



Interne Audit rapportage 2024

ISO 9001 - 14001 – 45001

Deel 2; 1 en 3 oktober 2024

IN OPDRACHT VAN MAAS INTERNATIONAL B.V.
Lonneke van Harrewijn
Eindhoven, 7-10-2024

Inhoud

1	ALGEMENE GEGEVENS	3
1.1	Auditgegevens	3
1.2	Auditees	3
1.3	Kopie rapport aan	3
1.4	Informatiebronnen	4
2	MANAGEMENT SAMENVATTING	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Samenvatting	6
2.3	Conclusie	10
2.4	Sterke punten vastgesteld tijdens de audit	10
2.5	Tekortkomingen vastgesteld tijdens de audit	10
2.6	Opmerkingen ter verbetering	11
3	RESULTATEN	13
4	NORMELEMENTEN	15
A	Bijlage foto's niet conforme situaties	19
B	Bijlage foto's conforme situaties	22

1 Algemene gegevens

1.1 AUDITGEGEVENS

Datum audit	1 en 3 oktober 2024
Audit nummer	IA 2024 2
Systeemdokumentatie	IMS Documentatie zoals gepubliceerd op MAAS Web
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	Steekproef van management processen, operationele processen, ondersteunende processen, beheersingsprocessen en G&VW processen.
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 en het voldoen aan de eisen vanuit de Omgevingswet zoals vastgesteld via de applicatie Maatregelen op Maat van de overheid.
Auditteam	Lonneke van Harrewijn (lead auditor Cuccibu)
Corrigerende maatregelen	Worden opgenomen in het Overzicht Continu Verbeteren. Voor non-conformities dient binnen 3 maanden na constatering (uiterlijk 3 januari 2025) een plan van aanpak beschikbaar te zijn.

1.2 AUDITEES

Functie	Naam
Chief Commercial Officer	George Schoof
Senior Business Controller	Alexander Sepmeijer
Contract manager	Mark Swinkels
KAM Coördinator / Preventiemedewerker / FG	Arian van Balen
Manager Warehouse & Logistics	Asgar Gaffar
Depothouder Son	Harrie Peels
Manager Service & Werkplaats	Yannick Vliegen
Werkplaatsverantwoordelijke	Martin Knook
Medewerker Purchasing & Facilities	Eric Latour
Medewerker Purchasing & Facilities	Anne Schilder
Facilitair medewerker keuken	Angelique Berends

1.3 KOPIE RAPPORT AAN

Functie	Naam
KAM Coördinator / Preventiemedewerker / FG	Arian van Balen

1.4 INFORMATIEBRONNEN

Documenten	Documentnaam
Chief Commercial Officer	Maandelijkse rapportage en commerciële update aug 24 V4.pptx Quarterly customer review Christel vd Velden Q1 2024 (existing business) Quarterly prospect review Koen Q4 2023 (new business) SMB Rapportage 2024.08 mail.xlsx
Senior Business Controller / Contract manager	Calculatiemodel v1352.xlsx Ontwikkelingen koffieprijsen via Investing.com en Tradingeconomics.com Indexeringsbrief MAAS DR 2024 Bijlage 2 Financiële variabelen uitgangspunten DJI IND per 1-1-2024 Bevestigingsbrief d.d. 29-11-2023 indexering 2024 contractnummer 31149118 Review contracten op P&L pre-calculatie met jaarlijkse nacalculatie Ingevuld calculatiemodel + getekend Voorblad Calculatie RvG- instant operating Neways Brooklyn
KAM Coördinator / Preventiemedewerker / FG	<i>KAM-coördinator</i> MAAS Intern Auditplan 2022-2025 20240829.xlsx 2024_09_06 Bluebook versie 11.5.pdf MAAS Context_risicoanalyse v8_7_20240426 Integraal overzicht wet en regelgeving MAAS International BV 20241001_KAMFGPM.xlsx Incidentmelding Beslisboom 20240412.pdf, inclusief Klokkenluiders beslisboom 18-07-2024 Maas International basisrapport RIE versie 1.4 extern-definitief.pdf (Preventie & Werk) locatie Son en de depots Online arbobeheerssysteem van Preventie & Werk 20240528 Continu Verbeteren_Maas International 2019_2024.xlsx Portal van CI DNV "Lumina" <i>Preventiemedewerker</i> TRA Generieke regels op locatie 10-2024 Betreft Werken met automaten 2024-MAAS-Taak-Risico-Analyses-V20-20241001.xlsx <i>Functionaris Gegevensbescherming</i> MAAS Web intranet Gegevensbescherming 09-2024 Aanvraag CO2 gegevens registratie + advies elektrische laadgegevens MAAS Datalek register meldingen.xlsx
Manager Warehouse & Logistics & Depothouder Son	Overzicht 2024_10-oktober.xlsx (alle arbo gerelateerde aspecten worden in dit overzicht bijgehouden en opgevolgd); in beheer bij Manager Warehouse & Logistics MAAS depot Elst keuringsrapport NEN 3140 keuringen – objectnummer 023 adapter, testdatum 30112022, volgende testdatum 30112023 uitgevoerd door The Maintenance Company (Apeldoorn) Opleiding equipment – gecertificeerde medewerkers voor (reach)heftruck; pasje van Arbocentrum - Veilig werken met heftruck en reachheftruck, A. Gaffar behaald op 22-3-2023 geldig tot 22-3-2028, certificaatnummer: 324597-21847

