| 025 | 0x31af865071750064 | ma  | 17-02-25 | 11:46:00  | 11:49:22 | 202 sec      |
| 026 | 0x31b2f15a3b6e0022 | ma  | 17-02-25 | 13:11:08  | 13:14:41 | 213 sec      |
| 027 | 0x31af926884dd0052 | ma  | 17-02-25 | 13:14:03  | 13:16:47 | 164 sec      |
| 028 | 0x31af86509a950064 | ma  | 17-02-25 | 14:26:55  | 14:31:54 | 299 sec      |
| 029 | 0x31af878eacad0067 | ma  | 17-02-25 | 15:48:44  | 15:52:49 | 245 sec      |
| 030 | 0x31af926879a50052 | ma  | 17-02-25 | 12:23:02  | 12:25:09 | 127 sec      |
| 031 | 0x31af9f1d5936001f | ma  | 17-02-25 | 10:30:11  | 10:38:51 | 520 sec      |
| 032 | 0x31b2f15a58a30022 | ma  | 17-02-25 | 15:01:25  | 15:06:40 | 315 sec      |
| 033 | 0x31af878ed3a60067 | di  | 18-02-25 | 09:12:53  | 09:15:31 | 158 sec      |
| 034 | 0x31af8650d3f90064 | di  | 18-02-25 | 09:01:59  | 09:04:45 | 166 sec      |
| 035 | 0x31af9f1df818001f | di  | 18-02-25 | 11:42:17  | 11:45:17 | 180 sec      |
| 036 | 0x31b2f15abbd0022  | di  | 18-02-25 | 12:31:38  | 12:35:19 | 221 sec      |
| 037 | 0x31b468321feb0064 | di  | 18-02-25 | 14:13:50  | 14:17:41 | 231 sec      |
| 038 | 0x31b2f15aab960022 | di  | 18-02-25 | 11:26:15  | 11:28:32 | 137 sec      |
| 039 | 0x31b2f15aed320022 | di  | 18-02-25 | 15:54:31  | 15:58:09 | 218 sec      |
| 040 | 0x31af6491fcdd0033 | di  | 18-02-25 | 11:23:25  | 11:27:18 | 233 sec      |
| 041 | 0x31af878edd9a0067 | di  | 18-02-25 | 09:55:53  | 09:58:55 | 180 sec      |
| 042 | 0x31af9268f7010052 | di  | 18-02-25 | 11:39:40  | 11:42:02 | 142 sec      |
| 043 | 0x31adde1099db0022 | di  | 18-02-25 | 14:49:11  | 14:51:37 | 146 sec      |
| 044 | 0x31b46832315d0064 | di  | 18-02-25 | 15:18:19  | 15:21:46 | 207 sec      |
| 045 | 0x31b46b87308c001f | di  | 18-02-25 | 15:33:05  | 15:35:14 | 129 sec      |
| 046 | 0x31ace7a6b5f0001f | di  | 18-02-25 | 11:28:30  | 11:31:44 | 194 sec      |
| 047 | 0x31b46abf2ae00067 | di  | 18-02-25 | 15:00:58  | 15:05:54 | 173 sec      |
| 048 | 0x31b46abf67c50067 | wo  | 19-02-25 | 09:56:47  | 10:00:39 | 232 sec      |
| 049 | 0x31b46b878a5a001f | wo  | 19-02-25 | 12:18:40  | 12:21:49 | 189 sec      |
| 050 | 0x31b46abfb9e80067 | wo  | 19-02-25 | 15:40:14  | 15:43:29 | 195 sec      |



| Nr  | Call ID            | Dag | Datum    | Starttijd | Eindtijd | Gespreksduur |
|-----|--------------------|-----|----------|-----------|----------|--------------|
| 051 | 0x31b46abf68e70067 | wo  | 19-02-25 | 10:03:19  | 10:06:27 | 188 sec      |
| 052 | 0x31b4b3c2360a0022 | wo  | 19-02-25 | 11:29:56  | 11:32:51 | 175 sec      |
| 053 | 0x31b46abfa19c0067 | wo  | 19-02-25 | 13:54:27  | 13:59:28 | 301 sec      |
| 054 | 0x31b46abf61590067 | wo  | 19-02-25 | 09:30:14  | 09:33:02 | 168 sec      |
| 055 | 0x31b4683283f10064 | wo  | 19-02-25 | 11:36:57  | 11:40:53 | 236 sec      |
| 056 | 0x31b4683284980064 | wo  | 19-02-25 | 11:40:44  | 11:43:01 | 137 sec      |
| 057 | 0x31b4b3c275e70022 | wo  | 19-02-25 | 03:54:19  | 03:58:38 | 157 sec      |
| 058 | 0x31b46b47a9220052 | wo  | 19-02-25 | 14:32:40  | 14:35:18 | 158 sec      |
| 059 | 0x31b468326b680064 | wo  | 19-02-25 | 10:03:10  | 10:06:18 | 188 sec      |
