



PUBLIEKSRAPPORT ONDERZOEK BEELDVORMING

- Uitkomsten van een onderzoek naar de beeldvorming van en over de gemeente Leudal -

Uitgevoerd in opdracht van

Gemeente **leudal**


VOORWOORD

In het licht van haar 10 jarig bestaan, acht de gemeente Leudal de tijd rijp om zichzelf een spiegel voor te houden. Zij wil inzicht krijgen in het beeld dat relevante stakeholders van en over de gemeente hebben. Centraal daarin staat de vraag naar de (vermeende) kenmerken (zowel sterke, als zwakke punten) van Leudal. Als relevante stakeholders worden de burgers van Leudal, alsmede de in de gemeente gevestigde bedrijven en verenigingen beschouwd.

Aan RenM|Matrix is opdracht verleend het onderzoek beeldvorming Leudal uit te voeren. Dit rapport is het Publieksrapport van het onderzoek naar de beeldvorming met de belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen. In de bijlage is de beeldvorming per doelgroep gerapporteerd. Daarnaast is een onderzoeksverslag Dienstverlening uitgebracht.

Wij vertrouwen erop dat dit zal bijdragen aan de vorm en inhoud aan het strategisch (communicatie) beleid van de gemeente Leudal in de komende jaren.

Maastricht,
3 augustus 2017

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Belangrijkste uitkomsten	3
Aanbevelingen	5
Bijlage: rapportage beeldvorming per doelgroep	7

Het onderzoek naar de beeldvorming over Leudal richt zich op de volgende invalshoeken:

- Leudal als **plaats**
- Het **bestuur** van Leudal (het college van B&W en de gemeenteraad)
- De **medewerkers** van de ambtelijke organisatie

De uitkomsten zijn gegroepeerd rond deze drie invalshoeken.

BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

Als plaats wordt Leudal, zowel door haar burgers als in het bedrijfs- en verenigingsleven positief gewaardeerd. Het is er goed wonen / verblijven, vooral door de ligging in het groen, resp. de natuur en de gemoedelijke dorps sfeer / gemeenschap.

Punten van kritiek zijn er ook, namelijk op het “centralisme”, waarmee wordt bedoeld dat de meeste aandacht (voorzieningen) en investeringen (infrastructuur / onderhoud openbare ruimte) uitgaan naar Heythuysen en de overige kernen “vergeten” worden. Verder is ook de geïsoleerde ligging van de kernen t.o.v. elkaar, Heythuysen en omringende steden (Weert, Roermond, Eindhoven) als gevolg van slecht openbaar vervoer (o.a. ontbreken treinstation) een punt in de beeldvorming.

Het **bestuur** krijgt in alle onderzochte geledingen een onvoldoende. Ruzies en schandalen irriteren niet alleen omdat ze rationele besluitvorming frustreren en onnodig veel geld kosten, maar ook doordat daardoor het beeld van de gemeente geschaad wordt. Het bestuur wordt ervaren als chaotisch en de bestuurders als bekrompen (dorps), niet opgewassen tegen de taak die het besturen van een gemeente als Leudal vraagt.

Positiever is de beoordeling van de **medewerkers** in het ambtelijk apparaat. Die krijgen, zowel van de burgers, als van het bedrijfs- en verenigingsleven, een voldoende. Ze verdienen dat vooral door hun houding en het feit dat ze gewoon hun werk doen. Kritiek is er op de weinig klantvriendelijke opstelling bij facilitaire ondersteuning (o.a. onderhoud straten, stoepen en openbaar groen) en het gebrek aan competentie / beslissingsbevoegdheid. Het positieve is vooral gebaseerd op ervaringen aan de balie, het negatieve vooral op de zelf-referentiële opstelling bij het uitlenen / beschikbaar stellen van materialen, hulpmiddelen en faciliteiten bij evenementen, alsmede het gebrek aan doorzettingsmacht, resp. opvolging in overleg situaties.

Het beeld van Leudal **als ‘organisatie’** is overwegend negatief. Het gaat dan vooral om het minder positieve beeld dat inwoners en ondervraagde ondernemers en bestuurders van verenigingen hebben van de professionaliteit, inlevingsvermogen, transparantie en verantwoordelijkheid van de gemeente als geheel. Inwoners en ondernemers zien daarbij *bestuur* en (ambtelijke) *organisatie* als één samenhangend en onlosmakelijk met elkaar verbonden geheel. Daarnaast zijn er minder positieve ervaringen met de staat van onderhoud van straten en openbaar groen en is er een minder positieve beoordeling van reactietijden op brieven en e-mails.

De **toon van de berichtgeving** over Leudal in de media is volgens de burgers eerder negatief (49%) dan positief (12%). Ook wanneer er in privé kring over de gemeente wordt gesproken is dat vaker negatief dan positief hoewel er ook vaak neutraal over de gemeente Leudal wordt gesproken. Men noemt de vele ruzies en chaos in het bestuur, de berichtgeving in de media, het matige onderhoud van de openbare ruimte en het gebrek aan aandacht voor de kleine kernen.

In het bedrijfs- en verenigingsleven is men hierover wat terughoudender of genuanceerder. Voor een deel als gevolg van het feit dat men “minder bezig” is met het reilen en zeilen van de gemeente. In eigen kring wordt er niet zoveel gesproken over de gemeente. Klanten, resp. leden zijn veelal niet in Leudal woonachtig.

BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

De **ervaringen met de gemeente** van burgers zijn *positief* als het gaat over de zogenaamde *baliediensten* (o.a. paspoort / ID, rijbewijs, verklaring omtrent gedrag). De enige uitzondering daarop vormen belastingaangelegenheden. De *facilitaire diensten* (o.a. onderhoud straten, stoepen en openbaar groen) worden daarentegen onvoldoende bevonden, dat geldt vooral voor de opvolging van overlastmeldingen. De enige uitzondering daarop is de verwijdering van (huishoudelijk) afval. De informatie en communicatie door de gemeente laat, afgezien van de telefonische bereikbaarheid en de vindbaarheid van informatie, te wensen over. Er is kritiek op de deskundigheid van de ambtenaren en de (snelheid van) afhandeling van correspondentie (e-mail en brieven).

Het valt op dat het bedrijfsleven relatief weinig contacten met de gemeente onderhoudt. Het gaat om hoogstens een of twee keer per jaar, voornamelijk op ambtelijk uitvoerend niveau. Voor de verenigingen gaat het daarbij meestal om het aanvragen van een vergunning en/of facilitaire ondersteuning voor een evenement, bij de bedrijven om aanvragen / inspecties van een milieuvergunning. Over het verloop van die contacten is men doorgaans tevreden. Enige kritiek wordt wel geuit op het enorme pak papier dat elke keer weer moet worden doorgewerkt en de reeds vermelde starre opstelling als het gaat om facilitaire ondersteuning .

Er is nauwelijks sprake van een manifeste behoefte aan meer contacten met de gemeente. Sommigen hebben zich erbij neergelegd of ermee leren leven, dat ze niet tot het “circuit” behoren. Anderen zijn eigenlijk blij dat ze zo min mogelijk met “pottenkijkers” te maken hebben. Bij enig doorvragen blijkt het desondanks op prijs te worden gesteld als de gemeente meer belangstelling zou tonen voor het reilen en zeilen van bedrijven en verenigingen in de diverse kernen. Voorwaarde is wel dat het dan ergens over gaat en tot iets leidt. Dat laatste is namelijk wat men tot nu toe heeft gemist bij de (schaarse / incidentele) initiatieven die door enkelen worden genoemd.

Afgezien van de beleving als een plezierige woongemeente (groen, landelijk) is **het imagoprofiel** van Leudal, in de ogen van haar burgers, matig tot zwak. Dat geldt i.h.b. voor de volgende kenmerken/kwaliteiten:

- meedenken met de burgers;
- verantwoordelijkheid nemen;
- toegankelijkheid van het bestuur;
- oog hebben voor alle kernen;
- professionaliteit van de organisatie;
- verfrissend zijn van de organisatie;
- weten wat er leeft onder de burgers.

Niet alleen vindt slechts een minderheid (15 tot max. 25%) van de burgers deze kenmerken (zeer) goed passen bij Leudal, het percentage dat het tegendeel van mening is, is in alle gevallen (aanmerkelijk) groter. Opnieuw moeten we hierbij vermelden dat organisatie en bestuur in de beeldvorming als één geheel worden beschouwd.

AANBEVELINGEN

Om de beeldvorming te kunnen verbeteren, zijn aanvullende statistische analyses uitgevoerd waarin duidelijk wordt welke aspecten een grote invloed uitoefenen op de beeldvorming. Samen met de antwoorden op de open vragen in de enquête en de resultaten van de interviews met vertegenwoordigers van het bedrijfs- en verenigingsleven, is de volgende **TOP 5 van belangrijkste aanbevelingen ter versterking van het beeld van en over Leudal opgesteld**.

1. Bevorder de **hechtheid** van de gemeenschap. Het gaat het hierbij vooral om het bevorderen van *samenhang tussen* (betere OV verbindingen?) en *aandacht voor de* afzonderlijke kernen - en dat het in de beeldvorming niet alleen om Heythuysen draait -
2. Verbeter het **onderhoud** van het openbare groen, alsmede van straten en stoepen. Dit speerpunt komt ook herhaaldelijk in de antwoorden op open vragen naar voren. Hieraan zou de roep om actievere handhaving van meldingen over overlast door honden kunnen worden toegevoegd.
3. Verbeter/bevorder de **professionaliteit van de gemeente als geheel**. Dit klinkt als “hartenkreet” ook door in de antwoorden op open vragen. De roep om jongere, betere *bestuurders* met visie wordt bij herhaling in verschillende bewoordingen geuit. Dit geldt niet alleen de bestuurders, maar (voor een deel) ook *–de organisatie en aansturing* van- het ambtelijk apparaat. Deskundigheid en behulpzaamheid zouden bijv. invulling kunnen krijgen door actiever en opener te communiceren, niet alleen met de burgers in de verschillende kernen, maar ook met de aldaar gevestigde bedrijven en verenigingen. Daarnaast zullen de ambtenaren in die interactie dan wel meer doorzettingsmacht moeten krijgen / nemen dan nu het geval is. In het bedrijfs- verenigingsleven leeft nu het beeld t.a.v. overlegsituaties dat er wel gepraat maar weinig bereikt wordt. Voorts zou een meer klant georiënteerde opstelling helpen bij de facilitaire ondersteuning van verenigingen in het kader van evenementen en bij het aanvragen van vergunningen daarvoor.
4. In het verlengde hiervan past ook het verbeteren van de **responsiviteit**, d.w.z. de snelheid waarmee en wijze waarop, zowel brieven als e-mail wordt beantwoord. Verbetering van bovengenoemde punten draagt indirect bij aan een positievere toonzetting van de huidige (veelal negatieve) berichtgeving over Leudal.
5. Van **medewerkers** van de gemeente wordt primair meer deskundigheid en meer communicatieve vaardigheid gewenst. Belangrijk is dat in het contact met burgers, verenigingen en bedrijven, de betreffende ambtenaar beschikt over relevante dossierkennis, mandaat heeft om binnen bepaalde kaders beslissingen te nemen en opvolging geeft aan, resp. feedback over, punten die nader overleg en / of een bestuurlijke beslissing vergen. Secundair is een meer klantgerichte houding gewenst. Dat gaat verder dan vriendelijkheid / correctheid. Bij facilitaire dienstverlening gaat het er dan bijvoorbeeld om je te kunnen verplaatsen in de behoeften / verwachtingen van klanten (burgers, verenigingen) en niet kost wat kost vast te houden aan eigen regels en procedures. Ook een snelle afwikkeling van correspondentie, zowel e-mail, als schriftelijk, hoort daarbij.

Om duidelijk te krijgen welke groep met welke aanbeveling aan de slag zou moeten zijn de aanbevelingen op de volgende pagina in een matrix uitgezet.

AANBEVELINGEN

Wie moet met aanbevelingen aan de slag	Bestuur	Management	Ambtenaren
1. Hechtheid, samenhang, meer dan Heythuysen	X	X	X
2. Onderhoud openbaar groen, straten, stoepen en overlast meldingen honden	X	X	X
3. Professionaliteit	X	X	X
4. Responsiviteit	Toegankelijkheid	X	X
5. Deskundigheid , communicatieve vaardigheid en handelingsruimte	X	X	X

Het voorgaande wijst op een gecombineerde verantwoordelijkheid en aanpak door zowel het college van B&W, de gemeenteraad als de aansturing, organisatie van het ambtelijk apparaat als de invulling door individuele ambtenaren.

Op grond van het voorgaande kan worden gesteld dat dat verbetering van het beeld van en over Leudal niet in de eerste plaats een kwestie is van actievere / gerichtere communicatie met de buitenwacht, bijvoorbeeld via de (sociale) media. Vooral de organisatie als geheel, met name het *bestuur* (college en gemeenteraad) maar ook het ambtelijk *apparaat* (zowel leiding als medewerkers) , zal *gezamenlijk* een slag moeten maken. Meer constructiviteit, openheid, competentie, initiatief, interactie en opvolging zijn nodig / gewenst.



Bijlage rapportage beeldvorming per doelgroep

- Uitkomsten van een onderzoek naar de beeldvorming van en over de gemeente Leudal -

Uitgevoerd in opdracht van

Gemeente **leudal**



LEESWIJZER EN SAMENSTELLING DOELGROEPEN

Voor het onderzoek naar de beeldvorming van en over Leudal is voor de bevolking een toevalsteekproef getrokken uit de gemeentelijke basisadministratie. Dit is het enige steekproefkader dat elke inwoner van de gemeente een gelijke kans biedt om in de steekproef getrokken te worden. De figuur hiernaast toont de verdeling van de 248 respondenten van dit onderzoek, van wie er 169 schriftelijk en 79 online hebben deelgenomen. Naast vragen over beeldvorming hebben deze 248 respondenten ook vragen beantwoord over hun ervaringen met de gemeente. Deze vragen hadden betrekking op de dienstverlening (balie- en facilitaire diensten) alsmede op de informatie en communicatie van de gemeente. De resultaten zijn gewogen op basis van de leeftijdsverdeling van de bevolking (Bron: CBS Statline).

