

## Bijlage 1

### **Werkinstructie Klachtencoördinator**

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor, onder meer:

- a. het registreren van alle klachten, voor zover deze een uiting van ongenoegen zijn over de wijze waarop stadsdeel Osdorp als bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen;
- b. het beoordelen of een zaak als klacht dient te worden aangemerkt;
- c. het behandelen van een klacht;
- d. het verzorgen van interne en externe communicatie over de klachtenprocedure;
- e. het adviseren van de organisatie over de eigen klantvriendelijkheid;
- f. het analyseren van en rapporteren aan de stadsdeelsecretaris over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen aan het management;
- g. het vertegenwoordigen van het stadsdeel in het Platform Klachtencoördinatoren van de gemeente Amsterdam;
- h. het fungeren als contactpersoon voor de Gemeentelijke Ombudsman.