

Geleideformulier

1. Algemene gegevens

Titel voorstel/document:	Geleideformulier Jaarverslag Klachten 2025		
Datum opstelling:	24-01-2026		
Opsteller(s):	Subteam klachten en klachtencoördinator		
Ingebracht door (MT-lid):	Manager Dienstverlening		
Beoogde besluitvormingsroute:	Gremium	Vergaderdatum	Agendering (ter kennisname/ bespreking/besluitvorming)
	Managementteam		Ter kennisname
	Ondernemingsraad		
	Auditcommissie		
	Dagelijks bestuur		Ter kennisname
	Algemeen bestuur		Ter kennisname

2. Aanleiding

Binnen BSR maken we onderscheid tussen formele en informele klachten. Bijgaand treft u het jaarverslag van de ontvangen klachten in 2025 aan. Deze klachten en bijbehorende analyse geven ons inzicht voor mogelijke verbeteringen en dragen bij aan het lerende vermogen van onze organisatie.

3. Voorgesteld besluit

Kennis te nemen van het jaarverslag Klachten 2025.

4. Overwegingen en afwegingen

Beleidsmatig	<i>Klachtenverordening BSR</i>
Juridisch	<i>N.v.t.</i>
Financieel	<i>N.v.t.</i>

5. Risicoanalyse

Het analyseren van de ontvangen klachten heeft als doel iedere uiting van onvrede serieus te nemen en te bekijken of en hoe onze werkwijze aanpassing behoeft om deze onvrede in de toekomst te voorkomen.

Wanneer wij ontvangen klachten niet analyseren zullen wij geen lering trekken uit de ontvangen klachten en geen verbeteringen door kunnen voeren.

6. Gevraagd besluit

Managementteam	Het MT stemt in met doorgeleiding naar dagelijks bestuur
Ondernemingsraad	N.v.t.
Dagelijks bestuur	Het dagelijks bestuur stemt in met doorgeleiding naar algemeen bestuur
Auditcommissie	N.v.t.
Algemeen bestuur	Het algemeen bestuur neemt kennis van

7. Vervolgacties

Actie	Verantwoordelijke	Deadline
Uitvoering besluit	Manager Dienstverlening	
Communicatie intern	Manager Dienstverlening	
Communicatie extern	Manager Dienstverlening + officemanager	
Archivering + publicatie	Beleidsadviseur	

Parafen voor akkoord	
Directeur BSR G.M. Scholtus Datum	
Voorzitter dagelijks bestuur BSR W. van Wikselaar Datum	
Voorzitter algemeen bestuur BSR W. van Wikselaar Datum	

8. Woo-toetsing en openbaarheid

Documentonderdeel	Openbaar (Ja/Nee/Deels)	Categorie	Beperkingsgrond (art. 5.1 Woo)	Opmerkingen