
Lokaal bestuur Lendeledede

Inspiratienota omgevingsanalyse



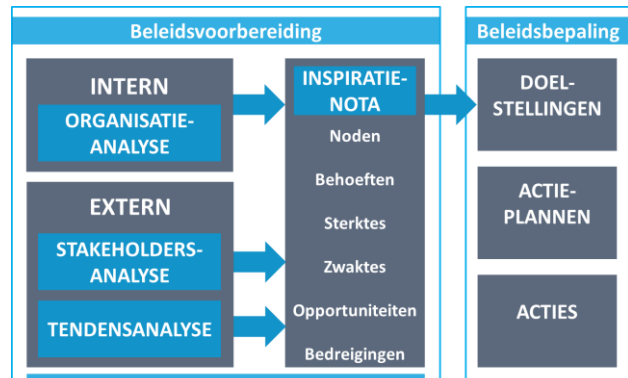
Inhoud

1 Wat is deze ‘inspiratienota’ en waarom maken we die op?	3
2 Hoe zijn we te werk gegaan?	4
3 Nieuwsgierig? Hier worden onze belangrijkste bevindingen samengevat!... 6	6
4 Externe analyse: wat komt er op ons af en waar liggen de Lendeledenaren wakker van?	8
4.1 Bruisende gemeente.....	8
Lendeleeft.....	8
... en in de toekomst moet het bruisende economische en vrijetijdsleven ook hoog op de agenda blijven staan, rekening houdend met de lokale maatschappelijke ontwikkelingen.....	10
4.2 Zorgende gemeente.....	11
Lendeledede zorgt goed voor haar inwoners.....	11
... en ook in de toekomst mag geen enkele inwoner uit de boot vallen	13
4.3 Verkeersveilige, nette en groene gemeente	15
In Lendeledede is verkeersveiligheid prioriteit 1... ..	15
...en ook de netheid van het openbaar domein, het behoud van open ruimte en milieu & klimaat staan hoog op de agenda	17
5 Waar onze interne organisatie nood aan heeft.....	19
5.1 Lendeledede als werkgever	19
5.2 Strategie	19
5.3 Structuur	20
5.4 Cultuur	20
5.5 Mensen	21
5.6 Leiderschap	21
5.7 Middelen	22
5.8 Systemen.....	22
5.9 Klanten	22
Bronvermeldingen en bijlagen	24

1 Wat is deze ‘inspiratienota’ en waarom maken we die op?

Op lokaal niveau staat het gemeentebestuur in voor het maken van de beleidskeuzes, de beleidsbepaling. Zij beslissen wat er gerealiseerd wordt. De administratie is samen met het managementteam verantwoordelijk voor het vertalen van deze beleidskeuzes naar de praktijk, de uitvoering.

De administratie heeft daarnaast nog een andere belangrijke rol, namelijk het adviseren van het bestuur bij het maken van deze keuzes. Ze doen dit door hen zoveel mogelijk gestructureerde informatie aan te leveren over wat leeft in de gemeente, wat zij opvangen van burgers, wat zij aan kennis hebben over de wetgeving en hun werkveld. Dit is in Lendeledede niet anders.



Figuur 1: beleidsvoorbereiding en -bepaling

Deze **omgevingsanalyse**, opgemaakt in samenwerking met CC Consult, moet gekaderd worden binnen die beleidsvoorbereidende taak. Ze bestaat uit drie grote luiken nl. een interne analyse (analyse van de eigen organisatie), een externe analyse (inbreng van burgers, cijfers en statistieken) en tenslotte een inspiratienota die een mooi overzicht biedt van alle noden, behoeften, sterktes, zwaktes, opportuniteiten en bedreigingen die uit de verschillende analyses naar voren zijn gekomen. De omgevingsanalyse vormt sinds de invoering van de beleids- en beheerscyclus (BBC) in lokale besturen een verplicht onderdeel van de meerjarenplanning.

Deze inspiratienota reikt het bestuur de nodige gegevens aan over wat leeft bij de inwoners en welke tendensen op de gemeente afkomen de komende jaren. Wat is voor de Lendeledenaren belangrijk? Wat willen zij graag gerealiseerd zien? Wat zijn bedreigingen en tendensen waar we rekening mee moeten houden? Welke kansen en opportuniteiten zullen zich aanbieden?

Soms bevat de omgevingsanalyse meer concrete inspiratie voor mogelijke oplossingen of beleidskeuzes. Dit zijn slechts suggesties. Het is de taak van de bestuursploeg bij het opmaken van het beleidsplan om de afweging te maken of deze voorstellen zowel financieel als operationeel haalbaar zijn.

Deze nota dient ter inspiratie van het beleid. Hij is opgemaakt met de input van veel Lendeledenaren en van veel medewerkers van de gemeentelijke en OCMW-organisatie, allen met de motivatie om constructief bij te dragen tot de toekomst van de gemeente!

2 Hoe zijn we te werk gegaan?

Deze omgevingsanalyse belicht twee belangrijke invalshoeken. Enerzijds wordt, samen met de inwoners en op basis van statistieken, de externe omgeving van Lendeledede in kaart gebracht. Anderzijds wordt de interne organisatie onder de loep genomen.

DEEL I: EXTERNE focus

Alle **uitdagingen ('bedreigingen')** en **kansen ('opportunities')** die op de gemeente afkomen zijn zo volledig mogelijk in beeld gebracht. Hiervoor werden verschillende analyses uitgevoerd en verschillende doelgroepen betrokken.

- De **burgers, ondernemers...** (= 'stakeholders') kregen de kans input te geven voor deze inspiratienota. Een steekproef van de Lendeledenaren werd uitgenodigd om deel te nemen aan een schriftelijke bevraging (= de 'burgerpeiling')¹. Deze vragenlijst behandelde verschillende maatschappelijke thema's. De respondenten konden deze vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal invullen in de periode *april – mei 2019*.

Op de belangrijkste resultaten werd vervolgens dieper ingegaan tijdens gesprekstafels waar Lendeledenaren, op basis van een aantal stellingen, hun inzichten konden delen over de belangrijkste thema's die naar voren gekomen zijn uit de vragenlijsten. Deze thema's waren: (1) mobiliteit & verkeersveiligheid; (2) ruimte & infrastructuur; (3) milieu, groen & klimaat; (4) sociale zaken & welzijn en (5) vrije tijd verenigingsleven. Een uitgebreid rapport met alle resultaten uit de burgerpeiling werd in bijlage van dit document toegevoegd.



Figuur 2: Gesprekstafels 2019

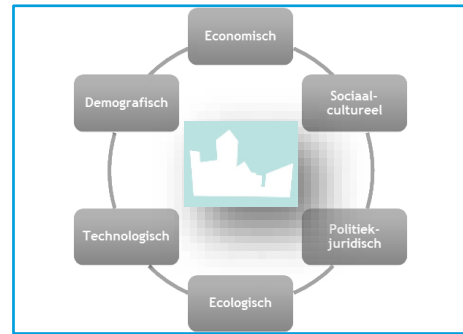


Figuur 3: Gesprekstafels 2019

Deze analyse van de input van de burgers, ondernemers... is de **stakeholdersanalyse**

¹ Deze steekproef was 'aselect' (= zonder criteria, gewoon willekeurig). 1400 mensen ouder dan 16 jaar werden uitgenodigd, 754 namen uiteindelijk deel.

- Daarnaast hebben ook de medewerkers van de gemeente hun bijdrage geleverd aan de externe analyse. Een vertegenwoordiging van iedere dienst heeft vanuit zijn expertise en ervaring een **vragenlijst** ingevuld die peilt naar de externe factoren die een impact kunnen hebben op de gemeente en de organisatie. De vragenlijst was gebaseerd op het **DESTEP-model**, een veelgebruikte methode om externe factoren in kaart te brengen. DESTEP staat voor: Demografische, Economische, Sociaal-culturele, Technologische, Ecologische & Politiek-juridische factoren.



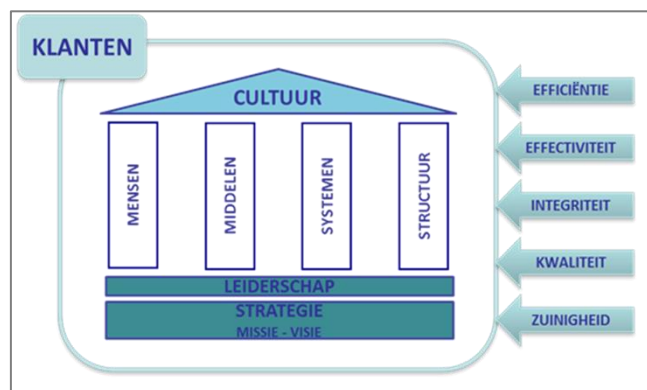
Figuur 4: DESTEP-model

- De antwoorden op deze vragen leverden al een eerste beeld op van de verschillende tendensen. In het onderzoek naar de impact van de externe factoren werd daarnaast heel wat **cijfermateriaal** verzameld (o.a. in de gemeentemonitor) om de bevindingen te kunnen staven. Vervolgens werden vertegenwoordigers van iedere dienst uitgenodigd om samen aan tafel te zitten op de **denkdag**. Tijdens deze denkdag werd alle input besproken en samengevat om zo een duidelijk beeld te ontwikkelen over de verschillende tendensen die de komende legislatuur een grote impact zullen hebben op de gemeente en op de gemeentelijke en OCMW-organisatie.

Deze analyse van de impact van externe factoren, die werden onderzocht door de medewerkers van de gemeente, is de **tendensanalyse**

DEEL II: INTERNE focus

De interne analyse streeft ernaar een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van de **sterktes en werkpunten binnen** de organisatie. Alle medewerkers van gemeente en OCMW kregen de kans om een vragenlijst in te vullen met betrekking tot de werking van de eigen organisatie. Aan de hand van een model van de acht bouwstenen van een moderne organisatie konden de medewerkers de werking van hun dienst en organisatie inschatten. Deze resultaten zijn samengevat in het hoofdstuk van de interne analyse. Met een responsgraad van om en bij de 100%, zijn deze resultaten zeker en vast representatief!



