

Aan de leden van de raad

Gemeente Hoorn

Nieuwe Steen 1
Postbus 603
1620 AR Hoorn
T 0229 25 22 00
www.hoorn.nl

**Contactpersoon Manja Wolking
en Naja Modderman**

Zaaknummer: 2251352

Hoorn, **22 MEI 2025**

Onderwerp: Informatie over de dienstverlening.

Beste leden van de raad,

Elke dag wordt de gemeente benaderd door heel veel mensen met vragen, aanvragen, meldingen etc. Graag nemen we jullie mee in een samenvatting van het afgelopen jaar.

In 2024 waren dat:

Contacten met inwoners en ondernemers



**495.417
unieke website
bezoekers**



**76.506
telefoontjes**



**25.371
baliebezoeken**



**29.479
online aanvragen ***

Alleen producten via centrale
website applicatie



**20.314
Meldingen openbare
ruimte**



**6.212
chatberichten**

De doelstelling:

We scoren een 8 voor onze dienstverlening. Onze dienstverlening sluit aan bij wat onze inwoners en ondernemers van ons vragen. Digitaal waar het kan en persoonlijk waar dat nodig is. Samen met inwoners, bedrijven en organisaties bedenken we wat nodig is en waar het beter kan.

Wij meten continu onze klanttevredenheid met de Klantcontactmonitor (KCM). Dat doen inmiddels meer dan 100 gemeenten in Nederland. Samen met de regio Westfriesland hebben we eenzelfde manier van meten opgezet.

Ons klanttevredenheidsrapport ziet er in 2024 zo uit

2024	Hoorn	Regio	Landelijk
Telefonie	7,7	7,9*	7,8
Balie	8,4	8,5	8,7
Chat	9	-	8,4
Aanvraag online	7,8	7,7	-
Afhandeling	7,5	-	-
Afhandeling Fixi meldingen	6,8	6,6*	5,9

Niet alles wordt gemeten door de regio of is landelijk te vergelijken.

*Excl.SED voor telefonie en Opmeer voor Fixi, zij hebben te weinig feedback gekregen om hun cijfer mee te nemen in het gemiddelde

Om aan te sluiten bij de behoefte van inwoners en ondernemers gebruiken wij de feedback die wij krijgen in de klanttevredenheidsonderzoeken over onze dienstverlening. Dat geeft een duidelijk beeld van het kantelpunt tussen tevredenheid en ontevredenheid.

Onze inwoners en ondernemers waarderen het als:

- zij gemakkelijk contact kunnen krijgen (en houden) met de gemeente
- er snel en professioneel wordt gereageerd op (aan)vragen
- de gemeente met ze meedenkt om tot een oplossing te komen

Deze tevredenheid slaat om in ontevredenheid als:

- zij moeite moeten doen om in contact te komen
- er niet of te laat wordt gereageerd op (aan)vragen
- er niet of niet voldoende voortgangsinformatie wordt gegeven

Telefonie

De gemeente Hoorn is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 0229 252200. We streven ernaar om inkomende gesprekken binnen 30 seconden aan te nemen. Intern hanteren we het servicelevel dat 80% van de ingekomen gesprekken binnen deze termijn wordt aangenomen.

2024	Aantal gesprekken	Aangenomen binnen 30 sec
	76.506	76%

De paspoortpiek heeft in het eerste kwartaal gezorgd voor een stijging van het aantal telefoontjes. Er was in deze periode extra hulp nodig bij de receptie voor het uitreiken van de documenten. Dit werd opgevangen door het KCC. Daardoor was er op die momenten een lagere bezetting bij de telefonie. Hierdoor liepen de wachttijden op. Met een score van 76% hebben we het streven van 80% dit jaar niet gehaald. Het eerste kwartaal heeft erg gedrukt op de totaalscore. In de overige 3 kwartalen scoorden we gemiddeld wel 80%.

Klanttevredenheidsscore telefonie

Het gemiddelde cijfer van 7,7 moet niet gezien worden als de score van het KCC. Iedereen die telefonisch contact opneemt met het algemene nummer van de gemeente en aangeeft deel te willen nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek, ontvangt na 5 dagen een enquête.

Tevredenheidsscores over de wijze van afhandeling van de vraag:

Score per categorie	
Doorverbonden	7,3
In behandeling gegeven	7,2
Toegewezen aan taakverdelers	7,1
Vraag beantwoord	8,1
Vraag beantwoord met ruggespraak	8,2

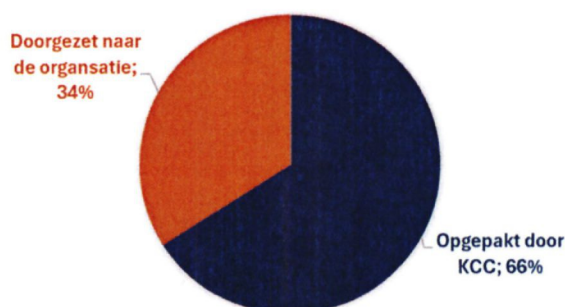
De scores voor de vragen die door het KCC direct kunnen worden beantwoord (eventueel met ruggespraak) zijn veruit het hoogst.

