

Klachtenoverzicht 2024

Afhandeling klachten

Als inwoners en ondernemers niet tevreden zijn over de Hoornse dienstverlening kunnen zij een klacht indienen. Uitgangspunt is dat we klachten zoveel mogelijk informeel oplossen. Liever met de burger snel een oplossing vinden, dan verzanden in lange en formele procedures die vaak tot dezelfde uitkomst leiden. Voor de informele aanpak is een reactietermijn gesteld van 5 werkdagen

Om tijdige afhandeling en volledige registratie te bevorderen hebben wij dit zaaktype hetzelfde ingericht als de klantvraag. Ook hier gaat een herinneringsmail uit als de reactietermijn overschreden dreigt te worden, of als de afhandeling niet compleet is geregistreerd in het zaaksysteem.

Aantal klachten

Er zijn in 2024 268 klachten ingediend.

Team Beleid en Regie SB

Totaal aantal klachten: 78

Tabel 1 Aantal klachten team Beleid en Regie SB

Categorie	Aantal
Fysiek	30
Kwaliteit onderhoudswerkzaamheden	6
Afhandeltermijn	4
Geen reactie	3
Ontevreden over procedure	21
Overig	9
Onvoldoende informatie	4
Onduidelijke procedure	1

Rode draad

Er is in het eerste kwartaal sprake geweest van gladheid door bevriezing. Naar aanleiding daarvan is meerdere keren geklaagd over het strooibeleid van de gemeente. Feit blijft hierbij dat de gemeente niet alle wegen en paden in Hoorn kan strooien. Dat is ook aan klagers uitgelegd. Daarnaast hadden veel klachten voornamelijk betrekking op de overlast die ontstaat bij de aanleg van glasvezel en de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden aan de bestrating daarbij. Ook klagen mensen nogal eens over onderwerpen die te maken hebben met parkeren.

Team Dienstverlening FO

Totaal aantal klachten: 43

Tabel 2 Aantal klachten team Dienstverlening FO

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	23
Onduidelijke procedure	3
Bejegening	5
Overig	4
Afhandeltermijn	5
Onvoldoende informatie	2
Fysiek	1

Rode draad

Klachten hebben betrekking op verschillende diensten en producten van de gemeente. Men liep tegen problemen aan of kreeg niet het gewenste antwoord. Met klagers is contact opgenomen om informatie te vertrekken en/of ze verder te helpen.

Team Beheer en Onderhoud

Totaal aantal klachten: 38

Tabel 3 Aantal klachten Team Beheer en Onderhoud

Categorie	Aantal
Kwaliteit onderhoudswerkzaamheden	9
Fysiek	10
Geen reactie	3
Onvoldoende informatie	3
Onduidelijke procedure	1
Ontevreden over procedure	8
Overig	1
Bejegening	2
Afhandeltermijn	1

Rode draad

Klachten hebben voornamelijk betrekking op fysieke zaken in de openbare ruimte en de wijze en moment van onderhoud. Een aantal keer wordt een klacht ingediend na het doen van een Fixi melding. Tijdige en duidelijke communicatie blijft belangrijk. Het aantal klachten hierover is echter minimaal, afgezet tegen het grote aantal Fixi meldingen.

Team Gegevensmanagement en Belastingen

Totaal aantal klachten: 33

Tabel 4 Aantal klachten team Gegevensmanagement en Belastingen

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	26

Categorie	Aantal
Afhandeltermijn	3
Geen reactie	2
Overig	2

Rode draad

Daar waar het ontevredenheid over de procedure betreft hebben klachten voornamelijk betrekking op parkeerboetes. Mensen zijn niet tevreden over de afhandeltermijn, ofwel zijn niet tevreden over het resultaat van het bezwaar.

Team Vergunningen en Bouwtoezicht

Totaal aantal klachten: 14

Tabel 5 Aantal klachten team Vergunningen en Bouwtoezicht

Categorie	Aantal
Fysiek	3
Ontevreden over procedure	3
Onduidelijke procedure	1
Geen reactie	2
Overig	1
Bereikbaarheid	2
Onvoldoende informatie	1
Afhandeltermijn	1

Rode draad

Klachten hadden voornamelijk betrekking op de procedures rond de aanvraag van een vergunning en de communicatie erover. Ook is een aantal keer geklaagd over het niet of niet tijdig krijgen van een reactie.

Team Veiligheid en Toezicht

Totaal aantal klachten: 34

Tabel 6 Aantal klachten team Veiligheid en Toezicht

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	16
Bejegening	12
Overig	3
Onduidelijke procedure	1
Fysiek	2

Rode draad

Klachten hadden betrekking op handhavingsmomenten (te veel/te weinig). Kwesties zijn met klagers besproken. Opvallend is de stijging van het aantal klachten in het tweede kwartaal. Dit signaal is met de afdeling gedeeld. Verklaring hiervoor is de actieve aanpak van het team. Meer handhaving/bekeuringen leidden in dit geval op meer reacties van mensen die daar niet 'blij' mee waren.

Team Realisatie SB

Totaal aantal klachten: 6

Tabel 7 Aantal klachten team Realisatie SB

Categorie	Aantal
Bejegening	2
Ontevreden over procedure	1
Onvoldoende informatie	1
Fysiek	1
Geen reactie	1

Team RO, Wonen & Economie

Totaal aantal klachten: 3

Tabel 8 Aantal klachten team RO, Wonen en Economie

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	2
Overig	1

Team JA VVH

Totaal aantal klachten: 4

Tabel 9 Aantal klachten team JA VVH

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	3
Geen reactie	1

Team Bestuurs- en Juridische Zaken

Totaal aantal klachten: 6

Tabel 10 Aantal klachten team Bestuurs- en Juridische Zaken

Categorie	Aantal
Onvoldoende informatie	4
Ontevreden over procedure	2

Rode draad

5 van de 6 klachten hadden betrekking op mogelijke asielopvang in een wijk in Hoorn.

Team Projectmanagement

Totaal aantal klachten: 3

Tabel 11 Aantal klachten team Projectmanagement

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	1
Onduidelijke procedure	1

Categorie	Aantal
Fysiek	1

Directie

Totaal aantal klachten: 2

Tabel 12 Aantal klachten Directie

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	2

Griffie

Totaal aantal klachten: 2

Tabel 13 Aantal klachten Griffie

Categorie	Aantal
Afhandeltermijn	1
Overig	1

Team Zorg en Samenleving

Totaal aantal klachten: 1

Tabel 14 Aantal klachten team Zorg en Samenleving

Categorie	Aantal
Onduidelijke procedure	1

Team Onderwijs, Doelgroepenvervoer en Leisure

Totaal aantal klachten: 1

Tabel 15 Aantal klachten team Onderwijs, Doelgroepenvervoer en Leisure

Categorie	Aantal
Onvoldoende informatie	1