

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 2022 wordt hier meer in detail op ingegaan.

Felicitaties

In 2022 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 ons **filmpje rond de jaarrekening 2021** kregen we van een financieel directeur van een ander lokaal bestuur volgende reactie: "De promofilm is top en zou ik zeker qua inspiratie meesturen. Ik ga dit hier ook eens op de agenda zetten. ;)"
- Over de **inzamelactie voor Oekraïense vluchtelingen** die we als lokaal bestuur ondersteunden: "Ik wil jullie bedanken voor het artikel in De Schakel. Deze zaterdag was een groot verschil qua opkomst. Er zijn veel meer mensen met spullen langs geweest dankzij dit artikel."
- Over de **eerste vestigingspremie** voor de nieuwe sushibar in Denderleeuw: "Aanwinst voor Denderleeuw. Bedankt gemeentebestuur, zelfstandigen kunnen in deze moeilijke tijden best wat ruggesteun gebruiken! Iedereen trouwens..."
- Over het werk van onze **strooidienst**: "Chapeau voor de strooiploegen, die 's morgens vroeg in de ijselijke kou en als het glad is, op pad gaan om het voor ons veiliger te maken. Nen dikke merci!"
- Over de inzet van onze **technische dienst**: "Wij willen u van harte danken voor de zeer vlugge reactie op onze klacht en voor het onverwijld opruimen van het afval. Wij appreciëren ten zeerste de inzet en betrokkenheid van u en uw dienst."
- Over de dienstverlening in onze **bibliotheek**: "Super! Ik hou de nieuwe aanwinsten op de site in het oog! Het is echt fijn dat jullie zo hard inzetten op nieuwe materialen en de lezers zo bedienen bij hun aanvragen. ;)"
- Over de heraanleg van de **begraafplaats in Denderleeuw**: "Super gedaan! Bedankt hiervoor" - "Dankjewel en veel respect"
- Over ons **onthaalteam**: "Zeer positieve reacties vanuit de politie over onze onthaalmedewerkers!"
- Over de werking van onze **dienst Burgerzaken**: "Hartelijk bedankt voor deze zeer nuttige informatie, en voor uw bemiddeling op kantoor. Ik ben overigens zeer tevreden van de algemene dienstverlening door uw dienst. Die is vriendelijk én professioneel."
- Over de manier van werken bij het **team Wonen & Ondernemen**: "Hartelijk bedankt voor uw mailtje. We hebben XXX en XXX gisteren ontmoet en werden heel vriendelijk onthaald en duidelijk geïnformeerd. Duizendmaal dank aan jullie allen."
- Over onze **sociale dienstverlening (Rap op Stap)**: "Echt, dikke dikke merci. Nu kunnen mijn dochttertje en ik in alle rust samen een leuk weekend beleven zoals we het allebei nodig hebben. Nogmaals hartelijk dank voor al je hulp en om dit mee mogelijk te maken!"
- Over de organisatie van **Tastoe**: "Bravo voor dit succes."
- Op de foto's van de **kerstmarkt** i.s.m. Maspoe: "Prachtige foto's." - "Wow"



- Over de **workshop Lego Spike**: "Da ziet er ferm uit :)"
- Over de organisatie van **Reveil**: "Mooie editie, proficiat aan allen!"
- Over onze deelname aan **Open Bedrijvendag met het nieuwe gemeentemagazijn en de brandweerpost** en de bijhorende aftermovie: "Super!"
- Over onze eerste editie van **Culin'air**: "Het was een fantastische ervaring."
- Over de **nocturne in de Sint-Amanduskerk**: "Was heel interessant. Ook voor de scholen/jeugdbewegingen kan dit interessant zijn." - "Zeer fijne ervaring!"
- Over het **Kermismaandagbal**: "Super!" - "'t Was weer gezellig zoals altijd!"
- Over de **fototentoonstelling 20 + 21**: "Zo trots dat XXX er bij hoort."
- Over de **Nationale feestdag**: "Was top avondje" - Merci voor de fijne avond DENDERLEEUW!" - "Zo hard genoten!"
- ...

Opvolgingsrapportering

2020

