



Informatieblad communicatie op basis van ISO 14001



De overtuiging -en ervaring- van SCCM is dat elke organisatie (hoe klein ook) betere milieuprestaties behaalt door het gebruik van de plan-do-check-act aanpak uit de ISO 14001-norm.

Copyright SCCM

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt en/of verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SCCM.

Disclaimer

De inhoud van deze brochure is met uiterste zorg samengesteld, desondanks kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. SCCM aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade ontstaan door of verband houdend met het gebruik van de inhoud van deze uitgave

Inhoudsopgave

	Doelstelling van dit informatieblad	4
	Inleiding	5
<hr/>		
HOOFDSTUK 1		
1	Communicatie binnen uw organisatie op basis van de artikelen in de ISO 14001	6
<hr/>		
HOOFDSTUK 2		
2	Wanneer kiest u voor éxterne communicatie over milieuaspecten?	10
<hr/>		
HOOFDSTUK 3		
3	‘Ja’ gekozen: externe communicatie op basis van artikelen in de ISO 14001-norm (versie 2004)	10
<hr/>		
HOOFDSTUK 4		
4	Wanneer is externe communicatie over milieuaspecten/milieumanagementsysteem verplicht/verwacht?	15
<hr/>		
HOOFDSTUK 5		
5	Hoe nu verder met verplichte externe communicatie met overheden?	16
<hr/>		
HOOFDSTUK 6		
6	En dan niet te vergeten: communicatie tijdens de opzet/invoering van het mms - intern en extern	19

Doelstelling van dit informatieblad

Een praktisch informatieblad over communicatie op basis van ISO 14001

Hoe beter het milieumanagementsysteem van een bedrijf hoe meer winst: winst in meerdere opzichten. Goede communicatie is van belang voor de kwaliteit van het milieumanagementsysteem. Communicatie wordt dan ook op diverse plekken genoemd in de ISO 14001-norm. Dit informatieblad geeft uitleg over die communicatieonderdelen en hoe u hiermee om kunt gaan. Mogelijke doelstellingen van communicatie, mogelijke doelgroepen, mogelijke frequentie en concrete communicatiemiddelen worden helder voor u op een rij gezet.

Een adequaat milieumanagementsysteem gaat gepaard met een goede communicatie binnen een organisatie, maar ook met de omgeving: de afnemers, toeleveranciers en onderaannemers. Plus de overheid natuurlijk. Onderzoek van SCCM toonde aan: door een goede communicatie wordt de relatie met de overheid veelal verbeterd en de toegevoegde waarde van het milieumanagementsysteem vergroot.

Dit informatieblad is puur een hulpmiddel. Organisaties zijn vrij in de wijze van gebruik van suggesties. De organisatie kiest zélf met wie gecommuniceerd wordt, hoe (vaak) en waarover. Alleen voor de externe communicatie met het bevoegd gezag gelden wel vaste richtlijnen. Ook deze vindt u overzichtelijk terug met voorbeelden van aanpak. U kunt kiezen: u leest alles, of scrollt meteen door naar de informatie die u nodig heeft en/of de overzichtelijke voorbeeldschema's.

Inleiding

Waarom communicatie bij een managementsysteem volgens ISO 14001?

De overheid heeft behoefte aan betere communicatie met ISO 14001-gecertificeerd bedrijven, hetgeen ook de onderlinge relatie bevordert, zo wees SCCM-onderzoek uit. Door een open communicatie stijgt de waardering van het ISO 14001-certificaat en ligt er een basis om anders met elkaar om te gaan.

Een vorm van communicatie is noodzakelijk op basis van verschillende artikelen in de ISO 14001-norm. Zonder communicatie binnen een organisatie en naar buiten toe kan een managementsysteem niet worden opgezet en geïmplementeerd. De ISO 14001-norm stelt echter geen meetbare eisen aan de intensiteit of invulling van communicatie. Invulling kan op diverse wijzen en hangt grotendeels samen met het ambitieniveau van het management aangaande milieu. Hoe hoger de ambitie, hoe intensiever de interne en externe communicatie. Ook de visie van de organisatie op belang van communicatie bepaalt de vorm ervan.

Communicatie werkt twee kanten op. Overbrengen van informatie naar een andere partij is één, maar ook de reactie van de ander is belangrijk. Een bedrijf kan samen met medewerkers, bevoegd gezag, klanten en de omgeving oplossingen en verbeterpunten zoeken. Hiermee wordt het management systeem beter, waarvan **het bedrijf de vruchten plukt**. Klachten en problemen met de vergunning kunnen worden voorkomen, prioriteiten zijn helder en kosten worden bespaard.

Basis voor de uitvoering van communicatieactiviteiten zijn:

- › De eisen uit de ISO 14001-norm;
- › De visie van de organisatie op het belang van communicatie;
- › Maar ook de informatieverplichtingen volgens wet- en regelgeving en vergunning(en).

Deze basis onderdelen voor communicatieactiviteiten worden belicht in het informatieblad. De communicatie met de overheid en de communicatie tijdens de implementatie en ontwikkeling van een milieumanagementsysteem krijgen extra aandacht in aparte hoofdstukken.

‘Maar mijn organisatie is niet zo groot!’

Is communicatie alleen weggelegd voor grotere organisaties met communicatieafdelingen en omvangrijke budgetten? Nee, communicatie kan op maat worden ingevuld en hoeft niet veel te kosten. Van belang zijn een open houding en de overtuiging dat openheid van zaken en het luisteren naar wensen van medewerkers en omgeving tot betere resultaten leiden.

