

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	4 november 2024	X
Ondernemingsraad	-		
Auditcommissie	-		
Dagelijks bestuur	x	21 november 2024	4a
Algemeen bestuur	x	12 december 2024	4a
Onderwerp: Resultaten KTO deelnemers BSR 2024			
Bijlagen: Overzicht met reacties ambtelijk/bestuurlijk Klanttevredenheidsonderzoek 2024			
Naam opsteller: M. Scholtus			
Datum opgesteld: 30 oktober 2024			

Korte toelichting

In de zomer van 2024 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 11 ambtelijke contactpersonen.

Resultaten

Van de 22 personen hebben 20 gereageerd.

De totale respons is 91%, die bijdraagt aan de validiteit van de resultaten.

De ontbrekende 9% wordt met name veroorzaakt door personele wisselingen.

		2024	2023	2022	2021	2020
Bestuurlijke reacties	Gemiddelde score:	8,0	7,4	8,0	7,2	7,3
Ambtelijke reacties	Gemiddelde score:	8,3	7,8	7,9	7,8	7,6
Totaal	Gemiddelde score:	8,2	7,6	8	7,5	7,5

Bestuurlijke reacties:

Positief:

- Gewoon helder en goed.
- Bespeur goede politieke sensitiviteit, dat is fijn, want politiek is niet altijd rationeel.

Aandachtspunten:

- De GR zit wat vast op afspraken (NB: in de GR) die destijds zijn gemaakt, waardoor de flexibiliteit niet altijd behaald kan worden omdat er een unanieme meerderheid nodig is. Dat zorgt voor beperking in meedenkmogelijkheden.
- De GR regels zijn soms wat te strak, gezien de omgeving waarin wordt gewerkt.
- De werkafspraken worden goed nagekomen, voor zover ik kan inschatten en hoor. Lastiger zijn de afspraken m.b.t. kostenreductie. Daarin is wel empathie voor de situatie, maar die levert feitelijk te weinig op.
- Unanimiteitsvraagstuk heeft wat mij betreft te lang gelegen (en ligt er nu nog steeds). Dit had voor de toetreding van nieuwe deelnemer opgelost moeten worden.

Ambtelijke reacties:

Positief.

- Prima relatie met de accountmanager, financiën en andere medewerkers van BSR.
- Afspraken worden nagekomen. Lukt dit niet dan vindt er overleg plaats.
- BSR houdt zich aan de afgesproken data.
- Zeer tevreden over de werkzaamheden van de accounthouders.
- Vragen worden snel en adequaat beantwoord. Contactpersonen zijn uitstekend toegankelijk.
- BSR helpt ons om met name het proces van de belastingprognoses te verbeteren. Dit heeft geleid tot meer betrouwbare prognoses.
- Bij ons speelt met name de volledigheid bij de aanslagoplegging gebouwd. Worden er te weinig hectares in de aanslagoplegging meegenomen dan kan dit tot hogere tarieven ongebouwd leiden. Dit leidt tot vragen bij de vertegenwoordigers bij de categorie ongebouwd. BSR heeft samen met ons de nodige inspanningen verricht om de "verdwenen" hectares boven tafel te krijgen.

Aandachtspunt:

- Hoe besluitvorming bij een gemeente werkt is niet altijd voldoende duidelijk bij BSR.

Gevraagd besluit (*indien van toepassing*)

[Ter kennisname.](#)

Vervolgacties (*indien van toepassing*)

Financieel:

Juridisch:

Personeel:

Communicatief: [Resultaten KTO 2024 middels dit geleideformulier delen met het algemeen bestuur. Informatie delen met medewerkers BSR via BSRLife.](#)

Overig: [De aandachtspunten worden door het DB en/of MT opgepakt.](#)

Openbaar: [Ja](#)

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