

Onder Auditoren

Twaalf praktijksituaties door de ogen van
ISO 14001 auditors



Verslag SCCM-Auditordagen **2004**



Stichting
Coördinatie Certificatie
Milieuzorgsystemen

Inleiding

Op 20 en 29 januari 2004 heeft SCCM een tweetal auditordagen voor milieuauditors van de aangesloten certificatie-instellingen georganiseerd. Het doel van deze auditordagen is om door bespreking van praktijksituaties ervaringen uit te wisselen en tot harmonisatie te komen van de werkwijze bij de uitvoering van certificatieaudits op basis van de ISO 14001-norm.

Aan de auditordagen 2004 hebben in totaal 57 auditors deelgenomen.

Waarom auditordagen?

Door het voeren van discussies en het uitwisselen van ervaringen kunnen auditors van elkaar leren en tot harmonisatie komen bij de interpretatie van de norm en de werkwijze bij de uitvoering. Tevens wil SCCM de bekendheid met het certificatiesysteem ISO 14001 vergroten en aandachtspunten inventariseren voor het Centraal College van Deskundigen (CCvD). Het CCvD kan besluiten nadere richtlijnen in het ISO 14001-certificatiesysteem vast te leggen wanneer tijdens de discussies grote verschillen naar voren komen.

Evaluatie auditordagen 2003

Deelnemers aan de auditordagen 2003 hebben deze dag als zeer positief ervaren. De aanwezige auditors hebben de kwaliteit van de auditordagen 2003 met een hoog rapportcijfer gewaardeerd, gemiddeld werden de dagen, net als in 2002, met een 7,5 beoordeeld.

Bijna alle auditors vinden de frequentie van een keer per jaar goed. Elk jaar zijn er echter opmerkingen over de formulering van de discussiepunten. Ook voor de dagen van 2004 is weer veel aandacht besteed aan de formulering van de discussiepunten en de aansluiting van de discussiepunten bij de praktijk.

Openstaande punten auditordagen 2003

Tijdens de auditordagen 2003 bleek er ten aanzien van vier discussiepunten een verschil van mening / inzicht te bestaan tussen de aanwezige auditors. Deze discussiepunten zijn voorgelegd aan het CCvD van SCCM. Onderstaand wordt de reactie van het CCvD ten aanzien van deze punten weergegeven.

- 1 Het eerste punt betrof de verhouding tussen concern en dochterorganisatie. Aanleiding was de vraag of de directie van een holdingorganisatie betrokken moet zijn bij de directiebeoordeling van een dochterorganisatie. De dochterorganisatie heeft een eigen ISO 14001-certificaat. Het CCvD is van mening dat de te certificeren organisatie eigen budget moet hebben voor het realiseren van verbeteringen, en eigen bevoegdheden om dit budget te besteden. Dat deel van de organisatie waar budget en bevoegdheden liggen, moet binnen de scope van het certificaat vallen. Als een dochteronderneming deze bevoegdheden niet heeft, moet het certificaat op concernniveau afgegeven worden waarbij de dochteronderneming binnen de scope van het certificaat valt.

- 2 Het tweede punt betrof de mate waarin de kernelementen van het milieuzorgsysteem moeten zijn beschreven. Volgens art. 4.4.4. van de ISO 14001-norm moet een organisatie de kernelementen van het milieuzorgsysteem en hun wisselwerking beschrijven. Het CCvD is het er mee eens dat de kernelementen en hun wisselwerking wel ergens in het systeem moeten zijn vastgelegd; een kruistabel is daarvoor onvoldoende. De wisselwerking kan blijken uit de verschillende documenten (bijvoorbeeld registraties) van het milieuzorgsysteem en hoeft niet per se vastgelegd te worden in een aparte procedure.
- 3 Het derde punt betrof de uitsluiting van bedrijfsonderdelen in de scope van het certificaat. Als voorbeeld is besproken de situatie bij een kleinere betonfabriek met een eigen, op de locatie gevestigde, ontwikkelingsafdeling. In het bestaande ISO 9001 certificaat (oude versie) is de ontwikkelingsafdeling niet in de scope opgenomen. Discussiepunt was de vraag of ook voor het ISO 14001-certificaat de ontwikkelingsafdeling buiten de scope kan worden gehouden. Het CCvD geeft aan dat op basis van ISO 14001 geen milieuaspecten mogen worden uitgesloten. Wel kan ervoor gekozen worden om bijvoorbeeld een R&D afdeling niet rechtstreeks in het milieuaspectenregister op te nemen, maar via inkoop. Hiermee kan R&D buiten de scope worden gehouden.
- 4 Het vierde en laatste punt betrof het beoordelen van interne audits bij een initieel onderzoek. Volgens het ISO 14001-certificatiesysteem (paragraaf 4.7) is een voorwaarde voor certificatie dat de procedures voor de milieuzorgsysteemaudit volledig operationeel zijn en aantoonbaar werken. Op basis van de interne auditrapporten dient de mate van implementatie van het milieuzorgsysteem te worden beoordeeld. Tijdens de auditordagen bleek er onduidelijkheid over de vraag in hoeverre alle organisatieonderdelen dan wel een beperkt aantal onderdelen en/of normelementen intern moeten zijn geaudit. Het CCvD geeft aan dat tijdens het initieel onderzoek voldoende resultaten aanwezig moeten zijn waaruit blijkt dat de werking van het systeem kan worden aangetoond. In principe zou een volledige auditcyclus moeten worden uitgevoerd. Het is verkeerd om de indruk te wekken dat de werking van het systeem met een enkele audit kan worden aangetoond. Alle belangrijke organisatiedelen en normelementen dienen te zijn geaudit. Het certificatiesysteem is op dit punt aangepast.

