

INTEGRITEIT & VEILIG SPORTKLIMAAT



A. VISIE OP INTEGRITEIT BINNEN DE GYMSPORT

In lijn met het jaarplan 2023 staat in 2024 het behouden en aanwakkeren van duurzaam sportplezier nog steeds met stip bovenaan. De KNGU streeft naar een positieve sportcultuur waar iedereen veilig en met plezier kan sporten of kan bijdragen aan de gymnsport.

Vanuit zowel de 'Visie op de Gymnsport (2022)' als de aanbevelingen van de opvolgingscommissie (2023) is er voor het thema Integriteit een sterke basis gelegd om in 2024 op voort te bouwen. Een belangrijk streven is om de theorie te vertalen naar de praktijk.

Niet alleen moeten de beoogde ambities bekend zijn bij alle betrokkenen, ook moet er een vertaling plaatsvinden naar het handelen naar deze ambities, zoals in de cultuur en reglementen bij de organisatie en clubs.

Onder **integriteit** wordt verstaan: het open, eerlijk en transparant de sport uitvoeren. Grensoverschrijdend gedrag, zoals machtsmisbruik, pesten of intimidatie, vallen onder ongewenste omgangsnormen. De definitie van een **sociaal veilige club** luidt: 'de bescherming of zich beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van menselijk handelen in de club'.

Na het aanstellen van een Integriteitsmanager in 2023 wordt met het doorlopen van de Leergang Integriteit in de Sport (NOC*NSF in samenwerking met Nederlands Compliance Instituut) stapsgewijs het integriteitsplan van de KNGU vormgegeven. De Leergang Integriteit in de Sport loopt van februari tot en met juni 2024. De implementatie van het plan start daarmee ook in 2024. De implementatie zal gefaseerd over meerdere jaren verlopen, maar in 2024 wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

- Het ophalen van de visie op Sport & Integriteit bij verschillende doelgroepen (clubs & verenigingen, bondsbureaumedewerkers, bondsbestuur, bondsraad);
- Het gebruiken van deze input voor het ontwikkelen van een eigen visie op Sport & Integriteit;
- Het vragen van de medewerking van alle bondsbureaumedewerkers, bondsbestuur en bondsraad om deze visie te vertalen naar KNGU-producten, -diensten en de uitvoering daarvan;
- Het rekening houden met bestaande handreikingen, zoals de Code Goed Sportbestuur en de campagne van de vier basiseisen (NOC*NSF).

De KNGU kent een bewogen verleden als het gaat om het thema Integriteit en grensoverschrijdend gedrag. Mede door deze ervaring, maar ook door het willen verbeteren van de meldprocedure in de sport, is de KNGU betrokken bij twee landelijke ontwikkelingen:

- Als opdracht vanuit het Ministerie van VWS is de KNGU aangesloten om mee te denken in het opzetten van een onafhankelijk integriteitscentrum. De opdracht is belegd bij NOC*NSF. Het doel is om met dit centrum één onafhankelijk meldpunt te ontwikkelen om de drempel tot het doen van een melding te verlagen. Ook hier voegt de ervaring uit de gymnsport een cruciale bijdrage aan een waardevol onafhankelijk integriteitscentrum. De bijdrage vertaalt zich naar het bijwonen van bijeenkomsten en het geven van (ongevraagd) advies in het proces.
- Het huidige tuchtrecht heeft tot nu toe niet geleid tot goedwerkende en eerlijke procedures. Vanuit de ervaring met het aantal tuchtrechtzaken wil de KNGU graag een kartrekkersrol vervullen in het verbeteren van het tuchtrecht. In samenwerking met het ISR, NOC*NSF en CVSN wil de KNGU een waardevolle bijdrage leveren, door nauw betrokken te zijn en te blijven bij het proces, haar expertise te delen en advies te geven om tot een correcte procedure te komen.

