

# Denderleeuw *in beweging*



## MEERJARENPLAN 2020-2025

---

### KLACHTEN & FELICITATIES



**Gemeente Denderleeuw**

A. De Cockstraat 1 - 9470 Denderleeuw  
NIS-code: 41011

Algemeen directeur: Jimmy Geeraerts  
Financieel directeur: Jo Waterloos

**Denderleeuw**  
Vertrouwde schakel





## Klachten & felicitaties

### Klachten

In het jaarverslag klachtenbehandeling 2023 wordt hier meer in detail op ingegaan.

### Felicitaties

In 2023 mochten heel wat medewerkers ook een complimentje of felicitatie in ontvangst nemen voor een mooi initiatief, een snelle oplossing of klantvriendelijke dienstverlening. We zetten er een aantal op een rijtje:

- Over de (Openbaar Groen Award voor onze) groendienst: *"Die mannen doen dat supergoed!! Het valt op dat alles zo proper ligt... Proficiat!" - "Terechte winnaar! Topteam!" - "Terecht, prachtig werk leveren ze! Bedankt!" - "Vooreerst wens ik de Groendienst te feliciteren met de prachtige groenborders in het straatbeeld. Ik zou graag de plantenlijst van deze borders ontvangen om een deel van onze achtertuin gelijkaardig aan te planten." - ... + groenadvies wordt opgevraagd door diverse lokale besturen*
- Over het nieuwe concept 'Cinema op dreef': *"Prachtig, super gezellig en zeker een aanrader om ook te gaan."*
- Over de aanleg van de nieuwe bushalte in de Kerkhofstraat: *"Eindelijk een verbinding tussen Denderleeuw en Liedekerke! Dank u"*
- Over de organisatie van de nieuwjaarsreceptie voor onze onthaalouders: *"Een grote dankjewel voor de prima voorbereiding en het gezellig maken van Den Breughel. Alles was tiptop in orde!"*
- Over onze Reveil-tentoonstelling: *"Heel mooie tentoonstelling in de kerk van Iddergem bezocht! Dochter en ik waren er allebei stil van."*
- Uit een exitgesprek met een van onze poetsmedewerkers die op pensioen ging: *"Alles is de laatste jaren beter geworden."*
- Over de eerste editie van de Gouden Schakels: *"Graag een gemeente dankuwel naar de ploeg die hierbij hielp. Ze waren heel flexibel en dachten mee over de uiteindelijke opzet en concept van het evenement. Ook nadien alles nog afbreken is niet evident. Topwerk geleverd!"*
- Over het nieuwe Schiptrekkerskunstwerk aan de Thontlaan: *"Elke keer als ik Denderleeuw nader na een drukke werkdag, brengt het kunstwerk mij tot rust. Het geeft me het gevoel dat ik thuiskom. Ik zou er wel uren kunnen rondrijden om elk detail in mij op te nemen, het te bewonderen en te bestuderen. Het monument geeft Denderleeuw betekenis, inhoud en toont respect voor de Schiptrekkers van weleer."*
- Over onze Schakel: *"Dank U. Mijn verhaal heeft een heel mooi kleedje gekregen. Ik zou graag ook zo prachtig spreken en schrijven in het Nederlands als U." - "Gaan we met veel plezier lezen."*
- Over onze kerkhoven: *"Ook een welgemeende Dank U voor het piekfijn onderhouden van het kerkhof van Denderleeuw" - "Het was dik in orde op de begraafplaatsen. De jongens hebben ferm hun best gedaan. Langsheen de muur voor de oud strijders vind ik heel goed - de eer is er en iedereen gelijk. Zo blijven deze graven goed zichtbaar om te herdenken zowel voor de families als voor de herdenkingsmomenten."*
- Over de organisatie van Culin'Air: *" Was heel leuk en een supere ontdekking"*



