

1 Doel

Door opleiding en training van de medewerker(s), voorzien in de kwantitatieve en kwalitatieve behoefte aan medewerkers van de organisatie om goede invulling te geven aan de bedrijfsvoering en waarmee de medewerker(s) zijn taken naar tevredenheid kan uitvoeren.

2 Procesflow

Niet van toepassing

3 ProcedureAlgemeen

- Het opleidingsbeleid maakt onderdeel uit van het personeelsbeleid. De hierbinnen van toepassing zijnde personeelsinstrumenten zijn introductie, instructie, opleiding en individuele en groeps gesprekken.
- Gevolgde opleidingen met behaalde resultaten worden vastgelegd en beheerd aan de hand van het 'opleidings- en werkervaringsoverzicht'.

Functieomschrijving

- Voor alle functie's zijn omschrijvingen opgesteld waarin taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en noodzakelijke kennis/vaardigheden schriftelijk zijn vastgelegd.

Opleidingsmatrix

- De gevraagde kennis/vaardigheden per functie en de aanwezige kennis/vaardigheden worden in een opleidingsmatrix vastgelegd. Hiermee verkrijgt men een overzicht van een uit te voeren opleidingsinspanning .

Opleidingsplan

- Het opleidingsplan is een overzicht van de te organiseren en te volgen opleidingen en wordt jaarlijks samengesteld aan de hand van:
 - noodzakelijke opleidingen vastgesteld in de opleidingsmatrix;
 - noodzakelijke en/of wenselijke opleidingen voortkomend uit het functioneringsgesprek (hieronder wordt ook de individuele aanvraag van de medewerker beschouwd);
 - noodzakelijke en of wenselijke opleidingen voortkomend uit het bedrijfsplan dan wel onderdelen daarvan (bijv. verkoopplan, managementopleidingen).
- Indien nodig wordt er conform het 'reglement tegemoetkoming studiekosten', een studieovereenkomst opgesteld.

Studie-overeenkomst

- Voor het volgen van opleidingen zijn voor de medewerker(s), die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst met Dusseldorp, een aantal mogelijkheden om aanspraak te kunnen maken op een tegemoetkoming in studiekosten. Dit is vastgelegd in het "Studiekostenreglement".

Evaluatie

- Bij ieder gevolgde opleiding/training wordt een evaluatieformulier ingevuld.
- Het functioneren van medewerkers (ongeacht het functieniveau) wordt 1x per jaar in individuele gesprekken besproken en gemaakte afspraken en bevindingen worden schriftelijk vastgelegd.

4 Informatiedragers

- Aanvraagformulier Tegemoetkoming Studiekosten (I)
- Handboek Optimaal Presteren
- Handleiding Functioneringsgesprekken
- Evaluatieformulier functioneringsgesprek (I/O)
- Opleidings- en werkervaringsoverzicht (I)
- Studiekostenreglement (I)
- Opleidingsmatrix (I/O)
- Opleidingsplan (I/O)

5 Procesverantwoordelijke

- 02.02.05 Regiodirecteur(en)
- Directeur DGA
- 02.02.14 Regiodirecteur Ermelo

6 Kwaliteit- en milieuparameters

- Voortgang opleidingsplan(nen)

1 Doel

Het beheren van het gebruik, toegankelijkheid, actualiteit en autorisatie van het administratieve automatiseringssysteem en daarmee een verantwoorde omgang met gegevensbestanden.

2 Procesflow

niet van toepassing

3 ProcedureWijzigingen en nieuwe applicaties

- Aanvragen tot wijzigingen van bestaande applicaties of voorstellen tot aanschaf van nieuwe applicaties worden ter beoordeling voorgelegd.
- Nieuwe/gewijzigde applicaties worden in een geïsoleerde omgeving geïnstalleerd, en voor goedkeuring getest op gebruiksgemak, toepasbaarheid van de applicatie en fouttolerantie. Eventueel wordt contact gezocht met leverancier of programmeur om wijzigingen t.b.v. het gebruik door te voeren.
- Bij wijzigingen aan bestaande of bij nieuwe applicaties worden de gebruikers middels instructie geïntroduceerd met de nieuwe/gewijzigde functionaliteiten.
- De nieuwe/gewijzigde functionaliteiten worden verwerkt in een handleiding.

Autorisatie

- De rechten tot gebruik van het administratieve automatiseringssysteem wordt per functie vastgelegd. Aan gebruikers van het automatiseringssysteem worden rechten toegewezen ten behoeve van het gebruik, dit kan zijn:
 - alleen leesrechten;
 - lees- en schrijfrechten;
 - rechten om gegevens te verwijderen

Storingen

- Wanneer een applicatie niet naar behoren functioneert, dient men direct de functioneel beheerder (s) hierover te informeren.
- De storing wordt in overleg met de gebruiker geanalyseerd en opgelost waarmee getracht wordt herhaling te voorkomen. Afhankelijk van de aard van het probleem wordt e.e.a. schriftelijk vastgelegd.
- Bij regelmatige terugkerende problemen wordt naar een structurele oplossing gezocht.

Rapportages

- Uit de databases worden modelrapportage's samengesteld die aan de verschillende gebruikers voor toepassing worden aangeboden.

Gegevensbeheer

- De volledigheid en juistheid van de opgeslagen stamgegevens worden periodiek per verantwoordelijke afdeling gecontroleerd.

- Verouderde gegevens worden periodiek gearchiveerd/verwijderd.

4 Gebruikte informatiedragers.

- PT-lijst (I)
- Handleiding(en) (O)
- Overzichtlijst Rapportages (O)
- 05.03.01 Rechtenstructuur (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.09 Functioneel Beheerder(s)

6 Kwaliteit- en milieuparameters

- niet van toepassing

1 Doel

Verantwoorde opslag van gesorteerde en/of bewerkte afvalstoffen mede om te voorkomen dat deze met elkaar vermengd raken.

2 Procesflow

Niet van toepassing

3 ProcedureAlgemeen

- Uitgaande afvalstromen dienen te voldoen aan de acceptatievoorwaarden van de be-/verwerker waar de afvalstoffen naar toe worden afgevoerd.

Opslag en voorraadbeheer

- Opslag van afvalstoffen vindt plaats conform voorschriften zoals opgenomen in de vergunning afgegeven voor de inrichting.
- Periodiek wordt een controle van de voorraad uitgevoerd (Massabalans), en de resultaten hiervan worden periodiek besproken. Indien noodzakelijk worden op grond van de constatering(en), maatregelen getroffen

Afvoer

- Opgeslagen afvalstoffen worden pas afgevoerd als deze voldoet aan de gestelde eisen van de be-/verwerker, en nadat controle heeft plaatsgevonden.
- Afvalstoffen die niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, worden zo mogelijk herbewerkt, waarna een herbeoordeling plaatsvindt.
- Alle afvalstoffen verlaten het terrein met een geleidebiljet. Het geleidebiljet dient de juiste wettelijk vereiste gegevens te bevatten.
- Indien bij de controle van aangevoerde afvalstoffen blijkt dat deze niet mogen worden geaccepteerd, moeten deze afvalstoffen door vergunninghouder worden afgevoerd naar een inrichting die beschikt over de vereiste Wm-vergunning(en).

