

## Sak: 26-19. Sertifisering etter ISO 9001.

Tilråding til vedtak:

Styret vil vise til orientering og status i arbeidet som er utført, og vedtek å sertifisere VØR etter ISO 9001 standarden. Styret føreset at dette lar seg finansiere innan ramma til budsjett.

### Saksutgreiing

Styret i VØR gjekk i 2015 inn for å utarbeide eit kvalitetssystem i selskapet etter ISO 9000 standarden

ISO 9000 standarden er ei leiarsystem som skal sikre, verifisere og kontrollere at selskapa har styring på alle sine interne prosessar, og følgjer lovar og reglar. I systemet ligg det og krav til kontinuerleg forbetring.

Motivasjonen til å gjere dette, er for å ha systematisk kontroll på etter kvart mange kompliserte prosessar, og omfattande regelverk. Kravet til risikovurderingar, kompetanse og rutinar opplever vi er krav for å dokumentere etterleving av løyver, handsaming av hushaldningsavfall, handsaming av farleg avfall og ved inspeksjonar / revisjonar frå Fylkesmann og andre statlege tilsyn. Dei siste som har meldt seg på er eigarkommunane med forvaltningsrevisjonar. Eigentleg det same. Dokumentasjon på etterleving av rutinar og reglar som kommunane har vedteke.

Vi trur det er viktig i organisasjonen å ha eksterne revisorar som utfordrar oss i dette arbeidet og ser etter at alt er på plass. Går ein opp i det same kvar dag, er det lett å sjå seg blind både på risikovurderingar, arbeidsmetodar og rutinar. Har ein ekstern hjelp, kan vi kanskje og oppnå eit «rett nivå» på rutinane, slik at vi ikkje lagar for lite eller for mykje rutinar.

Det blir hevda i bransjen, at sertifiserte selskap får sjeldnare revisjon av eksterne revisorar, enten det no er FM, Arbeidstilsyn eller andre tilsynsorgan, då disse vurderer det som feil prioritering å gå etter selskap som faktisk har prioritert orden i rutinane ved å sertifisere seg. Her i fylket er RIR sertifiserte, og har vore det i mange år med gode erfaringar. Hos SSR og Årim er arbeidet delvis utført, men har no stoppa opp ifølge Lars Fugledal. Slik eg forstår Heimdal i SSR er dei no i gang att, etter stillstand eit par år. Det har vore på tale å leige Stine hos oss, men der har eg sagt stopp til vårt system er oppe å gå, og til søknad om Løyve for biogassanlegg er sendt. På nyåret kan det vere aktuelt

Det kostar å få eit styringssystem opp å gå, men kostar og å ha revisjonar som selskapet vert fakturert for av tilsynsorgana. Og rapportane «hos andre» gir alle som ein dårleg omdømme. Alle tilsyn «skal finne noko». Lite eller stort. Der ein ikkje finn noko, heller ikkje oppslag.

Retura Søre Sunnmøre tok spranget heilt ut i 2015, og fekk sertifikatet den 11 april 2016. Hos VØR stoppa det opp grunna ein ambisiøs strategiplan som la opp til satsing på meir materialgjenvinning, på same tid som at fritidshusrenovasjon vart innført. Men frå sommaren i 2018 har vi vore i gang, og no går vi for målstreken og håper styret er samde med oss. Vi viser elles til presentasjonar i alle styremøter i år. Stine vil legge fram ein presentasjon i møtet og status.

Petter Bjørdal  
Dagleg leiar



Vedlegg: ISO dokumentasjon, innhald. Versjon 0. 05.09.2019.



Kvalitetsledelsessystem	INNHOOLD I HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

## ISO-DOKUMENTASJON, INNHOOLD

*Forslag* til kategorisering/nummerering av dokumentasjon i henhold til ISO 9001, er presentert i tabell 1.

Dokumentene er navngitt og nummerert etter primær kobling til kapitler i ISO 9001. Kapitlene kan ha relevante koblinger til flere dokumenter, som evt. står gitt i kolonnen «sekundære koblinger». Noen kapitler dekkes gjennom beskrivelse i andre dokumenter uten å ha et eget dokument, dette kommer også frem i kolonnen «sekundære koblinger». Dette innebærer at *alle* ISO-dokumenter er gitt i kolonnen «dokumentasjon, VØR». Gjennom disse dokumentene er målet at alle krav i ISO skal være dekket.

Et sertifiseringsorgan vil foreta en systemgjennomgang og oppsettet kan endre seg etter ekstern tilbakemelding.

Grønn tekst = Eksisterende dokumenter i VØR, som *vil bli* koblet til ISO. Arbeid pågår.

Rød tekst = Ikke utarbeidet *enda*, men står for tur.



