

Onder Auditoren

Dertien praktijksituaties door de ogen van
milieuauditors



Verslag SCCM-Auditordagen **2003**



Stichting
Coördinatie Certificatie
Milieuzorgsystemen

Inleiding

Op 21 en 30 januari 2003 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 2003 hebben in totaal 62 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 2002

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

Bijna alle auditors vinden de frequentie van één keer per jaar goed. Belangrijke opmerking op de auditordagen 2002 betrof de hoeveelheid en soort discussiepunten. Er waren teveel punten waardoor minder diepgang werd bereikt. Daarnaast vonden de auditors de vragen niet scherp genoeg waardoor de deelnemers minder van mening verschilden. Bij de opzet van de auditordagen 2003 is veel aandacht aan de soort vragen en de formulering besteed.

Openstaande punten auditordagen 2002

Tijdens de auditordagen 2002 bleek er ten aanzien van drie 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 voorbereiding van het initieel onderzoek. Samen met de CI's is de discussie gevoerd op welke manier de klant vooraf wordt geïnformeerd over de inhoud van het auditprogramma. Er is uiteindelijk besloten dat voor elk onderzoek (niet alleen initieel), de klant een week van tevoren het auditplan schriftelijk krijgt toegestuurd. Schriftelijk kan zijn per post, fax of e-mail.

- 2 Het tweede punt betrof de tekst in het certificatiesysteem, die met betrekking tot training en opleiding moet worden verduidelijkt. Hierbij is gekeken naar de formulering zoals die voor ISO 9000:2000 wordt toegepast. In ISO 9000:2000 worden de benodigde bekwaamheden als uitgangspunt genomen. Door het CCvD is besloten de volgende tekst in het certificatiesysteem op te nemen:
"Uitgangspunt bij de identificatie van opleidingsbehoeften is de vakbekwaamheid van personeel. Bepaald moet zijn welke vakbekwaamheden voor de verschillende relevante functies noodzakelijk zijn en/of individuele personeelsleden daarover op basis van opleiding, training en/of ervaring beschikken. "
- 3 Het derde en laatste punt betrof de aankondigingsbrief voor overheden bij het initieel onderzoek. Tijdens de auditordagen bleek dat het niet zinvol is de brief ook bij hercertificering te versturen. Het CCvD gaat hiermee akkoord. In het certificatiesysteem zal worden aangegeven dat de brief alleen geldt voor de eerste certificatieperiode.

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 hebben. 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 2003
Gehouden op 21 en 30 januari 2003 in conferentiecentrum
De Bergse Bossen te Driebergen.*

Discussie over 13 praktijksituaties

De SCCM-auditordagen zijn opgebouwd rond dertien cases. De deelnemers hebben een aantal vragen voorgelegd gekregen, waarover zij in een kleiner groepsverband uitgebreid hebben 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
Planning	1
Implementatie	2
Directiebeoordeling	3-4
Gedocumenteerd milieuzorgsysteem	5
Noodsituaties	6
Milieuaspecten	7
Procesbeheersing	8
Continue verbetering	9
Scopedefinitie	10
Interne audits	11
Afwijkingsrapporten CI's	12
Initiële audit	13

De samenvatting van de discussies is een weergave van de discussies die door de auditors tijdens de auditordagen zijn gevoerd en is niet het standpunt van het CCvD. Belangrijke discussiepunten worden 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 9 gaan in op situaties die je als auditor bij een bedrijf kunt tegenkomen.

Bij alle vragen wordt uitgegaan van vier antwoordmogelijkheden:

- a voldoende (als je geen opmerking of afwijking hebt);
- 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).

Planning

1 Vraag

A Een bedrijf heeft de milieudoelstellingen vastgelegd in een vierjarig bedrijfsmilieuplan (BMP). Het BMP bestaat voornamelijk uit lange termijn doelstellingen, maar ook korte termijn doelstellingen zijn er in opgenomen. De doelstellingen beslaan alle activiteiten en producten van het bedrijf. Jaarlijks wordt het BMP aangevuld met nieuwe doelstellingen. Voor alle doelstellingen wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, het jaartal van uitvoering en het beschikbare budget. Er wordt geen apart jaarplan opgesteld.

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

B Denk je dat deze opzet werkbaar is? Waarom wel / niet?

Samenvatting discussie:

A Antwoord a, voldoende mits:

Het BMP zoals beschreven in de case is voldoende indien zowel lange als korte termijn doelstellingen aangegeven zijn, per doelstelling een verantwoordelijke is vastgelegd en een planning voor uitvoering is opgenomen. In een 'standaard' BMP worden deze onderdelen vaak niet aangegeven. Indien de planning, de verantwoordelijke functionarissen en milieuaspecten (bijvoorbeeld van het product) ontbreken wordt minimaal een opmerking gemaakt.

