

Interne auditrapportage KAM



IN OPDRACHT VAN MAAS INTERNATIONAL B.V.
Lonneke van Harrewijn - QSN
Sassenheim, 1-4-2020

Inhoud

1	ALGEMENE GEGEVENS	3
1.1	Auditgegevens	3
1.2	Auditees	3
1.3	Kopie rapport aan	3
1.4	Informatiebronnen	3
2	MANAGEMENT SAMENVATTING	6
2.1	Samenvatting	6
2.2	Conclusie	9
2.3	Sterke punten vastgesteld tijdens de audit	9
2.4	Tekortkomingen vastgesteld tijdens de audit	9
2.5	Opmerkingen ter verbetering	10
3	RESULTATEN	11
4	NORMELEMENTEN	14

1 Algemene gegevens

1.1 AUDITGEGEVENS

Datum audit	30, 31 maart, 6 april 2020
Audit nummer	IA 2020_01
Systeemdokumentatie	IMS documentatie zoals gepubliceerd op MAASWeb d.d. 30-31 maart 2020
Scope	Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.
Managementsysteem	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018
Geauditeerde processen	Management processen, operationele processen, ondersteunende processen, beveiligingsprocessen en beheersingsprocessen
Niet van toepassing verklaard	ISO 9001:2015 - 8.3 Ontwerp en ontwikkeling
Doel van de audit	Verificatie van de operationele activiteiten om een inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en mate van implementatie van het managementsysteem
Auditteam	Lonneke van Harrewijn (lead auditor QSN)
Corrigerende maatregelen	Zoals beschreven in het Overzicht Continu Verbeteren. Maatregelen dienen vastgesteld te zijn uiterlijk 3 maanden na datum van bevinding.

1.2 AUDITEES

Functie	Naam
Chief Operations Officer	Koen Petersen
Technical Quality Manager	Marijn Oudijk
Operations Controller	Paul van Nieuwenhuizen
Manager Stock Control	Asgar Gaffar
Manager Planning & Control	Kariem Smeets
PMO Manager (interim)	Klaas de Groot
Preventiemedewerker / Functionaris	Arian van Balen
Gegevensbescherming / Gatekeeper IT	
National Operations Manager	Mara Sarti
Regio manager	Peter van Bekkum
Object coördinator WUR	Jef van Kesteren
Operator	Geert Verwoert

1.3 KOPIE RAPPORT AAN

Functie	Naam
KAM Coördinator/FG	Arian van Balen

1.4 INFORMATIEBRONNEN

Documenten	Documentnaam
Manager Planning & Control	Business continuïteitsplan update 09-03-2020.pdf; scenario 10 Ketenaafhankelijkheid, ziektegolf en pandemie (gepubliceerd op MAASWeb) Rapportage Operator dagrapport per regio (Cubeware)

	Rapportage Regio medewerker click per visit last 20 days – shared service DJI (Cubeware) Work with service calls; overview.xlsx (Cubeware) – communicatie naar klant t.a.v. status call 100102342 Service KPI rapport 236049 Erasmus Universiteit.xlsx (maart 2020) 13-03-2020 Erasmus Universiteit MAAS Analyse.xlsx (actielijst) Mail Melissa Madoe d.d. 27-03-2020 aan o.a. Kariem Smeets KPI rapportage SABIC Regio medewerker SH click per visit rapport last 20 days (Cubeware) Operator week rapport J. Hinten.xlsx (week 8 – week 13 2020) Operations KPIs 2020.pdf Mail van Kariem Smeets aan Planning & Control team d.d. 10-03-2020 FW: Operations KPI set 2020 update tm P2
PMO Manager (interim)	BAM0001_0.1 concept_20200324_Governance en projectorganisatie BAM.xlsx BAM0002_concept_20200325-1_Verificatiematrix contract eisen BAM.xlsx BAM.xxxx concept status rapportage MT.xlsx
Manager Stock Control	Stock Ingredients MINL 2019 per 01022020.xlsx Maas 2020 versie 1.1.xlsx Warehouse VRE Performance 2020 – Maas International Overzicht Projecten Logistiek 1.1.xlsx
Technical Quality Manager	TSO model v03.xlsx Incident report: Fire in machine 136824; 28-10-2019 Incident report Philips Drachten 2019-10-28.pdf Service KPI rapport 230793 SABIC innovative plastics b.v..xlsx 27032020 SABIC Actielijst.xlsx
Operations Controller	Flowchart Geldafhandeling Ops MINL indien cash geld via geldcentrale Maas Son loopt.pdf Procedure overdracht FSV cashbags R1 09092014.docx Diverse foto's geldcentrale
Preventiemedewerker	Proces beschrijving Ongeval of Incident melden (MAASWeb) Formulier Melding Ongeval / Incident versie 3.0 03 september 2019.pdf
Functionaris Gegevens bescherming	Informatieblad MAAS Gegevensbescherming, oktober 2018 (MAASWeb) Privacy verklaring MAAS (25-05-2018.pdf) (MAASWeb) Cookie-disclaimer www.maas.nl Privacy disclaimer www.maas.nl Overzicht bewaartermijnen MAAS-FAQ-GDPR 20200127_v2.3 pdf (MAASWeb)
Gatekeeper IT	Presentatie IT projecten.pptx
National Operational Manager	Continuïteitsplan 'lock down' operations versie 1.docx Mail van Mara Sirti d.d. 03-04-2020 KPI Rapportage NS Maart aan Trudy van Veen (NS) Protocol verzuim tijdens corona.pdf
Regio manager	MaasWeb Taak-Risico-Analyse TRA.xlsx – TRA Vervangen van een waterfilter info versie 11 oktober 2019 TRA Café Clean (Limades; ADR klasse 8 groep 3) en TRA Overige reinigingsmiddelen Bezoekverslag Isala Zwolle 04-02-2020.pdf Bezoekverslag YASK Thales 19-02-2020.pdf Actiepunten overzicht regio 3.xlsx – Lijst openstaande actiepunten Operations KPI's 2020.xlsx

