



Blue Book

MAAS • BLUE BOOK

V14.1 26-05-2026



Inhoudsopgave

1 MANAGEMENT PROCESSEN

- 1.1 Beleid
- 1.2 Toepassingsgebied
- 1.3 Organisatiestructuur
- 1.4 Procesmodel
- 1.5 Vaststellen en opvolgen beleid, doelstellingen en KPI's
- 1.6 Opstellen en evalueren contextanalyse
- 1.7 Continu verbeteren
- 1.8 Communicatiestructuur
- 1.9 Management of Change
- 1.10 Consultatie en participatie

2 OPERATIONELE PROCESSEN

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

3 ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

- 3.1 Selecteren en beoordelen van leveranciers
- 3.2 Opleiden van medewerkers
- 3.3 Afhandelen van klachten
- 3.4 Strategische inkoop
- 3.5 Marketing
- 3.6 Beschermen van verwerkingen persoonsgegevens

4 BEHEERSINGSPROCESSEN

- 4.1 Uitvoering en afhandeling audits
- 4.2 Beheren van documenten en data
- 4.3 Afwijkingen en corrigerende maatregelen
- 4.4 Beheersing van materialen en middelen
- 4.5 Evaluatie en actualisatie risicoanalyse
- 4.6 Toetsing op naleving
- 4.7 Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens
- 4.8 Evaluatie en actualisatie CO₂ Emissie Inventaris
- 4.9 Werken met sleutelpersonen energie- en CO₂-management



5 G&VW PROCESSEN

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

6 BIJLAGEN

- 6.1 Overzicht formulieren
- 6.2 Wijzigingen in het Blue Book
- 6.3 Afkortingen en begrippen
- 6.4 Kwaliteitsregistraties
- 6.5 Clusters afvalstromen
- 6.6 Clusters keuring, ijken & controle middelen en materialen
- 6.7 Vaste periodieke rapportage aan overheid of toezichthouder
- 6.8 Interoperabiliteit ESRS (legal) en ISO (voluntary)
- 6.9 Clusters inkoop



1 Management Processen

De managementprocessen beschrijven de betrokkenheid van het management om de doelstellingen van de organisatie te realiseren. Hierbij wordt stilgestaan bij het plannen en uitvoeren van het geformuleerde beleid, de mate van doeltreffendheid hiervan en het vermogen om continu te verbeteren. Het organogram geeft inzicht in de structuur en functies binnen de MAAS subgroep van de Miko groep. Het procesmodel is een grafische weergave van alle belangrijke processen welke zorgdragen dat de wensen en eisen van klanten worden nagekomen. De overlegstructuur beschrijft de interne communicatie van onder ander beleid, doelstellingen en resultaten.

De gebruikte afkortingen staan in bijlage 6.3 Afkortingen en begrippen



1.1 Beleid

Maas International B.V. (verder MAAS) maakt deel uit van de Maas Holding met activiteiten in voornamelijk Nederland. De Maas Holding maakt zelf deel uit van de Miko groep.

MAAS kan organisaties volledig ontzorgen door het verzorgen van alle eet- en drinkbehoeften van gebruikers. MAAS richt, in overleg met de klant, de verschillende ruimtes in met de juiste vending machines, die een variatie aanbieden van warme en koude dranken met gezonde, goede en gewoon lekkere tussendoortjes.

MAAS luistert zorgvuldig naar klanten en eindgebruikers. De klantenkring van MAAS bestaat o.a. uit productiebedrijven, dienstverlenende organisaties, overheid en facility integrators. MAAS levert naast vending machines, warme en koude dranken, en tussendoortjes, ook het dagelijkse en technische onderhoud van de machines. Bij MAAS ontzorgen we onze klanten volledig met persoonlijke ondersteuning en technisch onderhoud. Dit alles bij elkaar maakt ons echt klantgericht en onderscheidend.

We doen dat met een sterke focus op maatwerk en innovatieve oplossingen. Met toewijding en energie. Met zorg en op een sociaal verantwoorde manier. We zoeken daarbij naar duurzame relaties met onze klanten om gezamenlijk structurele vooruitgang te boeken.

MAAS wenst een beeld uit te stralen en te handelen als een organisatie die te allen tijde streeft naar kwaliteit, continuïteit, tevreden klanten, duurzaamheid, het leveren van een positieve bijdrage aan het milieu en het waarborgen van veilige arbeidsomstandigheden, gezondheid en welzijn. Dit zowel binnen haar eigen organisatie als, waar mogelijk, in de keten waarin zij actief is. Dit laatste geldt voor zover de invloed reikt van de organisatie op de Gezond & Veilig Werken (G&VW) -prestaties van andere ketendeelnemers. Om dit te kunnen realiseren heeft MAAS een managementsysteem opgezet, waarin alle kritische momenten op het gebied van kwaliteit, milieu, energie- en CO₂-management en G&VW zijn geborgd. Bovendien voldoet dit managementsysteem aan de eisen van de NEN-EN-ISO 9001:2015 met amendement NEN-EN-ISO 9001:2015/A1:2024, de NEN-EN-ISO 14001:2015 met amendement NEN-EN-ISO 14001:2015/A1:2024, de NEN-EN-ISO 45001:2023 met amendement NEN-EN-ISO 45001:2023/A1:2024 en de CO₂-Prestatieladder versie 4.0, niveau 3 zodat de werking van dit managementsysteem ook door onafhankelijke partijen kan worden geverifieerd en bevestigd.

Klimaatverandering valt binnen de scope van het geïntegreerde MAAS managementsysteem voor ISO 9001, ISO 14001 en ISO 45001 & CO₂-Prestatieladder en is een probleem dat veel verschillende facetten beïnvloedt; van toeleveringsketens, gezondheid en veiligheid van werknemers, beschikbaarheid van hulpbronnen, energie en gebruik daarvan, bedrijfscontinuïteit en veerkracht, activabeheer en het voldoen aan klanten-,



consumenten- en contractuele vereisten en andere verwachtingen van relevante geïnteresseerde partijen.

MAAS houdt rekening met de gevolgen voor mens en milieu in de bedrijfsprocessen en toeleveringsketen. In het kader van Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO) zijn, naast het MAAS managementsysteem, de volgende beleidsdocumenten actief:

- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en ESG-beleidsverklaring Maas International B.V.
- Anti-Corruption Policy (Beleid inzake Anti-Corruptie)
- Anti-Conflict Minerals Policy (Beleid inzake Conflictmineralen)
- Due Diligence Policy (Beleid inzake Gepaste Zorgvuldigheid)
- Anti-Modern Slavery Policy (Beleid inzake Moderne Slavernij, Mensenhandel, Kinder- en Dwangarbeid)

De aankoop en verkoop van biologische producten (via Miko Procurement Europe B.V. en MAAS International B.V.) valt binnen de scope van het MAAS managementsysteem (verder MAAS genoemd). MAAS voldoet aan de wettelijke voorschriften voor de biologische producten die door de onafhankelijke organisatie voor het toezicht op de biologische productie wordt geverifieerd en bevestigd. Het betreft volledig voorverpakte producten van toeleveranciers aan de Europese Unie (EU). Een aantal biologische producten wordt onder eigen (handels-)naam gevoerd. Er wordt gebruikt gemaakt van externe dienstverleners voor opslag en verpakken. Het MAAS managementsysteem omvat alle onderdelen van de bedrijfsvoering die er samen voor zorgen dat de klant-, G&VW-, energie- en CO₂-reductie-, en milieuafspraken nagekomen kunnen worden en de bedrijfs-, G&VW, energie- en CO₂-reductie- en milieudoelstellingen gerealiseerd worden. Een goed MAAS bedrijfs-, G&VW, energie- en CO₂-reductie-, en milieu managementsysteem is een goede en gezonde MAAS G&VW-, energie- en CO₂-reductie-, milieu-, en bedrijfsvoering. Hiermee draagt MAAS bij aan de voor haar relevante Duurzaamheidsdoelstellingen - de Sustainable Development Goals (SDG) - van de Verenigde Naties.

MAAS vindt dat iedereen een eigen keuze moet kunnen maken als het gaat om waar hij of zij gedurende de dag trek in heeft. Of het nu een gezond of duurzaam product is of een product om gewoon lekker van te genieten; de keuze ligt altijd bij de eindgebruiker. MAAS probeert bij deze keuze te helpen door het geven van informatie over de gezonde en duurzame keuze in de automaten. MAAS voelt zich verantwoordelijk voor de assortimenten die klanten en hun gebruikers geboden wordt. MAAS wil een actieve en gezonde levensstijl bevorderen waarin ook ruimte is voor een verwenmoment. Met het gevarieerde, duurzame en gezonde assortiment van MAAS, is er altijd keuze tussen enerzijds gezonde en duurzame producten en anderzijds producten om gewoon lekker van te genieten. Afhankelijk van de behoeften per locatie, stelt MAAS in overleg het optimale assortiment van de vending automaat samen. Zo biedt MAAS klanten en consumenten altijd een oplossing op maat.



1.1.1 MAAS CO₂- EN ENERGIEREDUCTIE-AMBITIE

Klimaatverandering is een wereldwijd probleem. De toename van CO₂ en andere broeikasgassen is één van de belangrijkste oorzaken. In het kader van CO₂ bewust ondernemen heeft MAAS de CO₂-prestaties in beeld en stellen we ons doelen om de CO₂-prestaties te verbeteren om daarmee de uitstoot te verminderen van in eerste instantie onze interne CO₂-prestaties. Daar waar opportuun werken we samen met opdrachtgevers en leveranciers om ook onze project CO₂-prestaties te verbeteren. Om dit te bereiken zijn de volgende klimaatmitigatie doelstellingen opgesteld:

- Het jaarlijks opstellen van ambitieuze doelstellingen en reductiemaatregelen om de CO₂-uitstoot verder te beperken;
- Het communiceren van de CO₂ besparingsdoelstellingen van de organisatie, werkwijzen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en dat deze op elkaar zijn afgestemd;
- Het inventariseren van de klantwensen ten aanzien van energiebesparing en CO₂-reductie;
- Het beschikbaar stellen van de onderbouwing van het CO₂ beleid volgens de eisen van de CO₂-Prestatieladder, zowel binnen als buiten de organisatie;
- Per half jaar zullen de doelstellingen en reductiemaatregelen geëvalueerd en bijgesteld worden.

Om dit te realiseren, zijn de afspraken vastgelegd in het MAAS integraal managementsysteem en bekend gemaakt bij de medewerkers. Het beleid is van toepassing op alle activiteiten en uit te voeren projecten en biedt ondersteuning bij ons huidige beleid en het behalen van onze bedrijfsdoelstellingen om CO₂-uitstoot in overeenstemming met de doelstellingen te reduceren binnen en buiten onze organisatie. Een en ander is tevens verwoord in ons duurzaamheidsprogramma

IMPACT@FOOTPRINT

De directie zal erop toezien dat de gehele organisatie meewerkt aan het ten uitvoer brengen van het CO₂ beleid. Op deze manier wordt blijvend aan de gestelde eisen voldaan en kunnen klanten producten en diensten van hoge kwaliteit verwachten.

De klimaatverandering brengt een groot aantal risico's met zich mee die aanpassing gerelateerde maatregelen vereisen. Een '*one size fits all*'-aanpak voor klimaatadaptatie is niet mogelijk omdat adaptatie zeer context specifiek is. Aanpassingsmaatregelen zullen het resultaat zijn van overwegingen die zijn gebaseerd op het best beschikbare wetenschappelijke inzicht in de relevante gevolgen, risico's en kansen van klimaatverandering, maar ook in de kwetsbaarheden.

Een circulaire keten speelt een rol bij de aanpak van klimaatverandering. Een circulaire economie heeft namelijk minder negatieve invloed op het milieu (zoals grondstoffen en afval), en zorgt voor een lagere CO₂-uitstoot.



1.1.2 TOEPASSINGSGEBIED

Toepassingsgebied voor het managementsysteem is: *“Het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via automaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten.”*

De levering omvat het klantspecifiek prepareren van nieuwe en het klantspecifiek reviseren van retour gekomen of tweedehands aangeschafte automaten.

Vanuit ISO 9001:2015 is paragraaf 8.3 Ontwerp en ontwikkeling niet van toepassing verklaard, omdat er binnen de scope geen sprake is van ontwerp en ontwikkeling van nieuwe producten. Vanuit NEN-EN-ISO 14001:2015 en NEN-EN-ISO 45001:2023 zijn er geen paragrafen niet van toepassing verklaard.

Een belangrijk aspect van het managementsysteem is dat op een systematische wijze continu wordt gestreefd naar verbeteringen op het gebied van kwaliteit, milieu, energie- en CO₂-reductie, veiligheid, gezondheid en welzijn en ook het continu verhogen van de mate van klanttevredenheid. Daarbij stelt het managementsysteem zeker dat alle gemaakte afspraken met klanten (in- en extern) kunnen worden nagekomen.

Het managementsysteem waarborgt daarnaast de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers, bezoekers en klanten op een zodanige wijze dat zij niet worden blootgesteld aan onaanvaardbare risico's. Ongevallen zijn daarmee te voorkomen. Het management is verantwoordelijk voor de veiligheid van de werkplek; veiligheid, gezondheid en welzijn is een arbeidsvoorwaarde voor alle medewerkers.

De directie committeert zich tot consultatie en participatie. Consultatie is het vragen om de visie van niet-leidinggevende werkers voorafgaand aan de besluitvorming aan Ondernemingsraad (OR), VGWM-commissie en andere groepen in de organisatie. Participatie is de betrokkenheid in het besluitvormingsproces van niet-leidinggevende werknemers.

MAAS beschermt de veiligheid en gezondheid van de werknemers in overeenstemming met de arbeidshygiënische strategie (AHS). Dit is een hiërarchisch stelsel van beheersmaatregelen voor risico's. Hierbij wordt allereerst naar de bron van het probleem gekeken. Als daar niets aan kan worden gedaan, zijn andere maatregelen mogelijk, namelijk collectieve maatregelen en individuele maatregelen. Als de drie maatregelen geen effect hebben, verstrekt MAAS de werknemer persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).

Het is belangrijk om na te denken over de achterliggende oorzaak of grondoorzaak: waarom is dit risico er, waarom is het niet eerder ondervangen? Wat zijn de oorzaken van (gevaarlijke) situaties die risico's met zich meebrengen voor de mens, milieu en omgeving? Deze Basis Risico



Factoren (BRF) zijn de factoren welke een directe bijdrage leveren aan (bijna) incidenten. Een basisrisicofactor (BRF) is geen los risico, maar een categorie van achterliggende oorzaken. Zo kan MAAS een betere preventieve aanpak ontwikkelen, naast de curatieve maatregelen.