HOOFDSTUK 1

Communicatie binnen uw organisatie op basis van de artikelen in de ISO 14001

De intensiteit van de communicatie hangt dus samen met het ambitieniveau aangaande milieuprestaties. Een organisatie met hoge ambities op dit vlak kiest voor een intensieve vorm van interne communicatie. Het belang van het milieubeleid voor de organisatie en de eigen rol van de medewerkers op alle niveaus verdienen continue aandacht. Hiertoe worden meerdere artikelen uit de ISO 14001-norm toegepast.

Uitleg interne communicatiepunten in ISO 14001

ART. ISO 14001	NORMTEKST VRIJ VERTAALD	TOELICHTING	HOE COMMUNICEREN?
1 4.2	Het milieubeleid dat de leiding heeft gedefinieerd en vastgesteld is gecommuniceerd naar alle medewerkers van de organisatie.	Het vastgestelde milieubeleid kan meestal in uitgangspunten op één A4-tje.	<ul style="list-style-type: none"> > officiële ondertekening van papier met uitgangspunten van milieubeleid door directeur > dit inlijsten en op diverse plaatsen in de organisatie ophangen > tekst opnemen in andere documenten zoals jaarverslag > tekst opnemen in (digitaal) milieuhandboek > op inter-/intranetsite plaatsen
2 4.4.1	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het gebied van het milieubeleid moeten worden gedefinieerd, gedocumenteerd en gecommuniceerd. Zo ontstaat een effectief milieumanagement.	Er moet een duidelijke samenhang zijn tussen de verantwoordelijkheden en taken op milieugebied van de verschillende niveaus in een organisatie. Deze verantwoordelijkheden en taken kunnen worden gedefinieerd in werkoverleggen en worden vastgelegd in taakomschrijvingen. In die omschrijvingen staat wie voor welk deel van het managementsysteem verantwoordelijk is. Binnen taakomschrijvingen kan ruimte worden geschetst om ideeën aan te dragen voor verbetering van de milieuprestaties.	<ul style="list-style-type: none"> > werkoverleg over verantwoordelijkheden > taakomschrijving > ISO 14001-handboek
3 4.4.1	Het hoogste management (de directie) wijst een vertegenwoordiger van het managementteam aan. Die rapporteert de hoogste leiding over de prestaties van het milieumanagementsysteem, zodat het management dat adequaat kan beoordelen. Ook doet hij voorstellen ter verbetering.	De vertegenwoordiger van het management stelt op basis van resultaten van interne audits, de interne beoordeling van naleving van wet- en regelgeving plus monitoring-resultaten een rapport op.	<ul style="list-style-type: none"> > interne rapportage over prestaties milieumanagementsysteem
4 4.4.2	De organisatie moet procedures binnen het milieubeleid vaststellen, implementeren en uitleggen. Zo worden haar medewerkers zich bewust van het milieubeleid van de organisatie, de belangrijke milieueffecten samenhangend met hun werk, maar ook hun verantwoordelijkheden en de mogelijke gevolgen van afwijkingen van vastgelegde procedures.	Alleen door uitleg van het hoe en waarom van procedures kun je inzicht verwachten bij medewerkers in de milieuaspecten van hun werk. Het milieuaspectenregister (zie SCCM-informatieblad milieuaspecten) moet worden vertaald naar afdelingen of productieprocessen toe. Ook na de implementatie van een milieumanagementsysteem wordt blijvend gecommuniceerd over het hoe en waarom van milieuresultaten (zie ook H 6).	<ul style="list-style-type: none"> > intern werkoverleg met uitleg procedures (zie ook 'Hoe verder' hieronder) > voorlichtingsprogramma's voor medewerkers > registraties milieuaspecten en bespreking resultaten in overleggen

ART.	ISO 14001	NORMTEKST VRIJ VERTAALD	TOELICHTING	HOE COMMUNICEREN?
5	4.4.3	De organisatie zet de wijze van interne communicatie over de milieuaspecten en het milieu management-systeem op papier, voert die door en houdt die bij. Op basis daarvan kunnen werknemers van verschillende functies en niveaus werkoverleg voeren.	In procedures kan staan over welke onderwerpen en op welke manier intern wordt gecommuniceerd op verschillende niveaus. En ook wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van afgesproken procedures en eventueel voor het rapporteren over de interne overleggen.	<ul style="list-style-type: none"> > interne rapportages over hoe er intern wordt gecommuniceerd over milieuaspecten en milieu managementsysteem (zie ook 'Hoe verder' hieronder)
6	4.5.5	De organisatie levert het management informatie over de resultaten van de interne audits.	De vertegenwoordiger van het management stelt een rapport op.	<ul style="list-style-type: none"> > interne notitie met resultaten audit
7	4.5.5	Procedures voor interne audits moeten op papier komen, worden geïmplementeerd en bijgehouden. De rapportage van de resultaten van interne audits is daarin ook geregeld.	De resultaten van interne audits zijn een belangrijk intern communicatiemiddel. Het vormt een 'benchmark' voor andere afdelingen voor punten van verbetering en bevordert ook de speelse 'competitie' onderling.	<ul style="list-style-type: none"> > resultaten interne audit als benchmark op papier
8	4.6	Informatie vanuit externe belanghebbende partijen, inclusief klachten, vormt voeding voor de management-beoordeling.	In de managementbeoordeling wordt aan de hand van informatie van buitenaf bepaald welke verbeteringen zijn gerealiseerd of gerealiseerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> > interne notitie over van buiten ontvangen informatie en klachten
9	4.7	De organisatie moet procedures op papier zetten, implementeren en bijhouden aangaande mogelijke noodsituaties en ongevallen. Met dit op papier kunnen medewerkers noodsituaties en ongevallen met gevolgen voor het milieu herkennen (identificeren). Onderdeel van de procedures op papier is ook hoe de organisatie op zulke situaties moet reageren, een noodplan. Deze procedures kunnen worden belicht in in- en externe communicatieplannen.	Medewerkers moeten weten wat calamiteiten zijn en hoe ermee om te gaan.	<ul style="list-style-type: none"> > intern communicatieplan over omgang met calamiteiten > voorlichtingsbijeenkomst > rampoefeningen ondersteund door communicatie