Stichting Coördinatie Certificatie Milieuzorgsystemen (SCCM)

Doelstelling van SCCM is om de toepassing van milieuzorgsystemen te stimuleren en het gebruik ervan bij vergunningverlening en handhaving. Certificatie van milieuzorgsystemen is daarvoor een belangrijk middel. SCCM wil randvoorwaarden scheppen voor certificatie zodat de certificaten een zodanig kwaliteitsniveau hebben dat deze met name in de relatie bedrijf – overheid een betekenis kunnen krijgen. SCCM treedt op als Centraal College van Deskundigen voor certificatie-instellingen die werken op het terrein van milieuzorgsystemencertificatie. SCCM stelt de ‘spelregels’ op waaraan de certificatie-instellingen zich bij het certificeren dienen te houden. Deze ‘spelregels’ liggen vast in het zogenaamde ISO 14001-certificatiesysteem en het EMAS-verificatiesysteem. Certificatie-instellingen kunnen door een overeenkomst te sluiten met SCCM deze systemen gebruiken. SCCM certificeert dus zelf niet. SCCM is door het Ministerie van VROM aangewezen als uitvoerder van de EMAS-verordening in Nederland en registreert de deelnemers aan de EMAS-verordening

*Verslag van de SCCM Auditordagen 2004
Gehouden op 20 en 29 januari 2004 in conferentiecentrum
De Bergse Bossen te Driebergen.*

Discussie over 12 praktijksituaties

Tijdens de SCCM-auditordagen 2004 zijn in totaal 12 cases besproken. In kleiner groepsverband hebben de deelnemers over de vragen bij deze cases gediscussieerd. Na afloop van deze discussies zijn de vragen in een plenaire sessie besproken. Dit verslag geeft per vraag een samenvatting van de discussies.

De vragen zijn ingedeeld in een aantal onderwerpen. In het volgende overzicht is te zien welke onderwerpen aan de orde komen.

Onderwerp	Vraagnummers
Monitoring	1, 2, 3
Wet- en regelgeving	4, 6
Communicatie	5
Directiebeoordeling	7
Wijzigingen in de organisatie	8
BRZO	9
Continue verbetering	10, 11
Milieuaspecten en doelstellingen	12

De samenvatting van de discussies is een weergave van de discussies die door de auditoren tijdens de auditordagen zijn gevoerd en is niet het standpunt van het CCvD. Onderwerpen waarover veel discussie was zijn nog wel door het CCvD besproken. Daar waar sprake is van grote verschillen in benadering dan wel een principieel andere conclusies worden getrokken, heeft het CCvD een toelichting gegeven.

De vragen 1 t/m 12 gaan in op situaties die een auditor bij een bedrijf kan tegenkomen.

Bij alle vragen wordt uitgegaan van vier antwoordmogelijkheden:

- a voldoende (als er geen opmerking of afwijking is);
- b opmerkingen (aandachtspunten voor verbetering);
- c afwijkingen (dienen bij volgende controle te zijn opgelost);
- d ernstige afwijkingen (dienen direct of op heel korte termijn te zijn opgelost).

Monitoring, kennisniveau auditor

1 Vraag

Deze vraag is gebaseerd op de handleiding 'meten van luchtmissies' van InfoMil (publicatie L40). In deze handleiding wordt onder andere ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Monsterneming, monsterconditionering en analyse.
- Meetnormen en kwaliteitsborging.
- Kwaliteitsborging in de vergunning.
- Controleregimes (ERP/PEM, afzonderlijke meting, continue meting, herleiding van meetgegevens).
- Rapportage.
- Toetsing van metingen.
- Controle op representatieve bedrijfsvoering.

In hoeverre mag van een ISO 14001-auditor worden verwacht dat deze de begrippen die in de handleiding worden uitgewerkt goed kent? Het betreft hier een auditor, die wordt ingezet bij organisaties waar grote stookinstallaties aanwezig zijn.

- a ja
- b gedeeltelijk
- c nee

Samenvatting discussie:

A Antwoord a, ja:

De auditors zijn van mening dat in het auditteam leden moeten zitten die een zodanige kennis hebben van begrippen die verband houden met meetsystemen, de monsternaming, analyse etc. dat met deskundigen van het bedrijf tijdens de audit deze begrippen kunnen worden gehanteerd in bijvoorbeeld interviews. De kennis van de auditors moet aansluiten bij de competentieanalyse die door SCCM gehanteerd wordt. Indien dit het geval is, dient de certificerende instelling ook aantoonbaar te kunnen maken dat deze kennis bij het auditteam c.q. de in te zetten auditors aanwezig is. Dit kan worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld vooropleiding, werkervaring en cursussen.

Monitoring, bijhouden wet- en regelgeving

2 Vraag

A U komt bij een organisatie met grote stookinstallaties. Tijdens het onderzoek begin 2004 blijkt dat de organisatie niet op de hoogte is van wet- en regelgeving, die in ontwikkeling is en die relevant is voor de wijze van meting en monitoring. Het gaat in het bijzonder om de NEN-EN 14181-norm, die eind 2003 is vastgesteld en voor eind 2004 in de lidstaten moet zijn geïmplementeerd. Deze norm is bij de desbetreffende organisatie in het geheel niet bekend.

- Vindt u dit:
- a voldoende
 - b opmerking
 - c afwijking
 - d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

B Met welke regelmaat dient het up-to-date zijn van de eisen van wet- en regelgeving aan de orde te komen bij onderzoeken van een CI (initieel, controle of herbeoordeling)?