B Deze opzet kan werkbaar zijn mits het bedrijf op deze manier voldoende de voortgang van de doelstellingen kan bijhouden. Het is echter een ongebruikelijke methode die niet de voorkeur geniet.

Aanvulling CCvD:

In een milieuzorgsysteem moeten zowel verbeter- als beheersmaatregelen vastgelegd worden. In een BMP worden alleen verbetermaatregelen vastgelegd en geen beheersmaatregelen. Deze moeten wel binnen het milieuzorgsysteem geformuleerd zijn.

Implementatie

2 Vraag

Een bedrijf zet een milieumanagementsysteem op waarbij het zwaartepunt van het beheer en naleving voornamelijk bij het management ligt. De werkvloer weet niet dat er een milieuzorgsysteem is opgezet. Nieuwe medewerkers krijgen veel scholing en begeleiding in het uitvoeren van hun werkzaamheden, daarnaast wordt de uitvoering wekelijks besproken in het werkoverleg van de verschillende afdelingen. Het gevolg is dat er wel netjes en volgens de vergunning wordt gewerkt.

- Vind je dit:
- a voldoende
 - b opmerking
 - c afwijking
 - d ernstige afwijking

Samenvatting discussie:

De meeste auditors gaven antwoord c, afwijking:

Medewerkers moeten zich tenminste bewust zijn van de milieuaspecten van hun werkzaamheden. Dit betekent dat zij in ieder geval moeten weten wat ze moeten doen in geval van afwijkingen en noodsituaties, en dat ze weten wanneer verbeteringen noodzakelijk zijn en wat het milieueffect is van hun handelen. Dit betekent niet dat zij exact moeten weten wat er in de beleidsverklaring van het bedrijf staat. Uit de case blijkt niet dat er over alle bovengenoemde onderwerpen met het personeel wordt gesproken. Het werken volgens de vergunning alleen is niet voldoende.

Directiebeoordeling

3 Vraag

Een vestiging van een groot bedrijf heeft een bedrijfsleider die tevens milieuoördinator is. De milieuoördinator verzamelt de informatie die nodig is voor de directiebeoordeling. Omdat de milieuoördinator tevens bedrijfsleider is, wordt de directiebeoordeling niet uitgevoerd op de vestiging, maar op concernniveau. Het concern is niet gecertificeerd. Op concernniveau wordt er gedurende het jaar weinig aandacht besteed aan de uitvoering van het milieuzorgsysteem, gedurende het jaar is het concern voornamelijk geïnteresseerd in klachten en contacten met het bevoegd gezag.

Vind je het voldoende als er op concernniveau in samenwerking met de milieuoördinator een directiebeoordeling wordt uitgevoerd?

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

Wat verwacht je minimaal van de concerndirectie m.b.t. kennis en de inhoud van de directiebeoordeling?

■ Samenvatting discussie:

De antwoorden van de auditors waren zeer divers; dit kan worden toegeschreven aan een onduidelijke formulering. Voordat een organisatie gecertificeerd kan worden, moet duidelijk zijn dat zij een eigen budget heeft voor het realiseren van verbeteringen en eigen bevoegdheden moet hebben om dit budget te besteden. Indien een dochterorganisatie eigen budget en verantwoordelijkheden heeft, kan zij gecertificeerd worden en hoeft het concern niet betrokken te zijn bij de directiebeoordeling. Heeft de dochteronderneming geen eigen budget en verantwoordelijkheden, dan mag zij alleen gecertificeerd worden indien zij onder de scope van het moederbedrijf valt. Het moederbedrijf voert vervolgens een directiebeoordeling uit. In dit geval moet van de directie worden verwacht dat deze minimaal weet wat de belangrijke milieuaspecten zijn.

Directiebeoordeling

4 Vraag

Een bedrijf maakt jaarlijks een milieoverslag volgens de wet milieoverslaglegging. Dit verslag bevat naast een overzicht van emissies en milieuaspecten tevens een toelichting op het cijfermateriaal. In de toelichting worden ook de verschillen verklaard in het cijfermateriaal van de afgelopen jaren. Naast de verschillen wordt er ook aandacht besteed aan klachten, afspraken met bevoegd gezag, uitvoering van doelstellingen van het afgelopen jaar en nieuwe doelstellingen voor het komende jaar. Dit verslag wordt ondertekend door de directie en wordt daarmee tevens als directiebeoordeling gezien.

