

RC Rapport

Maas International B.V.

Management Systeem Certificatie

ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015

Audit Start - Eind
datum:

2022/06/24 - 2022/06/30

Project Nummer:

PRJC-236991-2010-MSD-NLD

DNV Team Leider:

Hans Verhoeven

Audit Team:

Hans Eric Veldkamp, Maarten van
Gelder, Johan van den Boogaart

Vorbereid door

Hans Verhoeven

Datum van rapporteren

2022/06/30

Inhoudsopgave

Introductie	3
Algemene informatie	4
Resultaat Aandachtsgebied	5
Overige resultaten	7
Audit bevindingen en mate van overeenstemming met de norm	8
Conclusies	9
Volgende audit	10
Annex A – Auditor statements	11
Annex B - Het opvolgen van nonconformities	12

Introductie

Dit rapport geeft een samenvatting van de uitkomsten en conclusies die uit de audit naar voren zijn gekomen. Een managementsysteemaudit heeft als belangrijkste doel de conformiteit van het managementsysteem met de betreffende norm vast te stellen. Daarnaast wordt ook de effectiviteit van het managementsysteem geëvalueerd om te verzekeren dat uw organisatie in staat is de door u gespecificeerde doelstellingen te behalen en te voldoen aan de van toepassing zijn wet- en regelgeving en contractuele eisen.

DNV

DNV wordt gedreven door de doelstelling leven, eigendommen en het milieu te beschermen (safeguarding life, property and the environment). Vanuit deze doelstelling helpt DNV organisaties de veiligheid en duurzaamheid van hun bedrijfsvoering te verbeteren. DNV is een toonaangevende leverancier van diensten op het gebied van classificatie, certificering, verificatie en training. Sinds onze oprichting in 1864 hebben we ons ontwikkeld tot een bedrijf van wereldformaat. We zijn actief in meer dan 100 landen en beschikken over 12.000 medewerkers die onze klanten overal ter wereld helpen de wereld veiliger, slimmer en duurzamer (safer, smarter and greener) te maken.

DNV is een wereldwijd toonaangevende certificatie-instelling. DNV helpt bedrijven de prestaties van hun organisatie, producten, medewerkers, faciliteiten en toeleveringsketen te optimaliseren door middel van certificering, verificatie, assessments en trainingen. We leveren diepgaande expertise en pragmatische ondersteuning aan grote ondernemingen met als doel de ontwikkeling van effectieve duurzaamheidsstrategieën mogelijk te maken. Samen met onze klanten werken we aan duurzame bedrijfsprestaties en het opbouwen van vertrouwen bij stakeholders.

Algemene informatie

Certificatie Scope

195831-2016-AE-NLD-RvA (Issued/Current) - ISO 14001:2015:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

195831-2016-AE-NLD-RvA (Draft) - ISO 14001:2015:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

195832-2016-AHSO-NLD-RvA (Issued/Current) - ISO 45001:2018:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

195832-2016-AHSO-NLD-RvA (Draft) - ISO 45001:2018:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

195834-2016-AQ-NLD-RvA (Issued/Current) - ISO 9001:2015:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

195834-2016-AQ-NLD-RvA (Draft) - ISO 9001:2015:

Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.

Geaccrediteerde certificatie-instelling

ISO 14001:2015:

DNV Business Assurance B.V.

Zwolseweg 1, 2994 LB, Barendrecht, Netherlands

ISO 9001:2015:

DNV Business Assurance B.V.

Zwolseweg 1, 2994 LB, Barendrecht, Netherlands

ISO 45001:2018:

DNV Business Assurance B.V.

Zwolseweg 1, 2994 LB, Barendrecht, Netherlands

Geheimhoudingsverklaring

Dit rapport (inclusief aantekeningen en checklists) is vertrouwelijk. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant. Een uitzondering hierop vormt de Accreditatie-instelling, die het recht heeft rapportages in te zien teneinde de werkwijzen te kunnen beoordelen.