Daarnaast zijn er 20 telefonische interviews gehouden met ondernemers (n=10) en met bestuurders van verenigingen (n=10), waarin behalve de beeldvorming, vooral het contact tussen de gemeente en het bedrijfs-/verenigingsleven centraal stond.

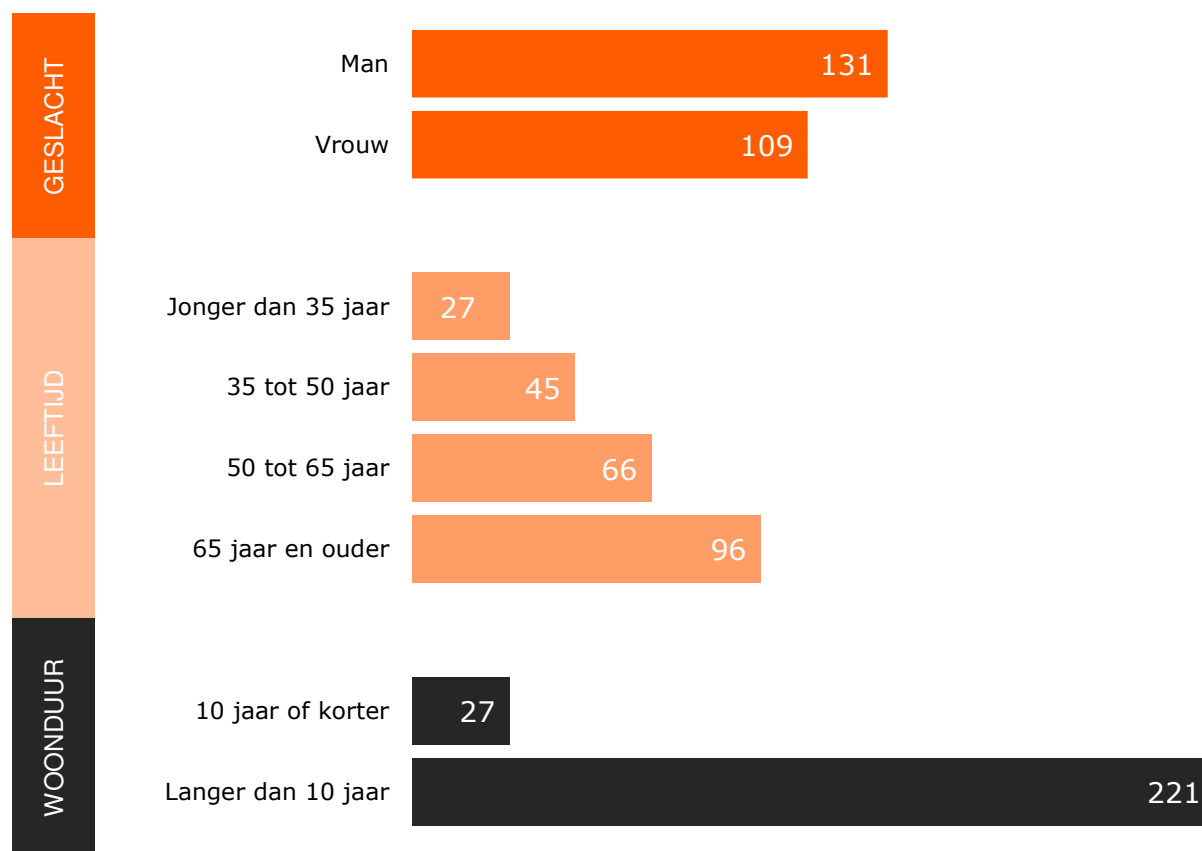
Resultaten bestuurders verenigingen: vanaf blz. 27

Resultaten ondernemers: blz. 31

Onderzoeksverantwoording: blz. 35

Statistische driveranalyses blz. 37

STEEKPROEFVERDELING
(n=248)



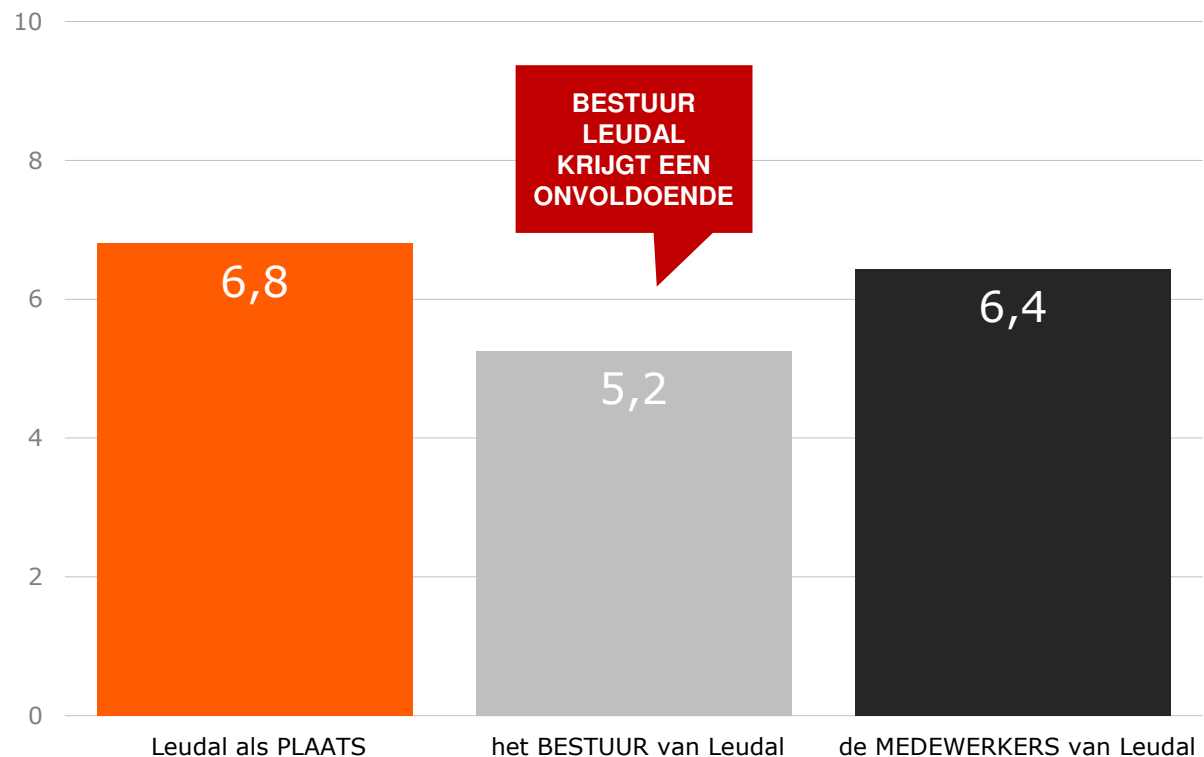


1. BEVOLKING

1.1. BEELD VAN GEMEENTE LEUDAL

- Door de bevolking wordt Leudal vooral beleefd als een mooie gemeente om te wonen (groen, natuur, wandelen en fietsen). Naast dit positieve beeld van de gemeente als plaats domineert daarnaast een negatief beeld van de gemeente als organisatie. Vooral het bestuur moet het daarbij ontgelden (chaotisch, bezig met zichzelf, onprofessioneel). Over het ambtelijk apparaat zijn de meningen verdeeld. Sommigen vinden dit niet meedenkend, anderen juist klantvriendelijk.
- Verder wordt Leudal door de bevolking vaker geassocieerd met een verzameling van kernen (in het Leudal), al dan niet met de toevoeging lastig (om aandacht te verdelen), te groot, te veel. Ook wijzen veel inwoners op de dorpsse gemeenschap (vriendelijk, behulpzaam, verenigingsleven), het matige onderhoud van de openbare ruimte (straten, stoepen, groen) en het redelijk aantal voorzieningen, i.h.b. winkels.
- Bovenstaande spontane associaties met de gemeente Leudal worden weerspiegeld in de rapportcijfers voor de verschillende invalshoeken van waaruit een gemeente beoordeeld kan worden.

RAPPORTCIJFERS GEMEENTE LEUDAL
(gemiddeldes)



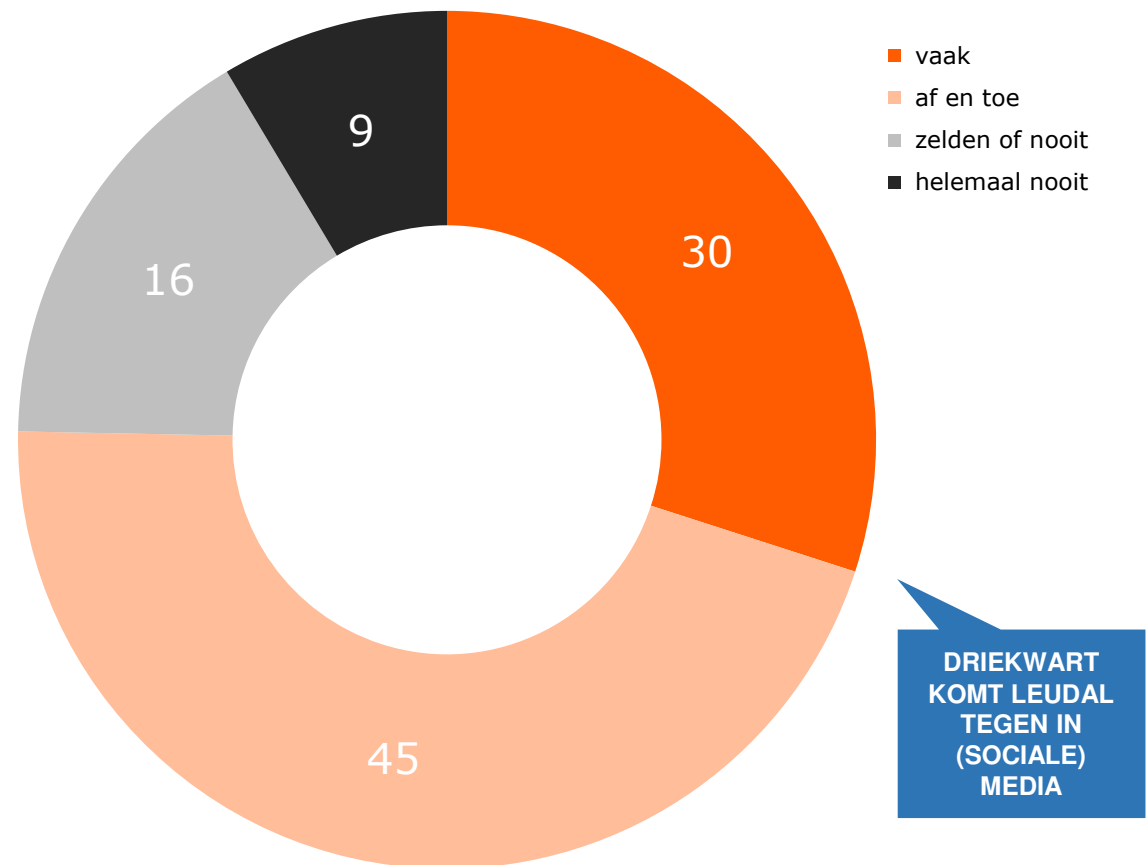
1.1. BEELD VAN GEMEENTE LEUDAL

- Op grond van ervaring met rapportcijfers in andere onderzoeken, kan gesteld worden dat Leudal als plaats een voldoende tot ruim voldoende scoort. Naar verhouding wordt deze invalshoek het minst positief beoordeeld door de inwoners van de vroegere gemeente Roggel en Neer (6,0). Vooral de woonbeleving en het onderhoud van straten en stoepen worden hier slecht beoordeeld. In paragraaf 1.7. zal blijken dat vooral deze factoren bepalend zijn voor het algemeen oordeel over Leudal als plaats.
- Anders dan op grond van de spontane associaties met Leudal als plaats verwacht zou mogen worden, wordt als verklaring voor het rapportcijfer bij deze invalshoek vooral gewezen op de aanwezigheid en bereikbaarheid van voorzieningen, i.h.b. winkels. De meningen hierover zijn verdeeld. Sommigen zijn positief, anderen negatief over tenminste een van beide. Volgens deze inwoners zouden vooral de kleine kernen, ten koste van Heythuysen, er in voorzieningen op achteruitgaan. De bereikbaarheid met het OV, niet alleen van de kernen onderling, maar ook van Heythuysen (voorzieningen) en de rest van Limburg, resp. steden in de omgeving (Weert, Eindhoven), laat te wensen over.
- Het algemeen oordeel (rapportcijfer) voor de medewerkers kan worden aangemerkt als voldoende en voor het bestuur als onvoldoende. Inwoners jonger dan 35 jaar oordelen relatief het minst negatief over het bestuur (5,7), inwoners tussen 50 en 65 jaar het meest negatief (4,6).
- Als verklaring van het rapportcijfer voor het bestuur van Leudal worden dezelfde zaken genoemd die ook reeds naar voren kwamen bij de spontane associaties met Leudal als organisatie.
- Hoewel verdeeld, zijn de meningen over de medewerkers overwegend positief. Dat geldt met name voor hun houding (vriendelijk, aardig, enthousiast). Ook wordt er vaker op gewezen dat ze hun werk gewoon goed doen. Minder lovend zijn de uitspraken als het gaat over snelheid van afhandeling, beslissingsbevoegdheid, responsiviteit, en zelf-referentieel optreden. De positieve geluiden lijken vooral gebaseerd op ervaringen bij de balie (transactionele diensten), de minder positieve op ervaringen bij procesmatige diensten. M.b.t. dat laatste wordt vaker opgemerkt dat dit ook niet anders verwacht mag worden met zo'n bestuurlijk kader.

