

## Geleideformulier verzoek ter 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	-		
Ondernemingsraad	-		
Auditcommissie	-		
Dagelijks bestuur	x	14 maart 2024	5b
Algemeen bestuur	X	4 april 2024	5e
<b>Onderwerp:</b> Jaarverslag Klachten BSR 2023			
<b>Bijlagen:</b> 4			
<b>Naam opsteller:</b> M. den Hartog			
<b>Datum opgesteld:</b> 6 maart 2024			

### Korte toelichting

Het jaarverslag klachten is een onderdeel van de verordening klachtenbehandeling. Het jaarverslag geeft een overzicht van het aantal klachten en de afhandeling daarvan.

Een klacht conform onze klachtverordening heeft betrekking op die gevallen waarin de klant niet tevreden is over de wijze waarop hij is behandeld door een medewerker of bestuurder van BSR. In dit verband kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het niet nakomen van fatsoensnormen in een telefoongesprek. Klachten hebben derhalve betrekking op een gedraging en niet op een besluit. Indien men het niet eens is met een besluit kan daartegen binnen de geldende wettelijke termijn een bezwaarschrift worden ingediend bij BSR (of beroep worden ingesteld bij de daartoe bevoegde gerechtelijke instantie).

### Resultaten 2023

Er zijn in 2023 geen formele klachten ingediend over gedragingen.

Sinds 2022 werken wij binnen BSR met een subteam klachten. Wanneer een klant zijn/haar onvrede kenbaar maakt nemen wij dit altijd serieus. De betreffende medewerker die de klant spreekt of het betreffende bericht ontvangt pakt deze uiting in eerste instantie op en is verantwoordelijk voor de afhandeling. Veelal zorgt contact, aandacht en uitleg voor voldoende duidelijkheid en is daarmee de onvrede verholpen. Soms behoeft dit echter extra aandacht. In die gevallen wordt de uiting van onvrede overgedragen aan het subteam klachten. Zij pakken deze informele klacht/uiting van onvrede op conform het informele klachtenproces. (zie bijlage, proces klachtafhandeling)

### Gevraagd besluit

Het vaststellen van het jaarverslag klachten BSR 2023.

### Vervolgacties *(indien van toepassing)*

Financieel:	
Juridisch:	
Personeel:	
Communicatief:	Ter informatie toezenden aan het algemeen bestuur en de ondernemingsraad.
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