	Cursus Awareness t.b.v. Cash-handelingen via Office Agressiebeheer; bewijs van deelname 1-2-2023 Asgar Gaffar, deelname aan de training Veilig werken (agressie beheer)
Manager Service & Werkplaats & Werkplaatsverantwoordelijke	Fluke rapport 20924 service met datums getest.xlsx
Medewerkers Purchasing & Facilities (installaties & afval)	Gebouw tekeningen en plattegronden Mappen met onderhoudsrapporten technische installaties Zie foto's in rapport
Medewerker Purchasing & facilities (keuken, afval) & Facilitair medewerker keuken	Zie foto's in rapport Onderhoudsrapport koelvitrine (koelmiddel)

2 Management samenvatting

2.1 INLEIDING

MAAS International (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 (duurzaamheid) 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 het accent heeft gelegen op Sales(control) en het voldoen aan de eisen vanuit de Omgevingswet. Hierbij zijn de drie normen aan bod gekomen evenals de management -, operationele -, ondersteunende -, beheersing- en gezond- en veilig werken processen.

2.2 SAMENVATTING

- *verloop management processen*

Het MT van MAAS houdt de ontwikkelingen in de markt continu in de gaten. Doordat dit team een lange ervaring heeft in de food&beverage markt en met name de koffie- en vending markt, wordt er geen expliciete SWOT analyse gemaakt. Momenteel spelen alle thema's op vlak van duurzaamheid, flexibiliteit en innovatieve oplossingen kunnen leveren, telemetrie en de snelle prijsstijging van met name de cacao- en koffieprijsen. Doordat MAAS in haar contractvoorwaarden afspraken vastlegt over indexatiemomenten en -percentages, dekt zij deze risico's zo veel mogelijk af. Omdat in de markt wordt gewerkt met langdurige contracten en het aantal spelers wat de groot-zakelijke en (semi) overheid markt kan bedienen al jaren relatief stabiel is, heeft MAAS goed inzicht in wanneer welke contracten jaarlijks op deze markt komen. De markt voor het MKB wordt in grotere mate bediend door kleinere spelers en kent meer nieuwkomers. MAAS heeft sinds een aantal jaar een Sales-team ingericht voor MKB klanten. De sales- en financiële targets worden jaarlijks vastgesteld in het MT en worden door vertaald naar de salesteams.

Commerciële risico's worden zoveel mogelijk afgedekt via de risico-paragraaf van de contracten/algemene voorwaarden die door Legal wordt beheerd. Deze omvat tenminste aansprakelijkheid, indexering en tussentijdse ontbinding.

Tussen september 2024 t/m september 2025 wordt de IT infrastructuur omgezet naar een cloud-based infra in plaats van on premise infra. Sales neemt deze kans om over te stappen van CRM systeem en over te gaan naar SAP Sales Cloud. Dit gaat projectmatig; op basis van een pakket van eisen zijn verschillende systemen getest en beoordeeld voordat de keuze is gemaakt. De sales en marketing collega's worden betrokken bij de inrichting van het nieuwe systeem.

Participatie en consultatie

In deze audit zijn geen gesprekken gevoerd in het kader van participatie en consultatie.

- *verloop primaire processen*

Tijdens deze audit zijn de processen Sales en Sales Control geaudit en zijn geen Operations processen aan bod gekomen. Deze zijn tijdens de audit in maart en april 2024 beoordeeld.

Afhankelijk van de grootte van de klant is de CCO betrokken bij het opstellen van de offerte. Een en ander volgens de toelichting op het gebruikte Calculatiemodel. Dit model omvat alle kosten, inclusief de periodieke prijswijzigingen en is de basis om de offerte van klanten op te stellen en het doorrekenen van evt. wijzigingen.

De accountmanagers hebben zeer regelmatig contact met hun grote klanten (minimaal volgens de in het contract vastgelegde frequentie). Bij de MKB klantengroep is accountbeheer nog niet zo sterk ingericht. MAAS werkt aan een MKB contactstrategie met IT systeem ondersteuning om klantcontact en -tevredenheid voor deze groep te borgen.

Maandelijks vindt de commerciële update plaats en bespreekt de CCO de resultaten met de afzonderlijke accountmanagers. Dit is o.a. inclusief een analyse van won-loss-, funnel, p&l van een aantal (grote) contracten en omzetontwikkeling. De analyse is gebaseerd op de cijfers vanuit Sales Control.

Hiernaast is er een wekelijkse update over alles wat loopt en komt (anekdotisch) en vindt er 2x/jaar een detailmeeting plaats over de funnel per accountmanager.

Bij collega's die achter lopen op hun target gaat de CCO gedetailleerdere gesprekken aan, worden meer gegevens geanalyseerd en indien nodig wordt professionele ontwikkeling afgesproken.

De CCO heeft een aantal verbeteracties voor het team vastgesteld en neemt hier acties op.

Het Sales Control proces wordt uitgevoerd zoals beschreven in het Bluebook. Contractmanagement heeft een signalerende rol richting Operating en Sales over de status van afwijkingen in de uitvoer (P&L) van de contracten.