Hoe verder? Doelstellingen interne communicatie kiezen en koppelen aan communicatiemiddelen

Hieronder volgt een voorbeeldschema hoe u doelstellingen en communicatiemiddelen kunt koppelen.

DOEL INTERNE COMMUNICATIE	COMMUNICATIEMIDDELEN DAARBIJ
<p>ad art 4.4.2 taak 4 en 4.4.3 taak 5</p> <p><i>Medewerkers informeren over doelstellingen en resultaten</i> Door concrete doelstellingen te definiëren vanuit het milieumanagement-systeem en een periodieke rapportage over de voortgang wordt duidelijk dat het systeem ook werkt. Dit versterkt de motivatie bij de werknemers om een bijdrage te leveren. Aandachtspunt bij het formuleren van de doelstellingen is dat de resultaten goed en ook op (organisatie) onderdelen gevolgd kunnen worden.</p> <p><i>Stimuleren werknemers tot verbetering van milieuprestaties</i> Veel ideeën tot verbetering van de milieuprestaties zijn binnen de organisatie al aanwezig. De kunst is om de reeds latent aanwezige ideeën tot ontwikkeling te brengen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Artikelen in het bedrijfsblad, waarin ook het management haar visie geeft › E-mailberichten › Vaste plek op intranetsite › Onderdelen in rapportages op verschillende niveaus in de organisatie' › Ideeënbus (fysiek of virtueel) en publicatie van resultaten › ad 4.4.1, taak 2 Personeelsbeoordeling: De bijdrage van een individuele medewerker aan het milieubeleid kan vast punt in het beoordelingsgesprek worden. Hier ligt ook een relatie met de taakomschrijvingen en persoonlijke doelstellingen die worden geformuleerd › Ad 4.4.2, taak 4 Interne overleggen: Met een vaste regelmaat bespreken van de resultaten en mogelijke verbeteringen op milieugebied. Dit geldt voor overleggen op verschillende niveaus in de organisatie
<p><i>Bereidheid tot andere werkwijze stimuleren</i> Voor verbetering van de milieuprestaties zijn vaak technische en/of organisatorische veranderingen nodig. Weerstand tegen verandering speelt over het algemeen. De bereidheid tot veranderen kan worden beïnvloed door kennis over oplossingen van concurrerende bedrijven en over toekomstige veranderingen in wet- en regelgeving. En uiteraard door te benadrukken welk voordeel de verandering voor de medewerkers heeft.</p> <p>Voorbeeld: In een drukkerij werden drukplaten gereinigd met een reinigingsmiddel. Het middel had naast het milieuaspect (verdamping naar de lucht) ook een arbo-aspect: mogelijke aantasting van de luchtwegen. Wettelijk gezien was het reinigingsmiddel toegestaan. De drukkers hadden weerstand tegen verandering van product, aangezien alternatieven in het verleden minder goed bleken schoon te maken. In samenwerking met de drukkers is gezocht naar een totaal nieuwe werkwijze voor reiniging van platen: alle bezwaren werden meegenomen. Bezwaren op het gebied van de werkwijze en tijdsbesteding, maar ook over het al dan niet passen binnen de productiewijze. De drukkers werden tevens geïnformeerd over de mogelijke verbeteringen op gebied van arbo en milieu. Gezamenlijk is besloten welke techniek het beste aansloot bij alle wensen en eisen. Resultaat? De nieuwe methode is niet alleen schoner en minder schadelijk voor de gezondheid, maar ook sneller in gebruik en geeft een beter eindresultaat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Ontwikkelen van benchmarks over b.v. milieuaspecten in procesvoering en milieuaspecten van producten. › Benchmerken of vergelijken milieuaspecten in oude en nieuwe situatie.

HOOFDSTUK 2

Wanneer kiest u voor externe communicatie over milieuaspecten?

Bij een hoog ambitieniveau aangaande milieuprestaties kiest een organisatie voor een intensieve vorm van communicatie, ook naar buiten toe.

In de ISO 14001-norm staat dat 'de organisatie een besluit moet nemen over de vraag of extern zal worden gecommuniceerd over de belangrijke milieuaspecten. Dit besluit moet worden gedocumenteerd' (ISO 14001- artikel 4.4.3 externe communicatie).

Het Centraal College van Deskundigen (CCvD), dat voor alle certificatie-instellingen werkt, vraagt om een onderbouwing bij het besluit tot al dan niet extern communiceren. (Zo beschrijft ook het ISO 14001-certificatiesysteem van SCCM). Het college verwacht in deze onderbouwing:

- › Welke doelgroepen zijn er in relatie tot de belangrijke milieuaspecten, doelstellingen en eventuele klachten;
- › Over welke onderwerpen en/of milieuaspecten zou communicatie met deze doelgroepen relevant kunnen zijn.

