

25-02-2026

Aan het college van B&W

Betreft: schriftelijke vragen m.b.t. Nationale ombudsman klacht over klachtbehandeling

Geacht college van B&W,

Conform artikel 39 van het Reglement van Orde, heeft de fractie van Leefbaar Gouda de volgende vragen:

1. Erkent het college de conclusies van de Nationale ombudsman dat de klachtbehandeling in deze casus niet behoorlijk is verlopen?
2. Kan het college bevestigen dat het juist is dat klachten uit 2021 en 2022 pas in januari 2025 formeel zijn afgehandeld?
3. Kan het college aangeven welke concrete oorzaken binnen de gemeentelijke organisatie hebben geleid tot deze overschrijding van termijnen?
4. Welke concrete maatregelen van het college zijn sinds januari 2025 ingevoerd om te borgen dat klachten binnen termijnen worden afgehandeld en sinds wanneer zijn die maatregelen van kracht?
5. Hoe waarborgt het college dat klachtgesprekken worden vastgelegd en dat elk klachtonderdeel afzonderlijk inhoudelijk wordt beoordeeld?
6. Weet het college wie eindverantwoordelijk is voor de termijnbewaking en voortgang van klachten binnen het sociaal domein?
7. In hoeverre sluiten de in het rapport gesignaleerde tekortkomingen aan bij de huidige werkwijze binnen JBW volgens het college?
8. Is het college bekend met het aantal vergelijkbare klachten over trage of onzorgvuldige klachtbehandeling binnen het sociaal domein dat in de periode van 2021 tot heden is geregistreerd?

Ondergetekende verzoekt om een schriftelijke beantwoording op bovenstaande vragen binnen dertig dagen na dagtekening.

Linda Verschut
Leefbaar Gouda