

Raadsvoorstel

Zaaknummer: 1399302
Portefeuillehouder: Ronald van Meygaarden

Onderwerp

Onderzoek rekenkamer Boxtel naar Klachten en bezwaren

Status

Besluitvormend

Voorstel Raad

1. De conclusies en aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek 'Klachten en bezwaren' over te nemen en hier uitvoering aan te geven;
2. Het college opdracht te geven de aanbevelingen aan het college uit te voeren.

Inleiding

De gemeente Boxtel wil een hoge kwaliteit van dienstverlening bieden. Inwoners kunnen klachten of bezwaren indienen, bijvoorbeeld over niet-opgeloste problemen of tegen besluiten. Een correcte, klantvriendelijke afhandeling is wettelijk verplicht en belangrijk voor vertrouwen in de overheid. Hiervoor bestaan procedures en een Bezwaarschriftencommissie. Goede afhandeling helpt inwoners, verbetert dienstverlening en versterkt vertrouwen; slechte afhandeling leidt tot ontevredenheid en verlies van vertrouwen. In de afgelopen periode heeft de rekenkamer van de gemeente Boxtel onderzoek gedaan naar de wijze van afhandeling van ingediende klachten en bezwaren.

Beoogd resultaat

Inzicht geven in de kwaliteit van het huidige proces voor klachten en bezwaren binnen de gemeente Boxtel, zowel in termen van doelmatigheid (efficiëntie, inzet van middelen) als doeltreffendheid (bereiken van het gewenste resultaat). Daarnaast moet het duidelijk maken hoe indieners van een klacht of bezwaar dit proces ervaren en welke verbeterkansen er zijn.

Argumenten

2.1 Positieve bestuurlijke reactie.

Voordat het definitieve onderzoeksrapport aan de gemeenteraad wordt aangeboden, is het college van B&W in de gelegenheid gesteld om een bestuurlijke reactie te geven op het rapport. Daarbij is ook gevraagd hoe men denkt uitvoering te geven aan de aanbevelingen die zijn gericht aan het college. Het college geeft in haar reactie op het onderzoek aan de aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen. De reactie is, gevolgd door een nawoord vanuit de rekenkamer, integraal in het rapport opgenomen.

Kanttekeningen

N.v.t.

Financiën

Het onderzoeksrapport en de reactie daarop van het college geeft geen inzicht in de (kosten)effecten van het overnemen van de aanbevelingen.

Uitvoering

De aanbevelingen moeten, nadat deze door de raad zijn overgenomen, worden uitgevoerd. De jaarlijkse terugkoppeling over de opvolging van de aanbevelingen die zijn gericht aan het college is vastgelegd in de gemeentewet (artikel 185a). De monitoring van de aanbevelingen die zijn gericht aan de raad zelf, is vastgelegd in de verordening Rekenkamer Boxtel 2023 (artikel 10). Het college en de griffier geven hier invulling aan door de stand van zaken te melden in een paragraaf bij de bestuursrapportage.

Communicatie

Het onderzoeksrapport wordt gepubliceerd op de website van de gemeente Boxtel. Na vaststelling door de gemeenteraad worden degenen die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van het rapport, hierover geïnformeerd.

Bijlagen

1. Kernrapport Klachten en bezwaren
2. Bevindingenrapport Klachten en bezwaren

Boxtel, 15 december 2025
Rekenkamer Boxtel,
de voorzitter,

Kees Martens

Raadsbesluit

Registratienr.: 1399302

Aanhef

De raad van de gemeente Boxtel;

gelezen het voorstel van de rekenkamer Boxtel van 15 december 2025;

Besluit

1. De conclusies en aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek 'Klachten en bezwaren' over te nemen en hier uitvoering aan te geven;
2. Het college opdracht te geven de aanbevelingen aan het college uit te voeren.

Aldus vastgesteld in zijn openbare vergadering van 3 februari 2026;

De gemeenteraad van Boxtel,
de griffier,

de voorzitter,

I.H.M. Smits

R.S. van Meygaarden