Samenvatting discussie:

A De meeste auditors gaven antwoord c, afwijking ten aanzien van normpunt 4.3.2: Tijdens de audit wordt beoordeeld of de werkwijze voor het bijhouden van ontwikkelingen in wet- en regelgeving adequaat is. Van bedrijven waar luchtemissies op basis van bijvoorbeeld de grote capaciteit van de installaties een belangrijk milieuaspect vormten mag verwacht worden dat zij op de hoogte zijn van de veranderingen in de wet- en regelgeving die hier betrekking op heeft.

Tijdens de audit wordt beoordeeld of het niet op de hoogte zijn en het niet hebben van een planning voor implementatie structureel of incidenteel voorkomt. Wanneer blijkt dat procedures voor het bijhouden van wet- en regelgeving op meerdere momenten niet werken is dit reden voor een ernstige afwijking. Wanneer het een incident is kan worden volstaan met een afwijking. De auditor moet er tevens rekening mee houden dat het voor een bedrijf veel moeilijker is om Europese wetgeving bij te houden dan Nederlandse wetgeving.

Voor wat betreft de implementatie kan een bedrijf hierop pas worden afgerekend op het moment dat de wet- en regelgeving ook formeel van kracht is. Op dat moment dient een bedrijf een plan van aanpak te hebben voor de implementatie binnen de overgangstermijnen die van toepassing zijn.

B De auditors geven aan dat het up-to-date zijn van wet- en regelgeving jaarlijks door de certificerende instelling wordt meegenomen. De diepgang is mede afhankelijk van de wijzigingen die hebben plaatsgevonden. Van auditors mag worden verwacht dat deze belangrijke ontwikkelingen met betrekking tot wet- en regelgeving die relevant is voor een bedrijf kennen. Door de beschikbaarheid met actuele CD-roms met wet- en regelgeving kunnen ontwikkelingen op brancheniveau eenvoudig worden gevolgd.

Monitoring, auditplanning

3 Vraag

U bent verantwoordelijk voor de planning van ISO 14001-audits bij een bedrijf met meerdere stookinstallaties, waarin verschillende brandstoffen worden gebruikt. Er wordt gemonitord op basis van een PEMS-systeem. De luchtmissies zijn één van de belangrijke milieuaspecten.

In hoeverre worden de volgende onderwerpen in audits aan de orde gesteld en de werking van procedures, die daarop betrekking hebben beoordeeld?

Met welke frequentie en diepgang worden deze onderwerpen dan beoordeeld?

- a Werking procedures met betrekking tot calibratie van meetapparatuur.
- b Uitvoering van controle metingen door derden.
- c Juistheid van gekozen parameters.
- d Aanpassing van parameters naar aanleiding van externe metingen.
- e Representativiteit van bedrijfsomstandigheden bij het nemen van monsters.
- f Aanpassing van meetapparatuur en parameters bij procesveranderingen.
- g Wijze van omrekening meetgegevens naar standaardcondities.
- h Rapportage van meetgegevens aan overheid.
- i Melding van overschrijdingen van concentratie-eisen aan de overheid.
- j Voldoen aan meet- en calibratieverplichtingen uit de milieuvergunning.

Samenvatting discussie:

Tijdens de auditordagen zijn niet alle bovengenoemde punten afzonderlijk besproken. De beoordeling van bovengenoemde punten is sterk afhankelijk van het soort bedrijf, de belangrijkheid van de milieuaspecten en de externe (o.a. wettelijke) eisen die aan het bedrijf gesteld worden. De auditors geven aan dat de auditplanning niet zo gedetailleerd is dat de verschillende punten afzonderlijk worden geadresseerd. In principe komen alle punten tijdens de audits aan de orde. De frequentie en wijze van beoordelen is afhankelijk van de soort audit en de implementatie door het bedrijf. Onderscheid kan worden gemaakt tussen een initiële audit of herbeoordeling en een tussentijdse controle. Bij een initiële audit of een herbeoordeling worden zowel de onderliggende procedures als de implementatie beoordeeld. Bij controle-onderzoeken ligt de nadruk op de implementatie. Afhankelijk van de steekproef en de bevindingen komen dan onderdelen terug.

Onderwerpen als calibratie en rapportage aan de overheid zijn frequent terugkerende punten van onderzoek. De onderwerpen en diepgang van een controle audit zijn verder afhankelijk van de resultaten van de voorgaande audit.

Wet- en regelgeving

4 Vraag

A Een productie- en distributiebedrijf is uitgegroeid van klein familiebedrijf naar middelgroot bedrijf. In het verleden stond het bedrijf buiten de stad. Vanwege stadsuitbreiding staat het bedrijf sinds enkele jaren midden in een woonwijk. Het bedrijf beschikt over een Wm-vergunning en is al enkele jaren gecertificeerd volgens ISO 9002.

Tijdens de initiële ISO 14001-audit ontdekt u dat het bedrijf niet voldoet aan de eis, die in de vergunning staat ten aanzien van geluidshinder. In het weekend wordt er regelmatig overgewerkt, naar uw kennis en ervaring wordt dan de eis van 45 dBa overschreden.

De bedrijfsleiding zegt van een probleem te weten, maar kent het actuele niveau niet. Zolang er geen klachten zijn van de omgeving of de vergunningverlener is er geen aanleiding iets te ondernemen.

Is het milieuzorgsysteem certificeerbaar, ja of nee?

Waarom wel/niet?

Welke opmerking zou u maken?

Samenvatting discussie:

Het bedrijf uit bovenstaande situatie is niet certificeerbaar. Om gecertificeerd te kunnen worden moet de organisatie kunnen aantonen dat het aan de voor de organisatie geldende wet- en regelgeving voldoet. De bedrijfsleiding weet dat er een probleem is, maar kan niet aantonen of het bedrijf aan de eisen uit de vergunning voldoet. Dit betekent een ernstige afwijking op normpunt 4.5.1.