- Over het aantrekken van nieuwe medewerkers: "Dag collega's van de dienst Communicatie, vandaag hadden we selectiegesprekken voor een ... bij ons op de dienst. Er waren in eerste instantie 10 kandidaten, wat op heden een gigantisch succes is (als ik dat vergelijk met gelijkaardige selecties in andere gemeenten). Bovendien viel het op dat meerdere kandidaten tijdens de mondeling proef te verstaan gaven dat ze voor de functie en voor Denderleeuw hadden gesolliciteerd wegens het positieve imago van de gemeente/het gemeentebestuur. Ik ben er zeker van dat het aantal kandidaten én het positieve imago een gevolg is van de diverse communicatiecampagnes die we de laatste maanden/jaren hebben gelanceerd via website/facebook/linkedin/de schakel en andere media met flietsende filmpjes, originele artikels en mooie quotes. Een dikke pluim dus voor jullie, en een bewijs dat het écht een verschil maakt. Keep up the good work in 2024, en ga aub verder op dit elan ;)"
- Over de organisatie van Autoloze Zondag: "Was alleszins voor herhaling vatbaar. Er was echt leven in de brouwerij."
- Over een prikkelarm moment op onze kermis: "Mooi initiatief!" - "Heel fijn dat er zo een moment ingelast wordt en er rekening gehouden wordt met mensen/kinderen die dit anders moeilijk vinden! Chapeau!"
- Over de Digipunt-lessen voor kwetsbare inwoners: "De maatschappelijk werkers in het OCMW zijn zeer blij met het initiatief. Ze waren vooraf bang dat deze mensen zouden afhaken, maar dat is dus nauwelijks gebeurd. Enerzijds is dat te danken aan de inspanningen van onze collega's aan het onthaal (die elke week alle deelnemers opbellen ter herinnering), anderzijds zeker ook aan de inzet en het eindeloze geduld van de lesgever. Verschillende deelnemers hebben aan hun maatschappelijk werker laten weten dat de lessen zeer goed gegeven zijn en dat ze veel bijleren."
- Over de dienstverlening bij het onthaal en team Burgerzaken: "Bij deze wil ik vermelden dat ik bijzonder gediensstig ontvangen ben door zowel het loket als het onthaal. Heeft me goed opgevangen nadat ik bestolen was en emotioneel over mijn toeren was. Mijn vraag om me een geduldig persoon toe te wijzen hebben ze ook gedaan en dus ben ik lovend over zowel de personen van loket onthaal als loket nr. ..."
- Over de opvolging van meldingen bij ons gemeentelijk meldpunt: "Hartelijk dank om de herstelling (van het riooldeksel) zo snel uit te voeren! Mijn buurman en ik zijn heel tevreden met jullie dienstverlening!" - "Heb het gezien!! Bedankt voor de snelle reactie en handeling!!" (over sluikstort) - "Hartelijk dank voor het zo vlug snoeien van de boom. Ook een dikke pluim voor de snelle service van jullie dienst." - "Vandaag kon ik (tot vreugde van mijn kleinzoon) vaststellen dat de schommels weer kunnen schommelen en de vuilnisbak goed dicht zit. Dank je wel!" - "Bedankt voor de reeds begonnen werken aan het voetpad van de ... De jongens leveren daar uitstekend werk. We zijn super blij." - "Bedankt voor de werken en vooral uw interventie voor de schade aan het wegdek op de Steenweg. Dankzij jullie werden de gaten eindelijk gedicht door het agentschap van wegen en verkeer. Ik had al melding gedaan maar er werd niets ondernomen door het agentschap. Vandaag kwam de politie en jullie tussen en zijn ze de dag zelf komen herstellen. Ik kan klagen maar ook zeggen als het goed verloopt." - ...
- Vanuit de Vlaamse overheid bij de controle van onze jaarrekening: "Naar goede gewoonte was de jaarrekening van Denderleeuw een knap werkstuk."
- ...

Opvolgingsrapportering



2020