Bij het besluit om niet of passief te communiceren, vervalt een aantal externe communicatiemiddelen zoals aangegeven in het tabel in het volgende hoofdstuk over de invulling van externe communicatie. De organisatie moet zelf beslissen welke middelen voor de communicatie relevant zijn. Communicatie met de overheid in kader van de naleving van wettelijke verplichtingen (zoals aanvraag milieuvergunning, melding van wijzigingen en incidenten, monitoring verplichtingen) zullen altijd moeten worden uitgevoerd. Dit wordt verder uitgewerkt in Hoofdstuk 4 en 5.

Interne en externe communicatie hangen samen

Interne en externe communicatie hangen met elkaar samen en beïnvloeden elkaar. Wanneer bijvoorbeeld een organisatie veel doet aan externe communicatie is dit ook een signaal naar de eigen medewerkers dat milieu belangrijk wordt gevonden. Dit vormt voor hen een stimulans om daaraan een bijdrage te leveren. Andersom moeten medewerkers de verwachtingen van de buitenwereld over externe communicatie ook waarmaken. Als externe relaties in die contacten worden teleurgesteld, is de moeite van externe communicatie misschien voor niets geweest. In de externe communicatie moeten dus geen verwachtingen worden geschapen die niet kunnen worden waargemaakt en de interne communicatie moet zodanig zijn dat de verwachtingen van derden worden waargemaakt.

HOOFDSTUK 3

‘Ja’ gekozen: externe communicatie op basis van artikelen in de ISO 14001-norm (versie 2004)

Uitleg ISO 14001-artikelen over communicatie

TAAK	ART. ISO 14001	NORMTEKST (VRIJ VERTAALD)	TOELICHTING	COMMUNICATIEMIDDELEN (verder uitgewerkt in hoofdstuk)
1	4.2	Het gedefinieerde en door de leiding vastgestelde milieubeleid is beschikbaar voor het publiek.		<ul style="list-style-type: none">› plaatsen op website› opnemen in brochures› opnemen in jaarverslagen
2	4.3.3	Bij het vaststellen en herzien van de doel- en taakstellingen in haar milieubeleid neemt de organisatie de visie van belanghebbende partijen in overweging.	Wie zijn de belanghebbende partijen en kan worden geïnventariseerd wat hun visie is? Wat vinden derden van de organisatie en het geformuleerde beleid, welke wensen hebben zij met betrekking tot het beleid. Welke speerpunten zien de externe partijen graag terug?	<ul style="list-style-type: none">› partijen schriftelijk uitnodigen tot suggesties› organiseren van overleg
3	4.4.3	De organisatie zet de wijze van externe communicatie op papier over de milieuaspecten en het milieumanagementsysteem. Hij voert die door en houdt die bij. Het betreft het ontvangen, documenteren en reageren op relevante communicatie vanuit externe belanghebbende partijen. Volgens welke procedure wordt externe communicatie gedocumenteerd?	Richtlijnen zijn onder meer handig voor de wijze van documentatie van vragen en klachten van derden, zoals omwonenden. Klachtenprocedures vloeien hieruit voort.	<ul style="list-style-type: none">› bekendheid geven aan klachtenprocedures via internet of folders› rapportage van klachten in milieujaarverslag
4	4.4.3	De organisatie moet besluiten of het extern wil communiceren over de belangrijke milieuaspecten. Zo ja, dan dient dit besluit te worden gedocumenteerd.	Zie hoofdstuk 2	<ul style="list-style-type: none">› besluit in intern document

TAAK	ART. ISO 14001	NORMTEKST (VRIJ VERTAALD)	TOELICHTING	COMMUNICATIEMIDDELEN (verder uitgewerkt in hoofdstuk)
5	4.4.3	Indien de organisatie besluit tot communicatie moet deze een methode voor de uitvoering ontwikkelen en doorvoeren. Een extern communicatieplan kan daarvan onderdeel zijn (zie voorbeeld onder dit schema Hoe nu externe communicatie uitvoeren).	U kunt vastleggen: wat is het doel van de communicatie naar de verschillende groepen, welke communicatiemiddelen zetten we in en over welke situaties en met welke frequentie wordt er gecommuniceerd? Inspiratie hiervoor doet u op in dit informatieblad (zie voorbeeld onder dit schema 'Hoe nu externe communicatie uitvoeren') en door gesprekken met derden.	<ul style="list-style-type: none"> > gesprekken met belanghebbenden om info te vergaren > open dag om informatie over te dragen en een band op te bouwen > milieverslag > internet
6	4.4.6	De organisatie zet de wijze van externe communicatie over haar eisen aan leveranciers en onderaannemers en de procedures daaromheen op papier, implementeert deze en houdt die bij. De eisen en procedures dienen om het milieubeleid, doel- en taakstellingen te realiseren. Leveranciers en onderaannemers hebben ook te maken met milieuaspecten.	Toeleveranciers kunnen een rol spelen in de beïnvloeding van milieuaspecten, bijvoorbeeld tijdens productieprocessen. Daarover kan worden gecommuniceerd. De organisatie kan onder de toeleveranciers mogelijkheden inventariseren hoe de milieubelasting in het product en/of proces volgens hen beter kan.	<ul style="list-style-type: none"> > vragenlijst om informatie te verzamelen > overleg > specificatie bij de offerte-aanvraag waarin eisen aan de milieubelasting en/of informatie over de milieubelasting wordt opgevraagd. Bij meerdere leveranciers kan er op grond van de offertes worden gekozen voor de meest milieuvriendelijke leverancier. (zie voorbeeld onder dit schema 'Hoe nu externe communicatie uitvoeren')
7	4.7	De organisatie moet procedures op papier zetten, implementeren en bijhouden aangaande afwijkingen in fabrieksprocessen. Onderdeel van de procedures is hoe de organisatie op zulke situaties moet reageren naar buiten toe. (zie ook hoofdstuk 5)		<ul style="list-style-type: none"> > extern communicatieplan over communicatie over incidenten/calamiteiten

