



**VERTROUWELIJK**  
Aan de gemeenteraad

Ons kenmerk  
Uw kenmerk  
BSN nummer  
Behandeld door

Telefoonnummer (0475) 85 90 00  
Fax (0475) 85 99 22  
E-mail [info@leudal.nl](mailto:info@leudal.nl)  
Internet [www.leudal.nl](http://www.leudal.nl)

Datum 15 augustus 2017  
Verzenddatum 30 augustus 2017

Onderwerp Themabijeenkomst Imago gemeente Leudal

Geachte raadsleden,

Dinsdag 5 september a.s. komen we om 19.30u bij elkaar in de raadszaal voor een themabijeenkomst rondom het imago van de gemeente Leudal. Aanleiding hiervoor is het imago onderzoek, uitgevoerd onder onze inwoners, verenigingen en bedrijven.

Bijgaand ontvangt u onder embargo tot dinsdagavond 5 september 2017 de uitkomsten van dit onderzoek. In deze brief informeren we u graag over de opzet van de themabijeenkomst. De avond wordt mede begeleid door dhr. Max Cramwinkel, directeur van onderzoeksbureau RenM Matrix.

### **Een eerste reactie van college en MT**

In afwachting van bespreking van de onderzoeksresultaten willen we u in elk geval al meenemen in een eerste reactie van College en MT op het voorliggende rapport:

Het rapport bevat in ogen van het College en MT een harde maar realistische boodschap. We erkennen de vijf belangrijkste aanbevelingen uit het rapport, te weten:

1. *Bevorderen hechtheid van de gemeenschap*; het gaat hierbij vooral om het bevorderen van de samenhang tussen en aandacht voor de afzonderlijke kernen. Deze aanbeveling vraagt in eerste instantie vooral een inspanning en keuze op politiek-bestuurlijk niveau. Wij zijn voornemens om een periodiek, een keer per twee maanden, bezoek van het voltallige College aan elke afzonderlijke kern tot uitgangspunt van het beleid te maken en zorg te dragen voor een goede opvolging van de tijdens dat bezoek gemaakte afspraken.
2. *Verbetering onderhoud openbare ruimte, gecombineerd met actievere opvolging van meldingen*; deze aanbeveling vraagt een keuze op politiek-bestuurlijk niveau. Het onderhoudsniveau moet worden bepaald en de financiële middelen moeten hiervoor ter beschikking worden gesteld. De ambtelijke organisatie staat aan de lat voor de actievere opvolging van de onderhoudsmeldingen en de uitvoering van de bestuurlijke besluiten.
3. *Professionalisering van de gemeente als geheel*; deze aanbeveling vraagt in eerste instantie om een inspanning op politiek- bestuurlijk, maar zeker ook op ambtelijk niveau. De aanbeveling vergt vooral een goed samenspel, waarbij een ieder vanuit z'n

eigen rol en verantwoordelijkheid een professionaliseringslag maakt. Met de organisatieontwikkeling 'Leudal uit het dal' worden ambtelijk al de eerste stappen gezet richting een professionelere organisatie met meer en betere aansturing.

4. *Verbetering responsiviteit*; deze aanbeveling vraagt vooral om een inspanning op ambtelijk niveau. Strakkere aansturing zal ervoor moeten zorgen dat de servicenormen van de gemeente Leudal worden nageleefd en de responsiviteit beter wordt.
5. *Deskundigheid en vaardigheid medewerkers*; in het verlengde van de aanbeveling rondom professionalisering van de organisatie vraagt deze aanbeveling specifiek om een juiste rolverdeling en heldere kaders die de ambtelijke organisatie in staat stellen meer doorzettingsmacht te tonen in contacten met de gemeenschap. Hierin speelt ambtelijke professionaliteit en mandatering een sleutelrol. Secundair vraagt deze aanbeveling om een meer klantgerichte houding, waarbij men vooral op zoek is naar handelen vanuit de klantbehoefte.

Het blijkt dat onze inwoners tevreden zijn over de herindeling van tien jaar geleden, maar sinds die tijd is het ons niet gelukt een aantal basisprocessen goed te laten verlopen en merken dat we er ondanks vele pogingen niet in geslaagd zijn om het tij hierin te keren. Het onderzoek laat zien dat een juist samenspel nodig is om concreet met de aanbevelingen aan de slag te kunnen gaan en zo een positiever imago voor Leudal te creëren. Het imago is slechts een afgeleide van het functioneren van ons als bestuur en als organisatie. Zowel ambtelijk als bestuurlijk zetten we stappen om Leudal uit het dal te halen. De afgelopen tijd hebben we ons als ambtelijke organisatie en college al de spiegel voorgehouden en ook de raad daarin betrokken. We beseffen dat ook ons gedrag mede bepalend is voor het imago van onze gemeente. De aanbevelingen zijn eerste handreikingen, maar vergen vooral keuzes en daadkracht van de drie verschillende gremia.

