

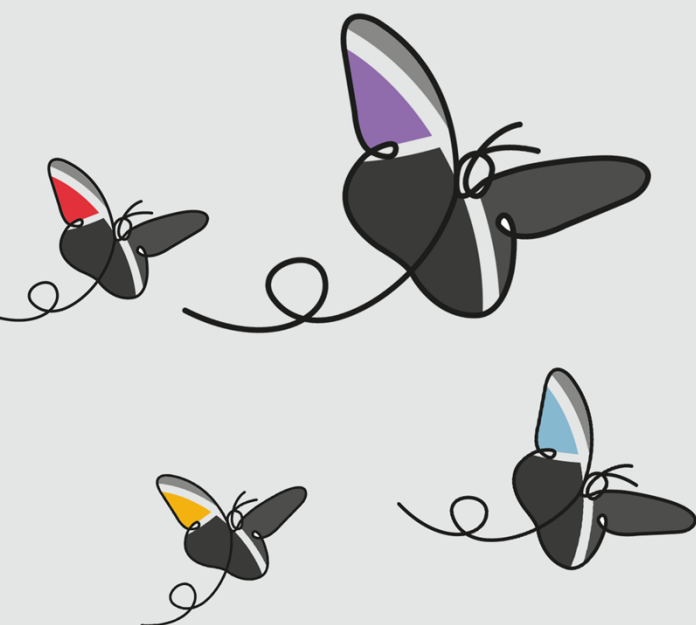
# Denderleeuw *in beweging*



## MEERJARENPLAN 2020-2025

---

### KLACHTEN & FELICITATIES



**Gemeente Denderleeuw**

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

Algemeen directeur: Jimmy Geeraerts  
Financieel directeur: Jo Waterlooos

**Denderleeuw**  
Vertrouwde schakel





## Klachten & felicitaties

### Klachten

In het jaarverslag klachtenbehandeling 2025 werd hier op de gemeenteraad van 26 februari 2026 meer in detail op ingegaan.

### Felicitaties

In 2025 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 onze dienst Openbare ruimte:
  - *"Langs deze weg wil ik jou, en bij uitbreiding ook eenieder die erbij betrokken was - ik denk dan in eerste instantie aan de mensen van signalisatie -, nogmaals bedanken voor de zeer snelle, vlotte en professionele samenwerking van afgelopen maandag. We werden ad hoc gefronteerd met een groot probleem net voor de avondspits met alle problemen van dien. Mede dankzij jullie hebben we dit goed kunnen beheren en tot een goed einde gebracht."*
  - *"Ik permitteer me om via jou de werknemers van de Groendienst in Denderleeuw een dikke pluim te geven. Het is als looper en wandelaar een plezier om Denderleeuw te doorkruisen met alle mooie, kleurrijke parkjes, perkjes en pleintjes die winter en zomer perfect onderhouden worden! Naast mijn woning is er een braakliggend terrein dat met het oog op biodiversiteit creatief gemaaid wordt. Een lust voor het oog en een speeltuin voor insecten. Een hele dikke pluim en dankjewel aan het team!"*
  - *"De werken zijn perfect uitgevoerd, nu kunnen we vlot onze oprit op- en afrijden zonder dat we moeten vrezen voor beschadiging van onze banden. Dikke pluim dus, ook aan de verantwoordelijken openbare werken en de arbeiders die het werk hebben uitgevoerd!"*
  - *"Gisteren ben ik ter plaatse gaan kijken naar het speelpleintje in de Hazelaarstraat. Ik wil graag mijn waardering uitspreken: een dikke pluim voor hoe het speelpleintje erbij ligt. Het is duidelijk dat het goed onderhouden wordt en dat er zorg aan besteed is. Complimenten aan iedereen die hieraan bijdraagt!"*
  - *"Alvast bedankt voor de snelle uitvoering aan de begraafplaats in Denderleeuw. Ik kan weer op een normale manier mijn ouders gaan begroeten."*
  - *"Respect" & "Super" voor onze strooidienst*
- Over onze dienst Wonen & Ondernemen:
  - *"Een grote dank voor de hulp bij het indienen van de dossiers voor de aanvraag van de verbouwpremie. Ik kwam nog bij u langs omdat er 'ontbrekende informatie/bijlage' gevraagd werd. Ik kreeg bericht dat ik voldeed aan de voorwaarden voor de premie. Dat is een mooi paasgeschenk!"*
  - *"Bedankt voor jullie inzet voor onze bouw! We zijn super blij dat we konden starten en uw bericht doet ons plezier."*
  - *"Knappe foto's van een geweldig event met een dikke dank u wel aan de organisatie Denderleeuw. Leuk te mogen deel uitmaken en alleen maar genietende mensen gezien" - over Culin'Air*