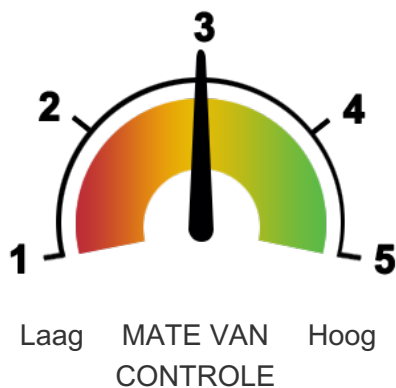
Disclaimer

Een managementsysteemaudit is gebaseerd op verificatie van een steekproef van beschikbare informatie. Het gevolg is dat er een element van onzekerheid tot uiting komt in de bevindingen van de controle. Het ontbreken van afwijkingen betekent niet dat ze niet bestaan op gecontroleerde en / of andere gebieden. Voorafgaand aan het toekennen of vernieuwen van certificering is dit rapport ook onderworpen aan een onafhankelijke DNV interne beoordeling die de inhoud en conclusies van het rapport kan beïnvloeden. Een onafhankelijke DNV interne beoordeling wordt ook uitgevoerd in het geval van belangrijke afwijkingen die tijdens een periodieke audit aan de orde zijn gekomen.

Resultaat Aandachtsgebied

Aandachtsgebied 1

Elektrische veiligheid



Sterke punten

Interne Maas Instructie Elektrische Veiligheid (MIEV) opgesteld, afgestemd op de specifieke werkzaamheden binnen Maas. Deze is in een drie jaar cyclus onderdeel van het aanwijsbeleid.

Cursus keurmeester Elektrische Arbeidsmiddelen wordt door meerdere medewerkers, waaronder de manager Technical Service, gevolgd.

Verbeterpunten

Keurmeester Arbeidsmiddelen heeft de opleiding keurmeester Elektrische Arbeidsmiddelen nog niet gevolgd in 2021-2022. Deze is wel gepland voor juli 2022. [NC2].

Diverse, nieuw in dienst getreden servicemonteurs zijn nog niet aangewezen cf. NEN3140. [NC2].

Inspectie/onderhoud elektrische roldeur depot Nieuwegein is verlopen (verval 09-2019). Tevens is de aansluiting van de voeding op de deur afgebroken en hangt er los bij. [NC2].

De inspecties elektrische veiligheid (NEN3140) zijn veelal niet aantoonbaar uitgevoerd, bijv.: vaatwasser, wasmachine, vrieskasten en labelprinter. Tevens geeft één werkplek een niet beheerste indruk, in contrast met de rest van het depot (locatie depot Nieuwegein). [OBS].

Interne Maas Instructie Elektrische Veiligheid (MIEV) is als zodanig niet opgenomen in het Arbobeheerssysteem onder “Werken aan elektrische installaties”. [OBS].

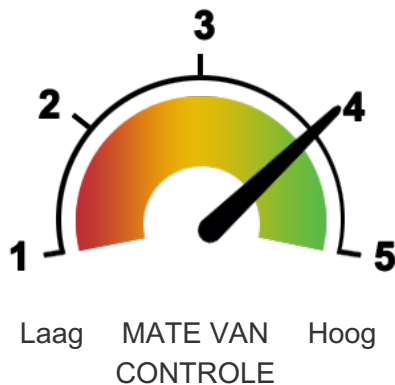
Overweeg de Maas Instructie Elektrische Veiligheid (MIEV) en aanwijzing NEN3140 op te nemen in het competentieoverzicht Service. [MV].

Overweeg borging van nieuwe inzichten Elektrische Veiligheid, in de huidige Maas Instructie Elektrische Veiligheid (bijv. inzichten vanuit de Opleiding keurmeester Elektrische Veiligheid of NEN 3140). [MV]

Overweeg de Maas Instructie Elektrische Veiligheid (MIEV) te verzorgen in de vorm van een toolbox incl. vastlegging (aantoonbaarheid instructie). [MV].

Aandachtsgebied 2

Managen post COVID-19



Sterke punten

In het Calculatieproces wordt het calculatiemodel v1061 gebruikt. Covid-19 clause en Force Majeure zijn aspecten die opgenomen zijn in dit model.

Toepassing indexering bestaande en nieuwe contracten.

Beschikbare informatie- en communicatietechnologieën (ICT) kantoorwerk en auditen op afstand beter haalbaar gemaakt.

Project bowling: gekeken naar contracten waar het meeste daling op te verwachten is. Klant voor klant is gevraagd hoe zij kunnen helpen wat resulteerde in geen customer bonus, contractverlenging, of eenmalige Covid-bijdrages. Daarnaast is ook een extra indexering doorgevoerd.

Focus op vermindering ziekteverzuim en aannamebeleid.

PMO 2022 uitgevoerd.

Verbeterpunten

Momenteel is er een toename in COVID-19 besmettingen in Nederland. Het is zinvol de medewerkers bewust te maken van deze (negatieve) trend en basisbeheersmaatregelen te herintroduceren. [MV].

Overige resultaten

Punten van belang zoals vastgesteld in de audit exclusief resultaten aandachtsgebied.