| 060 | 0x31b4b3c2768b0022 | wo  | 19-02-25 | 15:58:19  | 16:01:04 | 165 sec      |
| 061 | 0x31b46832bd130064 | wo  | 19-02-25 | 15:36:11  | 15:42:18 | 367 sec      |
| 062 | 0x31b468329f120064 | wo  | 19-02-25 | 14:38:54  | 14:42:44 | 230 sec      |
| 063 | 0x31b46b4792780052 | wo  | 19-02-25 | 14:02:17  | 14:07:11 | 294 sec      |
| 064 | 0x31b48afac5590033 | do  | 20-02-25 | 09:05:27  | 09:10:02 | 275 sec      |
| 065 | 0x31b46b47faa30052 | do  | 20-02-25 | 10:39:42  | 10:43:05 | 173 sec      |
| 066 | 0x31b46832eb530064 | do  | 20-02-25 | 09:07:59  | 09:10:21 | 132 sec      |
| 067 | 0x31b4b3c29f9f0022 | do  | 20-02-25 | 09:09:41  | 09:15:28 | 347 sec      |
| 068 | 0x31b48afac8690033 | do  | 20-02-25 | 09:19:38  | 09:22:39 | 181 sec      |
| 069 | 0x31b46b47e7f30052 | do  | 20-02-25 | 09:20:58  | 09:23:14 | 136 sec      |
| 070 | 0x31b6fa9c146d0067 | do  | 20-02-25 | 12:08:51  | 12:11:42 | 171 sec      |
| 071 | 0x31b6fa9c145a0067 | do  | 20-02-25 | 12:09:23  | 12:12:01 | 158 sec      |
| 072 | 0x31b6fa9c16c70067 | do  | 20-02-25 | 12:19:39  | 12:23:42 | 243 sec      |
| 073 | 0x31b6f7cf1d4a0064 | do  | 20-02-25 | 12:28:30  | 12:31:12 | 162 sec      |
| 074 | 0x31b4b3c2d1c00022 | do  | 20-02-25 | 12:35:16  | 12:39:02 | 226 sec      |
| 075 | 0x31b6fa9c1ce20067 | do  | 20-02-25 | 12:42:26  | 12:45:06 | 160 sec      |
| 076 | 0x31b6f7cf20c90064 | do  | 20-02-25 | 12:44:35  | 12:49:54 | 319 sec      |
| 077 | 0x31b6f7cf23350064 | do  | 20-02-25 | 12:52:35  | 12:56:27 | 232 sec      |
| 078 | 0x31b6fcf51eda0052 | do  | 20-02-25 | 12:57:13  | 13:00:10 | 177 sec      |
| 079 | 0x31b6fa9cafd0067  | vr  | 21-02-25 | 13:46:47  | 13:50:41 | 234 sec      |
| 080 | 0x31b6fcf5c5e80052 | vr  | 21-02-25 | 15:15:48  | 15:18:43 | 175 sec      |
| 081 | 0x31b6f7cf90530064 | vr  | 21-02-25 | 11:10:17  | 11:14:00 | 223 sec      |
| 082 | 0x31b6fa9ca3120067 | vr  | 21-02-25 | 12:43:57  | 12:46:59 | 182 sec      |
| 083 | 0x31b6fcf5ad690052 | vr  | 21-02-25 | 13:45:34  | 13:49:20 | 226 sec      |
| 084 | 0x31b71a074d890033 | vr  | 21-02-25 | 09:11:11  | 09:14:11 | 180 sec      |
| 085 | 0x31b73d9f29890022 | vr  | 21-02-25 | 09:20:33  | 09:26:08 | 335 sec      |
| 086 | 0x31b71a077f6b0033 | vr  | 21-02-25 | 12:37:33  | 12:40:03 | 178 sec      |
| 087 | 0x31b6fcf5bb8e0052 | vr  | 21-02-25 | 14:34:42  | 14:39:14 | 272 sec      |
| 088 | 0x31b6f7cfbc990064 | vr  | 21-02-25 | 14:23:27  | 14:27:58 | 271 sec      |
| 089 | 0x31b6f7cfa5d10064 | vr  | 21-02-25 | 12:43:47  | 12:47:07 | 158 sec      |
| 090 | 0x31b73d9f62360022 | vr  | 21-02-25 | 13:23:59  | 13:27:11 | 192 sec      |
| 091 | 0x31b71a0754840033 | vr  | 21-02-25 | 09:38:57  | 09:44:46 | 349 sec      |
| 092 | 0x31b6fb58ac81001f | vr  | 21-02-25 | 13:32:37  | 13:35:49 | 132 sec      |
| 093 | 0x31b6fb589c31001f | vr  | 21-02-25 | 12:13:49  | 12:18:15 | 266 sec      |
| 094 | 0x31b6fa9c83620067 | vr  | 21-02-25 | 10:30:06  | 10:33:07 | 181 sec      |
| 095 | 0x31b9c04542470052 | ma  | 24-02-25 | 09:18:43  | 09:21:15 | 152 sec      |
| 096 | 0x31bb0d2b19180067 | ma  | 24-02-25 | 09:05:35  | 09:11:06 | 331 sec      |
| 097 | 0x31b9c0459bfb0052 | ma  | 24-02-25 | 14:30:35  | 14:33:48 | 196 sec      |