Stagnatie

- Stagnatie in de afzet wordt voorkomen door zorg te dragen voor meerdere afzetmogelijkheden per afvalstof en door afspraken met 'collega' bedrijven.
- Indien de stagnatie van afvoer van afvalstoffen leidt tot stagnatie bij het accepteren van afvalstoffen, dient dit gemeld te worden aan het bevoegd gezag, Gedeputeerde Staten Provincie Gelderland.

4 Informatiedragers

- Vergunningen (I)
- Productbladen (I)
- Registratie kwaliteitsbeoordeling (O)

5 **Procesverantwoordelijkheid**

- 02.02.07 Bedrijfsleider
- 02.02.11 Depotbeheerder-Acceptant
- 02.02.15 Operationeel Vestigingsleider

6 **Kwaliteit- en milieuparameters**

- Massabalans

1 Doel

Borgen van adequaat gebruik van materieel en overige apparaten en meetmiddelen door regelmatige controle op wettelijke voorschriften, bruikbaarheid, nauwkeurigheid en veiligheid.

2 Procesflow

niet van toepassing

3 Procedure

Algemeen

- Van het gemotoriseerde materieel wordt een onderhoudsoverzicht bijgehouden en aan ieder object wordt een uniek nummer toegekend. Specifieke kenmerken, alsmede soort en mate van onderhoud zijn per object schriftelijk vastgelegd.

3.2 Onderhoud en kalibratie

- Onderhoud van het gemotoriseerde materieel, brandblusinstallatie, -blussers en heaters/CV wordt uitbesteedt aan een derde. Verricht onderhoud en/of kalibratie wordt aangetekend op de onderhoudskaart welke op de locatie wordt gearhiveerd.
- Onderhoud aan gemotoriseerd materieel wordt in samenspraak met de planning uitgevoerd.
- Weegbruggen worden jaarlijks geijkt door bevoegde instanties. Hiervan worden kalibratierapporten opgesteld en certificaten afgegeven.
- Electriche handgereedschappen en apparatuur die onder de NEN 3140 vallen, worden jaarlijks gecontroleerd.
- Nauwkeurigheid van analyse-apparatuur wordt gecontroleerd door de resultaten te vergelijken met soortgelijke analyses door een derde (vb. be-/verwerker, extern laboratorium).
- Niet geregistreerde materieel en apparatuur worden tijdens het gebruik beoordeeld op bruikbaarheid. Bij afwijkingen vindt reparatie of vervanging plaats.
- Bij twijfel over de juiste werking van materieel of apparatuur, wordt in eigen beheer een controle uitgevoerd.
- Van eventuele afwijkingen wordt melding gemaakt naar de procesverantwoordelijke, die de noodzakelijke maatregelen treft.

4 Informatiedragers

- Inspectieformulieren (I/O)
- Onderhoudsoverzicht (I/O)
- Onderhoudsrapporten (O)
- IJkrapporten/certificaten (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.07 Bedrijfsleider
- 02.02.11 Depotbeheerder – Acceptant
- 02.02.15 Operationeel Vestigingsleider

6 **Kwaliteit- en milieuparameters**

- geen

1 Doel

Het zo goed mogelijk voorkomen/beheersen van (milieu)schade en het waarborgen van de persoonlijke veiligheid van medewerker(s).

2 Procesflow

niet van toepassing

3 ProcedureRisico-inventarisatie

- Bij wijzigen in de bedrijfsprocessen of deelactiviteiten wordt de situatie per activiteit op arbo-aspecten geïnventariseerd.
- Inventarisaties worden besproken met leidinggevende(n) en/of directie, en bij vaststelling van tekortkomingen wordt een plan van aanpak opgesteld om te komen tot verbetering.

(Bijna-)ongevalregistratie

- (Bijna-)ongevallen wordt een ongevalrapport ingevuld en de ongevallen worden geregistreerd in het ongevallenregister.

Calamiteiten

- Bij calamiteiten wordt zo snel mogelijk gereageerd. Er is sprake van een calamiteit wanneer externe deskundige hulp (brandweer, ambulance) noodzakelijk is
- Totdat deskundige hulpverlening aanwezig is, dragen de BHV'ers verantwoordelijkheid voor de hulpverlening. Zij krijgen daarom alle medewerking en hun aanwijzingen worden strikt opgevolgd. Bij afwezigheid van een BHV'er, is dit verantwoordelijkheid van de hoogste leidinggevende.
- Bij calamiteiten wordt schriftelijke vastlegging gedaan en vindt een evaluatie plaats met betrokken externe hulpinstanties.
- Op iedere vestiging is een uitgebreid bedrijfsnoodplan aanwezig, waarin de te nemen maatregelen staan beschreven. Dit plan wordt één keer per jaar gecontroleerd op actualiteit.

Incidentbeheersing

- Wanneer er sprake is van een onvoorziene omstandigheid met een (afval)stof die genoemd is in het chemiekaarten boek wordt voor de verder te nemen maatregelen hierna verwezen.
- In voorkomende gevallen, waarbij de exacte samenstelling/benaming van (afval)stof niet bekend is worden maatregelen getroffen conform het incidentenformulier wat voor de betreffende stof is opgesteld.
- Incidenten die hebben plaatsgevonden worden geregistreerd in het milieulogboek (per vestiging). In dit logboek wordt het volgende vastgelegd:

- datum;
- soort incident;
- genomen maatregelen
- persoon belast met de afhandeling

4 Informatiedragers

- Chemiekaartenboek (I)
- 07.02.01 Incidentenformulieren (I)
- Bedrijfsnoodplan(nen) (O)
 - 07.02.02 Doetinchem, Logistiekweg
 - 07.02.03 Ermelo, Tolweg 9
 - 07.02.04 Ermelo, Tolweg 12
 - 07.02.05 Lichtenvoorde, Albert Schweitzerstraat
 - 07.02.06 Lichtenvoorde, Dieselstraat
 - 07.02.07 Lichtenvoorde, Galileïstraat
 - 07.02.08 Nijkerk, Tabaksplanter
 - 07.02.09 Nijmegen, Handelsweg
- Milieulogboek (O)
- 07.02.04 (Bijna-)ongevallenrapport (O)
- 07.02.02 Registratieformulier Calamiteiten (O)
- 07.02.03 Werkformulier Risicovolle Werkzaamheden Derde(n) (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.07 Bedrijfsleider
- 02.02.11 Depotbeheerder – Acceptant
- 02.02.15 Operationeel Vestigingsleider
- Functioneel leidinggevende(n) (alleen m.b.t (bijna)ongevalregistratie)

6 Kwaliteit- en milieuparameters

- geen

1 Doel

Het vaststellen en beheren van de verkoopprijzen voor de verschillende uit te voeren diensten.

2 Procesflow

Niet van toepassing

3 ProcedureVaststelling markttarief

- Bij het vaststellen van het markttarief worden de bestaande geldende tarieven vergeleken met de markttarieven en tarieven van concurrenten.
- Na vergelijking van bovengenoemde tarieven met onderbouwing vanuit de kostprijs, wordt een tariefvoorstel opgesteld.
- Het eindvoorstel wordt voor definitieve goedkeuring van de nieuwe tarieven, die in principe voor een jaar vast staan, voorgelegd aan de directie.
- Na goedkeuring van de tarieven worden deze in de aanwezige noodzakelijke ondersteunende documenten overgenomen en in de geautomatiseerde systemen, met vermelding van ingangsdatum.