Sterke punten

Managementreview en MVO verslag geven een duidelijk en volledig beeld over de bedrijfsvoering 2021.

Het proces Consultatie en Participatie zoals ingericht binnen Maas Internationaal.

Focus op duurzaamheid, met initiatieven als impact@origin en impact@footprint. Initiatieven dragen bij aan de realisatie van SDG (Sustainable Development Goals) in Nederland.

Het management systeem geeft invulling aan duurzaam ondernemen volgens het triple-bottom line principe (People, Planet, Profit).

Bij MVO Nederland neemt MAAS deel aan het Koploper netwerk, het Grote Bedrijven Netwerk en de Future Proof Coffee Collective.

Gecertificeerd CO2 Prestatieladder 3.1 niveau 5.

Synergie effecten met MIKO: IT / HR afdelingen.

Doelmatige monitoring van alle afvalstromen.

Oefenen en kennis delen rondom cybersecurity

Klanttevredenheid: Evaluatieformulieren worden indien gewenst samen met de klant ingevuld.

Gezien klanttevredenheid klant Politie (9,4). HTC Advies (extern) doet de kwaliteitscontroles. Goede, duidelijke informatie betreffende de KPI's en de afwijkingen.

Goed gebruik van stoplichtmethodiek voor voortgang KPI's en controles (o.a. IOF, KPI Operations 2022).

Goede beheersing van korte termijn ziekteverzuim, helaas geeft het lange termijn ziekteverzuim mindere cijfers.

Klachtenafhandeling (incl. onderzoek) regio 5 ingezien. Goede inhoudelijke behandeling met plan van aanpak ondersteund met foto's voor en na uitvoering.

AI 5000 automaten met one coffee connect.

Beheerste uitvoering primaire processen op de bezochte depots en klantlocaties. Tevens betrokkenheid operators en teamleiders erg goed.

Verbeterpunten

Bezoekrapportage en werkplekinspectie van het depot Rotterdam niet aantoonbaar (depot Rotterdam). [NC2].

Door de BHV'er (depothouder) zijn geen herhalingslessen BHV gevolgd in de afgelopen 2 jaar (depot Rotterdam). [NC2].

De presentatie Maas Academy juli 2022 bevat gedateerde informatie. Participatie van verschillende materiedeskundigen t.a.v. bijv. de onderwerpen Kwaliteit, Milieu, Gezond- en Veilig Werken, preventiemedewerkerschap en Gegevensbescherming blijkt niet uit de presentatie (HRM). [NC2, ophoging OBS].

Medewerker klantenservice kan niet precies aangeven wanneer iets een klacht is en of er iets ingevuld moet worden (Klantenservice).[NC2].

Op de afdeling Klantenservice wordt er naar gestreefd om binnen 48 uur te reageren op e-mail van klanten. Uit interview blijkt dat dit niet altijd lukt. In welke mate is niet bekend (Klantenservice). [OBS].

Hard copy Blue Book versie 8 d.d. 04-05-2015 en handboek operating versie 12-05-2004 aangetroffen. Deze zijn direct verwijderd (depot Rotterdam). [OBS].

Momenteel is 30% van de Operators niet VCA opgeleid (interne eis klant NS- Commercie). [OBS].

Geen communicatie ingeregeld van accountmanager met objectbeheer vooraf tactisch overleg met de klant (Erasmus Universiteit- Accountbeheer). [OBS].

Tijdens rondgang bemerkt dat bij sommige automaten veel melk weggegooid wordt (o.a. i.v.m. houdbaarheidsdatum). Dit is door operators gemeld in mei 2022 (financieel/ sustainability aspect), echter nog steeds een valide punt (Erasmus universiteit). [OBS].

Overweeg de functie van vertrouwenspersoon ook extern te beleggen, waarbij er ook een man/vrouw keuze gemaakt kan worden. [MV].

Laatste bezoek/controlle van het ongediertebestrijdings bedrijf dateert van 27-10-2020 (logboek depot Rotterdam). [MV].

Overweeg een toolbox/instructie voor operators om technische kennis op een hoger peil te brengen (Operations). [MV].

Overweeg op de toegangsdeur warehouse de pictogrammen “Veiligheidsschoenen en veiligheidshesje” aan te brengen (Warehouse Son en Breugel). [MV]

Er zijn diverse toolboxonderwerpen waarbij het nuttig kan zijn dat deelname aangetoond kan worden. [MV].

Overweeg een oefenplan op te stellen voor het op peil houden van BHV vaardigheden inclusief bijbehorend evaluatieformulier. [MV].