| 098 | 0x31baee2e3d1b0033 | ma  | 24-02-25 | 10:50:08  | 10:53:18 | 210 sec      |
| 099 | 0x31baee2e35db0033 | ma  | 24-02-25 | 10:23:43  | 10:28:07 | 264 sec      |
| 100 | 0x31baee2e32230033 | ma  | 24-02-25 | 10:11:25  | 10:13:32 | 127 sec      |
| 101 | 0x31bc2eee0f040022 | ma  | 24-02-25 | 10:26:23  | 10:29:23 | 180 sec      |
| 102 | 0x31bb0d2b34780067 | ma  | 24-02-25 | 10:35:43  | 10:38:07 | 144 sec      |
| 103 | 0x31b9bc3a5cb4001f | ma  | 24-02-25 | 10:39:06  | 10:42:46 | 220 sec      |
| 104 | 0x31b9bc3a5f82001f | ma  | 24-02-25 | 10:46:17  | 10:50:05 | 228 sec      |
| 105 | 0x31b9b42ea0a50064 | ma  | 24-02-25 | 14:34:32  | 14:38:25 | 233 sec      |
| 106 | 0x31b9bc3aa2b2001f | ma  | 24-02-25 | 14:46:45  | 14:50:17 | 212 sec      |



| Nr  | Call ID            | Dag | Datum    | Starttijd | Eindtijd | Gespreksduur |
|-----|--------------------|-----|----------|-----------|----------|--------------|
| 107 | 0x31baee2e92330033 | ma  | 24-02-25 | 15:46:30  | 15:50:17 | 227 sec      |
| 108 | 0x31baee2e848f0033 | ma  | 24-02-25 | 15:00:15  | 15:03:46 | 211 sec      |
| 109 | 0x31b9c04596960052 | ma  | 24-02-25 | 14:13:03  | 14:15:21 | 138 sec      |
| 110 | 0x31bc2eee1e570022 | ma  | 24-02-25 | 11:15:33  | 11:18:20 | 167 sec      |
| 111 | 0x31b9bc3af173001f | di  | 25-02-25 | 09:49:03  | 09:53:04 | 241 sec      |
| 112 | 0x31bb0d2bcaa20067 | di  | 25-02-25 | 09:54:12  | 09:57:35 | 203 sec      |
| 113 | 0x31bb0d2bd0b60067 | di  | 25-02-25 | 10:19:25  | 10:22:34 | 189 sec      |
| 114 | 0x31bb0d2bcfde0067 | di  | 25-02-25 | 10:20:05  | 10:25:07 | 302 sec      |
| 115 | 0x31bb0d2bd3760067 | di  | 25-02-25 | 10:29:12  | 10:31:53 | 161 sec      |
| 116 | 0x31bd90540a170064 | di  | 25-02-25 | 11:17:11  | 11:19:33 | 142 sec      |
| 117 | 0x31bd92aa0b4d0052 | di  | 25-02-25 | 11:30:47  | 11:34:24 | 217 sec      |
| 118 | 0x31bdae73060e0033 | di  | 25-02-25 | 13:14:42  | 13:18:16 | 214 sec      |
| 119 | 0x31bd90de2c85001f | di  | 25-02-25 | 13:38:01  | 13:41:07 | 186 sec      |
| 120 | 0x31bd96db24520067 | di  | 25-02-25 | 13:38:03  | 13:40:43 | 160 sec      |
| 121 | 0x31bd92aa397f0052 | di  | 25-02-25 | 14:22:26  | 14:24:34 | 128 sec      |
| 122 | 0x31bd96db49630067 | di  | 25-02-25 | 15:50:54  | 15:54:11 | 197 sec      |
| 123 | 0x31bd90544dcf0064 | di  | 25-02-25 | 15:27:43  | 15:31:31 | 168 sec      |
| 124 | 0x31bc2eeef6270022 | di  | 25-02-25 | 14:53:41  | 14:56:16 | 155 sec      |
| 125 | 0x31bdd25e06d80022 | di  | 25-02-25 | 15:56:48  | 16:00:17 | 209 sec      |
| 247 | 0x31bd96db1d940067 | di  | 25-02-25 | 13:18:37  | 13:20:16 | 99 sec       |
| 249 | 0x31bd92aa26ca0052 | di  | 25-02-25 | 13:23:59  | 13:26:06 | 127 sec      |
| 126 | 0x31bdd25e37c30022 | wo  | 26-02-25 | 10:01:30  | 10:05:17 | 227 sec      |
| 127 | 0x31bd96db7c600067 | wo  | 26-02-25 | 10:02:22  | 10:06:19 | 237 sec      |
| 128 | 0x31bdae73657e0033 | wo  | 26-02-25 | 10:12:43  | 10:16:11 | 208 sec      |
| 129 | 0x31bd90547a5e0064 | wo  | 26-02-25 | 09:08:01  | 09:11:14 | 193 sec      |
| 130 | 0x31bd92aa77c50052 | wo  | 26-02-25 | 09:11:14  | 09:15:13 | 239 sec      |