4 Informatiedragers

- Kostprijscalculaties (I)
- Prijslijsten (O)
- Verkoopboek (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.06 Hoofd(en) Verkoop

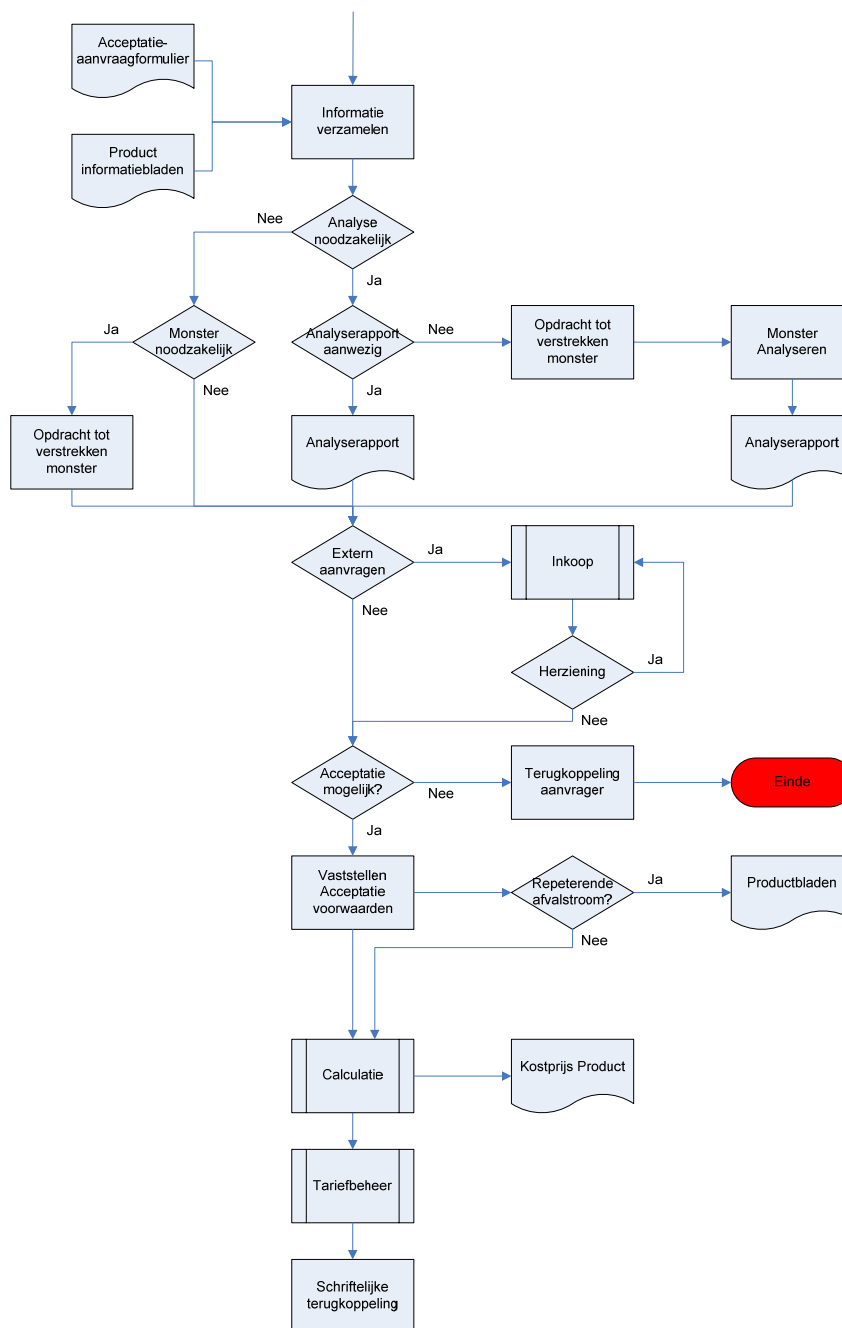
6 Kwaliteit- en milieuparameters

- Percentage afwijkende tarieven (K)

1 Doel

Realiseren van afzetmogelijkheden voor de afvalstoffen die voor inzameling vanuit de markt worden aangeboden, en het vaststellen van acceptatievoorwaarden en kostprijs waaronder deze afvalstoffen kunnen worden ingenomen.

2 Procesflow



3 Procedure

Informatie verzamelen

- In situaties dat niet-gestandaardiseerde afvalstoffen uit de markt worden aangeboden, wordt een aanvraag ingediend om vast te stellen onder welke voorwaarden dit product kan worden ingenomen.

Analyse/monstername

- Afhankelijk van de aanvraag wordt beoordeeld of in het aanvraagtraject een analyse een hoeveelheid product (monster) noodzakelijk is.
- In gevallen waar dit noodzakelijk is wordt hiertoe een verzoek geplaatst bij de indiener van de aanvraag.
- Wanneer noodzakelijke analyseresultaten niet voorhanden zijn, wordt een laboratorium ingeschakeld om deze analyses uit te voeren.

Vaststellen voorwaarden en kostprijs

- Op grond van de keuze van be-/verwerking worden de acceptatievoorwaarden en kostprijs van het product vastgesteld en wordt dit schriftelijk teruggemeld.

4 Informatiedragers

- 09.04.01 Acceptatieaanvraagformulier (I)
- Analyserapporten (I)
- Beeldmateriaal (I)
- Productbladen (I/O)
- Kostprijs product (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- Directeur Recycling
- Directeur DGA

6 Kwaliteit- en milieuparameters

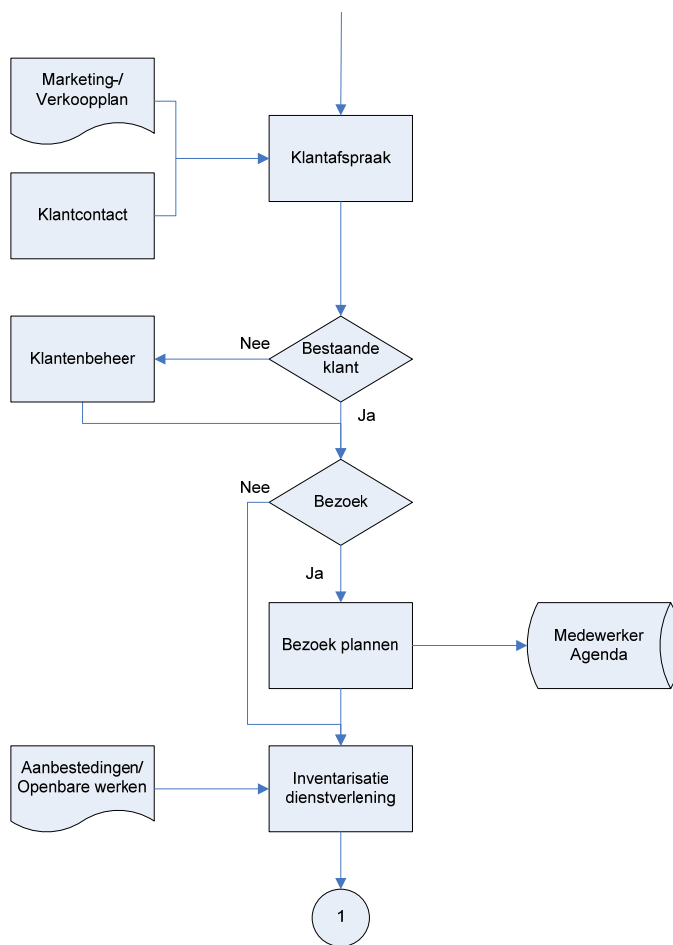
- Doorlooptijd Proces Administratieve Acceptatie (K)
- Percentage positief beoordeelde aanvragen (K)

