

## KWALITEITSHANDVEST VAN JETTE

Het gemeentebestuur van Jette wenst de kwaliteit van haar diensten voor de bevolking, verder te verbeteren.

Hiervoor verbindt zij zich ertoe de nadruk te leggen op volgende domeinen :

### HET ONTHAAL EN DE TEVREDENHEID VAN DE BURGER

- Elke burger hartelijk ontvangen en zich ervan vergewissen z'n vragen goed te hebben begrepen.
- Duidelijke inlichtingen en een persoonlijke uitleg geven.
- Ervoor zorgen dat de administratieve stappen in een minimum van tijd worden uitgevoerd.

### DE COMMUNICATIE

- Op een aangepaste manier communiceren met elke gesprekspartner.
- Het geheel van de bestaande communicatiemiddelen optimaal gebruiken.
- De interne communicatie op alle niveau's verbeteren (tussen het college en de administratie, de hiërarchie, tussen de verschillende diensten, tussen personen).

### DE DOELTREFFENDHEID

- Zo snel mogelijk een antwoord bieden op de aanvragen.
- De wetten en reglementen als doeltreffend hulpmiddel aanwenden ten behoeve van de burger.
- De coherentie van de verschillende beslissingen verzekeren.

### DE MENSELIJKE MIDDELEN

- Motiverende werkomstandigheden creëren voor het personeel.
- De beschikbare kennis optimaliseren.
- De geschikte omstandigheden creëren voor een grotere polyvalentie.
- De betrokkenheid en verantwoordelijkheidszin van ieder personeelslid stimuleren.

### DE LEEFOMGEVING

- De kwaliteit van de leefomgeving verbeteren binnen de gemeente.
- Het onderhoud van de investeringen zo goed mogelijk plannen.
- Het preventief onderhoud van de infrastructuur verzekeren.

### DUURZAME ONTWIKKELING

- Indien mogelijk, het integreren van ecologische, ethische en sociale clausules in het lastenboek van de openbare aanbestedingen uitgegeven door de gemeente.
- Systematisch gebruik maken van ecoconsumptie.
- Een daadkrachtig beleid voeren voor een rationeel energiegebruik.
- Dematerialisatie van procedures (het papierverbruik, verbonden aan de procedures, verminderen).



## GOEDKEURINGSCERTIFICAAT Nr/1904

Wij certificeren dat het kwaliteitsmanagementsysteem van de onderneming:

**Gemeentebestuur van Jette**  
**Wemmelsesteenweg, 100**  
**B -1090 Brussel**

goedgekeurd werd door PME Cert nv volgens het rapport « ADMINCOMJETTE-rapisocertif » en voldoet aan de eisen van het Kwaliteitsmanagementsysteem volgens de norm :

### ISO 9001 : 2015

Het kwaliteitsmanagementsysteem betreft de volgende domeinen:

**Onthaal van de burgers in het gemeentehuis en beheer van de administratieve procedures.**

**Beheer van de leefomgeving.**

**Bijstand aan personen.**

**Beheer van infrastructuren alsook sport- en sociale activiteiten.**

**Steun aan het plaatselijk leven.**

Uitgiftedatum : 02.04.2019

Geldigheidsdatum : 01.04.2022

COX.R Afgevaardigd Bestuurder

PME Cert S.A.  
Rue des Mineurs 23 bte21  
B - 4040 HERSTAL  
Tél / Fax : 04/264.84.54  
(DOC 51 Version 1)

Dit certificaat is onderworpen aan het certificatiereglement van PME Cert nv (DOC33)

Geaccrediteerd door



## KWALITEITSHANDVEST VAN JETTE

Het gemeentebestuur van Jette wenst de kwaliteit van haar diensten voor de bevolking, verder te verbeteren.

Hiervoor verbindt zij zich ertoe de nadruk te leggen op volgende domeinen :

### HET ONTHAAL EN DE TEVREDENHEID VAN DE BURGER

- Elke burger hartelijk ontvangen en zich ervan vergewissen z'n vragen goed te hebben begrepen.
- Duidelijke inlichtingen en een persoonlijke uitleg geven.
- Ervoor zorgen dat de administratieve stappen in een minimum van tijd worden uitgevoerd.

