

Klachtenoverzicht 2025

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 zaakstelsel.

Aantal klachten

Er zijn in 2025 287 klachten ingediend.

Team Beleid en Regie SB

Totaal aantal klachten: 54

Tabel 1 Aantal klachten team Beleid en Regie SB

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	16
Fysiek	14
Onvoldoende informatie	5
Geen reactie	3
Bejegening	3
Afhandeltermijn	2
Onduidelijke procedure	2
Overig	9

Rode draad

Net als vorig jaar is er geregeld geklaagd over 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. Bijvoorbeeld over het opofferen van parkeerplaatsen voor laadplekken en onduidelijkheid over de verschillende parkeerzones.

Team Dienstverlening

Totaal aantal klachten: 50

Tabel 2 Aantal klachten team Dienstverlening FO

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	17
Bejegening	10
Onvoldoende informatie	4
Geen reactie	2
Afhandeltermijn	1
Fysiek	1
Onduidelijke procedure	1
Overig	14

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. Daar waar het gaat om bejegening klachten zijn gesprekken ook geëvalueerd en besproken met de betreffende medewerkers.

Team Beheer en Onderhoud

Totaal aantal klachten: 50

Tabel 3 Aantal klachten Team Beheer en Onderhoud

Categorie	Aantal
Fysiek	15
Kwaliteit onderhoudswerkzaamheden	15
Ontevreden over procedure	8
Bejegening	3
Onvoldoende informatie	2
Geen reactie	1
Overig	6

Rode draad

In het eerste kwartaal was sprake van gladheid door bevriezing. Klachten hadden toen voornamelijk betrekking op locaties die niet (tijdig) gestrooid waren. Daarbij is ook uitgelegd dat niet alle wegen en straten in Hoorn gestrooid kunnen worden. De overige 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 Belastingen

Totaal aantal klachten: 12

Tabel 4 Aantal klachten team Gegevensmanagement en Belastingen

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	6

Categorie	Aantal
Afhandeltermijn	2
Onvoldoende informatie	1
Bejegening	1
Overig	2

Rode draad

Klachten voornamelijk betrekking op parkeerboetes. Mensen zijn teleurgesteld dat zij een boete hebben gekregen, zijn niet tevreden over de afhandeltermijn, ofwel zijn niet tevreden over het resultaat van het bezwaar.

Team Vergunningen en Bouwtoezicht

Totaal aantal klachten: 21

Tabel 5 Aantal klachten team Vergunningen en Bouwtoezicht

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

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 en over overlast van evenementen.

Team Veiligheid en Toezicht

Totaal aantal klachten: 53

Tabel 6 Aantal klachten team Veiligheid en Toezicht

Categorie	Aantal
Bejegening	16
Ontevreden over procedure	14
Fysiek	4
Geen reactie	3
Onvoldoende informatie	2
Onduidelijke procedure	1
Overig	13

Rode draad

Klachten hadden betrekking op handhavingsmomenten (te veel/te weinig volgens klagers). Kwesties zijn met klagers besproken. Bij bejegeningklachten worden de situaties geëvalueerd en besproken met klagers en medewerkers.

Team Realisatie SB

Totaal aantal klachten: 12

Tabel 7 Aantal klachten team Realisatie SB

Categorie	Aantal
Fysiek	4
Geen reactie	3
Bejegening	1
Kwaliteit onderhoudswerkzaamheden	1
Bereikbaarheid	1
Overig	2

Team RO, Wonen & Economie

Totaal aantal klachten: 3

Tabel 8 Aantal klachten team RO, Wonen en Economie

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	1
Bejegening	1
Overig	1

Team JA VVH

Totaal aantal klachten: 13

Tabel 9 Aantal klachten team JA VVH

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	4
Fysiek	3
Onvoldoende informatie	1
Bejegening	1
Onduidelijke procedure	1
Overig	3

Team Bestuurs- en Juridische Zaken en Communicatie

Totaal aantal klachten: 2

Tabel 10 Aantal klachten team Bestuurs- en Juridische Zaken

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	1

Categorie	Aantal
Overig	1

Team Projectmanagement

Totaal aantal klachten: 5

Tabel 11 Aantal klachten team Projectmanagement

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	1
Onduidelijke procedure	1
Fysiek	1
Onvoldoende informatie	1
Overig	1

Directiestaf

Totaal aantal klachten: 4

Tabel 12 Aantal klachten Directiestaf

Categorie	Aantal
Ontevreden over procedure	1
Afhandeltermijn	1
Overig	2

Griffie

Totaal aantal klachten: 2

Tabel 13 Aantal klachten Griffie

Categorie	Aantal
Overig	2

Team Zorg en Samenleving

Totaal aantal klachten: 1

Tabel 14 Aantal klachten team Zorg en Samenleving

Categorie	Aantal
Overig	1

Team Onderwijs, Doelgroepenvervoer en Leisure

Totaal aantal klachten: 1

Tabel 15 Aantal klachten team Onderwijs, Doelgroepenvervoer en Leisure

Categorie	Aantal
Fysiek	1

Team Facilitaire Zaken en Gebouwenbeheer

Totaal aantal klachten: 2

Tabel 1616 Aantal klachten team Facilitaire Zaken en Gebouwenbeheer

Categorie	Aantal
Kwaliteit onderhoudswerkzaamheden	1
Overig	1

Team Human Resources

Totaal aantal klachten: 1

Tabel 17 Aantal klachten team Human Resources

Categorie	Aantal
Overig	1

Team Planning en Control

Totaal aantal klachten: 1

Tabel 18 Aantal klachten team Planning en Control

Categorie	Aantal
Geen reactie	1