

Milieucertificering in de praktijk bij Kender Thijssen

In de zakelijke dienstverlening is het behalen van certificeringen, en met name milieucertificeringen, in opkomst. Met behulp van een managementsysteem dat volgens de ISO 14001-norm is ingericht, beschikt een onderneming over een mechanisme dat waarborgt dat aan de relevante milieu wet- en regelgeving wordt voldaan.



In minder dan 50 woorden

- ICT-dienstverlener Kender Thijssen behaalde dit jaar het milieucertificaat ISO 14001.
- Klanten van de dienstverlener eisen in toenemende mate dat zij volgens een milieumanagementsysteem werken.
- Primaire doel van certificering is aantoonbaar in controle zijn en blijven op milieugebied.
- Dit artikel beschrijft het proces naar certificering.

Sustainability is de vereiste

Kender Thijssen behoort tot één van de grootste ICT-dienstverleners in Nederland op het gebied van ICT-beheer en computerverhuur. Veel klanten van Kender Thijssen zijn onderdeel van grote internationale ondernemingen. Juist bij deze ondernemingen speelt milieu(beleid) een grote rol en wordt er van leveranciers verwacht, en soms zelfs geëist, dat zij volgens een milieumanagementsysteem werken. Kender Thijssen kreeg dan ook regelmatig vragen over hoe zij omgaan met het milieu en verantwoord ondernemen, ook wel sustainability genoemd. Voor Kender Thijssen genoeg aanleiding om naast het al ingevoerde kwaliteitmanagementsysteem (volgens ISO 9001) ook een milieuzorgsysteem in de organisatie in te bedden.

Werken volgens een milieuzorgsysteem, met daaraan certificering volgens ISO 14001 gekoppeld, is vrij uniek onder ICT-bedrijven en met name ICT-bedrijven van Nederlandse origine. 'Producten en technologieën lijken steeds meer op elkaar', zegt Johan Muijs, commercieel directeur bij Kender Thijssen. 'Door milieucertificering kunnen wij ons onderscheiden ten opzichte van de concurrentie. Klanten besteden het beheer van steeds meer ICT-processen aan ons uit en eisen dan ook van ons sustainability in de bedrijfsprocessen. Of het nu gaat om veiligheid, milieu of verantwoord ondernemen.' Uiteindelijk kan dit alles tot kostenbesparing leiden, maar dit is in eerste instantie niet het doel geweest om het milieuzorgsysteem op te zetten. Certificering zorgt er mede voor dat het systeem op gestructureerde wijze nagelopen wordt en naast wetten en regelgevingen gelegd wordt. Karoline Muijs, internal auditor bij Kender Thijssen: 'Wanneer je als organisatie een milieuzorgsysteem inricht volgens de ISO 14001-norm, wordt voor de organisatie inzichtelijk welke milieu-aspecten relevant zijn. Certificering beoogt transparantie, naleving van wet- en regelgeving, ofwel vanuit milieu-oogpunt alle zaken goed op orde hebben. Dit meten we natuurlijk zelf aan de hand van kpi-rapportages, interne controles en interne audits. Door tevens een onafhankelijke partij onze prestaties op die gebieden te laten controleren, wordt dit voor de buitenwereld nogmaals onderstreept.'

Voor Kender Thijssen zijn energieverbruik via vervoersmanagement en afvalbehandeling van ingezamelde elektrische en elektronische apparatuur de belangrijkste milieuaspecten. Hiervoor is onder andere een speciaal

beleid voor rijgedrag en brandstofgebruik opgesteld dat het energieverbruik van onder andere de leaseauto's moet verminderen. Daarnaast wordt het logistieke proces van leveringen en producten zo milieuvriendelijk mogelijk uitgevoerd door deze efficiënt te plannen en ook hier volgens het vervoersbeleid te werken. Bij de afvalbehandeling van ingezamelde elektrische en elektronische apparatuur worden pc's op milieuverantwoordelijke wijze hergebruikt, dan wel gescheiden en door een erkende afvalverwerker verzameld en gerecycled.