Overweeg in het huidige Bedrijfsnoodplan onder punt 7 ook de wijze van organisatie op de depots en klantlocaties te beschrijven. [MV].

Audit bevindingen en mate van overeenstemming met de norm

Aantal nonconformities	7
Aantal Categorie 1 (Major) nonconformities:	0
Aantal Categorie 2 (Minor) nonconformities:	7
Aantal Observaties	7
Aantal aanbevelingen ter verbetering	10
Aantal nog niet afgesloten nonconformities van voorgaande audits	0

Opmerkingen

1. Verdere details van nonconformities en observaties zijn opgenomen in de bijlage Overzicht Auditbevindingen
2. Zie definities van bevindingen in bijlage B

Conclusies

- De audit is uitgevoerd zonder gebruik te maken van remote audittechnieken.
- De belangrijkste auditdoelstellingen zijn niet volledig bereikt door de volgende redenen: NC's vastgesteld
- In de eindbespreking zijn de belangrijkste bevindingen gepresenteerd, besproken en overeengekomen.
- Er zijn geen belangrijke wijzigingen sinds de laatste audit.
- Afgezien van de nonconformities als opgenomen in het 'Overzicht Auditbevindingen', is het managementsysteem beoordeeld als zijnde effectief en in overeenstemming met de norm(en).
- De Lead Auditor zal de organisatie aanbevelen voor hercertificering, wanneer alle nonconformities beoordeeld en geaccepteerd zijn.
- De organisatie dient alle noodzakelijke herstel- en corrigerende maatregelen te nemen als geïndiceerd door de nonconformities. Zie de bijlage 'Definities van bevindingen en opvolging van nonconformities'.
- Op nonconformities dient de organisatie te reageren voor 08-07-2022. Zie ook de bijlage 'Definities van bevindingen en opvolging van non-conformities'.
- Er wordt aanbevolen om observaties op gelijke wijze te behandelen als nonconformities.
- Een vervolg audit om de corrigerende maatregelen te verifiëren is nodig. De vervolg audit zal worden uitgevoerd als een desk-review gebaseerd op de beoordeling van de toegestuurde documentatie aan de Lead Auditor.
- De juistheid van de certificatie scope (en grenzen) zijn beoordeeld middels verificatie van aspecten zoals de organisatiestructuur, site(s), processen en producten/diensten. De conclusie is dat de certificatie scope (en grenzen) als passend zijn beoordeeld.
- Tijdens de audit zijn er geen belangrijke zaken naar voren gekomen die van invloed zijn op het auditprogramma (PAP) voor de huidige certificatie cyclus.
- Gebaseerd op de beoordeling van de status van relevante factoren zoals het aantal FTE, geografische ligging van de locaties, processen en producten en het niveau van de complexiteit van de organisatie, is de conclusie dat er geen aanpassing van de audittijd benodigd is.
- Gebaseerd op de evaluatie van het hoofdkantoor aangaande het vermogen en de bevoegheid om controle uit te oefenen over alle locaties met betrekking tot de centrale elementen van het managementsysteem, komt de organisatie in aanmerking voor een auditbenadering op basis van een steekproefmethodiek.

Volgende audit

Audit start datum: 2023/06/13

Voorgesteld aandachtsgebied(en):

ntb

Auditdata:

2023: 1e periodieke audit op 13, 14 juni 2023

2024: 2e periodieke audit op 11, 12 juni 2024

2025: hercertificeringsaudit op 16, 17, 18, 19 juni 2025

Annex A – Auditor statements

Beoordeelde normelementen	Bewijs en resultaat
Effectiviteit van processen voor managementreview	De notulen van de directiebeoordeling 2021 d.d. 04-04-2022 en bijbehorende documentatie zijn beoordeeld. De Directiebeoordeling, PP presentatie MT en MVO Rapportage en plan vermelden alle verplichte onderwerpen. Acties vanuit de Management Review worden opgenomen in het centraal Overzicht Continu Verbeteren en voor afdelingen/projectteams in actielijsten Geverifieerd: Management Review over 2021 Maas International d.d. 04-04-2022; MAAS Management Review Power point MT d.d. 04-04-2022 ; MAAS MVO 2021 rapportage en plan_20220406; OR Jaarverslag over 2021 d.d. 11-02-2022.
Effectiviteit van processen voor interne audits	Er is een Intern audit meerjarenplanning 2019-2022. De audits zijn uitgevoerd conform de planning. Opvolging van de acties uit de audit wordt gevolgd in het Verbeterregister. De QHSE manager monitort de voortgang van de acties n.a.v. geconstateerde bevindingen interne audits. Risico's en actualiteit van de processen zijn vaste aspecten tijdens de interne audits. Interne audit CO2 prestatieladder trede 5 ad hoc uitgevoerd d.d. juni 2022 uitgevoerd door externe QSN Geverifieerd: MAAS Planning interne audit 9001/14001/45001 2022 v2; BB4.1 Interne Audit d.d. 07-03-2022 Bluebook versie 10.4; Rapport MAAS IA 9001/14001/45001 d.d. 12-04-2022; MAAS Audit Depothouder Beek_Elsloo d.d.