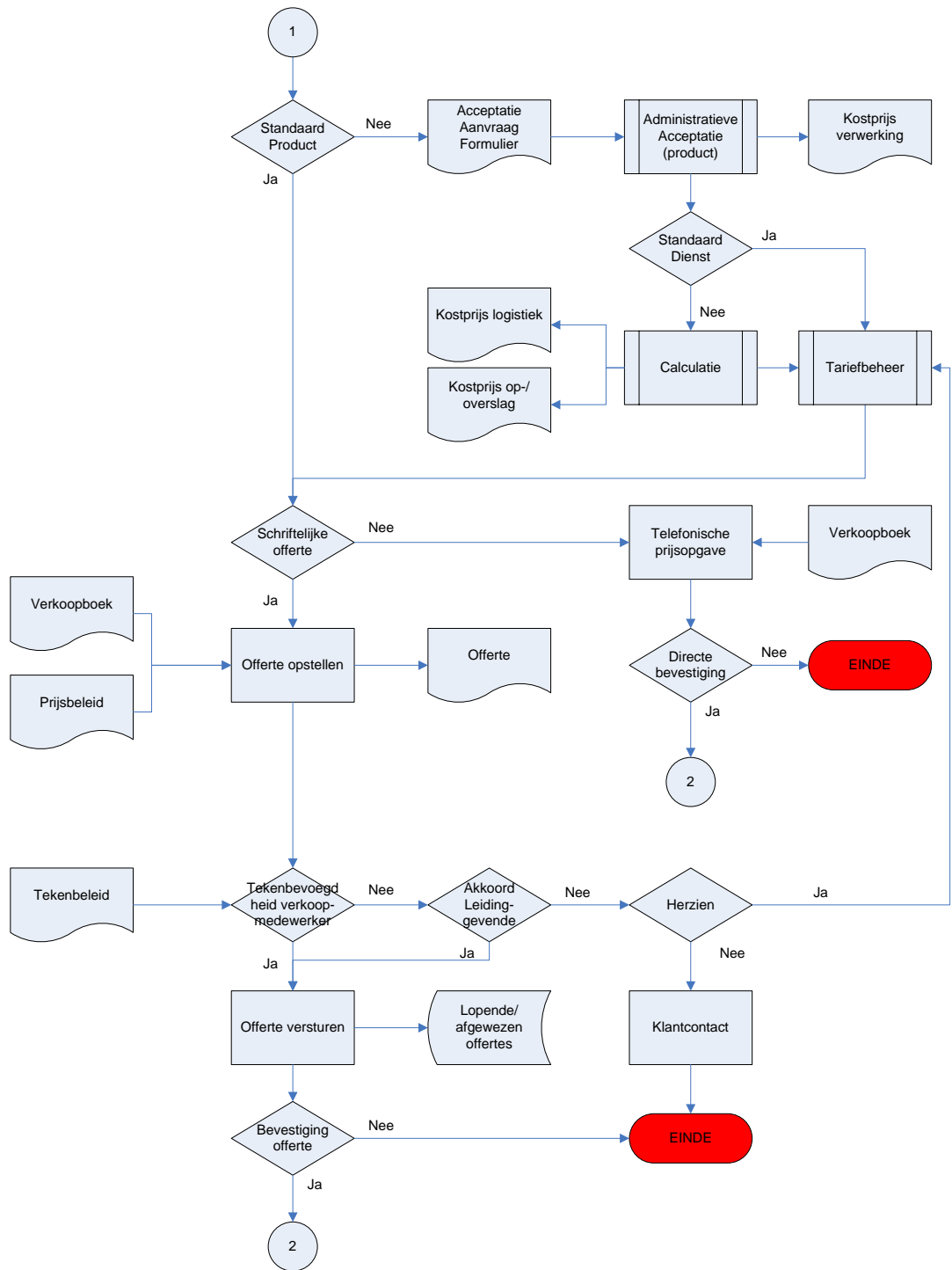
1 Doel

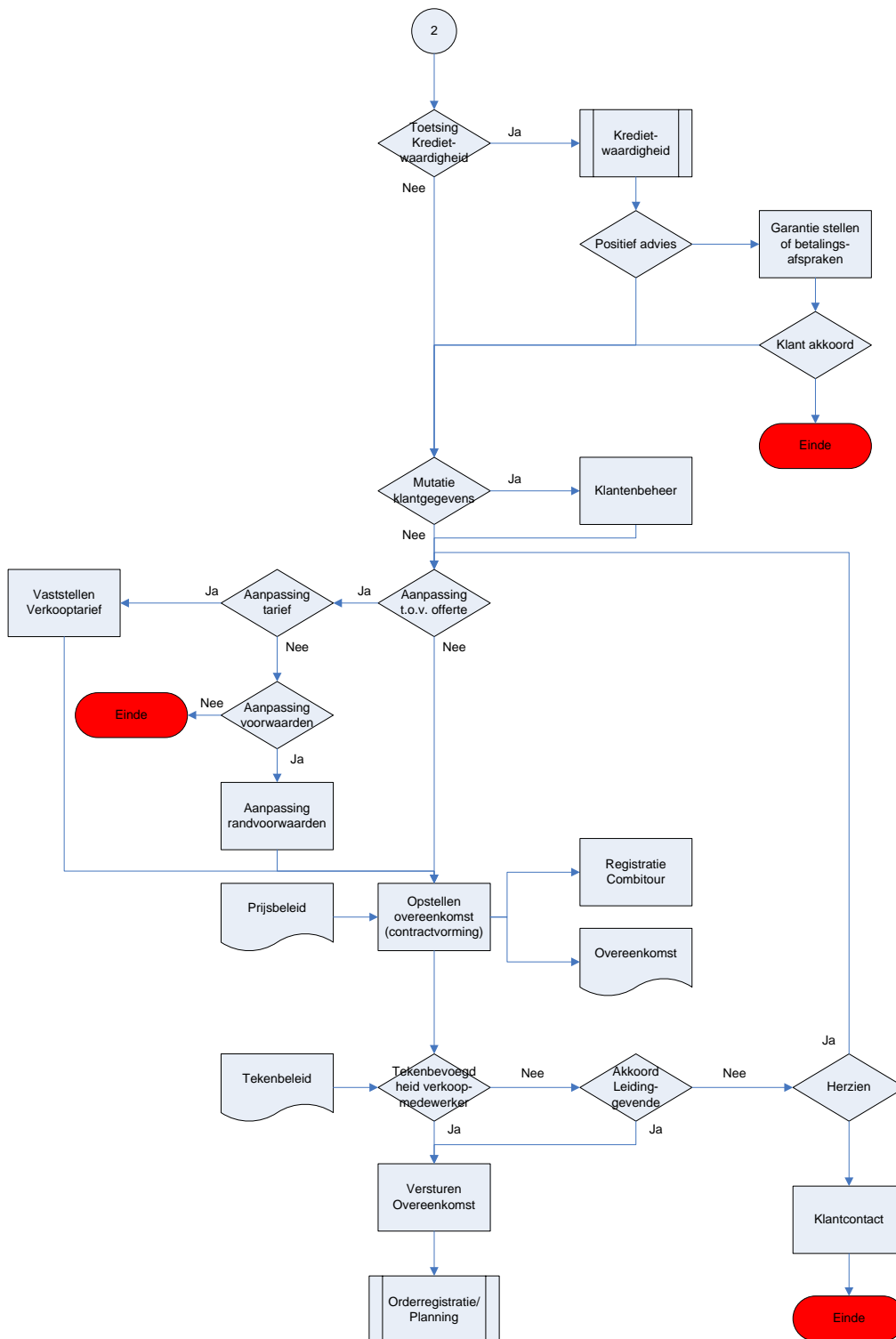
Pro-actief en reactief, potentiële of bestaande klanten benaderen om deze voor de toekomst te kunnen binden/behouden. Inventarisatie en evaluatie van de bestaande dienstverlening en het verzamelen van de juiste, noodzakelijke informatie om een passende aanbieding te kunnen maken.