B Het bedrijf toont u op uw vraag over geluidsbelasting een rapport, waaruit blijkt dat tijdens de productie de geluidsbelasting 90 dBa is. Hiermee wordt de vergunning alleen voor het weekend overschreden, op doordeweekse dagen is deze belasting toegestaan. Na het geluidsonderzoek zijn geluidsreducerende maatregelen uitgevoerd. Het bedrijfspand is, na een behoorlijke investering, geïsoleerd. Hiermee is de geluidsbelasting gereduceerd tot 60dBa, waarmee ver onder de toegestane normen gedurende de week wordt gewerkt. Voor het weekend betekent dit echter nog een

overschrijding van de vergunningseis. Het bedrijf heeft echter alles gedaan wat mogelijk is. Als enige andere optie kan het bedrijf verhuizen naar een andere locatie. Vanwege de hoge investeringen komt deze optie echter niet in aanmerking. De werkgelegenheid van ongeveer tachtig mensen komt dan in gevaar.

Kunt u het systeem in deze situatie certificeren?

Waarom wel/niet?

Welke opmerking zou u maken?

- C Maakt het in uw overweging verschil uit of het bevoegd gezag de situatie gedooft, of dat het sancties heeft aangekondigd?

■ Samenvatting discussie:

Ook in deze tweede situatie kan het systeem niet gecertificeerd worden. Op basis van normpunt 4.5.2. dienen bij afwijkingen corrigerende en preventieve maatregelen te worden genomen, deze zijn echter niet genomen. Daarbij is ervan uitgegaan dat het bedrijf niet kan aantonen dat communicatie met het bevoegd gezag ten aanzien van de geluidsoverschrijding heeft plaats gevonden.

Certificering is mogelijk als het bedrijf over de situatie contact heeft gehad met het bevoegd gezag en het bevoegd gezag de situatie formeel gedooft of de eisen uit de vergunning aanpast. De reactie van het bevoegd gezag moet aantoonbaar zijn.

- D U kent het bureau dat de geluidsmetingen heeft uitgevoerd en u weet dat zij niet werken conform richtlijnen voor het uitvoeren van geluidsmetingen, zoals deze in de vergunning zijn vastgelegd. De rapportage van het meetbedrijf geeft geen informatie over de gevolgde werkwijze. Het bedrijf gebruikt de metingen voor de communicatie naar buiten. Hoe reageert u?

Is dit een: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

■ Samenvatting discussie:

De auditors geven allemaal aan dat in deze situatie een bedrijf een afwijking zou krijgen ten aanzien van normpunt 4.3.2 en/of 4.5.1. Het bedrijf heeft geluidsmetingen laten doen, maar kan niet aantonen welke werkwijze is gevolgd. Het bedrijf moet kunnen aantonen dat de juiste richtlijnen zijn gebruikt. Dit kan bijvoorbeeld door het meetbedrijf te vragen de gevolgde werkwijze in de rapportage vast te leggen.

E Stel dat er in de vergunning geen eisen ten aanzien van geluid opgenomen zijn, maar er zijn wel geluidsklachten uit de omgeving. Het bedrijf doet deze klachten af met onredelijk.

- Vindt u dit: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

■ Samenvatting discussie:

Het bedrijf moet kunnen aantonen dat binnenkomende klachten worden onderzocht en beantwoord. Een klacht bijvoorbeeld als onredelijk beoordelen is een afwijking of een ernstige afwijking. Door auditors wordt aangegeven dat er wel eens sprake is van notoire klagers die herhaaldelijk terugkomen met futiliteiten. In een dergelijk geval zou met het maken van een opmerking worden volstaan. Het normpunt is 4.4.3: communicatie.

■ Aanvulling CCvD

Het CCvD geeft aan dat het niet voldoen aan de vergunning, zonder communicatie met het bevoegd gezag, een afwijking inhoudt. Bij het bepalen van de zwaarte van de afwijking dient ook mee te spelen of er met de omgeving is gecommuniceerd en of de omgeving ook daadwerkelijk hinder ervaart. Ook wanneer er geen eisen in de vergunning zijn opgenomen maar wel gegronde klachten zijn uit de omgeving dient het bedrijf maatregelen te nemen.

Communicatie

5 Vraag

A Op basis van normpunt 4.4.3 dient een organisatie zich te beraden op processen voor externe communicatie over belangrijke milieuaspecten en haar besluit registreren. Tijdens de audit van een kunststofverwerkend bedrijf blijkt schriftelijk te zijn vastgelegd dat externe communicatie niet aan de orde is, omdat:

- er op het industrieterrein waar het bedrijf is gevestigd geen omwonenden zijn;
- de directie, als lid van de vereniging waarin alle bedrijven op het industrieterrein vertegenwoordigd zijn, milieuzaken regelmatig aan de orde stelt.

- Vindt u dit: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

B Een half jaar na certificering komt de gemeente (het bevoegd gezag) erachter dat het bedrijf ISO 14001 gecertificeerd is. De gemeente heeft sinds de afgifte van de vergunning in 1995 niets meer van het bedrijf vernomen. De gemeente beschouwt zichzelf als een belangrijke externe partij. De gemeente had verwacht dat het bedrijf, in het kader van normpunt 4.4.3 communicatie, contact zou zoeken over de ontwikkelingen rond (wijzigingen van) de belangrijkste milieuaspecten.
Vindt u dat de gemeente gelijk heeft?

C Zo ja, over welke onderwerpen vindt u dat het bedrijf met de gemeente moet communiceren?

