

Geleideformulier verzoek tot kennisname

Routing voorstel:			
Onderwerp te agenderen in: <i>(aankruisen door opsteller waar nodig)</i>		Vergaderdatum: <i>(invullen door secretariaat)</i>	Agendapunt: <i>(invullen door secretariaat)</i>
Management Team	x	7 november	5
Ondernemingsraad	-		
Auditcommissie	-		
Dagelijks bestuur	x	16 november 2023	5
Algemeen bestuur	x	7 december 2023	6
Onderwerp:		Resultaten KTO deelnemers BSR 2023	
Bijlagen:		Geen	
Naam opsteller:		M. Scholtus	
Datum opgesteld:		30 oktober 2023	

Korte toelichting

In de zomer van 2023 hebben wij onze jaarlijkse enquête gehouden om de klanttevredenheid van onze deelnemers na te gaan. De digitale vragenlijsten zijn voorgelegd aan onze 11 bestuursleden en 12 ambtelijke contactpersonen.

Resultaten

De totale respons is 83%. De ontbrekende 17% wordt met name veroorzaakt door personele wisselingen.

		2023	2022	2021	2020
Bestuurlijke reacties (8)	Gemiddelde score:	7,4	8,0	7,2	7,3
Ambtelijke reacties (11)	Gemiddelde score:	7,8	7,9	7,8	7,6

Bestuurlijke reacties:

Positief:

- Geen separate opmerkingen

Aandachtspunt:

- Opmerking over recent bestuurlijk issue; dit heeft de beoordeling negatief beïnvloed.
- Opmerking over aantal punten die niet door de bestuurder te beoordelen zijn. Daarnaast opmerking, waarbij bestuurder aangeeft te verwachten dat er meer meegedacht en meegevoeld wordt ten aanzien van kostenterugdringing.

Ambtelijke reacties:

Positief:

- Goede contacten met accounthouder
- Persoonlijke aandacht
- Vragen worden snel en adequaat opgepakt
- Meedenken over oplossingsrichtingen

Aandachtspunt:

- Geen separate opmerkingen

Gevraagd besluit *(indien van toepassing)*

N.v.t.

Vervolgacties <i>(indien van toepassing)</i>	
Financieel:	
Juridisch:	
Personeel:	
Communicatief:	Resultaten KTO 2023 middels dit geleideformulier delen met het algemeen bestuur en met de medewerkers van BSR.
Overig:	
Openbaar: Ja	
Parafen voor akkoord	
Directeur BSR G.M. Scholtus Datum	
Voorzitter dagelijks bestuur BSR G. van Bezooijen Datum	
Voorzitter algemeen bestuur BSR G. van Bezooijen Datum	