- *verloop ondersteunende processen*

Als een klant een klacht in dient die tot een in gebreke stelling leidt, is er vrijwel altijd sprake van een combinatie van gebrekkige communicatie en technische underperformance. De CCO wordt vaak betrokken bij het oplossen van dergelijke issues.

- *verloop beheersingsprocessen*

De Functionaris Gegevensbescherming (FG) slaat ontvangen adviesaanvragen m.b.t. gebruik van persoonsgegevens op een afgeschermd locatie op binnen het netwerk. Er wordt een register van (vermeende) datalekken bijgehouden door de FG. Het laatste incident dateert van medio maart 2024,

waarbij de autorisaties van een medewerker die uit dienst ging niet tijdig waren ingetrokken.

MAAS heeft aan de hand van de internetmodule Maatregelen op Maat vastgesteld welke regelgeving uit de Omgevingswet op haar bedrijfsvoering van toepassing is. MAAS heeft een integraal overzicht gemaakt met alle relevante van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Tijdens de audit is met de verschillende verantwoordelijken (o.a. KAM Coördinator, Manager Service & Werkplaats, Werkplaats verantwoordelijke, Manager Warehouse & Logistics, depothouder en Facilitair medewerkers) gesproken hoe aan de wet invulling wordt gegeven.

Van het pand en de aansluitingen op het riool / vuilwatervoorziening moeten tekeningen beschikbaar zijn om de gemeente te kunnen inlichten bij (milieu)incidenten en/of aanpassingen. De bedoelde tekeningen zijn niet beschikbaar, of op dusdanig klein formaat aanwezig dat ze niet leesbaar zijn en daardoor niet adequaat bruikbaar. Hierdoor is niet inzichtelijk of en waar zich een punt bevindt voor het bemonsteren van afvalwater.

De vetvangput is bereikbaar en wordt periodiek geledigd. De medewerker facilities ontvangt hier (digitale) afschriften van.

De Manager Warehouse & Logistics is verantwoordelijk voor het laten onderhouden en uitvoeren van de benodigde periodieke technische keuringen en het borgen van de competenties in zijn team om veilig te werken. E.e.a. wordt bijgehouden en geregistreerd in 1 bestand met links naar externe bestanden waar nodig. Actie's die moeten getroffen n.a.v. keuring of onderhoud worden gelijk opgepakt of ingepland door de gecontracteerde gecertificeerde keurings- of onderhoudspartijen. De Manager Warehouse & Logistics bezoekt de verschillende locaties minimaal 2x/jaar en loopt dan een d.m.v. een Werkplek-inspectieronde op Good Housekeeping. Als corrigerende acties nodig zijn stuurt hij een mail met foto(s) om e.e.a. te laten herstellen.

Sinds medio 2024 is het Refurbishen van machines vrijwel volledig uitbesteed aan een externe partij in Polen. In de Werkplaats worden nu vooral "preppings"- activiteiten gedaan. Hierbij worden machines die af fabriek bij MAAS worden aangeleverd van de laatste klantspecifieke details voorzien. Zoals software instellingen, binnenwerk, en evt. het bestickeren van de machines in huisstijl. Er wordt geen gebruik gemaakt van gascilinders, geen brandstoffen, geen koelvloeistoffen of -gassen. Deze nieuwe situatie moet nog verwerkt worden in het Integrale Overzicht wet- en regelgeving waarin de Maatregelen op Maat zijn opgenomen.

In oktober 2024 is n.a.v. een bezoek van de Omgevingsdienst ZO Brabant (OZOB) een actieplan voor het invoeren en aanscherpen van te treffen Erkende Maatregelen opgesteld. De implementatie loopt en wordt opgevolgd door de Medewerker Facilities en de KAM Coördinator. Daar waar in installaties koelmiddelen worden gebruikt is dat overal van de nieuwste generatie koelmiddelen met een GWP-waarde van 1. Mogelijk wordt in de koelvitrine in het bedrijfsrestaurant nog een ander type gebruikt, dat was aan het type-plaatje niet duidelijk af te lezen en kon ook niet worden opgemaakt

uit het laatst beschikbare onderhoudsverslag uit 2021 waarin is aangegeven dat koelmiddel is afgetapt uit 1 van de (toen nog 2) koelvitrites.

Op de eerste verdieping in het Magazijn hangt een oudere boiler (120 liter, 2500W) t.b.v. de douchevoorziening die hier beschikbaar was. Deze voorziening is recent omgebouwd naar een wastafel met warm/koud water, waardoor deze boiler flink overcapaciteit heeft en qua energie een zeer onzuinige oplossing is. In dezelfde ruimte hangen twee verwarmingsketels (merk Remeha) met daarop een sticker AFGEKEURD en een rapport van de onderhoudsmonteur met de reden van afkeur. Het in werking zijn van deze ketels is ongewenst en kan mogelijk tot gevaarlijke situaties leiden. Met deze situatie voldoet MAAS NIET aan de geldende wet- en regelgeving. Deze situatie dient zo snel mogelijk hersteld te worden om een veilig gebruik van deze installaties te kunnen garanderen.

In het keukengedeelte is een separate ruimte waarin zich een diepvrieskast en -kist bevinden. Deze zijn aangesloten op een verouderde losse huishoudelijke stekkerverdeelddoos die aan een zeer kort snoer is verbonden met een elektrapunt achter het deels openliggende plafond. Dit kan leiden tot een (brand)gevaarlijke situatie.