1.2. LEUDAL IN DE MEDIA

- Uit de figuur hiernaast blijkt dat driekwart van de bevolking tenminste af en toe iets van of over de gemeente Leudal te verneemt in de **(sociale) media**. Dat aandeel neemt toe met de leeftijd (<35 jr. 53%, >65 jr. 81%). Verder blijkt dat aandeel onder degenen die korter dan 10 jr. in Leudal wonen naar verhouding kleiner (47%) dan onder degenen die er al langer wonen (79%).
- Van degenen die tenminste af en toe iets vernemen, vindt 49% de toon van de berichten negatief, 39% neutraal en maar 12% positief. Vrijwel allemaal (90%) vinden ze het terecht dat er zo over Leudal wordt bericht.
- De toonzetting wordt vooral terecht gevonden omdat de politiek door ruzies en schandalen de kritiek over zichzelf afroept. Verder wordt er neutraal over gebeurtenissen in Leudal bericht.

LEZEN/HOREN OVER LEUDAL IN (SOCIALE) MEDIA
(%)



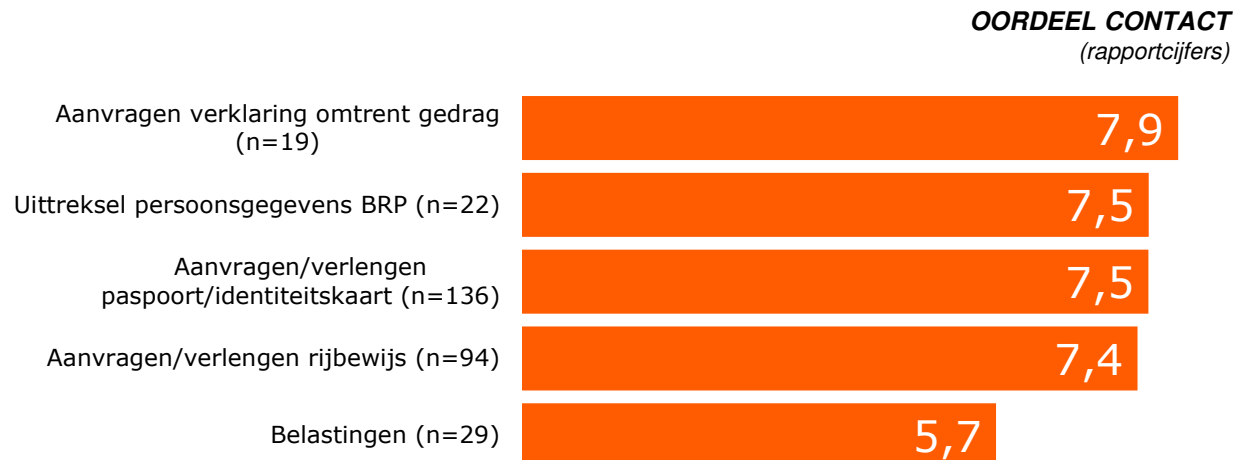
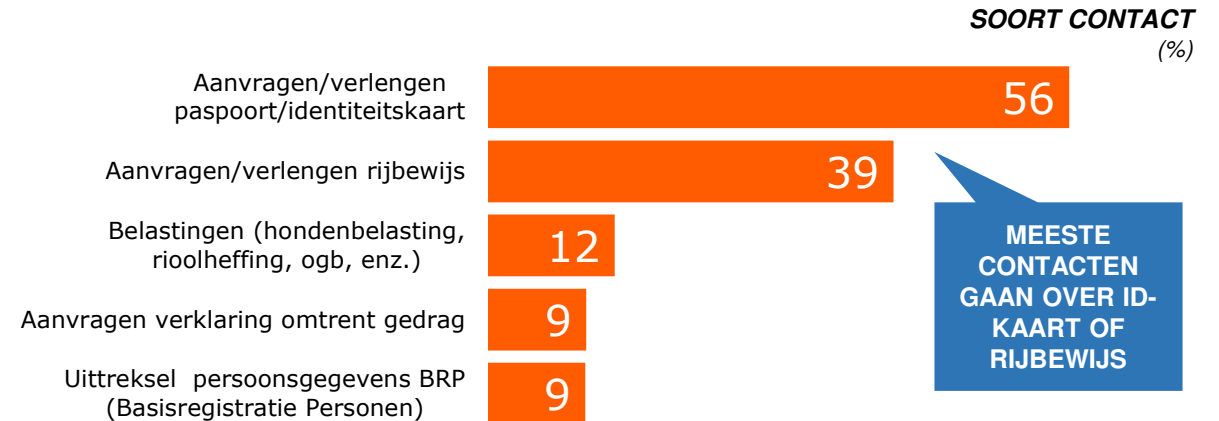
1.2. LEUDAL IN DE MEDIA

- In **eigen kring** wordt er vooral neutraal (40%) over de gemeente Leudal gesproken. Een iets kleiner aandeel (37%) van de bevolking vindt de toon van die gesprekken negatief en ca. een op de vijf (18%) positief. Het aandeel dat de gesprekken over de gemeente Leudal in prive kring positief vindt, is relatief groot onder inwoners jonger dan 35 jr. (29%) en zeker onder inwoners die korter dan 10 jaar in de gemeente woonachtig zijn (42%). Het aandeel dat vindt dat er in hun kring negatief over de gemeente wordt gesproken is relatief het grootst onder de 50 tot 65 jarigen.
- De volgende verklaringen voor de toonzetting van de privégesprekken over Leudal worden het meest naar voren gebracht:
 - de toon is afhankelijk van de gebeurtenissen, soms positief, soms negatief;
 - de toon is een gevolg van achterstallig onderhoud van de openbare ruimte, waarbij sommige kernen bovendien voorgetrokken lijken te worden (Heythuysen);
 - de toon is een gevolg van het bestuurlijk falen (soap);
 - de toon is een gevolg van de berichten over Leudal in de pers;
 - de toon is een gevolg van het feit dat er teveel aandacht wordt gegeven aan bepaalde kernen;
 - de toon is een gevolg van het feit dat er niet naar de burgers wordt geluisterd (er worden worsten voorgehouden).

1.3. ERVARINGEN MET BALIEDIENSTEN

- De figuur rechtsboven laat zien dat ruim de helft (56%) van de inwoners in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente heeft gehad i.v.m. het aanvragen/verlengen van paspoort of identiteitskaart. Daarna volgt het rijbewijs (39%). Voor de overige diensten heeft ca. een op de tien de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente gehad.
- Ongeveer een kwart (23%) heeft de afgelopen 12 maanden voor geen enkele van deze diensten contact met de gemeente gehad.

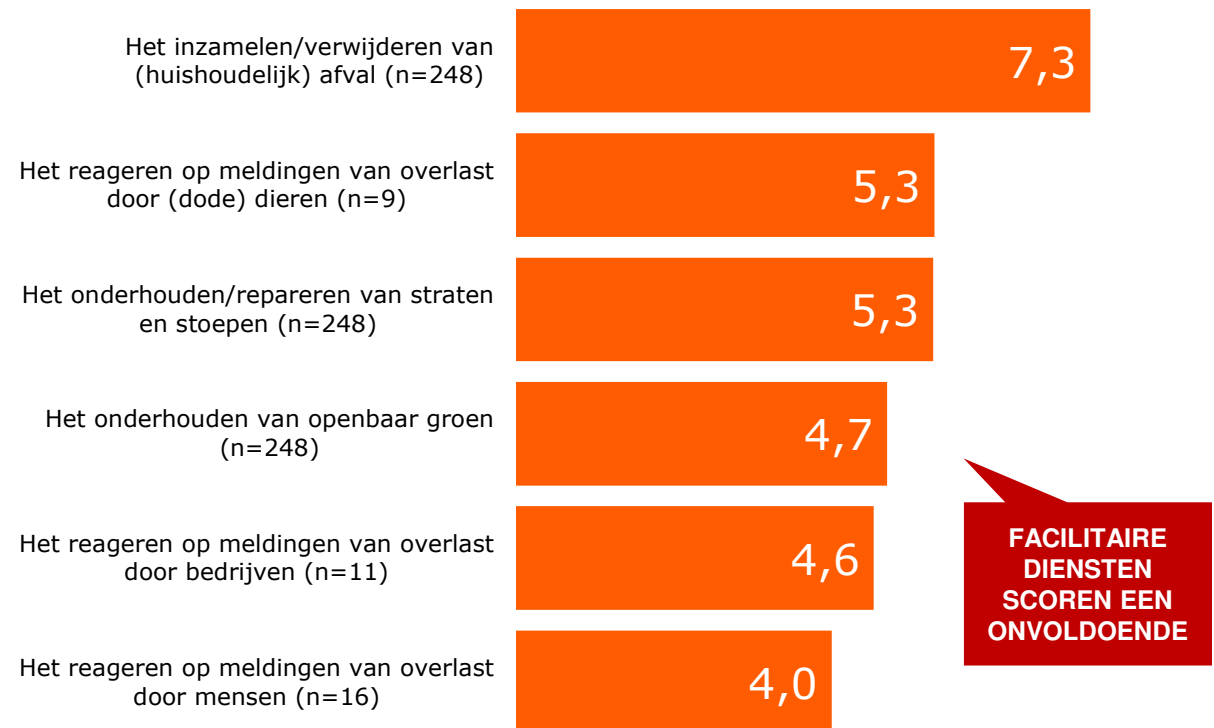
- Uit de figuur rechtsonder blijkt dat de baliediensten, m.u.v. belastingen, goed (gemiddeld rapportcijfer 7,5) tot uitstekend (8,0) beoordeeld worden. Belastingen (honden, rioolheffing, ozb) scoort met een 5,7 als enige baliedienst onvoldoende. Dat kan (voor een deel) eraan liggen dat men hierbij nul op rekest kan krijgen.



1.4. ERVARINGEN MET FACILITAIRE DIENSTEN

- Nevenstaande figuur geeft weer dat van de onderzochte facilitaire diensten (voorzieningen voor de burgers) van de gemeente Leudal er maar een positief wordt beoordeeld en wel het inzamelen/verwijderen van (huishoudelijk) afval. Met een gemiddeld rapportcijfer 7,3 scoort deze voorziening ruim voldoende tot goed.
- Alle overige voorzieningen scoren onvoldoende. V.w.b. het onderhoud van openbaar groen, alsmede straten en stoepen, kwam dat eerder al naar voren in de antwoorden op open vragen.
- Het reageren op meldingen van overlast (dode dieren, bedrijven, mensen) is nieuw in dit verband. Hierbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat gemiddelde rapportcijfers hiervoor gebaseerd zijn op kleine aantallen respondenten (dode dieren n=9, bedrijven n=11 en mensen n=16).

OORDEEL CONTACT (rapportcijfers)

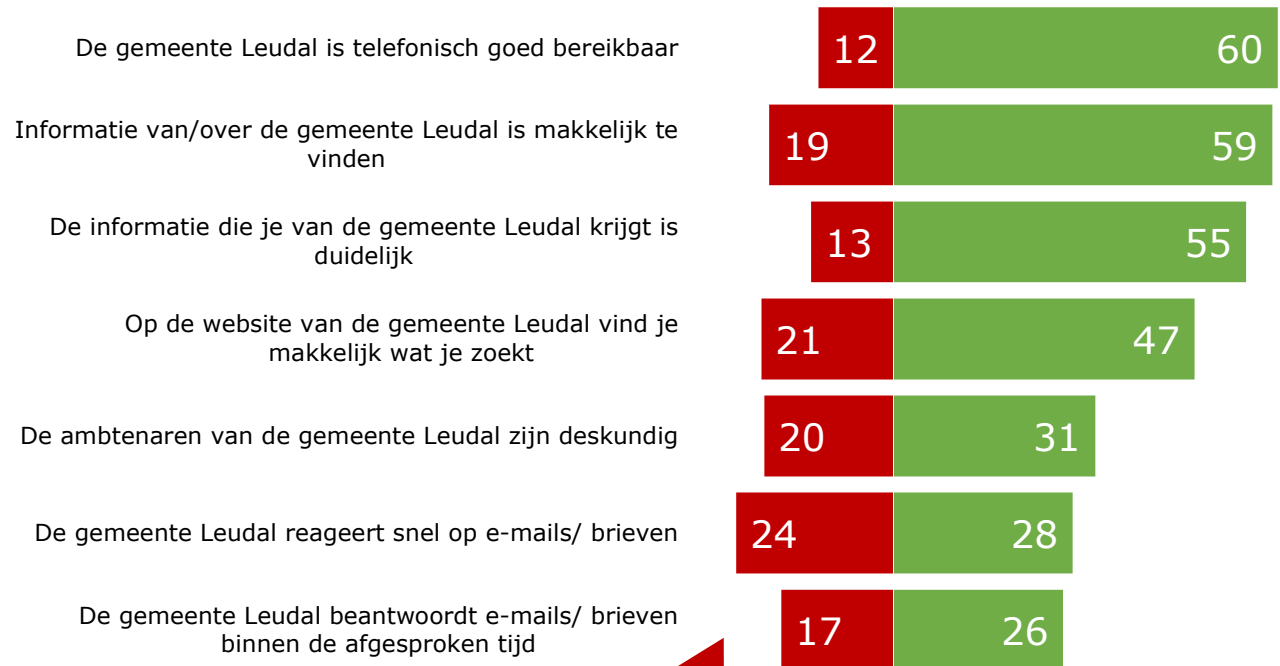


1.5. ERVARINGEN MET INFO EN COMMUNICATIE

- De figuur rechts laat zien dat ca. 60% van de inwoners van mening is dat de gemeente telefonisch goed bereikbaar is en dat je informatie van/over de gemeente makkelijk kunt vinden. Ruim de helft vindt de informatie van de gemeente duidelijk. Ruim een op de tien (tel. bereikbaarheid en duidelijkheid info) tot ca. een op de vijf (info makkelijk vindbaar) is het tegendeel van mening. De rest oordeelt neutraal.
- Minder dan de helft vindt dat je op de website van de gemeente makkelijk vindt wat je zoekt en slechts een minderheid vindt dat de ambtenaren van de gemeente deskundig zijn, dat e-mails en brieven snel worden beantwoord, resp. binnen de afgesproken tijd worden beantwoord. Het aandeel dat op deze punten het tegendeel van mening is, omvat bijna een op de vijf tot driekwart van de inwoners.