| 131 | 0x31bd92aa9a830052 | wo  | 26-02-25 | 11:38:09  | 11:41:53 | 224 sec      |
| 132 | 0x31bdd25e4e790022 | wo  | 26-02-25 | 11:31:07  | 11:35:04 | 223 sec      |
| 133 | 0x31bd96db93510067 | wo  | 26-02-25 | 11:34:46  | 11:38:13 | 207 sec      |
| 134 | 0x31bdae737c060033 | wo  | 26-02-25 | 11:42:58  | 11:46:42 | 224 sec      |
| 135 | 0x31bd9054a6630064 | wo  | 26-02-25 | 12:08:33  | 12:11:34 | 181 sec      |
| 136 | 0x31bd9054a6830064 | wo  | 26-02-25 | 12:10:30  | 12:13:55 | 205 sec      |
| 137 | 0x31bd96db9cf20067 | wo  | 26-02-25 | 12:11:46  | 12:15:38 | 232 sec      |
| 138 | 0x31bd92aaa5380052 | wo  | 26-02-25 | 12:19:08  | 12:23:01 | 233 sec      |
| 139 | 0x31bd9054a8650064 | wo  | 26-02-25 | 12:19:39  | 12:22:38 | 179 sec      |
| 140 | 0x31bd90deaf42001f | wo  | 26-02-25 | 13:00:52  | 13:06:18 | 326 sec      |
| 141 | 0x31bd92aab3aa0052 | wo  | 26-02-25 | 13:17:42  | 13:22:17 | 275 sec      |
| 142 | 0x31bdd25eb34b0022 | do  | 27-02-25 | 09:04:24  | 09:09:27 | 303 sec      |
| 143 | 0x31c01d01006d0052 | do  | 27-02-25 | 09:11:44  | 09:14:20 | 156 sec      |
| 144 | 0x31c01d0100ec0052 | do  | 27-02-25 | 09:13:34  | 09:18:08 | 274 sec      |
| 145 | 0x31c01d5f0439001f | do  | 27-02-25 | 09:30:01  | 09:33:46 | 225 sec      |
| 146 | 0x31bdae73e7050033 | do  | 27-02-25 | 09:41:36  | 09:46:53 | 317 sec      |
| 147 | 0x31c017280e7a0064 | do  | 27-02-25 | 10:01:10  | 10:05:04 | 234 sec      |
| 148 | 0x31bdd25ec1820022 | do  | 27-02-25 | 10:12:23  | 10:17:04 | 281 sec      |
| 149 | 0x31c01d5f1adb001f | do  | 27-02-25 | 11:13:51  | 11:16:31 | 160 sec      |
| 150 | 0x31c025a015500067 | do  | 27-02-25 | 11:17:11  | 11:21:06 | 235 sec      |
| 151 | 0x31bdd25eee1d0022 | do  | 27-02-25 | 13:18:24  | 13:20:48 | 144 sec      |
| 152 | 0x31c01d5f603f001f | do  | 27-02-25 | 15:55:03  | 15:58:15 | 192 sec      |
| 153 | 0x31bdd25ef9160022 | do  | 27-02-25 | 14:04:30  | 14:07:22 | 172 sec      |
| 154 | 0x31c0172849410064 | do  | 27-02-25 | 14:05:05  | 14:08:20 | 195 sec      |
| 155 | 0x31c03e293d3c0033 | do  | 27-02-25 | 15:39:36  | 15:43:53 | 257 sec      |
| 156 | 0x31c025a017ed0067 | do  | 27-02-25 | 11:28:46  | 11:34:59 | 373 sec      |
| 312 | 0x31c03e2912df0033 | do  | 27-02-25 | 12:41:49  | 12:44:25 | 156 sec      |
| 313 | 0x31c017283dcb0064 | do  | 27-02-25 | 13:15:38  | 13:19:15 | 217 sec      |
| 157 | 0x31c069095fb20022 | vr  | 28-02-25 | 11:48:52  | 11:51:07 | 135 sec      |
| 158 | 0x31c025a0a5720067 | vr  | 28-02-25 | 11:42:55  | 11:46:24 | 209 sec      |



| Nr  | Call ID            | Dag | Datum    | Starttijd | Eindtijd | Gespreksduur |
|-----|--------------------|-----|----------|-----------|----------|--------------|
| 159 | 0x31c069093de30022 | vr  | 28-02-25 | 09:16:25  | 09:18:50 | 145 sec      |
| 160 | 0x31c03e296bd40033 | vr  | 28-02-25 | 09:16:30  | 09:20:18 | 228 sec      |
| 161 | 0x31c03e2990fe0033 | vr  | 28-02-25 | 12:01:03  | 12:07:37 | 274 sec      |
| 162 | 0x31c01d5fabfe001f | vr  | 28-02-25 | 11:48:16  | 11:52:13 | 237 sec      |
| 163 | 0x31c069093d840022 | vr  | 28-02-25 | 09:11:28  | 09:15:21 | 223 sec      |
| 164 | 0x31c01d01ec5d0052 | vr  | 28-02-25 | 15:59:25  | 16:01:29 | 124 sec      |