	10-01-2022; MAAS Audit Depothouder Elst d.d. 17-01-2022; MAAS Audit_ Depothouder Groningen d.d. 13-01-2022; MAAS Audit_Depothouder Zwolle_20220110; Automatenaudit G. de Jong d.d. 21-1-2022; controle operator kwartaal 1 UMC d.d. 8-2-2022. Tijdens de audit is niet gezien dat op basis van de steekproef, met in acht name van de opmerkingen, het systeem niet effectief is. Het programma voor interne audits in de periode {Date through Date} en de gegevens van uitgevoerde audits zijn beoordeeld. Het proces wordt als effectief beschouwd en er zijn geen nonconformities vastgesteld ten aanzien van de eisen van de norm. De volgende gegevens zijn beoordeeld als basis voor de conclusie:
Effectiviteit van het proces voor de behandeling van klachten van klanten en/of belanghebbenden, inclusief effectiviteit van geïmplementeerde corrigerende maatregelen	Klantklachten hadden veelal te maken met logistieke handelingen. Klantklachten worden geregistreerd in SageCRM. In 2021 en 2022 zijn geen milieu incidenten geregistreerd. Er zijn in 2021 4 G&VW incidenten geweest, waarvan 1 met ziekteverzuim met AO. (IF<4). In 2022 is 1 incident geregistreerd. Geverifieerd het Register Incidenten d.d. 20-06-2022. Incidenten zijn doorlopen met de KAM-coördinator. Afwijkingen zijn doorlopen met de Contractmanager. Geverifieerd: MVO verslag; Managementreview; Register Incidenten d.d. 20-06-2022; MAAS melden-incidenten-en-ongevallen formulier d.d. 03-09-2019; Klachten overzicht 2021 en 2022; Klacht 280-11624 d.d. 10-05-2022; Klantklacht STC d.d. 27-06-2022; Dashboard Warme Drankenautomaten; Gezien klanttevredenheid klant Politie (9,4); Rapportage Commerciële Update, Client

	Satisfaction NPS MB-11 en LB 0; HTC Advies (extern) doet de kwaliteitscontroles. Goede, duidelijke informatie betreffende de KPI's en de afwijkingen; Klacht Spotta Rutherfordweg Utrecht. Plan van aanpak gemaakt. Startend met een controleronde. Alle punten benoemd met oplossing. Foto's gemaakt van de voor en na situatie om aan te tonen dat de medewerker Maas niet de verantwoordelijke is voor de situatie; incident beknelling d.d. 10-02-2021; MOB (Manco Over Beschadiging) Report 924502 d.d. 27-06-2022 De klachten en incidenten die in het afgelopen jaar zijn geregistreerd en bijbehorende gegevens met betrekking tot uitgevoerde correcties en corrigerende maatregelen zijn beoordeeld. Daarbij is aan de hand van de gegevens vastgesteld dat het proces voor klachtenafhandeling voldoet aan de eisen van de norm, behoudens voor wat betreft de uitzonderingen die zijn vermeld in het Overzicht Auditbevindingen (List of Findings).
Update van het managementsysteem om veranderingen in de organisatie weer te geven	Managementsysteem beschreven in Blue Book. Deze wordt beheerd door de KAM coordinator. Geverifieerd: BB1.7GVW 07-03-2022 Bluebook_versie 10.4; BB1.1 Beleid d.d. 07-03-2022 Bluebook versie 10.4; Processen; Organogram met namen Organisatie functies en namen MAAS d.d. 01-06-2022. Sinds de vorige audit is de documentatie van het managementsysteem bijgewerkt naar aanleiding van organisatiewijzigingen. Representatieve voorbeelden van nieuwe en herziene processen/procedures zijn beoordeeld. De