Ook draagt MAAS zorg voor de bescherming van het milieu inclusief het voorkomen van vervuiling en het verkleinen van haar CO₂-voetafdruk door het verduurzamen van haar energieverbruik en wagenpark. Negatieve effecten op het milieu worden zoveel mogelijk beperkt, zodat de kwaliteit van het leefmilieu en de werkomgeving ten dienste van de omgeving en medewerkers positief wordt beïnvloed. MAAS leeft in de bedrijfsvoering de van toepassing zijnde wet- en regelgeving na. Daarnaast waarborgt MAAS dat zij beschikt over een beheerste werkomgeving via een uitgevoerde RI&E inclusief het bijbehorende actuele plan van aanpak.

De benodigde verbeteringen kunnen worden geïnitieerd naar aanleiding van de periodieke evaluaties van de risicoanalyses, beoordeling van de continuïteit, evaluaties met klanten, in- en externe overlegstructuur, periodieke interne en externe audits, meldingen van ongevallen en incidenten, maatregelen op basis van monitoring, meting en benchmarking en een jaarlijkse beoordeling van het managementsysteem waarbij rekening wordt gehouden met veranderingen in de wet- en regelgeving.

1.1.3 VERANTWOORDELIJKHEDEN

Het Managementteam van MAAS is verantwoordelijk voor de opzet en implementatie van het managementsysteem. Eenmaal per jaar formuleert het Managementteam doelstellingen die zich richten op de continuïteit, proces- en productkwaliteit en klanttevredenheid van de organisatie. Milieu- en CO₂-reductiedoelstellingen worden opgesteld op basis van de belangrijkste milieuaspecten in relatie tot de levenscyclusfasen van producten en de dienstverlening van MAAS en op basis van benchmarking tegen de Maatregelenlijst van de CO₂-Prestatieladder. G&VW-doelstellingen worden opgesteld om vastgestelde arbeids- en gezondheidsrisico's binnen de dienstverlening van MAAS te beheersen.

De doelstellingen worden uitgewerkt, opgevolgd en waar nodig bijgesteld. Daarnaast neemt het Managementteam alle mogelijke maatregelen, waaronder het beschikbaar stellen van middelen, om het beleid uit te voeren en om ervoor te zorgen dat dit beleid door alle medewerkers wordt begrepen, onderschreven en uitgedragen. Het kwaliteits-, milieu-, CO₂-reductie- en G&VW-beleid is een prioriteit bij beslissingen.

Iedere medewerker draagt de verantwoordelijkheid voor het nakomen van alle afspraken die zijn vastgelegd in het managementsysteem. Het operationeel beheer van het managementsysteem wordt uitgevoerd door de KAM-coördinator. Hij draagt, hierin mede ondersteund door externe consultants en deskundigen, zorg voor het onderhoud van het managementsysteem, de uitvoering van interne en externe audits en het



afhandelen van incidenten. De KAM-coördinator staat onder directe aansturing van de Managing Director (CEO). De Managing Director is beleidsmatig verantwoordelijk voor het managementsysteem en fungeert als directievertegenwoordiger op het gebied van kwaliteit, milieu, CO₂-reductie en G&VW. De Director Procurement en CSR is, daartoe gemandateerd, verantwoordelijk voor de implementatie van het milieu- en CO₂-beleid en verzorgt de rapportage aan de Board, het Directieteam en het Managementteam.

Dit beleid wordt door het Managementteam actief uitgedragen aan de medewerkers en toegepast in de bedrijfsvoering. MAAS stelt het beleid daarnaast graag beschikbaar aan relevante belanghebbenden. Verklaring van akkoord namens de directie van MAAS International B.V.

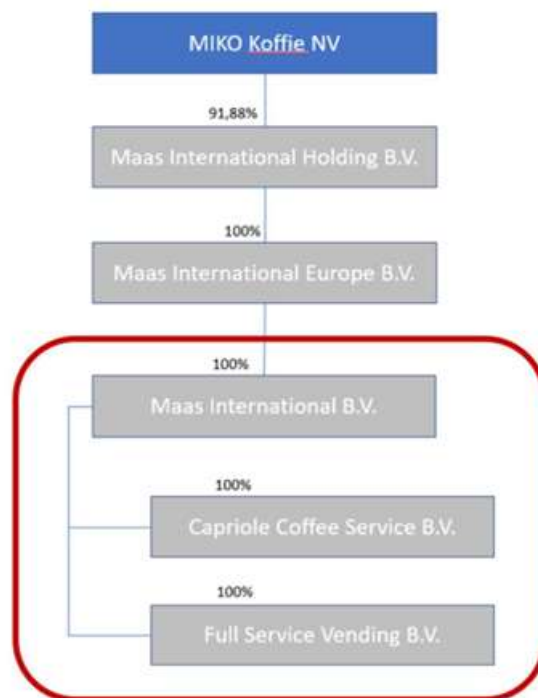
CEO/Managing Director Nederland
23-03-2026

1.2 Toepassingsgebied

MAAS heeft de grenzen en toepasselijkheid van het managementsysteem bepaald om het toepassingsgebied vast te stellen. Daarbij zijn in- en externe belangrijke punten en de wettelijke en andere eisen in overweging genomen.

1.2.1 JURIDISCH, CONCERNRELATIE EN VESTIGINGEN

Juridisch wordt de werkmaatschappij Maas International B.V. bestuurd door een andere rechtspersoon. Deze holding wordt op haar beurt door een andere holding bestuurd. Door de holding en eventuele andere rechtspersoon-bestuurders kan als het ware worden 'heengekeken', totdat de (uiteindelijke) natuurlijke personen zijn bereikt in de MAAS International Holding B.V.. Deze bestuurders staan op het organogram van Maas International B.V.



Het toepassingsgebied van het MAAS managementsysteem betreft alle activiteiten op de locaties van het MAAS hoofdkantoor, de depots en de storage locations op klantlocatie. De juridische grens bestaat uit de hoofdvestiging in Son en Breugel; KvK-nummer 17038548, samen met de volgende nevenvestigingen (dit zijn geen zelfstandige vestigingen), de Logistieke Centra (LC):

- LC Groningen;
- LC Elst;
- LC Nieuwegein;
- LC Zwolle;
- LC Elsloo;



➤ LC Rotterdam

Er vallen geen geregistreerde nevenvestigingen buiten het toepassingsgebied.

Via Miko Procurement Europe B.V. (MIKO), een dochter van Maas International Europe BV., verlopen alle inkoop en bestellingen ten behoeve van de MAAS groepsmaatschappijen – MAAS International B.V., Full Service Vending B.V., MAAS International Holding B.V. en Capriole Coffee Service B.V.

Capriole Coffee Service B.V. KVK-nummer: 21012219, is een zelfstandige dochteronderneming van Maas International B.V. en valt binnen het toepassingsgebied.

Er zijn geen projecten met gunningsvoordeel op basis van de CO₂-Prestatieladder die deel uitmaken van de scope van het managementsysteem.

NAW-gegevens MAAS International B.V., nevenvestigingen en dochterondernemingen

Naam	Adres en woonplaats	KvK	Locatie-nummer	SKAL-nummer
Hoofdkantoor	Science Park Eindhoven 5051, 5692 EB Son en Breugel	17038548	003727749 (RSIN)	025988, inkoop via Miko Procurement Europe B.V.
LC Groningen	Narvikweg 5 3, 9723 TV Groningen	17038548	31130607	Nvt, crossdock
LC Elst	Industrieweg 20 c, 6662 PA Elst	17038548	31131018	Nvt, crossdock
LC Nieuwegein	Marconibaas 42 F, 3439 MS Nieuwegein	17038548	31240356	Nvt, crossdock
LC Elsloo	Schuttersstraat 26 e, 6191 RZ Beek	17038548	31373364	Nvt, crossdock
LC Zwolle	Ossenkamp 2 J, 8024 AE Zwolle	17038548	32452861	Nvt, crossdock
LC Rotterdam	Linschotenstraat 8 A, 3044 AW Rotterdam	17038548	32708238	Nvt, crossdock
Capriole Coffee-Service B.V.	Laan van Ypenburg 114, 2497GC 's- Gravenhage	21012219	000019024827 (vestigings- nummer) 005309463 (RSIN)	102090

NAW inkoop

Naam	Adres en woonplaats	KvK	Locatie-nummer	SKAL-nummer
Miko Procurement Europe B.V.	Science Park Eindhoven 5051, 5692 EB Son en Breugel	92758126	000058341781 (vestigings- nummer) 866162963 (RSIN)	025988



SKAL-scope

Naam	Adres	Activiteit exploitant	Beschrijving van de in deel I, punt 5, vermelde activiteit(en)
Miko Procurement Europe B.V.	Science Park Eindhoven 5051, 5692 EB Son en Breugel	Distributie/In de handel brengen	46.3 Groothandel in voedings- en genotmiddelen

1.2.2 ORGANISATIE EN PERSONEEL

Maas International B.V. heeft een directie die bestaat uit een aantal personen. Drie bestuurders daarvan staan organisatorisch in de MAAS International Holding B.V. Volgens de KvK-inschrijving is de Chief Executive Officer (CEO) - Managing Director/algemeen directeur - alleen/zelfstandig bevoegd. Gezamenlijk bevoegd met andere bestuurder(s) is de Chief Commercial Officer (CCO) en de Directeur HR. Samen met een directielid zijn de gemachtigden: de Director CSR | Director Procurement, Chief Operational Officer (COO) en de Bid Director.

Op de locatie van Maas International B.V. zijn, naast het personeel dat in dienst is van MAAS en/of door MAAS is ingehuurd, mogelijk de volgende personen aanwezig die ook onder het toepassingsgebied vallen:

- Collega's van Miko en Capriole
- Chauffeurs en rijders van transporteurs, zowel voor aanleveren als ophalen producten;
- Personeel van organisaties die structureel diensten verlenen, zoals schoonmaak en onderhoud;
- Personeel van organisaties die incidenteel diensten verlenen, zoals verbouwing en installatie van machines;
- Bezoekers

Capriole Coffee Service B.V. heeft formeel (KvK) dezelfde bestuurders als MAAS International B.V., daarbij een eigen organogram

Op de locatie van Maas International B.V. vallen de onderhuurders buiten het toepassingsgebied.

1.2.3 PRODUCTEN EN DIENSTEN

MAAS levert als producten vendingmachines, warme en koude dranken en tussendoortjes. Diensten zijn het dagelijkse en technische onderhoud van de machines.

1.2.4 ACTIVITEITEN KETEN

Activiteiten die MAAS heeft uitbesteed vallen binnen het toepassingsgebied (voor zover beïnvloedbaar). Inkoop van producten en diensten hoort eveneens bij het managementsysteem. Er vindt een strenge selectie plaats van in te kopen producten met betrekking tot de oorsprong en de wijze van transport naar MAAS toe. Transport van bulk en machines/automaten,



inclusief het aansluiten van automaten op locatie, is uitbesteed. Dit transport en eventuele aanvullende (aansluit)werkzaamheden op locatie, vallen voor zover de invloed reikt, ook onder het managementsysteem. Dit betekent dat, het beleid van de externe transporteurs/ dienstverleners wordt beoordeeld en er met de transporteurs/dienstverleners afspraken worden gemaakt over de uitvoering van het contract in een Service Level Agreement (SLA). Daarin wordt onder andere vastgelegd wat de eisen zijn ten aanzien van de arbeidsomstandigheden en veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden.

1.2.5 GEOGRAFISCH

Personeel van MAAS dat voor werkzaamheden buiten de MAAS locaties werkt, bijvoorbeeld voor bezoek aan klanten, valt onder het toepassingsgebied.

1.2.6 CERTIFICATIE IN RELATIE TOT TOEPASSINGSGEBIED

Alle organisatieonderdelen en activiteiten uit het bovenstaande toepassingsgebied vallen onder de ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 en CO₂-Prestatieladder certificaten die zijn verstrekt door de Certificerende Instelling.



1.3 Organisatiestructuur

Het organogram is beschikbaar op het MAASWeb. De taken, verantwoordelijkheden en kwalificaties van de genoemde functies zijn vastgelegd in de functieomschrijvingen en in de processen van het Blue Book. Bevoegd tot ondertekenen van contracten (overeenkomsten met klanten) en offertes (overeenkomsten met leveranciers) zijn bestuurders of 1 gevolmachtigde met 1 bestuurder.

Het kan voorkomen dat medewerkers van MAAS meerdere functies uit het organogram vervullen. Daar waar “hij” staat, kan ook “zij” worden gelezen.

In het organogram staan de Ondernemingsraad en de vaste VGWM-commissie niet vermeld. De Ondernemingsraad behartigt primair de belangen van de medewerkers van MAAS, binnen het kader van het totale ondernemingsbelang op het gebied van secundaire arbeidsvoorwaarden en voert hiertoe regelmatig overleg met de Managing Director van MAAS. De werking van de Ondernemingsraad geschiedt volgens de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) en enkele andere wet- en regelgeving, zoals de diverse wetten op het gebied van gelijke behandeling, de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit. Het OR-jaarverslag beschrijft de compliance in het kader van medezeggenschap. De VGWM-commissie is een vaste commissie van de OR ter ondersteuning op het gebied van Gezond & Veilig Werken.

Voor de specifieke kennis op het gebied van ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, CO₂-prestatieladder, inclusief compliance G&VW, Milieu en CO₂, en interne audits is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met een extern adviesbureau die de QESH/ KAM-coördinator (ook HSO/ Preventiemedewerker, DPO/ Functionaris Gegevensbescherming, RBC/ CSR-coördinator en CO₂ Manager SKAO) en de Managing Director en Director CSR ondersteunt in deze functie.

1.3.1 RAAD VAN BESTUUR (RVB)

MAAS wordt aangestuurd door een Raad van Bestuur (MAAS International Holding B.V.) onder leiding van de Chief Executive Officer (CEO)/ Managing Director. De werking van de Bestuurders geschiedt in overeenstemming met wet- en regelgeving en de statuten van de B.V.

1.3.2 AANSTURING MAAS. MANAGEMENT TEAM & AFDELINGEN

Het Managementteam bestaat uit: CEO; Bid & Strategy Director; Chief Operations Officer; Transformation Director; Director Procurement, CSR & Facilities; Accounting Manager (Finance); Senior Business Controller, Chief Human Resources Officer (Miko), ICT Director (Miko).