| 165 | 0x31c03e29731f0033 | vr  | 28-02-25 | 09:48:04  | 09:51:13 | 189 sec      |
| 166 | 0x31c03e2992c40033 | vr  | 28-02-25 | 12:10:06  | 12:13:31 | 205 sec      |
| 167 | 0x31c01728dfb80064 | vr  | 28-02-25 | 14:58:44  | 15:02:10 | 206 sec      |
| 168 | 0x31c025a0e3dc0067 | vr  | 28-02-25 | 15:57:08  | 16:00:25 | 197 sec      |
| 169 | 0x31c03e29cbdb0033 | vr  | 28-02-25 | 15:56:07  | 15:59:02 | 175 sec      |
| 170 | 0x31c025a0e0860067 | vr  | 28-02-25 | 15:43:49  | 15:47:01 | 192 sec      |
| 171 | 0x31c0690981f90022 | vr  | 28-02-25 | 14:10:22  | 14:14:19 | 237 sec      |
| 172 | 0x31c01d5fde76001f | vr  | 28-02-25 | 15:13:00  | 15:15:53 | 173 sec      |
| 173 | 0x31c1f69366a80064 | ma  | 03-03-25 | 09:19:08  | 09:22:00 | 172 sec      |
| 174 | 0x31c56c5102370067 | ma  | 03-03-25 | 09:56:47  | 09:58:58 | 131 sec      |
| 175 | 0x31c3066151c40033 | ma  | 03-03-25 | 09:59:39  | 10:01:59 | 140 sec      |
| 176 | 0x31c56c5152010067 | ma  | 03-03-25 | 14:34:20  | 14:40:12 | 352 sec      |
| 177 | 0x31c56c5161670067 | ma  | 03-03-25 | 15:22:26  | 15:26:56 | 270 sec      |
| 178 | 0x31c56c5114720067 | ma  | 03-03-25 | 11:05:01  | 11:08:47 | 226 sec      |
| 179 | 0x31c3066165d40033 | ma  | 03-03-25 | 11:11:59  | 11:18:12 | 373 sec      |
| 180 | 0x31c56c51168c0067 | ma  | 03-03-25 | 11:12:04  | 11:16:09 | 245 sec      |
| 181 | 0x31c3066169420033 | ma  | 03-03-25 | 11:20:30  | 11:23:38 | 188 sec      |
| 182 | 0x31c56c512b7b0067 | ma  | 03-03-25 | 12:18:10  | 12:20:11 | 121 sec      |
| 183 | 0x31c2a45f59d40067 | ma  | 03-03-25 | 09:03:30  | 09:10:20 | 410 sec      |
| 184 | 0x31c1f69362e80064 | ma  | 03-03-25 | 09:07:02  | 09:10:24 | 202 sec      |
| 185 | 0x31c447252015001f | ma  | 03-03-25 | 09:15:26  | 09:20:18 | 292 sec      |
| 186 | 0x31c1f9e1a7700052 | ma  | 03-03-25 | 13:07:29  | 13:09:38 | 129 sec      |
| 187 | 0x31c4472565a3001f | ma  | 03-03-25 | 13:15:59  | 13:20:37 | 278 sec      |
| 188 | 0x31c1f9e1ae280052 | ma  | 03-03-25 | 13:31:25  | 13:34:35 | 190 sec      |
| 189 | 0x31c56c519c1f0067 | di  | 04-03-25 | 09:09:29  | 09:12:58 | 209 sec      |
| 190 | 0x31c47472c16c0022 | di  | 04-03-25 | 09:42:14  | 09:46:33 | 259 sec      |
| 191 | 0x31c56c51ad380067 | di  | 04-03-25 | 10:25:32  | 10:30:30 | 298 sec      |
| 192 | 0x31c615750bba0052 | di  | 04-03-25 | 09:11:30  | 09:14:19 | 169 sec      |
| 193 | 0x31c6ca57266d0033 | di  | 04-03-25 | 12:57:03  | 13:00:24 | 201 sec      |
| 194 | 0x31c30661eb870033 | di  | 04-03-25 | 09:14:22  | 09:18:07 | 225 sec      |
| 195 | 0x31c47472bfb40022 | di  | 04-03-25 | 09:32:38  | 09:36:50 | 252 sec      |
| 196 | 0x31c6167427f60064 | di  | 04-03-25 | 11:05:14  | 11:08:56 | 222 sec      |
| 197 | 0x31c56c51fcf60067 | di  | 04-03-25 | 15:05:23  | 15:09:04 | 221 sec      |
| 198 | 0x31c616743ae50064 | di  | 04-03-25 | 12:12:22  | 12:16:24 | 242 sec      |
| 199 | 0x31c47472eac10022 | di  | 04-03-25 | 12:14:02  | 12:16:57 | 175 sec      |
| 200 | 0x31c44725fa84001f | di  | 04-03-25 | 12:33:09  | 12:35:51 | 162 sec      |
| 201 | 0x31c6167446100064 | di  | 04-03-25 | 12:53:32  | 12:56:38 | 186 sec      |