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

■ Samenvatting discussie:

De meeste auditors geven antwoord c of d, afwijking of ernstige afwijking: Uit de case wordt opgemaakt dat de werking van het systeem niet beoordeeld wordt. In de ISO 14001-norm wordt aangegeven dat bij de managementbeoordeling gekeken moet worden naar de continue geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het systeem. Het resultaat hiervan moet in het verslag worden opgenomen. De afwijking zou een ernstige afwijking kunnen zijn indien er geen verbeteringen worden gerealiseerd naar aanleiding van de opmerkingen van de directiebeoordeling. Sommige auditors vonden dat uit de tekst bleek dat er geen verbeteringen werden gerealiseerd, deze auditors gaven antwoord d.

Gedocumenteerd milieuzorgsysteem

5 Vraag

Volgens normpunt 4.4.4. van de ISO 14001-norm moet een organisatie de kernelementen van het milieuzorgsysteem en hun wisselwerking beschrijven.

Een bedrijf heeft alleen de verplichte procedures die in de ISO 14001-norm wordt geëist op papier: Monitoring en metingen, evaluatie en naleving van wet- en regelgeving en de beheersing van milieukritische werkzaamheden. Verder zijn er geen procedures, alleen enkele werkinstructies voor de werkvloer aanwezig. Voor het uitvoeren en evalueren van registraties is geen procedure aanwezig. Registraties worden op daarvoor bestemde registratieformulieren bijgehouden. De werkwijze voor afhandeling en evaluatie van de registraties is op deze formulieren aangegeven. Voldoet het milieuzorgsysteem van dit bedrijf aan de eisen uit normpunt 4.4.4?

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

Samenvatting discussie:

De meeste auditors gaven antwoord C, afwijking. Sommige auditors vonden de beschrijving voldoende, antwoord a.

De kernelementen en hun wisselwerking moeten ergens in het systeem zijn vastgelegd. De wisselwerking moet blijken uit de verschillende documenten (bijvoorbeeld registraties) van het milieuzorgsysteem en hoeft niet perse vastgelegd te worden in een aparte procedure. De meeste auditors hadden het gevoel dat bij het bedrijf uit de case deze wisselwerking niet voldoende was vastgelegd en gaven daarom een afwijking.

Achteraf is door het CCvD de volgende uitspraak gedaan: in het systeem moeten de relaties tussen de verschillende elementen (bijvoorbeeld milieuaspecten - doelstellingen) duidelijk blijken uit bijvoorbeeld registraties, de inhoud van procedures etcetera.

Noodsituaties

6 Vraag

Een bedrijf met potentiële risico's voor het personeel, de leefomgeving en het milieu heeft een noodplan. Het noodplan beschrijft alle potentiële noodsituaties, zoals lekkage van gevaarlijke stoffen, brand en ontploffing van opslagtanks en hoe te handelen in geval van calamiteiten. Het ontruimingsplan van het bedrijf maakt onderdeel uit van het noodplan. De periodieke beproeving van het noodplan bestaat uit een oefening van het ontruimingsplan, verder wordt alleen een schriftelijke beoordeling uitgevoerd van de actualiteit van het noodplan. Is dit:

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

Samenvatting discussie:

De meeste auditors gaven antwoord c, afwijking:

Indien alleen het ontruimingsplan wordt geoefend, wordt in feite alleen het veiligheidsonderdeel van het noodplan geoefend. Ook milieucalamiteiten moeten geoefend worden. Daar waar mogelijk zouden simulaties van noodsituaties plaats moeten vinden om te toetsen of het noodplan functioneel is. In de case wordt niet gesproken over de evaluatie van de oefening. Oefeningen moeten gerapporteerd en geëvalueerd worden. Indien noodzakelijk moet het noodplan aangepast worden naar aanleiding van de ervaringen van de oefening.

Milieuaspecten

7 Vraag

In het milieuaspectenregister van een bedrijf wordt een beschrijving en significantiebepaling van de milieuaspecten van de verschillende processen beschreven. Ook worden de milieuaspecten van de producten meegenomen, zoals het energieverbruik van de producten. De milieuaspecten uit de keten, zoals bijvoorbeeld milieuaspecten bij de winning van grondstoffen worden niet beschreven. Is dit:

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

Samenvatting discussie:

De meeste auditors geven een opmerking, antwoord b:

Alle milieuaspecten van de activiteiten, producten en diensten die de organisatie kan beheersen en waar zij invloed op heeft moeten geïdentificeerd worden. Indien

milieuaspecten niet in de analyse worden genoemd omdat de organisatie er geen invloed op heeft, moet de argumentatie erachter wel terug te vinden zijn. Met andere woorden; de organisatie moet kunnen laten zien dat zij deze niet vergeten is, maar bewust buiten het aspectenregister heeft gelaten. Als een aspect niet onderkend wordt, wordt hier tijdens de audit een opmerking over gemaakt. In de case wordt niet gekeken naar de milieuaspecten (en de invloed daarop) bij de winning van grondstoffen, daarom moet in dit geval minimaal een opmerking worden gemaakt.