De Managementteamleden hebben de volgende hiërarchische direct reports:

- *Chief Executive Officer (CEO) bedrijfsbreed*: Commercial Management Team; Chief Operations Officer; Chief Human Resources Officer (Miko), ICT Director (Miko), Personal Assistant to the Board; QESH (KAM) coordinator, tevens Data Protection Officer (Functionaris Gegevensbescherming), Health & Safety Officer (Preventiemedewerker) en Responsible Business MVO) coordinator
- *Chief Executive Officer (CEO) bij Commercial Management Team (CMT)*: Commercial Controller; Bid & Strategy Director; Business Partners Director; Business Unit Director (Exploitatie); Sales Director MKB Sales; Director LB; Marketing Director.
- *Chief Executive Officer (CEO) bij Commercial Control*: Commercial Controller; Business Analyst & Front Office Manager
- *Chief Executive Officer (CEO) bij Finance & Control*: Accounting Manager, Senior Business Controller; Operations Controller (functioneel)
- *Chief Operational Officer (COO)*: Operational Controller, Transformation Director; Technical Quality Management, Technical Services Warehousing & Logistics; Manager Projecten, Planning & Implementatie, National Operations Manager (Operating)
- ICT Director: IT-afdeling, geïntegreerd voor Miko en MAAS;
- Chief Human Resources Officer (*CHRO*): HR-afdelingen, zowel voor Miko als MAAS

1.3.3 RAAD VAN COMMISSARISSSEN (RVC)

De MAAS Holding B.V. staat onder toezicht van een Raad van Commissarissen, welke toezicht houdt op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de Maas Group. De werking van de Raad van Commissarissen geschiedt conform wet- en regelgeving en de statuten van de B.V.

1.3.4 FUNCTIONARIS GEGEVENSBESCHERMING (FG)

MAAS heeft een Functionaris Gegevensbescherming en deze staat geregistreerd bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Functionaris Gegevensbescherming voert de taken uit in overeenstemming met wet- en regelgeving en volgens het MAAS FG reglement. Het toezicht op de toepassing van AI en algoritmes waarbij persoonsgegevens worden gebruikt is nog volop in ontwikkeling.¹ De functie maakt deel uit van een combinatiefunctie: QESH & RBC Coordinator, DPO, HSO.

1.3.5 MOEDERMAATSCHAPPIJ VOOR DE HOLDING

De MAAS Holding B.V. is een dochtermaatschappij van de Miko Group, specifiek Miko Koffie N.V. en Miko N.V. Het organisatieschema is openbaar beschikbaar op de website van Miko <https://www.mikogroup.be/investor-relations/group-overview/>. Miko bezit en beheert koffieservice filialen in

¹ https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/uploads/imported/toezicht_op_ai_en_algoritmes.pdf



België, Frankrijk, Nederland, Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Denemarken, Noorwegen, Zweden, Polen, Tsjechië, Slowakije en Australië.

1.3.6 INKOPEN

De Inkoopverantwoordelijkheid is verdeeld in Strategische/Commerciële-, Tactische- en Operationele Inkoop. Voor directe belanghebbenden is er bij de Director CSR | Director Procurement een lijst per leverancier beschikbaar.

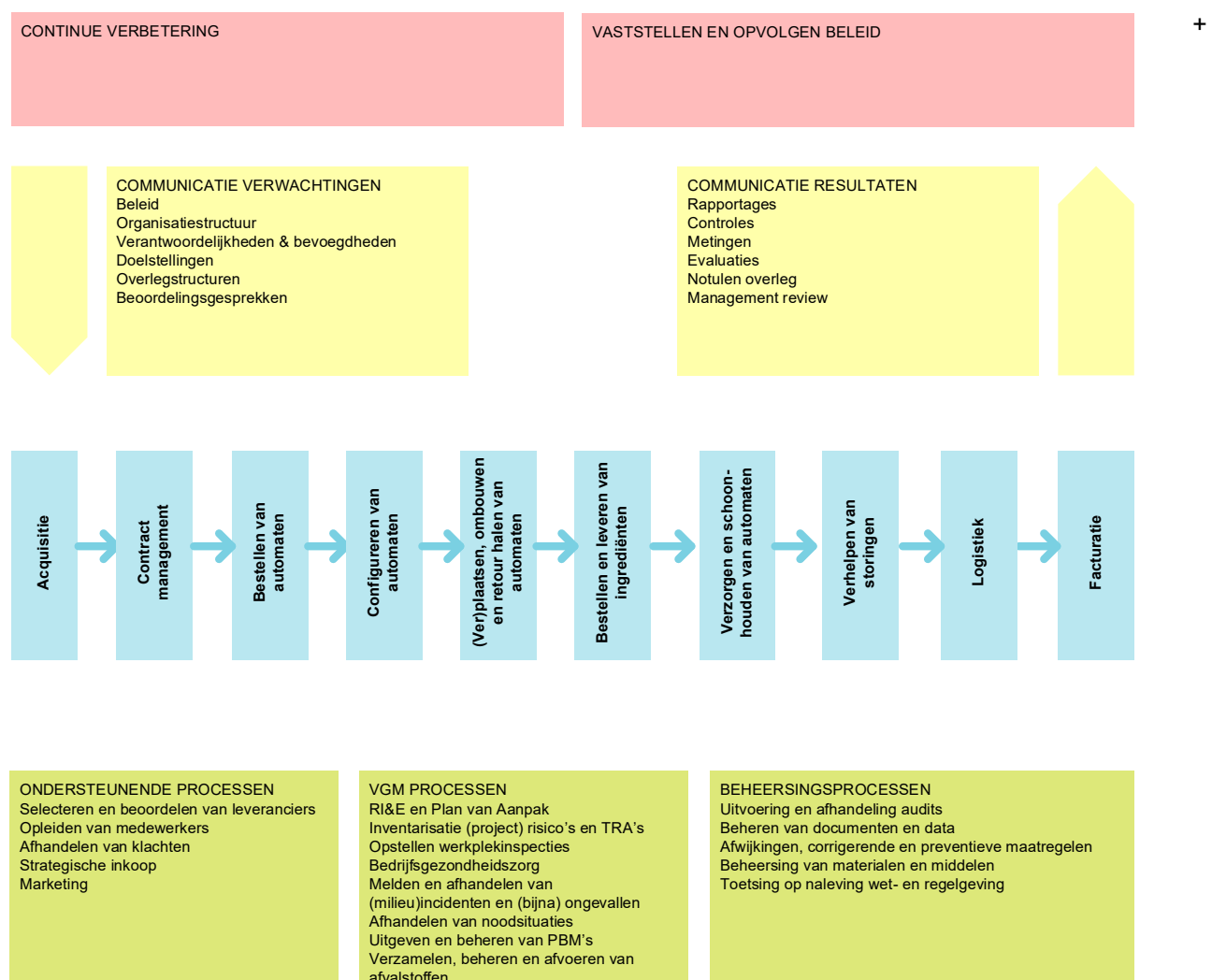
- **Strategische/Commerciële Inkoop (Purchaser)**
Richt zich op strategische, lange termijn beslissingen die bijdragen aan onze bedrijfsstrategie. Denk hierbij aan het vinden van leveranciers die waarde toevoegen, contractonderhandelingen, samenwerkingen ontwikkelen en ondersteuning bieden aan Marketing en Category Management bij het analyseren van markttrends. Het doel is concurrentievoordelen behalen en duurzame leveranciersrelaties opbouwen. Niet alle crediteuren die MAAS – via Miko Procurement Europe B.V. - een factuur sturen worden proactief beheerd; MAAS is proactief naar de ca. 80-100 kritische leveranciers en reactief naar de rest (80/20 op basis van de inkoopwaarde per jaar). Zie verder de processen 3.1 Selecteren en beoordelen van leverancier en 3.4 Strategische inkoop.
- **Tactische Inkoop (Category Manager)**
Hier draait het om de uitvoering van strategische beslissingen die door de Strategische/ Commerciële Inkoop zijn genomen. Dit omvat het beheren van inkoopcategorieën, optimaliseren van de toeleveringsketen en uitvoeren van inkoopanalyses en SAP-aanmaak van nieuwe leveranciers. Zo zorgen we ervoor dat onze operationele inkoopactiviteiten soepel verlopen, binnen de kaders van de strategische doelen.
- **Operationele Inkoop (Kennishouder)**
Houdt zich bezig met de dagelijkse inkoopactiviteiten en het beheer van de operationele bestelprocessen. Denk hierbij aan het plaatsen van bestellingen, opvolgen van leveringen, controleren van voorraden en oplossen van problemen met leveranciers. Het doel is een constante en tijdige aanvoer en afnemen van goederen en diensten te waarborgen, zodat onze dagelijkse bedrijfsvoering ongestoord kan doorgaan.

1.4 Procesmodel

Het Procesmodel geeft de interactie weer tussen de verschillende processen bij MAAS. Management processen worden weergegeven in roze, en geven aan welke voorwaarden en verantwoordelijkheden geformuleerd zijn door de directie (directieverantwoordelijkheid).

Het operationele proces wordt weergegeven in het blauw. Operationele processen worden primair uitgevoerd voor een klant of opdrachtgever. Het zijn met name de operationele processen die aandacht behoeven ten aanzien van gezond- en veilig werken.

Ondersteunende- (van mensen en middelen), VGWM- (Veiligheid, Gezondheid, Welzijn & Milieu) en beheersingsprocessen (meting, analyse en verbetering) zijn facilitair aan het primaire proces en worden in het procesmodel in het groen weergegeven. De informatiestroom ten behoeve van het operationele proces is weergegeven in de communicatieverwachting en de informatie ten behoeve van continu verbeteren is weergegeven onder communicatie resultaten.





1.5 Vaststellen en opvolgen beleid, doelstellingen en KPI's

1.5.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het vaststellen van het beleid met bijbehorende doelstellingen en KPI's, met als doel het zeker stellen van de continuïteit en de ontwikkeling van de organisatie, waarbij rekening wordt gehouden met het waarborgen van de veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers, bezoekers en klanten en het voorkomen van negatieve effecten op het milieu. Bij het opstellen van het beleid wordt gekeken naar de kansen en ontwikkelingen in de markt.

1.5.2 PROCES

1.5.2.1 *Opstellen jaarplan*

Jaarlijks stelt het Managementteam op basis van de bedrijfsstrategie, de gegevens van het voorgaande jaar en de verwachtingen voor het komende jaar, een jaarplan op waarin het beleid, de visie en de marktontwikkeling voor het komende jaar worden beschreven. De benodigde voorzieningen worden ook gebudgetteerd. De resultaten van de jaarlijkse Management Review worden hierbij als input gebruikt evenals de visie, eisen en verwachtingen vanuit klanten en overige belanghebbenden (contextanalyse). Tevens worden de technologische opties, de klantgerichtheid, de financiële-, operationele- en zakelijke behoeften (risico's en kansen) hierbij gebruikt.

1.5.2.2 *Vaststellen doelstellingen*

Aan de hand van het jaarplan stelt het Managementteam de doelstellingen voor het komende jaar vast. Op MAAS niveau zijn er doelstellingen bepaald welke zijn opgebouwd uit de concrete doelstellingen per afdeling. Het betreft algemene doelstellingen, financiële doelstellingen, kwaliteitsdoelstellingen, G&VW-doelstellingen, CO₂-reductie-, en milieudoelstellingen. Bij het vaststellen van de doelstellingen wordt rekening gehouden met wet- en regelgeving, de technologische opties, de klantgerichtheid, de financiële, operationele en zakelijke behoeften (risico's en kansen), de ontwikkelingen op het gebied van G&VW, energie, CO₂-reductie en milieu en de visie van belanghebbende partijen. De doelstellingen worden zoveel mogelijk SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd.

Het jaarlijkse Duurzaamheidsverslag met de Milieu-, CO₂- en G&VW-doelstellingen en meetindicatoren wordt voorgelegd aan en besproken door de werknemersvertegenwoordiging (Ondernemingsraad/ VGWM-commissie) en is beschikbaar via de MAAS website en het MAASWeb.

1.5.2.3 *Uitwerken van doelstellingen*

Het Managementteam werkt de doelstellingen verder uit, waarbij gepland wordt welke acties er ondernomen moeten worden om de doelstellingen te realiseren, welke middelen hiervoor benodigd zijn, wie hiervoor



verantwoordelijk is, wat de realisatiedatum van de doelstelling is, evenals hoe de uitkomsten van de doelstellingen geëvalueerd zullen worden. Daarnaast kunnen KPI's vastgesteld worden voor de monitoring van doelstellingen en/of beschreven acties in de jaarplannen.

1.5.2.4 *Communiceren van de doelstellingen en KPI's*

Het Managementteam draagt er zorg voor dat de afgesproken doelstellingen en KPI's vastgelegd en gecommuniceerd worden met alle medewerkers. Het Managementteam is zelf verantwoordelijk voor het bereiken van de doelstellingen.

1.5.2.5 *Monitoring van de realisatie van de doelstellingen en KPI's*

De realisatie van de doelstellingen en KPI's wordt bewaakt door de voortgang tijdens het Managementteam overleg te bespreken. Daarbij worden de actuele prestaties afgezet tegen de geformuleerde doelen en KPI's en waar nodig worden corrigerende maatregelen bepaald, dan wel worden doelstellingen bijgesteld. Registraties hieromtrent worden bijgehouden in de notulen of actiepuntenlijst van het overleg.

De onderwerpen worden één keer week in een Managementteam overleg ("MT-overleg") besproken. Afwijkingen worden verklaard door het verantwoordelijke Managementteam lid, niet alleen de afwijking zelf maar in het bijzonder de impact op de Latest Estimate (LE) van het lopende jaar. Elke negatieve afwijking op de LE wordt aangepakt door extra projecten, welke gedefinieerd en bemand worden door het desbetreffende Managementteam lid. Daarbij worden de actuele prestaties afgezet tegen de geplande doelen. Waar nodig worden preventieve of corrigerende maatregelen vastgesteld of doelstellingen bijgesteld.

Op aanvraag is er tijdens het MT-overleg een presentatie van de KAM-coördinator over actuele onderwerpen op het gebied van kwaliteit, G&VW, milieu en MVO.

In elk individueel overleg tussen de Managing Director en Management team lid worden de financiële, kwaliteits-, G&VW-, CO₂-reductie en overige milieuaspecten ook doorgenomen.

1.5.2.6 *Monitoring van de realisatie van de CO₂- en milieudoelstellingen en KPI's*

CO₂-reductie en milieuprestaties worden op verschillende niveaus binnen MAAS gemeten:

- Op Managementteam niveau wordt de opvolging van de CO₂- en milieudoelstellingen bijgehouden, welke tevens besproken worden met de managers. De opvolging wordt per kwartaal besproken aan de hand van de gegevens aangeleverd door het Duurzaamheidsteam.
- Monitoring en meting vinden plaats bij de Inkoopverantwoordelijke op het gebied van energie- gas en waterverbruik van hoofdkantoor en depots. Daarnaast is de Inkoopverantwoordelijke, daarin ondersteund door de Business Intelligence (BI) Manager verantwoordelijk voor de verplichte



registratie van afvalstromen binnen MAAS. Eventuele afwijkingen en/of verbeteringen worden besproken met de KAM-coördinator.