Om uitvoering te geven aan de verschillende aandachtspunten en acties is het van belang een professioneel integriteitsteam aan te stellen. Dit team bestaat uit de Integriteitsmanager en de Integriteitsmedewerkers. De Integriteitsmanager zorgt voor een structurele en gecoördineerde aanpak van integriteit op alle thema's. De Integriteitsmedewerkers vertalen de aanpak naar concrete uitvoeringen en hebben daarnaast de rol als Vertrouwenscontactpersoon. Het integriteitsteam komt in 2024 met een duidelijke inrichting van rollen, taken en verantwoordelijkheden, mede op basis van (de implementatie van) het integriteitsplan.

B. SOCIAAL VEILIGE CLUBS

In 2023 is de projectgroep 'Sociaal Veilige Clubs' opgezet, bestaande uit verschillende bondsbureaumedewerkers van diverse teams. Het belangrijkste doel van deze projectgroep is de sociale veiligheid in clubverband te stimuleren door middel van de vier basiseisen. Deze vier basiseisen helpen om een goed fundament te waarborgen voor sociale veiligheid.

Het project 'Sociaal Veilige Clubs' streeft in 2024 naar:

- 25 procent van de clubs werkt actief met de vier basiseisen en heeft daarmee:
 - ▶ Toegang tot de gratis VOG-regeling;
 - ▶ Actief gedragsregels opgesteld;
 - ▶ Een Vertrouwenscontactpersoon;
 - ▶ Trainers een e-learning/opleiding laten volgen van minimaal niveau 2 KSS.



- Aandacht besteden aan de voorzittersrol van de club. Deze dient onafhankelijk, zonder belangenverstrengeling een club te besturen, zodat meldingen, klachten, signalen, die voor veilig sportklimaat onwenselijk zijn, optimaal opgepakt kunnen worden.

De projectgroep 'Sociaal Veilige Clubs' zorgt er in 2024 voor dat de bekendheid en daarmee de beoogde implementatie van de vier basiseisen binnen de clubs zelfstandig kan verlopen en maakt daarin gebruik van de campagne van NOC*NSF. De projectgroep heeft naast het vergroten van het aantal clubs dat werkt met de vier basiseisen ook de taak om hen te ondersteunen bij vragen of advies op het gebied van dit thema.

In 2023 heeft de KNGU als tweede sportbond van Nederland het predicaat van de Code Goed Sportbestuur ontvangen. De Code Goed Sportbestuur is een kompas voor integer handelen en legt de nadruk op maatschappelijke relevantie, diversiteit en bestuurlijke- en organisatorische kwaliteit. Met het predicaat is erkenning gegeven aan het voldoen aan alle gestelde criteria, die bestaan uit de Minimale Kwaliteitseisen (MKE). Met het voldoen aan de MKE kan er wederom aanspraak gemaakt worden op de NLO-middelen. Voor 2024 moet worden voldaan aan een aantal aanvullende criteria, met het doel het predicaat te behouden, te weten:

- Beschikken over een topsportstatuut;
- Beschikken over een atletenvertegenwoordiging of -commissie.



INTERNATIONAAL



Met twee olympische teamtickets voor de Spelen van 2024 op zak zijn er voldoende kansen en aanknopingspunten om op het internationale toneel mee te gaan met ontwikkelingen, mee te denken met ambities en beleid, maar ook om te leren van andere landen. Voor 2024 zijn daarom op internationaal niveau een aantal doelstellingen geformuleerd:

- Met kennis van en betrokkenheid op internationaal niveau, worden besluiten en ontwikkelingen op internationaal niveau benut voor nationale doelen en plannen;
- De KNGU zet in op intensivering van de samenwerking met de voorzitter van het Technical Committee Trampoline. Het versterken van de samenwerking komt ten goede aan het realiseren van internationale doelstellingen, maar geeft ook mogelijkheden om de internationale ambities op de agenda te krijgen; een win-win situatie;
- De KNGU stelt zich op als aanjager van het thema freerunning en zet zich in om freerunning als erkende discipline op de agenda van de European Gymnastics te krijgen;
- Met kennis van en betrokkenheid op internationaal niveau, wordt het internationale beleid van de KNGU geëvalueerd en herijkt. Het herijkte internationale beleid bestaat in de kern uit vernieuwde speerpunten.