Procesbeheersing

8 Vraag

Tijdens een controle audit blijkt het bedrijf waar je bent afvalwater te lozen dat niet voldoet aan de eisen uit de Wvo-vergunning. Voor een aantal stoffen worden de normen structureel overschreden, het bedrijf geeft aan niet aan de normen in de vergunning te kunnen voldoen. De redenen die het bedrijf hiervoor aangeeft zijn valide. De overschrijding van de normen levert geen direct milieurisico op. Het bedrijf kan aantonen dat de overschrijding gemeld is aan het bevoegd gezag. Tevens is toen, zo'n zes maanden terug, aangekondigd dat zij een nieuwe vergunning willen aanvragen. Tijdens je controle-onderzoek blijkt dat het bevoegd gezag niet op de brief heeft gereageerd; het bedrijf heeft ook geen actie meer ondernomen en loost nog steeds te hoge concentraties. Is dit:

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

Samenvatting discussie:

Alle auditoren geven antwoord c of d, afwijking of ernstige afwijking:
Het bedrijf moet aantonen dat er sinds het melden van de overschrijding actie is ondernomen om tijdelijk een gedoogverklaring te krijgen en een nieuwe vergunning aan te vragen. Het bedrijf kan niet aantonen dat er actie is ondernomen, dus is dit een afwijking. De situatie in de case is zodanig dat in dit geval een ernstige afwijking gerechtvaardigd is.

Continue verbetering

9 Vraag

Een verkoopmaatschappij is onderdeel van een grote onderneming. Het beleid van de onderneming is dat alle bedrijfsonderdelen ISO 14001 gecertificeerd zijn. De milieuaspecten van de verkoopmaatschappij zijn klein en komen overeen met die van een kantoororganisatie: energieverbruik, afval. Tijdens het eerste controleonderzoek zie je dat de milieuaspecten niet zijn verbeterd, maar wel zijn beheerst. Het bedrijf geeft aan geen verbeteringen te kunnen realiseren in de milieuaspecten of in het systeem en heeft daarom geen doelstellingen geformuleerd. Vind je dit:

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

Samenvatting discussie:

Alle auditors gaven aan dat dit een afwijking is. Tijdens de auditdagen was enige discussie over de definitie van een ernstige afwijking, waardoor er soms een ernstige afwijking werd geformuleerd en soms een afwijking. Uiteindelijk was iedereen het eens: een ernstige afwijking. Het bedrijf heeft een eigen certificaat waarbinnen het een continue verbetering moet realiseren. Indien er geen verbeteringen in het proces bereikt kunnen worden, dan kunnen er bijna altijd wel verbeteringen in het systeem gerealiseerd worden. In bovenstaande situatie wordt er te weinig naar het proces gekeken. Indien naar het verkoopproces wordt gekeken in plaats van naar de administratieve handelingen, gaan de milieuaspecten verder dan afval en energie.

Scopedefinitie ISO 14001 certificaat

10 Vraag

Een middelgroot productiebedrijf in de betonbranche heeft een ISO 9000 certificaat. De scope van het certificaat betreft de productie-, inkoop en verkoopafdelingen. De research & developmentafdeling is in het kwaliteitssysteem niet meegenomen. Het bedrijf wil het systeem uitbreiden tot een gecombineerd ISO 9000 en 14000 systeem met dezelfde scope. Kan dit? Waarom wel / niet?

Samenvatting discussie:

Als je dezelfde insteek neemt voor de scopedefinitie als gehanteerd wordt voor ISO 9000:2000, dan kun je afdelingen die geen invloed hebben op het productieproces uitsluiten uit de scope. Als je kijkt naar de milieuaspecten van de afdeling R&D, dan kunnen de milieuaspecten niet buiten het milieuzorgsysteem gehouden worden (tenzij het een gescheiden organisatie is met o.a. eigen beleid en milieuvergunning), aangezien de keuzen van R&D mede bepalend zijn voor de milieuprestatie van de organisatie. De

organisatie kan er echter voor kiezen R&D in het systeem op te nemen als ingekochte dienst en op die wijze de milieuaspecten in het systeem meenemen. Op deze manier kan R&D uit de scopedefinitie blijven, terwijl toch de milieuaspecten in het systeem zijn opgenomen. De voorkeur heeft echter R&D binnen de scopedefinitie op te nemen.

