



De Raad

Beleidsthema
[Bestuur]

Doel raadsinformatiebrief
Informeren door college

Betreft Jaarverslag klachten gemeente Rijswijk 2025

Datum 17 maart 2026

1. Inleiding

Hierbij bieden wij u aan het Jaarverslag klachten gemeente Rijswijk 2025. U treft dit verslag in de bijlage.

2. Kern informatie

Medio 2025 stelde de gemeenteraad een nieuwe klachtenverordening vast. Belangrijk uitgangspunt daarin is om de behandeling van klachten zo min mogelijk te juridiseren. We proberen klachten zoveel mogelijk langs de informele weg te behandelen. Is de klacht daarvoor niet geschikt, óf wil de klager dat niet, dan staat de formele route open. De informele procedure is succesvol gebleken, gelet op het aantal klachten dat langs deze weg is afgehandeld.

De inwerkingtreding van de nieuwe klachtenverordening markeert onze extra focus op laagdrempelige en goede klachtbehandeling. Daartoe was al eerder ook het functieprofiel van de Centrale Klachtencoördinator aangescherpt. Een nieuwe Centrale klachtencoördinator trad per 1 juni 2025 in dienst en vervult ook een aanjagende rol.

3. Gevolgen en/of vervolgtraject

Het Jaarverslag klachten gemeente Rijswijk 2025 wordt gepubliceerd op de gemeentelijke website.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Jaarverslag klachten gemeente Rijswijk 2025 – Corsanr. 26.095423