Klachten komen via verschillende kanalen binnen zoals een brief, e-mail, telefoon of via social media. Alle klachten (ongeacht aan wie gericht) moeten gestuurd worden naar **klachten@amstelveen.n**l. Dan volgt de onderstaande procedure

Klacht komt binnen

Beoordeling
door klachtenfunctionaris

Informele afhandeling
(afdeling 9.1 Awb)

Klachtbehandelaar neemt binnen twee dagen contact op

Klacht naar tevredenheid opgelost!

Verzoeker niet tevreden?

KLACHT TERUG NAAR KLACHTENFUNCTIONARIS

Formele afhandeling 1e lijn
(afdeling 9.2 Awb)

Klachtenfunctionaris handelt klacht af met verwijzing naar ombudsman (2e lijn)

Klacht naar tevredenheid opgelost!

Verzoeker niet tevreden?

VERZOEKER KAN ZICH WENDEN TOT DE OMBUDSMAN (2E LIJN)

Gemeente Amstelveen

KLACHTENREGELING AMSTELVEEN

Klacht komt binnen

Beoordeling
door klachtenfunctionaris

Informele afhandeling
(afdeling 9.1 Awb)

Klachtbehandelaar neemt
binnen twee dagen contact op

Klacht naar
tevredenheid
opgelost!



Verzoeker
niet
tevreden?

KLACHT TERUG NAAR KLACHTENFUNCTIONARIS

Formele afhandeling 1e lijn
(afdeling 9.2 Awb)

Klachtenfunctionaris
handelt klacht af met verwijzing
naar ombudsman (2e lijn)

Klacht naar
tevredenheid
opgelost!



Verzoeker
niet
tevreden?

VERZOEKER KAN ZICH WENDEN TOT DE OMBUDSMAN (2E LIJN)