Het beleid van Kender Thijssen is er op gericht om de milieuprestaties van het bedrijf op een maatschappelijk verantwoord peil te brengen en te handhaven. Het ontwikkelde milieuzorgsysteem biedt de basis om de beleidsdoelstellingen op milieugebied te realiseren. Maar voor het zover was moesten natuurlijk eerst alle milieu-aspecten in kaart gebracht worden. De uitgangspunten voor het beleid is in een milieubeleidsverklaring weergegeven.

Milieuzorgteam

Het was noodzakelijk om precies op de hoogte te zijn van wat de milieucertificering inhoudt. 'Omdat wij zelf nog geen ervaring hadden op dit gebied, hebben wij een projectleider van KMO in de arm genomen om ons hierbij te ondersteunen', aldus Karoline Muijs. 'De projectleider heeft het gehele traject begeleid. Ik was zelf verantwoordelijk voor de coördinatie. Mede door de goede samenwerking heeft het gehele proces van begin tot certificering maar driekwart jaar in beslag genomen.'

Naast het betrekken van een projectleider heeft Kender Thijssen een milieuzorgteam in het leven geroepen. Het milieuzorgteam bestaat uit negen personen die verschillende afdelingen binnen de organisatie vertegenwoordigen, zoals HRM, facilitaire zaken, logistiek en medewerkers uit de business teams met affiniteit op het gebied van milieu. Deze key-functionarissen zijn verantwoordelijk voor alle milieu-aspecten van de desbetreffende afdelingen. De eindverantwoordelijkheid berust vanzelfsprekend bij de directie. Allereerst is er een bewustwordingstraining voor de key-functionarissen georganiseerd en heeft een nulmeting op elke afdeling plaatsgevonden om de bestaande situatie te spiegelen aan de ISO 14001-eisen. Vervolgens hebben de leden van het milieuzorgteam een stappenplan opgesteld.

Voor een deel hangt de certificering samen met het voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de WEEE, de Europese wetgeving op het gebied van afval van elektronische en elektrische apparatuur, en de RoHS: de Europese wetgeving op het gebied van gebruik van schadelijke stoffen. 'We hadden veel van deze processen al op orde, aangezien we al ISO 9001 gecertificeerd zijn. Hierdoor werd het proces aanzienlijk vergemakkelijkt en konden de milieu-aspecten eenvoudig in ons management systeem worden gescho-

ven', licht Karoline Muijs toe. 'We werken volgens de Plan-Do-Check-Act-methode van de Deming circle. Deze methode zorgt voor een gestructureerde manier van werken. Dit hebben we ook voor de milieucertificering hebben gebruikt. Zowel de directie als de milieuzorgteamleden waren verantwoordelijk voor de invulling van de Plan- en Do-fase. De teamleden zorgden er daarnaast voor dat alle medewerkers op de hoogte waren van de concrete vertaling van de Plan- naar de Do-fase.' Verder is het hele proces projectmatig aangepakt en kwamen de teamleden elke maand bijeen om de voortgang te bespreken en te bewaken. De checks vinden plaats door interne audits, zelfcontroles door het milieuzorgteam en aan de hand van interne milieurapportages.

Draagvlak door betrokkenheid

Natuurlijk heeft de certificering gevolgen voor de werkwijze van Kender Thijssen en vraagt deze inzet van alle medewerkers. Flink wat mensen waren bij de milieucertificering betrokken. 'Een deel van onze werknemers was direct enthousiast, een ander deel zag de invoering van een milieusysteem als extra last. Om draagvlak te creëren heb-

ben we iedereen de kans gegeven bij het project betrokken te raken door een open communicatie met de projectleider en Karoline te stimuleren', vertelt Johan Muijt. Men kon met vragen, opmerkingen of goede ideeën direct contact met deze twee personen opnemen. Hierdoor ontstonden er dialogen en vaak goede tips om beter met het milieu om te gaan.

