



Retouradres: BSGR, Postbus 1141, 2302BC Leiden

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

**Belastingssamenwerking  
Gouwe-Rijnland**

**Bezoekadres:**  
Lammenschansweg 144

**Postadres:**  
Postbus 1141  
2302 BC LEIDEN  
Telefoon: 071-5256200

Datum:	13 juli 2023	Ons kenmerk :	13/07/2023/002/mrV
Uw brief van :		Behandeld door :	R. Vroonland
Uw kenmerk :		Doorkiesnummer :	071-525 6341
Bijlage(n) :		Afdeling :	Directie/Staf
Onderwerp :	Bereikbaarheid		

Geachte collegeleden,

Uit een (verplichte) Europese aanbesteding met betrekking tot de infrastructuur en de kantoorautomatisering is voorjaar 2022 KPN als winnaar tevoorschijn gekomen. Ook de Europese aanbesteding van de telefonie is door KPN gewonnen.

De migratie van de kantoorautomatisering heeft eind 2022 plaatsgevonden. De telefonie is begin 2023 overgegaan en de migratie van de infrastructuur heeft in maart 2023 plaatsgevonden.

Met name met betrekking tot de telefonie en de infrastructuur doen zich vanaf de migratie performance problemen voor. Telefoonverkeer valt weg, gesprekken zijn onvoldoende verstaanbaar en responstijden binnen de nieuwe infrastructuur zijn vele malen minder dan voorheen. De primaire belastingprocessen vertragen hierdoor.

Op dagelijkse basis vindt er op meerdere momenten overleg plaats op verschillende niveaus tussen KPN en de BSGR waarbij problemen in kaart worden gebracht en gewerkt wordt aan mogelijke oplossingen. Alhoewel er zeker voortgang geboekt wordt, blijkt de problematiek technisch complex, waardoor de uiteindelijke oplossing nog niet is gerealiseerd.

Wij bieden u hiervoor onze zeer oprechte excuses aan. Ook deze zomerperiode wordt onverminderd hard gewerkt aan een oplossing om de snelheid van de primaire processen en de kwaliteit van de telefonische afhandeling zo snel mogelijk weer op het juiste niveau te brengen.

Na het zomerreces zullen wij u opnieuw informeren over de voortgang.

Namens het dagelijks bestuur van de Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland,

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

## Marlies Groen

---

**Van:** GriffieVS  
**Onderwerp:** FW: BSGR: Brief bereikbaarheid BSGR  
**Bijlagen:** 20230713 Brief bereikbaarheid BSGR.pdf

---

Rob Vroonland <[R.Vroonland@bsgr.nl](mailto:R.Vroonland@bsgr.nl)>

**Verzonden:** donderdag 13 juli 2023 14:52

**Aan:**

**Onderwerp:** BSGR: Brief bereikbaarheid BSGR

Geachte collegeleden,

Bijgaand doen wij u de brief toekomen waarin wij u informeren over de performanceproblemen die momenteel spelen bij de BSGR op het vlak van de telefonische bereikbaarheid en de ICT.

Wij verzoeken u om de inhoud van deze brief mede ter kennis te brengen van uw gemeenteraad c.q. verenigde vergadering.

Met vriendelijke groet,

Namens het dagelijks bestuur van de BSGR

Rob Vroonland  
Adviseur bestuur & beleid

Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland  
Lammenschansweg 144, 2321 JX Leiden  
Postbus 1141, 2302 BC Leiden  
071 – 525 6341 / 06 – 316 759 03  
[www.bsgr.nl](http://www.bsgr.nl)



De Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland verzorgt de belastingen voor het hoogheemraadschap van Rijnland en de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Velsen, Voorschoten, Waddinxveen, Wassenaar en Zoeterwoude. Ook bepaalt de Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland de hoogte van de WOZ-waarde voor alle onroerende zaken in deze gemeenten.

Dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde en kan informatie bevatten die persoonlijk of vertrouwelijk is en niet openbaar mag worden gemaakt krachtens wet- of regelgeving of overeenkomst. Gebruik van de inhoud ervan door anderen zonder toestemming van de afzender of geadresseerde is onrechtmatig. Mocht dit e-mailbericht ten onrechte bij u terechtgekomen zijn, dan verzoeken wij u vriendelijk terstond contact met ons op te nemen.