Figuur 5: Het 8-bouwstenenmodel (Bron: CC Consult)

3 Nieuwsgierig? Hier worden onze belangrijkste bevindingen samengevat!

Wist u dat...

1) Lendeledede geconfronteerd wordt met een sterke **vergrijzing**...

... maar dat in de toekomst een stijging van het aantal **jongeren** (0-19 jaar) voorspeld wordt

... en dat dit zorgt voor specifieke uitdagingen rond opvang, scholen, grotere vraag naar jongerenactiviteiten, langer thuis wonen, eenzaamheid...?

2) Lendeledede een bruisende gemeente met een **actief verenigingsleven** is...

... maar dat het ook een grotere uitdaging wordt om **vrijwilligers** te werven?

3) Lendeledede een goede leerling is op vlak van **verkeersveiligheid**...

... en dat dit thema voor de inwoners van de gemeente de allergrootste prioriteit blijft om in de toekomst verder op in te zetten?

4) Lendeledede een hoge werkzaamheids- en een **lage werkloosheidsgraad** heeft...

... en dat een groot aandeel van de inwoners buiten de gemeente gaat werken

... wat een impact heeft op de mobiliteit en specifieke uitdagingen met zich meebrengt om die inwoners te betrekken bij het beleid?

5) Lendeledede een **groene en landelijke gemeente** is...

... en dat door de ontwikkeling van **Hoeve Vercaemer** nog meer plaats voor natuurbeleving gecreëerd kan worden in de gemeente?

6) Lendeledede een **lagere oprichtingsgraad** kent dan de gemiddelde Vlaamse gemeente...

... maar dat het ondernemen in de gemeente in de burgerpeiling positief beoordeeld werd

... en dat de ontwikkeling van de **Nelcasite** opportuniteiten met zich meebrengt voor de lokale tewerkstelling en de lokale economie?

7) Lendeledede bekend staat om haar **klantvriendelijke dienstverlening**...

... en dat de organisatie haar werking in de toekomst nog kan optimaliseren door verder in te zetten op de integratie van gemeente en OCMW, digitalisering en het uitbouwen van communicatie- en overlegstructuren?

Naar aanleiding van de nieuwe legislatuur maakte de administratie in samenwerking met CC Consult een omgevingsanalyse op ter voorbereiding van het meerjarenplan. Deze omgevingsanalyse heeft de ambitie om het politiek bestuur te **inspireren** door hen inzichten te verlenen in de belangrijkste opportuniteiten en bedreigingen die de gemeente de komende jaren te wachten staan. Deze inspiratienota biedt enerzijds inzichten in externe factoren als: “Wat zijn de verwachtingen van de Lendeledenaren voor de toekomst?” en “wat zijn belangrijke tendensen om de komende jaren rekening mee te houden?” en anderzijds in de sterktes en aandachtspunten van de interne organisatie.

Uit de tendensanalyse kwamen **drie grote thema's** naar voor die tevens werden aangehaald en bevestigd in de stakeholdersanalyse. Het eerste thema omschrijft de tendensen, opportuniteiten en bedreigingen inzake **wonen en leven in Lendeledede** en hoe de gemeente ook in de toekomst het bruisende economische en vrijetijdsleven kan stimuleren. Het tweede thema beschrijft de kansen en bedreigingen op vlak van **welzijn** en gaat dieper in op de vraag hoe de gemeente een toegankelijk beleid op maat van alle inwoners van de gemeente kan realiseren. Het derde thema snijdt de kansen en bezorgheden aan op vlak van **mobiliteit en verkeersveiligheid**. Verkeersveiligheid is en blijft namelijk de absolute prioriteit is voor de Lendeledenaren. Ook wat betreft de **interne werking** komt Lendeledede voor heel wat uitdagingen te staan, waaronder de verdere integratie van gemeente en OCMW, het evalueren van de personeelsbezetting en werkdruk, de uitbouw van doeltreffende overlegstructuren en het nog meer inzetten op procesmanagement.

4 Externe analyse: wat komt er op ons af en waar liggen de Lendeledenaren wakker van?

Dit deel van de inspiratienota schetst de externe invloeden en hun impact op de gemeente en geeft de belangrijkste zaken weer die leven bij de Lendeledenaren.

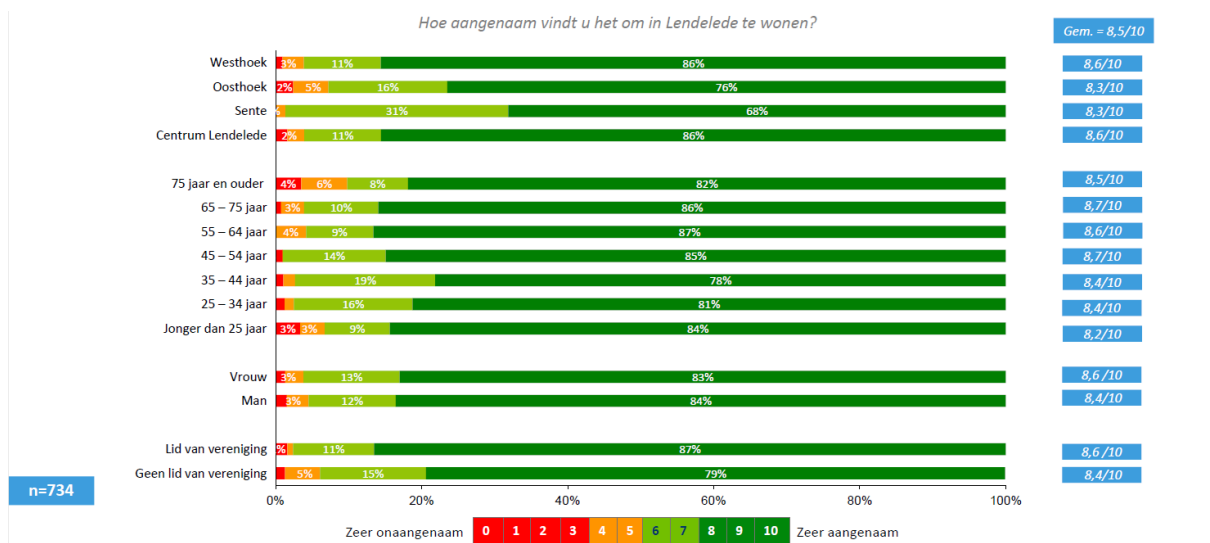
Enkele opvallende en typerende cijfers voor Lendeledede worden samengevat en worden enerzijds vergeleken met alle gemeenten en steden in het Vlaams gewest en anderzijds met vergelijkbare gemeenten in de Belfiuscluster en/of in de VRIND-classificatie.²

Dit hoofdstuk bundelt met andere woorden de belangrijkste opportuniteiten en uitdagingen die zijn voortgekomen uit de stakeholders- en de tendensanalyse en overloopt de resultaten aan de hand van drie belangrijke maatschappelijke tendensen die relevant zijn gebleken voor Lendeledede.

4.1 Bruisende gemeente

Lendeleeft...

De gemeentemonitor, de burgerpeiling en de gesprekstafels zijn het er unaniem over eens: Lendeledede is een **aangename gemeente** om in te wonen. In de gemeentemonitor geeft 91% van de respondenten aan graag in Lendeledede te wonen, in de burgerpeiling gaf 96% van de inwoners het (zeer) aangenaam wonen te vinden in de gemeente. Inwoners uit alle wijken en van alle leeftijden beoordelen de gemeente allen ongeveer even aangenaam, met gemiddeld een 8,5 op 10.

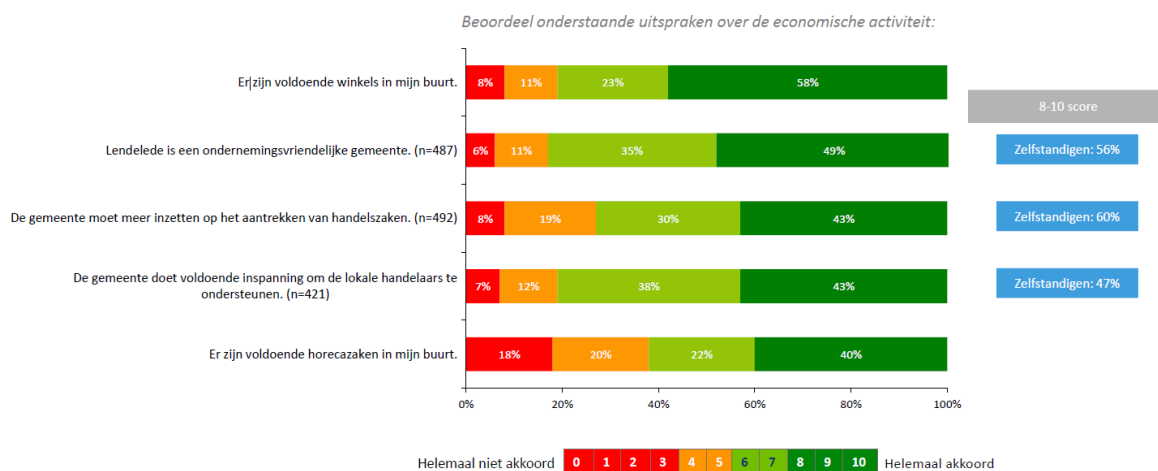


Figuur 6: Hoe aangenaam vindt u het om in Lendeledede te wonen (Burgerpeiling, CC Consult)

Lendeledede is een economisch bedrijvige en **ondernemende gemeente**. De werkloosheidsgraad ligt lager dan het Vlaamse gemiddelde en de werkzaamheidsgraad is met 79,5% ook hoger dan het Vlaamse gemiddelde en het gemiddelde van de Belfiuscluster.