REACTIE OP STELLINGEN (% excl. "weet niet")

■ % (helemaal) oneens ■ % (helemaal) eens



RELATIEF LAGE WAARDERING VOOR
(ONLINE) CORRESPONDENTIE

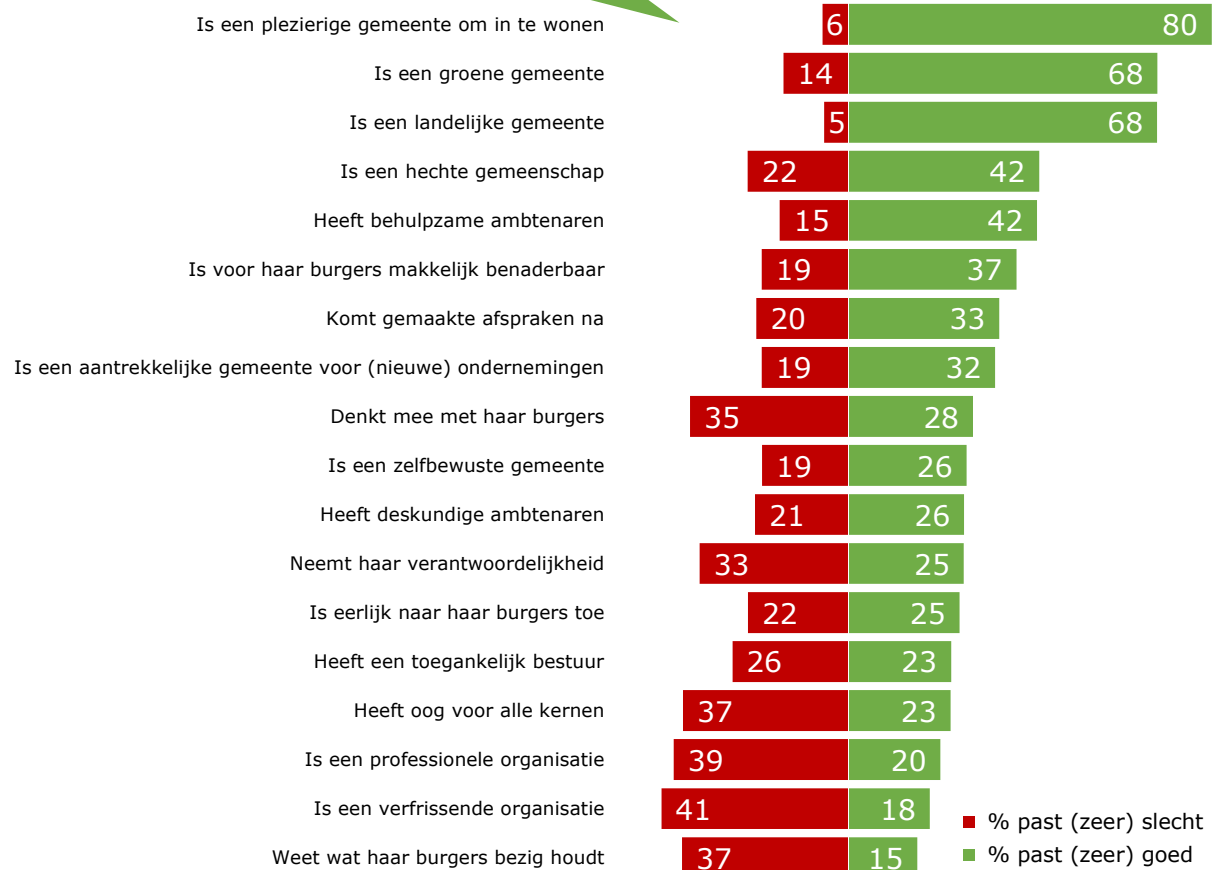
1.6. KENMERKEN LEUDAL

- Nevenstaande figuur toont dat maar drie van de onderzochte kenmerken door een meerderheid van de inwoners worden her-/erkend als passend bij Leudal. Het meest overtuigd is men van Leudal als plezierige woongemeente (80%). Ruim twee derde ervaart Leudal verder als groene en landelijke gemeente.
- Alle andere kenmerken vindt minder dan de helft (*zeer*) *goed* passen bij Leudal. Bij een aanzienlijk aantal (10) gaat dat zelfs om minder dan een op de drie. Bovendien is bij 7 van deze 10 kenmerken het aandeel dat ze juist (*zeer*) *slecht* bij Leudal vindt passen groter dan het aandeel dan ze wel als kenmerk van Leudal her-/erkend, namelijk:
 - denkt mee met haar burgers (35 vs. 28%),
 - neemt haar verantwoordelijkheid (33 vs. 25%),
 - heeft een toegankelijk bestuur (26 vs. 23%),
 - heeft oog voor alle kernen (37 vs. 23%),
 - is een professionele organisatie (39 vs. 20%),
 - is een verfrissende organisatie (41 vs. 18%),
 - weet wat haar burgers bezig houdt (37 vs. 15%).

LEUDAL WORDT M.N. GEASSOCIEERD MET PLEZIERIG, GROEN EN LANDELIJK

IMAGO ASPECTEN

(% "past (heel) goed" - excl. "weet niet")



1.6. KENMERKEN LEUDAL

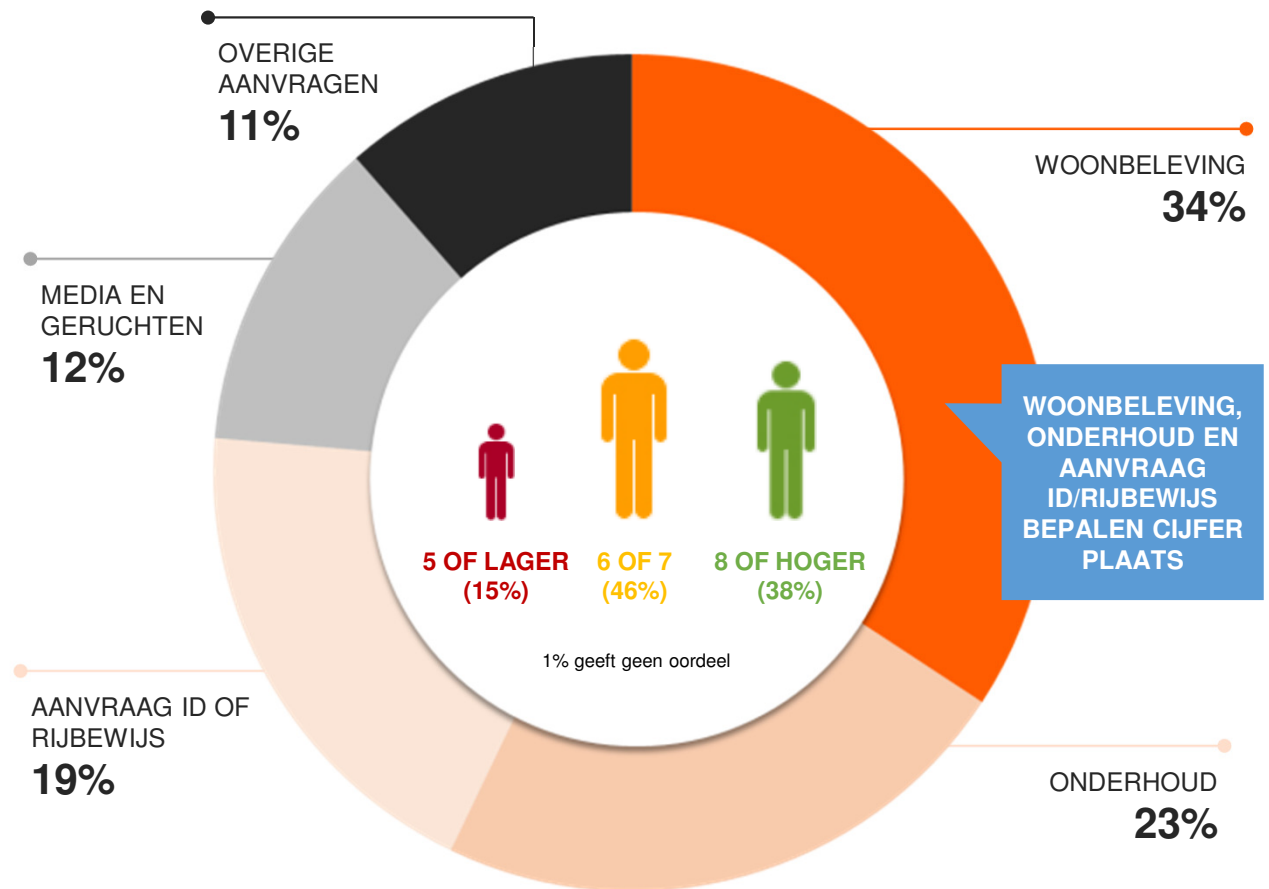
- Ook is de burgers gevraagd of er nog andere kenmerken zijn die zij bij Leudal vinden passen. Maar een op de vijf heeft antwoord gegeven op deze vraag. Veel van die antwoorden betreffen echter geen nieuw of ander kenmerk van Leudal, maar suggesties voor het verbeteren van punten die men eerder al als zwak heeft benoemd. Daarop wordt in het volgende hoofdstuk terug gekomen.
- Voor zover er wel aanvullende kenmerken worden genoemd, zijn er eigenlijk maar drie die door meerdere personen naar voren worden gebracht, te weten:
 - **centralistische gemeente**, waarmee men wil zeggen dat in Leudal alles/veel wordt geconcentreerd (voorzieningen) en geïnvesteerd (onderhoud infrastructuur) in de centrale kern Heythuysen;
 - **geïsoleerde gemeente**, waarmee men bedoelt dat kernen zowel t.o.v. elkaar, als t.o.v. de centrale kern (Heythuysen), als t.o.v. de wijdere omgeving (steden) slecht bereikbaar zijn, i.h.b. met het openbaar vervoer;
 - **grijze gemeente**, waarmee wordt aangegeven dat het aandeel ouderen in de bevolking van Leudal sterk groeit en dus ook meer aandacht moet krijgen.

1.7. DRIVERS BEELDVORMING

Hiervoor zagen we dat **Leudal als plaats** wordt beoordeeld met het cijfer 6,8. Met Factor- en Regressie-analyse is gekeken welke elementen uit het onderzoek (bijlage 1a) het meest bepalend zijn voor dit cijfer. Het resultaat staat in de figuur hiernaast:

- De factor woonbeleving blijkt het meest van invloed (voor 34% verantwoordelijk voor het oordeel over Leudal als plaats). Het betreft hier de kenmerken *plezierig om in te wonen* en *hechte gemeenschap*.
- Op enige afstand volgen de tevredenheid over het onderhoud van voorzieningen (23%) en de afhandeling van de aanvraag of verlenging van een paspoort, ID-kaart of rijbewijs (19%).
- Ook de toonzetting van berichtgeving in de (sociale) media en tijdens gesprekken binnen de sociale omgeving blijken van invloed (12%), evenals de afhandelingen van andersoortige aanvragen omtrent belastingen of BRP-uittreksel (11%).
- Andere factoren spelen geen rol (zie bijlage 1a).

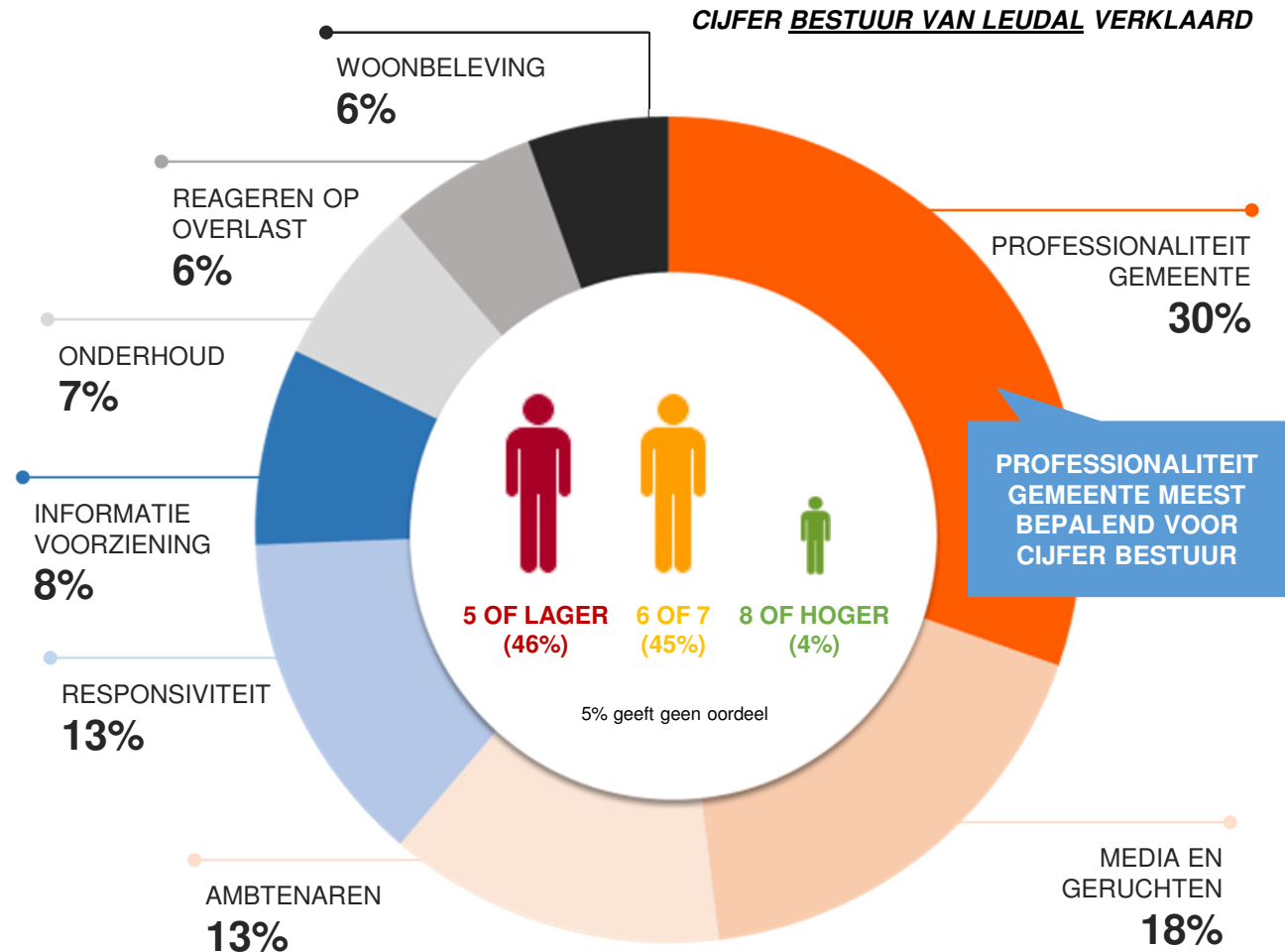
CIJFER LEUDAL ALS PLAATS VERKLAARD



1.7. DRIVERS BEELDVORMING

Hiervoor zagen we dat **het functioneren van het Bestuur van Leudal** wordt beoordeeld met het cijfer 5,2. Ook hier is via Factor- en Regressie-analyse gekeken welke elementen uit het onderzoek het meest bepalend zijn voor dit cijfer (bijlage 1b). Het resultaat staat in de figuur hiernaast:

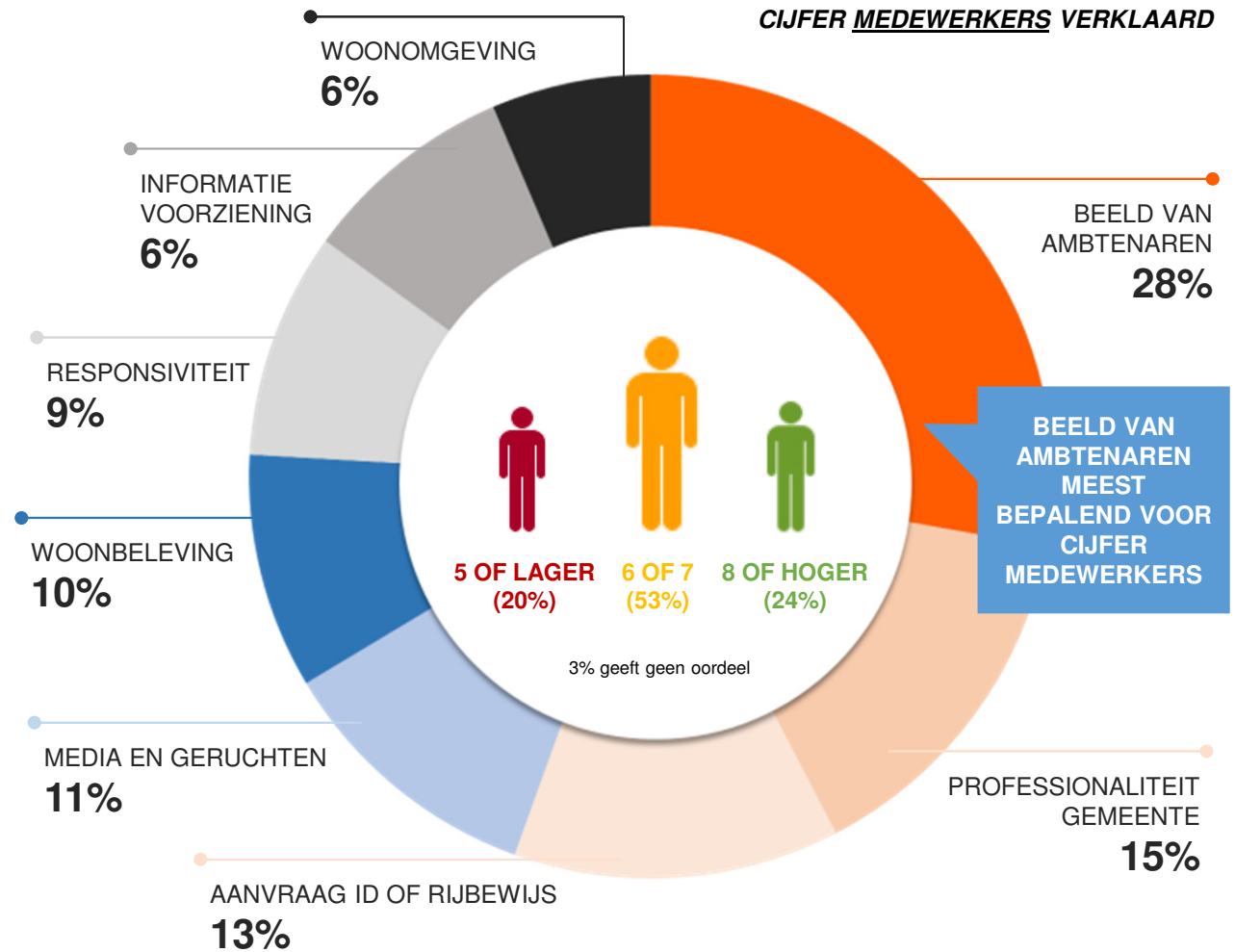
- de factor 'professionele gemeente' blijkt veruit het meest van invloed (voor 30% verantwoordelijk voor het oordeel over het Leudal-bestuur). Hierbij gaat het o.a. over zaken als professionaliteit, verantwoordelijkheid, inlevingsvermogen en transparantie. Het feit dat zowel *bestuurlijke* als *organisatie-items* een deze ene dimensie terechtkomen betekent dat men geen onderscheid maakt in de beeldvorming tussen de (ambtelijke-) organisatie op zichzelf en het bestuur. Ook het feit dat dit complex van items de belangrijkste driver voor het oordeel over het bestuur geeft aan dat men bestuur en organisatie als onlosmakelijk met elkaar verbonden beschouwt.
- Verder hebben enige invloed: de toonzetting van berichtgeving in de (sociale) media en tijdens gesprekken binnen de sociale omgeving (18%), het beeld van ambtenaren (13%), responsiviteit (13%), informatievoorziening (8%), onderhoud (7%), het reageren op overlast (6%) en woonbeleving (6%).
- Andere factoren spelen geen rol (zie bijlage 1b).



1.7. DRIVERS BEELDVORMING

Hiervoor zagen we dat **het functioneren van de medewerkers van de gemeente Leudal** wordt beoordeeld met het cijfer 6,4. Wederom is met Factor- en Regressie-analyse gekeken welke elementen uit het onderzoek het meest bepalend zijn voor dit cijfer (bijlage 1c). Het resultaat staat in de figuur hiernaast:

- de beeldvorming over ambtenaren blijkt het meest van invloed (voor 28% verantwoordelijk voor het oordeel over de medewerkers van Leudal). Hierbij gaat het o.a. over zaken als deskundigheid en behulpzaamheid.
- De ervaren professionaliteit gemeente (15%) en de afhandeling van de aanvraag van ID-kaart of rijbewijs blijken eveneens van invloed (13%), net als de toonzetting van in de (sociale) media en tijdens gesprekken binnen de sociale omgeving (11%), woonbeleving (10%), responsiviteit (9%), informatievoorziening (6%) en de woonomgeving (6%).
- Andere factoren spelen geen rol (zie bijlage 1c).



1.8. ACTIEPUNTEN

Om inzicht te geven op welke punten de gemeente Leudal zich dient te richten om **een hoger cijfer voor Leudal als plaats** te genereren, hebben we een prioriteitenmatrix opgesteld. Deze is samengesteld door de impactscores* uit het hiervoor behandelde analysemodel te combineren met de in dit hoofdstuk beschreven tevredenheidsscores**. Dit levert een 4-tal kwadranten op, te weten:

1. **SPEERPUNTEN** (investeren) : lage tevredenheid i.c.m. een boven gemiddeld belang (invloed op overall tevredenheid).
2. **KROONJUWELEN** (scherp bewaken) : hoge tevredenheid i.c.m. met een boven gemiddeld belang;
3. **PLUSPUNTEN** (in de gaten houden) : hoge tevredenheid i.c.m. een beneden gemiddeld belang;
4. **AANDACHTSPUNTEN** (eventueel aanpakken) : lage tevredenheid i.c.m. beneden gemiddeld belang.

Hiernaast is concreet invulling gegeven aan deze matrix.

* De arbitraire grens tussen hoge en lage impact is bepaald bij een β van 0.20.

** De arbitraire grens tussen een hoge en lage tevredenheid is bepaald op een rapportcijfer van 7,0 en een tevredenheidsscore van 55%.

PRIORITEITENMATRIX LEUDAL ALS PLAATS

HOGE IMPACT	SPEERPUNTEN <u>WOONBELEVING</u> - Hechte gemeenschap (42%) <u>ONDERHOUD</u> - Onderhouden openbaar groen (4,7) - Onderhouden/repareren straten en stoepen (5,3)	KROONJUWELEN <u>WOONBELEVING</u> - plezierige gemeente om in te wonen (80%) <u>ONDERHOUD</u> - Inzamelen/verwijderen (huishoudelijk) afval (7,3)
	AANDACHTSPUNTEN <u>MEDIA EN GERUCHTEN</u> - Positieve toonzetting mediaberichtgeving (12%) - Positieve toonzetting sociale omgeving (18%) <u>OVERIGE AANVRAGEN</u> - Belastingen (5,7)	PLUSPUNTEN <u>ID of RIJBEWIJS</u> - Aanvragen/verlengen paspoort/identiteitskaart (7,5) - Aanvragen/verlengen rijbewijs (7,4) <u>OVERIGE AANVRAGEN</u> - Uittreksel persoonsgegevens BRP (7,5)
LAGE IMPACT	LAGE TEVREDENHEID	HOGE TEVREDENHEID

1.8. ACTIEPUNTEN

Om inzicht te geven op welke punten de gemeente Leudal zich dient te richten om **een hoger cijfer voor het functioneren van het bestuur** te genereren, hebben we een prioriteitenmatrix opgesteld. Deze is samengesteld door de impactscores* uit het hiervoor behandelde analysemodel te combineren met de in dit hoofdstuk beschreven tevredenheidsscores**. Dit levert een 4-tal kwadranten op, te weten:

1. **SPEERPUNTEN** (investeren) : lage tevredenheid i.c.m. een boven gemiddeld belang (invloed op overall tevredenheid).
2. **KROONJUWELEN** (scherp bewaken) : hoge tevredenheid i.c.m. met een boven gemiddeld belang;
3. **PLUSPUNTEN** (in de gaten houden) : hoge tevredenheid i.c.m. een beneden gemiddeld belang;
4. **AANDACHTSPUNTEN** (eventueel aanpakken) : lage tevredenheid i.c.m. beneden gemiddeld belang.

Op deze en de volgende pagina is concreet invulling gegeven aan deze matrix.

* De arbitraire grens tussen hoge en lage impact is bepaald bij een β van 0.20.

** De arbitraire grens tussen een hoge en lage tevredenheid is bepaald op een rapportcijfer van 7,0 en een tevredenheidsscore van 55%.

PRIORITEITENMATRIX FUNCTIONEREN BESTUUR LEUDAL

HOGE IMPACT	SPEERPUNTEN <u>PROFESSIONALITEIT GEMEENTE</u> - Weet wat haar burgers bezig houdt (15%) - Verfrissende organisatie (18%) - Professionele organisatie (20%) - Heeft een toegankelijk bestuur (23%) - Heeft oog voor alle kernen (23%) - Neemt haar verantwoordelijkheid (25%) - Eerlijk naar haar burgers toe (25%) - Zelfbewuste gemeente (26%) - Denkt mee met haar burgers (28%) - Aantrekkelijke voor (nieuwe) ondernemingen (32%) - Komt gemaakte afspraken na (33%) - Makkelijk benaderbaar voor haar burgers (37%) <u>MEDIA EN GERUCHTEN</u> - Positieve toonzetting mediaberichtgeving (12%) - Positieve toonzetting sociale omgeving (18%) <u>BEELD VAN AMBTENAREN</u> - Heeft deskundige ambtenaren (26%) - Heeft behulpzame ambtenaren (42%) <u>RESPONSIVITEIT</u> - Reageert snel op e-mails/brieven (28%) - Beantwoordt e-mails/brieven binnen afgesproken tijd (26%)	KROONJUWELEN <u>RESPONSIVITEIT</u> - Is telefonisch goed bereikbaar (60%)
	LAGE IMPACT	LAGE IMPACT
	AANDACHTSPUNTEN Zie volgende pagina	PLUSPUNTEN Zie volgende pagina
LAGE TEVREDENHEID		HOGE TEVREDENHEID

1.8. ACTIEPUNTEN

Vervolg prioriteitenmatrix om een hoger cijfer voor het functioneren van het bestuur van de gemeente Leudal te genereren.