DG



DUTCHGYMNASTICS.NL



@DUTCHGYMNASTICKNGU
@TEAMNLTURNEN



DUTCHGYMNASTICKNGU
TEAMNLTURNEN



@DUTCHGYMNASTICS



DUTCHGYMNASTICS



@DUTCHGYMNASTICKNGU

BIJLAGEN



BEGROTING 2024

BASISAANBOD	LASTEN				BATEN					RESULTAAT
	Personeel	Activiteiten	Algemene middelen/ Overhead	LASTEN TOTAAL	Subsidies	Bijdragen	Sponsoring	Contributies	BATEN TOTAAL	
Activiteiten Fun	248.233	188.215	97.591	534.040	21.290	178.612	0	334.137	534.040	0
Activiteiten Win (incl. juryleden)	607.859	1.887.000	557.858	3.052.718	121.702	1.734.700	0	1.196.315	3.052.718	
Evenementen	27.149	550.500	129.164	706.814	28.178	300.500	0	378.135	706.814	
Doelgroep Sporters	883.242	2.625.715	784.614	4.293.571	171.171	2.213.812	0	1.908.587	4.293.571	0
Activiteiten Educatie	462.684	398.412	171.945	1.033.041	97.255	502.375	0	433.411	1.033.041	0
Activiteiten Trainers en Coaches	0	1.500	300	1.800	73	16.000	0	-14.274	1.800	
Doelgroep Trainers en Coaches	462.684	399.912	172.245	1.034.841	97.329	518.375	0	419.137	1.034.841	0
Activiteiten Organisatieadvies	206.763	631.071	492.963	1.330.797	40.871	142.000	0	1.147.927	1.330.797	0
Activiteiten Accountmanagement	315.423	5.000	188.530	508.953	15.631		0	493.323	508.953	0
Front-office	158.422	0	93.212	251.633	7.728		0	243.905	251.633	0
Doelgroep Clubbestuurders	680.608	636.071	774.705	2.091.384	64.229	142.000	0	1.885.155	2.091.384	0
Programma Turnen Dames	565.463	264.838	242.639	1.072.940	425.801	4.500	0	642.639	1.072.940	0
Programma Turnen Heren	886.424	193.143	315.481	1.395.048	575.067	104.500	0	715.481	1.395.048	0
Doelgroep Talenten en Topsporters	1.451.887	457.981	558.120	2.467.988	1.000.868	109.000	0	1.358.120	2.467.988	0
Activiteiten voor Fans	0	1.000	224	1.224	49	1.000	0	175	1.224	0
Doelgroep Fans	0	1.000	224	1.224	49	1.000	0	175	1.224	0
Totaal Doelgroepen	3.478.421	4.120.679	2.289.907	9.889.007	1.333.646	2.984.187	0	5.571.174	9.889.007	0

Algemene middelen en overhead

	Personeel	Activiteiten	LASTEN TOTAAL	Subsidies	Bijdragen	Sponsoring	Contributie	BATEN TOTAAL	RESULTAAT
Innovatie & Ontwikkeling (speerpunten jaarplan)	76.874	630.021	706.895	639.306	20.000	0	47.589	706.895	0
Marketing & Communicatie	490.271	278.390	768.661	154.792	0	125.000	488.870	768.661	0
HR	167.704	223.500	391.204	78.780	0	0	312.424	391.204	0
Bestuurlijke Zaken	447.176	142.000	589.176	118.647	0	0	470.529	589.176	0
Financiën & Control	312.235	112.000	424.235	85.432	0	0	378.803	464.235	40.000
ICT	184.471	358.947	543.418	109.433	0	0	433.986	543.418	0
Huisvesting	0	165.974	165.974	33.424	0	0	132.550	165.974	0
Bureaunkosten	0	31.500	31.500	6.343	0	0	25.157	31.500	0
Totaal Algemene middelen en overhead	1.678.732	1.942.332	3.621.063	1.226.156	20.000	125.000	2.289.907	3.661.063	40.000



