

Gemeente Zaanstad  
T.a.v. de gemeenteraad  
Postbus 2000  
1500 GA Zaandam

**Datum** 2 oktober 2024  
**Ons kenmerk** RZ\_24\_034  
**Behandeld door** A. Kok  
**Onderwerp** reactie op de motie: Uitstel vervolgonderzoek Rekenkamer - Ombudsman  
**Cc** College van B en W  
**Bijlagen** -

Beste leden van de gemeenteraad,

Op 9 juli 2024 ontving u onze [rekenkamerbrief](#) met daarin de bevindingen uit het benchmarkonderzoek over de klachtbehandeling in Zaanstad. In die brief heb ik aangekondigd om samen met de Ombudsman Metropool Amsterdam een verdiepend onderzoek te zullen uitvoeren naar twee onderwerpen. Het gaat om een onderzoek naar de klanttevredenheid rondom de klachtbehandeling en de wijze waarop Zaanstad leert van klachten.

Op 24 september 2024 heeft een raadsmeerderheid de [motie Uitstel vervolgonderzoek Rekenkamer – Ombudsman](#) aangenomen. Na overleg met de ombudsman hebben wij gezamenlijk besloten ons aangekondigd verdiepend onderzoek met ten minste een jaar uit te stellen.

In de toekomst zullen de Rekenkamer Zaanstad en de Ombudsman Metropool Amsterdam overleggen of, en zo ja, wanneer we het verdiepende onderzoek gaan uitvoeren.

Mede namens de Ombudsman Metropool Amsterdam, de heer M. Ramlal,

Met vriendelijke groet,



A.L. Daalder  
directeur Rekenkamer Amsterdam-Zaanstad