PRIORITEITENMATRIX FUNCTIONEREN BESTUUR LEUDAL

HOGE IMPACT	SPEERPUNTEN Zie vorige pagina	KROONJUWELEN Zie vorige pagina
LAGE IMPACT	AANDACHTSPUNTEN <u>INFORMATIEVOORZIENING</u> - Op de website vind je makkelijk wat je zoekt (47%) <u>ONDERHOUD</u> - Onderhouden openbaar groen (4,7) - Onderhouden/repareren straten en stoepen (5,3) <u>OVERLASTMELDINGEN</u> - Reageren overlast door mensen (4,0) - Reageren overlast door (dode) dieren (5,3) <u>WOONBELEVING</u> - Hechte gemeenschap (42%)	PLUSPUNTEN <u>INFORMATIEVOORZIENING</u> - Informatie van/over gemeente makkelijk te vinden (59%) - Informatie van de gemeente is duidelijk (55%) <u>ONDERHOUD</u> - Inzamelen/verwijderen (huishoudelijk) afval (7,3) <u>WOONBELEVING</u> - plezierige gemeente om in te wonen (80%)
	LAGE TEVREDENHEID	HOGE TEVREDENHEID

1.8. ACTIEPUNTEN

Om inzicht te geven op welke punten de gemeente Leudal zich dient te richten om **een hoger cijfer voor het functioneren van de medewerkers** te genereren, hebben we een prioriteitenmatrix opgesteld. Deze is samengesteld door de impactscores* uit het hiervoor behandelde analysemodel te combineren met de in dit hoofdstuk beschreven tevredenheidsscores**. Dit levert een 4-tal kwadranten op, te weten:

1. **SPEERPUNTEN** (investeren) : lage tevredenheid i.c.m. een boven gemiddeld belang (invloed op overall tevredenheid).
2. **KROONJUWELN** (scherp bewaken) : hoge tevredenheid i.c.m. met een boven gemiddeld belang;
3. **PLUSPUNTEN** (in de gaten houden) : hoge tevredenheid i.c.m. een beneden gemiddeld belang;
4. **AANDACHTSPUNTEN** (eventueel aanpakken) : lage tevredenheid i.c.m. beneden gemiddeld belang.

Hiernaast is concreet invulling gegeven aan deze matrix.

* De arbitraire grens tussen hoge en lage impact is bepaald bij een β van 0.20.

** De arbitraire grens tussen een hoge en lage tevredenheid is bepaald op een rapportcijfer van 7,0 en een tevredenheidsscore van 55%.

PRIORITEITENMATRIX FUNCTIONEREN MEDEWERKERS LEUDAL

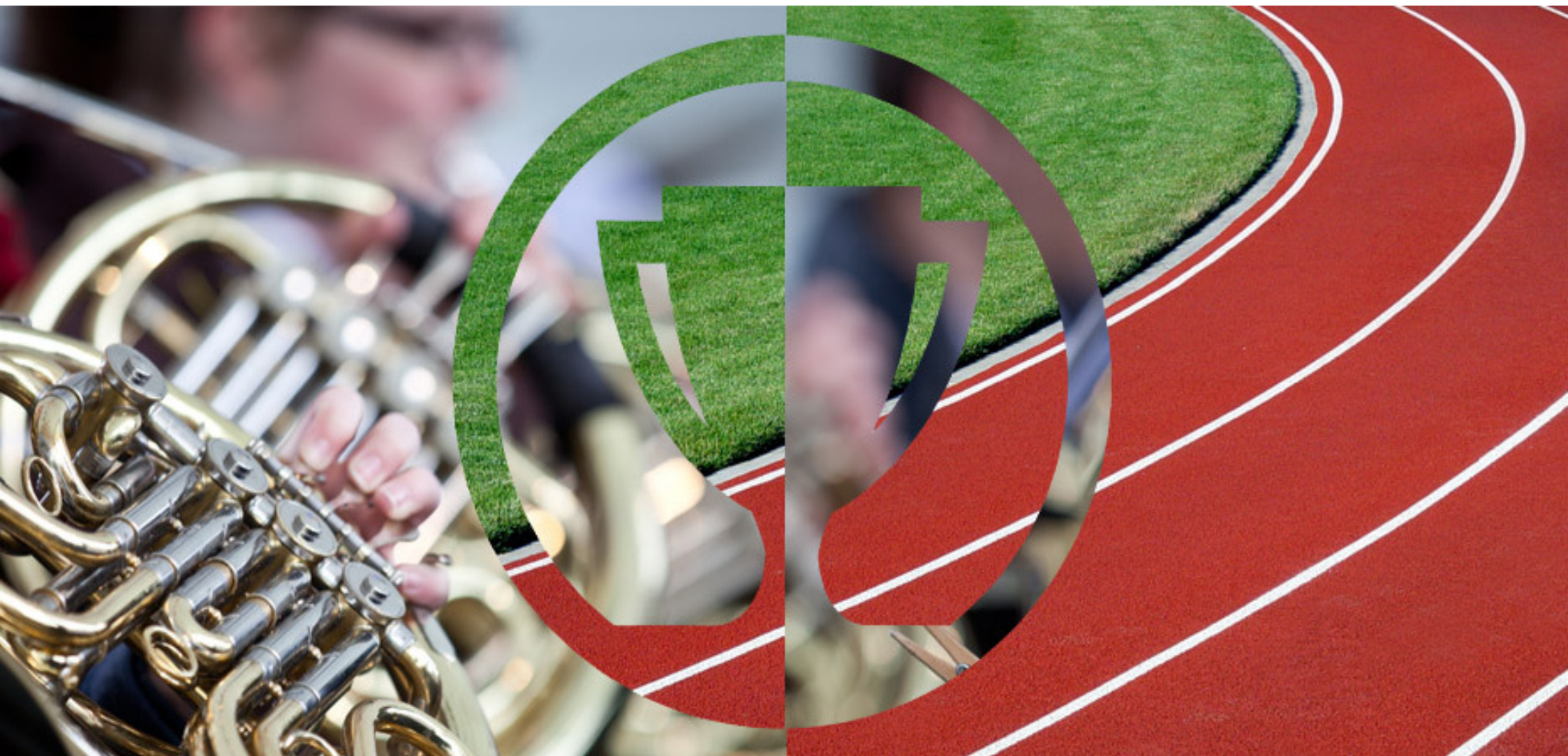
	PRIORITEITENMATRIX FUNCTIONEREN MEDEWERKERS LEUDAL	
	SPEERPUNTEN	KROONJUWELN
HOGE IMPACT	BEELD VAN AMBTENAREN - Heeft deskundige ambtenaren (26%) - Heeft behulpzame ambtenaren (42%) PROFESSIONALITEIT GEMEENTE - Weet wat haar burgers bezig houdt (15%) - Verfrissende organisatie (18%) - Professionele organisatie (20%) - Heeft een toegankelijk bestuur (23%) - Heeft oog voor alle kernen (23%) - Neemt haar verantwoordelijkheid (25%) - Eerlijk naar haar burgers toe (25%) - Zelfbewuste gemeente (26%) - Denkt mee met haar burgers (28%) - Aantrekkelijke voor (nieuwe) ondernemingen (32%) - Komt gemaakte afspraken na (33%) - Makkelijk benaderbaar voor haar burgers (37%)	ID of RIJBEWIJS - Aanvragen/verlengen paspoort/ID-kaart (7,5) - Aanvragen/verlengen rijbewijs (7,4)
LAGE IMPACT	AANDACHTSPUNTEN Zie volgende pagina	PLUSPUNTEN Zie volgende pagina
	LAGE TEVREDENHEID	HOGE TEVREDENHEID

1.8. ACTIEPUNTEN

Vervolg prioriteitenmatrix om een hoger cijfer voor het functioneren van de medewerkers van de gemeente Leudal te genereren.

PRIORITEITENMATRIX FUNCTIONEREN MEDEWERKERS LEUDAL

HOGE IMPACT	SPEERPUNTEN	KROONJUWELEN
	Zie vorige pagina	Zie vorige pagina
LAGE IMPACT	AANDACHTSPUNTEN	PLUSPUNTEN
	<u>MEDIA EN GERUCHTEN</u> - Positieve toonzetting mediaberichtgeving (12%) - Positieve toonzetting sociale omgeving (18%) <u>WOONBELEVING</u> - Hechte gemeenschap (42%) <u>RESPONSIVITEIT</u> - Reageert snel op e-mails/brieven (28%) - Beantwoordt e-mails/brieven binnen afgesproken tijd (26%) <u>INFORMATIEVOORZIENING</u> - Op de website vind je makkelijk wat je zoekt (47%)	<u>RESPONSIVITEIT</u> - Is telefonisch goed bereikbaar (60%) <u>INFORMATIEVOORZIENING</u> - Informatie van/over gemeente makkelijk te vinden (59%) - Informatie van de gemeente is duidelijk (55%) <u>WOONBELEVING</u> - plezierige gemeente om in te wonen (80%) <u>WOONOMGEVING</u> - Landelijke gemeente (68%) - Groene gemeente (68%)
	LAGE TEVREDENHEID	HOGE TEVREDENHEID



2. VERENIGINGEN

2.1. BEELD VAN LEUDAL

- De 10 geïnterviewde bestuurders van verenigingen in Leudal hebben vooral de volgende associaties met de gemeente: mooie plek om te wonen, veel groen/natuur, recreëren in de natuur, veel te doen, goed verenigingsleven, aangename gemeenschap, centrale ligging in de provincie. Dit beeld van Leudal als plaats wordt, veelal impliciet, gevoed door de ervaringen in de kern waar de betreffende vereniging gevestigd is, resp. waar men zelf woont. Voor de minder positieve associaties geldt dat expliciet. Onderstaande citaten zijn illustratief:
 - *“Onderhoud van straten kan beter. In de bebouwde kom van mijn kern zijn overal stoepen, behalve bij mij in de straat”;*
 - *“De vroegere gemeente Heythuysen is een groeikern, waardoor het nu sociaal allemaal wat minder is geworden. Ieder voor zich”.*
- Als **plaats** krijgt Leudal van de verenigingsbestuurders gemiddeld een 8. Anders wordt dat als het gaat om Leudal als **organisatie**. Over het ambtelijk apparaat zijn de meesten nog wel positief. Het rapportcijfer varieert van een ruime 7 tot een 8. Men heeft de indruk dat zaken gaan zoals ze moeten gaan. Een enkeling laat echter ook kritiek horen. Het gaat dan vooral over gebrek aan zeggenschap en/of competentie. Hierna wordt hierop terug gekomen.
- Over het **bestuur** overheerst daarentegen een negatief beeld. Een enkeling wil of kan hierover geen uitspraak doen. Meestal wordt dit gemotiveerd door te zeggen dat men weinig op heeft met de gemeente. De volgende citaten illustreren de overheersende gevoelens t.a.v. het gemeentebestuur:
 - *“Het bestuur en daardoor ook het apparaat, zijn niet meer aangepast aan de omvang van de gemeente. Het dorpsperspectief overheerst”;*
 - *“Er zitten mensen in die vanuit het verleden hun visies van kleine gemeentes meegebracht hebben en ventileren. Dat heeft gevolgen op het persoonlijke vlak en op het vlak van samenwerking. Ik denk dat als daar een nieuwe garde met een andere visie zou zitten, de gemeente slagvaardiger bestuurd zou worden”;*
 - *“De achterkamer politiek. In de uitzending van Pauw werd dat ook genoemd door kamerlid Ramaekers. Daar stoor ik mij verschrikkelijk aan. Dat is alleen maar erger geworden. Het heeft ook te maken gehad met de burn-out van de burgemeester. Verder is dat een heel kundig persoon”;*
 - *“Ik kom uit het bedrijfsleven, daar moeten spijkers met koppen worden geslagen. Het is een beetje ver-van-mijn-bed. Iedere partij moet toch zijn zegje doen. Met 15 partijen ben je dan zo een uur verder”.*

2.2. LEUDAL IN DE MEDIA

- De geïnterviewde bestuurders van verenigingen in Leudal ervaren de **berichtgeving over de gemeente in de media** vooral als negatief. Slechts enkelen maken gewag van nuancering in de toonzetting (positief en negatief, afhankelijk van de agenda en de behandeling daarvan in de raad, resp. neutraal met een negatieve ondertoon door partijen die haaks op elkaar staan).

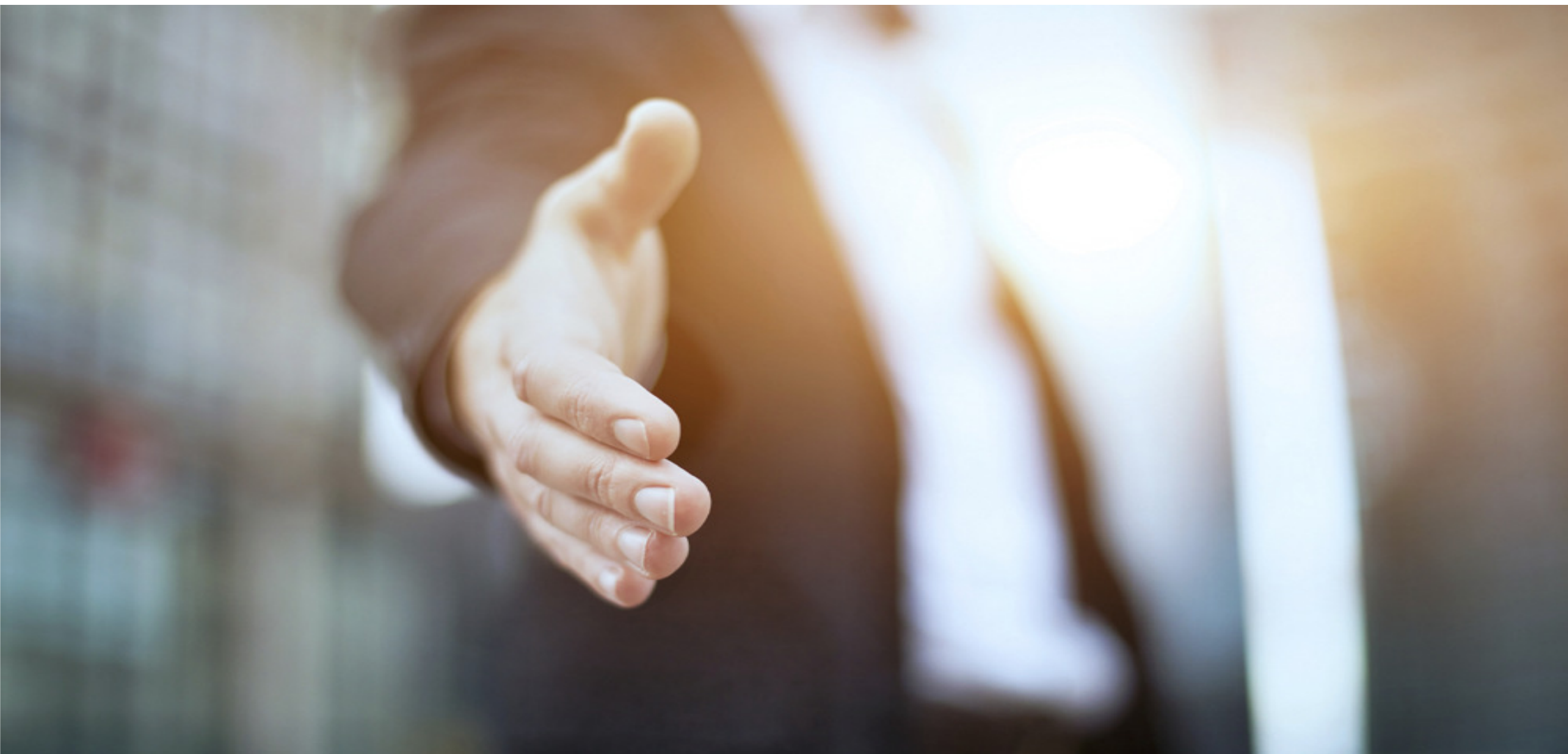
Of die overwegend negatieve toonzetting (altijd) terecht is wordt door sommigen betwijfeld. Het is in ieder geval niet goed dat de gemeente zo in beeld is: *“Ik heb in de media zelden gezien dat Leudal iets positiefs heeft gedaan. Ik denk dat dit niet terecht is en dat de media meer kijkt naar negatieve dingen”.*