Hoe nu externe communicatie uitvoeren: punten uitwerken per externe doelgroep

U kiest eerst met welke taken uit de ISO 14001-norm u aan de slag gaat. Met welke belanghebbende partijen kan communicatie zinvol zijn? Dat dient de organisatie op basis van artikel 4.3.3, taak 2 bovenstaand, allereerst te inventariseren. Onder meer de volgende belanghebbende partijen kunnen worden onderscheiden:

- > Directe omgeving (omwonenden en bedrijven en lokale milieuorganisaties);
- > Afnemers (dit kunnen zowel directe eindgebruikers zijn -consumenten of zakelijk- als tussenliggende schakels in de keten zijn);
- > Leveranciers en onderaannemers;
- > Overige belanghebbenden als NGO's en financiële instellingen.
- > Overheid (uitgewerkt in hoofdstuk 5).

Volgens de norm, ISO-artikel 4.4.3, taak 5 bovenstaand, dienen voor de door u geselecteerde doelgroepen de methode van communicatie te worden uitgewerkt. Dit kan bijv. in een communicatieplan.

DOELGROEP EXTERNE COMMUNICATIE	ONDERWERP (IN WELK ISO-ARTIKEL)	COMMUNICATIEMIDDELEN (IN WELK ISO-ARTIKEL)	VERANTWOORDELIJK VOOR UITVOERING
Directe omgeving	De belangrijkste onderwerpen zijn mogelijke vormen van hinder (zoals geluid, verkeersoverlast, trillingen, stank) en potentieel gevaar voor de omgeving. Ad 4.3.3 taak 2 De organisatie dient af te wegen in hoeverre de verschillende onderwerpen van toepassing zijn op de omgeving. Of het onderwerp voor de organisatie zélf een aandachtspunt is, is hierbij ondergeschikt. Ad 4.7, taak 7 Op het moment dat er hinder of potentieel gevaar voor de omgeving is, moet aan de hand van eerder vastgelegde procedures worden besloten of de organisatie hierover communiceert, op welke wijze en met welke frequentie.	Communicatiemiddelen Ad 4.3.3 taak 2 > Open dag voor omgeving. > Website met gerichte informatie. > Onderzoek naar beleving van omgeving aangaande bedrijf. Ad. 4.4.3 taak 3 > Periodiek schriftelijk verslag van prestaties, klachten, verbeteringen etc. bijv. in milieujaarverslag. > Speciaal telefoonnummer of e-mailadres voor klachten. Ad 4.4.3 taak 5 > Periodiek gesprek tussen management en afvaardiging van omgeving. Ad 4.7, taak 7 > Schriftelijke informatie over veiligheidsvoorzieningen en handelwijze bij calamiteiten.	erkt worden volgens het CCvD in ieder geval: het doel van de communicatie, de toegepaste communicatiemiddelen plus frequentie en ook de verantwoordelijke voor de uitvoering. ligt een voorbeeld:
Afnemers	Ad 4.4.3, taak 3 en taak 4 De ISO 14001-norm verwacht dat de organisatie de milieuaspecten kent die optreden op andere plaatsen in de keten en waarop redelijkerwijs invloed kan worden uitgeoefend. Als er milieubelasting optreedt in de gebruiksfase van het product, kan de organisatie overwegen daarover te communiceren met afnemers. Informatie kan worden gegeven over energieverbruik, verlenging van de levensduur van het product of bijvoorbeeld de behandeling van het product in de afvalfase. Als een product minder het milieu belast als producten van concurrenten, kan de mate van milieubelasting ook in commerciële uitingen worden genoemd. Afnemers in de zakelijke markt stellen steeds vaker eisen aan toeleveranciers aangaande de milieubelasting van het product en de productiewijze.	Ad 4.4.3, taak 5 Communicatiemiddelen > Logo certificatie-instelling op bijvoorbeeld briefpapier (conform de voorwaarden van logogebruik) > Het geven van informatie over de milieubelasting en de productiewijze > Milieu-informatie op de internetsite > Milieujaarverslag (waarin ook aandacht voor de productaspecten) > Productbrochures > Gebruiksaanwijzingen > Aanvraag van een milieukeurmerk en communicatie daarover > Gesprekken met afnemers (in de zakelijke markt) > Reclame-uitingen Voorbeeld: Een bedrijf dat meerdere typen van een zelfde product fabriceert en levert, geeft via de internetsite de optie om de verschillende typen met elkaar te vergelijken. Milieuaspecten zijn onderdeel van de vergelijking van o.a. technische en performance aspecten. Hierdoor kan de milieubewuste consument zelfstandig een keuze maken voor 't minst vervuulende product.	