² **Belfiuscluster V10** ‘Gemeenten met een concentratie van economische activiteit’: Aartselaar, Schelle, Wommelgem, Puurs, Beerse, Dessel, Grobbendonk, Olen, Laakdal, Anzegem, Deerlijk, **Lendeledede**, Ingelmunster, Oostrozebeke, Wielsbeke, Lummen, Opglabbeek, Tessenderlo
VRIND-classificatie ‘Platteland’.

Ruim 80% van de deelnemers aan de burgerbevraging oordeelt dat Lendeledede een ondernemingsvriendelijke gemeente is en een grote meerderheid vindt dat voldoende winkels aanwezig zijn in de gemeente. Diverse aspecten van ondernemen worden door zelfstandigen zelfs nog positiever beoordeeld.



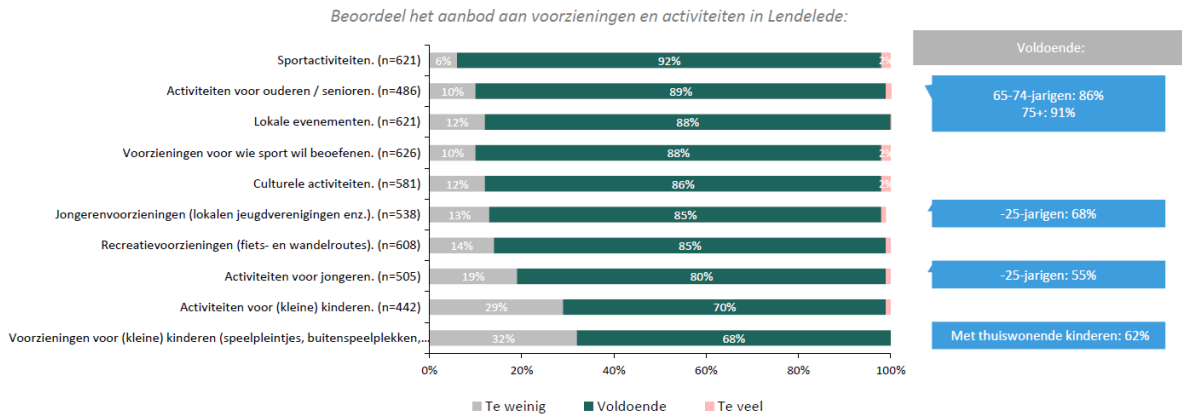
Figuur 7: Economische activiteit in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

Anderzijds loeren op economisch vlak ook enkele uitdagingen om de hoek. Meer dan 84% van de bevolking betreft een job buiten de Lendeledede, waardoor een groot deel van het leven van die inwoners zich buiten de gemeentegrenzen afspeelt. De impact van dit cijfer op de mobiliteit in de gemeente dienen we zeker mee te nemen. De oprichtingsgraad en de netto-groeiratio in de gemeente liggen lager dan het gemiddelde van de Belfiuscluster en van het Vlaams Gewest en neemt de stopzettingratio toe tussen 2008 en 2016. Dit suggereert dat het ondernemingsklimaat in Lendeledede in de toekomst nog verder gestimuleerd kan worden.

Ook op vlak van de tevredenheid van de handelszaken, zijn er opportuniteiten. Zo blijkt uit de gemeentemonitor dat slechts de helft van de inwoners (56%) tevreden is over de winkelvoorzieningen en toonde de burgerpeiling aan dat ruim een derde oordeelt dat er onvoldoende horeca in de buurt is. Op de denkdag kwam naar voor dat er veel gelijkaardige horecazaken zijn in het centrum, en dat een diversifiëring van het aanbod een opportuniteit kan zijn voor de toekomst. Anderzijds geven de burgers in de gesprekstafels aan dat de aangename ligging tussen steden als Kortrijk en Roeselare ervoor zorgt dat er voldoende aanbod is (horeca en winkelvoorziening) in de nabije omgeving.

Het **vrijtijds- en verenigingsleven** in Lendeledede bloeit. De inwoners in de gemeente zijn volgens de gemeentemonitor en de burgerpeiling onder meer tevreden over de sportvoorzieningen en -activiteiten, over activiteiten voor senioren, over de culturele activiteiten en over de lokale evenementen. Tevens is meer dan de helft van de respondenten van de burgerpeiling (53%) lid van een vereniging. Dit strookt met het gemiddelde op Vlaams niveau (55%)³.

³ <https://www.statistiekvlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/persbericht-statistiek-vlaanderen-verenigingsleven-20190219.pdf>



Figuur 8: Voorzieningen en activiteiten in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

Anderzijds kunnen ook enkele aandachtspunten geïdentificeerd worden: zo vindt een derde van de inwoners van Lendeledede volgens de gemeentemonitor dat er onvoldoende plekken voor de jeugd zijn. De helft vindt dat er onvoldoende uitgaansgelegenheden zijn in de gemeente en ongeveer een derde van de bevrageden van de burgerpeiling geeft aan dat er onvoldoende activiteiten en voorzieningen voor (kleine) kinderen zijn. Deze eerder lage score werd echter wel door de deelnemers van de gesprekstafels genuanceerd en tegengesproken. Hierbij werd gewezen op het ruime aanbod van de vakantiewerking en de kwaliteit van de activiteiten voor de jeugd.

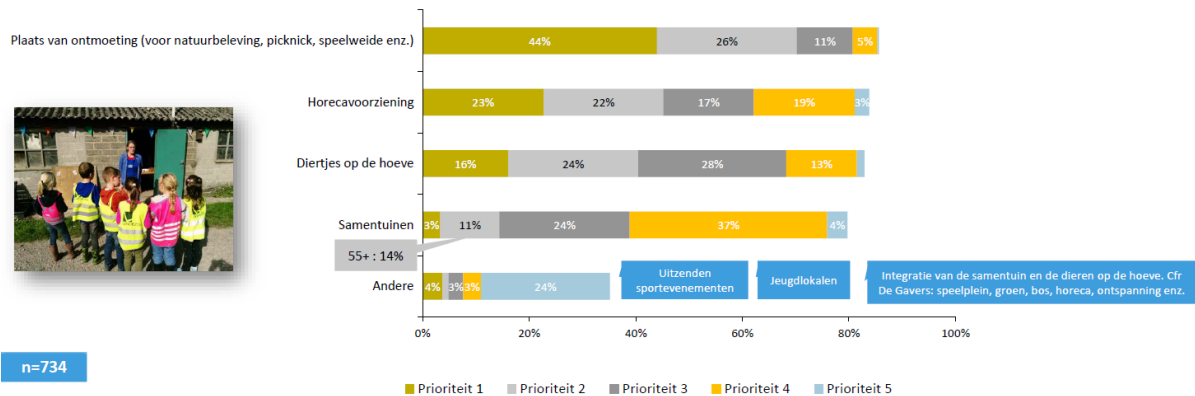
... en in de toekomst moet het bruisende economische en vrijetijdsleven ook hoog op de agenda blijven staan, rekening houdend met de lokale maatschappelijke ontwikkelingen

Lendeledede leeft, zoveel is duidelijk. Het is echter belangrijk om ook in de toekomst **verder in te zetten op het bruisende ondernemingsleven** en opportuniteiten te grijpen om het verder te optimaliseren. Zo kan de ontwikkeling van de site Nelca werkgelegenheid in de gemeente creëren. Het organiseren van een lokaalmarkt, het promoten van de korte keten, het aanwerven van een ambtenaar bevoegd voor lokale economie en een versterkte samenwerking met UNIZO zijn enkele initiatieven die een boost kunnen geven aan de lokale handel in de Lendeledede.

De samenstelling van de bevolking in Lendeledede verandert: in de toekomst zal de gemeente niet enkel met een sterke vergrijzing, maar ook met een sterke vergroening te maken krijgen. Ook neemt het aandeel inwoners van buitenlandse herkomst toe. Daarom dient Lendeledede ook in de toekomst blijvend in te zetten op een **vrijetijdsaanbod dat alle inwoners van de gemeente aanspreekt** en bekendgemaakt wordt op maat van iedereen (bv. door middel van sociale media, Lendeléeft, een online kalender met alle lokale activiteiten...).

De **herinrichting van Hoeve Vercaemer** als ontmoetingsplaats is een grote opportuniteit voor de toekomst. De site kan functies voorzien die momenteel minder aanwezig zijn in de gemeente. Zo kan het een plaats voor ontmoeting en natuurbeleving worden en een horecagelegenheid herbergen.

De gemeente heeft plannen met de herbestemming en herinrichting van hoeve Vercaemer. Welke invulling zou u er graag zien? U kan rangschikken van 1 tot 5. Nummer 1 is voor u het belangrijkste, vervolgens nummer 2 enz. U kan ook zelf uw suggestie bij 'andere' meedelen.