De meesten kunnen zich echter niet aan de indruk onttrekken dat de negatieve toonzetting gegrond is. De recente gebeurtenissen versterken dat alleen maar: *“Ik weet niet of die toon terecht is, maar mijn gevoel zegt mij dat er een aantal zaken niet goed lopen. De communicatie tussen mensen, de geschillen in de gemeenteraad. Samenwerkingsvormen en mogelijkheden worden niet benut”.*

- In **eigen kring** is de gemeente, resp. de gang van zaken in het gemeentebestuur, maar beperkt onderwerp van gesprek. Zoals in het volgend hoofdstuk blijkt, hebben veel verenigingen nauwelijks contact met de gemeente. Ze functioneren onafhankelijk van, resp. ondanks de gemeente. Privé heeft men vaak andere prioriteiten en veel leden wonen bovendien in andere gemeentes. Als er al over de gemeente gesproken wordt, dan is dat meestal (genuanceerd) negatief in het licht van het hiervoor geschetste beeld: *“Afgezien van de standaard grapjes, wordt over de ambtenarij positief genuanceerd gesproken. Als het over het bestuur gaat komt altijd het gebrek aan samenwerking als punt naar voren.”*

2.3. ERVARINGEN MET LEUDAL

- De meeste bestuurders van verenigingen in Leudal hebben niet of nauwelijks contact met de gemeente. Als er al contacten zijn, dan beperkt zich dat in de meeste gevallen tot 1 a 2 keer per jaar. Daarbij moet dan vooral gedacht worden aan het aanvragen van subsidie en/of een evenementenvergunning. Met het eerste zijn de meesten overigens gestopt omdat dit, naar hun zeggen, geen zin meer heeft sinds er bezuinigd moet worden, resp. omdat de gemeente niets op heeft met cultuur.
- De contacten, i.c. het aanvragen van een evenementenvergunning, vinden plaats **op ambtelijk niveau** en verlopen in de regel goed/vlot, resp. cf. verwachting. Dat wil niet zeggen dat er geen kritiek is als het gaat om de samenwerking met de gemeente bij evenementen. Zoals uit onderstaande citaten blijkt, gaat die kritiek vooral over bureaucratie en facilitaire ondersteuning:
 - *“het pak formulieren dat je voor een aanvraag moet doorwerken wordt elk jaar dikker. De aanvraag gaat via de computer, dat moet dan toch gesplitst kunnen worden in aanvragen voor grote en kleine evenementen!”* ;
 - *“Moet dat nu echt ieder jaar? Elke keer moet ik dezelfde formulieren downloaden. Je zou bijvoorbeeld ook alleen de wijzigingen kunnen doorgeven.”*
 - *“Gemeente ervaart het bijna als een last i.p.v. een lust. Vergunningverlening verloopt prima, maar de medewerking als eigenaar van het sportcomplex is ronduit pietluttig”.*
- De **contacten met bestuurders**, voor zover die er al zijn, beperken zich hoofdzakelijk tot representatieve aangelegenheden (bezoeken, resp. openen van evenementen). Slechts 1 van de bestuurders maakte melding van een conflict over het toewijzen van een datum voor een evenement waarbij een wethouder betrokken was.
- Tot nu toe ging het vooral over contacten op initiatief van de verenigingen zelf. Op enkele uitzonderingen na wordt er nauwelijks gewag gemaakt van contacten die op initiatief van de gemeente hebben plaatsgevonden. Dit was aanleiding om daar in de interviews expliciet naar te gaan vragen. In hoeverre bestaat er in het verenigingsleven behoefte aan periodiek overleg met de gemeente Leudal? Op deze vraag kwam, zij het soms aarzelend, meestal een positief antwoord. Een paar keer werd aan zo'n “platform” wel de voorwaarde verbonden dat het niet vrijblijvend mocht zijn.
- Op grond van degenen die wel initiatieven van de gemeente vermelden kan echter worden opgemaakt dat iets dergelijks, althans voor een deel van de verenigingen bestaat, dan wel in gang is gezet. Zo meldt een van de geïnterviewde bestuurders dat er periodiek overleg is met verenigingen die faciliteiten (sportcomplexen, gemeenschapshuizen) van de gemeente gebruiken. Een ander heeft het over bijeenkomsten per kern, waarbij ook het verenigingsleven wordt uitgenodigd. Blijkbaar leeft dat bij een groot deel van de bestuurders (nog) niet: *“Het is de eerste keer dat ik het heb meegemaakt. Ik ben hier sinds 2010, nog voordat het Leudal heette zeg maar. Misschien doen ze het ook voor andere doelgroepen. Ik weet dat ze het doen voor gebruikers van sportparken. Zou een goede zaak zijn, eens in de 1 a 2 jaar”.*
- De enkeling die een dergelijke bijeenkomst al eens heeft meegemaakt, oordeelt daarover niet gunstig. Hij wijst op een gebrek aan daadkracht/besluitvaardigheid bij de gemeente. Mogelijk liggen dit soort ervaringen ook ten grondslag aan de hiervoor gesignaleerde aarzeling t.a.v. een platform voor overleg met de gemeente: *“Er zit een dame van de gemeente bij, maar die mag nooit beslissingen nemen. Ze maakt alleen maar aantekeningen. Dan denk ik weer, daar ben je dan 2 uur voor bezig geweest. Van onze kant is er dan ook steeds minder animo. Er is nog nooit iets concreets uit voort gekomen”.*



3. BEDRIJVEN

3.1. BEELD VAN LEUDAL

- Er is opvallend veel verschil tussen het beeld dat de leiding van bedrijven in Leudal heeft van de plaats en het beeld van de (gemeentelijke) organisatie.
- De gemeente als **plaats** wordt, op een enkeling na, als prettige / aangename plaats om te wonen ervaren. De (landelijke) rust draagt daar in belangrijke mate aan bij, maar ook het (gemoedelijke) sociale klimaat wordt in dat verband genoemd: *“Het is fijn rustig allemaal. Alles werkt perfect. We hebben totaal geen last van de gemeente. De bewoners zijn vriendelijk. Alleen de bereikbaarheid voor vrachtwagens is door de smalle wegen wel wat moeilijk.”* Over Leudal als vestigingsplaats voor het bedrijf zijn de meningen verdeeld. Aan de agrarische sector gelieerde bedrijven oordelen overwegend positief (goede ligging, centraal in Limburg). Andere bedrijven hebben meer kanttekeningen, die overigens voornamelijk zijn terug te voeren op het functioneren van de gemeente.
- Hiermee is de stap naar het beeld van de gemeente als **organisatie** gezet. Zoals hiervoor al is opgemerkt is dat aanmerkelijk minder positief. Het rapportcijfer voor de gemeente als woon-, resp. vestigingsplaats varieert tussen 8 en 9. Het rapportcijfer voor de organisatie komt niet boven een mager zesje. Het gemeentebestuur moet het daarbij duidelijk harder ontgelden dan het ambtelijk apparaat. Dat laatste doet zijn werk in de regel naar behoren. Een van de geïnterviewden vindt het niet fair een oordeel uit te spreken over de gemeentelijke organisatie: *“Ik zoek geen contact met de gemeente en de gemeente niet met mij. Ik vind het jammer dat wij zo ver van de kern zitten. Ik denk dat dat het punt is. Er zijn meer dorpen die dat zo ervaren. Ik vind het dus niet eerlijk om de gemeente als organisatie een punt te geven”*.
- De volgende citaten zijn illustratief voor de (negatieve) beeldvorming over het **gemeentebestuur**. Dat heeft enerzijds te maken met het (vermeend) bestaan van “circuitjes” en anderzijds met (verondersteld) onvermogen:
 - *“Als je hier dingen voor elkaar wilt krijgen, moet je in het politieke plaatje passen. Ik zie dat mensen die hier wonen en politiek actief zijn, makkelijker vergunningen krijgen”*
 - *“Ik blijf erbij, de basis ligt bij het bestuur. Daar is het veel te onrustig. Daar hebben wij last van”;*
 - *“Hoe het er in de gemeenteraad al jaren aan toegaat, dat is bestuurlijk onvermogen. Om zaken goed te laten lopen, moet je meer in je mars hebben dan sommige mensen in de gemeenteraad. Veel fouten kosten veel geld. Daar wordt je niet vrolijk van”*.

3.2. LEUDAL IN DE MEDIA

- De bestuurders van bedrijven in Leudal zeggen bijna allemaal dat ze weinig of geen beeld hebben van de **berichtgeving over de gemeente in de media**. Meestal wordt daar direct aan toegevoegd dat ze zich daarmee ook niet bezig houden. *“Ik ben er niet mee bezig. We hebben andere zorgen. Ik hoef er ook niet meer over te weten. Als ik informatie nodig heb ga ik wel op zoek”*.
- Ook over de toonzetting van de berichtgeving laat men weinig los. Na enig door vragen maken sommigen wel gewag van onrust in het bestuur. Een enkeling vindt de toonzetting expliciet negatief.
- In **eigen kring** is de gemeente, resp. de gang van zaken in het gemeentebestuur, nauwelijks onderwerp van gesprek. Onderstaande citaten zijn illustratief:
 - *“Leudal is geen thema. Ik praat vooral met klanten en die komen vaak niet eens uit Leudal”;*
 - *“Als er hier al over politiek wordt gesproken, dan gaat het over het landelijk beleid in onze sector.”*
- Als er wel over Leudal wordt gesproken, is dat niet positief en sluit het aan bij wat er over het bestuur in de berichtgeving naar voren komt. Dat is de laatste jaren niet veranderd. Dat kan volgens deze geïnterviewden ook niet zolang het in het bestuur blijft rommelen: *“Ik denk dat dit te maken heeft met al die kernen die zijn samengevoegd. Wethouders zijn wel meegegaan, maar niet mee gegroeid. Mensen zitten soms al 30 tot 35 jaar in de raad. Daar had je 10 jaar geleden afscheid van moeten nemen. Ondanks hun goede bedoelingen, is het niveau van deze mensen niet toereikend om zo’n gemeente te besturen”*.