| 202 | 0x31c6157559f10052 | di  | 04-03-25 | 14:02:34  | 14:05:49 | 195 sec      |
| 203 | 0x31c616745bad0064 | di  | 04-03-25 | 14:04:20  | 14:08:53 | 273 sec      |
| 242 | 0x31c47472f16f0022 | di  | 04-03-25 | 12:35:40  | 12:38:22 | 162 sec      |
| 243 | 0x31c6ca5746a90033 | di  | 04-03-25 | 02:51:07  | 02:54:01 | 174 sec      |
| 204 | 0x31c6f1b069400022 | wo  | 05-03-25 | 09:44:34  | 09:47:00 | 156 sec      |
| 205 | 0x31c6f1b080530022 | wo  | 05-03-25 | 11:18:54  | 11:22:10 | 196 sec      |
| 206 | 0x31c6ca5795400033 | wo  | 05-03-25 | 09:31:51  | 09:35:05 | 194 sec      |
| 207 | 0x31c70a9b5be00067 | wo  | 05-03-25 | 10:53:32  | 10:56:45 | 193 sec      |
| 208 | 0x31c84ed9165e0064 | wo  | 05-03-25 | 15:35:47  | 15:38:30 | 163 sec      |
| 209 | 0x31c6f1b0c9480022 | wo  | 05-03-25 | 15:49:42  | 15:52:49 | 187 sec      |
| 210 | 0x31c70a9bac940067 | wo  | 05-03-25 | 15:56:09  | 15:58:40 | 151 sec      |
| 211 | 0x31c70a9bae050067 | wo  | 05-03-25 | 16:01:08  | 16:03:24 | 136 sec      |
| 212 | 0x31c6ca57b7a40033 | wo  | 05-03-25 | 11:48:54  | 11:51:18 | 144 sec      |



| Nr  | Call ID            | Dag | Datum    | Starttijd | Eindtijd | Gespreksduur |
|-----|--------------------|-----|----------|-----------|----------|--------------|
| 213 | 0x31c6ca57b8090033 | wo  | 05-03-25 | 11:49:36  | 11:52:45 | 189 sec      |
| 214 | 0x31c61674dbce0064 | wo  | 05-03-25 | 11:57:18  | 12:00:04 | 166 sec      |
| 215 | 0x31c6ca57bd080033 | wo  | 05-03-25 | 12:05:47  | 12:08:19 | 152 sec      |
| 216 | 0x31c6e94a6ce5001f | wo  | 05-03-25 | 09:22:31  | 09:26:51 | 123 sec      |
| 217 | 0x31c61674fa910064 | wo  | 05-03-25 | 14:00:07  | 14:02:37 | 150 sec      |
| 218 | 0x31c6f1b0747c0022 | wo  | 05-03-25 | 10:32:49  | 10:35:38 | 169 sec      |
| 219 | 0x31c61674f9560064 | wo  | 05-03-25 | 13:54:29  | 13:58:37 | 248 sec      |
| 244 | 0x31c70a9b77aa0067 | wo  | 05-03-25 | 12:39:20  | 12:43:12 | 232 sec      |
| 314 | 0x31c61575e18a0052 | wo  | 05-03-25 | 12:20:45  | 12:23:51 | 186 sec      |
| 315 | 0x31c70a9ba7000067 | wo  | 05-03-25 | 03:35:38  | 03:38:24 | 166 sec      |
| 220 | 0x31c963fc0b570022 | do  | 06-03-25 | 10:46:40  | 10:49:53 | 193 sec      |
| 221 | 0x31c6e94afe33001f | do  | 06-03-25 | 09:06:23  | 09:08:29 | 126 sec      |
| 222 | 0x31c86a30391f0033 | do  | 06-03-25 | 10:40:52  | 10:43:42 | 170 sec      |
| 223 | 0x31c963fc43680022 | do  | 06-03-25 | 14:34:24  | 14:40:26 | 362 sec      |
| 224 | 0x31c958bc1481001f | do  | 06-03-25 | 10:37:33  | 10:40:43 | 190 sec      |
| 225 | 0x31c958bc0bd6001f | do  | 06-03-25 | 10:03:47  | 10:06:29 | 162 sec      |
| 226 | 0x31c958bc0f74001f | do  | 06-03-25 | 10:20:12  | 10:22:57 | 165 sec      |
| 227 | 0x31c963fc094c0022 | do  | 06-03-25 | 10:40:10  | 10:46:24 | 254 sec      |
| 228 | 0x31c84ef649230052 | do  | 06-03-25 | 09:35:19  | 09:40:33 | 314 sec      |
| 229 | 0x31c97f61014e0067 | do  | 06-03-25 | 12:02:16  | 12:08:36 | 380 sec      |
| 230 | 0x31c70a9bf9180067 | do  | 06-03-25 | 11:34:37  | 11:38:10 | 213 sec      |
| 231 | 0x31c86a305d8e0033 | do  | 06-03-25 | 13:11:32  | 13:18:48 | 436 sec      |
| 232 | 0x31c84ed992870064 | do  | 06-03-25 | 14:30:45  | 14:34:37 | 232 sec      |
