

Terugkoppeling openbare raadsinformatiebijeenkomst 5sep17

Reputatie en imago

Aanwezig (blauw, onderstreept) of **Afwezig** (rood)

VOORZITTER

- [Arno Verhoeven](#) (burgemeester).

POLITIEKE GROEPERINGS

- **Samen Verder:**
 - Raadsleden: [Jack Coolen](#), [Michel Graef](#), [Pieke Houben](#), [Leon Linssen](#), [Hen Sleven](#), [Ria Teluij](#), [Ellie van Tilburg](#), [Anita van Vlodrop](#) en [Heleen Wijers](#);
 - Commissieleden: [Patrick Alers](#), [Har Beurskens](#), [Roy Coolen](#); [Huub Metsemakers](#), [Luuk van de Paal](#) en [Yvonne Parren](#).
- **Ronduit Open:**
 - Raadsleden: [Tiemens Brouwer](#), [Jordi Custers](#), [Berry Hermans](#), [Gerry Teeuwen](#) en [Thieu Wagemans](#);
 - Commissieleden: [Marianne Bultman](#), [Baldwin Grabert](#) en [Chrétien Wetemans](#).
- **CDA:**
 - Raadsleden: [Nadine Alofs](#), [Thieu Bongers](#), [Peter van Melick](#), [Tiny Reijnders](#) en [Maurice Schreurs](#);
 - Commissieleden: [Gerard Eijssink](#) en [Hennie Korten](#).
- **D66:**
 - Raadslid: [Kaj Beurskens](#) en [Leo Schouten](#);
 - Commissieleden: [Joost van Beek](#); [Robert Martens](#) en [Daniëlle Peet](#).
- **Leudal Sociaal:**
 - Raadsleden: [Rob Flinsenberg](#) en [André Kierkels](#);
 - Commissielid: [Jan Engelen](#).
- **VVD:**
 - Raadslid: [Ad Thomassen](#);
 - Commissieleden: [Rick Beurskens](#) en [Pim Ramaekers](#).
- **Progressief Leudal:**
 - Raadslid: [Joost van der Stappen](#);
 - Commissieleden: [Leon van Kessel](#) en [Thieu Munnecom](#).

COLLEGELEDEN

- [Arno Walraven](#), [Piet Verlinden](#), [Stan Backus](#) en [Richard Verheul](#) (wethouders).

CONCERNORGANISATIE

- [Mikel van Aarssen](#) (trainee), [Han Bekkers](#) (waarnemend secretaris), [Marion van den Bercken](#) (coach/mediator), [Thomas Gelissen](#) (programmaregisseur samenleving/waarnemend afdelingshoofd samenleving), [Carmen Geraads](#) (controller), [Chris ten Haaf](#) (teamcoördinator burger-bedrijven-plein), [Tamara Huffmeijer](#) (procesregisseur), [Leon Jeurinck](#) (afdelingshoofd bedrijfsvoering) en [Loes Vestjens](#) (strategisch communicatieadviseur).

GRIFFIE

- [Wim Cornelissen](#) (griffier).

EXTERN ADVISEUR

- [Max Cramwinckel](#) (bureau R en M Matrix te Maastricht).

PERS

- [Kitty Borghouts](#) (Dagblad De Limburger).

Datum, tijd en plaats

Dinsdag, 5sep17, van 19.30 tot 21.42 uur in de raadzaal.

1. Opening

Burgemeester A. Verhoeven opent (als technisch voorzitter) om 19.30 uur de openbare vergadering en heet de 17 raadsleden, het 1 commissielid, de 3 wethouders en de 10 overige aanwezigen hartelijk welkom.

De burgemeester leidt de bijeenkomst in met de aanleiding voor het organiseren van deze bijeenkomst. Die aanleiding kan nog eens worden geraadpleegd in de bij de stukken van deze raadsinformatiebijeenkomst gevoegde collegemededeling d.d. 21dec16, gericht aan de gemeenteraad. Vervolgens zegt hij dat het nu voorliggende rapport onderzoek beeldvorming hem qua constatering en conclusies zorgen baart; er zal door allerlei geledingen van de gemeente de nodige actie op moeten worden gezet. De bijeenkomst van vanavond kan als een start daarvan worden gezien.

2. Bevindingen bureau R en M Matrix

De heer M. Cramwinckel van het bureau R en M Matrix schetst in grote lijnen het 'Publieksrapport onderzoek beeldvorming' d.d. 3aug17 en wel als volgt.

Leudal als plaats: positieve waardering

Sterk:

- Goed wonen en verblijven
- Groen, natuur
- Gemoedelijke sfeer
- Dorpse gemeenschap (vriendelijk, behulpzaam, verenigingsleven)
- Redelijk aantal voorzieningen grotere kernen

Minder sterk:

- Veel geïsoleerde kernen, weinig samenhang
- Matig onderhoud openbare ruimte
- Voorzieningen in kleine kernen
- Vermeend 'centralisme' Heythuysen
- Gebrekkige bereikbaarheid via openbaar vervoer

Rapportcijfer Leudal als plaats:

- Bevolking: 6,8
- Verenigingen: positief ('8')
- Bedrijven: 8 of hoger

Bestuur Leudal (college + raad) krijgt een onvoldoende
--

Sterk:

- ...