Toelichting bij begroting 2024

Algemeen

De begroting is opgebouwd vanuit de verschillende doelgroepen van de KNGU met de bijbehorende activiteiten. De producten en diensten vallen onder de verschillende activiteiten die de KNGU per doelgroep aanbiedt.

De baten per product komen voort uit subsidies, deelnemersbijdragen, sponsoring en contributie. De kosten per product bestaan enerzijds uit kosten voor het uitvoeren van activiteiten en anderzijds uit personeelskosten.

Daarnaast wordt op basis van een verdeelsleutel een deel van de overhead en algemene middelen toegerekend aan de producten.

Baten

Subsidies

Onder subsidies vallen de inkomsten die via NOC*NSF worden ontvangen vanuit de sportagenda gelden. Hieronder vallen de basissubsidie, topsportsubsidie en projectsubsidies, bijvoorbeeld voor de opvolging van de aanbevelingen uit het Verinorm rapport.

Bijdragen

Onder bijdragen vallen onder andere de volgende inkomsten:

- deelnemersbijdragen wedstrijden, opleidingen en (fun)evenementen;
- toeschouwers inkomsten wedstrijden en evenementen;
- inkomsten met betrekking tot collectieve verzekeringen en gymnsport.nl.

Sponsoring

Sponsorinkomsten zijn meegenomen in de begroting wanneer er voldoende zekerheid is over ontvangst van deze gelden.

Contributies

De inkomsten uit contributie zijn gebaseerd op een prognose van de ledenontwikkeling. Hierbij is rekening gehouden met een ledendaling van 2%.

De KNGU wordt geconfronteerd met de gevolgen van de inflatiecijfers (4,44%; gemiddeld t/m oktober 2023), stijgende verzekeringspremies en CAO stijgingen (+10,5%) en is daarom genoodzaakt de contributietarieven voor 2024 te indexeren met 6,75%. De bepaling van de indexering kwam conform het financieel statuut uit op 8%, maar is mede dankzij kostenbesparingen zo laag mogelijk gehouden.



Lasten

Sporters (BU Sporters & Fans)

Activiteiten die voor sporters worden georganiseerd:

- fun activiteiten zoals nijntje Beweegdiploma, demosport en Your Stage;
- win activiteiten: de wedstrijden en alle activiteiten daaromheen;
- evenementen: in 2024 is dit enkel DG the Finals;
- activiteiten inzake veilig sporten en sportintegriteitszaken.

Trainer-coaches & Juryleden (BU Support)

Voor trainers en coaches worden opleidingen verzorgd op verschillende niveaus. Daarnaast worden er bijscholing en gefaciliteerd en worden er aanvullende activiteiten georganiseerd zoals The Coach.

Clubbestuurders (BU Support)

Clubbestuurders worden ondersteund door accountmanagement. Daarnaast profiteren de clubbestuurders van de collectieve inkoop van onder andere verzekeringen en BUMA/SENA.

Talenten & Topsporters (BU Talentontwikkeling & Topsport)

Voor de talenten en topsporters faciliteert de KNGU een topsportprogramma voor zowel turnen heren als turnen dames, met een vaste bijdrage vanuit de KNGU van € 400.000 per programma (totaal: € 800.000).

Fans (BU Sporters & Fans)

Voor de fans binnen de DG community is er een evenementenkalender beschikbaar, alle social media platforms en korting op kleding van Craft.