| 233 | 0x31c84ed986360064 | do  | 06-03-25 | 13:45:25  | 13:50:06 | 281 sec      |
| 234 | 0x31c84ef648350052 | do  | 06-03-25 | 09:31:29  | 09:37:08 | 339 sec      |
| 311 | 0x31c84ef655d20052 | do  | 06-03-25 | 10:30:02  | 10:32:50 | 148 sec      |
| 235 | 0x31c958bcab5e001f | vr  | 07-03-25 | 11:00:07  | 11:02:49 | 162 sec      |
| 236 | 0x31cad175016f0052 | vr  | 07-03-25 | 12:06:27  | 12:10:05 | 218 sec      |
| 237 | 0x31c958bc912d001f | vr  | 07-03-25 | 09:03:21  | 09:06:35 | 194 sec      |
| 238 | 0x31c9b22951970067 | vr  | 07-03-25 | 11:35:55  | 11:38:53 | 178 sec      |
| 239 | 0x31c86a30eb7a0033 | vr  | 07-03-25 | 13:11:02  | 13:14:50 | 129 sec      |
| 240 | 0x31c86a30f8c20033 | vr  | 07-03-25 | 14:08:03  | 14:10:57 | 174 sec      |
| 241 | 0x31cad17531530052 | vr  | 07-03-25 | 16:01:09  | 16:04:09 | 180 sec      |
| 245 | 0x31c963fc88010022 | vr  | 07-03-25 | 09:17:25  | 09:20:53 | 208 sec      |
| 248 | 0x31caf73e020f0033 | vr  | 07-03-25 | 14:59:14  | 15:02:20 | 186 sec      |
| 250 | 0x31c9b22937800067 | vr  | 07-03-25 | 09:50:50  | 09:52:50 | 140 sec      |
| 251 | 0x31cad0b5ba340064 | ma  | 10-03-25 | 10:08:19  | 10:11:49 | 210 sec      |
| 252 | 0x31cbf7275d0d0022 | ma  | 10-03-25 | 09:23:52  | 09:27:17 | 205 sec      |
| 253 | 0x31caf73eb7e90033 | ma  | 10-03-25 | 11:44:55  | 11:47:32 | 157 sec      |
| 254 | 0x31cad0b5af650064 | ma  | 10-03-25 | 09:25:02  | 09:27:23 | 141 sec      |
| 255 | 0x31caf73ea6d70033 | ma  | 10-03-25 | 11:00:20  | 11:03:54 | 214 sec      |
| 256 | 0x31cd7e804ff90067 | ma  | 10-03-25 | 11:45:28  | 11:49:31 | 243 sec      |
| 257 | 0x31cad175e9e40052 | ma  | 10-03-25 | 12:59:05  | 13:01:35 | 150 sec      |
| 258 | 0x31cb306ea8a4001f | ma  | 10-03-25 | 13:08:13  | 13:10:36 | 143 sec      |
| 259 | 0x31cb306eb3d0001f | ma  | 10-03-25 | 13:44:56  | 13:47:11 | 135 sec      |
| 260 | 0x31cbf7277d740022 | ma  | 10-03-25 | 11:16:01  | 11:20:26 | 185 sec      |
| 261 | 0x31cee50c194a0052 | ma  | 10-03-25 | 15:48:22  | 15:52:18 | 236 sec      |
| 262 | 0x31cd7e8081800067 | ma  | 10-03-25 | 14:52:07  | 14:56:08 | 241 sec      |
| 263 | 0x31cad0b5b28c0064 | ma  | 10-03-25 | 09:39:27  | 09:44:04 | 277 sec      |
| 264 | 0x31cb306ec133001f | ma  | 10-03-25 | 14:39:46  | 14:44:49 | 303 sec      |
| 265 | 0x31cee3a20e260064 | ma  | 10-03-25 | 15:01:49  | 15:04:59 | 190 sec      |
| 266 | 0x31cd7e8087bd0067 | ma  | 10-03-25 | 15:11:44  | 15:15:32 | 228 sec      |
| 267 | 0x31cf10aa1adb0052 | di  | 11-03-25 | 09:02:59  | 09:05:17 | 138 sec      |
| 268 | 0x31cf035f2acc0033 | di  | 11-03-25 | 09:36:11  | 09:40:17 | 246 sec      |
| 269 | 0x31cfed68191c001f | di  | 11-03-25 | 10:53:45  | 10:56:09 | 124 sec      |
| 270 | 0x31cf10aa38390052 | di  | 11-03-25 | 11:13:54  | 11:16:42 | 168 sec      |



| Nr  | Call ID            | Dag | Datum    | Starttijd | Eindtijd | Gespreksduur |
|-----|--------------------|-----|----------|-----------|----------|--------------|
| 271 | 0x31cff96b52620022 | di  | 11-03-25 | 14:53:53  | 14:59:57 | 244 sec      |
| 272 | 0x31cf10aa47790052 | di  | 11-03-25 | 12:00:07  | 12:02:31 | 144 sec      |