- Het gebruik van brandstof voor het vervoer en daaraan gekoppelde CO₂ uitstoot wordt bijgehouden door de Fleetmanager. Bij afwijkingen wordt dit besproken met de bestuurders van de voertuigen.
- De CO₂ footprint MAAS wordt bijgehouden door het Duurzaamheidsteam.
- De onderbouwde inschatting (relevantiebepaling) of niet-CO₂-broeikasgasemissies tot de relevante scope 3-emissies behoren wordt minimaal voorafgaand aan iedere initiële audit en driejaarlijks gemaakt.
- Als de MAAS bij de kwalitatieve OBE-analyse aantoont dat geen van de drie OBE typen relevant is voor de organisatie, volstaat het als MAAS deze analyse enkel voorafgaand aan iedere initiële audit en driejaarlijks herhaalt.
- MAAS actualiseert op basis van een jaarlijkse regelmatige frequentie haar waardeketenanalyse(s) vanwege relevante wijzigingen in haar Impact & Invloed (I&I) analyse of in haar directe relaties. In aanvulling hierop onderzoekt MAAS minimaal voorafgaand aan iedere initiële audit en driejaarlijks of er aanleiding en noodzaak is om een algehele vernieuwing van waardeketenanalyse(s) uit te voeren.
- MAAS gaat halfjaarlijks, met telkens verschillende dialoogpartners, op directieniveau in dialoog over het klimaattransitieplan, de voortgang van de realisatie van het plan en over de eventuele samenwerkingsmogelijkheden binnen het plan
- De organisatie moet haar klimaattransitieplan tijdens een dialoog toetsen bij een onafhankelijke deskundige die werkt bij een, voor de organisatie relevante, overheid, NGO of kennisinstelling. Geen frequentie, daarom gekoppeld aan initiële en hercertificatie, dus minimaal driejaarlijks.

1.5.2.7 *Monitoring van de realisatie van de G&VW-doelstellingen en KPI's*

De G&VW-prestaties worden binnen MAAS op de volgende wijze gemeten:

- Monitoring van (bijna) ongevallen en (milieu-)incidenten door de KAM-coördinator. Jaarlijkse analyse en rapportage van de ongevallen en incidenten wordt uitgevoerd door de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker ten behoeve van Management Review. Wettelijk vereist zijn van arbeidsongevallen welke hebben geleid tot een verzuim van meer dan drie werkdagen
- Monitoring van de Injury Frequency (IF) rate (aantal dodelijke ongevallen en ongevallen met verzuim van meer dan 1 dag (de dag van ongeval niet meegerekend) per miljoen gewerkte uren). Monitoring vindt plaats door de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker door het bijhouden van het incidentenregister en koppeling van het aantal geregistreerde incidenten aan de beschikbare HR-kengetallen.
- Monitoring van ziekteverzuim door de afdeling HR in samenwerking met de G&VW-/ arbodienstverlener. Inspanningen zijn vooral gericht op het terugdringen van langdurig ziekteverzuim, maar ook op het middellange en korte verzuim.
- Monitoring van de uitgevoerde werkplekinspecties in de werkplaats, de depot(s), bij de engineers en bij operating. Vanwege het ontbreken van een uniforme tool en werkwijze kan de KAM-coördinator/



Preventiemedewerker slechts een zeer beperkte analyse van de resultaten van de werkplekinspecties ten behoeve van de Management Review maken.

Het aantal uitgevoerde toolbox meetings wordt niet gemonitord.

1.5.3 PROCESBEWAKING

Tijdens het Management teamoverleg en in individueel overleg tussen de Managing Director en Management team lid wordt de realisatie van de doelstellingen en de voortgang van de KPI's en de G&VW- en de CO₂- en milieuprestaties besproken. Indien er corrigerende maatregelen op MAAS breed niveau (moeten) worden getroffen, dan worden deze tevens aan de KAM-coördinator gecommuniceerd.

1.6 Opstellen en evalueren contextanalyse

1.6.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het verkrijgen van inzicht in het in- en externe speelveld waarin MAAS opereert. Dit proces beschrijft de methodiek van opstellen van een contextanalyse en het frequent evalueren hiervan.

1.6.2 PROCES CONTEXTANALYSE

1.6.2.1 *Opstellen contextanalyse*

Het Management team stelt samen met de KAM-coördinator een contextanalyse op waarbij zij inzicht genereert in de onderwerpen welke van invloed kunnen zijn op de organisatie en haar mogelijkheden tot het behalen van het beoogde resultaat. De onderwerpen zijn te verdelen in:

- Geografisch
 - Geografische locatie
 - (Afzet)markt geografisch
- Klimaat
 - Klimaatmitigatie; Climate Change Mitigation (CCM)
 - Klimaatadaptatie; Adaptation to Climate Change (ACC)
- Scope/toepassingsgebied
- Producten en/of diensten
- Interne issues
 - Mensen
 - Middelen
 - Materialen
 - Methoden
 - Management
- Externe issues:
 - Juridisch
 - Concurrentie
 - Markt
 - Cultuur
 - Maatschappelijk
 - Regionaal/lokaal
 - Politiek
- Belanghebbenden
 - Eigen organisatie
 - Leveranciers
 - Klanten
 - Business stakeholders
 - Maatschappelijke stakeholders

De behoeften en verwachtingen van de belanghebbenden van de organisatie op het vlak van kwaliteit, CO₂ en milieu, G&VW en MVO wordt uitgewerkt per (sub)groep van belanghebbenden. In geval van specifieke behoeften en/of verwachtingen van een specifieke partij, worden deze separaat benoemd. Het uitgangspunt voor het in kaart brengen hiervan, is



dat de verschillende belanghebbenden en hun verwachtingen van invloed (kunnen) zijn op het managementsysteem.

Voor interne en externe issues wordt er per (sub)groep van belanghebbenden een opsomming gegeven van de relevante issues (onderwerpen/ omstandigheden/ condities) die spelen en van belang zijn voor het vaststellen van de context van de organisatie.

Tevens wordt per stakeholder(groep) in een analyse de invloed en het belang aangegeven in relatie tot de organisatie, waarbij de volgende variabelen worden meegenomen:

- Grote invloed / veel belang
- Grote invloed / weinig belang
- Weinig invloed / veel belang
- Weinig invloed / weinig belang

1.6.2.2 *Evalueren contextanalyse*

Het Management team evalueert, samen met de KAM-coördinator, minimaal jaarlijks, dan wel tussentijds bij ingrijpende veranderingen, de contextanalyse. Hierbij worden veranderingen in het speelveld in kaart gebracht en verwerkt in de contextanalyse.

Wijziging in de contextanalyse kan leiden tot een instemmingsplichtige regeling of een adviesplichtige voorgenomen besluit. Bestuurder bepaalt of de voorgenomen regeling of het besluit vervolgens worden voorgelegd aan en besproken met de werknemersvertegenwoordiging (Ondernemingsraad / VGWM-commissie).

1.6.2.3 *Verwerken contextanalyse*

De uitkomsten van de contextanalyse worden verwerkt in de risicoanalyse. Hierbij worden de risico's en kansen uitgewerkt. De onderlinge relatie tussen risico's en kansen en de context wordt inzichtelijk gemaakt.

1.6.3 **CSR DUBBELE MATERIALITEITSANALYSE**

1.6.3.1 *Opstellen CSR/ dubbele materialiteitsanalyse (DMA)*

De analyse bestaat uit 2 aparte delen: een beoordeling van de impact onderwerpen door een MIKO/ MAAS Duurzaamheidsteam² en een externe survey onder stakeholder groepen. Iedere deelnemer geeft een beoordeling op een schaal van 1 tot en met 5, met een kleine toelichting wanneer een deelnemer een extra hoge of lage score geeft.

De beoordeling door het Duurzaamheidsteam geschiedt door een aantal afdelingsvertegenwoordigers op het hoofdkantoor van MIKO/ MAAS in een open dialoogvorm, waarbij voor elk onderwerp gevraagd wordt hoe belangrijk is het dat MIKO/ MAAS de komende 10 jaar extra aandacht geeft aan dit onderwerp, ter waarborging en bevordering van een positieve impact.

² Dit eenmalige team heeft een uitgebreidere samenstelling dan het reguliere CSR Duurzaamheidsteam.



Voor de stakeholdersgroepen werknemers, klanten, leveranciers en overige relaties wordt periodiek wordt een digitale survey samengesteld. Deze wordt via MIKO/MAAS-systemen verspreid onder de stakeholders.

1.6.3.2 *Evalueren CSR/ DMA*

De resultaten van het MIKO/ MAAS duurzaamheidsteam geeft per onderwerp een gemiddelde sub totaal score. Ook de gecombineerde scores van de stakeholder groepen geven per onderwerp een gemiddelde sub totaal score. Het gemiddelde van de beide subtotalen is de algemene score per onderwerp.

1.6.3.3 *Verwerken CSR/ DMA*

De uitkomsten van de CSR-stakeholder analyse worden verwerkt materialiteitsmatrix. Op de X-as (horizontaal) staat de prioriteit van MIKO/ MAAS weergegeven; *hoe belangrijk is het voor MAAS om de komende 10 jaar extra aandacht aan dit onderwerp te geven?* Op de Y-as (verticaal) staan de belangen van de stakeholders (werknemers, klanten, leveranciers en partners weergegeven; *Hoe belangrijk is het voor u (als stakeholder) dat MAAS de komende 10 jaar extra aandacht aan dit onderwerp geeft?*

De door MAAS en de Stakeholders hoog beoordeelde onderwerpen vormen de materialiteit (onderwerpen met prioriteit) voor MAAS.

De resultaten van de materialiteitsbeoordeling bepalen de toelichtingsvereisten voor het CSR-verslag, ook bijlage bij de Management Review. Als een onderwerp een algemene score van gemiddeld meer dan 3 haalt wordt hierover in het CSR-verslag gerapporteerd.

1.6.4 PROCESBEWAKING

MAAS kent het in- en externe speelveld waarin zij opereert, waarbij de relevante belanghebbenden, onderwerpen en omgevingscondities die van invloed (kunnen) zijn op de scope van het managementsysteem inzichtelijk zijn. Veranderingen in het speelveld worden tijdens een (minimaal) jaarlijkse evaluatie in kaart gebracht, vervolgens besproken met de OR en het Duurzaamheidsteam en uiteindelijk verwerkt in de stakeholder- en contextanalyse.

MAAS bepaalt periodiek op gestructureerde wijze via de MIKO DMA (Dubbele Materialiteit Analyse) welke onderwerpen minimaal aan bod komen in het CSR (Corporate Social Responsibility) jaarverslag. Alle niet-financiële resultaten worden in dit jaarlijkse verslag vermeld volgens de GRI- (Global Reporting Initiative) en ESRS- (European Sustainability Reporting Standards) vereisten. Het beoordelen van de voortgang van de materiële thema's staat aan de basis van de inhoud van het geïntegreerde jaarverslag en vindt plaats in een vroeg stadium van het jaarlijkse verslagleggingsproces.

1.7 Continu verbeteren

1.7.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het periodiek beoordelen van het managementsysteem van MAAS om zeker te stellen dat het systeem voldoende aansluit bij de organisatie en doeltreffend is ingevoerd. De beoordeling moet leiden tot de juiste maatregelen met betrekking tot verbetering van de geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid van het managementsysteem en bijbehorende processen, verbetering van product, de behoefte aan middelen en het verbeteren van de G&VW-, CO₂-reductie en milieuprestaties.

1.7.2 PROCES

1.7.2.1 *Management Review*

Het Managementteam komt minimaal één keer per jaar samen, op een vooraf vastgelegd tijdstip, voor het beoordelen van de werking van het managementsysteem, waaronder de strategie, jaarplannen, het milieu- en CO₂ reductieprogramma en de voortgang van de doelstellingen. Deze beoordeling wordt de Management Review genoemd.

1.7.2.2 *Verzamelen van gegevens*

De KAM-coördinator bereidt het overleg gedeeltelijk voor; dat wil zeggen dat hij de volgende gegevens verzamelt en analyseert:

- Realisatie van strategie, beleid en de doelstellingen (jaarplan/risicoanalyse);
- Overzicht van de toekomstige veranderingen die van invloed zijn op het managementsysteem (strategische ontwikkelingen);
- Resultaten van de financiële KPI's (indien beschikbaar)
- Resultaten van de kwaliteit KPI's
- Resultaten CO₂-reductie en milieu KPI's
- Resultaten G&VW KPI's
- Klanten en overige belanghebbenden:
 - Feedback klanten (klanttevredenheid);
 - Feedback bevoegd gezag (RVO, Gemeente, Omgevingsdienst);
 - Feedback inspectie/toezichthouders (NA, NVWA, ILT, SKAL)
 - Feedback autoriteiten (AP);
 - Feedback van overige belanghebbenden;
 - Consultatie en participatie van medewerkers;
 - Contextanalyse;
- Leveranciers;
 - Leveranciersbeoordelingen;
- Afwijkingen, incidenten en noodsituaties:
- Klachten en claims;
- Milieu-incidenten en ongevallen;
- Afwijkingen van de normale bedrijfsvoering;
- Corrigerende maatregelen;
- Auditresultaten;



- interne audits;
- externe audits;
- ad hoc audits
- Wet- en regelgeving:
 - Naleving;
 - Veranderingen;
- Documentatie;
- Risicoanalyse;
- Status RI&E incl. plan van aanpak;
- Bedrijfsnoodplan;
- Inzet van middelen;
- Vervolgmaatregelen van de vorige Management Review;
- Management of Change

Van bovenstaande gegevens worden, voor zover mogelijk, trends bijgehouden. Bij het opstellen van de Management Review worden potentiële aanbevelingen ter verbetering benoemd. Bovenstaande gegevens inclusief een analyse vormen samen het verslag.

1.7.2.3 *Beoordeling van het managementsysteem*

Het Managementteam beoordeelt op basis van bovengenoemde rapportages de werking van het managementsysteem op geschiktheid, adequaatheid en doeltreffendheid. Dit wordt gedaan door een conclusie te trekken uit de geanalyseerde gegevens, oorzaken van afwijkingen te achterhalen, de realisatie van het beoogde resultaat te evalueren en te bepalen of corrigerende maatregelen noodzakelijk zijn. Tevens wordt vastgesteld of er behoefte is aan aanvullende middelen.

1.7.2.4 *Verslaglegging*

De KAM-coördinator maakt een verslag van deze bijeenkomst. Dit verslag bevat alle geanalyseerde gegevens, een conclusie, eventuele corrigerende maatregelen en eventuele aanbevelingen ter verbetering. Dit verslag wordt gebruikt voor het opstellen of bijstellen van het jaarplan en/of de doelstellingen, de risicoanalyse, het auditprogramma en eventuele overige documenten. Eventuele corrigerende maatregelen worden weergegeven op het overzicht continu verbeteren welke wordt opgevolgd tijdens het Managementteam overleg.