Als aandachtspunten worden genoemd de volledigheid en snelheid van de afhandeling. In de toelichtende antwoorden wordt dan voornamelijk genoemd dat men niet of te laat wordt teruggebeld. Tevreden is men vooral over de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers.

Klantvragen

Elke dag wordt de gemeente benaderd met vragen. Die vragen komen binnen via de telefoon, per mail, met contactformulieren, via de chat, balie en per post. De medewerkers van het KCC proberen allereerst om de vragen zelfstandig af te handelen. Zij gebruiken daarvoor onze website als informatiebron. Als de medewerkers van het KCC de vraag niet direct kunnen beantwoorden, dan wordt er een vraag uitgezet in de organisatie. De reactietermijn voor de behandelend medewerker is dan 2 werkdagen.

Klantvragen	Totaal	KCC: Tijdige reactie	Organisatie: Tijdige reactie
2024	66.037	98%	85%



Om ervoor te zorgen dat iedereen zich bewust is van de afspraken die gelden als het gaat om onze dienstverlening krijgen alle nieuwe medewerkers een workshop dienstverlening en is er een e-learning dienstverlening beschikbaar voor alle medewerkers van de gemeente Hoorn.

Balie

Het stadhuis is op werkdagen geopend van 8.00 uur tot 17.00 uur. Om producten en diensten in het stadhuis aan te vragen, moet men eerst een afspraak maken. Onze norm is dat men binnen 5 werkdagen terecht kan voor een afspraak. En als men op tijd is gearriveerd voor de afspraak, wordt men binnen 5 minuten van de afspraaktijd geholpen.

	Totaal aantal afspraken	Gearriveerd	Te laat gearriveerd	Niet gearriveerd
2023	19.494	17.291	3.267	2.203
2024	25.371	23.184	3.684	2.187

Van de mensen die op tijd zijn gearriveerd is in 2024 78% binnen 5 minuten van de afspraaktijd geholpen.

We hebben onderzoek gedaan naar mogelijkheden om het aantal 'niet gearriveerde' afspraken te verminderen. Zo is het nu niet meer mogelijk om verschillende afspraken te maken voor een product. Daarnaast zagen wij dat mensen geregeld op de website zochten hoe men een afspraak kon afzeggen of wijzigen. Deze informatie is verduidelijkt op de website en is inmiddels ook een van de eerste gebruiksmogelijkheden in MijnHoorn. We hebben ook geëxperimenteerd een herinnerings-sms, met daarin de informatie om de afspraak te annuleren of wijzigen. Deze sms heeft niet tot verbetering geleid. Daarom zijn we daar mee gestopt.

De groep mensen die te laat kwam voor de afspraak was groter tijdens de renovatie van het stadhuis. Ondanks communicatie over de tijdelijke huisvesting in de Rabobank, meldden bezoekers zich geregeld in het oude stadhuis. In de statistieken zien we dat het aantal mensen dat te laat arriveert minder is geworden vanaf het moment dat we teruggekeerd zijn in het gerenoveerde stadhuis.

Paspoortpiek

Overduidelijk is de enorme stijging van het aantal afspraken. Vergeleken met 2023 zien we een stijging van bijna 6.000 afspraken. Dit wordt veroorzaakt door de aantallen reisdocumenten, waarop is geanticipeerd. Er is landelijk veel aandacht geweest voor de paspoortpiek. In maart 2014 is het eerste reisdocument uitgegeven dat 10 jaar geldig is (voorheen was dat 5 jaar). Dat heeft ervoor gezorgd dat het van 2019 t/m 2024 rustig was met de aanvraag van deze documenten. In maart 2024 werd een enorme toestroom aan aanvragen voorspeld. Aan alle inwoners waarvan het reisdocument tussen maart en juli 2024 ging verlopen is daarom in december 2023 een brief gestuurd. Daarin zijn zij op de hoogte gebracht van de verwachte drukte en is aangegeven dat de maanden januari en februari rustig zouden zijn. Zo is de keuze gegeven wanneer ze een afspraak wilden maken. De bezetting van de balies is hierop aangepast. Dat heeft goed uitgepakt, in januari en februari zijn al veel mensen geweest om hun document te vervangen. Daardoor is de piek vanaf maart iets minder groot en hebben we de drukte gespreid. In de komende 5 jaar blijft het aantal reisdocumenten dat verloopt hoog en vanaf 2029 zullen de aanvragen weer afnemen.

Klanttevredenheid

Ondanks de tijdelijke huisvesting in de Rabobank en het sterk toegenomen aantal afspraken ontvangen we veel positieve feedback in de klanttevredenheidsonderzoeken.

Als verbeterpunt wordt voornamelijk de wachttijd genoemd. Door de drukte lopen de wachttijden helaas soms op. En dat gedurende een deel van 2024 in een betrekkelijk kleine ruimte (tijdelijke locatie).

Tevreden is men vooral over de vriendelijkheid van de medewerkers.

Chat

Chatten met de gemeente Hoorn kan op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Streven is om te reageren binnen 1 minuut. Als de vraag niet direct beantwoord kan worden, wordt een terugbel- of terugmailverzoek gemaakt. Daarvoor geldt een reactietermijn van 2 werkdagen.