D Wordt de frequentie waarmee het bedrijf contact zoekt met de gemeente beïnvloed door het feit dat de gemeente zelf sinds 1995 ook geen contact heeft gezocht?

■ Samenvatting discussie:

A: De meeste auditors gaven aan dat in deze situatie een afwijking zal worden gegeven ten aanzien van normpunt 4.4.3.. Het bedrijf moet afwegen welke belanghebbende externe partijen er zijn. De vereniging van bedrijven op het industrieterrein als enige belanghebbende partij is een te beperkte benadering van mogelijk belanghebbende partijen. Naast de directe omgeving mag verwacht worden dat het bedrijf overweegt te communiceren met het bevoegd gezag ten aanzien van veranderingen in belangrijke milieuaspecten, de milieuvergunning en eventueel het ISO 14001 certificaat. Tevens mag van een ISO 14001 gecertificeerd bedrijf verwacht worden dat het overweegt om over milieuzaken te communiceren binnen de keten, dus met leveranciers en afnemers.

B, C, D: Communicatie met het bevoegd gezag betreffende verbetermaatregelen is volgens de norm niet verplicht. Vanuit de eigen verantwoordelijkheid van het bedrijf mag wel verwacht worden dat het bedrijf over de veranderingen ten aanzien van belangrijke milieuaspecten met het bevoegd gezag communiceert. Onderwerpen voor communicatie kunnen zijn: veranderingen in belangrijke milieuaspecten, monitoring en metingen, veranderingen in het bedrijf, noodplannen, de vergunning en eventueel wet- en regelgeving.

De minimum frequentie van communicatie met het bevoegd gezag hoort los te staan van de frequentie waarmee het bevoegd gezag zelf contact zoekt. In de praktijk ziet men echter dat een bedrijf niet snel contact opneemt met een bevoegd gezag dat zelf ook geen contact zoekt.

Evaluatie wet- en regelgeving

6 Vraag

A Bedrijf G heeft twee vergunningen: een vergunning Wet milieubeheer en een vergunning Wet verontreiniging oppervlakte wateren. Het bedrijf heeft voornamelijk wateremissies. Voor de wateremissies worden in de vergunning jaarvrachten aangegeven. In de vergunning is geen eis voor continue meting vastgelegd, wel moet het bedrijf betrouwbare informatie over de jaarvrachten kunnen geven. De jaarvrachten zijn in het milieuzorgsysteem vertaald naar gemiddelde concentratie-eisen. De hoeveelheid afvalwater is constant. De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan deze concentratie-eis ligt bij de operators. Tijdens de productie wordt het afvalwater geanalyseerd, de contractors houden een logboek bij waarin de concentratie van de gemeten stoffen wordt vastgelegd.

In het gesprek dat u hebt met één van de operators, blijkt dat hij deze concentratie-eis niet als harde eis ziet. Het is een gemiddelde concentratie en een kleine overschrijding heeft volgens hem geen invloed op de jaarvrachten. Het is aan de operator te beoordelen of de overschrijding zodanig groot is dat deze aan de milieuoördinator moet worden gemeld. De milieuoördinator beoordeelt welke acties er genomen moeten worden bij grote overschrijdingen.

Vindt u dit: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

B De milieuoördinator bekijkt twee keer per jaar wat de totale vracht is en of binnen de vergunningseisen wordt gewerkt. Halverwege het jaar bekijkt hij of er corrigerende maatregelen nodig zijn en heeft hij hierover een overleg met de operators. Deze werkwijze voor de evaluatie van vergunningseisen voor afvalwater is vastgelegd in het milieuzorgsysteem.

Wat vindt u van de wijze waarop het bedrijf invulling geeft aan de eis uit de ISO 14001 voor het evalueren van de naleving van wet- en regelgeving?

Vindt u dit: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

C Wat is de verbetermaatregel die u graag genomen ziet?

■ Samenvatting discussie:

A: Of er sprake is van een afwijking en het niveau ervan is afhankelijk van de stabiliteit van het productieproces. In het geval er sprake is van een instabiel proces is er minimaal sprake van een afwijking. In dat geval is er sprake van onvoldoende beheersingsmogelijkheden. Wanneer op basis van gegevens uit het verleden blijkt dat het gaat om een stabiel proces met gelijke debieten kan de beheersing voldoende zijn. Relevante normpunten zijn 4.4.1, 4.4.6 of 4.5.2. Wel zijn de auditoren het eens over de vrijheden van de operator, deze zijn in de beschreven situatie groot. Er zal daarom in elk geval een opmerking worden gemaakt.

B: Er moet duidelijkheid zijn wanneer een overschrijding problemen op kan leveren met de jaarvracht, wanneer er wordt opgetreden en welke verbetermaatregelen worden genomen. Alleen dan wordt er in situatie B geen opmerking gemaakt.

Directiebeoordeling

7 Vraag

A De directeur van een middelgroot bedrijf heeft zichzelf aangewezen als directievertegenwoordiger/milieucoördinator. Milieu vindt hij een belangrijk onderwerp en hij heeft slechte ervaring met het benoemen van een milieucoördinator. Als hij zelf de werkzaamheden uitvoert, weet hij zeker dat het goed gaat en toont hij daarmee ook het belang van milieu naar de organisatie.

De directeur voert zelf de directiebeoordeling uit. Kan dit wel/niet?
Welke eisen zou u hieraan stellen?

B De directeur laat de directiebeoordeling uitvoeren door het managementteam, waarvan hijzelf voorzitter is. Mag dit wel/niet?
Welke eisen zou u hieraan stellen?