De vastlegging van de directiebesluiten vertaalt MAAS jaarlijks naar 3 documenten:

1. MAAS Management Review (MR) presentatie; betreft de daadwerkelijke Management Review/ Directiebeoordelingsbijeenkomst; de presentie is een korte leidraad voor de gedetailleerde MR en CSR verslagen;
2. MAAS Management Review (MR) verslag over het voorgaande jaar; het is een gedetailleerde verslaglegging van de directiebeoordeling (besluiten) t.a.v. het MAAS Managementsysteem en is een geïntegreerd verslag voor ISO9001, 14001, 45001, CO2-Prestatieladder & overige eisen belanghebbenden;



3. MAAS Jaarverslag Corporate Social Responsibility over het voorgaande jaar. Hierin wordt verslaglegging gedaan van de doelen en resultaten voor Kwaliteit, Milieu & CO2, Gezond & Veilig Werken, Ethiek en Duurzaam inkopen. Het CSR-verslag is een openbaar verslag, te raadplegen via MAAS Website, MAASWeb en EcoVadis. Het is daarmee zowel een geheel zelfstandig te gebruiken CSR-verslag, als daarnaast de openbare bijlage bij Management Review. Relevante resultaten van directiebeoordelingen worden met medewerkers en de vertegenwoordigers van medewerkers gecommuniceerd via het CSR-verslag. De uitkomsten van de Management Review worden, op basis van noodzakelijkheid, verder doorvertaald naar de organisatie.

1.7.3 PROCESBEWAKING

Aan de hand van het verslag van de Management Review kan aangetoond worden of het managementsysteem nog actueel en doeltreffend is en of er acties, preventieve of corrigerende maatregelen zijn geïnitieerd of genomen. Het verslag van de Management Review wordt door de KAM-coördinator minimaal drie jaar bewaard.

1.8 Communicatiestructuur

1.8.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces heeft tot doel de interne communicatie te waarborgen teneinde een optimale gegevensoverdracht en afstemming van activiteiten te bewerkstelligen.

1.8.2 COMMUNICATIESTRUCTUUR INTERN

Team meetings (meer dan 2 deelnemers) zijn hieronder aangeven.

BOARD. Management Team overleg

Frequentie	Wekelijks
Deelnemers	CEO, COO, CIO, Manager Group Accounting, Senior Business Controller. Director CSR/ Director Procurement, Directeur Personeel
Doel	Ontwikkelen en monitoren van de MAAS strategie (KPI-management)
Agendasetting	CEO (gebaseerd op input via de deelnemers)
Agenda	• Managen van alle MAAS Business Activiteiten • Ontwikkelen en monitoren van de MAAS strategie (KPI-management) • Besluit over projecten en prioriteiten en gezamenlijke (cross-functional) uitvoering • Cross-functionele afstemming en adresseren van algemene (strategische) onderwerpen • Informatie delen over strategische/sleutel initiatieven (sales, operations, product/concept ontwikkeling/design) • Besluiten over 'high-impact' operationele kwesties (conform autorisatie matrix)
Ultiem besluit	CEO
Verslaglegging	Geen, betreft algemene informatie-uitwisseling

COMMERCE. Monthly Commercial Meeting

Frequentie	Maandelijks – afwisselend kort en lange versie, 1 x 2-daagse versie
Deelnemers	Kort: CEO, CMT, Marketing, Commerce Large Business, Commerce MKB Lang: + afvaardiging FOM, Bidmanagement, Contractmanagement Op uitnodiging: OMT-afvaardiging voor update
Doel	Alignment, kennisdeling en voortgang op commerciële doelstellingen • Verbinding & samenwerking • Informatie en richting (up to date) • Inspiratie & kennisdeling • Cultuur: Samen winnen, trots zijn op MAAS, eigenaarschap • Erkenning en waardering: Best practices
Agendasetting	Afdelingen
Agenda	Mogelijke onderwerpen • Update SAP Sales Cloud • Update Category Management • Update Marketing & CCE • Update CSR • Update Exploitatie/ Innovatie • Update vanuit Operations Management Team • Update Business Partners • Best Practice MKB/ SMB • Best Practice LB & Bidmanagement • Veranderingen van invloed op managementsysteem (wetgeving, markt) • Corrigerende en preventieve maatregelen • Rondvraag
Ultiem besluit	Chief Commercial Officer
Verslaglegging	Presentaties



COMMERCE. Commercieel Management Team

Frequentie	Tweewekelijks
Deelnemers	CEO, Commercial Controller, Bid & Strategy Director, Sales Director LB, Sales Director MKB, Marketing Director, Business Partners Director, Business Unit Director (Exploitatie)
Doel	Nagaan in hoeverre het beleid en de visie, de doelstellingen en het budget zijn gerealiseerd en welke structurele verbeteringen zouden kunnen worden opgepakt in het kader van continuïteit, kwaliteit en klanttevredenheid.
Agendasetting	Afdelingen
Agenda	• Actiepunten vorige directiebeoordeling • Verzamelde rapportages conform continu verbeteren • Veranderingen van invloed op managementsysteem (wetgeving, markt) • Kwartaalupdate met terugblik & vooruitblik van Marketing prioriteiten • Corrigerende en preventieve maatregelen • Rondvraag
Uitkomst besluit	CEO
Verslaglegging	Geen, betreft algemene informatie-uitwisseling

COMMERCE. Marketing

Frequentie	Wekelijks (online) en 1 x per kwartaal F2F marketing meeting.
Deelnemers	Marketing Director, Graphic Designer, Brand & Communication Manager, Category Manager
Doel	Nagaan in hoeverre het beleid en de visie, de doelstellingen en het budget zijn gerealiseerd en welke structurele verbeteringen zouden kunnen worden opgepakt in het kader van continuïteit, kwaliteit en klanttevredenheid.
Agendasetting	Marketing Director
Agenda	• Marketingplan per owner doornemen • Actiepunten vorige directiebeoordeling • Verzamelde rapportages conform continu verbeteren • Veranderingen van invloed op managementsysteem (wetgeving, markt) • Corrigerende en preventieve maatregelen • Elke kwartaal: wat is afgerond en welke projecten gaan door naar volgend kwartaal.
Uitkomst besluit	Marketing Director
Verslaglegging	Actie n.a.v. de meeting worden per mail gedeeld

COMMERCE. Large Business – Existing Business

Frequentie	Wekelijks
Deelnemers	Sales Director Large Business, Account Managers Existing Business), Director Business Partners, optioneel: gast vanuit andere afdeling
Doel	Afstemming op lopende klanten, performance en actuele ontwikkelingen
Agenda	• Update vanuit CMT • Update vanuit Accountmanagers Existing Business
Uitkomst besluit	Sales Director Large Business
Verslaglegging	Geen, betreft algemene informatie-uitwisseling

COMMERCE. Large Business – New Business

Frequentie	Wekelijks
Deelnemers	Sales Director Large Business, Account Managers New Business, Director Business Partners, Bid & Strategy Director
Doel	Sturing op acquisitie, voortgang in salesfunnel en prioritering van kansen
Agenda	• Update vanuit CMT • Update vanuit Accountmanagers • Voortgang salesfunnel • Lopende offertes en calculaties
Uitkomst besluit	Sales Director Large Business
Verslaglegging	Actie n.a.v. de meeting worden per mail gedeeld



COMMERCE. Large Business – Bidmanagement

Frequentie	Wekelijks
Deelnemers	Bid & Strategy Director, Bid team MAAS, Tender manager (Capriole)
Doel	Optimale voortgang en kwaliteit van bidtrajecten
Agenda	• Lopende bidtrajecten • Nieuwe trajecten • Verdeling werkzaamheden • Kennisdeling
Ultiem besluit	Bid & Strategy Director
Verslaglegging	Actie n.a.v. de meeting worden per mail gedeeld

COMMERCE. MKB

Frequentie	1x per kwartaal salesmeeting, tweewekelijks telefonische update per team (NB-team MAAS, EB-team MAAS en EB-team Capriole)
Deelnemers	Sales Director MKB, Commercial Controller, Account Managers MKB (MAAS), Sales (Capriole), Sales MKB (Capriole), Tenders (Capriole), Marketing
Doel	afgevaardigde per relevant onderwerp (leadgeneratie en/of customer journey) Verhoging teamprestatie, delen kennis en initiatieven, verbeteren gezamenlijke processen, verbeteren & coachen medewerkers, training nieuwe producten
Agenda	• Upselling • Klantentevredenheid • Gezicht in de regio • Single Point of Contact
Ultiem besluit	Sales Director MKB
Verslaglegging	Salesmeeting presentaties

OPERATIONS. Operations Management Team (OMT)

Frequentie	Tweewekelijks, 1 x Cijfers en 1 x Operationeel
Deelnemers	Chief Operations Officer, Transformation Director, Operations Controller, National Operations Manager, Technical Quality Manager, Technical Service Manager, Manager Planning & Implementatie, Chief Human Resources Officer
Doel	Beleid uitdragen aan management Operations. Klankbord van binnen naar buiten en vice versa. Afstemming over dagelijkse operatie, nieuwe projecten en structurele verbeterprocessen
Agenda	• Status open actiepunten • Stand van lopende zaken • Nieuwe projecten en klantontwikkelingen • Kosten en andere financiële ontwikkelingen (omzet, marge, derving, sealbags) • Prestatie indicatoren: efficiency en effectiviteit per afdeling • Personeelskosten en –bezetting
Ultiem besluit	Chief Operations Officer
Verslaglegging	Geen, betreft algemene informatie-uitwisseling

OPERATIONS. Technical Service. Overleg Technical service

Frequentie	6x per jaar
Deelnemers	Service Manager, Technical Planning, Support Engineers, Technical Quality medewerkers
Doel	Beheersing van aantal, kosten en duur van storingen
Agenda	• Rapportage storingen per periode • Trendanalyse • Opmerkelijke storing(en) • Voorstellen tot verbetering • Prestatie indicatoren: efficiency en effectiviteit van de afdeling • Reserveonderdelenverbruik • Personeelskosten en -bezetting • Werkafspraken
Ultiem besluit	Service Manager
Verslaglegging	Service Manager



OPERATIONS. Technical Service. Regiomeeting engineers

Frequentie	1 x per kwartaal
Deelnemers	Service Manager, regionale Support Engineer, regionale engineers
Doel	Technisch overleg
Agenda	Personele zaken afdeling service: G&VW en veiligheid (bijvoorbeeld via een toolbox) Problemenlijst Toegang tot bedrijven Middelen en materialen Rondvraag
Ultiem besluit	Service Manager
Verslaglegging	Service Manager

OPERATIONS. Projecten, Projectplanning en Implementatie. Projectmanagement

Frequentie	Wekelijks
Deelnemers	Team Coördinator Projecten, Project Coördinator, Uitvoering Coördinator, Werkplaats verantwoordelijke, Revisiewerkplaats verantwoordelijke, Manager Planning & Implementatie, COO
Doel	Afstemmen lopende zaken en uitzetten verbeteractie
Agenda	• Lopende projecten doornemen. • Projectenoverzicht en doorlooptijden doornemen • Risico's bespreken m.b.t. projecten • Klachten (bespreken, oplossen en opvolgen) • Structurele verbeteringen (Proces & Proces)
Ultiem besluit	Manager Planning & Implementatie
Verslaglegging	Project Coördinator

OPERATIONS. Projecten, Projectplanning en Implementatie. Uitvoeringscoördinatie

Frequentie	Wekelijks maandag 10:00 uur
Deelnemers	Team Coördinator Projecten en Kwaliteitscoördinator, Project Coördinator, Uitvoering Coördinator, Werkplaats verantwoordelijke, Manager Planning & Implementatie,
Doel	Afstemmen lopende zaken en uitzetten verbeteractie
Agenda	• Lopende orders doornemen. • Risico's bespreken m.b.t. orders (Wensdatum, SLA-datum en Gecommitteerde datum) • Klachten (bespreken, oplossen en opvolgen) • Structurele verbeteringen (Proces & Proces)
Ultiem besluit	Manager Planning & Implementatie
Verslaglegging	Uitvoering Coördinator

OPERATIONS. Projecten, Projectplanning en Implementatie. CSI

Frequentie	4x per jaar
Deelnemers	Team Coördinator Projecten, CSI, Manager Planning & Implementatie
Doel	Afstemmen lopende zaken en uitzetten verbeteractie
Agenda	• Lopende zaken doornemen. • Planning & voortgang klantbezoeken doornemen • Kwaliteit verzorging • Klanttevredenheid • Klachten (bespreken, oplossen en opvolgen) • Structurele verbeteringen (Proces & Proces)
Ultiem besluit	Manager Planning & Implementatie
Verslaglegging	Manager Planning & Implementatie



OPERATIONS. Projecten, Projectplanning en Implementatie. Installatiemonteur meeting

Frequentie	1 x per kwartaal
Deelnemers	Team Coördinator Projecten, Manager Planning & Implementatie, Installatie Engineers
Doel	Bespreken van projecten planning
Agenda	• Wat zijn onze plannen • Wat gaan we daarvoor doen • Hoe gaan we controleren of het werkt • Hoe leggen we de oplossingen vast • Eventueel toolbox meeting
Uitkomst besluit	Manager Planning & Implementatie
Verslaglegging	Team coördinator Projecten

OPERATIONS. Projecten, Projectplanning en Implementatie. Opstartmeeting Project team

Frequentie	Dinsdag en donderdag om 8:00 uur
Deelnemers	Team Coördinator Projecten, Projectmanagers, Projectcoördinator en Manager Projecten & Implementatie
Doel	Afstemmen lopende zaken en uitzetten verbeteractie
Agenda	• Lopende projecten doornemen. • Projectenoverzicht en doorlooptijden doornemen • Risico's bespreken m.b.t. projecten • Klachten (bespreken, oplossen en opvolgen) • Structurele verbeteringen (Proces & Proces)
Uitkomst besluit	Manager Planning & Implementatie
Verslaglegging	Projectcoördinator

OPERATIONS. Technical Operations. Projecten planning overleg

Frequentie	Tweewekelijks
Deelnemers	Manager Planning & Implementatie, Commercieel Manager Op uitnodiging: Chief Operations Officer, Commercial Director
Doel	Bespreken van projecten planning
Agenda	• Projecten dashboard (lopende en komende projecten) • Leveringen CREM / Schaerer / Animo / Franke • Personeelsbezetting (werkplaats en projecten) • Actiepunten
Uitkomst besluit	Manager Planning & Implementatie
Verslaglegging	Manager Planning & Implementatie

