

De leden van de raden van Bergen,  
Uitgeest, Castricum en Heiloo

|                |                   |              |                |
|----------------|-------------------|--------------|----------------|
| Afdeling       | : Bestuur         | Ons kenmerk  | :              |
| Onderdeel      | : Directie        | Zaaknummer   | :              |
| Contactpersoon | : Richard Herman  | Uw brief van | :              |
| Telefoonnummer | : (072) 535 66 06 | Uw kenmerk   | :              |
| Bijlage(n)     | : 25              | Verzenddatum | : 17 juni 2016 |

Onderwerp : Nulmeting naar de dienstverlening in de BUCH-gemeenten

Beste raadsleden,

Hierbij sturen we u de rapportages van de burgerpeilingen en de ondernemerspeilingen vanuit het onderzoeksinstrument "Waarstaatjegemeente". Deze rapportages vloeien voort uit de wens van uw raden om een Nulmeting te verrichten naar de dienstverlening van de BUCH-gemeenten (zoals verwoord in het Bedrijfsplan "Samen, maar toch apart" van 13 mei 2015). Dit in het kader van de dienstverlening die vanaf 1 januari 2017 wordt geleverd aan onze inwoners en ondernemers vanuit de nieuwe Werkorganisatie BUCH.

#### Inhoud

Bijgevoegd treft u acht rapporten aan die zijn gebaseerd op een burgerpeiling en een ondernemerspeiling per BUCH-gemeente. Deze rapporten zijn gepresenteerd aan de Directie i.o. en aan ons Bestuur i.o. Wij hechten eraan om, bij deze, de integrale rapportages ter kennisname aan u aan te bieden. Elk rapport is voorzien van een samenvatting waarin de belangrijkste uitkomsten per gemeente worden weergegeven.

Voorts zijn bij de rapportages losse factsheets gevoegd met de belangrijkste uitkomsten, afgezet tegen de andere 3 gemeenten. Verder zijn er overzichten toegevoegd met de BUCH-gemiddelden, afgezet tegen landelijke gemiddelden.

#### Proces

Deze Nulmeting naar de dienstverlening is een eerste stap in een proces waarin we de kwaliteit van de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers, middels periodieke metingen, willen verbeteren waar dat nodig en mogelijk is. Zodoende willen wij voortdurend kunnen inspelen op vragen, behoeften en mogelijke klachten van onze klanten.

Dit proces is opgesplitst in twee sporen:

- Spoor A bestaat uit diverse Nulmetingen, waarvan we u nu de eerste rapportages (burgerpeilingen en ondernemerspeilingen) kunnen aanbieden. De Nulmetingen gelden als ijkpunt voor toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van onze dienstverlening. Over de uitkomsten van deze Nulmeting informeren wij u middels de bijgaande rapportages. Wij willen de algemene klankbordgroep van uw raden, na het zomerreces, een presentatie geven (door het onderzoeksbureau I&O Research) over de duiding van de bijgaande rapportages. Dit als vervolg op de bijeenkomst van de algemene klankbordgroep op 10 februari van dit jaar, waarbij de start van de Nulmeting is aangekondigd.
- Spoor B start na 1 januari 2017. Dit spoor bestaat uit het interactieve proces van de raden, bestuur en organisatie gericht op inhoud en proces van de dienstverlening vanuit de nieuwe Werkorganisatie BUCH. Dit spoor wordt gevoed door de uitkomsten vanuit de Nulmetingen en een op te stellen plan van aanpak voor de dienstverlening aan de inwoners en ondernemers van de BUCH-gemeenten. Hierbij willen wij uw raden actief betrekken middels de algemene klankbordgroep.

Wij hopen u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
Namens het BUCH bestuur i.o.,

M.J. Pothast,  
secretaris,

W.J.A. Verkleij,  
voorzitter,