De afspraken op een zodanige wijze vastleggen dat gewaarborgd wordt dat de gemaakte afspraken worden nagekomen en hierover geen misverstanden zullen ontstaan.

2 Procesflow







3 Procedure
Initiatief/acquisitie

- In het verkoopplan is vastgelegd welke bedrijven op initiatief van Dusseldorp actief worden benaderd. Het plan wordt regelmatig, maar minstens éénmaal per jaar geëvalueerd en eventueel noodzakelijk gewijzigd.
- Door het lezen van dag- en vakbladen, internet en het onderhouden van contacten met (potentiële) opdrachtgevers, wordt informatie ingewonnen over omvangrijke projecten en/of aanbestedingen en openbare werken.

Klantcontact

- Iedere aanvraag wordt getoetst op de noodzaak of een bezoek aan het bedrijf moet worden afgelegd.
- Als er sprake is van een aanvraag wordt het volgende geïnventariseerd:
 - Over welke dienstverlening men geïnformeerd wil worden;
 - Of de klant een bestaande of nieuwe klant is

Klantenbeheer

- Wanneer er sprake is van een klantmutatie wordt een nieuwe debiteur aangemaakt of de debiteurgegevens gewijzigd.

Bedrijfsbezoek plannen

- Afspraken, zowel die voortkomen uit het verkoopplan als die op verzoek van de (potentiële) klanten, worden geregistreerd in de digitale agenda van de buitendienstmedewerker (planning op basis van regio-indeling).

Inventarisatie dienstverlening

- Tijdens een bezoek wordt de dienstverlening van Dusseldorp met de (potentiële) klant doorgenomen, en wordt hiervan verslag opgemaakt.
- In specifieke gevallen kan de (potentiële) klant om aanvullende informatie worden gevraagd, om een aanvraag in behandeling te kunnen nemen. (vb. productinformatie, veiligheidsbladen, etc.)

Productidentificatie

- Wanneer er sprake is van een 'standaard'-product kan direct een offerte worden opgesteld. In alle andere gevallen wordt conform de procedure 'Administratieve Acceptatie', een aanvraag ingediend om vast te stellen óf en onder welke voorwaarden (financieel en technisch) dit product kan worden ingenomen.

Opstellen offerte

- Een offerte wordt op basis van de gegevens uit de tarievenlijst samengesteld om binnen de gestelde termijn aan de klant te kunnen worden toegezonden. Een offerte bevat minimaal de volgende gegevens:
 - commercieel tarief;
 - verpakkingsvoorwaarden;
 - acceptatievoorwaarden.
 - geldigheidsduur
- In gevallen dat de (eind)verantwoordelijke niet akkoord gaat met de opgestelde offerte en herziening gewenst is, zal hij dit terugkoppelen met de aanvrager van de offerte.

Versturen offerte

- Een offerte wordt binnen de gestelde termijn (mits anders afgesproken) na aanvraag aan de (potentiële) klant verzonden. Indien de termijn wordt overschreden, wordt contact opgenomen met de (potentiële) klant, om hiervan melding te maken.

Registratie uitstaande offertes

- Offertes worden na het uitbrengen bewaard.

Periodieke controle uitstaande offertes

- Periodiek worden de uitstaande offertes doorgenomen en wordt er telefonisch contact gezocht met de (potentiële) klanten.
- Wanneer de geldigheidsduur van een offerte is verstreken of een offerte wordt afgewezen zonder dat om herziening wordt gevraagd wordt deze bewaard als lopende/afgewezen offerte.
- Opvolgingsresultaten worden vastgelegd en tijdens het werkoverleg (hoofdverkoop met regioverantwoordelijke(n)) besproken, geëvalueerd en geanalyseerd.

Toetsing kredietwaardigheid

- Wanneer de klant opdracht verstrekt tot uitvoering van de dienstverlening en er sprake is van twijfel over de betalingsmogelijkheden van een nieuwe klant, wordt deze gemeld bij de financiële administratie van Dusseldorp I&R voor een toetsing op kredietwaardigheid.

Garantie of betalingsafspraken

- Bij een negatief advies, kan worden gekozen voor een garantiestelling of een aanvullende betalingsafspraken, o.a.:
 - bankgarantie van de betreffende relatie;
 - het garant staan door een andere maatschappij binnen het concern van de klant (bijv moedermaatschappij) die wel voldoende kredietwaardig is.
 - het doen van vooruitbetalingen.
- De klant wordt hiervoor geraadpleegd.

Wijziging voorwaarden

- Wanneer noodzakelijk kunnen met klanten kunnen individuele prijzen worden overeengekomen. De mogelijkheid tot het verstrekken van kortingen is geregeld in het 'Prijnsbeleid'.
- Wijzigingen in de verpakkings-, acceptatie- of betalingsvoorwaarden, mag pas dan worden doorgevoerd, wanneer dit past binnen het vastgestelde beleid.

Opstellen overeenkomst

- De gegevens zoals die zijn overeengekomen, worden vermeld in een opdrachtbevestiging (overeenkomst).
- In een overeenkomst (en registratie in geautomatiseerd systeem) worden de volgende minimale eisen vastgelegd:
 - Tarief

- Containertype
 - Ledigingsfrequentie
 - Ingangsdatum
 - Verpakkings- en acceptatievoorwaarden
 - Looptijd
- Bij wijziging van containertype of ledigingfrequentie wordt de bestaande overeenkomst beëindigd en vervangen door een nieuwe. Bij uitbreiding van containeraantal wordt een extra overeenkomst opgesteld.
 - In die gevallen dat er een overeenkomst moet worden opgemaakt van een eerder uitgebrachte offerte, wordt van de desbetreffende offerte de status aangepast.

Registratie combitour

- Zo spoedig mogelijk na het opstellen van de overeenkomst worden de gegevens verwerkt in het geautomatiseerde registratiesysteem. (aanmaken van een 'template')
- Wanneer een afvalstroomnummer noodzakelijk is voor het uitvoeren van de opdracht(en), dan wordt deze conform hoofdstuk 2 van de Handleiding Combitour aangemaakt.