OPERATIONS. Technical Operations. Bespreking werkplaats

Frequentie	Derde vrijdag van de maand
Deelnemers	Hoofd machine werkplaats, Medewerkers Machine Logistics, Medewerkers Machineplanning, Technical Service Manager
Doel	Afstemmen lopende zaken en uitzetten verbeteractie
Agenda	• Lopende en komende projecten • Voorraadbeheer machines, Capaciteit werkplaats • IT-systeemondersteuning • Prestatie indicatoren: efficiency en effectiviteit van de afdeling • Werkafspraken, Werkplaats algemeen, Hulpmiddelen • Bestellingen, Orders • Preparatie, Installatie • Eventueel toolbox (eerste vrijdag om de twee maanden) • Mededelingen
Uitkomst besluit	Hoofd machine werkplaats
Verslaglegging	Hoofd machine werkplaats



OPERATIONS. Warehousing & Logistics. Overleg

Frequentie	Periodiek
Deelnemers	Warehousing & Logistics, Medewerkers Stock Control
Doel	Bespreken voorraad acties, planning inzet personeel, doornemen rapportages / afwijkingen, algemene actiepunten
Agenda	• Voorraadbeheer acties • Verlofplanning/weekplanning • Prestatie indicatoren: efficiency en effectiviteit van de afdeling • IT systeemondersteuning • Werkafspraken
Ultiem besluit	Warehousing & Logistics
Verslaglegging	Geen, betreft algemene informatie uitwisseling en voorbereiding documenten

OPERATIONS. Warehousing & Logistics. Bespreking warehouse

Frequentie	Periodiek
Deelnemers	Warehouse & Logistics, Uitvoering coördinator, Medewerker Machineplanning
Doel	Afstemmen lopende zaken en uitzetten verbeteractie
Agenda	• Lopende en komende projecten • Voorraadbeheer machines • IT systeemondersteuning • Prestatie indicatoren: efficiency en effectiviteit van de afdeling • Werkafspraken, Hulpmiddelen, Proces • Warehouse, Kleine magazijn • Algemeen, Diversen
Ultiem besluit	Manager Warehouse & Logistics
Verslaglegging	Geen, betreft algemene informatie uitwisseling en voorbereiding documenten

HR. Human Resources

Frequentie	Periodiek
Deelnemers	HR-functionarissen, Salaris & Personeelsadministrateur
Doel	Administratieve verwerking en beheersing dagelijkse HR processen, adviesrol lijnmanagement en medewerkers, bewaken kaders
Agenda setting	Directeur Personeel
Agenda	• Zaken en informatie op het gebied van HR • Wvttk
Ultiem besluit	Directeur Personeel
Verslaglegging	Geen, betreft algemene informatie-uitwisseling en voorbereiding documenten

FINANCE. Commercial Control team meeting

Frequentie	Wekelijks (1 uur)
Deelnemers	Senior Business Controller, Contract Managers, Debiteurenbeheer
Doel	Forecasting omzet en marge op regio- en klantniveau en analyse op de actuals
Agenda	• Maand resultaten • Starten van projecten ((upselling & risico controle) • Resultaten afgesloten projecten • Learning circle
Ultiem besluit	Senior Business Controller
Verslaglegging	Contractmanager licht de aanpassingen in Excel-bestand toe (comments)



FINANCE. Commercial Control regio's team meeting

Frequentie	Tweewekelijks
Deelnemers	Contract Managers, Senior Business Controller
Doel	Forecasting omzet en marge op regio- en klantniveau en analyse op de actuals
Agenda	• LE (Rolling forecast) • Rapportage: Toelichting op klant forecast • Facturatie: Toelichting actuals diverse klanten • Debiteurenbeheer • Budgettering • Marge projecten • Beheer van de P&L
Uitkomst besluit	Senior Business Controller
Verslaglegging	Contractmanager licht de aanpassingen in Excel-bestand toe (comments)

INFORMATION TECHNOLOGY. IT Group overleg

Frequentie	Maandelijks
Deelnemers	Chief Information Officer, ERP-medewerkers, Systeembeheer/ Infra medewerkers, Business Intelligence medewerkers, Business Applications medewerkers, KAM/FG
Doel	Informer en afstemmen. Naast focus ("de juiste dingen doen") ook op kwaliteit, voorspelbaarheid en snelheid sturen ("de dingen juist doen").
Agendasetting	KAM/FG na afstemming met Chief Information Officer,
Agenda	• Updates ten aanzien van voortgang en strategie van MAAS en de IT-plannen • MIKO Group informatie • Infra/ System & Services • ERP • Business Applications & Integrations • BI/ Datamanagement • QESH/ AVG • IT-thema's
Uitkomst besluit	Chief Information Officer
Verslaglegging	Geen, betreft informatie-uitwisseling

INFORMATION TECHNOLOGY. ERP overleg

Frequentie	Tweewekelijks
Deelnemers	ERP-medewerkers
Doel	Werkzaamheden op elkaar afstemmen. Naast focus ("de juiste dingen doen") ook op kwaliteit, voorspelbaarheid en snelheid sturen ("de dingen juist doen").
Agendasetting	Lead SAP Business Analyst
Agenda	• ERP zaken Miko • ERP zaken MAAS
Uitkomst besluit	Lead SAP Business Analyst
Verslaglegging	Geen, betreft informatie-uitwisseling

INFORMATION TECHNOLOGY. Systeembeheer overleg

Frequentie	Dagelijks
Deelnemers	Infra medewerkers
Doel	Werkzaamheden op elkaar afstemmen. Naast focus ("de juiste dingen doen") ook op kwaliteit, voorspelbaarheid en snelheid sturen ("de dingen juist doen").
Agendasetting	IT Manager Infrastructure
Agenda	Systeembeheer zaken
Uitkomst besluit	IT Manager Infrastructure
Verslaglegging	Geen, betreft informatie-uitwisseling

INFORMATION TECHNOLOGY. Business applications overleg

Frequentie	Tweewekelijks
Deelnemers	Chief Information Officer, ERP-medewerkers
Doel	Werkzaamheden op elkaar afstemmen. Naast focus ("de juiste dingen doen") ook op kwaliteit, voorspelbaarheid en snelheid sturen ("de dingen juist doen").
Agendasetting	Teamlead System Analyst
Agenda	• Business Applications
Uitkomst besluit	Teamlead System Analyst
Verslaglegging	Geen, betreft informatie-uitwisseling



INFORMATION TECHNOLOGY. Business Intelligence overleg

Frequentie	Tweewekelijks
Deelnemers	Chief Information Officer, Business Intelligence medewerkers
Doel	Werkzaamheden op elkaar afstemmen. Naast focus ("de juiste dingen doen") ook op kwaliteit, voorspelbaarheid en snelheid sturen ("de dingen juist doen").
Agendasetting	Chief Information Officer
Agenda	• BI zaken Miko • BI zaken MAAS
Ultiem besluit	Chief Information Officer
Verslaglegging	BI Manager

OVERKOEPELEND. Edge

Frequentie	Tweewekelijks en 1 keer per maand met CEO ter opvolging.
Deelnemers	Marketing Director, Business Unit Director (Exploitatie), Category Buyer, Manager TQM, Category Manager Sr
Doel	Bespreken alle lopende innovaties. Bij opname wordt volgens normale proces ook PIT aangehaakt. Per project is projectowner verantwoordelijk voor alle te ondernemen acties, welke worden bijgehouden in de aparte tabbladen. Per project wordt een businesscase gemaakt, zodat prioriteiten gemaakt worden op basis van potentiële margeomzet.
Agendasetting	Marketing Director
Agenda	Innovatieprojecten op de categorieën Concepten, Data, Duurzaamheid, Exploitatie, Machines, Producten (overig en vending), Water, Wetgeving
Ultiem besluit	CEO
Verslaglegging	Project owners

OVERKOEPELEND. Product Introductie Team (PIT)

Frequentie	Elke introductie van een nieuw product, ca. 1 x per maand. Indien noodzakelijk worden extra vergaderingen ingelast.
Deelnemers	Business Unit Director, Category Manager, Certified Coffee Expert, Coördinator Planning & Control, CSR Manager, Manager Planning & Implementatie, Manager Technical Service (TQM), Manager Technical Services (Service, Werkplaats), Warehousing & Logistics, Team Coördinator Projecten
Doel	Introductie van nieuwe producten in goede banen te leiden, het gestructureerd en getest introduceren van nieuwe producten, alle facetten van de nieuwe producten bepalen en invoeren worden in de geldende systemen, communicatie aangaande productintroducties naar alle betrokken personen
Agendasetting	Voorzitter
Agenda	Bespreking van de PIT actielijst
Ultiem besluit	PIT gezamenlijk
Verslaglegging	N:\Operations\Algemeen\PIT\PIT lijst items 202x.xls

OVERKOEPELEND. Management Review/ Directiebeoordeling bijeenkomst

Frequentie	1x per jaar
Deelnemers	Managementteam, KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming
Doel	Nagaan in hoeverre het beleid en de visie, de doelstellingen en het budget zijn gerealiseerd en welke structurele verbeteringen zouden kunnen worden opgepakt in het kader van continuïteit, kwaliteit en klanttevredenheid.
Agendasetting	Personal Assistant to the Board, na afstemming met KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming
Agenda	Bespreking van de volgende onderwerpen: • Actiepunten vorige directiebeoordeling • Verzamelde rapportages conform continu verbeteren • Veranderingen van invloed op managementsysteem (wetgeving, markt) • Corrigerende maatregelen • Wijzigingen in het managementsysteem
Ultiem besluit	Managing Director
Verslaglegging	Powerpoint, uitgebreide besluiten en actiepunten in apart Management Review verslag, openbare doelstellingen en resultaten in CSR verslag .



OVERKOEPELEND. CSR verslag openbaar en zelfstandig document en ook bijlage Management Review

Frequentie	Jaarlijkse kick off meeting, daarna online
Deelnemers	SR-consultant, Director CSR, HR Business partner, Brand & Communication Manager, Graphic Designer, KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming
Doel	Openbare verslaglegging over duurzaamheidsbeleid en prestaties, conform het GRI- en het ESRS-raamwerk.
Agendasetting	SR consultant
Agenda	Bespreking van de volgende onderwerpen: • Planning, informatieverzoeken, validatie
Ultiem besluit	SG-consultant
Verslaglegging	SG-consultant (inhoud), Graphic Designer (opmaak)

OVERKOEPELEND. Procurement/ CSR Ecovadis Ratings (Business Sustainability Ratings)

Frequentie	Kwartaal
Deelnemers	MAAS Program manager (QESH & RBC Coordinator), Associate Account Manager (Ecovadis), Category Buyer, Director CSR
Doel	Bespreken voortgang doelstellingen en prestaties kritische leveranciers 1x per jaar review status of the EcoVadis program so far, define/check the strategy for the upcoming year(s), identify areas of support by EcoVadis
Agenda setting	Director CSR & Associate Account Manager
Agenda	• Status (kritische) leveranciers MAAS in Ecovadis Enterprise • Program/network update: Highlights, Program review, Maturity Review recommendations • Looking ahead: Long/short term goals, Roadmap, Corrective actions, Program expansion • Wvttk
Ultiem besluit	Director CSR
Verslaglegging	Associate Account Manager (Ecovadis)

OVERKOEPELEND. Ondernemingsraad overleg met bestuurder (OROV)

Frequentie	Kwartaal
Deelnemers	Bestuurder (Managing Director), OR-leden
Doel	Inspraak binnen MAAS. Bijdrage leveren aan het goed functioneren van MAAS. Controle of MAAS zich houdt aan wetten en regels en adviseert hierover
Agendasetting	Voorzitter OR
Agenda	• Algemene gang van zaken van de onderneming en verdere informatie • Informatie-, advies- en instemmingsplichtige zaken • Besluiten/voorstel VGWM-commissie, Actie- en besluitenlijst, Wvttk
Ultiem besluit	OR-leden gezamenlijk
Verslaglegging	Ambtelijk secretaris

OVERKOEPELEND. Ondernemingsraad overleg intern

Frequentie	Maandelijks (indien OROV, dan OR intern overleg voorafgaand aan en eventueel na afloop van de OROV)
Deelnemers	OR-leden
Doel	Vorbereiden inspraak binnen MAAS. Bijdrage leveren aan het goed functioneren van MAAS.
Agendasetting	Voorzitter OR
Agenda	• Algemene gang van zaken van de onderneming en verdere informatie • Informatie-, advies- en instemmingsplichtige zaken • Actie- en besluitenlijst, Wvttk
Ultiem besluit	OR-leden gezamenlijk
Verslaglegging	Ambtelijk secretaris



OVERKOEPELEND. Ondernemingsraad VGWM-commissie (instellingsbesluit)

Frequentie	Periodiek
Deelnemers	OR-leden commissie, niet OR leden commissie, KAM-coördinator/ Preventiemedewerker
Doel	Arbidsomstandigheden, Milieu, HSE
Agendasetting	Gezamenlijke VGWM-commissie
Agenda	- Zaken en informatie op het gebied van G&VW; Milieu en HSE - Wvttk
Uitkomst besluit	Gezamenlijk
Verslaglegging	Overzicht actiepunten VGWM-commissie

OVERKOEPELEND. Bhv overleg

Frequentie	Periodiek (basis tweewekelijks)
Deelnemers	Hoofd bhv, Facilities, KAM-coördinator/ Preventiemedewerker. Incidenteel: Plaatsvervangend hoofd bhv
Doel	Bedrijfsbeveiliging optimaliseren
Agenda setting	Gezamenlijk
Agenda	Zaken en informatie op het gebied van bhv
Uitkomst besluit	Gezamenlijk
Verslaglegging	Actiepunten bhv

OVERKOEPELEND. Duurzaamheidsteam (CO₂)

Frequentie	Periodiek (kwartaal)
Deelnemers	Director CSR, CSR Manager, National Operations Manager, Warehousing & Logistics, Manager Planning & Implementatie; HR Business Partner; KAM-Coördinator, ESG- Consultant (projectbegeleiding)
Doel	Bespreken voortgang doelstellingen en prestaties CO ₂ -Prestatieladder
Agenda setting	CSR Director en Consultant
Agenda	- CO₂ targets en CO₂ footprint (inclusief scope 3) - Review en besluiten CO₂ targets en acties (scope 1 en 2) - Scope 3 emissies autonome reductie, Ketenganalyses - CO₂PL Documenten (Portfolio), CO₂PL Audits
Uitkomst besluit	CSR Director
Verslaglegging	ESG-consultant (projectbegeleiding)

1.8.2.1 Overige communicatie

Overige informatie en communicatie ten aanzien van G&VW die MAAS wil realiseren met het (G&VW) managementsysteem betreft:

- Bekendheid onder alle medewerkers over het juiste gebruik van PBM's (volgens proces 5.7 "Uitgeven en beheren PBM's");
- Bekendheid onder alle medewerkers/bezoekers over de veiligheidsinstructies op de werklocatie en/of de veiligheidsinstructies voor de uit te voeren werkzaamheden (volgens o.a. 1.8.2 "Operations overleg (met toolbox als agendapunt)", volgens 3.2.2.3 "Introductie nieuwe medewerker", volgens 3.2.2.4 "Milieu en G&VW bewustwording", volgens 5.2.2.2 "Opstellen aanvullende TRA" en volgens 5.3 "Werkplekinspectie".