Object coördinator WUR	Schema reinigen (binnen en buiten) en uitschakelen automaten WUR ivm afschaling door Corona (hard copy)
-------------------------------	---

Systemen	Namen van de in gebruik zijnde systemen
Rapportages	Cubeware
CRM	SAGE (sales, klachten)
CRM	SAP (operations, logistiek, finance)
Intranet	MAASWeb
MS Office	MS Office
Website	www.maas.nl

2 Management samenvatting

2.1 SAMENVATTING

MAAS International B.V. (MAAS) is gecertificeerd conform ISO 9001, ISO 14001 en ISO 45001. De organisatie maakt hierbij gebruik van een geïntegreerd managementsysteem waarin de onderdelen kwaliteit, milieu en gezond en veilig werken terugkomen. Het systeem is gericht op de gehele organisatie. Deze audit is uitgevoerd aan de hand van een vooraf opgestelde planning waarbij een dwarsdoorsnede van met name de MAAS Operations aan bod is gekomen. Gedurende deze audit zijn alle drie de normen aan bod gekomen evenals de management -, de operationele -, de ondersteunende -, de beheersings - en de gezond & veilig werken processen.

De milieu gerelateerde onderwerpen hebben tijdens deze audit minder aandacht gekregen boven de Gezond & Veilig werken onderwerpen, doordat tijdens het gesprek met de KAM-coördinator /FG meer is ingegaan op de rollen van Preventiemedewerker, Functionaris Gegevensbescherming en Gatekeeper IT die door deze medewerker worden uitgevoerd.

Het item Milieu is met nagenoeg alle auditees besproken in relatie tot hun werkzaamheden. Met een aantal hiervan, o.a. COO, Manager Stock Control, Manager Planning & Control, Operations Controller, is ook gesproken over de mogelijkheden om de CO2-footprint van MAAS te beïnvloeden in het kader van het eigen MVO-programma onder het thema Impact@Footprint. Dit thema is ook belangrijk gezien de ambitie die de organisatie heeft om zich in 2020 te certificeren tegen niveau 3 van de CO2 Prestatieladder.

Veranderingen afgelopen periode

In de periode tussen de interne audits van 2019 (uitgevoerd medio april 2019) en deze interne audits, zijn er verschillende organisatiewijzigingen uitgevoerd. In Q4 2019 is een nieuwe COO gestart die als opdracht heeft gekregen om de structuur en performance van Operations verder te professionaliseren. Er zijn diverse maatregelen getroffen die in Q1 2020 zijn geïmplementeerd, waaronder een nieuwe formele communicatiestructuur en wijziging in de indeling van regio's en meer focus op nabijheid van aansturing van operators in het veld. Hiernaast zijn nog andere verbeteractiviteiten gedefinieerd. Eind maart 2020 vindt een evaluatie met de directie plaats over de eerste effecten hiervan. Ook zijn er in Q1 2020 (interim) managers aangetrokken voor de verdere professionalisering van de Project Management Organisatie. Tijdens deze audit konden nog geen resultaten worden getoond in verband met de fase van dit traject.