Figuur 9: Herbestemming Hoeve Vercaemer (Burgerpeiling, CC Consult)

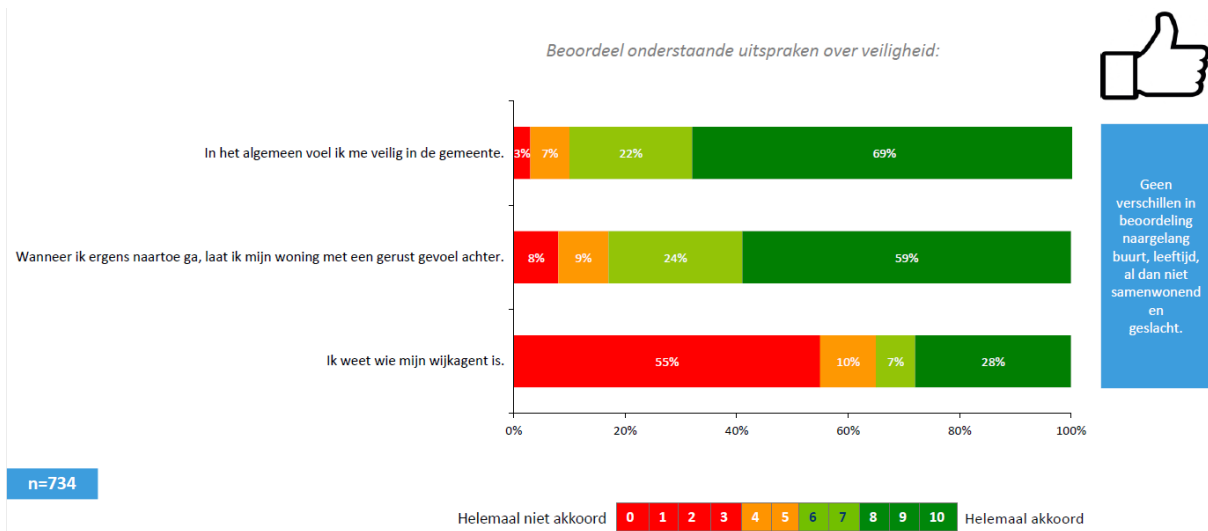
Een aantrekkelijk **vrijetijdsaanbod op maat van jongeren** is van belang om hen in de gemeente te houden of hen te stimuleren om na hun studies terug te keren. Festivals organiseren, een aanbod ontwikkelen bij Hoeve Vercaemer en een cultureel aanbod voorzien op maat van jongeren en jonge gezinnen, werden op de denkdag geopperd om het vrijetijdsaanbod voor jongeren te optimaliseren. De jongeren bevragen en betrekken bij het uitwerken van een nieuw aanbod, kan helpen om de tevredenheid over het aanbod te doen toenemen.

Daarnaast zijn enkele algemene Vlaamse tendensen ook in Lendeledede voelbaar: er is een **afnemend engagement** van de inwoners om zich in te zetten voor verenigingen en het wordt moeilijker om vrijwilligers te vinden. De gemeente kan extra inspanningen leveren om het vrijwilligerswerk te stimuleren, bijvoorbeeld door het voorzien van hogere vergoedingen voor speelpleinwerking, of door alle vrijwilligers in de bloemetjes te zetten tijdens een bedankingsmoment.

4.2 Zorgende gemeente

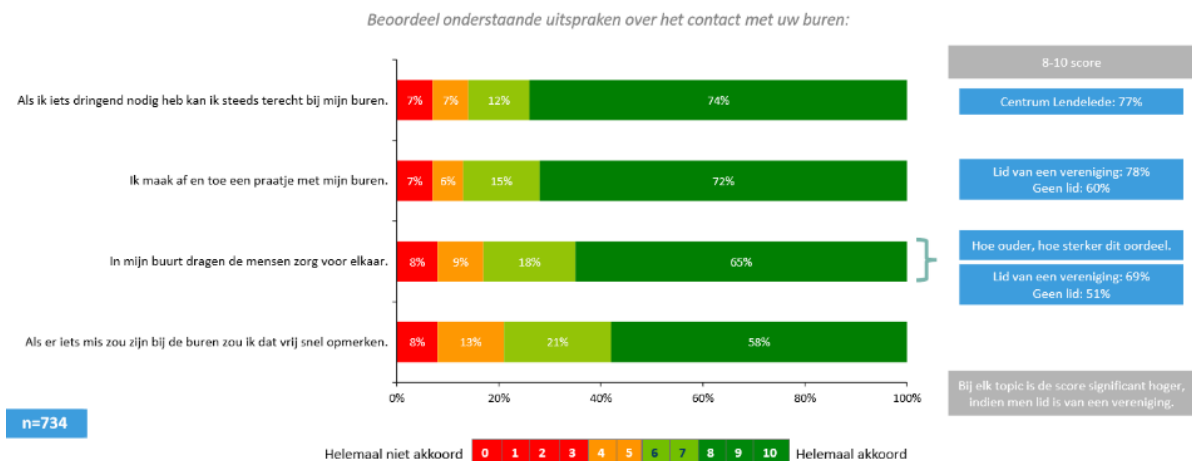
Lendeledede zorgt goed voor haar inwoners...

In Lendeledede zorgen de inwoners goed voor elkaar. Er is een groot **veiligheidsgevoel** in de gemeente, dat tonen de burgerpeiling, de gemeentemonitor en de gesprekstafels aan. Inwoners voelen zich veilig in de gemeente en in de buurt, en laten hun woning met een gerust gevoel achter wanneer ze het huis uit gaan. Hoewel de criminaliteitscijfers in de gemeente een licht stijgende trend vertonen, liggen ze lager dan het gemiddelde in Vlaanderen.



Figuur 10: Veiligheid in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

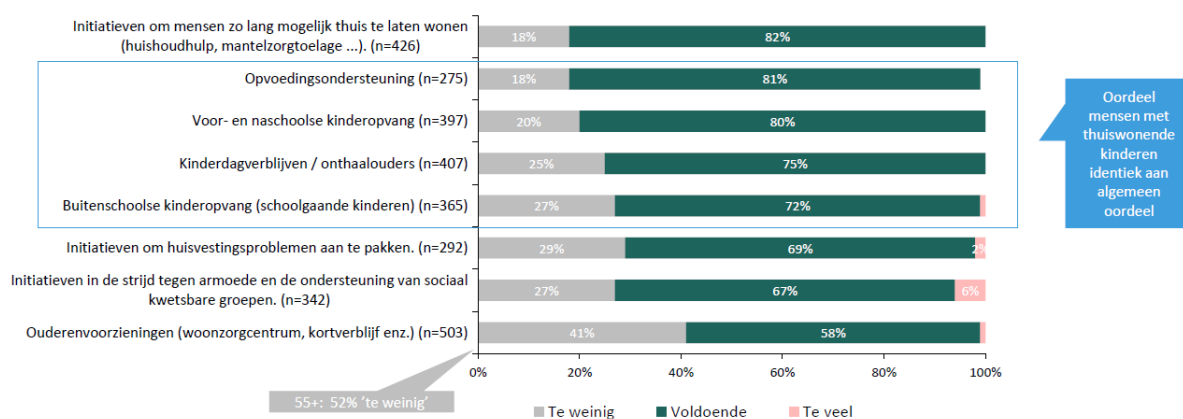
Ook de **samenlevingscontacten** worden positief beoordeeld in de gemeente: de inwoners van Lendeledede dragen zorg voor elkaar, kennen hun buren en kunnen bij hen terecht als ze iets nodig hebben.



Figuur 11: Contacten met de buren in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

De gemeente lijkt ook goed zorg te dragen voor haar inwoners: er is een hoge tevredenheid over de **welzijnsvoorzieningen** in de gemeente. Het aanbod van en de tevredenheid over de gemeentelijke kinderopvang ligt in Lendeledede hoger dan het Vlaamse gemiddelde. Ook het aantal plaatsen in residentiële ouderenzorg per 1.000 65+’ers ligt in Lendeledede hoger dan gemiddeld. De burgerpeiling toont een gelijkaardig beeld. De initiatieven om mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen, opvoedingsondersteuning, kinderopvang en initiatieven op vlak van huisvesting en armoedebestrijding, worden allen goed onthaald door de respondenten van de bevraging. Enkel op vlak van ouderenvoorzieningen (o.m. woonzorgcentrum en kortverblijf), is volgens ruim de helft van de 55+’ers een tekort.

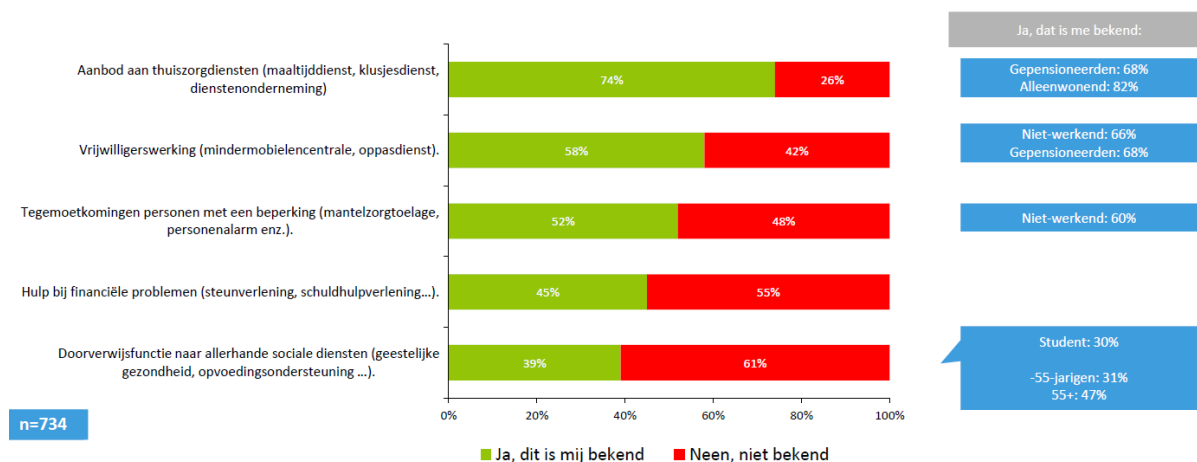
Beoordeel het aanbod aan verschillende welzijnsvoorzieningen in Lendeledede:



Figuur 12: Aanbod aan welzijnsvoorzieningen in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

Anderzijds blijken niet alle aspecten van de **sociale dienstverlening** gekend door alle inwoners van de gemeente. Driekwart van de respondenten van de burgerpeiling kennen de thuiszorgdiensten van de gemeente en ook de vrijwilligerswerking is vrij algemeen bekend, maar 40 tot 60% van de respondenten is niet bekend met de andere sociale dienstverlening van de gemeente en het OCMW (tegemoetkomingen aan personen met een beperking, hulp bij financiële problemen en de doorverwijfsfunctie naar allerlei sociale dienstverlening...).