Algemene middelen en overhead

Innovatie & Ontwikkeling (projecten)

Ten aanzien van innovatie en ontwikkeling wordt er in 2024 niet alleen ingezet op de projecten zoals beschreven in het jaarplan 2024, maar ook op de doorontwikkeling van het basisaanbod.

Marketing & Communicatie

Kennis- en informatiemanagement, Marketing & Communicatie, corporate communicatie, partnerships & sponsoring en de website.

HR

Opleidingen, contributie WOS, overige personeelskosten, ziekteverzuimvervangende en vrijwilligersactiviteiten.

Bestuurlijke zaken

Directie, directe bestuurskosten, contributie FIG en NOC*NSF, juridische- en overige advieskosten en representatiekosten.

Financiën & control

Accountantskosten, administratiekosten en onvoorzien.

ICT

Telefonie, internet, hardware en software.

Huisvesting

Huur bondsbureau en opslag.

Bureaunkosten

Facilitair beheer, drukwerk en overige kantoorkosten.

Resultaat 2024

Op basis het verwachte resultaat 2023 zijn de algemene reserves eind 2023 nog niet op het niveau van het financieel statuut (€ 500.000), daarom is het begrote resultaat +€ 40.000.



Basisaanbod 2024

In het KNGU-basisaanbod zijn alle structurele activiteiten en diensten opgenomen.

De beoogde resultaten, zijn tot stand gekomen op basis van de eerder behaalde resultaten, met een doorvertaling naar de meerjarenstrategie, de vraag van de sporters en de veranderende omgeving.

Sporters & Fans

Activiteiten Fun Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Your Stage aanbod	Aantal evenementen	5
Your Stage deelname	Aantal clubs	30
LTC Gymnastics for All volledig operationeel en in volle bezetting	ja/nee	ja
Vergroten kennis onder technisch kader	Aantal coaches met bijscholing	60
Aanbod voor non-competitieve freerunners ontwikkelen	Aantal evenementen	6
KNGU clubs als keurmerkhouders nijntje Beweegdiploma	Aantal KNGU-clubs met keurmerk	250
Aanbod lesinspiratie recreatieve gymnsport	ja/nee	ja
Aantal uitgereikte diploma's nijntje Beweegdiploma	Aantal deelnemers	10.000
Tevredenheid nijntje Beweegdiploma onder ouders	NPS score	40
Tevredenheid trainers over scholingsaanbod nijntje Beweegdiploma	KTV score	8
Aantal keurmerkhouders bewegen met nijntje	Totaal aantal keurmerkhouders	80
Aantal keurmerkhouders nijntje Beweegdiploma andere sportbonden	Aantal overige clubs met keurmerk	35
Waardering keurmerkhouders bewegen met nijntje	KTV score	7

Activiteiten Win Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Tevredenheid wedstrijdssporters	KTV cijfer	7,5
Tevredenheid NK - DG The Finals	KTV	8
Ontwikkeling en implementatie score-applicatie voor alle disciplines (On Point)	Pilot gestart ja/nee	ja
Ontwikkeling en implementatie Harmonisatie TD en structuurwijziging	2 Pilots gestart ja/nee	ja
Competitieaanbod Freerunning	Aantal wedstrijden	6

Jury Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Nieuw opgeleide juryleden	Aantal nieuw opgeleide juryleden	1.000
Ontwikkeling toolkit voor clubs om tekort juryleden tegen te gaan	Aantal items in toolkit	5
Aantal actieve juryopleidingen met kloppende customer journey	Aantal goede opleidingen	33

Evenementen Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Tevredenheid sporters NK	KTV cijfer	8

Vrijwilligers Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Vrijwilligersbeleid / Advies en ondersteuning vrijwilligers	Aantal evenementen	1
Vrijwilligersbeleid / Advies en ondersteuning vrijwilligers	NPS score	-20

