



Motie Borging laagdrempelige toegang tot klachten en bezwaren

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

Constaterende dat:

- de rekenkamer in het onderzoek *Klachten en bezwaren* concludeert dat signalen van inwoners onvoldoende structureel worden benut;
- inwoners die hebben meegewerkt aan het onderzoek overwegend een negatief beeld hebben van het contact met de gemeente en de afhandeling van klachten en bezwaren;
- signalen van onvrede alleen als klacht worden geregistreerd wanneer een inwoner expliciet het woord 'klacht' gebruikt;
- hiermee de toegang tot formele klachten- en bezwaarprocedures in de praktijk afhankelijk kan zijn van juridisch taalgebruik door inwoners;

Overwegende dat:

- klachten en bezwaren een belangrijk instrument zijn voor rechtsbescherming én verbetering van gemeentelijke dienstverlening;
- van de overheid een actieve en laagdrempelige informatieplicht mag worden verwacht richting inwoners;
- het college via mandaatverlening richting de ambtelijke organisatie normerend en sturend kan optreden;
- het wenselijk is dat ambtenaren bij duidelijke onvrede van inwoners actief wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht of bezwaar;

Verzoekt het college:

1. te bezien of het huidige mandaatbesluit voldoende borgt dat ambtenaren inwoners bij geuite onvrede actief informeren over de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen;
2. waar nodig het mandaatbesluit en/of bijbehorende werkinstructies aan te scherpen, zodat deze actieve informatieplicht expliciet wordt vastgelegd, betrekking hebbende op een klacht/bezwaar of een klantsignaal;
3. de raad hierover te informeren, inclusief de wijze waarop deze werkwijze wordt geborgd en gemonitord;

En gaat over tot de orde van de dag.

Boxtel, 3 februari 2026

BALANS

Gerlof Roubos

Kim Bremmer-v.d. Sande

Wout de Jong

Luc Bormans

Ilse Schelle

Geeske Groenewegen-v.d. Akker

Rianne van Esch-de Wal





Motie Borging laagdrempelige toegang tot klachten en 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