Veel werknemers hadden het gevoel dat de certificering invloed zou hebben op de dagelijkse belasting van werkzaamheden. Juist op dit gebied was het moeilijk om iedereen ervan te overtuigen dat de nieuwe werkwijze juist ook veel voordelen zou opleveren. Johan Muijt: 'Gelukkig is dit achteraf ook gebleken.' Een voorbeeld hiervan is het opslaan van gevaarlijke stoffen, zoals spuitbussen. Voorheen werden spuitbussen in grote hoeveelheden ingekocht en in het magazijn bewaard. Echter in geval van brand ligt er een bom, en is het voor de brandweer zelfs verboden om te komen blussen. De gevolgen zijn dan niet te overzien. Door het opslaan van gevaarlijke stoffen in te richten volgens de ISO 14001-norm, is dit een stuk veiliger en verantwoord geworden. Een ander voordeel is dat Kender Thijssen door de certificering ook enigszins voorbereid is op nieuwe milieuregelgeving. Hierdoor zal het waarschijnlijk eenvoudiger zijn om in de toekomst hieraan

Karoline Muijs en Johan Muijt van Kender Thijssen en Arjan Veldkamp van TNO.



te voldoen. De verantwoordelijkheid voor de milieuzorg ligt bij alle werknemers van Kender Thijssen. Zij zijn verantwoordelijk voor een juiste uitvoering van hun taken, met voldoende aandacht voor het milieu. Om misverstanden te voorkomen over deze verantwoordelijkheid, zal dit opgenomen worden in de functieomschrijvingen van alle medewerkers. De directie ziet erop toe dat het milieubeleid bij de uitvoering van de bedrijfsactiviteiten wordt gerespecteerd.

Om het project te ondersteunen is er een intranetsite in het leven geroepen waar alle informatie omtrent het project wordt bijgehouden en waar ook een ideeënbuss is gecreëerd. Alle milieuzorgteamleden zijn verantwoordelijk voor een juiste communicatie met de eigen afdeling.

Kaders en budgetering

Dat milieucertificering een veelomvattend proces is moge duidelijk zijn. Natuurlijk zijn er altijd aspecten die achteraf gezien anders aangepakt hadden kunnen worden als van te voren duidelijk is wat de impact is op de onderneming. 'Dat we alles proces- en projectmatig moesten aanpakken stond als een paal boven water. Het was alleen jammer dat er geen universele kaders waren om ondernemingen volgens de ISO 14001 norm in te richten, zoals een plan van aanpak en aanbevelingen waar je extra rekening mee moet houden. Dit had niet zozeer betrekking op de interpretatie van de norm of het bedenken van maatregelen om milieuvriendelijker te werken, maar meer met het proces', vertelt Karoline Muijs. 'Dit hebben we enigszins ondervangen door

Werken volgens een milieuzorgsysteem, met daaraan certificering volgens ISO 14001 gekoppeld, is vrij uniek onder ICT-bedrijven. Door milieucertificering kunnen wij ons onderscheiden ten opzichte van de concurrentie

Certificering

De certificering is uitgevoerd door Arjan Veldkamp, externe auditor van TNO Certification. Hij heeft als onafhankelijk deskundige gecontroleerd of de genomen maatregelen voldoen aan de eisen van ISO 14001. Arjan Veldkamp: 'Aan de hand van een vastomlijnde structuur heb ik het milieumanagementsysteem getoetst aan de norm van ISO 14001. Enerzijds kijken wij of alle processen in kaart gebracht zijn, of alles goed is doorgenomen, zoals afvalstromen, de inkoop van goederen en vervoer. Anderzijds hebben we interviews gehouden op ieder niveau, van management tot op de werkvloer. Het systeem moet goed op orde zijn, maar het is ook heel belangrijk dat het gedragen wordt door alle medewerkers. Zij moeten goed op de hoogte zijn wat de doelstellingen zijn en hun rol daarin is.' Ieder jaar wordt er door Arjan Veldkamp een nieuwe meting uitgevoerd om er voor te zorgen dat het niveau gehandhaafd blijft, dan wel verbeterd wordt. 'Ieder jaar bekijken we of alle doelstellingen gehaald zijn en of bijsturing noodzakelijk is. We monitoren op basis van KPI's voor de tien tot twaalf concrete doelstellingen, zoals brandstofverbruik, energieverbruik en hoeveelheid afval', aldus Karoline Muijs. De ISO 14001-audit is geïntegreerd met de audit voor ISO 9001 en worden gezamenlijk uitgevoerd. Deze twee audits tegelijk uitvoeren brengt aanzienlijke kostenbesparingen met zich mee.