■ Samenvatting discussie:

A en B: De auditoren geven unaniem aan dat de directiebeoordeling in beide gevallen mag worden uitgevoerd. Van een middelgroot bedrijf mag wel verwacht worden dat de input voor de directiebeoordeling op een relatief onafhankelijke manier tot stand is gekomen. Voorkomen moet worden dat de directeur volledig zijn eigen werk beoordeelt. De kwalificatie en onafhankelijkheid van het interne auditteam is daarvoor belangrijk. De auditor zal tijdens het onderzoek verder kijken naar de wijze waarop de data zijn gegenereerd en of deze betrouwbaar zijn.

Wijzigingen in de organisatie

8 Vraag

A Een gecertificeerd bedrijf verandert, tussen twee controleonderzoeken in, de organisatie. De bedrijfsleider, die een centrale rol in de organisatie vervulde, vertrekt. De directie besluit, vanwege bezuinigingen, zijn taken onder de bestaande functionarissen te verdelen. U hoort tijdens de startbijeenkomst dat drie maanden na het vorige bezoek deze belangrijke wijzigingen hebben plaatsgevonden.

Moet het bedrijf deze wijzigingen tussen de controleonderzoeken in melden aan de CI? Zo ja, in welke gevallen zou het bedrijf dit moeten doen?

B Welke consequentie heeft deze mededeling voor uw onderzoek?

C Het bedrijf heeft het milieuzorgsysteem niet gewijzigd met het idee dat later deze functie misschien opnieuw in het leven wordt geroepen. In het systeem is een overzicht toegevoegd, waarin beschreven is aan wie de taken van de bedrijfsleider zijn toegewezen. In dit overzicht wordt aangegeven dat voor procedures, waarin de bedrijfsleider genoemd wordt, dit schema geraadpleegd moet worden voor vervanging.

Vindt u dit: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

Samenvatting discussie:

- A: De verplichting tot het melden van wijzigingen in de organisatie is niet vastgelegd in de ISO 14001 norm, maar wel in de ISO Guide 66 (de norm waaraan certificatie-instellingen moeten voldoen bij accreditatie). De certificatie-instellingen hebben in de contractvoorwaarden vastgelegd dat de gecertificeerde bedrijven verplicht zijn om wijzigingen in eigendom, activiteiten en/of organisatie direct te melden. De in de case beschreven wijziging wordt in de praktijk niet gemeld, formeel zou het misschien wel moeten. Voor de auditors is van belang dat wijzigingen die invloed hebben op de samenstelling van het team en de tijdsbesteding vooraf bekend zijn. Ook wijzigingen die aanleiding kunnen zijn een tussentijds een extra onderzoek uit te voeren moeten worden doorgegeven. In het beschreven geval is er geen reden om het auditteam of de tijdsbesteding te wijzigen en zou melding vooraf voor de auditors niet hoeven.
- B: De auditors geven aan dat tijdens elke openingsmeeting wordt gevraagd naar veranderingen in ondermeer de organisatie. Wanneer op dat moment wijzigingen naar voren komen, heeft de auditor de mogelijkheid om het programma aan te passen. In de deze situatie zal extra gekeken worden naar structuur en verantwoordelijkheden (normpunt 4.4.1). Indien het aangepaste programma niet uitvoerbaar is of er meer tijd nodig is, kan de certificerende instelling extra tijd in rekening brengen.
- C: Zolang de procedures ook correct worden uitgevoerd is het geen bezwaar om te werken met een schema waarin de taken opnieuw zijn verdeeld. De auditors zouden wel een opmerking maken omdat het aanpassen van de procedures kan voorkomen dat er fouten in de uitvoering worden gemaakt.

BRZO

9 Vraag

- A U komt voor een initiële audit bij een complex bedrijf. Het bedrijf bestaat uit één site met diverse business units en een centrale directie. Het bedrijf valt onder de BRZO en heeft in dat kader een veiligheidsbeheerssysteem (VBS) opgezet. Naast het VBS heeft het bedrijf een vergunning op maat, een BMP, energiebesparingsplannen en dergelijke. De scope van de audit is het certificeren van één van de business units. Tijdens de audit ontdekt u dat de verantwoordelijkheden voor het VBS op sitelevel liggen. Het VBS wordt in het milieuzorgsysteem van de business unit niet genoemd.

Dit is volgens u:

- a voldoende
- b opmerking
- c afwijking
- d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

- B Tijdens de audit neemt u contact op met site management en stelt u vast dat het VBS is goedgekeurd door de overheid.

Ziet u het als uw taak om te beoordelen hoe het VBS eruit ziet en in hoeverre het ook aansluit bij het noodplan van de business unit?

- C Vervolgens ontdekt u dat in het VBS belangrijke gevaren onder andere in het noodplan en het milieuaspectenregister van de business unit niet zijn onderkend.

Vindt u dit: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren en volgens welk(e) normpunt(en)?

Samenvatting discussie:

- A: Het veiligheidsbeheerssysteem komt voort uit wettelijke eisen en heeft een overlap met het noodplan van het bedrijf. Bij de identificatie van wet- en regelgeving moet de BRZO en/of VBS zijn opgenomen. Van de geïdentificeerde wet- en regelgeving moet beoordeeld zijn op welke wijze deze in het milieuzorgsysteem worden meegenomen. In dit geval moet het bedrijf aan kunnen tonen dat beide plannen op elkaar aansluiten en niet strijdig zijn. Aangezien dit niet is gebeurd beoordelen de auditoren dit als een afwijking op normpunt 4.3.1.
- B: De auditor zal het VBS niet inhoudelijk beoordelen, maar beoordeelt wel de afstemming tussen het VBS en het noodplan en vergelijkt de in het VBS geïdentificeerde gevaren en risico's met de analyse van milieuaspecten.
- C: Belangrijke gevaren die in het VBS zijn onderkend, hadden ook in de analyse van milieuaspecten onderkend moeten worden. De auditoren zijn het er over eens dat een onvolledige analyse van milieuaspecten als een ernstige afwijking op normpunt 4.3.1 wordt aangemerkt.