In Bijlage A zijn foto's te vinden van best practices die gevonden zijn tijdens de rondgang. In Bijlage B zijn foto's te vinden van situaties waar verbetering noodzakelijk is. Deze situaties zijn opgenomen in het overzicht met de bevindingen.

- *verloop G&VW-processen*

Er is een recent vastgestelde en getoetste RI&E beschikbaar. In hetzelfde document is ook het bijbehorende plan van aanpak opgenomen. Van dezelfde leverancier is een digitaal Arbobeheerssysteem beschikbaar waarin o.a. (jaarlijks) repeterende acties zijn opgenomen. De actie's uit het plan van aanpak behorende bij de RI&E zijn niet terug te vinden in het online Arbobeheerssysteem. Er is ook geen ander document waarin deze acties worden opgevolgd. Hierdoor kan niet worden aangetoond dat het plan van aanpak actueel is en de acties uit de RI&E zijn geborgd.

Resultaten van de inventarisatie van de G&VW-risico's en de Taak Risico Analyse (TRA) worden door de betreffende manager met de medewerker(s) besproken tijdens de 'introductie nieuwe medewerker'. Hier worden geen registraties van bijgehouden, zodat het niet inzichtelijk is of alle (nieuwe) medewerkers daadwerkelijk zijn/worden geïnformeerd over de risico's van de uitvoering van de werkzaamheden die onder de TRA vallen.

In de TRA wordt beschreven welke PBM aanwezig moeten zijn. Er wordt niet aangegeven dat de medewerker deze PBM ook moet gebruiken bij het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden en dat hierop toezicht wordt gehouden. Hierdoor kan het voorkomen dat de aanwezige PBM niet worden gebruikt.

Afval (ook van Werkplaats) wordt gescheiden in verschillende reststromen en wordt buiten opgeslagen (ook koel-units). Dit wordt elke 3 weken afgevoerd door gecertificeerde verwerkingspartijen. Apparatuur die op accu's werken

maken gebruik van droge accu's die na gebruik worden opgeladen. Er is geen sprake van "wissel"-accu's die op lekbakken staan. Acculaders maken deel uit van het keuringsregime.

2.3 CONCLUSIE

Op basis van de steekproef van processen, documenten en auditees, kan worden geconcludeerd dat de werkwijze van de organisatie grotendeels voldoet aan de gestelde eisen vanuit ISO 9001, ISO 14001 en ISO 45001 en haar eigen beleid en processen zoals vastgelegd in de systeemdocumentatie.

Het systeem draagt effectief bij aan de organisatie en het systeem is grotendeels doeltreffend geïmplementeerd. Er zijn wel een aantal punten geconstateerd waarin een verbetering gerealiseerd kan, danwel moet worden. Deze zijn beschreven in dit audit rapport in paragraaf 2.5 en 2.6.

De audit is uitgevoerd volgens de criteria, de scope en de planning en er is geen aanleiding geweest om het programma of de te auditen onderwerpen aan te passen of de audit stil te leggen. Naar aanleiding van de resultaten van deze audit behoeft het auditprogramma geen wijzigingen.

2.4 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	• Sterke betrokkenheid van het top management bij het vaststellen van de contracten met klanten, en het optimaliseren van de te behalen doelstellingen en resultaten. • Sterke betrokkenheid van het management bij het borgen en controleren van de uit te voeren periodieke keuringen, controles, certificeringen en het gestructureerd bijhouden van de bijbehorende registraties. • Scheiding van de verschillende afvalstromen. • Gebruik van zelf ontwikkelde Calculatiemodel om offertes voor klanten door te kunnen rekenen, te autoriseren en op te stellen. • Daar waar in installaties koelmiddelen worden gebruikt is dat overal van de nieuwste generatie koelmiddelen met een GWP-waarde van 1.
---------------	---

2.5 TEKORTKOMINGEN VASTGESTELD TIJDENS DE AUDIT

Gedurende de audit zijn de volgende tekortkomingen geconstateerd.

TEKORTKOMINGEN	• In werking zijn van duidelijk gemarkeerde Afgekeurde verwarmingsketels op 1^{ste} etage Magazijn met risico op gevaarlijke situaties. • De actie's uit het plan van aanpak behorende bij de RI&E zijn niet terug te vinden in het online Arbobeheerssysteem. Er is ook geen ander document waarin deze acties worden opgevolgd. Hierdoor kan niet worden
----------------	--

aangetoond dat het plan van aanpak actueel is en de acties uit de RI&E zijn geborgd.

- Van het pand en de aansluitingen op het riool / vuilwatervoorziening moeten tekeningen beschikbaar zijn om de gemeente te kunnen inlichten bij (milieu)incidenten en/of aanpassingen. De bedoelde tekeningen zijn niet beschikbaar, of op dusdanig klein formaat aanwezig dat ze niet leesbaar zijn en daardoor niet adequaat bruikbaar. Hierdoor is niet inzichtelijk of en waar zich een punt bevindt voor het bemonsteren van afvalwater en kan de organisatie feitelijk niet aan haar wettelijke verplichting voldoen.

De tekortkomingen worden door de KAM Coördinator opgenomen in het overzicht continu verbeteren.

Het management is verantwoordelijk dat binnen 3 maanden na deze constatering een analyse wordt uitgevoerd voor het bepalen van de oorzaak van de tekortkoming, het eventueel bepalen van een corrigerende maatregel en het bewaken dat de maatregel wordt uitgevoerd.