	bijgewerkte informatie sluit voldoende aan bij de veranderingen.
Effectiviteit van de processen om doelstellingen vast te stellen, acties te plannen en voortgang en resultaten te evalueren	Maatregelen n.a.v. de ontwikkelingen in de context van de organisatie en de gewijzigde verwachtingen van stakeholders zijn opgenomen in het Overzicht continu verbeteren. Deze worden periodiek opgevolgd en besproken door de directie, leidinggevenden en KAM-FG. Doelstellingen en plannen 2022 opgenomen in het MAAS MVO verslag over 2021. De strategie en de bedrijfsdoelstellingen zijn het uitgangspunt voor de afdelingsdoelstellingen. Acties vanuit de Managementreview zijn opgenomen in het Overzicht Continu Verbeteren incl. verantwoordelijken voor afhandeling alsmede deadlines. De realisatie van de acties 2022 wordt door de directie gemonitord, daarbij ondersteund door de KAM-FG. Periodiek MT - en Operationeel managementteam overleg en één op één gesprekken COO met managers. BHV oefeningen: milieuaspecten d.d. 13-08-2021 en d.d. 22-12-2022. Ontruiming 14-12-2021. Meldingen van storingen worden in Service desk geregistreerd en ingepland mbv ORTEC Planning Service afdeling. Geverifieerd: CSR Strategie MCM update 2022; Levenscyclus MAAS Context Risicoanalyse v8.3 d.d. 16-06-2022; IT-Security-Policy-2020; Management Review over 2021 Maas International_20220404; MAAS MVO 2021 rapportage en plan_20220406; OR Jaarverslag over 2021 d.d. 11-02-2022; Basis Dashboard Noord en Zuid 2022; Operations_Overzicht kwaliteitsprojecten; Werkplekinspectie

overzicht 2022; WPI Warehousing Logistics Depot Son d.d.21-04-2022;
V1.1 MAAS Toolbox 44, Zuinig rijden CO2 reductie/ MAAS Toolbox 46 Corona en veilig werken/ MAAS Toolbox 47 Veilig gebruik Maas IT faciliteiten/ MAAS Toolbox 48 Klachtafhandeling/ MAAS Toolbox 49
Voedselveiligheid; Servicemonitor week 24-2022; Competentieoverzicht Service 2022; Commerciële update mei 2022; Ortec service planning field Operations d.d. 27-06-2022; Beoordeling kritische leveranciers t/m 2022; contract met Still (heftrucks) d.d 1 april 2022; leveranciersbeoordeling J&T Autolease d.d. 18-05-2022; SLA Operations Sales 29042022; KPI Operations 2022 P5, mei 2022; Evaluatieformulier implementatie Provincie Flevoland d.d. 28-04-2022; IOF 302441166 Edu4uAsingaborg Amsterdam SMB Z4; Kennismatrix Transitie ProjectB; Actielijst Dagelijks Overleg 945; Operating roadshow regio 6 d.d. 07-04-2022; Verzuimcijfers Operating 2022 incl duurklassen, kort en middellang is gezamenlijk <3%, lange termijn is hoog >7%; Programma HR 2022; twee wekelijks BHV overleg week 24-2022; Leveranciersbeoordeling_CTAC en Delaware.
Op basis van interviews met een selectie van leidinggevenden in de organisatie kon worden aangetoond dat de organisatie doeltreffende processen heeft geïmplementeerd die in overeenstemming zijn met de eisen van de norm, behoudens de bijzonderheden zoals opgenomen in het Overzicht Auditbevindingen (List of Findings).

Effectiviteit van het managementsysteem

om ervoor te zorgen dat de organisatie in staat is om te voldoen aan de toepasselijke wettelijke en contractuele vereisten

MAAS hoofdkantoor en depots zijn Type B inrichtingen. Maas hoofdkantoor heeft Energielabel B. MAAS heeft een applicatie voor een centraal register (Pharius) van relevante wet- en regelgeving voor Gezondheid, Veiligheid, Milieu en Gegevensbescherming (AVG). Dit geeft een actueel overzicht van de voor MAAS relevante wet- en regelgeving. Wettelijke eisen rond kwaliteit, MVO en overige algemene eisen zijn opgenomen in een apart Excel-register. PMO is eind 2021-begin 2022 uitgevoerd. MAAS heeft in 2021 en 2022 geen communicatie, inspecties of controles gehad van toezichthouders zoals de Omgevingsdienst, ILT-inspectie, Nederlandse Arbeidsinspectie of Autoriteit Persoonsgegevens. Maas International valt onder de EED regeling. De MAAS Energie audit is in 2019 compleet uitgevoerd, op 29 november 2019 ingediend en op 28 april 2020 goedgekeurd door RVO (Omgevingsdienst Zuid Oost Brabant). De RVO heeft op 15 december 2020 aangegeven, dat met de Energie audit van Maas International B.V. is voldaan aan de auditplicht. AIM ingevuld d.d. 29-04-2022; Maatregelenlijst doorlopen 29-04-2022. Wet- en regelgeving vanuit SCCM. Contract Arbodienstverlening afgesloten met nieuwe Arbodienst ArboNed. Maatwerkregeling cf. Arbowet art. 14. Verzuimcijfers Operating 2022 incl duurklassen. Kort en middellang is gezamenlijk <3%, lange termijn is hoog >7%. Rapportage PMO mei 2022 op 10-06-2022 besproken met ArboNed. Geverifieerd: Context risico analyse