Continue verbetering

10 Vraag

A Tijdens een controleonderzoek bij een bedrijf blijken er grote veranderingen te hebben plaatsgevonden, zowel in de organisatie als in het productenpakket. De veranderingen in productenpakket hebben tot gevolg dat er grotere hoeveelheden lucht- en wateremissies en afval ontstaan en meer energie wordt gebruikt. Er is duidelijk een trendbreuk ten opzichte van de voorgaande jaren te ontdekken.

Het bedrijf geeft aan hier geen problemen mee te hebben. Een andere vestiging van het bedrijf is gesloten en een deel van de productie is overgeheveld naar deze vestiging. Door de sluiting van de andere vestiging heeft er per saldo een aanzienlijke reductie plaatsgevonden. De gesloten vestiging had een ander bevoegd gezag dan deze vestiging. Het bedrijf voldoet nog steeds aan de eisen uit de vergunning, maar niet meer aan de doelstellingen zoals die in het BMP zijn geformuleerd.

Vindt u dit: a voldoende
b opmerking
c afwijking
d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren?

Bij een volgend bezoek blijkt het bedrijf een discussie te voeren met het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag vindt dat er bij het bedrijf niet wordt voldaan aan de commitment tot continue verbetering. Het bevoegd gezag vraagt aan de CI of het bedrijf in zo'n situatie nog wel gecertificeerd kan zijn.

B Wat is uw reactie hierop?

Samenvatting discussie:

A: Deze situatie wordt door de auditors als een afwijking beschouwd omdat er geen communicatie met het bevoegd gezag is geweest over de wijzigingen en het milieuaspectenregister niet is aangepast (normpunten 4.3.1, 4.4.3). Verwacht wordt dat het bedrijf in de jaarrapportage aan het bevoegd gezag wijzigingen in de organisatie en de processen meldt. In overleg met het bevoegd gezag moet het bedrijf afspraken maken over het wijzigen van het BMP en/of doelstellingen. Nieuwe doelstellingen moeten worden geformuleerd op basis van een nieuw milieuaspectenregister.

B: Zolang er voldaan wordt aan de eis van continue verbetering, kan het bedrijf gecertificeerd blijven. Indien er na het samenvoegen van de twee vestigingen niets aan verbetering wordt gedaan, omdat er per saldo een verbetering is opgetreden, dan wordt hiermee niet aan de eis van continue verbetering voldaan. Het bedrijf wordt

geacht zelf initiatief te nemen voor de communicatie met het bevoegd gezag en het aanpassen van het BMP. Een nieuw referentiekader voor het continue verbeteringsproces moet worden vastgesteld.

Continue verbetering

11 Vraag

Een klein loonwerkersbedrijf met tien machines en een werkplaats wil ISO 14001 gecertificeerd worden. De milieuaspecten van het bedrijf beperken zich tot de werkplaats, de dieselpomp, het energieverbruik en het geluid van de machines. Het bedrijf wil graag een externe bevestiging van het goede beleid dat ze voeren. Het voorzieningenniveau is hoog: overal liggen vloestofdichte vloeren, er is een aparte riolering met olie-water scheider, afvalstoffen worden gescheiden en de modernste machines (met de minste milieuaspecten en milieurisico's) zijn aangeschaft. Het milieuzorgsysteem en de naleving zijn eveneens op bijzonder hoog niveau.

Het auditteam komt tot de conclusie dat certificering niet mogelijk is, omdat het bedrijf geen invulling kan geven aan het principe van continue verbetering. Het bedrijf dient een klacht in bij de certificerende instelling. Eén van de argumenten van het bedrijf, is dat het alles doet wat mogelijk is en wel degelijk continue verbetering realiseert. Bij de aanschaf van nieuwe machines wordt naar de milieuaspecten gekeken en worden machines aangeschaft die ten aanzien van milieuaspecten beter presteren dan de oude machines.

U bent lid van het team dat de klacht in behandeling neemt. Wat is uw reactie naar dit bedrijf toe?

Samenvatting discussie:

Dit bedrijf behoort een certificaat te kunnen krijgen aangezien het voldoet aan de eisen van de ISO 14001 norm. Indien het bedrijf aantoonbaar ontwikkelingen blijft volgen en verbetermogelijkheden in overweging neemt, voldoet het aan de eis tot continue verbetering. Verder mag van het bedrijf verwacht worden dat het, daar waar mogelijk, ook verbeteringen in het systeem en verbeteringen in de keten (leveranciers, afnemers, producten, diensten etc.) probeert te realiseren.

Aanvulling CCvD

Of er sprake is van continue verbetering moet worden beoordeeld over een periode van meerdere jaren. Substantiële verbeteringen verlopen vaak stapsgewijs. In de beschreven situatie heeft het bedrijf alles gedaan wat redelijkerwijs verwacht mag worden. Verbetering is alleen nog mogelijk door investeringen met lange terugverdientijden. De economische haalbaarheid van maatregelen bepaalt voor een deel de grens voor continue verbetering. Een organisatie zal zich in ieder geval moeten blijven zoeken naar mogelijkheden tot verbetering.