Activiteiten Fans Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Aantal verkochte artikelen	Aantal items	0
Aantal volgers social media	Facebook volgers	13.500
Aantal volgers social media	Instagram volgers	25.500
Aantal volgers social media	DG the Crew	4.500



Topsport

Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Dames: Uitzending en faciliteren internationale events / EK 2024 teamfinale en 5 individuele finales / OS 2024 top-8 klassering met team en één keer individuele top-8 klassering	Programma is lopend, eindklassering	1
Heren: Uitzending en faciliteren internationale events / EK 2024 teamfinale en 2 individuele finales / OS 2024 top-8 klassering met team en één keer individuele top-8 klassering	Programma is lopend, eindklassering	1

Support

Educatie Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Aantal opgeleide trainer-coaches (niveau 1 t/m 4)	Aantal opgeleiden	1.300
Aantal opgeleide praktijkbegeleiders	Aantal bijgeschoolde	200
Aantal opgeleide docenten	Focus fundamentfase	50
KTO-cijfer opleidingen 1 t/m 4	KTV score	7,5
Minimaal aantal georganiseerde The Coach events		1
Minimaal aantal inschrijvingen The Coach		300
KTO cijfer The Coach	KTV score	7,5
Aantal bijgeschoolde trainer-coaches		750
Tevredenheid over aangeboden bijscholingen	KTV score	7,5
Aantal actieve licentiehouders	(afname/toename) aantal licentiehouders	3.700



Activiteiten Clubservices Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Aantal abonnees nieuwsbrief	Aantal ontvangers	5.800
Aantal nieuwsbrieven	Aantal uitgaves nieuwsbrief	6
Aantal online meetings/ webinars/ intervisie	Aantal meetings	4
Aantal online meetings/ webinars/ intervisie	Aantal deelnemers	40
Tevredenheid online meetings/ webinars	KTV score	7,5
Minimaal aantal events waar clubbestuurdersbijeenkomsten worden georganiseerd		4
Minimaal aantal deelnemers clubbestuurdersbijeenkomsten bij events		40
Minimaal aantal rondetafelsessies		40
Minimaal aantal clubbestuurders aangesloten bij clubbestuurdersplatform		30
Minimaal aantal clubs pro-actief benaderd op basis van data (verenigingsmonitor)		75

Ondersteunende diensten

Op deze pagina is een aantal kernactiviteiten weergegeven ten aanzien van de bedrijfsvoering binnen het bondsbureau en die indirect een bijdrage leveren aan onze dienstverlening.