2.6 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.

OPMERKINGEN

- Er worden geen registraties bijgehouden van het toelichten van de TRA aan (nieuwe) medewerkers zodat het niet inzichtelijk is of alle (nieuwe) medewerkers daadwerkelijk zijn/worden geïnformeerd over de risico's van de uitvoering van de werkzaamheden die onder de TRA vallen.
- In de TRA wordt beschreven welke PBM aanwezig moeten zijn. Er wordt niet aangegeven dat de medewerker deze PBM ook moet gebruiken bij het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden en dat hierop toezicht wordt gehouden. Hierdoor kan het voorkomen dat de aanwezige PBM niet worden gebruikt.
- Op de eerste verdieping in het Magazijn hangt een oudere boiler (120 liter, 2500W) t.b.v. de douchevoorziening die hier beschikbaar was. Deze voorziening is recent omgebouwd naar een wastafel met warm/koud water, waardoor deze boiler flink overcapaciteit heeft en qua energie een zeer onzuinige oplossing is.
- Mogelijk wordt in de koelvitrine in het bedrijfsrestaurant nog een ander type gebruikt, dat was aan het type-plaatje niet duidelijk af te lezen en kon ook niet worden opgemaakt uit het laatst beschikbare onderhoudsverslag uit 2021 waarin is aangegeven dat koelmiddel is afgetapt uit 1 van de (toen nog 2) koelvitrites.
- In het Integrale overzicht Wet- en regelgeving is voor de Omgevingswet het resultaat van de module Maatregelen op Maat opgenomen. Dit overzicht dient nog te worden bijgewerkt met de huidige situatie in de Werkplaats waarbij 90% van de refurbishment activiteiten zijn uitbesteed waardoor een aantal wettelijke verplichtingen minder zwaar of niet meer van toepassing zijn.

De opmerkingen worden door de KAM Coördinator 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 en preventieve maatregel en het bewaken dat de maatregel wordt uitgevoerd.

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.

- De classificatie *goed* betekent dat de geverifieerde werkwijze in de praktijk overeenkomt met de gedocumenteerde procedure en/of de eisen uit de norm(en).
- De classificatie *matig* betekent dat er is opgemerkt dat het management systeem op dit punt niet voldoende geïmplementeerd is.
- Wanneer men *onvoldoende* leest, is er een tekortkoming geconstateerd. De werkwijze in de praktijk komt niet overeen met de eisen van de norm, de wet- en regelgeving of het bedrijfsbeleid.

Alle tekortkomingen en opmerkingen dienen voor de volgende interne of externe audit aantoonbaar beoordeeld te zijn.

Voor tekortkomingen geldt dat **binnen 3 maanden** na de oplevering van de auditrapportage aan MAAS, waar nodig een root cause analyse met verbeterplan beschikbaar moet zijn.

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	Goed
1.7	Continu Verbeteren	Niet beoordeeld
1.8	Communicatiestructuur	Goed
1.9	Management of Change	Goed
1.10	Consultatie en participatie	Niet beoordeeld

2 OPERATIONELE PROCESSEN

2.1	Acquisitie	Goed
2.2	Contractmanagement	Goed
2.3	Bestellen van automaten	Niet beoordeeld
2.4	Configureren van automaten	Niet beoordeeld
2.5	(Ver)plaatsen, ombouwen en retour halen van automaten	Niet beoordeeld
2.6	Bestellen en leveren van ingrediënten	Niet beoordeeld
2.7	Het verzorgen en schoonhouden van de automaten	Niet beoordeeld
2.8	Verhelpen van storingen	Niet beoordeeld
2.9	Logistiek	Niet beoordeeld

2.10 Facturatie Niet beoordeeld

3 ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

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

4 BEHEERSINGSPROCESSEN

4.1	Uitvoering en afhandeling audits	Niet beoordeeld
4.2	Beheren van documenten en data	Goed
4.3	Afwijkingen en corrigerende maatregelen	Goed
4.4	Beheersing van materialen en middelen	Goed
4.5	Evaluatie en actualisatie risicoanalyse	Niet beoordeeld
4.6	Toetsing op naleving	Onvoldoende
4.7	Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens	Goed
4.8	Evaluatie en actualisatie CO ₂ Emissie Inventaris	Niet beoordeeld

5 G & VW PROCESSEN

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

6 BIJLAGEN

6.1	Overzicht formulieren
6.2	Wijzigingen in het Blue Book
6.3	Lijst van afkortingen en begrippen
6.4	Kwaliteitsregistraties
6.5	Afvalstromen
6.6	Clusters keuring, ijken & controle middelen en materialen
6.7	Rapportage aan overheid of toezichthouder

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	NB
4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan	✓

5 Leiderschap

5.1 Leiderschap en betrokkenheid	✓
5.1.1 Algemeen	✓
5.1.2 Klantgerichtheid	✓
5.2 Beleid	✓
5.2.1 Het kwaliteitsbeleid vaststellen	NB
5.2.2 Het kwaliteitsbeleid kenbaar maken	NB
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 Algemeen	✓
7.1.2 Personeel	✓
7.1.3 Infrastructuur	✓
7.1.4 Omgeving voor de uitvoering van processen	✓
7.1.5 Middelen voor monitoring en meten	✓
7.1.6 Kennis binnen de organisatie	✓
7.2 Competentie	✓
7.3 Bewustzijn	✓
7.4 Communicatie	✓
7.5 Gedocumenteerde informatie	✓
7.5.1 Algemeen	✓
7.5.2 Creëren en actualiseren	✓
7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie	✓