Versturen overeenkomst

Rolcontainerdienst(en)

- In geval van rolcontainerdienst(en) wordt na ondertekening, de overeenkomst aan de klant toegestuurd. Met de overeenkomst worden de volgende documenten meegestuurd:
 - Algemene en betalingsvoorwaarden;
 - Machtiging tot automatische incasso;
- Na (noodzakelijke) ondertekening door de klant wordt de overeenkomst toegevoegd aan het klantendossier. Is er sprake van een nieuwe klant dan wordt een klantendossier aangemaakt.
- Eventueel meegestuurde en ondertekende machtigingskaarten worden in het geautomatiseerde registratiesysteem ingevoerd en bewaard bij op de Financiële administratie.

Overige dienst(en)

- De overeenkomst naar wordt na controle aan de klant verzonden.

4 Informatiedragers

- Handleiding Combitour (I)
- Informatierapport kredietwaardigheid (I)
- Marktinformatie (I)
- Openbare werken/aanbestedingen (I)
- 09.05.01 Prijsbeleid (I)
- 09.05.02 Tekenbeleid Uitgaande offertes (I)
- Verkoopboek (I)
- Verkoopplan (I)
- Etiketteringsvoorbeeld (O)
- Machtigingskaart (O)
- Overeenkomst (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.06 Hoofd(en) Verkoop

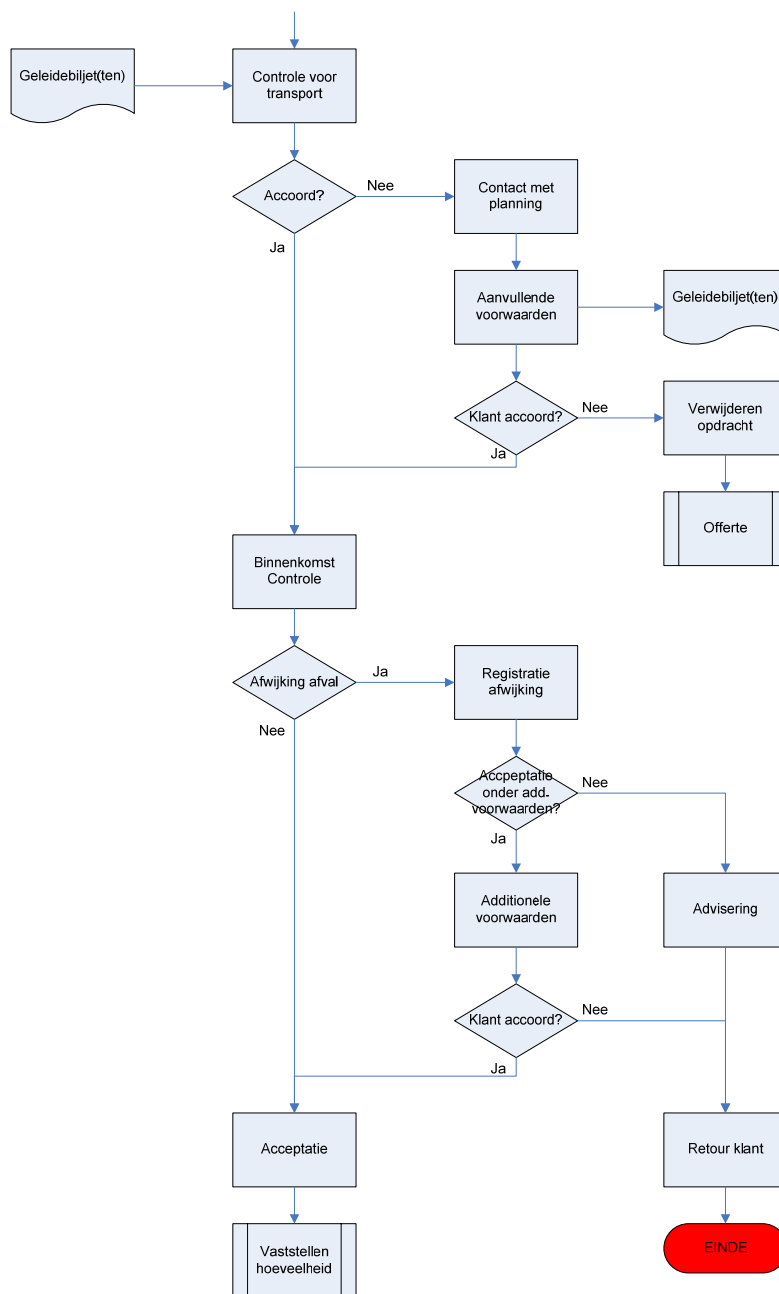
6 Kwaliteit- en milieuparameters

- Omzet (groei) per (**K**)
- Klantverloop (**K**)
- Klachten (**K**)
- Creditnota's a.g.v. Acquisitie en Relatiebeheer (**K**)

1 Doel

Het controleren, beoordelen van aangeboden afvalstoffen voor een verantwoorde wijze van transport, en om ervoor te zorgen dat alleen afvalstoffen worden ingenomen die op basis van aard, samenstelling en hoedanigheid voldoen aan de eisen vastgelegd in het acceptatiereglement en vergunningvoorschriften.

2 Procesflow



3 Procedure

Controle voor aanvang transport

- Tijdens de inzameling van afvalstoffen bij de ontdoener wordt de aard en samenstelling van het afval gecontroleerd, of het in overeenstemming is conform de gemaakte afspraken.

Kontakt planning

- Indien de aangeboden afvalstoffen niet in overeenstemming is met hetgeen vooraf overeengekomen, wordt hiervan melding gemaakt.
- Bij geconstateerde afwijkingen wordt contact opgenomen met de planning om verdere afhandeling te bespreken.

Aanvullende voorwaarden (1)

- Na samenspraak tussen de planning en de afdeling verkoop wordt eventueel contact opgenomen met de klant, waarbij deze een alternatief voorstel wordt gedaan. Eventueel wordt de klant een nieuwe offerte toegestuurd.
- Wanneer de klant bij een afwijking akkoord gaat met het nieuwe voorstel, zal de dienstverlening onder aanvullende voorwaarden worden uitgevoerd.

Binnenkomstcontrole

- Bij binnenkomst van de aangeboden afvalstoffen visueel gecontroleerd, wordt beoordeeld of de samenstelling van het afval overeenkomt met de beschrijving zoals die vastgelegd.

Registratie afwijking

- Indien tijdens de controle blijkt dat de aangeboden vracht, componenten en/of stoffen bevat welke niet overeengekomen zijn wordt de geconstateerde afwijking geregistreerd.

Aanvullende voorwaarden (2)

- Op grond van de geregistreerde afwijking, wordt beoordeeld of de aangeboden afvalstoffen onder aanvullende voorwaarden, binnen het acceptatiereglement, kunnen worden geaccepteerd.
- Eventueel wordt na samenspraak met de afdeling verkoop met de afdeling verkoop contact opgenomen en worden deze aanvullende voorwaarden schriftelijk naar de klant bevestigd.

Retour Klant

- Wanneer het niet mogelijk is de aangeboden afvalstoffen te accepteren binnen het geldende acceptatiereglement, of de klant gaat niet akkoord met de aanvullende voorwaarden, wordt de afvalstoffen geretourneerd.

Acceptatie

- Worden geen afwijkingen geconstateerd of kunnen de aangeboden afvalstoffen onder aanvullende voorwaarden worden geaccepteerd, dan kunnen de afvalstoffen worden gelost en verder afgehandeld.