een externe projectleider aan te stellen, maar vaak hadden we het gevoel alsof we het eerste bedrijf waren die het milieucertificaat wilde behalen.'

Andere problemen waar het milieuzorgteam tegenaan liep, waren voornamelijk op het gebied van budgettering en verantwoordelijkheden. 'Eigenlijk zijn we gewoon maar begonnen en was er niet van te voren een budget opgesteld, noch in geld, noch in tijd. Hierdoor vroegen we bijvoorbeeld werknemers om tijd vrij te maken om aan dit project deel te nemen en werd dit door de werknemers als extra last gezien. Zonder budget was het tevens moeilijk om tussentijds de 'rekening' op te maken. Gelukkig hebben we dit snel opgelost en is er structureel budget vrijgemaakt.'

IT Governance-certificering volgt

Het milieucertificeringproces is al in 2006 van start gegaan en resulteerde in het voorjaar van dit jaar in certificering. De volgende stap voor Kender Thijssen is ondertussen al genomen door ook op het gebied van IT Governance te beginnen met de voorbereidingen voor certificering. IT Governance houdt zich onder andere bezig met de continuïteit van IT binnen een organisatie en de garantie dat IT de bedrijfsstrategie en -doelstellingen ondersteunt en versterkt, maar ook de informatiebeveiliging. Door strengere

wet- en regelgeving speelt dit een steeds grotere rol voor bedrijven. Ook hier zijn vele soorten certificeringen voor, zoals ISO 27001 en 17999.

Conclusie

Of een certificering nu gaat om kwaliteit, veiligheid of milieu, uiteindelijk leidt het hebben van een management-systeem op desbetreffend gebied tot meer transparantie en veelal ook tot meer efficiency en kostenbesparing. Dit behoort echter niet het eerste doel van certificering te zijn en is zeker niet het eerste doel dat bereikt wordt. Het primaire doel was het aantoonbaar in controle zijn en blijven op milieugebied. Tezamen komen deze doelen de continuïteit van de organisatie ten goede. Het behalen van het milieucertificaat ISO 14001 vereist een gedegen aanpak en dwingt de organisatie dit gestructureerd aan te pakken. 'Door het behalen van het certificaat beschikken we nu niet alleen over een middel om ons te onderscheiden, maar kunnen we tevens aan derden laten zien dat we op een maatschappelijk verantwoorde manier alles onder controle hebben, ook op milieugebied', besluit Johan Muit.

Over Kender Thijssen

Al meer dan 26 jaar ondersteunt Kender Thijssen middelgrote en grote organisaties in de Benelux beter te presteren op ICT-gebied. Dit doen zij door continuïteit te bieden in de ICT-omgeving ter ondersteuning van de dagelijkse bedrijfsvoering en kritieke processen. Op dit moment heeft Kender Thijssen 240 werknemers in dienst die op professionele wijze de IT-omgeving van bedrijven helpt ontwerpen, bouwen, beheren en optimaliseren. Inmiddels heeft Kender Thijssen zich bij de top van ICT-dienstverleners in Nederland gevoegd en is op dit moment gecertificeerd volgens ISO 9001 en 14001.

Advertentie