Interne audits

11 Vraag

Een middelgroot bedrijf heeft twee productieafdelingen, een research afdeling, afdeling administratie en personeel, en een kwaliteits- en milieuafdeling. De kwaliteits- en milieucoördinator (km-coördinator) voert de interne audits uit. Hij heeft kennis genomen van ISO 19011 en deze op zijn eigen wijze geïnterpreteerd en gebruikt. Het interne auditsysteem bestaat uit een auditprogramma, een korte rapportage van elke audit en een evaluatie van de audits tijdens de directiebeoordeling.

ISO 19011 is een richtlijn voor het uitvoeren van kwaliteits- en/of milieumanagementsysteemaudits. De richtlijn is zowel voor interne als externe audits te gebruiken.

Beoordeel van de volgende situaties of je vindt of de km-coördinator er goed mee om gaat en geef aan waarom wel/niet, en welke eisen jij aan dit bedrijf zou stellen.

11.1 Auditprogramma

De km-coördinator stelt een auditprogramma op waarin alle afdelingen jaarlijks worden geaudit in het kader van ISO 14001. Het programma bestaat uit een matrix waarin is vastgelegd in welke week welke afdeling wordt beoordeeld.

- A Vind je het programma voldoende?
Welke onderwerpen / afdelingen moeten bij de interne audits behandeld worden?
- B Vind je dat er voor het uitvoeren van audits een checklist of vragenlijst aanwezig moet zijn?
- C Volgens ISO 19011 moet er een doelstelling geformuleerd worden voor het auditprogramma. Welke doelstelling kan de km-coördinator hebben; moet deze zijn vastgelegd?

Samenvatting discussie:

11.1 A, B en C

De basis van het programma is voldoende. Het is duidelijk wanneer welke afdeling geaudit wordt. In het programma is echter niet duidelijk wanneer en door wie de km-coördinator beoordeeld wordt; hij mag niet zijn eigen werk beoordelen. In het programma of in achterliggende documenten moet de voorbereiding van de audits duidelijk zijn. Dit kan

door middel van een checklist, een vragenlijst of een andere werkwijze. In de voorbereiding van de audits moet duidelijk zijn waar de audit over gaat en op welke wijze de resultaten van de vorige audit op de afdeling of relevante bevindingen uit andere audits worden meegenomen.

Bij de uitwerking van het auditprogramma en de voorbereiding van de audits moet de km-coördinator een bepaald doel voor ogen hebben om naar toe te werken. Deze doelstelling hoeft niet op papier te zijn vastgelegd, maar dit heeft wel de voorkeur. Volgens de ISO 14001-norm moet de doelstelling voor de interne audits door het management worden bepaald.

11.2 Bewaking en beoordeling auditprogramma

Het bedrijf gebruikt het zelfde auditprogramma al vier achtereenvolgende jaren zonder verandering in het programma aan te brengen. In de afgelopen vier jaar hebben er wel de nodige veranderingen in het bedrijf plaats gevonden: de researchafdeling is van twee naar zes mensen gegaan, er worden andere soorten producten geproduceerd en de milieuaspecten van het bedrijf zijn veranderd. De km-coördinator vindt dat het programma echter nog steeds voldoende aansluit bij het bedrijf.

A Op welke wijze vind je dat de beoordeling / evaluatie van het programma moet plaatsvinden? (door wie, wanneer, frequentie, ...)

B Waar moet bij de beoordeling / evaluatie van het auditprogramma op gelet worden?

■ Samenvatting discussie:

11.2 A en B

De evaluatie van het auditprogramma kan uitgevoerd worden door de auditor die het programma uitvoert, in dit geval de km-coördinator. Het programma moet tenminste beoordeeld worden bij wijzigingen in de organisatie. Daarnaast behoren de audits te worden beoordeeld tijdens de directiebeoordeling. Hierbij horen niet alleen de resultaten van de audits beoordeeld te worden, maar ook het programma. ISO 19011 geeft aan dat het programma vooraf beoordeeld wordt door de directie; de directie is dan logischerwijs ook betrokken bij de evaluatie ervan. Bij de evaluatie moet beoordeeld worden of het geformuleerde doel behaald wordt en op welke wijze het programma en/of de uitvoering eventueel bijgesteld moeten worden.

11.3 Uitvoeren van de interne audit

De km-coördinator voert de interne audit uit op een informele manier. Met alle afdelingen houdt hij gesprekken over de werking en uitvoering van het systeem. Hiervoor nodigt hij per afdeling een aantal medewerkers uit om aan het gesprek deel te nemen en onderliggende stukken mee te nemen. Tijdens het gesprek krijgt hij een beeld over de naleving van het systeem, het voldoen aan wettelijke eisen en de mogelijke verbeteringen voor de afdeling. Op basis hiervan schrijft hij het auditrapport. De constatering worden niet getoetst aan de ISO 14001-norm. Apart van de uitvoering van de audit beoordeelt de milieucoördinator een

keer per jaar of het gedocumenteerde systeem aan de eisen van ISO 14001 voldoet. Hij doet dit niet aan de hand van gesprekken, het is een papieren beoordeling waarin hij kijkt of alle normpunten door het systeem worden afgedekt.