U vindt hieronder een overzicht van de aangeboden sociale dienstverlening in Lendeledede. Duid aan of u de hulpmogelijkheid kent:



Figuur 13: Aanbod aan sociale dienstverlening in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

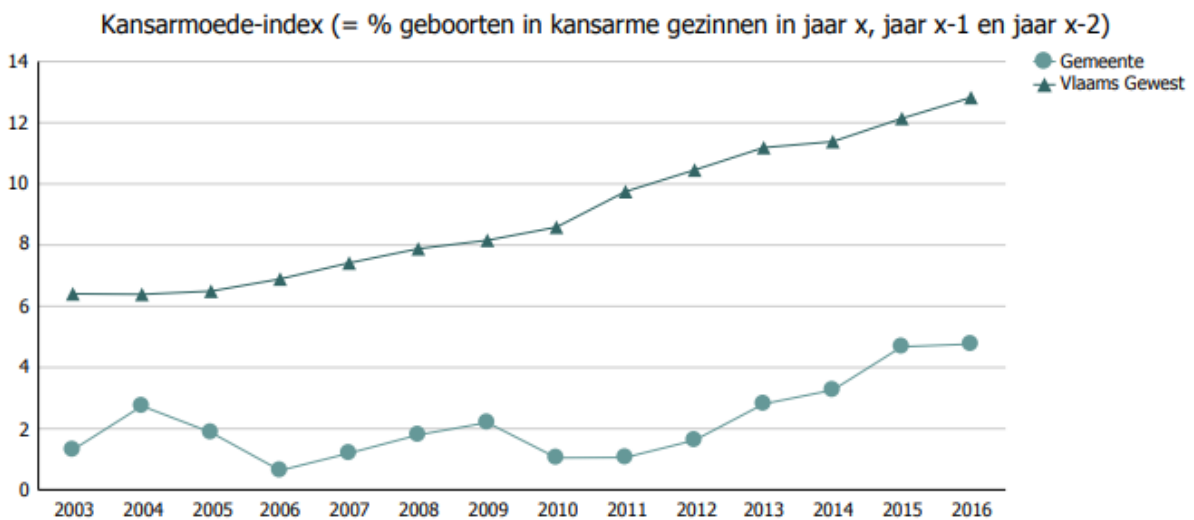
... en ook in de toekomst mag geen enkele inwoner uit de boot vallen

Lendeledede wordt geconfronteerd met een aantal **demografische ontwikkelingen** die ook een weerslag zullen hebben op de nodige welzijnsvoorzieningen in de gemeente. Het toenemende aantal kleine huishoudens kan vereenzaming in de hand werken. Inzetten op vrijwilligerswerking, burensensibiliseren, buurtwerkingen stimuleren en kangoeroewoningen promoten, kunnen proactieve maatregelen zijn om vereenzaming te voorkomen. Volgens de deelnemers van de gesprekstafels kunnen digitale toepassingen ook ingezet worden om vereenzaming snel op te sporen.

De ouder wordende bevolking zal naar alle waarschijnlijkheid de vraag naar thuiszorg, gepaste huisvesting, welzijnsvoorzieningen en vrijetijdsactiviteiten voor ouderen doen toenemen. In dat verband kan het openen van een dagcentrum voor senioren een welgekomen toekomstproject voor de gemeente vormen, net als een samenwerking met vzw Aksent om een lokaal dienstencentrum te realiseren.

Ook de diverser wordende samenstelling van de bevolking kan uitdagingen met zich meebrengen om elke inwoner te bereiken en een toegankelijk aanbod voor elke inwoner op maat te voorzien (op vlak van huisvesting, sociale dienstverlening en participatie op de arbeidsmarkt en in het vrijetijdsleven). Het bestaande buddysysteem bleek in dat verband een waardevol initiatief om ook in de toekomst verder op in te zetten. Via een infomarkt kan de gemeente haar dienstverlening en het vrijetijdsaanbod in de gemeente in de kijker zetten. Daarnaast kunnen straatfeesten de integratie van nieuwe inwoners en de sociale cohesie in de gemeente versterken. Outreachend en buurtgericht werken waren enkele suggesties op de denkdag om in de toekomst alle (kwetsbare) inwoners van de gemeente te kunnen bereiken met het beleid.

Daarnaast zien we in Lendeledede een **toenemend risico op armoede**. Hoewel de lonen in de gemeente de afgelopen jaren gestegen zijn, liggen ze lager dan het Vlaamse gemiddelde. Zowel de burgerpeiling als de gemeentemonitor tonen aan dat het steeds moeilijker is om betaalbare huisvesting te vinden in de gemeente: de woningprijzen liggen lager dan het Vlaamse gemiddelde, maar stijgen sneller. Ook de kansarmoede-index vertoont een stijgende trend (maar blijft opvallend lager dan het Vlaamse gemiddelde) en het aantal jongeren (18 tot 24 jaar) met een equivalent leefloon en het aantal alleenstaande ouders met minderjarige kinderen in Lendeledede vertonen een (sterk) stijgende trend. In de toekomst is het belangrijk dat de gemeente blijvend oog heeft voor deze ontwikkelingen en een sociaal beleid ontwikkelt dat aandacht heeft voor alle kwetsbare inwoners van de gemeente.



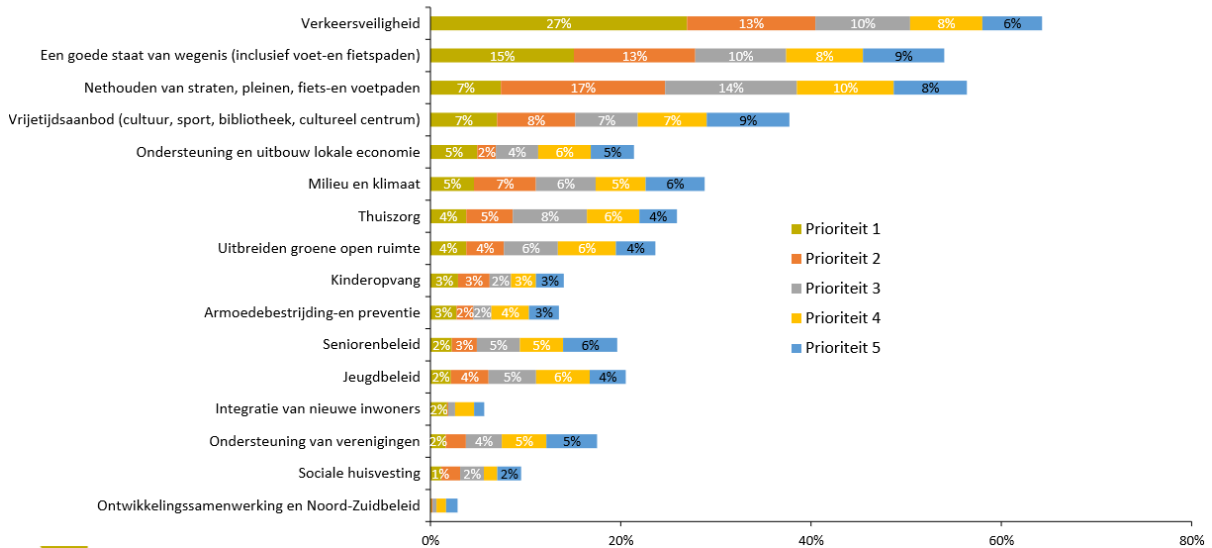
Figuur 14: Kansarmoede-index in Lendeledede (gemeentemonitor, 2018)

4.3 Verkeersveilige, nette en groene gemeente

In Lendeledede is verkeersveiligheid prioriteit 1...

De burgerpeiling laat er geen twijfel over bestaan: de thema's waar de inwoners van Lendeledede het meest van wakker liggen, zijn verkeersveiligheid en een goede staat van de openbare weg.

Hieronder vindt u verschillende thema's waar gemeente Lendeledede op inzet. Duid aan welke thema's u het meest belangrijk vindt. Het thema dat u het belangrijkste vindt geeft u nummer 1, het tweede meest belangrijke nummer 2 enzovoort. U kan maximaal 5 antwoorden aanduiden.



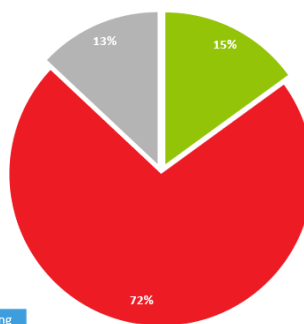
Figuur 15: Prioriteiten voor Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

Op vlak van verkeersveiligheid is Lendeledede al een **goede leerling**. Volgens de burgerpeiling voelt 88% van de voetgangers en 68% van de fietsers zich veilig in de gemeente. Volgens de gemeentemonitor worden de verkeersveiligheid van voetganger en fietser in Lendeledede beter beoordeeld dan in de gemiddelde Vlaamse gemeente. Bovendien ligt het aantal verkeersongevallen in Lendeledede lager dan gemiddeld. De helft van de respondenten van de gemeentemonitor vindt dat het veilig is voor kinderen om zich te verplaatsen in de gemeente en een gelijkaardig percentage vindt dat de fietspaden in goede staat zijn.

Het bestuur heeft de voorbije jaren al heel wat **initiatieven** genomen op vlak van verkeersveiligheid. Zo werden twee fietsstraten en een variabele zone 30 ingevoerd, twee projecten die door de deelnemers aan de burgerpeiling goed onthaald werden. Er is evenwel niet meteen vraag om de zone 30 uit te breiden en de meningen zijn verdeeld over de wenselijkheid van extra fietsstraten in de gemeente.