(onderdeel is MAR) d.d. 16-06-2022; In de RDMG omgeving in de softwareapplicatie Pharius zijn de regels van het Milieuaspecten register (MAR) en de RI&E meegenomen. Er is een overzicht van wet- en regelgeving opgenomen in Pharius. KAM coordinator kunnen daarin inloggen; Q1 rapportage automaten 2022/NS/WMT; Quartely Customer review d.d. 26-01-2022; P&L report d.d. 25-01-2022; Bedrijfsnoodplan Maas versie 8.3 d.d. 05-10-2021; Maatregelenlijst AIM d.d. 29-04-2022; KPI overzicht Maas Retail 2022; everanciersbeoordeling van Rooijen d.d. 15-06-2022. Aan de hand van een selectie van gegevens is vastgesteld dat de organisatie beschikt over doeltreffende processen om te kunnen voldoen aan de toepasselijke wettelijke en contractuele eisen, behoudens de bijzonderheden zoals opgenomen in het Overzicht Auditbevindingen (List of Findings).

Effectieve controle op het gebruik van certificeringsmerken en verwijzing naar certificering

Het gebruik van certificatiebeeldmerken en overige verwijzingen naar certificering is beoordeeld. De juiste DNV certificatiebeeldmerken zijn beschikbaar op het DNV klantenportaal in Veracity, echter worden niet gebruikt. Het gebruik van certificatiebeeldmerken en overige verwijzingen naar certificering is beoordeeld. Certificatiebeeldmerken worden gebruikt op . Het huidige gebruik voldoet aan de richtlijn die is verstrekt.

Aanvullend voor multi-site certificering op basis van een site sampling-aanpak:
Doeltreffendheid van het vermogen en de bevoegdheid van de centrale eenheid om belangrijke gegevens van alle locaties te

verzamelen en te analyseren en om indien
nodig wijzigingen te initiëren

Multi site certificering niet van toepassing.

Annex B - Het opvolgen van nonconformities

Definities van bevindingen

Major nonconformity (Categorie 1)

Een nonconformity die invloed heeft op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te bereiken.

Nonconformities kunnen worden aangemerkt als major in de volgende omstandigheden:

- Als er significante twijfel is over een effectieve implementatie van proces controle of onvoldoende borging dat het product of de dienstverlening zal voldoen aan de eisen.
- Meerdere categorie 2 non conformities m.b.t. een norm-eis of probleem waarvan is vastgesteld dat een doeltreffende implementatie binnen het managementsysteem ontbreekt.

Minor nonconformity (Categorie 2):

Een nonconformity die geen invloed heeft op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te bereiken.

Observatie:

Een observatie is geen nonconformity maar kan wel duiden op een mogelijk toekomstige tekortkoming indien de situatie te weinig aandacht krijgt; een observatie kan ook betrekking hebben op een situatie waarbij geen passend bewijsmateriaal wordt gevonden om de vaststelling van een tekortkoming te ondersteunen.

Aanbevelingen ter verbetering:

Aanbevelingen ter verbetering hebben betrekking op gebieden en/of processen waar mogelijk wordt voldaan aan - minimum - normeisen, maar waar verbetering mogelijk is.

Het opvolgen van nonconformities

De termijn om te reageren op nonconformities is maximaal 90 dagen. Binnen deze periode wordt het volgende verwacht van de organisatie:

- Onmiddellijke herstelmaatregel om de tekortkoming als zodanig op te heffen (indien van toepassing bij de NC).
- Het uitvoeren van een oorzaakanalyse om corrigerende maatregelen vast te stellen om het opnieuw optreden van de tekortkoming te voorkomen.
- Het implementeren van corrigerende maatregelen en het verifiëren van de doeltreffendheid van deze maatregelen.
- Het rapporteren aan DNV's Team Leider, middels het daarvoor bestemde onderdeel van

de bijlage Overzicht Auditbevindingen, met daarbij gevoegd evt. relevante ondersteunende documentatie (indien van toepassing).