| 273 | 0x31cf035f7f920033 | di  | 11-03-25 | 14:43:50  | 14:45:56 | 126 sec      |
| 274 | 0x31cff96b96f30022 | di  | 11-03-25 | 09:20:46  | 09:24:37 | 231 sec      |
| 275 | 0x31cf10aa42110052 | di  | 11-03-25 | 11:41:59  | 11:43:42 | 103 sec      |
| 276 | 0x31cfed684af6001f | di  | 11-03-25 | 13:49:52  | 13:52:45 | 173 sec      |
| 277 | 0x31cf10aa1bb30052 | di  | 11-03-25 | 09:07:19  | 09:09:54 | 155 sec      |
| 278 | 0x31cf035f47ca0033 | di  | 11-03-25 | 11:29:52  | 11:35:39 | 347 sec      |
| 279 | 0x31cf035f84e70033 | di  | 11-03-25 | 15:03:04  | 15:09:01 | 357 sec      |
| 280 | 0x31cee3a28f800064 | di  | 11-03-25 | 13:44:16  | 13:46:37 | 141 sec      |
| 281 | 0x31cf10aa4c7b0052 | di  | 11-03-25 | 12:12:02  | 12:14:11 | 129 sec      |
| 282 | 0x31d1746715e10033 | wo  | 12-03-25 | 14:04:23  | 14:08:06 | 223 sec      |
| 283 | 0x31d1130c213a0052 | wo  | 12-03-25 | 10:46:33  | 10:49:09 | 156 sec      |
| 284 | 0x31cee3a2f02b0064 | wo  | 12-03-25 | 09:51:56  | 09:55:37 | 221 sec      |
| 285 | 0x31cfed68bdfd001f | wo  | 12-03-25 | 10:50:14  | 10:52:35 | 141 sec      |
| 286 | 0x31d02b095e110067 | wo  | 12-03-25 | 09:12:11  | 09:14:53 | 162 sec      |
| 287 | 0x31d02b09777d0067 | wo  | 12-03-25 | 10:46:44  | 10:48:38 | 114 sec      |
| 288 | 0x31cf10aa487d0052 | wo  | 12-03-25 | 12:03:45  | 12:06:41 | 176 sec      |
| 289 | 0x31d1130c41a00052 | wo  | 12-03-25 | 12:37:31  | 12:39:36 | 125 sec      |
| 290 | 0x31cfed68bf9d001f | wo  | 12-03-25 | 10:57:23  | 11:00:18 | 175 sec      |
| 291 | 0x31cee3a2f5c90064 | wo  | 12-03-25 | 10:15:11  | 10:18:37 | 206 sec      |
| 292 | 0x31d1130c4aea0052 | wo  | 12-03-25 | 13:08:17  | 13:11:23 | 186 sec      |
| 293 | 0x31cff96bd5930022 | wo  | 12-03-25 | 13:04:24  | 13:10:04 | 340 sec      |
| 294 | 0x31d156df48a90064 | wo  | 12-03-25 | 15:00:35  | 15:03:49 | 194 sec      |
| 295 | 0x31d02b09644b0067 | wo  | 12-03-25 | 09:41:37  | 09:44:56 | 199 sec      |
| 296 | 0x31d02b09b9380067 | wo  | 12-03-25 | 14:36:33  | 14:39:45 | 192 sec      |
| 297 | 0x31d1746723020033 | wo  | 12-03-25 | 14:47:57  | 14:51:12 | 195 sec      |
| 298 | 0x31d17467679b0033 | do  | 13-03-25 | 09:01:46  | 09:05:10 | 204 sec      |
| 299 | 0x31d19b6b7c830022 | do  | 13-03-25 | 13:46:42  | 13:50:18 | 216 sec      |
| 300 | 0x31d1746769720033 | do  | 13-03-25 | 09:12:20  | 09:17:47 | 327 sec      |
| 301 | 0x31d2901d47bb0067 | do  | 13-03-25 | 13:48:53  | 13:53:04 | 251 sec      |
| 302 | 0x31d18edb7e54001f | do  | 13-03-25 | 12:48:22  | 12:51:14 | 172 sec      |
| 303 | 0x31d1130c62c80052 | do  | 13-03-25 | 14:30:30  | 14:36:45 | 375 sec      |
| 304 | 0x31d1746796e80033 | do  | 13-03-25 | 12:17:03  | 12:19:10 | 127 sec      |
| 305 | 0x31d17467ced90033 | do  | 13-03-25 | 15:32:05  | 15:36:41 | 276 sec      |
| 306 | 0x31d18edb724c001f | do  | 13-03-25 | 12:03:21  | 12:05:54 | 153 sec      |
| 307 | 0x31d18edb790f001f | do  | 13-03-25 | 12:33:21  | 12:35:24 | 123 sec      |
| 308 | 0x31d1130cbdaa0052 | do  | 13-03-25 | 10:29:40  | 10:32:31 | 171 sec      |
| 309 | 0x31d2de8718f10052 | do  | 13-03-25 | 15:55:05  | 15:59:26 | 261 sec      |
| 310 | 0x31cff96bf1c00022 | do  | 13-03-25 | 14:50:02  | 14:54:41 | 199 sec      |