

Aan de colleges van de gemeenten Bergen,
Uitgeest, Castricum en Heiloo

Ons kenmerk:
Zaaknummer: 20bu000019
Uw brief van: -
Uw kenmerk: -
Verzenddatum: 5 juni 2020
Bijlage(n): 1

Contactpersoon: R. Stam
E-mail: RobStam@debuch.nl

Onderwerp: Jaarverslag Klachten Werkorganisatie BUCH 2019

Geachte leden van de colleges,

In 2019 zijn diverse klachten binnengekomen en afgehandeld door de Werkorganisatie BUCH. Van deze klachten wordt jaarlijks een verslag gemaakt. Op 03 juni 2020 hebben wij het Jaarverslag Klachten Werkorganisatie BUCH 2019 in onze bestuursvergadering vastgesteld. Hierbij ontvangt u dit document ter informatie.

In het jaarverslag is per gemeente inzicht gegeven in het aantal en het soort klachten dat per domein is ontvangen en afgehandeld. Hierbij wordt ook een apart overzicht gegeven van de klachten die zijn afgehandeld door de Nationale Ombudsman.


Ontwikkeling in het aantal klachten

Elke klacht is er eigenlijk een teveel. Tegelijkertijd bieden klachten ook kansen tot ontwikkelen. Uit het jaarverslag blijkt dat we zowel positieve als negatieve ontwikkelingen hebben in het aantal klachten. Gegeven de ontwikkelingen in 2019 en kijkend naar het genoemde aantal klantcontacten is het bestuur licht positief gestemd. Wel betreuren we de stijging van het totale aantal klachten ten opzichte van 2018.

Vervolgproces

Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de gebruikelijke wijze. Naast het verplicht informerende karakter wordt het jaarverslag ook gebruikt in de organisatieontwikkeling en bij de sturing op het, waar mogelijk, voorkomen van klachten. Via de gebruikelijke verantwoordingssystematiek (de P&C-cyclus) informeren we u en uw gemeenteraden over de voortgang in deze ontwikkeling.

Met vriendelijke groet,
Het BUCH Bestuur,


D. van Huizen
algemeen directeur


H. Romeyn
voorzitter

de **BUCH**

Postbus 7, 1910 AA Uitgeest
Telefoon 14 0251
Info@debuch.nl