Binnen de gestelde tijd voordat een certificaat kan worden toegekend dient aan de volgende voorwaarden te worden voldaan:

- Major nonconformities: Bewijs van oorzaakanalyse en doeltreffende implementatie van herstel- en corrigerende maatregelen wordt verstrekt.
- Minor nonconformities: De preferente en normale werkwijze is identiek aan die bij Major nonconformities. DNV's Team Leader kan voor bepaalde nonconformities besluiten een plan van aanpak te accepteren voor het implementeren van vastgestelde corrigerende maatregelen. De feitelijke uitvoering van geplande maatregelen wordt uiterlijk bij de eerstvolgende audit geverifieerd.

Een observatie is in zichzelf niet een tekortkoming, maar kan wel duiden op een mogelijk toekomstige tekortkoming indien de situatie te weinig aandacht krijgt; een observatie kan ook betrekking hebben op een situatie waarbij geen passend bewijsmateriaal wordt gevonden om de vaststelling van een tekortkoming te ondersteunen.

Normaliter voert DNV ter plaatse een follow up-audit indien sprake is van bij Major NC's. Bij Minor NC's vindt follow up in de regel op afstand plaats, in de vorm van een bureauverificatie op aangeleverde documentatie; indien noodzakelijk geacht wordt hiervan afgeweken.

Een onvoldoende reactie op NC's of een onvoldoende uitvoeren van corrigerende maatregelen kunnen aanleiding zijn tot het schorsen of intrekken van een certificaat.

De reactietermijn in geval van hercertificatie

Indien het bestaande certificaat expireert binnen de maximale termijn van 90 dagen, wordt een kortere reactietermijn vastgesteld opdat vóór de vervaldatum een geëigende opvolging en certificaatvernieuwing kan plaatsvinden. Met deze werkwijze wordt continuïteit van geldigheid van het certificaat zeker gesteld. Als de vervaldatum wordt overschreden zonder het proces van opvolging is afgerond, mag het bestaande certificaat niet worden verlengd en wordt het certificaat beschouwd als zijnde geschorst tot het moment dat het certificaat wordt vernieuwd. De 'gecertificeerd sinds' datum komt dan te vervallen.

ViewPoint

ViewPoint is ons klantenpanel waarin meer dan 10.000 klanten zijn vertegenwoordigd uit alle delen van de wereld. De leden van dit panel geven ons via enquêtes hun mening en delen met ons hun inzichten over actuele onderwerpen die betrekking hebben op certificering en duurzame bedrijfsvoering in hun sector.

Deelname is gratis en alle leden van het ViewPoint-panel hebben volledige toegang tot de gegevens en rapporten die op deze enquêtes zijn gebaseerd. Daarnaast profiteren leden van netwerkkansen en toegang tot eLearning-modules. Ook ontvangen zij regelmatig uitnodigingen voor webinars, online forums en nog veel meer.

Wilt u lid worden?

Ontmoet ons hier: <https://www.dnv.com/assurance/viewpoint/viewpoint-application.html>

Wist u dat?

Op zoek naar nieuws en ontwikkelingen in de certificatie- en assurancemarkt? U kunt meer informatie vinden op onze website en leren over de initiatieven en services die exclusief voor u als DNV-klant beschikbaar zijn.

Download A broader view op: <https://www.dnv.com/broaderview>



ABOUT DNV

Wij zijn de onafhankelijke expert op het gebied van risicomanagement en assurance. Gedreven door ons doel, om het leven, eigendom en het milieu te beschermen, bieden we onze klanten en hun belanghebbenden feiten en betrouwbare inzichten, zodat kritische beslissingen met vertrouwen kunnen worden genomen. Als vertrouwde stem voor veel van 's werelds meest succesvolle organisaties, gebruiken we onze kennis om veiligheid en prestaties te verbeteren, industriële benchmarks vast te stellen en oplossingen te inspireren en uit te vinden om wereldwijde transformaties aan te pakken.

DNV is een van 's werelds toonaangevende leveranciers van certificering, assurance en risicobeheer. Of het nu gaat om het certificeren van het managementsysteem of de producten van een bedrijf, het geven van training of het beoordelen van toeleveringsketens en digitale activa, wij stellen klanten en belanghebbenden in staat om met vertrouwen kritische beslissingen te nemen. We zetten ons in om onze klanten te ondersteunen bij de transitie en het duurzaam realiseren van hun strategische langetermijndoelen, door gezamenlijk bij te dragen aan de duurzame ontwikkelingsdoelen van de VN.

www.dnv.com

© DNV 2021