Minder sterk:

- Vooral negatieve associaties
- 'ruzies en schandalen', 'onrustig', 'chaotisch, bezig met zichzelf, onprofessioneel'
- 'dorps', 'bekrompen'
- Schaadt het beeld van de gemeente

Rapportcijfer bestuur Leudal:

- Bevolking: 5,2
- Verenigingen: onvoldoende
- Bedrijven: mager zesje

Medewerkers Leudal krijgen een voldoende
--

Sterk:

- Houding, doen hun werk goed
- Positieve ervaringen aan de balie (paspoort/identiteitskaart, verlengen rijbewijs, uittreksels e.d.) en met inzameling afval

Minder sterk:

- Weinig klantvriendelijke opstelling bij onderhoud straten, stoepen en openbaar groen en overlastmeldingen
- Te lange reactietijden op brieven en mails
- Beschikbaarheidsstelling hulpmiddelen bij evenementen (ook veel rompslomp)
- (Gebrek aan) Competentie/beslissingsbevoegdheid

Rapportcijfer medewerkers Leudal:

- Bevolking: 6,4
- Verenigingen: 7-8
- Bedrijven: naar behoren

Dienstverlening overwegend positief oordeel

Sterk (7-8):

- Baliediensten (paspoort, rijbewijs)
- Inzameling afval
- Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen aanvraag
- Goede intake gesprekken
- Aanvragers overwegend tevreden
- Vaak snel en vakkundig afgehandeld

Minder sterk (lager dan 6):

- Onderhoud straten, stoepen en groen
- Reageren op meldingen van overlast (mensen, bedrijven en dieren)
- Informatiesnelheid
- Bezwaarprocedures: informatie, voortgang, tijdsduur
- Niet altijd foutloos en meedenkend (m.n. bouwvergunningen, bijstandsuitkeringen)

Afhandeling aanvragen (Wmo-hulp, bijstand, evenementen, bouwvergunning, bezwaar)
--

Belangrijk en goed, bewaken:

- Resultaat van de aanvraag (m.u.v. bezwaar)
- Bevestiging van in behandeling nemen
- Persoonlijke info voorafgaand aan aanvraag

Belangrijk en te verbeteren:

- Informatie over de voortgang
- Snelheid van afhandeling (veel schijven, lange wachttijd)
- Motivering resultaat aanvraag
- Handiger info op website (digitaal invulbaar maken)

Oordeel over dienstverlening en beeldvorming hangen samen: ontevredenheid over dienstverlening hangt samen met negatief beeld bestuur en andersom.

Leudal als geheel heeft een matig tot zwak imago-profiel
--

Sterk:

- Plezierig om te wonen
- Groen en landelijk

Minder sterk:

- Meedenken met burgers
- Verantwoordelijkheid nemen
- Toegankelijkheid bestuur
- Oog hebben voor alle kernen
- Professionaliteit van gemeente als geheel (bestuur + organisatie)
- Verfrissend zijn van gemeente als geheel
- Weten wat er leeft onder burgers

Toonzetting berichtgeving volgens burgers vaker negatief (49%) dan positief (12%).

Weinig contacten met bedrijfsleven en verenigingen: lijkt meer behoefte aan.

Aanbevelingen top 5

	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 gemeente als geheel	X	X	X
4. Responsiviteit (brieven, e-mail)	Toegankelijkheid	X	X
5. Deskundigheid, communicatieve vaardigheid en handelingsruimte	X	X	X

Gecombineerde verantwoordelijkheid en aanpak door zowel het college van b en w en de gemeenteraad als de aansturing organisatie van het ambtelijk apparaat en de invulling door individuele ambtenaren

3. Bevindingen waarnemend secretaris H. Bekkers

De heer H. Bekkers geeft zijn bevindingen weer n.a.v. het 'Publieksrapport onderzoek beeldvorming' d.d. 3aug17.

➤ 5 aanbevelingen

Top 5 prioriteiten

Vele adviezen en aandachtspunten. Top 5:

1. Bevorderen hechtheid van de gemeenschap
2. Verbetering onderhoud openbare ruimte, gecombineerd met een actievere opvolging van meldingen
3. Professionalisering van de gemeente als geheel
4. Verbetering responsiviteit
5. Deskundigheid, vaardigheid en handelingsruimte medewerkers

➤ Hechtheid gemeenschap

Imago gaat over beeldvorming

Uit herindelingsonderzoek blijkt veel waardering voor Leudal als gemeente. Daarom is dit de moeilijkste aanbevelingen. Mogelijkheden zijn:

1. Intensiever en productiever contact van bestuur met inwoners: tweemaandelijks kernenbezoek
2. Samenhang bevorderen
3. Veronderstelde 'centralisme' Heythuysen relativeren
4. Voorzieningen in de kernen vragen aandacht
5. Verbetering openbaar vervoer is een illusie: Zoeken naar innovatieve oplossingen?