3.3. ERVARINGEN MET LEUDAL

- Het gros van de geïnterviewde bestuurders van bedrijven in Leudal heeft vanuit hun functie weinig contact met de gemeente. Voor zover dat er al is, gaat het om een paar keer per jaar, hoofdzakelijk op uitvoerend ambtelijk niveau (bijv. milieu inspecties, inschrijven van bewoners). Over het verloop van deze contacten zijn de geïnterviewden tevreden: *“Nee, er zijn geen positieve of negatieve uitschieters. Als er conflicten zijn worden die in alle redelijkheid opgelost”*.
- Sommigen betreuren het gebrek aan contact. Zoals hiervoor al werd opgemerkt, wijt men dat soms aan het feit dat men niet tot een bepaald “circuit” behoort. Deze personen voegen daar tegelijk aan toe dat het op die manier voor hen ook niet hoeft: *“Ik hou niet van dat netwerken. Je moet niet hoeven bedelen in je eigen gemeente”*. Anderen wijten het aan de excentrische ligging van hun kern t.o.v. Heythuysen. *“Met de komst van de gemeente Leudal zijn wij geloof ik van de aardbodem verdwenen. I.t.t. vroeger zijn we nooit meer gevraagd om een offerte uit te brengen”*. Anderen vinden het echter geen probleem dat er weinig contact is met de gemeente, in tegendeel. Weinig contact, lees: bemoeizucht, is soms meer of evenveel waard als frequent contact.
- Desondanks zouden velen, overigens na enig doorvragen, wat meer interesse van de gemeente in het reilen en zeilen van het bedrijfsleven wel op prijs stellen: *“Nou er moet niks, maar dat ze eens langskomen of de ondernemers bij elkaar roepen. Belangstelling tonen hoe het gaat in zo’n dorpje. Kunnen jullie wel blijven bestaan?”*. Sommigen verwijzen naar aanzetten / initiatieven daarvoor in het verleden. Genoemd worden o.a. een initiatief om gratis diensten aan te bieden en uit te wisselen en een soort kerstmarkt waarop ambtenaren een kerstpakket bij elkaar konden shoppen. Het nadeel vindt men dat er geen herhaling / opvolging is: *“Het is zo jammer dat je er daarna nooit meer iets over hoort”*.
- Ook bij het verenigingsleven wordt, zoals hiervoor bleek, soms gewag gemaakt van initiatieven tot doelgroep- of dorpsgericht contact vanuit de gemeente. Ook daar drong zich het beeld op dat het daarbij eerder om incidenten dan om structurele vormen van overleg gaat. Als dat laatste wel het geval, resp. de bedoeling is van de gemeente, is er blijkaar, zowel in het verenigings-, als in het bedrijfsleven, nog enig missiewerk te verrichten.
- Bedrijven die, als gevolg van de aard van hun activiteiten, wel frequent contact onderhouden met de gemeente uiten nog een ander probleem. Zij signaleren niet alleen een gebrek aan continuïteit/opvolging van initiatieven, maar ook een gebrek aan slagvaardigheid / doorzettingsmacht bij de betrokken ambtenaren. Iets dergelijks wordt, zoals eerder bleek, ook gesignaleerd door verenigingen die vanwege hun activiteiten frequent bij overleg met de gemeente zijn betrokken. Dit probleem licht niet aan de houding van de ambtenaren. Het ligt eerder aan een niet toereikende organisatie en een niet stabiel bestuur. De volgende citaten zijn illustratief:
 - *“Vergeleken met andere gemeentes duren trajecten gewoon lang. Vergunningen is een drama. Daar zijn ze externen aan het inhuren, want dat gaat helemaal fout”*;
 - *“Op bestuurlijk niveau worden veel beslissingen weinig op feiten en veel op emotie gegrond. Wij hebben de wijsheid niet in pacht, maar je moet toch ook naar de feiten kijken. Hoe serieus is de gemeente anders nog?”* ;
 - *“Het is een combinatie van onkunde en onvermogen op bestuurlijk niveau. Mensen stappen op of gaan eraan onderdoor”*.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Opdrachtgever	:	Gemeente Leudal
Onderzoekspopulatie	:	1. Burgers van 18 jaar en ouder, verspreid over alle kernen van Leudal 2. Bedrijven gevestigd binnen de gemeente Leudal 3. Verenigingen gevestigd binnen de gemeente Leudal
Onderwerp	:	Beeld van en over gemeente Leudal
Veldwerkperiode	:	20 april t/m 19 mei 2017
Steekproef	:	1. Burgers : n=248 (169 schriftelijk en 79 online) 2. Bedrijven : n=10 (telefonische interviews) 3. Verenigingen : n=10 (telefonische interviews)
Representativiteit	:	De resultaten zijn gewogen op basis van de leeftijdsverdeling van de bevolking (Bron: CBS Statline). De steekproef is van 248 respondenten is hiermee representatief voor de bevolking van de gemeente Leudal (18+).



STATISTISCHE DRIVER ANALYSES

BIJLAGE 1a : DRIVER ANALYSE LEUDAL ALS PLAATS

Middels factor- en regressie-analyse zijn alle in dit onderzoek opgenomen aspecten over zowel het beeld van als ervaringen met de gemeente Leudal gegroepeerd. Elementen die in de beleving van de respondenten bij elkaar horen, vormen telkens één factor. Vervolgens is de relatieve invloed van de in totaal 12 onderscheiden factoren op de **het beeld over Leudal als plaats** vastgesteld en uitgedrukt in bèta-scores (β). Deze score geeft aan hoe sterk de invloed van elke factor is op de NPS (0=geen invloed, 0,99=maximale invloed). Hieronder staan de onderscheiden factoren en hun bèta-score weergegeven:

1. ONDERHOUD ($\beta=,212$)

- Het onderhouden/reparkeren van straten en stoepen
- Het onderhouden van openbaar groen
- Het inzamelen/verwijderen van (huishoudelijk) afval

2. Aanvraag ID of RIJBEWIJS ($\beta=,178$)

- Aanvragen/verlengen rijbewijs
- Aanvragen/verlengen paspoort/identiteitskaart

3. Aanvraag GEDRAGSVERKLARING ($\beta=,035$)

- Aanvragen verklaring omtrent gedrag

4. OVERIGE AANVRAGEN ($\beta=,106$)

- Belastingen
- Uittreksel persoonsgegevens BRP

5. Reageren op OVERLAST ($\beta=,020$)

- Het reageren op meldingen van overlast door (dode) dieren
- Het reageren op meldingen van overlast door mensen

6. MEDIA EN GERUCHTEN ($\beta=,113$)

- Toonnetting mediaberichtgeving
- Toonnetting sociale omgeving

7. PROFESSIONALITEIT GEMEENTE ($\beta=,078$)

- Is een verfrissende organisatie
- Is een professionele organisatie
- Is een zelfbewuste gemeente
- Neemt haar verantwoordelijkheid
- Weet wat haar burgers bezig houdt
- Heeft oog voor alle kernen
- Denkt mee met haar burgers
- Heeft een toegankelijk bestuur
- Is een aantrekkelijke gemeente voor (nieuwe) ondernemingen
- Is eerlijk naar haar burgers toe
- Komt gemaakte afspraken na
- Is voor haar burgers makkelijk benaderbaar

8. Functioneren van AMBTENAREN ($\beta=,061$)

- Heeft deskundige ambtenaren
- Heeft behulpzame ambtenaren
- Ambtenaren gemeente Leudal zijn deskundig

9. INFORMATIEVOORZIENING ($\beta=,081$)

- Op de website vind je makkelijk wat je zoekt
- Informatie van/over de gemeente is makkelijk te vinden
- De informatie die je van de gemeente krijgt is duidelijk

10. RESPONSIVITEIT ($\beta=,074$)

- De gemeente Leudal reageert snel op e-mails/brieven
- De gemeente Leudal beantwoordt e-mails/brieven binnen de afgesproken tijd
- De gemeente Leudal is telefonisch goed bereikbaar

11. WOONOMGEVING ($\beta=,089$)

- Is een landelijke gemeente
- Is een groene gemeente

12. WOONBELEVING ($\beta=,317$)

- Is een plezierige gemeente om in te wonen
- Is een hechte gemeenschap

De verklaarde variantie van dit analysemodel ligt op 0,281 (de factoren in het model verklaren samen 28% van de variantie). Dit betekent dat de in het model opgenomen beoordelingselementen in redelijke mate in staat zijn om het cijfer voor Leudal als plaats te verklaren.

BIJLAGE 1b : DRIVER ANALYSE BESTUUR LEUDAL

Middels factor- en regressie-analyse zijn alle in dit onderzoek opgenomen aspecten over zowel het beeld van als ervaringen met de gemeente Leudal gegroepeerd. Elementen die in de beleving van de respondenten bij elkaar horen, vormen telkens één factor. Vervolgens is de relatieve invloed van de in totaal 12 onderscheiden factoren op de **het beeld over het functioneren van het Bestuur van Leudal** vastgesteld en uitgedrukt in bèta-scores (β). Deze score geeft aan hoe sterk de invloed van elke factor is op de NPS (0=geen invloed, 0,99=maximale invloed). Hieronder staan de onderscheiden factoren en hun bèta-score weergegeven:

1. ONDERHOUD ($\beta=,110$)

- Het onderhouden/repareren van straten en stoepen
- Het onderhouden van openbaar groen
- Het inzamelen/verwijderen van (huishoudelijk) afval

2. Aanvraag ID of RIJBEWIJS ($\beta=,053$)

- Aanvragen/verlengen rijbewijs
- Aanvragen/verlengen paspoort/identiteitskaart

3. Aanvraag GEDRAGSVERKLARING ($\beta=,026$)

- Aanvragen verklaring omtrent gedrag

4. OVERIGE AANVRAGEN ($\beta=,002$)

- Belastingen
- Uittreksel persoonsgegevens BRP

5. Reageren op OVERLAST ($\beta=,096$)

- Het reageren op meldingen van overlast door (dode) dieren
- Het reageren op meldingen van overlast door mensen

6. MEDIA EN GERUCHTEN ($\beta=,295$)

- Toonsetting mediaberichtgeving
- Toonsetting sociale omgeving

7. PROFESSIONALITEIT GEMEENTE ($\beta=,506$)

- Is een verfrissende organisatie
- Is een professionele organisatie
- Is een zelfbewuste gemeente
- Neemt haar verantwoordelijkheid
- Weet wat haar burgers bezig houdt
- Heeft oog voor alle kernen
- Denkt mee met haar burgers
- Heeft een toegankelijk bestuur
- Is een aantrekkelijke gemeente voor (nieuwe) ondernemingen
- Is eerlijk naar haar burgers toe
- Komt gemaakte afspraken na
- Is voor haar burgers makkelijk benaderbaar

8. Functioneren van AMBTENAREN ($\beta=,220$)

- Heeft deskundige ambtenaren
- Heeft behulpzame ambtenaren
- Ambtenaren gemeente Leudal zijn deskundig

9. INFORMATIEVOORZIENING ($\beta=,129$)

- Op de website vind je makkelijk wat je zoekt
- Informatie van/over de gemeente is makkelijk te vinden
- De informatie die je van de gemeente krijgt is duidelijk

10. RESPONSIVITEIT ($\beta=,219$)

- De gemeente Leudal reageert snel op e-mails/brieven
- De gemeente Leudal beantwoordt e-mails/brieven binnen de afgesproken tijd
- De gemeente Leudal is telefonisch goed bereikbaar

11. WOONOMGEVING ($\beta=,033$)

- Is een landelijke gemeente
- Is een groene gemeente

12. WOONBELEVING ($\beta=,092$)

- Is een plezierige gemeente om in te wonen
- Is een hechte gemeenschap

De verklaarde variantie van dit analysemodel ligt op 0,556 (de factoren in het model verklaren samen 56% van de variantie). Dit betekent dat de in het model opgenomen beoordelingselementen zeer goed in staat zijn om het cijfer voor het functioneren van het bestuur van Leudal te verklaren.

BIJLAGE 1c : DRIVER ANALYSE MEDEWERKERS LEUDAL

Middels factor- en regressie-analyse zijn alle in dit onderzoek opgenomen aspecten over zowel het beeld van als ervaringen met de gemeente Leudal gegroepeerd. Elementen die in de beleving van de respondenten bij elkaar horen, vormen telkens één factor. Vervolgens is de relatieve invloed van de in totaal 12 onderscheiden factoren op de **het beeld over het functioneren van medewerkers van de gemeente Leudal** vastgesteld en uitgedrukt in bèta-scores (β). Deze score geeft aan hoe sterk de invloed van elke factor is op de NPS (0=geen invloed, 0,99=maximale invloed). Hieronder staan de onderscheiden factoren en hun bèta-score weergegeven:

1. ONDERHOUD ($\beta=,076$)

- Het onderhouden/repareren van straten en stoepen
- Het onderhouden van openbaar groen
- Het inzamelen/verwijderen van (huishoudelijk) afval

2. Aanvraag ID of RIJBEWIJS ($\beta=,217$)

- Aanvragen/verlengen rijbewijs
- Aanvragen/verlengen paspoort/identiteitskaart

3. Aanvraag GEDRAGSVERKLARING ($\beta=,008$)

- Aanvragen verklaring omtrent gedrag

4. OVERIGE AANVRAGEN ($\beta=,073$)

- Belastingen
- Uittreksel persoonsgegevens BRP

5. Reageren op OVERLAST ($\beta=,036$)

- Het reageren op meldingen van overlast door (dode) dieren
- Het reageren op meldingen van overlast door mensen

6. MEDIA EN GERUCHTEN ($\beta=,180$)

- Toonsetting mediaberichtgeving
- Toonsetting sociale omgeving

7. PROFESSIONALITEIT GEMEENTE ($\beta=,241$)

- Is een verfrissende organisatie
- Is een professionele organisatie
- Is een zelfbewuste gemeente
- Neemt haar verantwoordelijkheid
- Weet wat haar burgers bezig houdt
- Heeft oog voor alle kernen
- Denkt mee met haar burgers
- Heeft een toegankelijk bestuur
- Is een aantrekkelijke gemeente voor (nieuwe) ondernemingen
- Is eerlijk naar haar burgers toe
- Komt gemaakte afspraken na
- Is voor haar burgers makkelijk benaderbaar

8. Functioneren van AMBTENAREN ($\beta=,459$)

- Heeft deskundige ambtenaren
- Heeft behulpzame ambtenaren
- Ambtenaren gemeente Leudal zijn deskundig

9. INFORMATIEVOORZIENING ($\beta=,142$)

- Op de website vind je makkelijk wat je zoekt
- Informatie van/over de gemeente is makkelijk te vinden
- De informatie die je van de gemeente krijgt is duidelijk

10. RESPONSIVITEIT ($\beta=,150$)

- De gemeente Leudal reageert snel op e-mails/brieven
- De gemeente Leudal beantwoordt e-mails/brieven binnen de afgesproken tijd
- De gemeente Leudal is telefonisch goed bereikbaar

11. WOONOMGEVING ($\beta=,106$)

- Is een landelijke gemeente
- Is een groene gemeente

12. WOONBELEVING ($\beta=,157$)

- Is een plezierige gemeente om in te wonen
- Is een hechte gemeenschap

De verklaarde variantie van dit analysemodel ligt op 0,518 (de factoren in het model verklaren samen 52% van de variantie). Dit betekent dat de in het model opgenomen beoordelingselementen zeer goed in staat zijn om het cijfer voor het functioneren van de medewerkers van Leudal te verklaren.



Heeft u vragen of opmerkingen over de interpretatie van deze rapportage?
De onderzoeker(s) van RenM|Matrix staan u graag te woord:

Max Cramwinckel
(043) 350 8000
m.cramwinckel@renmmatrix.nl

Huub Boom
(043) 350 8063
h.boom@renmmatrix.nl

Telefoon

+31 (0)43 - 350 8000

Bezoekadres

Gebr. Hermansstraat 2
NL-6221 XM Maastricht

Postadres

Postbus 992
NL-6200 AZ Maastricht

Mail

info@renmmatrix.nl