Er hebben in 2024 6.212 chatgesprekken plaatsgevonden

De klanttevredenheid over de chatmogelijkheid is het hoogst. Bij de chat heeft men snel antwoord of kan een zoektocht op de website vlot getrokken worden.

De wachttijd voordat wordt gereageerd, de snelheid van de afhandeling en de vriendelijkheid van de medewerkers zijn redenen voor de gebruikers van de chat om dit met een hoog cijfer te waarderen.

Online aanvragen

Er zijn in 2024 **29.479** online aanvragen gedaan.

Kritische feedback in de klanttevredenheidsonderzoeken heeft voornamelijk betrekking op gebruiksgemak. Gebruikers vinden het wel eens lastig om documenten toe te voegen. Daarnaast zijn er kritische opmerkingen gemaakt die betrekking hadden op de afhandeling van aanvragen. De tevredenheid over het gebruiksgemak van de online aanvragen is daarentegen groter. Gebruikers vinden het over het algemeen eenvoudig om de aanvraag in te dienen. Een ander tevredenheidsaspect is de vindbaarheid van de aanvraagformulieren op de website.

Afhandeling aanvragen

We meten continu de tevredenheid over de afhandeling van aanvragen. Ontevredenheid ontstaat als men lang moet wachten op een antwoord, of als men geen enkele reactie krijgt. De meeste respondenten zijn juist heel tevreden met de snelheid en de volledigheid van de afhandeling en geven daar een goed rapportcijfer voor.

Website

In 2024 waren er 495.417 unieke website bezoekers. Het totaal aantal paginaweergaven bedroeg 2.124.048.



Opvallend is dat de website het meest gebruikt wordt op een mobiel device, dat percentage groeit nog steeds.

In verschillende klanttevredenheidsonderzoeken vragen wij feedback over onze website. Daarnaast kunnen bezoekers op de website aangeven als zij niet hebben gevonden wat zij zochten. Ook de gebruikte zoektermen worden gemonitord en hebben wij een Newsroom waarin wij kunnen zien welke pagina's bezocht worden. Zo blijven wij kijken waar we verbeteringen op de website kunnen toepassen. Bijvoorbeeld in de informatievoorziening, zoektermen en begrijpelijkheid van de teksten.

Meldingen openbare ruimte

Meldingen die betrekking hebben op de openbare ruimte handelen wij af in Fixi. Er zijn in 2024 **20.314 meldingen** openbare ruimte gedaan. **87%** van die meldingen is binnen de daarvoor geldende normtijd afgehandeld. In **77%** van de gevallen is er binnen de norm een eerste reactie gegeven.

Positieve feedback in de klanttevredenheidsonderzoeken heeft voornamelijk betrekking op de snelheid van de afhandeling. Er worden jaarlijks heel veel meldingen over de openbare ruimte gedaan en veruit de meeste meldingen (87%) worden snel afgehandeld. Dat wordt ontzettend gewaardeerd.

Kritische feedback heeft voornamelijk betrekking op de volledigheid van de afhandeling. Ruimte voor verbetering zit volgens ons in het contact met de melder. Hiervoor blijven wij aandacht vragen bij de medewerkers.

Klachten

Er zijn in 2024 **268 klachten** ingediend.

In het contact dat inwoners met de gemeente hebben, kan op allerlei manieren onvrede ontstaan. Vaak kunnen medewerkers en inwoners dat samen oplossen. We noemen dit het informele traject. Bijna alle klachten worden op deze manier opgelost. 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. Bijna alle klachten zijn op deze manier opgelost.

Bij het afhandelen van deze ontevredenheid kijken we niet strak naar de definitie en eisen aan het indienen van een klacht zoals vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Vanuit het oogpunt van een goede dienstverlening streven we ernaar iedereen zo snel mogelijk van een reactie te voorzien, eventuele fouten te herstellen.

Over een aantal onderwerpen werd meerdere keren geklaagd.

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 was er veel ontevredenheid over overlast die ontstaat bij de aanleg van glasvezel en de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden aan de bestrating daarbij.

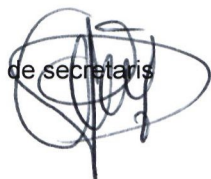
Ook klagen mensen nogal eens over onderwerpen die te maken hebben met parkeren. Opvallend was ook het aantal klachten naar aanleiding van parkeerboetes. Mensen uiten hun ontevredenheid over het feit dat zij een boete hebben gekregen, de afhandeltermijn van bezwaar, of het resultaat van het bezwaar.

Handhaving was ook vaker onderwerp van ontevredenheid. Klachten hadden betrekking op handhavingsmomenten (te veel/te weinig). Meer handhaving/bekeuringen leidden in dit geval tot meer reacties van mensen die daar niet 'blij' mee waren.

Wilt u meer informatie over de dienstverlening en/of de klanttevredenheidsonderzoeken? Neemt u gerust contact op met Manja Wolking of Nadja Modderman via dienstverlening@hoorn.nl. U bent van harte welkom.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hoorn



de secretaris



de burgemeester