<b>Kvalitetsledelsessystem</b>	<b>INNHOOLD I HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015</b>	<b>Type: Oversikt</b>
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Tabell 1: Oversikt over VØR sin dokumentasjon i henhold til ISO 9001

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR:	Sekundære koblinger
<b>4</b>	<b>Organisasjonens kontekst</b>		
4.1	Forstå organisasjonen og organisasjonens kontekst	4.1 Kontekst	
4.2	Forstå interesseparters behov og forventninger	4.2 Interesseparters behov og forventninger	
4.3	Bestemme omfanget av ledelsessystemet for kvalitet	4.3 Omfang av ledelsessystemet	
4.4	Ledelsessystemet for kvalitet og systemets prosesser	4.4 VØRs prosesser	Se kap. 8 for hovedprosesser
<b>5</b>	<b>Lederskap</b>		
5.1	Lederskap og forpliktelse	<b>5.1 Instruks for styre og representantskap</b>	9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse
5.1.1	Generelt		
5.1.2	Kundefokus		4.2 Interesseparters behov og forventninger
5.2	Policy	5.2 Policy	4.3 Omfang av ledelsessystemet
5.2.1	Etablere kvalitetspolicy		6.2 Prosedyre for utforming av kvalitetsmål
5.2.2	Kommunisere kvalitetspolicyen		7.3 Prosedyre for orienteringsmøter
5.3	Organisasjonens roller, ansvar og myndighet	Stillingsinstrukser - Egen mappe, eskisterer	4.4 VØRs prosesser 7.2 Kompetanseoversikt
			9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse



Kvalitetsledelsessystem	INNHold I HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR	Sekundære koblinger
<b>6</b>	<b>Planlegging</b>		
6.1	Tiltak for å ta hensyn til risikoer og muligheter	6.1 Prosedyre for risikoanalyse 6.1 Revisjonsprogram 6.1 Prosedyre for farlig avfall 6.1 Forkortet prosedyre for farlig avfall 6.1 Sjekkliste, transport av farlig avfall 6.1 Kart, kjellerlager FA 6.1 Prosedyre for bruk av verneutstyr 6.1 Risikoanalyser - Egen mappe, eksisterer 6.1 Beredskapsplan, ulykke – brann- forurensning	9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse 7.1.4 Vernerunde
6.2	Kvalitetsmål og planlegging for å oppnå målene	6.2 Kvalitetsmål og måloppnåelse	7.3 Prosedyre for orienteringsmøter
6.3	Planlegging av endringer	6.2 Prosedyre for utforming av kvalitetsmål	9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse <b>5.1 Instruks for styre og representantskap</b>



Kvalitetsledelsessystem	INNHold I HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR	Sekundære koblinger
7	<i>Støtte</i>		
7.1	Ressurser		9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse
7.1.1	Generelt		
7.1.2	Mennesker		7.2 Prosedyre for opplæring og kompetanseheving 7.4 Prosedyre for medarbeidersamtale
7.1.3	Infrastruktur		7.1.4 Prosedyre for vernerunde
7.1.4	Miljø for drift av prosesser	7.1.4 Prosedyre for vernerunde 7.1.4 Sjekklister for årlig vernerunde 7.1.4 Sjekklister for ukentlig vernerunde	9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse 7.4 Prosedyre for medarbeidersamtale 7.4 Prosedyre for intern varsling
7.1.5	Ressurser til overvåking og måling		9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse
7.1.6	Organisasjonens kunnskap		7.2 Prosedyre for opplæring og kompetanseheving 7.2 Kompetanseoversikt



Kvalitetsledelsessystem	INNHold i HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR	Sekundære koblinger
7.2	Kompetanse	<p>7.2 Kompetanseoversikt (jobber med nytt oppsett i excel)</p> <p>7.2 Prosedyre for opplæring og kompetanseheving</p> <p>7.2 Prosedyre ved fravær, beredskapsplan</p> <p>7.3 Prosedyre for orienteringsmøter</p> <p>7.3 Prosedyre for avviksmøter med sjåførene</p> <p>7.4 Prosedyre for kommunikasjon</p> <p>7.4 Prosedyre for medarbeidersamtale</p> <p>7.4 Sjekkliste for medarbeidersamtale</p> <p>7.4 Prosedyre for intern varsling</p>	
7.3	Bevisstgjøring		
7.4	Kommunikasjon		
7.5	Dokumentert informasjon	7.5 Prosedyre for dokumentert informasjon, mal og ID.	
7.5.1	Generelt		
7.5.2	Oppretting og oppdatering		
7.5.3	Styring av dokumentert informasjon	<p>7.5.3 Prosedyre for styring av henvendelser og informasjon til VØR.</p> <p>7.5.3 Prosedyre for intern mappestruktur → følger oppsett i ny postjournal.</p>	<p>7.5 Prosedyre for dokumentert informasjon, mal og ID.</p> <p>8.2 Prosedyre for samsvursvurdering</p>



