

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

Ons kenmerk: BUCH.1252  
dossiernummer: BUCH/0095/02  
Uw brief van: -  
Uw kenmerk: -  
Verzenddatum: 12 juli 2019  
Bijlage(n): 1  
  
Contactpersoon: R. Stam  
E-mail: RobStam@debuch.nl

**Onderwerp: Jaarverslag Klachten Werkorganisatie BUCH 2018**

Geachte leden van de colleges,

In 2018 zijn diverse klachten binnengekomen en afgehandeld door de Werkorganisatie BUCH. Van deze klachten wordt jaarlijks een verslag gemaakt. Op 10 juli 2019 hebben wij het Jaarverslag Klachten Werkorganisatie BUCH 2018 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 2018 en kijkend naar het genoemde aantal klachten in gemeenten van vergelijkbare grote qua inwoneraantallen is het bestuur licht positief gestemd. Wel betreuren we de stijging van het totale aantal klachten ten opzichte van 2017.

**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,

  
G.A. Suanet QC  
secretaris

  
drs. H. Hafkamp  
voorzitter

de **BUCH**

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