8 Uitvoering

8.1 Operationele planning en beheersing	✓
8.2 Eisen voor producten en diensten	✓
8.2.1 Communicatie met de klant	✓
8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten	✓
8.2.3 Beoordeling van de eisen voor producten en diensten	NB
8.2.4 Wijzigingen in eisen voor producten en diensten	✓
8.3 Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten	NVT

8.3.1 Algemeen	NVT
8.3.2 Planning van ontwerp en ontwikkeling	NVT
8.3.3 Inputs voor ontwerp en ontwikkeling	NVT
8.3.4 Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling	NVT
8.3.5 Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs	NVT
8.3.6 Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling	NVT
8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	NB
8.4.1 Algemeen	NB
8.4.2 Soort en mate van beheersing	NB
8.4.3 Informatie voor externe aanbieders	NB
8.5 Productie en het leveren van diensten	✓
8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten	✓
8.5.2 Identificatie en naspeurbaarheid	✓
8.5.3 Eigendom van klanten of externe aanbieders	NB
8.5.4 In stand houden	NB
8.5.5 Nazorgactiviteiten	NB

9 Evaluatie van de prestaties

9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren	✓
9.1.1 Algemeen	✓
9.1.2 Klanttevredenheid	NB
9.1.3 Analyse en evaluatie	✓
9.2 Interne audit	NB
9.3 Directiebeoordeling	NB
9.3.1 Algemeen	NB
9.3.2 Inputs voor directiebeoordeling	✓
9.3.3 Outputs voor directiebeoordeling	NB

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

NB = 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	NB
4.4 Milieumanagementsysteem	✓

5 Leiderschap

5.1 Leiderschap en betrokkenheid	✓
5.2 Milieubeleid	✓
5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	✓

6 Planning

VERTROUWELIJK

6.1 Acties om risico's en kansen op te pakken	✓
6.1.1 Algemeen	✓
6.1.2 Milieuaspecten	✓
6.1.3 Compliance verplichtingen	✓
6.1.4 Acties plannen	✓
6.2 Milieudoelstellingen en de planning om ze te bereiken	NB
6.2.1 Milieudoelstellingen	NB
6.2.2 Acties plannen om milieudoelstellingen te bereiken	NB

7 Ondersteuning

7.1 Middelen	✓
7.2 Competentie	✓
7.3 Bewustzijn	✓
7.4 Communicatie	✓
7.4.1 Algemeen	✓
7.4.2 Interne communicatie	✓
7.4.3 Externe communicatie	NB
7.5 Gedocumenteerde informatie	✓
7.5.1 Algemeen	✓
7.5.2 Creëren en actualiseren	✓
7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie	✓

8 Uitvoering

8.1 Operationele planning en beheersing	NB
8.2 Voorbereid zijn en reageren op noodsituaties	NB

9 Evaluatie van de prestaties

9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren	✓
9.1.1 Algemeen	✓
9.1.2 Evalueren van compliance	✓
9.2 Interne audit	NB
9.2.1 Algemeen	NB
9.2.2 Intern auditprogramma	✓
9.3 Directiebeoordeling	NB

10 Verbetering

10.1 Algemeen	✓
10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen	✓
10.3 Continue verbetering	✓

NB = 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	NB
4.4 G&VW-managementsysteem	✓

5 Leiderschap en participatie van medewerkers

5.1 Leiderschap en betrokkenheid	NB
5.2 G&VW-beleid	NB
5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	NB
5.4 Consultatie en participatie van medewerkers	NB

6 Planning

6.1 Acties om risico's en kansen op te pakken	✓
6.1.1 Algemeen	✓
6.1.2 Identificatie van gevaren en beoordeling van risico's en kansen	✓
6.1.3 Wettelijke en andere eisen vaststellen	✓
6.1.4 Acties plannen	✓
6.2 G&VW-doelstellingen en de planning om ze te bereiken	NB
6.2.1 G&VW-doelstellingen	NB
6.2.2 Planning om G&VW-doelstellingen te bereiken	NB

7 Ondersteuning

7.1 Middelen	✓
7.2 Competentie	✓
7.3 Bewustzijn	✓
7.4 Communicatie	✓
7.4.1 Algemeen	✓
7.4.2 Interne communicatie	✓
7.4.3 Externe communicatie	NB
7.5 Gedocumenteerde informatie	✓
7.5.1 Algemeen	✓
7.5.2 Creëren en actualiseren	✓
7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie	✓

8 Uitvoering

8.1 Operationele planning en beheersing	NB
8.1.1 Algemeen	NB
8.1.2 Gevaren wegnemen en G&VW-risico's verminderen	NB
8.1.3 Management van wijzigingen	NB
8.1.4 Inkoop	NB
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 Algemeen	✓
9.1.2 Evalueren van compliance	✓
9.2 Interne audit	NB
9.2.1 Algemeen	NB
9.2.2 Intern auditprogramma	✓
9.3 Directiebeoordeling	NB

10 Verbetering

10.1 Algemeen	✓
10.2 Incident, afwijking en corrigerende maatregel	✓
10.3 Continue verbetering	✓

NB = normparagraaf niet beoordeeld

A Bijlage foto's niet conforme situaties

Zie volgende pagina



Foto 1 **Gevaarlijk gebruik stekkerverdeeldoos keuken**

Te kort snoer van stekkerdoos naar plafond aansluiting. Professionele vriezer en grote (huishoudelijke) diepvrieskist zijn hier op aangesloten. Doordat het snoer te kort is, staat er constant spanning op de aansluiting. De combinatie met het open plafond, waar mogelijk vloeistoffen uit kunnen lekken kan leiden tot kortsluitingsgevaar.