ICT

Omschrijving

CRM

Realisatie IT-strategie

HR

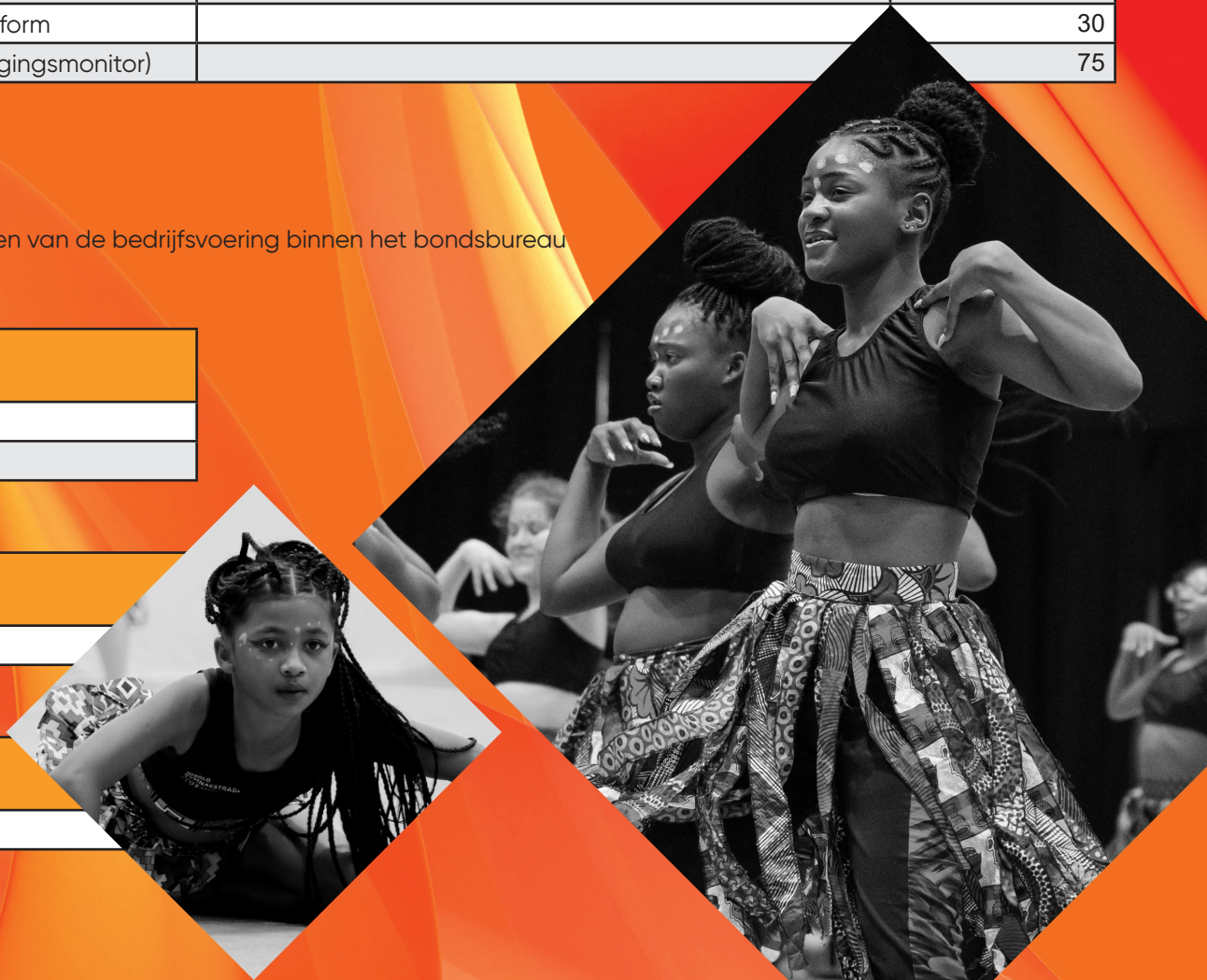
Omschrijving

Verzuim/personeel

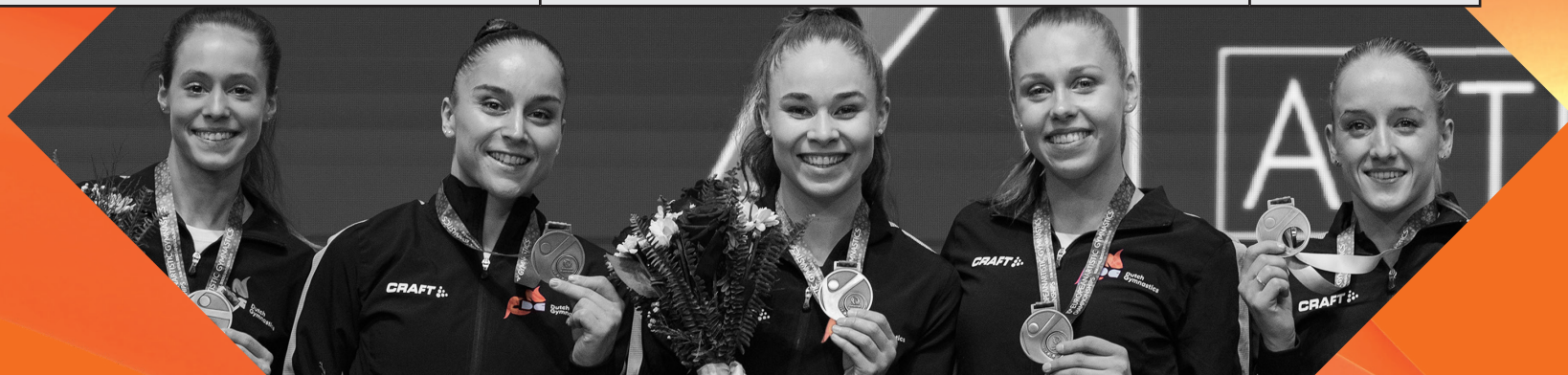
Integriteit & Veilig Sportklimaat

Omschrijving

Clubs actief met de vier basiseisen (25%)



Marketing & Communicatie Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
We lanceren "The Road to Paris," een videoreeks op YouTube en onze website, om de weg naar het EK turnen en de Olympische Spelen te volgen	Aantal view in totaal eind 2024	2M
DG The Finals en het NK Freerunning (speed & stijl) brengen we mooi in beeld	Aantal view in totaal eind 2024	500K
We zorgen ervoor dat de breedtesport en andere topsporten goed in beeld worden gebracht om meer mensen te inspireren om een leven lang met plezier te bewegen	Positieve sentiment, meer dan 92% gemeten in Coosto (10% in 2023)	>92%
Maximaal 10% negatief sentiment in de online pers	Positieve sentiment, meer dan 92% gemeten in Coosto (10% in 2023)	>92%
We maken gebruik van data om de inzet van het M&C-team en de PM-ers te optimaliseren	Evaluatie eind 2024	Positieve ontwikkeling m.b.t. data gebruik
In 2024 werken we aan het verbeteren van onze contactgegevens en communicatiekanalen met trainer-coaches, bestuurders en juryleden	Database met min 80% van de contactgegevens (e-mail of tel) van trainer-coaches, bestuurders en juryleden	>80%
We bouwen sterke relaties op met gymfluencers, atleten en DG gerelateerde influencers met een groot social media bereik, om hen op strategische momenten van hoogwaardige content te voorzien. Zo kunnen ze bijdragen aan het vergroten van het aantal volgers, views en de sport positief op de kaart zetten	Geschat aantal views eind 2024	8M