DOELGROEP EXTERNE COMMUNICATIE	ONDERWERP (IN WELK ISO-ARTIKEL)	COMMUNICATIEMIDDELEN (IN WELK ISO-ARTIKEL)	VERANTWOORDELIJK VOOR UITVOERING
<p>Leveranciers van diensten en onderaannemers</p>	<p>Ad 4.4.6, taak 6</p> <p>Informeren over de belangrijke milieuaspecten m.b.t hun werk en het milieubeleid.</p> <p>De milieuaspectenanalyse kan uitwijzen dat belangrijke milieuaspecten een rol spelen rondom leveringen van bijvoorbeeld grondstoffen of halfabrikaten. Als daarop invloed kan worden uitgeoefend is communicatie aan de orde. Eerst kan via communicatie met leveranciers worden geïnventariseerd wat de aard en omvang van de milieubelasting is. Vervolgens kan er (met vaste leveranciers) worden overlegd hoe de milieubelasting eventueel kan worden verminderd.</p>	<p>Ad 4.4.6, taak 6</p> <p>Communicatiemiddelen</p> <ul style="list-style-type: none"> > Vragenlijst met vragen over de milieubelasting die verbonden is aan de ingekochte producten of diensten > Specificatie bij de offerteaanvraag met daarin een verzoek om uitleg over de eisen die de leverancier aan de milieubelasting stelt en/of verzoek om informatie over de milieubelasting > Instructie aan onderaannemers voordat het bedrijfsterrein kan worden betreden > Gesprek met toeleveranciers om mogelijkheden tot terugdringing van milieubelasting te bespreken > Jaarlijks toelichten milieuaspectenregister en milieubeleidsverklaring. Hiervoor wordt een toelichtende notitie gemaakt. 	<p>De milieucoördinator is verantwoordelijk voor een begrijpelijke samenvatting van de juiste informatie. De inkoper is ervoor verantwoordelijk dat alle personen die voor de organisatie werken, deze informatie krijgen en lezen. Hij houdt hiervan een registratie bij.</p>
<p>Belanghebbenden zoals NGO's en financiële instellingen</p> <p>In toenemende mate nemen financiële instellingen milieu- en duurzaamheidsaspecten mee in de beoordeling van bedrijven. Op basis van deze informatie wordt bijvoorbeeld bepaald of de aandelen van een organisatie in speciale fondsen passen.</p>	<p>Via communicatie kan enerzijds worden achterhaald welke thema's NGO's belangrijk vinden en anderzijds worden verduidelijkt waarmee de organisatie bezig is. Via communicatie met financiële instellingen wordt duidelijk welke informatie de instelling wenst en worden eventuele onduidelijkheden weggenomen.</p>	<p>Veel bedrijven hanteren GRI-richtlijnen (*) bij het informeren van financiële instellingen (* economisch effect per groep stakeholders).</p>	
<p>Overheid</p>	<p>Zie hoofdstuk 5</p>		

HOOFDSTUK 4

Wanneer is externe communicatie over milieuaspecten/milieumanagementsysteem verplicht/verwacht?

De ISO 14001-norm vereist dat een organisatie zich commiteert aan de naleving van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. In deze wet- en regelgeving staan ook eisen over de communicatie met bevoegde gezaghebbers.

Voorbeelden van verplichte informatieverstrekking/communicatie

- › Aanvragen van vergunning;
- › Melden van incidenten/normoverschrijdingen;
- › Melden van wijzigingen in activiteiten en de organisatie (zowel met een negatief als een positief effect op het milieu). Tenminste worden de wettelijk verplichte meldingen gedaan;
- › Rapportage van emissies;
- › Uitvoeren van onderzoeken;
- › Intern noodplan;
- › Afhandeling van bij de overheid ingediende klachten over de organisatie.

In het ISO 14001-certificatiesysteem van SCCM staat dat het College van Deskundigen verwacht dat een ISO 14001-gecertificeerde organisatie naast de 'minimale' communicatie in het kader van de wet- en regelgeving ook op eigen initiatief communiceert. Het college verwacht in ieder geval communicatie met betreffende gezaghebbers op de volgende momenten:

- › Vóór de certificatie van het milieumanagementsysteem. Er moet voor de betrokken overheden ruimte zijn om van tevoren aandachtspunten aan te geven. Hiertoe kan de organisatie **de brief opgenomen in bijlage 1 van het ISO 14001-certificatiesysteem** gebruiken. Zie verder Hoofdstuk 6, Externe communicatie tijdens opzet van een milieumanagementsysteem.
- › Bij de voorbereiding van besluiten met mogelijk belangrijke consequenties voor doel- en taakstellingen op het gebied van milieu. Daar waar mag worden verwacht dat het bevoegd gezag een gezichtspunt heeft (ad artikel 4.3.3, taak 2 externe communicatie);
- › Bij het opstellen en/of wijzigen van procedures aangaande de communicatie met het bevoegd gezag. Daar waar mag worden verwacht dat het bevoegd gezag daarover een gezichtspunt heeft.

HOOFDSTUK 5

Hoe nu verder met verplichte externe communicatie met overheden?