De uitbraak van de COVID-19 pandemie heeft een ernstige impact op het automaat gebruik bij klanten. De afzet van warme en koude dranken is met ong. 70% afgenomen in de periode maart 2020 en het is niet te voorspellen hoe lang deze situatie nog aanhoudt. COVID-19 heeft grote impact op de werkzaamheden van de operators; locaties zijn geheel of gedeeltelijk gesloten of niet toegankelijk voor MAAS operators waardoor de reguliere

activiteiten niet of in zeer beperkte mate kunnen worden uitgevoerd. MAAS is altijd in gesprek met zowel de klant als met medewerkers om hier een passende (tijdelijke) invulling aan te geven. Management heeft hiervoor nieuwe of aangescherpte procedures voor opgesteld. Er is een communicatie structuur met cascade naar medewerker niveau ingericht.

Verloop management processen

Zoals al hierboven geschreven laat de (Operations)organisatie zien dat zij goed omgaat met onvoorziene omstandigheden en wijzigingen. Risicomanagement, communicatiestructuren, doelstellingen, processen en KPI's worden aangepast aan de noodzakelijke nieuwe manier van werken. Processen die volgens de reguliere manieren kunnen blijven lopen worden ook zo uitgevoerd. Met name de Operations organisatie wordt sterk gemonitord middels rapportages. Hierdoor worden afwijkingen snel opgemerkt en kunnen acties worden bepaald.

Verloop primaire processen

De primaire processen die tijdens deze audit zijn getoetst, zijn op orde. De uitvoerende medewerkers zijn professioneel en goed op de hoogte van de processen en procedures. Het verloop van de processen wordt op verschillende niveaus gemeten en gemonitord. Resultaten worden gedeeld met de betrokken stakeholders en waar nodig worden root cause analyses uitgevoerd op afwijkingen om de juiste maatregelen te kunnen vaststellen en in te voeren. Verbeteracties worden geregistreerd en periodiek besproken en gemonitord, zowel intern als met klanten.

Verloop ondersteunende processen

Door de COVID-19 crisis is de trainingsplanning stil komen te liggen. Er is een tijdelijke vacature stop afgekondigd waardoor er geen introductiedagen worden georganiseerd. Voor medewerkers die in Q1 in een nieuwe functie zijn gestart zijn de (systeem)trainingen ook tijdelijk opgeschort. Hierdoor kunnen zij niet volledig in hun nieuwe rol acteren. Online trainingen, toolboxes etc. zijn binnen Operations niet mogelijk met de huidige middelen waarmee de Operators zijn uitgerust. Instructies en toolboxes zijn beschikbaar op MAASWeb. Operators kunnen echter niet online worden getraind, omdat ze niet beschikken over een smartphone of laptop van MAAS die hiervoor gebruikt zou kunnen worden. Hun enige mogelijkheid is om op de depots in te loggen, maar daar ontbreekt de (werkplek)capaciteit.

Sinds december 2019 heeft MAAS geen aparte IT manager, deze functie wordt a.i. ingevuld door de CEO. Er is geen schriftelijk vastgelegd IT beleid en ook diverse IT randvoorwaarden ontbreken. Change requests worden geprioriteerd door de Gatekeeper IT (a.i.) op basis van input door de Change Advisory Board (CAB). Indien noodzakelijk kan prioritering naar het MT geëscaleerd worden.

Verloop beheersingsprocessen

Zowel de interne als de externe audits zijn in 2019 uitgevoerd volgens planning. Bevindingen zijn opgevolgd en opgelost, voor zover mogelijk. Registraties ten aanzien van de uitvoering van Toolboxes en

Werkplekinspecties liggen sinds eind 2019 stil. Deze registraties werden in Google Drive vastgelegd, maar de organisatie heeft hier een andere tool voor in gedachten. Echter deze is nog niet geïmplementeerd, terwijl ook Google Drive niet meer beschikbaar is. Hierdoor is nu een lacune ontstaan in deze registraties.

De risicoanalyse die ten grondslag ligt aan het IMS is nog niet besproken met de Chief Operations Officer. Vanuit zijn expertise is nog geen evaluatie gedaan van de huidige registratie, terwijl hij in het Operations werkveld met verschillende changes management- en professionaliseringstrajecten in de organisatie bezig is.