We willen op onze eigen kanalen eind 2024, 120K volgers hebben (nu 80K), 5 miljoen view bereiken en 350K unieke personen bereikt hebben (alle kanalen bij elkaar)	Aantal volgers, views en unieke personen bereikt....	120K, 5M en 350K



Partners Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Opbouwen van betere relaties met bestaande partners, creëren van extra waarde en het verkennen van toekomstige samenwerkingsmogelijkheden om win-winsituaties te bevorderen	Hoger bedrag aan cash partner deals in 2024 vs 2025 (af te sluiten in 2024)	Meer cash dan in 2023
Aantrekken van een nieuwe partner voor onze evenementen	Partner voor The Finals en NK/NL Cups (freerunning) 2025	Partner voor The Finals en NK/NL Cups (freerunning) 2025
Werven van minimaal één nieuwe Dutch Gymnastics partner	Nieuwe Partner Dutch Gymnastics	Nieuwe Partner Dutch Gymnastics

Kennis Management Omschrijving	Meeteenheid	Beoogd resultaat 2024
Begrijpen van de sportbehoefte van senioren door middel van kwalitatief en kwantitatief onderzoek	Onderzoek uitgevoerd	Onderzoek uitgevoerd
Identificeren van kansen om meerwaarde te bieden in dans door benchmarking en kwalitatief onderzoek	Benchmarking en onderzoek uitgevoerd	Benchmarking en onderzoek uitgevoerd
Continu verbeteren van bestaande producten en diensten op basis van de huidige KTO's	Hoger overall cijfer voor de producten en diensten vs 2023	Hoger overall cijfer voor de producten en diensten vs 2023