Onderwerpen van communicatie koppelen aan communicatiemiddelen en verantwoordelijken

De externe communicatie met gezaghebbers kan bijvoorbeeld op onderstaande wijze worden vastgelegd:

OVERLEG MET	ONDERWERP	COMMUNICATIEMIDDELEN	VERANTWOORDELIJKE VOOR UITVOERING
Bevoegd gezag	Communiceren over beheer vergunningen, wijzigingen in organisatie, uitvoering milieu-managementsysteem (zie ook hoofdstuk 6 schema extern), normoverschrijdingen, klachten.	Jaarlijks toesturen verslag directiebeoordeling en over doelstellingen op milieugebied, verslagen interne en externe audits, rapporten milieuonderzoeken en het milieujaarverslag. (stukken op grond van artikel 4.4.1 ISO communicatie intern) Ad 4.7, taak 7 extern Meldingen bij wijzigingen (minimaal voor meldingsplichtige wijzigingen), klachten en overschrijdingen vergunningsvoorwaarden en verbeterplannen. Communicatie tijdens handavingsbezoeken bevoegd gezag en eventueel tussentijds mondeling overleg over o.a. naleving vergunning, voortgang doelstellingen.	De milieuoördinator is verantwoordelijk voor de communicatie met bevoegde gezaghebbers. De directie is eindverantwoordelijk maar kan de uitvoering overdragen aan de milieuoördinator.

Te maken met Wet Milieubeheer en/of Wet Verontreiniging Oppervlaktewater?

Organisaties met daarop de Wet Milieubeheer (Wm) en/of de Wet Verontreiniging Oppervlaktewater (Wvo) van toepassing, hebben te maken met de voor deze wetgeving verantwoordelijke overheden. Voor de Wm is dit primair de provincie of de gemeente en voor de Wvo het waterschap of Rijkswaterstaat. Voor bepaalde bedrijven kan ook communicatie met de brandweer aan de orde zijn. Zoals reeds aangegeven zal er op basis van de wet- en regelgeving communicatie tussen de organisatie en het betreffende overheidsorgaan ontstaan. De uitvoering van deze communicatie moet in het milieumanagementsysteem zijn geborgd. Zoals ook vermeld in het ISO 14001-certificatiesysteem van SCCM, verwacht het CCvD van een ISO 14001-gecertificeerde organisatie naast de 'minimale' communicatie in het kader van de wet- en regelgeving ook op eigen initiatief te communiceren. Mogelijk is het voor de organisatie zinvol als de overheid ook zicht krijgt op de milieuaspecten die buiten de scope van de wetgeving vallen. Mogelijk valt meer milieurendement te behalen door verbeteringen die buiten de wet- en regelgeving vallen, bijvoorbeeld productverbeteringen, dan door aanpassingen in het productieproces zelf. Middels communicatie komt de organisatie tot een acceptabele prioriteitstelling.

OVERLEG MET	ONDERWERP	COMMUNICATIEMIDDEL	INTENSITEIT
Provincie Gemeente Rijkswaterstaat Brandweer	Doel van deze communicatie is afstemming van de prioriteiten in het milieubeleid en inventariseren van mogelijke verbeteringen in het systeem zelf.	<p>Specifieke communicatiemiddelen op grond van Wm en Wvo (naast bovenstaande algemene communicatiemiddelen in schema)</p> <ul style="list-style-type: none"> > Periodiek gesprek tussen management bedrijf en management of medewerkers van betrokken overheden > Inzage geven in milieumanagement-handboek > Tijdig informeren over voorgenomen wijzigingen (technisch en/of organisatorisch) > Milieujaarsverslag of Sustainability Report (voor- zover een bedrijf daar al niet wettelijk toe is verplicht). (Zie verder onder dit schema: 'Milieuverslag?') > Overheid periodiek laten meelopen met ISO 14001-audits van de certificatie-instelling (zie hieronder) 	De intensiteit van het contact tussen bedrijven en overheden kan sterk verschillen. Zeker in het geval dat de intensiteit van het contact laag is zullen overheden misschien niet altijd reageren op een initiatief van het bedrijf. Het feit dat de overheid niet reageert, wil niet zeggen dat de informatie voor niets is gestuurd!

Communicatiemiddelen naar overheid toe nader belicht.

OVERHEID MEE LATEN LOPEN MET AUDITS?

Bevoegd gezag uitnodigen bij een externe audit kan de relatie met de overheid verbeteren. Tijdens de audit krijgt het bevoegd gezag inzicht in de werkwijze van de certificerende instelling of andere externe partij en in de diepgang van de audit. Dit kan vertrouwen geven in de beoordelingswijze van het systeem, de waarde van het systeem en de verbetercyclus. Aangeraden wordt om vóór de audit goede afspraken met het bevoegd gezag te maken over observaties. Afspraken als: wat mag het bevoegd gezag wel/niet tijdens en na de audit en in hoeverre mogen de resultaten gebruikt worden bij de handhaving et cetera. Hiermee worden onduidelijkheden na de audit voorkomen.

INZAGE OVERHEID IN AUDITRAPPORTEN VAN CERTIFICATIE-INSTELLING?

Resultaten van audits en de verbeterwijze van tekortkomingen geven voor externe partijen aan dat het systeem regelmatig en systematisch wordt beoordeeld, welke soort afwijkingen er zijn gevonden en hoe deze opgelost worden. Auditresultaten zijn niet voor elke externe partij even interessant, maar in ieder geval wel voor het bevoegd gezag. Hierdoor krijgen overheden meer inzicht en vertrouwen in de werking van het systeem.

MILIEUJAARVERSLAG VOOR OVERHEID EN ANDEREN?

Een milieujaarverslag hoeft niet lang en 'glossy' te zijn. Veel organisaties kunnen al op enkele pagina's A4 de stand van zaken en de belangrijkste ontwikkelingen schetsen. Zo'n verslag heeft een belangrijke interne functie (ad artikel 4.2, taak 1 intern), maar kan ook voor communicatie naar onder meer de overheid uitstekend zijn.