Operators hebben geen gereedschappen nodig om hun werkzaamheden uit te kunnen voeren. Wel worden de koffie machines en de weegschaaltjes geijkt. De koffie machines hebben hiertoe een programma voor zelf-ijking. De weegschaaltjes worden jaarlijks door de interne keurmeesters (Regio managers) geijkt.

Naleving van wet- en regelgeving wordt door de verschillende functionarissen op hun eigen vakgebied gedaan door o.a. abonnementen op nieuwsbrieven en het volgen van webinars.

Verloop Gezond & Veilig werken processen

De RI&E en het bijbehorende plan van aanpak wordt periodiek gedurende het jaar door de KAM-functionaris / Preventiemedewerker bijgehouden in de applicatie van de organisatie die MAAS hierbij ondersteunt. Deze tool wordt door deze externe partij regelmatig geüpdate met de laatste wijzigingen in de arbo-wet- en regelgeving. Door deze nieuwe betreffende vragen te beantwoorden, blijft MAAS ook op de hoogte van de laatste wijzigingen hierin.

TRA's en Toolboxen staan gepubliceerd op het intranet. Echter operators hebben geen beschikking op hun werkplek over deze informatie. Zij hebben geen smartphone of laptop van MAAS, ook hebben zij geen hard copy versie beschikbaar. Zij kunnen deze informatie alleen raadplegen als zij op een depot inloggen op MaasWeb. Bij het geven van Toolboxen wordt wel altijd maatwerk opgesteld op automaatniveau en klantspecifieke situaties.

Er is een contract met de arbodienst waar de HR manager en de KAM-coördinator op tactisch en strategisch niveau niet tevreden over zijn. Op het operationele vlak (contact met de verzuim coördinator) is men in de operatie wel tevreden. Echter men ondervindt veel belemmeringen vanuit de privacy wetgeving. Ziekteverzuim is in de operatie een heel belangrijk aandachtspunt. De CEO heeft HR en Inkoop gevraagd om een RFP uit te schrijven voor aanbesteding voor de arbo-dienstverlening.

PBM's worden aan de medewerkers verstrekt die dit nodig hebben. Dit kunnen klantspecifieke pakketten zijn, voor niet iedereen zijn veiligheidsschoenen bijvoorbeeld verplicht. Daar waar zeer specifieke beschermingsmiddelen door een klant worden vereist, kunnen deze door de klant verstrekt worden. Dit proces loopt niet altijd goed waardoor de operator de machine niet kan benaderen en daardoor niet kan onderhouden. Dit wordt gesignaleerd in rapportages intern en naar de klant. Bij controle op

naleving van gebruik van PBM's blijkt dat medewerkers deze niet altijd gebruiken. Hierover gaat de manager met de medewerkers in gesprek. Afval wat tijdens het uitvoeren van de operatie bij klanten ontstaat, wordt door de operators verzameld, gescheiden en ingezameld zoals door de klant wordt voorgeschreven.

2.2 CONCLUSIE

Concluderend kan er gezegd worden dat, op basis van deze steekproef, de organisatie grotendeels voldoet aan de gestelde eisen vanuit ISO 9001, ISO 14001 en ISO 45001. Het systeem draagt effectief bij aan de organisatie en het systeem is grotendeels doeltreffend geïmplementeerd. Er zijn daarentegen wel een aantal punten geconstateerd waarin een verbetering gerealiseerd kan worden. Naar aanleiding van de resultaten van deze audit behoeft het auditprogramma geen wijzigingen.

2.3 STERKE PUNTEN VASTGESTELD TIJDENS DE AUDIT

Gedurende de audit zijn de volgende sterke punten geconstateerd. Deze punten vormen een aanzienlijke verbetering ten opzichte van voorgaande audits dan wel zijn als zeer goed beoordeeld.

- | | |
|---------------|---|
| STERKE PUNTEN | <ul style="list-style-type: none"> • Professionele en betrokken medewerkers die ondanks de vele veranderingen en reorganisaties die de organisatie in 2018-2019 heeft ondergaan nog altijd verander bereid zijn om de nieuwe plannen in te voeren. • Snel kunnen inspelen op de crisis situatie rond de COVID-19 pandemie, in gesprek op alle lagen van de organisatie, met medewerkers, met klanten en leveranciers. Verschillende noodscenario's zijn uitgewerkt en afgestemd met de stakeholders. • Focus op professionalisering van alle onderdelen van de Operations organisatie om haar eigen performance te verbeteren en een betere aansluiting te realiseren tussen Sales, Projectbureau en Logistiek, maar ook binnen Operating qua aansturing van medewerkers en onderlinge communicatie en klanttevredenheid. Met heldere doelstellingen en KPI's. • Grote diversiteit aan rapporten en rapportages om inzicht te krijgen in de performance van Operations bij de klant en sturing hierop. • Professioneel proces van het afhandelen van de cash geld stromen die door de automaten lopen. • Samenwerking met kritische leveranciers (m.n. automaatfabrikanten, transporteurs, ingrediënten). |
|---------------|---|

