

Motie

Eenduidige en gemeentegesecheiden rapportage klachten & bezwaren

De raad van de gemeente Boxtel, in vergadering bijeen d.d. 3 februari 2026

Constaterende dat:

- sinds 2023 de klachten- en bezwarenregistraties van Boxtel en Sint-Michielsgestel zijn samengevoegd binnen MijngemeenteDichtbij, waardoor niet langer zichtbaar is hoeveel klachten specifiek betrekking hebben op Boxtel;
- uit het Rekenkameronderzoek Klachten en Bezwaren blijkt dat hierdoor onvoldoende inzicht ontstaat in lokale ontwikkelingen, knelpunten en trends binnen de Boxtelse organisatie;
- de Rekenkamer concludeert dat de raad hierdoor haar controlerende en kaderstellende rol onvoldoende kan vervullen;
- tijdens de ingespreksavond is aangegeven dat gesecheiden rapportage technisch mogelijk is;

Overwegende dat:

- duidelijke, gesecheiden en betrouwbare gegevens noodzakelijk zijn om de kwaliteit van de Boxtelse klacht- en bezwaarafhandeling te verbeteren;
- inzicht in wát er in Boxtel speelt, hoeveel klachten er binnenkomen, en wat daarvan de aard is, een voorwaarde is om gerichte verbetermaatregelen te kunnen nemen;
- het herstellen van deze lokale transparantie aansluit bij de aanbevelingen van de Rekenkamer op het gebied van datakwaliteit, rapportage en informatievoorziening;

Verzoekt het college om:

1. vanaf het eerstvolgende verslagjaar de registratie en rapportage van klachten en bezwaren structureel te scheiden naar Boxtel en Sint-Michielsgestel;
2. de raad jaarlijks te voorzien van een Boxtel-specifieke rapportage waarin:
 - het aantal klachten en bezwaren,
 - de categorieën,

- de doorlooptijden,
 - en de inhoudelijke ontwikkelingen en trends duidelijk en afzonderlijk zijn weergegeven;
3. deze werkwijze vast te leggen als standaard onderdeel van de planning- en controlcyclus (p&c);

En gaat over tot de orde van de dag.

Fractie Combinatie95,

Stefan de Nijs

Joep Schalkx

Peter den Ouden

Aik van den Boogaard (Woordvoerder)

Jan van der Heijden

Motie Eenduidige en gemeentegescieden rapportage klachten & bezwaren

Behandeld tijdens de raadsvergadering van 3 februari 2026

Stemverhouding:

	Totaal								
Voor:									
Tegen:									

De motie is:

- ☐ Aangenomen
- ☐ Verworpen
- ☐ Ingetrokken

I.H.M. Smits, raadsgriffier

R.S. van Meygaarden, voorzitter