

CERTIFICAAT

EN ISO 9001 : 2008
Kwaliteitsmanagementsysteem

**AIB-VINÇOTTE
INTERNATIONAL nv,**

Brussel – België

Wij certificeren dat

GEMEENTE JETTE

gevestigd te

**Wemmelsesteenweg 100
1090 JETTE (België)**

met sites

**Gemeentehuis, Wemmelsesteenweg, 100 en 102
Technische Diensten, Dupréstraat, 113-115
Beplantingsdienst, Laarbeeklaan, 120
Dienst Slachtofferhulp, bemiddeling en alternatieve
maatregelen, Kardinaal Mercierplein, 1**

een kwaliteitssysteem heeft ingevoerd en op peil houdt, dat conform is met de eisen van de norm EN ISO 9001 : 2008 "Kwaliteitsmanagementsystemen" voor:

- *onthaal van de burgers in het gemeentehuis*
- *sociale zaken, slachtofferhulp, begeleiding van gerechtelijke, alternatieve maatregelen, lokale bemiddeling, uitvoering van administratieve boetes*
- *dienstverlening betreffende stedenbouw, aflevering van milieuvergunningen*
- *externe communicatie*
- *beantwoorden van noodoproepen, dienstverlening van openbare reinheid, onderhoud van de beplantingen, grondgebiedbeheer*

Dit certificaat is gebaseerd op het resultaat van een kwaliteitsaudit, gedocumenteerd in het auditverslag 60266444.

Certificaatnummer: 10 4063

Uitgereikt op: 10 mei 2010

Dit certificaat vervalt op: 30 oktober 2012

Aanvullende informatie m.b.t. de certificatiescope en de toepassing van de EN ISO 9001 : 2008 kunnen bij de titularis van dit certificaat worden bekomen.

Het certificaat wordt toegekend met inachtneming van het Algemeen Reglement van AIB-Vinçotte International nv.



Namens de certificatie-instelling:

ir. Paul Olivier
Voorzitter Certificatiecommissie



KWALITEITSHANDVEST VAN JETTE

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

Hiervoor verbindt zij zich ertoe, het accent 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 inlichten 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 preventieve 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 (papierverbruik - inherent aan procedures - verminderen)

Jette, een dorp in de stad