- Binnen de inrichting mogen alleen de in de Acceptatielijst genoemde afvalstoffen (inrichtingsafhankelijk) worden geaccepteerd.
- Binnen de inrichting is het niet toegestaan de volgende afvalstoffen te accepteren:
 - radioactieve afvalstoffen;
 - fecaliën;
 - kadavers;
 - slachtafval.

4 Informatiedragers

- Acceptatiereglement (I)
- Geleidebiljet (IO)
- Gevarenkaart (I)
- Productbladen (I)
- Ingangsccontroleformulier GA (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.07 Bedrijfsleider
- 02.02.11 Depotbeheerder-Acceptant
- 02.02.15 Operationeel Vestigingsleider

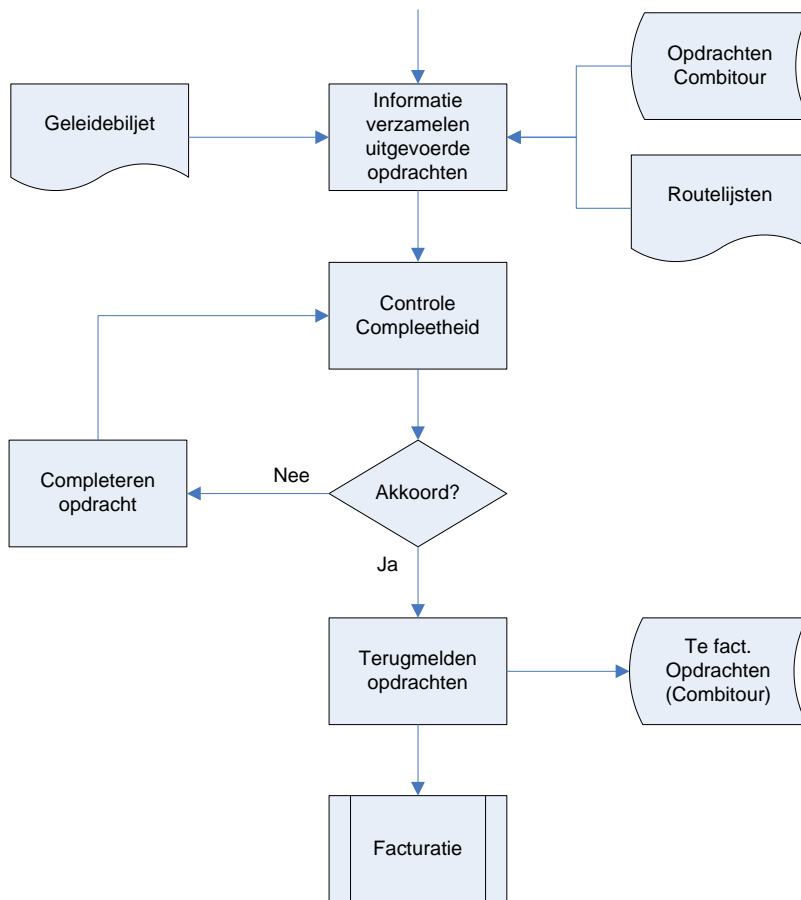
6 Kwaliteit- en milieuparameters

- Niet door te belasten verwerkingskosten (K)

1 Doel

Verzamelen van de benodigde informatie die betrekking heeft op de uitgevoerde opdrachten, en er voor zorgdragen dat deze informatie op een zodanig wijze wordt verzameld en gebundeld dat de en juiste registratie en facturering kan plaatsvinden.

2 Procesflow



3 Procedure

Informatie verzamelen

- Na het uitvoeren van de opdracht, worden vooraf uitgereikte dagkaart(en), geleidebiljetten en overige documentatie ingeleverd bij de afdeling planning.
- Eventuele aanpassingen op de uitvoering zijn handmatig verwerkt op de dagkaart en op het geleidebiljet of routelijst, indien van toepassing.

Controle compleetheid

- Wanneer is vastgesteld dat de opdracht(en) volledig zijn uitgevoerd, wordt gecontroleerd of alle gegevens, welke noodzakelijk zijn om een juiste factuur te kunnen maken, aanwezig zijn.

Completeren opdracht

- Bij ontbrekende of onvolledige informatie, zal men de betrokken medewerker hierop aanspreken en er zorg voor dragen dat de gewenste informatie alsnog wordt verstrekt.

Terugmelden opdracht

- Gegevens die betrekking hebben op de uitvoering van werkzaamheden, worden direct verwerkt in het geautomatiseerde systeem.
- De verzamelde informatie wordt per dag, per voertuig, overgedragen om te worden gefactureerd. Per dag, per voertuig worden de volgende documenten overgedragen:
 - Geleidebiljetten;
 - Routelijsten (indien van toepassing)
 - Weegbonnen (indien van toepassing)

4 Informatiedragers

- CMR (I)
- Geleidebiljetten (I)
- Handleiding Combitour (I)
- Routelijsten (I)
- Werkkaarten (I)
- Weegbonnen (I)
- Te factureren opdrachten (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.08 Hoofd Administratie Bedrijfsbureau

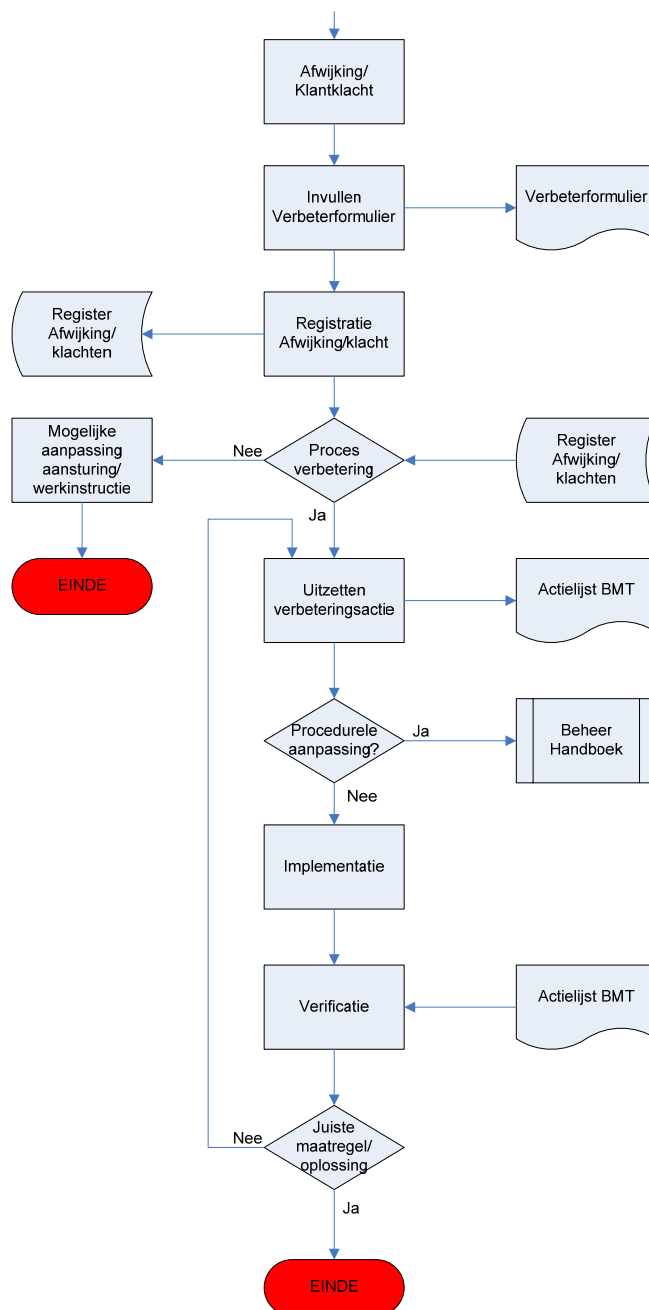
6 Kwaliteit- en milieuparameters

- Doorlooptijd uitgevoerde opdracht tot terugmelding (K)
- Creditnota's a.g.v. Opdrachtafhandeling (K)

1 Doel

Analyseren van meldingen en klachten, en het nemen van preventieve en/of corrigerende maatregelen, ten behoeve van optimalisering van de bedrijfsprocessen.