➤ **Openbare ruimte**

Kwaliteit openbare ruimte is cruciaal voor imago

Bezuinigingen van de afgelopen jaren eisen hun tol.

1. Geen achterstallig groot onderhoud, maar wel meer financiën voor klachtenonderhoud
 2. Afhandeling meldingen openbare ruimte (honden?) moet veel beter: actievere opvolging en betere terugkoppeling
 3. Bestuurlijke besluiten sneller realiseren
-

➤ **Professionalisering**

Schoenmaker blijf bij je leest

Met 'Leudal uit het dal' zetten we de weg in naar een professionele organisatie. Dit vraagt ook om een professioneel bestuur.

1. Samenspel en samenwerking ieder vanuit zijn eigen zuivere rol
 2. Aansturing helder houden
 3. Kennis en kunde
 4. Verantwoordelijkheid voelen en nemen
 5. Integriteit: belangenbehartiging versus belangenverstrengeling
-

➤ **Responsiviteit**

Ja, mits ...

De slag om de externe werkelijkheid als de echte werkelijkheid te zien moeten we nog maken.

1. Servicenormen van de gemeente Leudal moeten worden nageleefd
 2. Visie op dienstverlening vaststellen en uitwerken voor alle terreinen van de gemeentelijke zorg
 3. Bestuurlijk de toegankelijkheid verbeteren. Dat betekent niet 'U vraagt, wij draaien', maar in contact zijn en de responsiviteit beter wordt
 4. Servicenormen intensief monitoren en over een jaar een nieuwe meting doen
-

➤ **Medewerkers**

Wij doen het voor de burger (en niet voor onszelf)

Deskundigheid en vaardigheid van medewerkers vraagt om verbetering.

1. Een juiste rolverdeling tussen bestuur en ambtelijke organisatie
2. Heldere kaders en passende mandatering geeft handelingsruimte voor medewerkers om zaken met burgers te doen
3. Burgergerichte houding stimuleren en mensen hiervoor trainen

➤ **Tot slot**

Imago komt te voet en gaat te paard

Imago is slechts de uitkomst en niet het doel.

In de zoektocht naar de bron van het imago komen we - gelukkig - bij onszelf uit.

Verbetering van imago is een proces naar verbetering van de burgergerichtheid, verbetering van snelheid en kwaliteit van het werk, eensgezind bestuur en adequate communicatie.

Imago maken we met elkaar en dus moeten we het samen doen, ieder vanuit zijn of haar eigen rol en verantwoordelijkheid.

4. Interactief gedeelte van deze raadsinformatiebijeenkomst

Mevrouw L. Vestjens (strategisch communicatieadviseur) licht de opzet van het interactieve gedeelte van deze raadsinformatiebijeenkomst toe. Er wordt een aantal groepen van 3 à 5 personen gevormd uit de 18 raads- en commissieleden, een groep bestaande uit de drie wethouders en een groep bestaande uit mt-leden, alle bijgestaan door ambtelijke procesbegeleiders.

De opdracht luidt om in een half uur een krantenartikel in de Limburger te schrijven 'Ons imago zomer 2019':

- Hoe staan we er in 2019 voor? Hoe is dan ons imago?
- Wat hebben we daarvoor gedaan?
- Wat hebben wij aan anderen gevraagd om vanuit hun rol en verantwoordelijkheid te doen?

Na ommekomst van het halve uur koppelt elke groep z'n krantenartikel mondeling plenair terug.

De vertegenwoordigers van elke groep e-mailen hun teksten naar lo.vestjens@leudal.nl voor latere verwerking.

5. Afsluiting

Burgemeester A. Verhoeven zegt 'met een knoop in zijn maag' naar deze bijeenkomst te zijn gekomen gelet op hetgeen in het rapport werd opgesomd en geconcludeerd. Aan het slot van de bijeenkomst heeft hij n.a.v. de rijke oogst toch een positief gevoel gekregen. Het rapport verdient 't om op tafel te blijven en niet om in een la te geraken. Hij roept de politici op om in dezen bij het bedenken van oplossingen ook aan burgerparticipatie te denken + om in de verkiezingsprogramma's die nu worden opgesteld voor de gemeenteraadsverkiezingen van 21mrt18 aandacht aan de onderhavige problematiek te schenken. Hij dankt allen voor hun bereidheid om deze bijeenkomst bij te wonen en voor hun bijdragen.

Mevrouw L. Vestjens dankt eveneens een ieder en zegt uit te zien naar het samenspel in de komende maanden en jaren om de reputatie en het imago van de gemeente in al haar geledingen te verbeteren. In 2019 zal een nieuwe enquête plaatsvinden.

Niets meer aan de orde zijnde sluit de burgemeester om 21.42 uur de bijeenkomst.

Heythuysen, 6 september 2017.

De griffier,

Wim Cornelissen.