Milieuaspecten en doelstellingen

12 Vraag

A Bij een schrootverwerkingsbedrijf wordt een hercertificatie op basis van ISO 14001 uitgevoerd. Voor de hercertificatie heeft het bedrijf voor een andere CI gekozen dan voor de initiële certificatie en controle audits. Tijdens het onderzoek wordt kennis gemaakt met de nieuwe KAM-coördinator. Hij heeft het milieuaspectenregister aangepast. Op hoofdlijnen ziet dit register er als volgt uit:

Milieuaspect	Milieueffect	Evaluatie significantie	Significant ja/nee
Opslag	Hinder	Wm, risico groot	Ja
Inkoop (schroot)	Afval	Wm, risico klein	Nee
Schredderen	Geluid	Wm, risico klein	Ja

De doelstellingen van de organisatie richten zich voornamelijk op de reductie van hinder (stof, geluid, explosies). De uitvoeringsprogramma's zijn aanwezig, maar slechts summier onderbouwd.

Bij de vraag op welke wijze de milieuaspecten voor de inkoop van schroot en verkoop van gesorteerde metalen geeft het bedrijf aan dat dit aan algemene richtlijnen dient te voldoen. Alleen voor de inkoop van schroot is er een milieuaspect: afval waarmee het schroot is verontreinigd. Op basis van de Wm-vergunning is de rol in de afvalketen beschreven en is een doelmatige verwijdering voorgeschreven. Aanvullende eisen daarop in het kader van ISO 14001 zijn 'te hoog gegrepen'. Dit is niet alleen de mening van de KAM-coördinator, maar tevens van het hoofd KAM (de directievertegenwoordiger).

Volgens beiden zijn de milieuaspecten aan de inkoopzijde niet te beïnvloeden en slechts beperkt beheersbaar. In verband met concurrentieoverwegingen heeft het bedrijf deze milieuaspecten niet uitgewerkt. Tijdens het gesprek ontdekt u dat het bedrijf bang is klanten te verliezen en dat er strengere regels van de overheid komen indien blijkt dat het bedrijf de milieuaspecten wel kan beïnvloeden.

- Vindt u dit:
- a voldoende
 - b opmerking
 - c afwijking
 - d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren?

B Tijdens uw gesprek met de KAM-coördinator ontdekt u dat voor inkoop van schroot en voor verkoop van gesorteerde metalen en de afvoer van afvalstromen in de beleidsverklaring wel beleidsintenties zijn vastgelegd. In het milieuzorgsysteem is hier echter geen invulling aangegeven in de vorm van procedures, instructies, doelstellingen of programma's. In het interview met een locatiemanager blijkt echter het tegendeel. De inkopers beoordelen bij elke partij de milieuaspecten, aangezien de acceptatiecriteria voor een groot deel samenvallen met de milieuaspecten.

De locatiemanager geeft aan dat vorig jaar een klant geweigerd is, omdat er structureel teveel plastic in het schroot aanwezig was. Dit gaf problemen met de productkwaliteit bij afnemers, grotere risico's op brand bij verwerking en veel zwerfvuil bij op- en overslag. De locatiemanager geeft verder aan dat vorig jaar een project is gestart om een bepaalde afvalstroom verder te scheiden in bruikbare metaalresten en plastics om hiermee een hoger hergebruikpercentage te verkrijgen. Hiervan kan echter geen programma worden getoond en geen voortgangsverslag.

- Vindt u dit:
- a voldoende
 - b opmerking
 - c afwijking
 - d ernstige afwijking

Als u dit een afwijking vindt, hoe zou u de afwijking formuleren?

C Welke verbeteracties zou u bij het bedrijf willen zien?

D Is het bedrijf in de huidige situatie geschikt voor hercertificatie?

■ Samenvatting discussie:

A: Alle auditors geven dit bedrijf een afwijking of een ernstige afwijking op normpunt 4.3.1, milieuaspecten. Het verschil in zwaarte van de afwijking wordt veroorzaakt door het anders interpreteren van de casebeschrijving. De auditoren zijn het er over eens dat een bedrijf waarvan het milieuaspectenregister niet volledig of zeer beperkt is, een ernstige afwijking moet worden gegeven. Aangezien in de vervolgttekst van de case blijkt dat het bedrijf wel verbetermaatregelen heeft gestart op belangrijke milieuaspecten die niet in het aspectenregister zijn genoemd, maken de auditors er geen ernstige afwijking van.

B en C: Aangezien er geen doel- en taakstellingen aanwezig zijn en er geen toetsingscriteria voor de inkoop van schroot zijn vastgelegd, vinden de auditors dit een ernstige afwijking. Het bedrijf zal ten minste het milieuaspectenregister moeten aanpassen, doelstellingen formuleren voor belangrijke milieuaspecten en toetsingscriteria vastleggen voor inkoop en afvoer van stromen.

Sommige auditoren gaven een afwijking omdat de case suggereert dat de uitvoering in basis goed is, maar de borging slechts beperkt is.

- D Wanneer de afwijkingen niet ernstig zijn kan het certificaat niet geweigerd worden. In de reglementen van de certificerende instellingen liggen criteria vast op basis waarvan certificaten ingetrokken worden. In de beschreven situatie zou het bedrijf eerst de afwijkingen moeten oplossen om in aanmerking te komen voor hercertificatie omdat het bedrijf o.a. geen structuur en continue verbetering kan aantonen.

■ Meer informatie

Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit verslag nog vragen? Neem dan contact op met:

SCCM

Postbus 18505

2502 EM Den Haag

Telefoon: 070 – 362 39 81

Fax: 070 – 363 50 84

mail@sccm.nl

www.sccm.nl

Colofon

Tekst: Yvon van der Voort, Frans Stuyt

Fotografie: Ank Zwolle

Ontwerp: Canter Cremers, bureau voor beeld en tekst

Druk: Opmeer Drukkerij bv