De signalen waren er al, het voorliggende rapport onderschrijft deze signalen en toont dat ook burgers, bedrijven en verenigingen van Leudal de noodzaak tot verandering zien en voelen. Deze gedeelde 'sense of urgency' maakt dat College en MT de uitkomsten van dit onderzoek als kans zien om in het jubileumjaar samen de schouders eronder te zetten. Wij rekenen hierbij op een bijdrage van de raad die hard nodig is om daadwerkelijk verandering te kunnen bewerkstelligen. Hoewel we de afgelopen 2 jaar een verbetering zien in de dynamiek en toonzetting in de politieke arena, zijn namelijk ook hier nog de nodige stappen te zetten om een positiever imago voor de gemeente Leudal te creëren.

Er is gelukkig ook een keerzijde. Het College en het MT zijn van mening dat in de resultaten van dit onderzoek de successen en waardevolle resultaten die we als gemeente realiseren, onderbelicht blijven. Wij vragen dan ook nadrukkelijk aandacht voor het feit dat het merendeel van ons werk verloopt zoals we dat verwachten en zoals het hoort. Dat wil niet zeggen dat we onze ogen sluiten voor de noodzakelijke verbeteringen, want onze burgers geven in dit onderzoek duidelijk aan dat zij meer van ons verwachten, maar het is noodzakelijk dat we ook trots mogen zijn op de resultaten die we ook behalen. Gezamenlijk gaan we de stip op de horizon bepalen en er constructief naartoe werken zodat iedereen trots kan zijn op ons mooie Leudal...Want mooi is ons Leudal en dat moeten we echt meer laten zien!

#### **Interactieve bijeenkomst**

Op dinsdag 5 september informeren we u nader over de uitkomsten van het onderzoek. We benadrukken graag dat de themabijeenkomst een interactief karakter zal hebben. We willen de avond vooral graag gebruiken om met u het gesprek aan te gaan over de vervolgstappen die we gezamenlijk zullen moeten zetten om te komen tot een beter imago voor de gemeente Leudal.

#### **Communicatie rondom resultaten imago onderzoek**

De communicatie rondom de resultaten van het imago onderzoek vraagt om zorgvuldigheid, maar vooral ook om openheid en transparantie. Om in de juiste dynamiek gezamenlijk een goed gesprek te kunnen voeren, zijn de resultaten van het onderzoek daarom onder embargo tot de themabijeenkomst op 5 september a.s.

De informatiebijeenkomst heeft een openbaar karakter. We laten hiermee zien dat we open staan voor reflectie op ons handelen en bereid zijn al lerende gezamenlijk aan ons imago te werken.

In aanloop naar de themabijeenkomst zullen we Kitty Borghouts, journalist van Dagblad de Limburger, ook al onder embargo meenemen in de uitkomsten van het onderzoek. De journalist zal bovendien aanwezig zijn tijdens de interactieve themabijeenkomst en krijgt na de bijeenkomst de gelegenheid vragen te stellen. Onze medewerkers worden eind augustus per mail geïnformeerd over de themabijeenkomst en worden op 6 september inhoudelijk bijgepraat over de resultaten van het onderzoek. Parallel aan de themabijeenkomst wordt het rapport bovendien openbaar en zullen we onze inwoners, verenigingen en bedrijven informeren middels een artikel in ViaLeudal, op onze website en via onze sociale media.

Het zorgvuldig, maar vooral open en transparant communiceren over de resultaten van het imago onderzoek vormt al een eerste onderdeel van onze verandering.

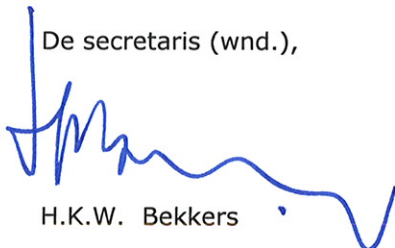
#### **Vragen?**

Heeft u vragen over de themabijeenkomst, neem dan gerust contact op met Loes Vestjens, Strategisch Communicatieadviseur. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 06-21593802 of per email via: [lo.vestjens@leudal.nl](mailto:lo.vestjens@leudal.nl).

Hoogachtend,

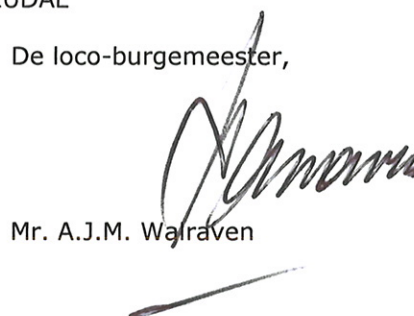
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN LEUDAL

De secretaris (wnd.),



H.K.W. Bekkers

De loco-burgemeester,



Mr. A.J.M. Walraven

Bijlage(n)

Publieksrapport onderzoek beeldvorming