- Over onze dienst Burgerzaken:
  - "Ik wil u graag hartelijk bedanken voor uw waardevolle hulp en ondersteuning bij het verkrijgen van de reispassen. Uw snelle opvolging en betrokkenheid hebben het proces aanzienlijk vergemakkelijkt en ik ben u daar zeer dankbaar voor. Het is prettig om te merken dat de gemeente zo'n betrokken en efficiënte aanpak heeft. Nogmaals mijn dank voor uw tijd en moeite. Ik waardeer uw hulp enorm."
  - "De adreswijziging is succesvol afgerond en we hebben alles in Ninove op orde. Ik wilde u bedanken voor alles. U reageerde altijd zeer snel op al onze verzoeken en uw antwoorden waren altijd zeer nauwkeurig. In het bijzonder dank aan ..., die ons vanaf het begin heeft ondersteund. Uw reactievermogen en beschikbaarheid hebben ons echt geraakt. De weg is nog lang, maar we hebben al een lange weg afgelegd. Ik ben begonnen met Nederlandse lessen in Aalst. Ik zet mijn inburgering geleidelijk voort en het verloopt heel goed. Nogmaals bedankt voor alles."
- Over onze dienst Onthaal en Burgerzaken: "Bedankt voor uw super vriendelijke oproep en onthaal deze morgen aan de telefoon! Bedankt ook voor je snelle reactie en goede tips voor de toekomst. Fijn te mogen ondervinden dat burgerzaken Denderleeuw echt de mensen wil helpen!"
- Over onze dienst Vrije tijd:
  - "Ik woon nu bijna vier jaar in Denderleeuw en als grote boekenliefhebber vond ik al snel mijn weg naar de gemeentelijke bibliotheek. Ik hoop dat de gemeente beseft wat voor een waardevolle plek dit is. De collectie is bijzonder goed samengesteld — ik vind er vaak recente titels, maar ook minder evidente werken zoals titels wereldliteratuur. Daarnaast is het personeel steeds vriendelijk en behulpzaam, wat het bezoek telkens aangenaam maakt. Mijn dochter is er ondertussen kind aan huis en wil regelmatig naar de bibliotheek gaan. Ook de jeugdkampen deze zomer waren een succes. Mijn dochtertje nam deel aan de speelpleinen en een sportkamp in zaal Ottoy. Vooral over Awimbalieje was ze erg enthousiast: ze voelde zich er welkom, vond de activiteiten leuk en was gek op de begeleiding. Alles was bovendien uitstekend georganiseerd. Ik wilde dit graag even laten weten — ook wanneer iets goed loopt, mag dat gezegd worden."
- Over onze dienst Facility en Vrije tijd:
  - "Prachtige architectuur", "Amal dat ziet er goed uit", "Het zal een hele mooie bib worden", "Succes gewenst en kijken ernaar uit" - over ons nieuwe Vrijetijdshuis
- Over ons Huis van het Kind:
  - "Ik wil jullie alvast veel complimenten geven voor de steeds goede begeleiding en de super opvang van onze kinderen. Voor ... is het echt zijn laatste dag. Bedankt voor alles voor hem de voorbije 9 jaar!!!!"
  - "Ik haal jullie FB-pagina vaak aan als voorbeeld van een Huis van het Kind dat een heel mooi aanbod heeft. Heb het onlangs nog genoemd tegen oud-collega's van Kind & Gezin die voor de Huizen van het Kind staan, in het kader van het idee om alle Huizen van het Kind eens samen te brengen op een ontmoetingsdag. Ik zie nu op het veld de grote verschillen en denk écht dat men van mekaar zou kunnen leren wat werkt en wat niet. Jullie mogen er écht trots op zijn!"
- Over ons Sociaal Huis:
  - "Super gedaan iedereen dankjewel", "Top", "Super" - over de kerstbrunch in De Palaver



- Over onze personeelsdienst: *"Dankjewel! Je hebt ons deze morgen echt goed geholpen. Ik was zelf niet echt mee in het IDEWE verhaal, maar nu toch wel."*
- ...

Opvolgingsrapportering

2020