Duid de stelling aan die het meest aansluit bij uw persoonlijke mening:

Dient de huidige zone 30 volgens u uitgebreid te worden?



n=734

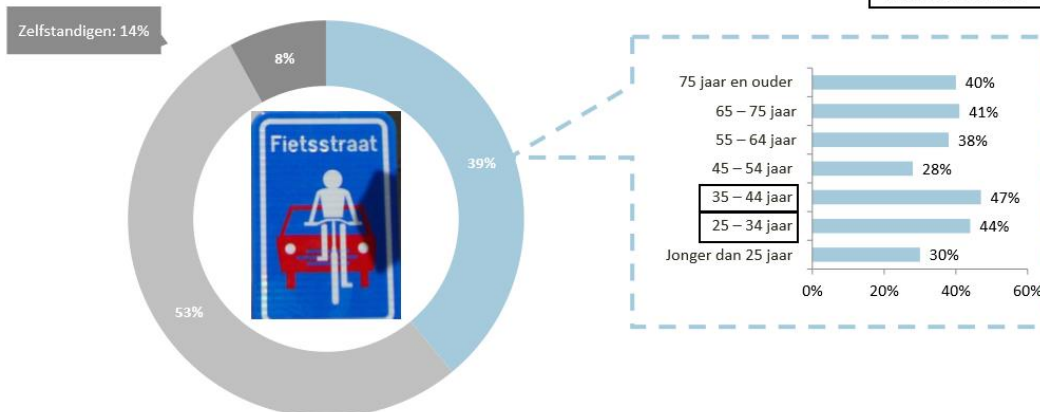
- De huidige variabele zone 30 is een goede zaak.
- In plaats van een variabele zone 30 wordt beter een vaste zone 30 voorzien.

Geen significant verschil naargelang buurt of (al dan niet) hebben van thuiswonende kinderen.

■ Ja ■ Neen ■ Geen mening

Figuur 16: Zone 30 in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

Duid de stelling aan die het meest aansluit bij uw persoonlijke mening:



- De bestaande fietsstraten zijn een goede zaak, ik ben voorstander van nog meer fietsstraten in de gemeente.
- De bestaande fietsstraten zijn een goede zaak, maar ik ben geen voorstander van nog meer fietsstraten.
- De bestaande fietsstraten zijn geen goede zaak, deze mogen van mij worden afgeschaft.

Figuur 17: Fietsstraat in Lendeledede (Burgerpeiling, CC Consult)

De burgerpeiling levert enkele **suggesties voor het toekomstige mobiliteitsbeleid** op: zo vindt ruim 70% van de respondenten dat er ingezet moet worden op het onderhoud en de opwaardering van de trage wegen. Ook de gesprekstafels leverden input om de verkeersveiligheid in de gemeente nog te verhogen. Zo kan de mogelijkheid onderzocht worden om een schoolstraat in te voeren vlak voor en net na de schooluren, kan eenrichtingsverkeer ingevoerd worden in enkele straten (zoals de Stationsstraat en de Rozebeeksestraat) en kan de voorrang in sommige straten veranderd worden om snelheid te minderen (bv. aan het kruispunt van de Oudstrijderslaan en de Izegemsestraat). Andere ideeën waren het vervangen van voorrangsborden door stopborden om de verkeersveiligheid van fietsers te verhogen (bv. ter hoogte van de Sterrekenstraat) en de parking van de Burgemeester Vandemaelestraat langs één kant af te sluiten omdat die momenteel gebruikt wordt om het eenrichtingsverkeer van de Winkelsestraat te omzeilen. Verkeersremmende maatregelen in de Rozebeeksestraat, de Ingelmunstersestraat en de Em. Neiryckstraat worden gesuggereerd. Ook meer snelheidscontroles en strengere controles op het naleven van de Kiss&Ride-zone en op zwaar verkeer in de dorpskern worden geopperd als maatregelen om de verkeersveiligheid te verhogen.

...en ook de netheid van het openbaar domein, het behoud van open ruimte en milieu & klimaat staan hoog op de agenda

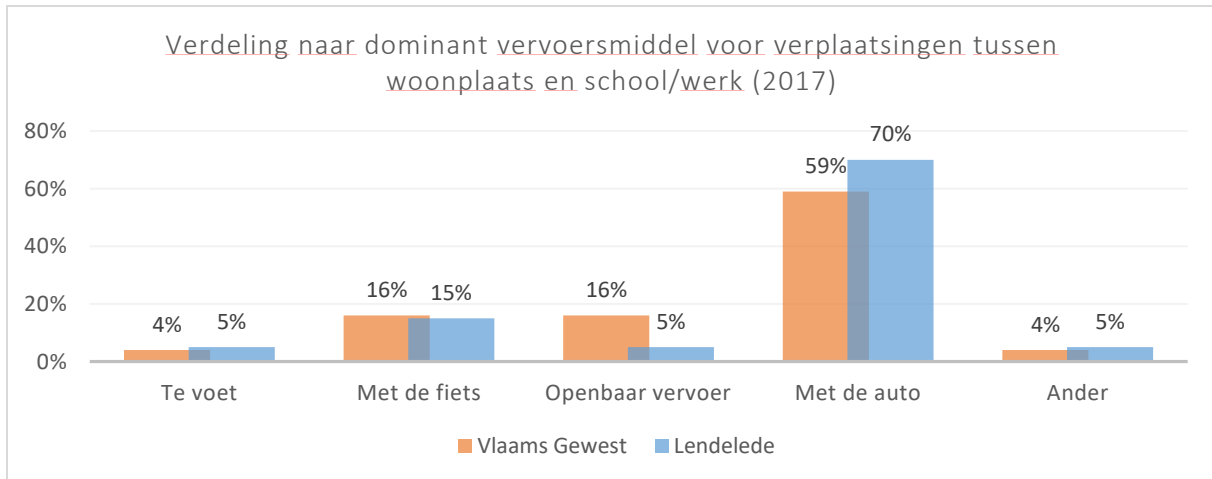
Naast verkeersveiligheid en een goede staat van de openbare weg, zijn ook de overige thema's in kader van het openbaar domein prioriteiten voor de inwoners van de gemeente. Zo vinden we de thema's rond "nette straten, fiets- en voetpaden" samen met het "klimaat en milieu" & "het uitbreiden van de groene open ruimte" terug in de top 10 van prioriteiten van de Lendeledenaar.

Lendeledede staat bekend als een **groene landbouwgemeente** en de inwoners willen dit ook zo houden. Ongeveer 60% van deelnemers aan de burgerpeiling vindt Lendeledede een groene landelijke gemeente. Driekwart van de respondenten vindt dat de open ruimte in de toekomst maximaal moet blijven, een kwart (voornamelijk jonge respondenten) pleit zelfs voor een uitbreiding ervan. Ondanks het feit dat Lendeledede een groene gemeente is, ligt de tevredenheid over de natuur- en groenvoorzieningen in de gemeente iets lager dan het Vlaamse gemiddelde. Op de gesprekstafels kwamen enkele suggesties om hieraan tegemoet te komen. Zo kunnen bomen aangeplant worden op het Dorpsplein en aan Den Tap, waar het straatbeeld nu gedomineerd wordt door de parkings. Geveltuintjes kunnen door het gemeentebestuur gepromoot worden om het dorpscentrum groener te maken. En tot slot zijn de herinrichting van de Nelcasite en Hoeve Vercaemer projecten die ook een opportuniteit bieden in dit thema. Bij de ontwikkeling van de Nelcasite groeit de noodzaak om aandacht te hebben voor groenaanplanting en Hoeve Vercaemer werd vaak genoemd als project waar natuurbeleving een centrale rol kan krijgen.

Lendeledede is volgens 60% van de deelnemers van de burgerpeiling een **propere gemeente** en de overlast door zwerfvuil/sluikstort ligt in Lendeledede in lijn met het Vlaamse gemiddelde. Anderzijds blijken zeker inwoners van de Oost- en Westhoek af en toe last ondervinden van zwerfvuil en onder meer hierdoor blijft dit volgens de deelnemers van de burgerpeiling een belangrijk thema om verder op in te zetten. De gesprekstafels toonden aan dat zwerfvuil een probleem is aan de Rijksweg en aan het CVO. Om zwerfvuil tegen te gaan, wordt op de gesprekstafels gesuggereerd om extra vuilbakken te plaatsen (al dan niet met speciale aandacht voor het voorkomen van het achterlaten van huisvuil), vuilbakken voor hondenpoepzakjes te voorzien en bewakingscamera's te installeren. De deelnemers aan de gesprekstafels waarderen de opruimacties van de Mooimakers en zijn vragende partij om daar nog verder op in te zetten.

Wat het gemeentelijk **klimaatactieplan** betreft, zetten de inwoners ondersteuning bij energiezuinigheid van de woning op plaats één, gevolgd door het inzetten op hernieuwbare energie. De deelnemers aan de gesprekstafels waren vragende partij voor gemeentelijke premies voor bijvoorbeeld hoogrendementsketels en groepsaankopen die door de gemeente georganiseerd worden. Ook wijzen ze op het belang van een sterk gemeentelijk water- en beekbeschermingsbeleid, en suggereren dat de gemeente verharding rond gebouwen kan verbieden. Vanuit de denkdag gaven ook de medewerkers van de gemeente aan dat ze wat klimaat betreft een maatschappelijke voorbeeldrol willen opnemen. Door te investeren in het patrimonium of het voorzien van fietsen voor kleine verplaatsingen binnen de gemeente kunnen op korte termijn alvast grote stappen gezet worden.

Een **spanningsveld tussen het mobiliteitsbeleid en de doelstellingen op vlak van milieu en klimaat** kan ontstaan. In Lendeledede heerst namelijk "Koning Auto". De wagen is het dominante vervoersmiddel voor verplaatsingen tussen de woonplaats en werk/school. Dit kan o.m. te wijten zijn aan het beperkte aanbod aan openbaar vervoer in de gemeente (zo is er geen treinstation meer in de gemeente, en vindt een derde van de deelnemers aan de burgerpeiling dat er onvoldoende aanbod aan openbaar vervoer is in zijn/haar buurt).



Figuur 18: Dominant vervoersmiddel voor verplaatsingen tussen woonplaats en school/werk (gemeentemonitor, 2018)

Dit spanningsveld tussen enerzijds het belang van de auto en anderzijds het toenemende belang van een klimaatbeleid en groen in de gemeente, wordt gereflecteerd in de resultaten van de burgerpeiling. De respondenten van de burgerbevraging reageren sterk verdeeld op de stelling “Ik verkies meer groen in de straat, ook als dit ten koste gaat van parkeerplaatsen”. 55+’ers zijn meer geneigd de parkeerplaatsen te verkieszen, terwijl jongere respondenten bereid zijn parkeerplaatsen op te offeren ten voordele van meer groen. Het is belangrijk dat het gemeentebestuur aandacht heeft voor beide overwegingen bij het uitwerken van haar beleid.