Kvalitetsledelsessystem	INNHold i HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR	Sekundære koblinger
<b>8</b>	<b>Drift</b>		
8.1	Planlegging og styring av drift	<p><i>Hovedprosesser:</i></p> <p>8.1 Prosedyre for innsamling</p> <p>8.1 Prosedyre for mottak og videresending av avfall på MS</p> <hr/> <p><b>8.1 Stenging av Miljøstasjonen</b></p>	<p>9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse</p> <p>8.5.2 Prosedyre for merking av dunker</p> <p>8.5.1 Prosedyre for vekten</p> <p>8.5.1 Prosedyre for sentralbordet</p> <p>8.2 Prosedyre for samsvursvurdering</p>
8.2	Krav til produkter og tjenester		
8.2.1	Kommunikasjon med kunder	<p>8.2 Samsvursvurdering av lover, krav og løyper (jobber med nytt oppsett i excel)</p> <p>8.2 Prosedyre for samsvursvurdering</p>	<p>7.4 Prosedyre for kommunikasjon</p> <p>8.5.3 Instruks for skade på andres eiendom</p> <p>8.7 Prosedyre for avvikshåndtering</p>
8.2.2	Bestemmelse av krav til produkter og tjenester		
8.2.3	Gjennomgåelse av krav til produkter og tjenester		
8.2.4	Endringer i krav til produkter og tjenester		
8.3	Utforming og utvikling av produkter og tjenester	<p>UTGÅR. Ingen produktutvikling, men drift i henhold til oppdrag.</p>	<p><b>5.1 Instruks for styre og representantskap</b></p>



Kvalitetsledelsessystem	INNHold I HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR	Sekundære koblinger
8.4	Styring av prosesser, produkter og tjenester levert fra eksterne		8.2 Prosedyre for samsvurdering + selve samsvurderingen (excel)
8.4.1	Generelt		
8.4.2	Type og omfang av styring		4.4 VØRs prosesser → oversikt over samarbeidspartnere/prosesser
8.4.3	Informasjon til eksterne leverandører		
8.5	Produksjon og tjenesteleveranse		
8.5.1	Styring av produksjon og tjenesteleveranse	8.5.1 Prosedyre for sentralbordet 8.5.1 Prosedyre for vekta 8.5.1 Mottak av tunge FA fraksjoner, vekta	8.1 Prosedyre for mottak og videresending av avfall på MS
8.5.2	Identifikasjon og sporbarhet	8.5.2 Prosedyre for merking av dunker	8.5.1 Prosedyre for vekta 8.5.1 Prosedyre for sentralbordet 8.5.1 Prosedyre mottak av avfall på MS 7.5 Prosedyre for dokumentert informasjon, mal og ID
8.5.3	Eiendeler som tilhører kunder eller eksterne leverandører	8.3.5 Instruks for skade på andres eiendom	
8.5.4	Bevaring	Vedlikeholdsskjema (eksisterer) - Baklaster - Sidelaster - Hjulaster - Kvern	7.1.4 Prosedyre for vernerunde 7.1.4 Sjekklister for årlig/ukentlig vernerunde





Kvalitetsledelsessystem	INNHold I HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR:	Sekundære koblinger
8.5.5	Aktiviteter etter levering	8.5.5 Prosedyre for fakturering	
8.5.6	Styre endringer		9.3 Ledelsens gjennomgåelse 8.2 Samsvarsvurdering av lover, krav og løyver 5.1 Instruks for styre og representantskap
8.6	Frigivelse av produkter og tjenester		8.2 Prosedyre for samsvarsvurdering
8.7	Styring av utgangsfaktorer med avvik	8.7 Prosedyre for avvikshåndtering	
<b>9</b>	<b>Evaluering av prestasjon</b>		
9.1	Overvåkning, måling, analyse og evaluering		9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse
9.1.1	Generelt		
9.1.2	Kundetilfredshet		
9.1.3	Analyse og evaluering		
9.2	Intern revisjon	9.2 Prosedyre for interntrevisjon	
9.3	Ledelsens gjennomgåelse	9.3 Prosedyre, ledelsens gjennomgåelse	
9.3.1	Generelt		
9.3.2	Inngangsfaktorer for ledelsens gjennomgåelse	9.3 Sjekkliste for ledelsens gjennomgåelse	
9.3.3	Utgangsfaktorer fra ledelsens gjennomgåelse		



Kvalitetsledelsessystem	INNHold I HENHOLD TIL NS-EN ISO 9001:2015	Type: Oversikt
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 05.09.19

Kapittel	Tittel, ISO 9001:2015	Dokumentasjon, VØR:	Sekundære koblinger
<b>10</b>	<b>Forbedring</b>		
10.1	Generelt		9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse
10.2	Avvik og korrigerende tiltak		8.7 Prosedyre for avvikshåndtering
10.3	Kontinuerlig forbedring		9.3 Prosedyre for ledelsens gjennomgåelse