

Krijgt u geen antwoord op uw vraag? Dan kunt u bij **De Luistertafel** terecht.

Inwoners die zich niet gehoord of gezien voelen, zijn van harte welkom aan de Luistertafel. Vertel hier uw ervaringen, zodat de gemeente u kan helpen. We streven ernaar om beter aan te sluiten bij de wensen van onze inwoners en ondernemers. Samen zetten we ons in zodat u zich begrepen en gezien voelt.

1 De gemeente luistert graag naar u

Voelt u zich niet gezien of gehoord? Wordt u vaak doorverwezen zonder antwoord te krijgen op uw vraag? Dan kunt u contact opnemen met het Klant Contact Centrum of een aanvraag doen via het formulier op de website van de gemeente.



3 De gemeente gaat met u in gesprek

Binnen 7 werkdagen gaan wij met u in gesprek. Er zijn 3 opties, keuze is aan u:

A: bellen

B: videobellen

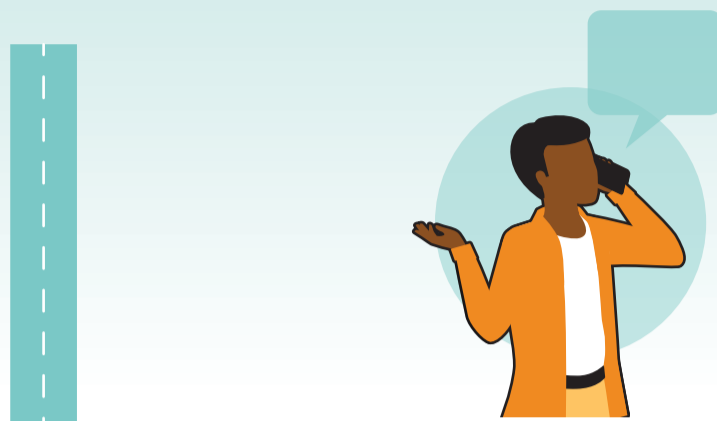
C: persoonlijk gesprek in het gemeentehuis

Het gesprek duurt max. 45 minuten. Wij luisteren naar wat u dwars zit. Als het kan, lossen wij het probleem meteen op.



5 Uw vraag is beantwoord

U heeft antwoord op uw vraag. Het kan dat u een antwoord krijgt waar u niet op had gehoopt. Dan leggen wij uit waarom het antwoord deze uitkomst heeft.



2 De gemeente neemt contact op met u om een afspraak te maken

Binnen 2 werkdagen krijgt u reactie van de gemeente. Wij nodigen u uit om te luisteren naar uw verhaal of probleem. Of we helpen u op een andere manier verder.



4 Niet meteen een antwoord op uw vraag? Wij vertellen u wat de volgende stap is.

Het kan dat het antwoord op uw vraag uitzoekwerk vraagt. Dan kunnen we uw vraag niet meteen beantwoorden. Binnen 2 werkdagen na het gesprek hoort u welke stappen de gemeente onderneemt om een oplossing te vinden voor uw vraag. Is het een ingewikkelde vraag waar andere partijen bij betrokken zijn? Dan krijgt u elke week een update op door u gekozen manier: email of met een telefoongesprek. Dan weet u waar u aan toe bent. Net zo lang tot u antwoord heeft.



6 Uw mening telt

Na het gesprek ontvangt u een korte vragenlijst. Wij vragen u naar uw ervaring. Zo kunnen wij onze inwoners volgende keer nog sneller en beter helpen.