Gezien het toenemende belang van thema’s als milieu en klimaat en in het kader van het beleid om de verkeersveiligheid van de zwakke weggebruiker te verhogen, is het belangrijk om in de toekomst oog te hebben voor **alternatieven voor de wagen**. Lendeledede kan haar inwoners sensibiliseren om andere vervoersmiddelen te gebruiken en een mentaliteitswijziging proberen te realiseren waarbij de fiets/te voet het standaardvervoersmiddel wordt bij korte afstanden, in plaats van de auto. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat de gemeente op vlak van openbaar vervoer afhankelijk is van andere partners zoals De Lijn en de NMBS en heeft als een kleiner lokaal bestuur momenteel slechts in zeer beperkte mate impact op de beslissingen omtrent hun mobiliteitsaanbod (vb. afbouw haltes en lijnen...). Met de komst van de nieuwe vervoersregio’s kan het beleid misschien sterker wegen op de lokale mobiliteit en het openbaar vervoer.

5 Waar onze interne organisatie nood aan heeft

Om tegemoet te kunnen komen aan de verwachtingen van de stakeholders en/of om zich als bestuur te kunnen wapenen tegen de verschillende tendensen en ontwikkelingen, is het belangrijk om ook de interne werking van de organisatie even kritisch tegen het licht te houden. Een interne analyse of organisatieanalyse creëert inzicht in de werking van de organisatie. Dit laat toe om op diverse terreinen niet alleen de sterke punten maar ook de aandachtspunten te ontdekken en hier verder aan te werken.

Wat volgt in deze nota is het resultaat van een bevraging bij alle medewerkers, zowel in leidinggevende als uitvoerende functies. Met een responsgraad van maar liefst 98% kunnen we niet alleen gericht de vinger leggen op de eerder genoemde sterke of aandachtspunten maar kunnen we ook enkele bevindingen voorleggen over wat de medewerkers van de gemeente belangrijk vinden en/of noodzakelijk achten voor de toekomst. De resultaten van deze interne analyse worden weergegeven op basis van het achtbouwstenenmodel van CC Consult. Vooraleer de bouwstenen één voor één worden besproken, blikken we kort terug op de perceptiemeting die in deze bevraging werd opgenomen, ofwel: hoe kijken de medewerkers nu eigenlijk naar Lendeledede als werkgever?

5.1 Lendeledede als werkgever

Met een gemiddelde score van 7,9/10 kunnen we stellen dat over het algemeen de gemiddelde medewerker ook een **tevreden medewerker** is. Er lijken verschillende drijfveren te zijn om te kiezen voor het lokaal bestuur Lendeledede als werkgever. Een ervan is de sfeer in de organisatie: de werksfeer en collegialiteit lijken goed te zitten. Daarnaast maken de financiële en extralegale voordelen Lendeledede een aantrekkelijke werkgever. Werkzekerheid, flexibele uren en een goede verlofregeling spelen hierin een belangrijke rol. Tot slot lijkt het publieke en/of sociale karakter van een lokaal bestuur aantrekkelijk te zijn. Het gevoel iets te betekenen voor de inwoners en/of andere stakeholders van het bestuur is voor vele medewerkers een cruciaal element in de job.

Ondanks de eerder genoemde goed gepercipieerde werksfeer, is het belangrijk dat er in de komende legislatuur voldoende wordt gewaakt over de ervaren **werklast en stress** bij de medewerkers. Daarnaast moet er voldoende aandacht zijn voor de inbreng en participatie van de medewerkers zodat hun wens tot actief engagement niet opzij wordt geschoven. Deze aandachtspunten komen ook verder tot uiting in de volgende bouwstenen (vb. in de bouwsteen 'cultuur' en 'leiderschap').

5.2 Strategie

Over het algemeen is het duidelijk rond welke doelstellingen er in Lendeledede wordt gewerkt. Dit is een positieve vaststelling waarbij wel een belangrijke kanttekening moet worden gemaakt: ondanks het feit dat de doelstellingen grotendeels gekend zijn, geven medewerkers uit een aantal diensten aan dat zij **onvoldoende op de hoogte** zijn van de uitvoering ervan. Er worden veel gegevens verzameld en geregistreerd om de realisatie van de beleidsdoelstellingen te monitoren, maar de rapportering hiervan kan nog geoptimaliseerd worden zodat de verzamelde gegevens kunnen bijdragen tot het bijsturen van de eigen werking in functie van het behalen van de (gekende) beleidsdoelstellingen.

Het is met andere woorden belangrijk dat medewerkers niet alleen worden betrokken bij de opmaak van het meerjarenplan, maar ook bij de uitvoering en rapportering ervan. De verzamelde gegevens op een goede manier verwerken en hierover op een uniforme en systematische wijze rapporteren, kent heel wat voordelen. Het beleid kan nog meer gefundeerde en gestoelde beleidsbeslissingen maken, maar ook de medewerkers, die helpen in het bereiken van de doelstellingen, zullen zich meer betrokken voelen bij de organisatie. Het helpt niet alleen om de juiste strategische-/beleidskeuzes te maken, maar ook in de dagdagelijkse werking zal de betrokkenheid van de medewerkers verhogen.

5.3 Structuur

Burgers, verenigingen en bedrijven een degelijke dienstverlening kunnen aanbieden en gewapend zijn om externe uitdagingen aan te gaan, start bij een sterke en degelijk uitgebouwde interne organisatie met competente en betrokken medewerkers.

Het merendeel van de medewerkers geeft aan dat de taken binnen de organisatie grotendeels op een logische manier verdeeld zijn. In een relatief kleine organisatiestructuur zoals die van het bestuur Lendeledede is dit lang niet altijd evident. Hoewel een eerder kleinere structuur voor veel medewerkers nét dat tikkeltje aantrekkelijker is omwille van een gevarieerd en divers takenpakket en om expertise in heel wat verschillende terreinen op te bouwen, is het belangrijk om oog te hebben voor voldoende back-up. Het is belangrijk dat de **continuïteit van de dienstverlening** voor de belangrijkste taken gegarandeerd is en ook blijft. Op vandaag lijkt dit eerder een aandachtspunt te zijn dat verder dient te worden onderzocht.

Daarnaast hebben we vastgesteld dat een aantal medewerkers niet alleen het gevoel heeft dat zij de beleidsorganen onvoldoende kennen, maar ook dat de mandatarissen niet steeds voldoende kennis hebben van de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers van de gemeente. Dit wijst op het bestaan van een **kloof tussen het beleid enerzijds en de administratie anderzijds**. De samenwerking tussen de gemeente en het OCMW wordt alsmaar nauwer en intenser en het is de eerste legislatuur waarin er niet alleen een geïntegreerde ambtelijke aansturing is, maar ook een geïntegreerde beleidsvorming. Zo zijn de gemeente- en OCMW-raad gelijk samengesteld en zijn de schepenen tevens lid van het vast bureau. Deze tendensen bieden de ideale gelegenheid om de medewerkers niet alleen kennis te laten maken met elkaar, maar ook met de bestuursploeg en de nieuwigheden die eraan verbonden zijn.

Aansluitend op het integratieverhaal, lijken we nog niet te kunnen spreken van een volledige **integratie** in de ondersteunende diensten. Een verschillende locatie lijkt onder meer de informatie-uitwisseling en het afstemmen van verschillende procedures niet ten goede te komen.

Tot slot lijkt de **personeelsbezetting** in de organisatie grotendeels tegemoet te komen aan de personeelsbehoeften, met uitzondering van de technische dienst. De helft van de medewerkers geeft in deze cluster aan dat de bezetting onvoldoende is. Een sterk signaal dat verder onderzocht dient te worden.

5.4 Cultuur

Over het algemeen lijken de medewerkers zich thuis te voelen in de organisatie en de collegialiteit is zeker en vast aanwezig. Een **aangename werkomgeving** met een goede sfeer tussen collega's is belangrijk. Het zorgt er mee voor dat medewerkers met plezier naar het werk komen en het stimuleert een goede en kwalitatieve werking. Blijvend inzetten op teambuilding en andere informele activiteiten is belangrijk om deze positieve werksfeer te behouden en te verbeteren. Een derde van de medewerkers gaf daarentegen aan dat de psychische belasting van het werk niet altijd meevalt. Voorlopig een eerder klein maar wel een belangrijk signaal dat verdere aandacht verdient. Een psychische **overbelasting** op het werk die lang aanhoudt, kan zorgen voor demotivatie en in extreme gevallen kan het leiden tot bijvoorbeeld burn-out. Onderzoeken bij welke diensten/medewerkers dit gevoel heerst en gepaste maatregelen nemen zijn noodzakelijk om eventuele uitval te voorkomen.

Bij de verdere integratie van de OCMW- en gemeenteorganisatie moet vervolgens de nodige aandacht besteed worden aan de uitbouw van de nodige **overlegstructuren**. Op vandaag lijkt er binnen sommige diensten een gebrek te zijn aan vaste overlegmomenten met zowel de collega's van de eigen dienst als met de leidinggevende. Dit kan een vlotte informatiedoorstroom en –uitwisseling belemmeren.

Tot slot lijkt bij een deel van de medewerkers het gevoel te heersen dat er aan hen niet gevraagd wordt wat er beter kan binnen de dienst of, indien het wel gevraagd wordt, dat er niet altijd iets met hun suggesties of ideeën wordt gedaan. **Participatie** en belang hechten aan input van onderuit is belangrijk om de betrokkenheid bij de organisatie en bij het eigen takenpakket te verhogen. Iedere medewerker is immers een expert in zijn eigen vakgebied en heeft dan ook vaak fantastische ideeën om de organisatie nog beter, efficiënter, kwalitatiever of innovatiever te laten werken. Daarom zullen we verder onderzoeken op welke manier we de inbreng van de medewerkers kunnen verhogen om verder samen een sterk lokaal bestuur Lendeledede uit te bouwen.