2.4 TEKORTKOMINGEN VASTGESTELD TIJDENS DE AUDIT

Gedurende de audit zijn de volgende tekortkomingen geconstateerd. Hierbij wijkt de organisatie af van haar eigen procedures dan wel van een van de normen.

De tekortkomingen zijn opgenomen in het overzicht continu verbeteren.

Het management is verantwoordelijk voor het analyseren van de oorzaak van de tekortkoming, het bepalen van de corrigerende maatregel en het bewaken dat de maatregel wordt uitgevoerd.

- TEKORTKOMINGEN
- Registratie van uitgevoerde WerkplekInspecties en gegeven Toolboxen wordt niet meer bijgehouden binnen Operating door het niet meer beschikbaar hebben van de tool in Google Drive (Dashboard 2020 niet meer zichtbaar). Een nieuwe IT oplossing is nog niet geïmplementeerd en het is ook niet duidelijk wanneer dit beschikbaar is. Hierdoor voldoet MAAS niet aan de arbo wet- en regelgeving.

2.5 OPMERKINGEN TER VERBETERING

Gedurende de audit zijn de volgende punten opgevallen waardoor de organisatie haar eigen performance zou kunnen verbeteren dan wel dat een en ander zou kunnen leiden tot een tekortkoming in de toekomst als het niet goed wordt opgepakt.

De opmerkingen zijn opgenomen in het overzicht continu verbeteren. Het management is verantwoordelijk voor het analyseren van de oorzaak van de opmerking, het eventueel bepalen van een corrigerende maatregel en het bewaken dat de maatregel wordt uitgevoerd.

- OPMERKINGEN
- De COO is nog niet op de hoogte van de context- stakeholder- en risico analyse zoals die voor het IMS is opgesteld. Zijn visie en input zijn hierin nog niet verwerkt. De COO is gestart op 19-11-2019.
 - Operators hebben op hun werkplek geen beschikking over TRA's of Toolboxen. Deze zijn alleen online beschikbaar, **niet hard copy**. Operators hebben geen MAAS smartphone, tablet of laptop waarmee zij kunnen inloggen op MaasWeb waar deze informatie beschikbaar is. Zij kunnen deze informatie alleen benaderen als zij op een depot gebruik maken van een werkplek met computer.
 - De organisatie wordt sterk gestuurd op cost-control en zijn niet alle medewerkers voorzien van een laptop en/of smartphone. Hierdoor blijven kansen liggen die kunnen bijdragen aan de efficiency van de organisatie. Online trainingen en online samenwerken kan bijdragen aan vermindering van kilometers (CO2-footprint), sneller en efficiënter plannen en uitvoeren van (trainings)bijeenkomsten.
 - Ten aanzien van de IT Change projecten bevat de rapportage geen inzicht in doorlooptijden van de projecten. Bepaling van prioriteiten is subjectief, er wordt geen vaste, objectieve methode gebruikt.
 - Elke 3 – 4 jaar wordt de bedrijfskleding vervangen. Hier is geen duurzaamheidsprogramma aan gekoppeld om de kleding te upcyclen zoals MAAS dit bijvoorbeeld wel doet voor koffiedroes.

3 Resultaten

Onderstaand schema geeft de resultaten van de interne audit weer. Aan de hand van de classificatie goed, matig en onvoldoende wordt aangegeven in welke mate de werkwijze in de praktijk overeenkomt met de gedocumenteerde procedures uit het managementsysteem en de eisen van de norm.

Wanneer men onvoldoende leest, is er een tekortkoming geconstateerd. De werkwijze in de praktijk komt niet overeen met de eisen van de norm. De classificatie matig betekent dat er is opgemerkt dat het management systeem op dit punt niet voldoende geïmplementeerd is. Alle tekortkomingen en opmerkingen dienen voor de volgende interne of externe audit aantoonbaar opgelost te zijn. De classificatie goed betekent dat de geverifieerde werkwijze in de praktijk overeenkomt met de gedocumenteerde procedure.