- A Welke opleiding/ervaring verwacht je van de km-coördinator als interne auditor?
Wanneer keur je de opleiding / ervaring van de km-coördinator af?
- B Vind je de beschreven uitvoering van de interne audits en de rapportage voldoende?
Waarom wel/niet?
- C De ISO 19011-norm zegt dat er een auditplan gemaakt moet worden voor elke individuele audit. Wat moet er minimaal in het auditplan worden opgenomen?
- D Welke eisen stel je aan de rapportage van de auditor na een interne audit?

■ Samenvatting discussie:

11.3 A

Van de km-coördinator als interne auditor verwacht je minimaal dat hij kennis heeft van het systeem en van audittechnieken. De opleidings- en ervaringseisen moeten voor deze functie zijn vastgelegd in het systeem.

11.3 B

De beschreven werkwijze voor de interne audits is onvoldoende omdat er geen bezoek aan de werkvloer wordt gebracht waarbij de auditor de informatie die hij krijgt in de praktijk kan toetsen. Uit de case blijkt niet duidelijk of de steekproef die de auditor neemt op een afdeling een relevante steekproef is.

11.3 C

In het auditplan, dit is de voorbereiding voor de uitvoering van de audit, moeten minimaal de volgende onderdelen zijn uitgewerkt: doel van de audit, wie wordt geaudit, waarover, waar en op welke wijze gerapporteerd wordt, aan wie en wanneer.

11.3 D

Uit het verslag moet minimaal te herleiden zijn welke belangrijke onderwerpen aan bod zijn gekomen, wat het resultaat is en welke opmerkingen en/of afwijkingen geconstateerd zijn.

Aanvullend op de inleidende tekst van deze vraag:

De controle of de doelstellingen uit het systeem worden behaald en het voldoen aan wettelijke eisen gebeurt niet op de afdeling, maar in de directiebeoordeling en in de controlerondes op de vergunningen die door de km-coördinator worden uitgevoerd. Tijdens de controlerondes loopt de km-coördinator met de vergunning in de hand het bedrijf rond om te kijken of aan de voorschriften uit de vergunning wordt voldaan.

E Is het systeem van controle op doelstellingen en wettelijke eisen voldoende?
Waarom wel/niet?

F Tijdens de directiebeoordeling wordt ook een beoordeling uitgevoerd van de resultaten van de interne audits. Waar moet tenminste op beoordeeld worden?

■ Samenvatting discussie:

11.3 E

De km-coördinator kijkt alleen naar de eisen uit de vergunning. Waarschijnlijk zijn er meer wettelijke eisen dan die in de vergunning vermeld staan. Deze worden niet meegenomen. Tijdens de beoordeling van doelstellingen wordt niet gekeken naar de betrokkenheid van medewerkers bij het behalen van de doelstellingen.

11.3 F

Tijdens de directiebeoordeling wordt beoordeeld of het interne auditsysteem effectief en efficiënt is. Er wordt onder andere gekeken of de uitvoerders van het programma voldoende zijn opgeleid, of met het programma het doel wordt bereikt, wat voor opmerkingen zijn er gemaakt en hoe de uitvoering van verbetermaatregelen is.

Een bedrijf wil graag een ISO 14001 certificaat behalen. Tijdens de certificatie-audit blijkt het bedrijf nog niet het gehele interne auditprogramma uitgevoerd te hebben.

G Bij de beoordeling van het auditprogramma zie je dat het programma wel is uitgevoerd, maar er geen follow-up is gegeven aan de resultaten. Er zijn bijvoorbeeld een aantal good-housekeeping verbetermaatregelen geconstateerd, maar deze zijn niet uitgevoerd. Wat is hiervan de consequentie?

H Kan het bedrijf gecertificeerd worden?

Zo nee, wat moet minimaal aanwezig en/of geaudit zijn?

■ Samenvatting discussie:

11.3 G

De consequentie is onder andere afhankelijk van het soort opmerkingen die gemaakt en niet uitgevoerd zijn en van de mate van uitvoering van het auditprogramma. Als duidelijk is dat het verbetersysteem niet werkt, zal de externe auditor een ernstige afwijking formuleren.