Voorbeelden van milieujaarverslagen zijn te vinden op www.milieujaarverslag.com.

Verslagen zijn aldaar online te lezen en te bestellen.

Het milieujaarverslag geeft een totaalbeeld van de resultaten en de werking van het milieumanagementsysteem. De mate van detail en de toonzetting van het verslag is afhankelijk van de doelgroepen waarvoor het verslag gebruikt gaat worden. Vooraf moet beoordeeld worden welk doel het verslag heeft en waarvoor het gebruikt zal worden (ad artikel 4.4-3, artikel 5). Aan welke informatie heeft de doelgroep behoefte en op welke wijze worden de gegevens gepresenteerd en beschreven om het verslag leesbaar en interessant te maken?

HOOFDSTUK 6

En dan niet te vergeten: communicatie tijdens de opzet/invoering van het mms - intern en extern

Interne communicatie tijdens opzet milieumanagement

In de vorige hoofdstukken zijn we vooral ingegaan op communicatiemogelijkheden bij een operationeel milieumanagementsysteem. Er zijn ook communicatiemogelijkheden tijdens de opzet van het systeem. In de fase dat het milieumanagementsysteem wordt opgezet zijn de communicatiedoelen anders dan in de fase dat het systeem al langer operationeel is.

Hoe pak je interne communicatie aan tijdens opzet en implementatie milieumanagementsysteem?

In het algemeen geldt dat het zinvol is om allereerst aan medewerkers uit te leggen: waarom zet de organisatie een milieumanagementsysteem op, wat is de rol van de medewerkers? Op welke wijze worden de medewerkers van de resultaten op de hoogte gebracht? (Dit sluit ook aan bij ISO 14001-artikel 4.4.3, taak 5 communicatie intern). De volgende stappen in communicatie kunnen worden gezet:

ONDERWERP	COMMUNICATIEMIDDELEN
Aftrap van management bij ontwikkeling milieumanagementsysteem Van belang is dat het management zich duidelijk verbindt aan de ontwikkeling van het milieumanagementsysteem en ook bereid is dit uit te dragen. Zo worden werknemers enthousiast om mee te doen.	<ul style="list-style-type: none">> Starten van het project milieumanagementsysteem tijdens een bijeenkomst voor (deel) personeel;> Kennisoverdracht middels verspreiden van papieren en digitale informatie over het project, de verschillende stappen, inclusief ISO 14001 etc;> Videoboodschap via intranet;> Posters met informatie over het project;> Informatie in het personeelsblad.
Communicatie van eerste resultaten Zeker in de beginfase is van belang dat het enthousiasme wordt 'gevoed' door het tonen van de eerste resultaten van het project.	<ul style="list-style-type: none">> Poster met een bepaald motto - doelstelling, bijvoorbeeld aangaande afval;> Verbeteringen duidelijk zichtbaar maken.
Betrekken afdelingen/werknemers bij inventarisatie milieuaspecten	<ul style="list-style-type: none">> Agenderen van milieuonderwerpen in werkoverleg (ad 4.4.2, taak 4 interne communicatie);> Visie/ideeën medewerkers voor verbeteringen identificeren en uitvoeren.
Communicatie wanneer systeem is geïmplementeerd (zie ook H. 1) Aandacht werknemers vasthouden voor uitvoering systeem.	ad 4.4.2, taak 5 interne communicatie <ul style="list-style-type: none">> Communiceren van de resultaten van interne- en externe audits;> Jaarlijkse interne rapportage over plannen en resultaten;> Periodiek agendapunt op werkoverleggen;> Opnemen van belangrijke meetpunten in managementrapportages.

Externe communicatie tijdens opzet milieumanagementsysteem

Door de externe omgeving 'mee te nemen' in het ontwikkelingsproces tot het verkrijgen het ISO 14001-certificaat stijgt later mogelijk ook de waardering voor het behalen ervan.

OVERLEG MET	ONDERWERP	COMMUNICATIEMIDDELEN
Overheid, toeleveranciers (en eventueel afnemers)	Plannen tot milieumanagementsysteem bekendmaken. Suggesties voor ontwikkeling systeem inventariseren. Externe partijen zoals de overheid, toeleveranciers (en eventueel afnemers) kunnen beter niet worden overvallen door het feit dat een organisatie in eens over een ISO 14001-certificaat beschikt.	Externe omgeving uitnodigen om mee te denken en suggesties te doen, zodat ook hun focus duidelijk is (ad 4.3.3, taak 2 extern).
Betrokken overheden	Ontwikkeling milieumanagementsysteem. In het ISO 14001-certificatiesysteem van SCCM wordt sterk aanbevolen om tijdens de ontwikkeling van het milieumanagementsysteem ook contact met de betrokken overheden te hebben, zie ook Hoofdstuk 4. De organisatie draagt het vertrouwen in de werking systeem hierdoor over.	Voorbeeldbrief en antwoordbrief in bijlage 1 certificatiesysteem van SCCM waarmee de betrokken overheden op de hoogte worden gebracht van het in ontwikkeling zijnde systeem en worden uitgenodigd om suggesties te doen voor de ontwikkeling ervan.

Voor meer informatie:

SCCM

Postbus 13507, 2501 EM Den Haag

Tel. 070 – 362 39 81

info@sccm.nl

www.sccm.nl