1 MANAGEMENT PROCESSEN		
1.1	Beleid	Goed
1.2	Toepassingsgebied	Goed
1.3	Organisatiestructuur	Goed
1.4	Procesmodel	Goed
1.5	Vaststellen en opvolgen beleid, doelstellingen en KPI's	Goed
1.6	Opstellen en evalueren contextanalyse ¹	Matig
1.7	Continu verbeteren	Goed
1.8	Communicatiestructuur	Goed
1.9	Management of Change	Goed
1.10	Consultatie en Participatie	Niet geaudit
2 OPERATIONELE PROCESSEN		
2.1	Acquisitie	Niet geaudit
2.2	Contractmanagement	Niet geaudit
2.3	Bestellen van automaten	Goed
2.4	Configureren van automaten	Niet geaudit
2.5	(Ver)plaatsen, ombouwen en retour halen van automaten	Goed
2.6	Bestellen en leveren van ingrediënten	Goed
2.7	Het verzorgen en schoonhouden van de automaten	Goed
2.8	Verhelpen van storingen	Goed
2.9	Logistiek	Goed
2.10	Facturatie	Niet geaudit

¹ De COO (gestart 19 nov 2019) is nog niet bekend met de context- en stakeholder analyse; zijn input is nog niet gevraagd of verwerkt.

3 ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

3.1	Selecteren en beoordelen van leveranciers	Niet geaudit
3.2	Opleiden van medewerkers ²	Matig
3.3	Afhandelen van klachten	Goed
3.4	Strategische inkoop	Niet geaudit
3.5	Marketing	Niet geaudit

4 BEHEERSINGSPROCESSEN

4.1	Uitvoering en afhandeling audits	Goed
4.2	Beheren van documenten en data	Goed
4.3	Afwijkingen en corrigerende maatregelen	Goed
4.4	Beheersing van materialen en middelen	Niet geaudit
4.5	Evaluatie en actualisatie risicoanalyse ³	Matig
4.6	Toetsing op naleving	Goed
4.7	Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens	Niet geaudit

5 GEZOND & VEILIG WERKEN PROCESSEN

5.1	RI&E en Plan van Aanpak	Goed
5.2	Inventarisatie G&VW-risico's en TRA's ⁴	Matig
5.3	Werkplekinspecties (WPI) ⁵	Onv.
5.4	Bedrijfsgezondheidszorg	Goed
5.5	Afhandelen van (bijna) ongevallen en (milieu-) incidenten	Goed
5.6	Afhandelen van noodsituaties	Goed
5.7	Uitgeven en beheren van PBM's ⁶	Matig
5.8	Verzamelen, beheren en afvoeren van afvalstoffen	Goed

² In de periode van de COVID-19 crisis zijn alle trainingen en opleidingen on hold gezet. De organisatie maakt geen gebruik van online-trainingsmethoden; een groot deel van de medewerkers (m.n. binnen Operations) zijn niet uitgerust met MAAS IT middelen (smartphone, laptop) om hier toegang toe te krijgen. Daar waar medewerkers wel over MAAS IT middelen beschikken kunnen zij alsnog geen trainingen volgen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld ook om systeem trainingen (SAP e.a.).

³ Deze score hangt samen met de score op de context-analyse; de COO (gestart 19-11-2019) is niet op de hoogte van de risico-analyse en heeft nog geen bijdrage hieraan geleverd vanuit zijn perspectief.

⁴ TRA's zijn niet beschikbaar op de werkplek van de operators, maar alleen online. De operators beschikken niet over een smartphone of laptop van MAAS om deze informatie te kunnen benaderen.

⁵ Registratie van WerkplekInspecties en Toolboxen vindt sinds enige tijd niet meer plaats door het niet meer beschikbaar hebben van een tool/applicatie/locatie voor deze registraties. Hierdoor voldoet MAAS niet aan de arbo wet- en regelgeving.

⁶ Het proces met betrekking tot het uitgeven van door de klant vereiste specifieke PBM (vb. ketelpak SABIC) loopt niet soepel waardoor de operator de machine(s) die in de ruimte staan waar deze PBM noodzakelijk is, niet kan verzorgen.

6 DOCUMENTEN**6.1 Overzicht formuleren**

Niet geaudit

4 Normelementen

In onderstaand overzicht staat aangegeven welke paragrafen van de ISO 9001: 2015 norm tijdens de interne audit getoetst zijn.