11.3 H

Tijdens de audit moeten er voldoende resultaten liggen waaruit blijkt dat de werking van het systeem kan worden aangetoond. Dit kan niet met een enkele audit. In principe moet het bedrijf een volledige auditcyclus hebben uitgevoerd. In overleg met de auditor kan hier van worden afgeweken en kunnen een aantal, niet milieugerelateerde audits, worden uitgesteld. Wel moeten alle belangrijke organisatiedelen en normelementen zijn geaudit.

Afwijkingsrapporten

12 Vraag

Bij een afwijkingsrapport is het van belang dat de auditor concreet en duidelijk aangeeft waar het probleem zit en waarvoor er een afwijking wordt gegeven. Voorkomen moet worden dat er een afwijking wordt geschreven voor iets wat niet in de norm wordt geëist of waardoor het voor de klant niet duidelijk is waar het probleem ligt.

Geef voor onderstaande afwijkingen aan wat er mis is met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden? Clausule referenties zijn alle aan ISO 14001: 1996.

12-1 Cl. 4.2: Afdeling: Directie

Het milieubeleid bevat geen referentie aan het beschikbaar zijn voor het publiek.

Wat is er mis met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden?

■ Samenvatting discussie:

12.1

Dit is geen terechte afwijking. Dit is geen vereiste van ISO 14001. Het beleid moet beschikbaar zijn maar hoeft hieraan niet te refereren.

12-2 Cl. 4.3.1: Afdeling: Milieuoördinator

De procedure voor het identificeren van de milieuaspecten dekt niet de milieuaspecten van de producten.

Wat is er mis met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden?

■ Samenvatting discussie:

12.2

Deze formulering is goed. In de norm wordt gevraagd om een identificatie van milieuaspecten van producten.

12-3 Cl. 4.3.2: Afdeling: Milieuoördinator

Het bedrijf heeft geen volledig inzicht in alle relevante vereisten van wet- en regelgeving.

Wat is er mis met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden?

■ **Samenvatting discussie:**

12.3

Deze afwijking is zodanig algemeen geformuleerd dat er geen toegevoegde waarde meer in zit voor het bedrijf. Indien de afwijking concreter was geformuleerd had het bedrijf een handvat gehad om de afwijking op te lossen.

12-4 **CI. 4.3.3:** **Afdeling: Ontwerp en ontwikkeling**

De milieu doel- en taakstellingen zijn niet, waar mogelijk, SMART geformuleerd. (SMART: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdsgebonden)

Wat is er mis met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden?

■ **Samenvatting discussie:**

12.4

Dit is geen eis uit de ISO 14001-norm en kan daarom alleen als verbeterpunt naar voren worden gebracht en niet als afwijking.

12-5 **CI. 4.4.6:**

Tijdens de rondgang worden de volgende milieugevaarlijke situaties geobserveerd:

- tank met natronloog zonder opvangbak;
- afvalcontainers (met lekkende verfresten) niet op verharde ondergrond;
zuren (ongeveer 500L) en logen (230 kg) in één voorraadkamer opgeslagen.

Wat is er mis met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden?

■ **Samenvatting discussie:**

12.5

Geen van de beschreven situaties worden verboden door ISO 14001. Er moet aangegeven worden waarom er niet voldaan wordt aan ISO 14001. De afwijking kan verschillende oorzaken hebben zoals onvoldoende kennis wet- en regelgeving, geen goede communicatie, onvoldoende opleiding op de werkvloer, geen goed intern auditsysteem.

12-6 **CI. 4.4.7:** **Afdeling: Chemicaliënopslag**

De noodprocedures zijn nog niet beproefd.

Wat is er mis met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden?

■ Samenvatting discussie:

12.6

Dit is alleen een afwijking indien het bedrijf de mogelijkheid heeft de noodsituaties te beproeven. Indien er wel een goed plan of goede procedure klaar ligt voor de beproeving en er is een datum vastgesteld voor uitvoering, is het geen afwijking.

12-7 **Cl. 4.5.1:** **Afdeling: Juridische zaken**

Bedrijf P dient een procedure op te stellen voor het periodiek evalueren van naleving van milieuwet- en regelgeving.

Wat is er mis met het afwijkingsrapport, waarom kan deze afwijking niet zo geformuleerd worden?

■ Samenvatting discussie:

12.7

Dit is geen omschrijving van een bevinding, maar een voorschrift ter verbetering.

Resultaat initiële audit

13 Vraag

Noot: Bij de onderstaande beschrijving zijn een aantal zaken weggelaten. Ga er vanuit dat deze niet van significante invloed zijn op datgene wat is beschreven.

Situatieschets

Bedrijf:

producent van draagtassen van papier en plastic met zo'n 75 medewerkers. Het bedrijf heeft in januari van 2002 een adviseur ingehuurd om het milieuzorgsysteem op te zetten, en wel zodanig dat dit kan leiden tot certificatie.