### DE COMMUNICATIE

- Op een aangepaste manier communiceren met elke gesprekspartner.
- Het geheel van de bestaande communicatiemiddelen optimaal gebruiken.
- De interne communicatie op alle niveau's verbeteren (tussen het college en de administratie, de hiërarchie, tussen de verschillende diensten, tussen personen).

### DE DOELTREFFENDHEID

- Zo snel mogelijk een antwoord bieden op de aanvragen.
- De wetten en reglementen als doeltreffend hulpmiddel aanwenden ten behoeve van de burger.
- De coherentie van de verschillende beslissingen verzekeren.

### DE MENSELIJKE MIDDELEN

- Motiverende werkomstandigheden creëren voor het personeel.
- De beschikbare kennis optimaliseren.
- De geschikte omstandigheden creëren voor een grotere polyvalentie.
- De betrokkenheid en verantwoordelijkheidszin van ieder personeelslid stimuleren.

### DE LEEFOMGEVING

- De kwaliteit van de leefomgeving verbeteren binnen de gemeente.
- Het onderhoud van de investeringen zo goed mogelijk plannen.
- Het preventief onderhoud van de infrastructuren verzekeren.

### DUURZAME ONTWIKKELING

- Indien mogelijk, het integreren van ecologische, ethische en sociale clausules in het lastenboek van de openbare aanbestedingen uitgegeven door de gemeente.
- Systematisch gebruik maken van ecoconsumptie.
- Een daadkrachtig beleid voeren voor een rationeel energiegebruik.
- Dematerialisatie van procedures (het papierverbruik, verbonden aan de procedures, verminderen).





## GOEDKEURINGSCERTIFICAAT Nr/1904

### BIJLAGE : Lijst met sites gecontroleerd

- **Gemeentehuis**  
Wemmelsesteenweg, 100  
1090 Brussel
- **CTC**  
Dupréstraat, 113 – 115  
1090 Brussel
- **Théodor**  
Théodorstraat, 108  
1090 Brussel
- **Beplanting**  
Laerbeeklaan, 120  
1090 Brussel
- **Preventie**  
Vandenschriekstraat, 120  
1090 Brussel
- **Bijgebouw Gemeentehuis**  
Wemmelsesteenweg, 102  
1090 Brussel



## KWALITEITSHANDVEST VAN JETTE

Het gemeentebestuur van Jette wenst de kwaliteit van haar diensten voor de bevolking, verder te verbeteren.

Hiervoor verbindt zij zich ertoe de nadruk te leggen op volgende domeinen :

### HET ONTHAAL EN DE TEVREDENHEID VAN DE BURGER

- Elke burger hartelijk ontvangen en zich ervan vergewissen z'n vragen goed te hebben begrepen.
- Duidelijke inlichtingen en een persoonlijke uitleg geven.
- Ervoor zorgen dat de administratieve stappen in een minimum van tijd worden uitgevoerd.

### DE COMMUNICATIE

- Op een aangepaste manier communiceren met elke gesprekspartner.
- Het geheel van de bestaande communicatiemiddelen optimaal gebruiken.
- De interne communicatie op alle niveau's verbeteren (tussen het college en de administratie, de hiërarchie, tussen de verschillende diensten, tussen personen).

### DE DOELTREFFENDHEID

- Zo snel mogelijk een antwoord bieden op de aanvragen.
- De wetten en reglementen als doeltreffend hulpmiddel aanwenden ten behoeve van de burger.
- De coherentie van de verschillende beslissingen verzekeren.

### DE MENSELIJKE MIDDELEN

- Motiverende werkomstandigheden creëren voor het personeel.
- De beschikbare kennis optimaliseren.
- De geschikte omstandigheden creëren voor een grotere polyvalentie.
- De betrokkenheid en verantwoordelijkheidszin van ieder personeelslid stimuleren.

### DE LEEFOMGEVING

- De kwaliteit van de leefomgeving verbeteren binnen de gemeente.
- Het onderhoud van de investeringen zo goed mogelijk plannen.
- Het preventief onderhoud van de infrastructuren verzekeren.

### DUURZAME ONTWIKKELING

- Indien mogelijk, het integreren van ecologische, ethische en sociale clausules in het lastenboek van de openbare aanbestedingen uitgegeven door de gemeente.
- Systematisch gebruik maken van ecoconsumptie.
- Een daadkrachtig beleid voeren voor een rationeel energiegebruik.
- Dematerialisatie van procedures (het papierverbruik, verbonden aan de procedures, verminderen).