5.5 Mensen

Over het algemeen zijn medewerkers **tevreden over het personeelsbeheer en -beleid** in het lokaal bestuur Lendeledede. Medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen met personeelsvragen, hebben het gevoel dat hun personeelsdossier goed wordt beheerd en zijn tevreden over de praktische regelingen binnen de dienst.

Toch zijn er nog enkele zaken waaraan we kunnen werken. **Functiebeschrijvingen** moeten up to date worden gehouden zodat zij overeenstemmen met het huidige takenpakket van de medewerkers. Momenteel is binnen de organisatie aandacht voor feedback en evaluatie, bijvoorbeeld in het kader van de tweejaarlijkse functioneringsgesprekken. Toch voelen sommige medewerkers een nood aan bijkomende feedback. Om hieraan tegemoet te komen, kan bijvoorbeeld gewerkt worden via een ontwikkelgesprek tussen medewerker en leidinggevende dat minstens jaarlijks wordt gevoerd. Hier kan niet alleen het functioneren van de medewerker worden besproken, maar ook opleidingsnoden, ambities voor de toekomst en zelfs verbetervoorstellen voor de werking van de dienst kunnen in dit gesprek aan bod komen. Dit komt ook tegemoet aan de vaststelling die eerder in de bouwsteen 'cultuur' werd gemaakt.

5.6 Leiderschap

Waar vroeger de gemeente en het OCMW beschikten over hun eigen **managementteam**, is ook dit orgaan geïntegreerd tot één managementteam voor het volledig lokaal bestuur. De managementteamleden moeten groeien vanuit hun rol als specialist naar een leidinggevende rol waarin ze ook strategisch beleidsondersteunend meedenken en een coördinerende rol opnemen in de organisatie. Zo zal het nieuw managementteam een belangrijke rol spelen bij het uitwerken en opvolgen van de beleidscyclus. Dit is, samen met het ondersteunen van de hele organisatie en het beleid, de belangrijkste opdracht van het managementteam.

Medewerkers van de meeste delen van de organisatie geven aan dat hun leidinggevende voldoende bereikbaar is voor vragen en voelen zich voldoende gewaardeerd door hun rechtstreeks leidinggevende. Toch is dit niet voor iedere medewerker het geval. Om die reden is het belangrijk extra aandacht te geven aan **gestructureerde communicatie** tussen de leidinggevenden en de medewerkers om de eerder aangehaalde informatiestroom te bevorderen en het gevoel van bereikbaarheid te verhogen. Ook de **coachende, motiverende en aansturende competenties** van leidinggevenden binnen bepaalde clusters worden best verder ontwikkeld.

5.7 Middelen

In deze bouwsteen dienen we een onderscheid te maken tussen de administratie en uitvoerende diensten. Volgens de medewerkers in de administratie voldoet de **infrastructuur** aan hun noden. Zij vinden dat deze goed wordt onderhouden en dat er op een verantwoorde manier met de materialen en middelen wordt omgegaan. Over het algemeen voldoen ook de **digitale middelen** (software, computers, printers, internet...) en zijn ze aangepast aan het werk dat moet worden volbracht. De Lendeledenaren zijn het hiermee eens: hoewel 68% van de inwoners een persoonlijk contact boven snelle digitale dienstverlening verkiest, is ongeveer driekwart van de inwoners tevreden over de digitale dienstverlening, een hoger percentage dan het Vlaamse gemiddelde van 65%. Uiteraard is het verder inzetten op digitalisering en het reduceren van papierstroom de trend die ook in Lendeledede zal worden blijven gevolgd.

De medewerkers in de **uitvoerende diensten** (bijvoorbeeld in de poetsdienst of technische dienst) lijken het hier niet altijd mee eens te zijn. In deze diensten dienen de middelen en het beheer ervan geëvalueerd te worden. De organisatie focust zich best op de vraag of de beschikbare middelen niet alleen zijn aangepast aan het werk maar ook voldoende modern én veilig zijn. Daarnaast kan het opmaken van een gedragscode een goed beheer van de gemeentelijke middelen door zowel personeel als externen bewerkstelligen.

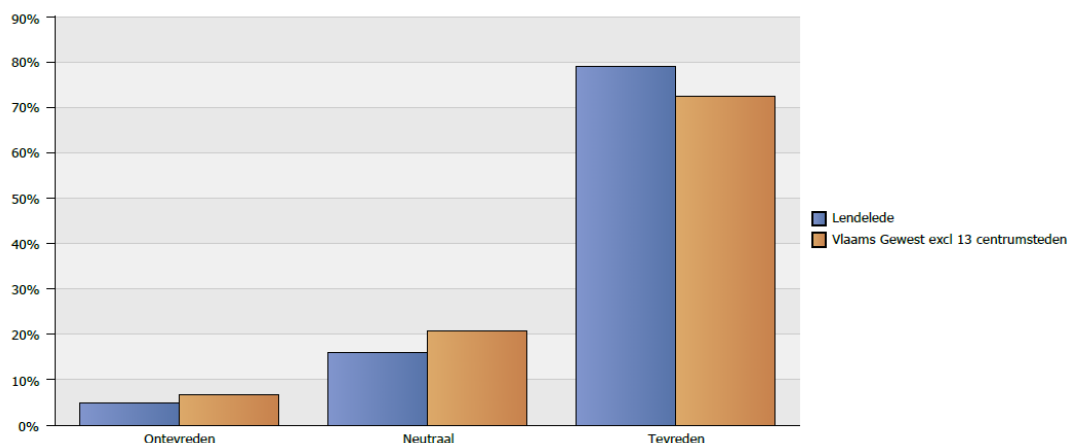
5.8 Systemen

De systemen beheren de organisatieprocessen en zorgen er zo voor dat de dienstverlening gerealiseerd wordt. Ze zijn de link voor een degelijke samenwerking tussen de verschillende diensten. Op vandaag wordt er volgens de medewerkers grotendeels op een gestructureerde manier gewerkt en gemaakte afspraken worden nagekomen.

Toch zijn er niet volgens iedereen voldoende uitgeschreven procedures of handleidingen voorhanden, of zijn ze niet altijd up-to-date. De volledige werking van de organisatie in kaart brengen aan de hand van procedures of handleiding is niet haalbaar en ook niet noodzakelijk. Toch is het belangrijk om verder in te zetten op **procesmanagement**. Dit is opportuun in de verdere integratie van de ondersteunende diensten om processen op elkaar af te stemmen en efficiëntiewinsten te realiseren. Tevens kunnen, via een uitgewerkt en geïntegreerd organisatiebeheerssysteem, de risico's in kaart worden gebracht en vervolgens worden vermeden. Tot slot kan het vastleggen van werkwijzen de continuïteit van de dienstverlening verder garanderen (zie eerder, bouwsteen structuur). Bij het wegvallen van een sleutelfiguur kan op die manier de werking immers worden opgevangen. Bij dit alles is het belangrijk dat er doorheen de organisatie een uniforme methodiek wordt vastgelegd en toegepast en dat het ook voor iedereen duidelijk is waar deze te raadplegen is.

5.9 Klanten

De laatste bouwsteen 'klanten' is daarom niet de minste. De volledige werking van de organisatie staat ten dienste van de klant of burger en bij iedere beslissing die wordt genomen dient hij het uitgangspunt te vormen. In het lokaal bestuur Lendeledede lijkt dit het geval te zijn. Medewerkers zijn er grotendeels van overtuigd dat er op een **klantgerichte** manier wordt gewerkt en dit wordt volmondig bevestigd door de gemeentemonitor en de burgerpeiling.



Kaart : Aandeel (%) van de inwoners dat tevreden is over de algemene dienstverlening in de gemeente/stad

Figuur 19: Tevredenheid over de algemene dienstverlening in de gemeente/stad (gemeentemonitor, 2018)

De grote meerderheid van de Lendeledenaren is tevreden over de loketvoorzieningen (84%) en de algemene dienstverlening (79%) van de gemeente. Ruim 90% van de deelnemers aan de burgerpeiling beoordeelt de klantvriendelijkheid van het personeel als (zeer) goed. De inwoners van de gemeente zijn ook tevreden over de communicatie van het lokaal bestuur: 89% van de deelnemers aan de burgerpeiling geeft aan hierover tevreden te zijn. Zeker het infoblad Lendelééft en 't Gazetje zijn gewenste infobronnen, maar tweederde van de inwoners verneemt ook graag informatie via de website. Volgens de gemeentemonitor voelen de inwoners voldoende geïnformeerd over de activiteiten (87%) en initiatieven (75%) van de gemeente en over de beslissingen die worden genomen (51%). Anderzijds zijn ook hier enkele opportuniteiten voor de toekomst. Zo toont de burgerpeiling aan dat ongeveer een derde van de inwoners zich niet betrokken voelt bij het beleid van de gemeente. Bovendien blijkt uit de interne analyse dat het dienstverleningsmodel van de gemeente en het OCMW verder op elkaar moeten worden afgestemd en dat de bereikbaarheid van de organisatie verder geëvalueerd dient te worden (openingsuren, werken op afspraak...). Tot slot moet het lokaal bestuur in deze legislatuur werk maken van het verder afstemmen van het klachtenmanagementsysteem.

Bronvermeldingen en bijlagen

- Bijlage I: rapport burgerpeiling
- Bijlage II: rapport gesprekstafels
- Bijlage III: rapport interne analyse
- Bijlage IV: rapport denkdag
- Gemeentemonitor Lendeledede (2018). Agentschap Binnenlands Bestuur. Geraadpleegd via: <https://www.statistiekvlaanderen.be/sites/default/files/docs/GM-Lendeledede.pdf>
- Samenstelling van de sociaaleconomische clusters in Vlaanderen (2018). Belfius. Geraadpleegd via: https://research.belfius.be/wp-content/uploads/2018/06/CLUSTER_NL_INT.pdf