2 Procesflow



3 Procedure

Invullen verbeterformulier

- Geconstateerde afwijkingen, of voorstellen tot verbeteringen die van toepassing zijn op de processen worden vermeld op een verbeterformulier. Dit betreft o.a.:
 - verbeteringen/aanpassing van werkwijze;
 - ook (mondelinge) klachten van klanten, omwonenden;
 - afwijkingen die zijn geconstateerd op grond van een controle-/inspectieonderzoek uitgevoerd door eigen personeel of derde(n);
 - tekortkomingen van leveranciers

Klachtafhandeling Majors/incidentele afwijkingen

- In incidentele situaties en bij klachten (van klanten of andere belanghebbende), worden deze schriftelijk vastgelegd en door de medewerker(s) ingeleverd bij hun leidinggevende (procesverantwoordelijke).
- Verbeterformulieren worden opgenomen in het Register Afwijkingen/klachten. De beheerder van het register zorgt dat het formulier bij de juiste procesverantwoordelijke terecht komt.
- Indien noodzakelijk worden direct passende maatregelen genomen die tot oplossing van de situatie zullen leiden.

Klachtafhandeling Minors

- Periodiek (voorlopig vastgesteld op 1x per half jaar) wordt over een periode van 4 weken het aantal minor-klachten geregistreerd op basis van de processen.
- Van een klacht wordt schriftelijk de datum, debiteurnummer, klantnaam en omschrijving van de klacht vastgelegd.
- Indien noodzakelijk kan dit leiden tot doorvoeren van een verbetering, deze zal als aktiepunt op de BMT-lijst worden opgevoerd.

Registratie Procesverbetering

- Registraties van verbeterformulieren worden besproken in het BMT-overleg, waar vastgesteld wordt of er een verbetertraject moet worden ingezet. In gevallen dat dit gevraagd is wordt dit in de actielijst opgenomen.

Oplossingsgerichte actie

- De medewerker(s) die betrokken is/zijn bij de verbeteractie, doen zorgvuldig onderzoek naar de oorzaak/reden van de registratie. Op basis van dit onderzoek komen zij met een voorstel die moet bijdragen aan oplossing van het probleem.

Aanpassing procedure

- In voorkomende gevallen waarin dit noodzakelijk is, wordt de preventieve/corrigerende maatregel verwerkt in een nieuwe procedure, of wordt een bestaande procedure aangepast.

Implementatie

- Na goedkeuring wordt een maatregel ter verbetering doorgevoerd.

Verificatie

- Effecten van oplossingsgerichte acties worden 2-3 maanden na implementatie geëvalueerd.
- Jaarlijks worden de bevindingen opgenomen in de directiebeoordeling.

4 Informatiedragers

- 10.03.01 Verbeterformulier (I)
- Register Verbeterformulieren (I/O)
 - 10.03.02 Ermelo
 - 10.03.03 Lichtenvoorde
- Managementreview (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.05 Regiodirecteur
- 02.02.11 Directeur Recycling
- 02.02.12 Directeur DGA
- 02.02.15 Operationeel Vestigingsleider

6 Kwaliteit- en milieuparameters

- Aantal doorgevoerde verbeteringen

1 Doel

Analyseren van meldingen en klachten, en het nemen van preventieve en/of corrigerende maatregelen, ten behoeve van optimalisering van de bedrijfsprocessen.

2 Procesflow

Niet van toepassing

3 ProcedureRandvoorwaarden

- Audits worden door onafhankelijke auditors uitgevoerd conform NEN-19011. Om een audit te kunnen uitvoeren, dient men over voldoende kennis te beschikken inzake het managementsysteem en de te beoordelen bedrijfsprocessen.
- Alle onderdelen van het managementsysteem worden minimaal 1x per 3 jaar gecontroleerd. Op basis van de auditmatrix, waarin de verschillende processen per vestiging zijn weergegeven, wordt auditplanning opgesteld over een driejaren-cyclus.
- Afhankelijk van geconstateerde of mogelijke afwijkingen, of wijzigingen in onderdelen van het managementsysteem, worden deze onderdelen aan een extra controle onderworpen. Dit kan een wijziging ten opzichte van de oorspronkelijke auditplanning tot gevolg hebben.
- Van iedere interne audit wordt een eindrapport opgesteld welk door de directie wordt beoordeeld.

Uitvoering

- De kwaliteit- en milieucoördinator nodigt de verschillende auditoren uit voor een gezamenlijk voorbereiding van de audit. In de voorbereiding worden de volgende aandachtspunten besproken:
 - procesinformatie over de betreffende procedure;
 - soort audit (systeem – proces);
 - doel van de audit;
 - resultaten/aandachtspunten eerdere audit(s);
 - taakverdeling in het auditproces;
 - tijdsplan waarbinnen de audit moet worden uitgevoerd
 - datum van bespreking deelrapportage(s)
- De auditoren maken met de auditee, een afspraak wanneer de audit plaatsvindt.
- Na afloop van een audit(s) worden de waarnemingen en mogelijke verbetervoorstellen vastgelegd in een deelrapportage (Auditrapport) en besproken met de auditee (en evt. directleidinggevende).
- Het (door alle betrokkenen ondertekend) auditrapport wordt opgestuurd naar de KM-coördinator, alsook een kopie naar de auditee en direct leidinggevende.
- In gezamenlijk overleg met de auditoren worden de deelrapportages besproken en wordt een eindrapport opgesteld van de bevindingen en welke mogelijke afwijkingen/aandachtspunten of verbetervoorstellen in het eindrapport moeten worden vermeld.

- De eindrapportage wordt uiteindelijk voorgelegd aan de directie. De directie zal bepalen wie aangedragen oplossingen moet realiseren en binnen welke termijn deze moeten worden gerealiseerd.
- Voortgang van de realisatie wordt 4-wekelijks aan de directie gerapporteerd.
- De auditresultaten worden opgenomen in de managementreview.

4 Informatiedragers

- 01.05.00 Relatietabel ISO-normering en procedures (I)
- 10.04.01 Auditmatrix (I)
- 10.04.02 Auditplanning (I)
- 10.04.03 Deelrapportage Interne Audit (O)
- 10.04.03 Eindrapportage Interne Audit (O)
- 10.04.04 Auditregister Afwijkingen en aandachtspunten (O)
- 10.04.05 Auditregister Verbetervoostellen (O)

5 Procesverantwoordelijkheid

- 02.02.03 Kwaliteit- en milieucoördinator

6 Kwaliteit- en milieuparameters

- Voortgang auditplan