Speerpunten uit het verbeterprogramma voor 2003:

Productgerelateerd:

Verhogen van percentage gerecyclede grondstof (papier en plastic) in tassen. Doelstellingen: papier naar 75% verhoging per 12/2003 (t.o.v. 65% nu), plastic naar 45% (t.o.v. 40% nu). Specifieke programma's: gedeeltelijke switch van leverancier (gebaseerd op positieve trials in 2002) en overtuigen van klanten.

Proces- en omgevingsgerelateerd:

Verbeterde opslag drukinkten. Doelstelling: volledig voldoen aan richtlijnen CPR 15-1 per december 2003. Programma: gebaseerd op grove inventarisatie van adviseur, die al enkele tekortkomingen vaststelde, een precieze inventarisatie uitvoeren voor april 2003. Uitvoeren van verbetervoorstellen: periode juni – oktober 2003.

Verminderen energie-verbruik. Doelstelling: 2% reductie per december 2003.
Programma: vervanging/verbetering lichtbronnen en uitvoeren van het isolatieplan dat in 2002 is opgesteld.

Overig:

EMS invoeren.

Systeem laten certificeren voor december 2003.

De verantwoordelijkheid voor de product- en procesgerelateerde programma's liggen bij de afdeling "ontwikkeling", voor het invoeren en laten certificeren van het systeem bij de kwaliteitsafdeling.

Interne audit

Uitgevoerd op 8 en 9 augustus 2002. Geen afwijkingen geconstateerd.

Management Review

Is uitgevoerd in augustus 2002. De conclusie is dat de onderdelen van het MZS naar behoren zijn ingevoerd, maar dat effectiviteit van het systeem nog niet kan worden vastgesteld, aangezien het zorgsysteem net nieuw is opgezet.

Initiële certificatie-auditprogramma

Documentenonderzoek (fase I): 1 mandag september 2002

On-site bezoek (fase I): 1 mandag september 2002

Fase II onderzoek: 4 mandagen oktober 2002 (2 dagen, 2 personen)

Rapportage: 1 mandag oktober 2002

Aan het einde van de 1e dag van het fase II onderzoek kan het auditteam bevestigen dat een gedocumenteerd MZS is ontwikkeld, dat een aspecteninventarisatie is uitgevoerd en dat significante aspecten zijn geïdentificeerd (door de externe adviseur). Het auditteam stelt geen omissies vast in de analyse. Programma's zijn opgesteld om verbeteringen in de milieuprestatie te bewerkstelligen (zie boven). Het auditteam stelt vast - op basis van haar deskundigheid - dat met de voorgestelde programma's in principe de doelstellingen zouden kunnen worden gehaald. Aangezien de budgetten voor 2003 nog niet zijn vastgesteld, is het moeilijk om vast te stellen of de programma's ook daadwerkelijk worden ondersteund met middelen. Verbeterprogramma's uit het verleden zijn niet of nauwelijks aantoonbaar aangezien het monitoringssysteem pas sinds juli 2002 functioneert.

Oftewel: de auditor kan bevestigen dat een MZS is ingevoerd, maar effectieve implementatie kan (nog) niet worden aangetoond.

Vraag

Wat doe je als Lead Auditor?

■ Samenvatting discussie:

Een pasklaar antwoord op deze vraag is niet te geven; dit is van veel factoren afhankelijk. Uit summiere casebeschrijving wordt de situatie van het bedrijf maar beperkt zichtbaar.

De discussies rond deze case gingen twee richtingen op:

- Vind je dat het bedrijf gecertificeerd kan worden?
- Hoe ga je als auditor te werk tijdens een audit bij zo'n bedrijf.

Indien een bedrijf niet kan aantonen dat het milieuzorgsysteem functioneert en effectief is, is het systeem misschien nog niet lang genoeg geïmplementeerd en kan het niet gecertificeerd worden. Het bedrijf moet in principe een volledige auditcyclus hebben doorlopen en een directiebeoordeling hebben uitgevoerd. Onder andere hiermee moet de werking van het systeem kunnen worden aangetoond.

In bovenstaande situaties gaan auditors soms op zoek naar bewijzen waarmee zij kunnen aantonen dat het systeem (nog) niet werkt, terwijl de bewijslast bij het bedrijf ligt. Het bedrijf moet kunnen aantonen dat het systeem werkt. Indien een bedrijf dat niet kan aantonen omdat het systeem nog te kort functioneert, is dit reden genoeg voor een auditor om een afwijking te formuleren. Een afwijking moet altijd gebaseerd zijn op feiten, maar indien een bedrijf niet kan aantonen dat het milieuzorgsysteem werkt, is dat ook een feit waarop een afwijking gebaseerd mag zijn.

■ 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