Normelementen ISO 9001: 2015		
4	Context van de organisatie	
4.1	Inzicht in de organisatie en haar context	✓
4.2	Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	✓
4.3	Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen	✓
4.4	Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan	✓
5	Leiderschap	✓
5.1	Leiderschap en betrokkenheid	✓
5.1.1	<i>Algemeen</i>	✓
5.1.2	<i>Klantgerichtheid</i>	✓
5.2	Beleid	✓
5.2.1	<i>Het kwaliteitsbeleid vaststellen</i>	✓
5.2.2	<i>Het kwaliteitsbeleid kenbaar maken</i>	✓
5.3	Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	✓
6	Planning	
6.1	Acties om risico's en kansen op te pakken	✓
6.2	Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken	✓
6.3	Planning van wijzigingen	✓
7	Ondersteuning	
7.1	Middelen	✓
7.1.1	<i>Algemeen</i>	✓
7.1.2	<i>Personeel</i>	✓
7.1.3	<i>Infrastructuur</i>	✓
7.1.4	<i>Omgeving voor de uitvoering van processen</i>	✓
7.1.5	<i>Middelen voor monitoring en meten</i>	✓
7.1.6	<i>Kennis binnen de organisatie</i>	✓
7.2	Competentie	✓
7.3	Bewustzijn	✓
7.4	Communicatie	✓
7.5	Gedocumenteerde informatie	✓
7.5.1	<i>Algemeen</i>	✓
7.5.2	<i>Creëren en actualiseren</i>	✓
7.5.3	<i>Beheersing van gedocumenteerde informatie</i>	✓
8	Uitvoering	
8.1	Operationele planning en beheersing	✓
8.2	Eisen voor producten en diensten	✓
8.2.1	<i>Communicatie met de klant</i>	✓
8.2.2	<i>Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</i>	✓
8.2.3	<i>Beoordeling van de eisen voor producten en diensten</i>	✓
8.2.4	<i>Wijzigingen in eisen voor producten en diensten</i>	✓
8.3	Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten	NVT

8.3.1	<i>Algemeen</i>	NVT
8.3.2	<i>Planning van ontwerp en ontwikkeling</i>	NVT
8.3.3	<i>Inputs voor ontwerp en ontwikkeling</i>	NVT
8.3.4	<i>Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling</i>	NVT
8.3.5	<i>Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs</i>	NVT
8.3.6	<i>Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling</i>	NVT
8.4	Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	✓
8.4.1	<i>Algemeen</i>	✓
8.4.2	<i>Soort en mate van beheersing</i>	✓
8.4.3	<i>Informatie voor externe aanbieders</i>	✓
8.5	Productie en het leveren van diensten	✓
8.5.1	<i>Beheersing van productie en het leveren van diensten</i>	✓
8.5.2	<i>Identificatie en naspeurbaarheid</i>	✓
8.5.3	<i>Eigendom van klanten of externe aanbieders</i>	✓
8.5.4	<i>In stand houden</i>	✓
8.5.5	<i>Nazorgactiviteiten</i>	✓
9	Evaluatie van de prestaties	
9.1	Monitoren, meten, analyseren en evalueren	✓
9.1.1	<i>Algemeen</i>	✓
9.1.2	<i>Klanttevredenheid</i>	✓
9.1.3	<i>Analyse en evaluatie</i>	✓
9.2	Interne audit	✓
9.3	Directiebeoordeling	-
9.3.1	<i>Algemeen</i>	-
9.3.2	<i>Inputs voor directiebeoordeling</i>	-
9.3.3	<i>Outputs voor directiebeoordeling</i>	-
10	Verbetering	
10.1	Algemeen	✓
10.2	Afwijkingen en corrigerende maatregelen	✓
10.3	Continue verbetering	✓

NVT = normparagraaf niet van toepassing binnen de activiteiten van de organisatie

- = normparagraaf niet beoordeeld

In onderstaand overzicht staat aangegeven welke paragrafen van de ISO 14001: 2015 norm tijdens de interne audit getoetst zijn.

Normelementen ISO 14001: 2015

4	Context de organisatie	
4.1	Inzicht in de organisatie en haar context	✓
4.2	Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	✓
4.3	Het toepassingsgebied van het milieumanagementsysteem vaststellen	✓
4.4	Milieumanagementsysteem	✓
5	Leiderschap	
5.1	Leiderschap en betrokkenheid	✓
5.2	Milieubeleid	-
5.3	Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	✓