Inbreng/ consultatie is niet beperkt tot de vloeiend Nederlandssprekende MAAS medewerkers. De vereiste talenkennis is afhankelijk van de functie. MAAS neemt voor de Operatorfuncties als minimum (bij voorkeur) medewerkers aan die Nederlands als eerste taal (taalbeheersing boven niveau 2F) of tweede taal taalniveau B1) voldoende beheersen. Een alsnog onvoldoende gebleken Nederlandse taalbeheersing wordt, in overleg met HR, aangevuld door een cursus Nederlands. Zodoende worden ook anders(moeder)talige medewerkers en medewerkers die de Nederlandse

moedertaal zwak beheersen betrokken bij het arbobeleid en het G&VW-managementsysteem.

Overige interne informatie en communicatie ten aanzien van onder andere de doelstellingen, uitgevoerde activiteiten, nieuwe initiatieven en behaalde resultaten binnen MAAS op vlak van energie- en CO₂-reductiemanagement van haar interne bedrijfsactiviteiten en samenwerkingen met partners, klanten en leveranciers, vindt plaats middels interne nieuwsbrieven die maandelijks naar alle medewerkers van MAAS worden verspreid. Medewerkers en leidinggevenden kunnen hier zelf input voor aanleveren bij de afdeling Marketing.

De communicatie over de planning, de bevindingen en de opvolging van interne en ad hoc audits blijft beperkt tot de betreffende auditees en de verantwoordelijke leidinggevenden.

1.8.3 EXTERNE COMMUNICATIESTRUCTUUR

1.8.3.1 *Communicatie bevoegd gezag*

Communicatie met bevoegd gezag ten aanzien van Besluit activiteiten leefomgeving (Bal), Omgevingsplan van de gemeente en Energie informatieplicht voor MAAS verloopt via de KAM-coördinator. Mocht er na beoordeling van Bal, Omgevingsplan of een bouwkundige wijziging vanuit het hoofdkantoor een melding gedaan moeten worden aan het bevoegd gezag dan is de KAM-coördinator hiervoor verantwoordelijk. De gemeente is meestal bevoegd gezag voor algemene rijksregels voor een milieubelastende activiteit. In de praktijk worden veel milieu gerelateerde activiteiten door de regionale Omgevingsdienst behandeld. Er is een Landelijke Handhavingsstrategie Omgevingsrecht (LHSO) om te zorgen dat handhavende instanties de handhaving zo uniform mogelijk aanpakken.

Bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid wordt gegeven, moet absoluut geheim blijven. Vanuit concurrentieoverwegingen horen deze gegevens niet in de openbaarheid te komen. Het openbaar maken van informatie blijft eveneens achterwege als het belang daarvan niet opweegt tegen het beschermen van concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens die niet vertrouwelijk aan de overheid zijn verstrekt. Een en ander in overeenstemming met de Wet open overheid (Woo)

1.8.3.2 *Communicatie met belanghebbenden*

De reguliere communicatie over de MAAS organisatie, de strategie, dienstverlening, standaard milieu gerelateerde onderwerpen en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) met belanghebbenden zoals klanten, omgeving, brancheorganisaties en media verloopt via Directie, Sales, Purchasing, Internet en commerciële documentatie. Ten aanzien van het beleid, doelstellingen, getroffen maatregelen en behaalde resultaten op vlak van CO₂-reductie is een communicatieplan opgezet. Daarnaast is het beleid beschikbaar voor externe partijen, mocht erom gevraagd worden.



Communicatie over wijzigingen in de strategie van MAAS, nieuwe milieu- en CO₂-reductie gerelateerde onderwerpen en nieuwe MVO-aspecten verloopt via Marketing en eventueel de Managing Director. Ondersteuning kan daarbij geleverd worden vanuit andere disciplines, zoals Legal Counsel, Technical Quality Management (TQM) of KAM-coördinator.

De Functionaris Gegevensbescherming adviseert over naleving van de privacywetgeving en communiceert desgevraagd met externe Privacy Officers, Functionarissen Gegevensbescherming en andere belanghebbenden. Via Miko afstemming met de externe CISO van de Miko Groep over IT- en AI-compliance (AI-literacy) en cyberbeveiliging, minimaal voor zover dit persoonsgegevens raakt. MAAS heeft geen gecertificeerd Information Security Management Systeem (ISMS).

Klachten en incidenten van belanghebbenden betreffende milieu en arbeidsomstandigheden worden schriftelijk afgehandeld door de verantwoordelijke afdeling en leidinggevende, eventueel ondersteund door de KAM-coördinator in samenspraak met de Managing Director.

Communicatie over externe (milieu)dreigingen is onderdeel van de bhv protocollen.

- 1.8.3.3 *Communicatie belanghebbenden Arbozorg (Gezond & Veilig Werken)***
 HR communiceert dagelijks met de Arbodienst om het verzuim zo laag mogelijk te houden en zieke medewerkers weer zo snel mogelijk weer aan het werk te krijgen. De bedrijfsarts speelt niet alleen een grote rol in de verzuimbegeleiding, maar ook bij de preventie van verzuim. De bedrijfsarts adviseert HR bij de ziekteverzuimbegeleiding.
 De Preventiemedewerker communiceert met een gecertificeerde Arbo kerndeskundige, voor het toetsen van de Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).
 Het hoofd bhv communiceert over de bhv-organisatie met de professionele hulpdiensten, hierin ondersteund door Facilities en KAM-coördinator.
 Voorlichting, Onderricht en Toezicht (VOeT) voor Arbo zijn decentraal georganiseerd.
- 1.8.3.4 *Communicatie met toezichthoudende autoriteiten en inspecties***
 Communicatie met de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit (NVWA), de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en de Nederlandse Arbeidsinspectie (NA) over de naleving van wet- en regelgeving met betrekking tot food, non-food (zoals machines en arbeidsmiddelen), reinigingsmiddelen, transport en arbeidsomstandigheden wordt gedaan door de verantwoordelijke leidinggevende, mede op basis van de aanbevelingen van medewerkers van Stock Control, Technical Quality Management (TQM), Purchasing en de KAM-coördinator.
 De Functionaris Gegevensbescherming communiceert desgevraagd over naleving van de privacywetgeving met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).



Warehousing & Logistics communiceert met de SKAL over naleving wetgeving biologische producten. Warehousing & Logistics kan hierbij ondersteund worden door Purchasing en de KAM-coördinator.

1.8.3.5 *Communicatie met uitvoerende diensten en stichtingen*

Communicatie met Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en de regionale Omgevingsdienst (ODZOB) over de Energie-Informatie en de Energie Audit wordt gedaan door de KAM-coördinator, op basis van de registraties door Facilities, daarin ondersteund door de Business Intelligence Manager.

De Inkoopverantwoordelijke communiceert met Stichting Open over de verplichtingen uit de AEEA/WEEE Richtlijn en de Nederlandse uitwerking daarvan.

1.8.3.6 *Communicatie met uitvoerende beheerorganisaties*

Over de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) communiceert HR met PSO-Nederland over de duurzame werkgelegenheid voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt op een kwalitatief goede wijze.

De KAM-coördinator communiceert met de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO) over de CO₂-Prestatieladder.

1.8.3.7 *Communicatie met Certificerende Instellingen (CI)*

De KAM-coördinator communiceert met de certificerende instelling over het geïntegreerde managementsysteem voor kwaliteit, G&VW, CO₂-reductie en milieu.

HR communiceert met de certificerende instelling over de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO).

Procurement communiceert met FLOCERT over de Fairtrade standaard. Procurement wordt hierbij ondersteund door Warehousing & Logistics en de KAM-coördinator.

1.8.4 **PROCESBEWAKING**

Het Managementteam is er verantwoordelijk voor dat de overleggen uitgevoerd worden volgens planning. Verslagen worden tenminste 3 jaar bewaard door verslaglegger.



1.9 Management of Change

1.9.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is om de impact van mogelijke wijzigingen op de MAAS organisatie op gestructureerde en systematische wijze te inventariseren. Vervolgens zullen adequate maatregelen worden getroffen, zodat de continuïteit, veiligheid en de processen van MAAS ook na de verandering gewaarborgd blijft. In het kader van milieu wordt hieronder verstaan dat de impact op het milieu (milieubelasting en CO₂-voetafdruk) niet verder toeneemt dan wel beter beheerst wordt.

1.9.2 PROCES

1.9.2.1 *Melden van beoogde wijzigingen*

Medewerkers dienen beoogde, of vanuit veranderende wet- en regelgeving noodzakelijke, wijzigingen te melden bij de leidinggevende. De leidinggevende bespreekt de beoogde wijzigingen met direct betrokkenen binnen de eigen en de andere afdelingen.

Het Product Introductie Team (PIT) leidt de introductie van nieuwe producten, productvarianten, proposities en klantspecifieke aanvragen in goede banen. Het PIT team zorgt dat een gedegen introductie binnen alle afdelingen mogelijk wordt.

Medewerkers zijn verplicht om grote ERP wijzigingen via een Change Request bij SAP Helpdesk aan te vragen. Voor andere IT wijzigingen en incidenten wordt direct afgestemd met de IT medewerkers via de ICT Helpdesk.

1.9.2.2 *Bepalen van de impact van wijzigingen*

Met Process Improvement wordt binnen MAAS op hoofdlijnen bepaald wat de omvang/ impact van een (beoogde) wijziging is en tot welke aanpassingen deze (beoogde) wijzigingen kunnen leiden binnen de organisatie. Om een goede beoordeling te kunnen maken van de (voorgenomen) wijziging wordt rekening gehouden met benodigde effort, bijdrage aan de EBITDA³, wet- en regelgeving en informatie vanuit de overheid en branche alvorens de (beoogde) wijziging door te voeren binnen de organisatie.

De volgende wijzigingen worden onderscheiden binnen MAAS:

Quick wins low effort – high impact	Major projects high effort – high impact
Fill ins low effort – low impact	Thankless tasks high effort – low impact

³ Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortisation. Oftewel: winst vóór aftrek van rentekosten, belastingen, afschrijving en afboekingen

Wijziging met grote impact betreft aanpassing van de organisatie, de producten en diensten, de processen, de functies, de middelen en systemen waarbij de impact van de verandering aanzienlijk kan/ zal zijn. Wijzigingen met grote impact zullen leiden tot aanpassing van het proces (Blue Book), werkinstructies (proces) en (eventueel) inhuur van expertise.

Wijziging met beperkte impact/ upgrade betreft wijzigingen in de processen (werkwijze), systemen (automatisering verbeterd), middelen (PBM afhankelijk van de wijziging) of verantwoordelijkheden (wijziging van taak op zelfde niveau) waarbij de impact van de verandering beperkt zal zijn. Wijzigingen met beperkte impact zullen leiden tot aanpassing van proces (Blue Book) en (eventueel) (werk)instructies (proces). In een actielijst kan tevens een verantwoordelijke voor afhandeling worden aangegeven.

1.9.2.3 *Data Privacy Impact Assessment (DPIA)*

Als bij een persoonsgegevensverwerking nieuwe technologieën worden gebruikt, is het onder omstandigheden verplicht om een 'Privacy Impact Assessment' uit te voeren, waarmee voorafgaand aan deze verwerking de privacy risico's in kaart gebracht worden.

1.9.2.4 *Verdere detaillering van de Management of Change (MoC)*

De verantwoordelijke voor afhandeling brengt de impact van de verandering verder in kaart. Hierbij worden maatregelen getroffen dan wel wordt er een plan van aanpak opgesteld. De verantwoordelijke voor afhandeling, eventueel in combinatie met het management team of een eventueel projectteam voert een kosten/baten analyse uit alsmede een inhoudelijke analyse. Daarnaast wordt een inschatting gemaakt van wat de risico's zijn op het gebied van kwaliteit, milieu, G&VW voor de betreffende wijziging.

1.9.2.5 *Communicatie*

Iedere wijziging wordt naar de relevante betrokkenen gecommuniceerd voor wiens werkzaamheden dit effect heeft. Dit gebeurt onder verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke voor afhandeling.

1.9.2.6 *Uitvoeren en monitoren maatregelen*

De implementatie van de wijziging en de bijbehorende maatregelen wordt uitgevoerd door de verantwoordelijke voor afhandeling en gemonitord door de betrokken leidinggevendenden. MAAS draagt er in ieder geval zorg voor, dat de benodigde kennis aanwezig is dan wel op andere wijze geborgd is. De uitkomsten worden verwerkt in de processen en overige documentatie door de leidinggevende.

1.9.2.7 *Evaluatie*

Na implementatie van de maatregelen, vindt er een evaluatie plaats omtrent de effectiviteit van de getroffen maatregelen. Indien noodzakelijk, worden de maatregelen aangepast. De evaluatie vormt input voor de management review.



1.9.3 PROCESBEWAKING

Op basis van de uitkomsten van de MoC worden maatregelen gedefinieerd en, na goedkeuring, geïmplementeerd. Bewaking hieromtrent ligt bij de verantwoordelijke voor afhandeling. Na implementatie vindt er een beoordeling plaats op effectiviteit van de getroffen maatregelen.

1.10 Consultatie en participatie

1.10.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is om bij MAAS expliciete consultatie en participatie van medewerkers in het kader van G&VW en om participatie in het kader van het ontwikkelen en implementeren van CO₂-reducerende maatregelen in de producten en diensten van MAAS vorm te geven.

G&VW

Participatie gaat om betrokkenheid (deelname) in het besluitvormingsproces; Consultatie gaat over het vragen om de visie voorafgaand aan de besluitvorming.

CO₂-reductie

Participatie gaat over het deelnemen aan sector en/of keteninitiatieven die CO₂-besparing tot gevolg hebben.