Foto 2 **Lekkage leiding brandhaspel Magazijn**

De wateraansluiting voor de brandhaspel lekt op het koppelpunt links boven de loopdeur naar buiten in het Magazijn. (Good housekeeping)

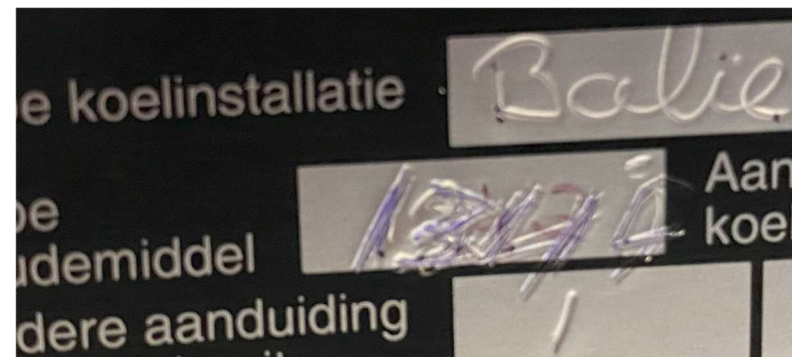


Foto 3 **Gebruikt type koudemiddel koelvitrine restaurant onleesbaar**

Het is niet leesbaar welk type koudemiddel in de koelvitrine in het restaurant wordt gebruikt. Hiermee wordt niet voldaan aan de wetgeving m.b.t. leesbaarheid van het gebruikte koudemiddel. Uit de administratie van het onderhoud van de vitrine(s), is ook niet op te maken welk type koudemiddel momenteel wordt gebruikt in deze vitrine.

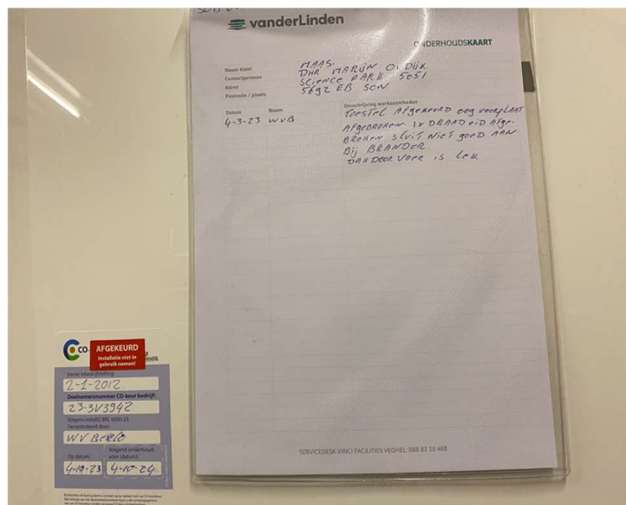


Foto 4 **Afgekeurde verwarmingsketel (maart 2023) Magazijn**

Uit het onderhoudsrapport blijkt dat op 4 maart 2023 deze verwarmingsketel (ruimte 1^{ste} etage Magazijn) is afgekeurd. Ten tijde van de audit was de ketel in gebruik. Dit is een onwenselijke en mogelijk levensgevaarlijke situatie. De tweede verwarmingsketel in deze ruimte was ook afgekeurd en ook in werking.

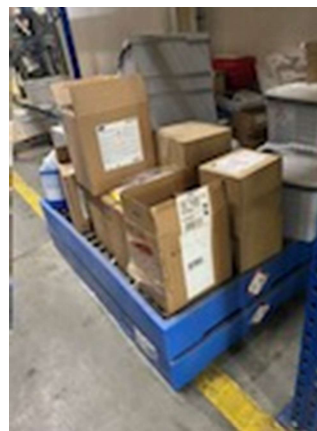


Foto 5 **Lekbak magazijn**

Er staan diverse lege bakken op de lekbak die hier niet thuis horen. Ook staat er veel oude voorraad aan reinigingsmiddelen van de werkplaats die uitgezocht moet worden. (Good housekeeping)

B Bijlage foto's conforme situaties



Foto 1 Still acculader met onderhoudssticker en PBM magazine

Naam bedrijf: <u>Maas</u>		Deb.nr.: <u>826</u>
Plaats: <u>Son</u>		Contactpersoon: <u>Eric</u>
Datum: <u>4.06.2024</u>		Lokaalopname: <u>Ja / Nee / N.V.T.</u>

Wering:	
1. Doorvoeringen	<u>actieve wood ophang</u>
2. Kieren / Naden	<u>deur Raket</u>
3. Open ramen	
4. Open deuren	
5. Opening onder deuren	
6. Ventilatie openingen	
7.	