6	Planning	
6.1	Acties om risico's en kansen op te pakken	✓
6.1.1	<i>Algemeen</i>	✓
6.1.2	<i>Milieuaspecten</i>	✓
6.1.3	<i>Compliance verplichtingen</i>	✓
6.1.4	<i>Acties plannen</i>	-
6.2	Milieudoelstellingen en de planning om ze te bereiken	-
6.2.1	<i>Milieudoelstellingen</i>	-
6.2.2	<i>Acties plannen om milieudoelstellingen te bereiken</i>	-
7	Ondersteuning	
7.1	Middelen	✓
7.2	Competentie	✓
7.3	Bewustzijn	✓
7.4	Communicatie	-
7.4.1	<i>Algemeen</i>	-
7.4.2	<i>Interne communicatie</i>	-
7.4.3	<i>Externe communicatie</i>	-
7.5	Gedocumenteerde informatie	✓
7.5.1	<i>Algemeen</i>	✓
7.5.2	<i>Creëren en actualiseren</i>	✓
7.5.3	<i>Beheersing van gedocumenteerde informatie</i>	✓
8	Uitvoering	
8.1	Operationele planning en beheersing	-
8.2	Voorbereid zijn en reageren op noodsituaties	-
9	Evaluatie van de prestaties	
9.1	Monitoren, meten, analyseren en evalueren	-
9.1.1	<i>Algemeen</i>	-
9.1.2	<i>Evalueren van compliance</i>	-
9.2	Interne audit	-
9.2.1	<i>Algemeen</i>	-
9.2.2	<i>Intern auditprogramma</i>	-
9.3	Directiebeoordeling	-
10	Verbetering	
10.1	Algemeen	✓
10.2	Afwijkingen en corrigerende maatregelen	✓
10.3	Continue verbetering	✓

- = normparagraaf niet beoordeeld

In onderstaand overzicht staat aangegeven welke paragrafen van de ISO 45001: 2018 norm tijdens de interne audit getoetst zijn.

Normelementen ISO 45001: 2018		
4	Context van de organisatie	
4.1	Inzicht in de organisatie en haar context	✓
4.2	Inzicht in de behoeften en verwachtingen van medewerkers en andere belanghebbenden	✓
4.3	Het toepassingsgebied van het G&VW-managementsysteem vaststellen	✓
4.4	G&VW-managementsysteem	✓
5	Leiderschap en participatie van medewerkers	
5.1	Leiderschap en betrokkenheid	✓
5.2	G&VW-beleid	✓
5.3	Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	✓
5.4	Consultatie en participatie van medewerkers	-
6	Planning	
6.1	Acties om risico's en kansen op te pakken	✓
6.1.1	<i>Algemeen</i>	✓
6.1.2	<i>Identificatie van gevaren en beoordeling van risico's en kansen</i>	✓
6.1.3	<i>Wettelijke en andere eisen vaststellen</i>	✓
6.1.4	<i>Acties plannen</i>	✓
6.2	G&VW-doelstellingen en de planning om ze te bereiken	✓
6.2.1	<i>G&VW-doelstellingen</i>	✓
6.2.2	<i>Planning om G&VW-doelstellingen te bereiken</i>	✓
7	Ondersteuning	
7.1	Middelen	✓
7.2	Competentie	✓
7.3	Bewustzijn	✓
7.4	Communicatie	✓
7.4.1	<i>Algemeen</i>	✓
7.4.2	<i>Interne communicatie</i>	✓
7.4.3	<i>Externe communicatie</i>	✓
7.5	Gedocumenteerde informatie	✓
7.5.1	<i>Algemeen</i>	✓
7.5.2	<i>Creëren en actualiseren</i>	✓
7.5.3	<i>Beheersing van gedocumenteerde informatie</i>	✓
8	Uitvoering	
8.1	Operationele planning en beheersing	✓
8.1.1	<i>Algemeen</i>	✓
8.1.2	<i>Gevaren wegnemen en G&VW-risico's verminderen</i>	✓
8.1.3	<i>Management van wijzigingen</i>	✓
8.1.4	<i>Inkoop</i>	✓
8.2	Voorbereid zijn en reageren op noodsituaties	✓
9	Evaluatie van de prestaties	
9.1	Monitoren, meten, analyseren en evalueren van de prestaties	✓
9.1.1	<i>Algemeen</i>	✓

9.1.2	<i>Evalueren van compliance</i>	✓
9.2	Interne audit	✓
9.2.1	<i>Algemeen</i>	✓
9.2.2	<i>Intern auditprogramma</i>	✓
9.3	Directiebeoordeling	-
10	Verbetering	
10.1	Algemeen	✓
10.2	Incident, afwijking en corrigerende maatregel	✓
10.3	Continue verbetering	✓

- = normparagraaf niet beoordeeld