Huishouding:	
1. Afsval / stof / rommel	
2. Onderhoud sanitair	
3. Plantenbegroeiing	
4. Rondliggend materiaal	
5. Stapeling	
6. Uitwerpselen insecten	<u>zie Raket 02.05</u>
7. Uitwerpselen knaagdieren	
8.	

Ongedierte:	
1. Zwarte ratten	<u>3. liften / kokers deels gecontroleerd</u>
2. Bruine ratten	
3. Muizen	<u>5x vangst in tlem</u>
4. Kakkerlakken	
5. Krekels	<u>9x afdruk vervingen van de verheid van het afdruk</u>
6. Voorraad insecten	
7. Stoffuis	
8. Mieren	<u>verder geen bijzonderheden</u>
9. Vliegen / vliegenvlammen	
10. Wespen	
11.	

Rodenticiden (anti-coagulanten)	Insecticiden	Diversen
☒ Onvergiftigd aas	Cyfluthrin (symmetrische gestrooid)	Bifenthrin
Bromadiolon	Azinmethilfos (organische fosforverbinding)	Permethrin
Flocoumafen	Imidacloprid (neurotoxisch)	Indoxacarb
Difethialon	Piriprothrin	Deltamethrin
Difencum		

Zie veiligheidsbladen

Opdrachtgever verklaart op de hoogte te zijn van de leveringsvoorwaarden welke door Zheac zijn gedegeerd bij de K.v.K. te Eindhoven.

Naam servicedewerker: Alino Jacobs Naam klant: [Handtekening]

Handtekening: [Handtekening]

Foto 2 Inspectierapport ongediertebestrijding



Foto 3 Isolatiemoffen appendages verwarmingsinstallaties (zolder kantoor) – EML maatregel

vanderLinden Rapport nr. VE-WvB-SO20776-23-AHB-AAA-56 Blad 1 van 6 Datum: 3 okt 2023

RAPPORT PERIODIEK ONDERHOUD STOOKINSTALLATIE ≥ 100kW

Opdrachtgever: : Maas International
 Adres: : Science park 5051
 PC en Plaats: : 5692 EB Son en Breugel
 Telefoon: : 06-5398512
 Contactpersoon: : Dhr Marijn Oudijk
 E-mail adres contactpersoon: :

Toestel geplaatst bij: : Maas International
 Adres: : Science park 5051
 Plaats: : Son en Breugel
 Gebouw nr.: : technische ruimte 3 etage

Toestelnummer: : 1
 Scios scope: : 2
 Scios toestelcode: : AHB-AAA-56

EBI rapport nr.: : E-12.09.059
 Opgesteld door: : Dhr J. van Aken (K.K. brander techniek, B.V.)
 Datum: : 21-12-2012
 Rapport nr.: : VE-WvB-SO20776-23-AHB-AAA-56

Datum onderhoud: : 3-10-2023

Uitgevoerd door: : Dhr. W van Berlo

Handtekening: [Handtekening]

De inspectie is uitgevoerd conform de Certificatievoorschriften voor het uitvoeren van Onderhoud en Inspecties aan Stookinstallaties (C2070).

De rapport mag slechts in zijn geheel zonder enige toevoegingen of wijzigingen gepubliceerd worden. Voor afwijkingen en deze voorwaarden of voor publicatie is schriftelijke toestemming van Van der Linden Groep B.V. vereist.

Foto 4 Onderhoudsrapport stookinstallatie > 100kW (2023)

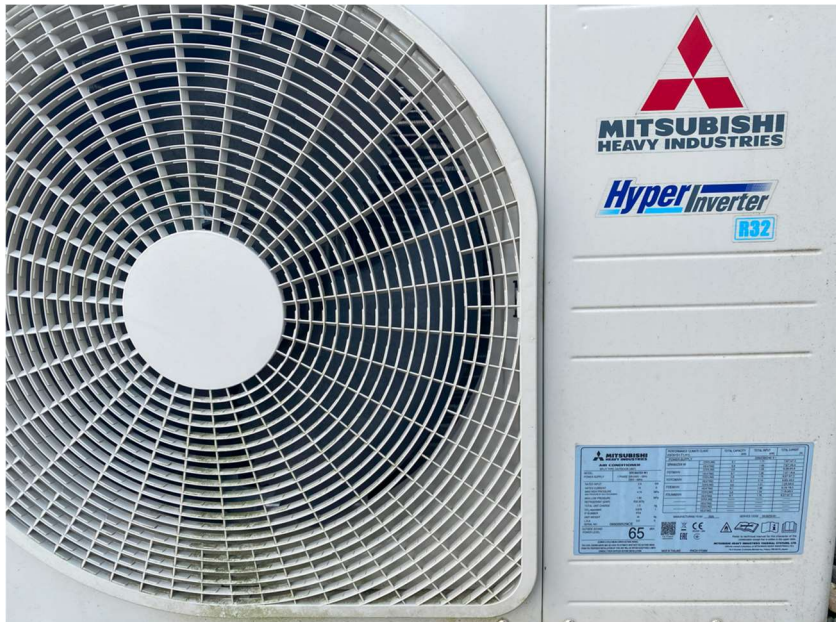


Foto 5 Geïnstalleerde airco's (Magazijn) met koudemiddel R32



Foto 6 Geïnstalleerde topkoeling (kantoor) met koudemiddel R32