1.10.2 PROCES

1.10.2.1 *Invulling geven aan consultatie en participatie G&VW*

Door het uitvoeren van onderstaande processtappen is consultatie en participatie van medewerkers in de organisatie gewaarborgd. Aan de hand van onderstaande processen zorgt de organisatie dat er voor medewerkers geen belemmeringen zijn om te participeren in het G&VW Managementsysteem en dat medewerkers worden geconsulteerd in de besluitvorming inzake G&VW:

- 1.5 Vaststellen en opvolgen beleid
- 1.6 Opstellen en evalueren stakeholder- en contextanalyse
- 1.7 Communicatiestructuur
- Geheel 2: Operationele processen
- 3.1 Selecteren en beoordelen leveranciers
- 3.2 Opleiden van medewerkers
- 4.5 Evaluatie en actualisatie van risicoanalyse
- 5.1 RI&E en Plan van Aanpak
- 5.2 Inventarisatie G&VW-risico's en TRA's
- 5.3 Werkplekinspecties
- 5.4 Bedrijfsgezondheidszorg
- 5.5 Afhandelen van (bijna) ongevallen en milieu-incidenten
- 5.6 Afhandelen van noodsituaties
- 5.7 Uitgeven en beheren PBM's

1.10.2.2 *Beoordeling effectiviteit van corrigerende- en beheersmaatregelen G&VW*

Tijdens de Management Review wordt naast de effectiviteit van de consultatie en participatie van medewerkers tevens beoordeeld of er trends zijn waargenomen. Hierbij wordt enerzijds beoordeeld of de processtappen ten aanzien van consultatie en participatie zijn nageleefd en anderzijds wordt



bekeken op welke wijze de integratie van het G&VW-managementsysteem met de andere bedrijfsprocessen kan worden verbeterd.

1.10.2.3 *Invulling geven aan participatie CO₂-reductie*

MAAS neemt actief deel aan sector en/of keteninitiatieven waarin samen wordt gewerkt aan CO₂-reductie en innovatie in de sector. Deze initiatieven zijn input voor de volgende processen;

- 1.5 Vaststellen en opvolgen beleid
- 1.6 Opstellen en evalueren stakeholder- en contextanalyse
- 1.7 Communicatiestructuur

Verder kunnen deze activiteiten een impact hebben op;

- Geheel 2: Operationele processen
- 3.1 Selecteren en beoordelen leveranciers
- 3.2 Opleiden van medewerkers

Of deelname aan de initiatieven daadwerkelijk een impact hebben op deze processen is afhankelijk van de doelstellingen en acties die in deze samenwerkingsinitiatieven worden ontplooid en de uitwerking hiervan op de producten en diensten die MAAS levert. Veelal zullen dergelijke initiatieven in eerste instantie in een projectvorm worden uitgevoerd, alvorens deze structureel zullen worden opgenomen en worden verwerkt in de operationele processen en een en ander een impact heeft op kennis en competenties van medewerkers en selectiecriteria en beoordelingen van leveranciers.

1.10.2.4 *Beoordeling effectiviteit participatie initiatieven CO₂-reductie*

De effectiviteit van de participatie in CO₂-reductie initiatieven in de keten van activiteiten waarin MAAS actief is wordt minimaal jaarlijks tijdens de Management Review geëvalueerd aan de hand van de bereikte resultaten, de voortgang van de activiteiten en de bijdrage aan de doelstellingen van MAAS.

1.10.2.5 *Medewerker tevredenheidsonderzoek*

Periodiek voert MAAS een Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Het meten van de tevredenheid van medewerkers en het nemen en evalueren van maatregelen om de tevredenheid te verbeteren is een onderdeel van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitscyclus (PDCA) in de organisatie. Het doel van het MTO is om de sterke punten en ontwikkelpunten van MAAS als werkgever inzichtelijk en bespreekbaar te maken.

1.10.3 PROCESBEWAKING

Door de implementatie en procesbewaking van de hierboven genoemde processen, wordt zeker gesteld dat invulling wordt gegeven aan consultatie en participatie van medewerkers.

De evaluatie van de effectiviteit van zowel de G&VW consultatie en participatie als van de participatie aan CO₂-reductie initiatieven vindt plaats tijdens de Management Review. Hier worden indien nodig aanvullende maatregelen vastgesteld.



2 Operationele processen

De operationele processen beschrijven de processen welke nodig zijn voor het leveren van producten of het realiseren van diensten met als doel het voldoen aan de eisen en wensen van klanten en de organisatie. Deze processen beschrijven de primaire processen van MAAS.

2.1 Acquisitie

2.1.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van de acquisitie is het binnenhalen van nieuwe klanten om zodoende groei en continuïteit van de organisatie veilig te stellen. Het uitgangspunt is een continue groei van de jaaromzet.

In dit proces wordt beschreven hoe MAAS haar acquisitie uitvoert. MAAS heeft de totale markt in kaart gebracht en maakt een onderscheid tussen Verzorging door MAAS en de Eigen Verzorging. Binnen de afdeling Commerce wordt onderscheid gemaakt tussen een Accountmanager voor de Existing Business, die verantwoordelijk is voor het behoud van bestaande klanten en uitbreiden van omzet bij deze klanten en een Accountmanager New Business, die verantwoordelijk is voor het genereren van nieuwe omzet door nieuwe klanten binnen te halen.

2.1.2 PROCES

2.1.2.1 *Bijhouden sales bestanden*

In het CRM-systeem is een volledig bestand aanwezig met daarin opgenomen alle organisaties met meer dan 50 medewerkers. De gegevens worden geactualiseerd door de Account managers. In het CRM-systeem is per organisatie aangegeven met welke partij nu wordt samengewerkt, wat de looptijd en inhoud van het lopende contract is. De Chief Commercial Officer Existing Business is verantwoordelijk voor het CRM-systeem. De Account Managers zijn verantwoordelijk voor het up to date houden van de informatie binnen het CRM-systeem. De Account Manager legt de einddatum contract MAAS of concurrent vast in het CRM-systeem.

2.1.2.2 *Het genereren van salesleads*

Op basis van de vastgelegde aflooptdatum van het huidige contract genereert het CRM-systeem een saleslead welke opgevolgd moet worden door een Account Manager. Hierbij wordt een splitsing gemaakt tussen Eigen Verzorging (EV) en Verzorging door MAAS (MV) klanten. De Account Managers hebben allen toegang tot het CRM-systeem en kunnen door het gebruik van filters bewaken of alle salesleads ook gegenereerd en opgevolgd zijn. Salesleads kunnen ook binnenkomen via aanbestedingsprogramma's bij Verzorging door MAAS of direct via een Accountmanager. De aanbestedingskalender wordt door de afdeling Commercial Control aangeboden aan de Account Managers.

2.1.2.3 *Het opvolgen van salesleads, uitgezonderd aanbestedingen*

De Account Managers zijn verantwoordelijk voor het tijdig opvolgen van de salesleads. De klant zal persoonlijk benaderd worden als er geen sprake is van een aanbestedingstraject. Afhankelijk van de grootte en de wensen van de klant zal bepaald worden wat voor soort offerte aangeboden gaat worden. In het CRM-systeem worden de contactmomenten met de klant door de Account Managers vastgelegd.



2.1.2.4 *Het uitbrengen van een offerte, uitgezonderd aanbestedingen*

Bidmanagement, onder leiding van de Bid Director, beheert de standaard sjablonen voor de Small Business-Medium Business (SB-MB, eigen verzorging) en Large Business (MV) tenders. Voor het opstellen van een tenderdocument zijn voor diverse onderwerpen standaard teksten op de N-schijf geplaatst. De teksten op de N-schijf worden periodiek geactualiseerd. Bij het schrijven van een offerte is de informatie op de N-schijf altijd de meest actuele versie. Naast de teksten is er voor tenders een beeldbank beschikbaar. In de beeldbank zijn sfeerbeelden, infographics en iconen opgenomen. Deze zijn gegroepeerd per onderwerp.

EV

Bij Eigen Verzorging brengt de Accountmanager op basis van de wensen van de klant een offerte uit en volgt deze vervolgens op. De voortgang wordt bijgehouden in CRM-systeem. Iedere offerte wordt bekeken, accordering conform *lead to order process* (Governance van het Calculatiemodel). Offertes worden door Front Office verstuurd (in opdracht getekend). Alle offertes worden digitaal gekoppeld aan het CRM-systeem.

MV

Bij Verzorging door MAAS wordt in een team een offerte opgesteld aan de hand van de wensen en eisen van de klant. Samen met de Chief Operations Officer bepaalt de National Operational Manager Zuid Nederland een calculatie van de te verwachten verzorgingsuren. Op basis van deze calculatie wordt een offerte samengesteld. Al de offertes worden door Senior Business Controller en de Contractmanager gelezen. Senior Business Controller controleert of de calculatieprincipes zijn nageleefd. De accordering verloopt conform het *lead to order process* (Governance van het Calculatiemodel).

2.1.2.5 *Het uitvoeren van een aanbestedingstraject*

MV

Indien er sprake is van een aanbesteding dan beoordeelt het Salesteam bij Verzorging door MAAS eerst inhoudelijk de aanbestedingsaanvraag. Op basis van de aanvraag en de informatie die door de Accountmanager opgevraagd wordt bij de National Operations Manager of Chief Operations Officer wordt een calculatie gemaakt door de Accountmanager samen met de National Operations Manager. De calculaties worden besproken en dit leidt tot een offerte welke opgesteld wordt door de Sales Executive (Accountmanager New Business) en professioneel opgemaakt door de Bid managers. De accordering verloopt conform het *lead to order process* (Governance van het Calculatiemodel). De offerte wordt verstuurd door de Account Manager New Business. De Account Manager volgt de offerte op en houdt de opvolging bij in het CRM-systeem. De offerte wordt aan de klant gekoppeld in het CRM-systeem.

Contractors, cateraars en facility management bedrijven zijn in toenemende mate intermediair tussen de klant en MAAS. De Manager Business Partner maakt de mantelafspraken en bepaalt de bonus op het variabele deel van de kosten (de warme dranken). De Manager Business Partner onderhoudt de contacten met de facilitaire dienstverleners (PPS trajecten). De Manager Business Partner zet mantelafspraken door naar de Account Manager. Deze



maakt de conceptofferte (inclusief de configuratie) voor de specifieke locatie. De Account Manager stuurt de conceptofferte (inclusief de configuratie) via email terug naar de Manager Business Partner voor goedkeuring. De accordering loopt conform de Sales overview van het Calculatiemodel. De gehele correspondentie vindt plaats via email. Na goedkeuring gaat de definitieve offerte naar de klant. De offerte wordt in het CRM-systeem vastgelegd. Een main contractor klant is in het CRM-systeem onder de eigen naam ingelegd. Koppeling aan een main contractor is dan via contactpersoon. Deze contactpersoon namens de contractor heeft soms een emailadres van de contractor, soms een email adres van de klant.

MV

Indien er een smaaktest voor een prospect Verzorging wordt aangevraagd meldt Account Management dit bij Bid (Certified Coffee Expert) en Front Office. Front Office initieert de smaaktest bij de klant via een interne order. De automaat wordt ingepland door Technical Operations. Voor de uiteindelijke externe smaaktest plaatsvindt, wordt eerst een interne smaaktest gehouden. Bij de smaaktest bij de klant is een Accountmanager en een Certified Coffee Expert (Barista) aanwezig. De Accountmanager maakt een eindevaluatie en communiceert deze naar het smaaktest team. Evaluatie wordt besproken in smaaktest team en waar nodig worden er verbeterpunten of aandachtspunten toegepast.

EV

Bij Eigen Verzorging beoordeelt een Accountmanager bij een aanbesteding eerst inhoudelijk de aanbestedingsaanvraag. Op basis van de aanvraag en de informatie, die door de Accountmanager opgevraagd wordt bij de klant, wordt een offerte uitgebracht. Iedere offerte wordt in teamverband bekeken en via mail wordt akkoord gegeven door de Commercieel Manager. Offertes worden door Front Office naar de klant / aanbestedingspartij verstuurd (in opdracht getekend). Alle offertes worden digitaal gekoppeld in het CRM-systeem.

2.1.2.6 Vastleggen en communiceren van een opdracht (extern traject)

Bij Verzorging door MAAS maakt Account Manager /Front Office een concept Word contract aan de hand van de standaard contracten aanwezig op de schijf of volgens het klantconcept (dit laatste heeft niet de voorkeur). Het concept Word contract wordt doorgesproken met de Contractmanager en waar nodig aangepast. De accordering verloopt conform het *lead to order process* (Governance van het Calculatiemodel). De Accountmanager stuurt het concept door naar de klant. De Contractmanager ontvangt een kopie. De Contractmanager administreert dit in het status contracten document op de N-schijf. Eventuele opmerkingen van de klant worden verwerkt in het concept contract. De accordering loopt conform de Sales overview van het Calculatiemodel. Na akkoord over het laatste concept zal de Contractmanager 2 exemplaren van de finale Word overeenkomst (met bijlagen) ongetekend door MAAS verzenden aan klant. De klant ondertekent het contract en stuurt het terug naar MAAS. Na ontvangst van de ondertekende contracten volgt ondertekening vanuit MAAS conform het Handtekeningenschema vertegenwoordiging MAAS en

MV



het scannen van het contract. Een exemplaar gaat naar de klant. Ook dit proces wordt per actie vastgelegd in het CRM-systeem.

EV

Bij Eigen Verzorging stuurt de Account Manager een Koop/Huur overeenkomst naar de klant. De klant stuurt dit getekend terug en heeft daarmee het recht op een smaaktest. Of de klant een smaaktest doet en of er een proeftijd van 1 tot 2 weken is, hangt af van de onderhandeling. Na een eventuele proeftijd is het getekende contract definitief rechtsgeldig en kan er gefactureerd gaan worden. Indien er een smaaktest wordt aangevraagd, wordt dit gemeld bij Front Office, die vervolgens de smaaktest initieert bij de klant via een interne order.

2.1.2.7 Vastleggen en communiceren van een opdracht (intern traject)

MV

Bij Verzorging door MAAS legt de National Operations Manager bij kleine projecten de afspraken met de klant vast. Bij grotere projecten neemt de Projectmanager ter plaatse de details van de opdracht door en maakt een inrichtingsvoorstel voor het project. In een opstartmeeting wordt een klant van de Account Manager New Business overgedragen naar de Existing Business: Contractmanager, Front Office, Account Manager Existing Business en National Operations Manager. De offerte, details van de klant, de calculatie, indexeringen, de wijze van facturatie, het type operating, de rapportages, de opties in automaten, de deadlines en de locatie specifieke zaken in de operatie worden besproken. Na akkoord over het laatste concept zal de Front Office twee exemplaren van de Opdrachtbevestiging ongetekend door MAAS verzenden aan klant. De klant ondertekent de opdrachtbevestiging en stuurt deze terug naar MAAS. De Accountmanagers en de Projectmanagers zijn ervoor verantwoordelijk dat de interne order 100% compleet is. De interne order wordt hierna ingevoerd in het ERP systeem door de Back Office en gecommuniceerd naar de relevante medewerkers binnen Operations (Planning & Implementatie), onder leiding van de Manager Planning & Implementatie .

MV

EV

Voor Eigen Verzorging maakt de Account Manager de interne order aan en is ervoor verantwoordelijk dat deze 100% compleet is. De interne order wordt hierna ingevoerd in het ERP systeem en het CRM-systeem door een Backoffice Medewerker.

2.1.3 PROCESBEWAKING

De Chief Commercial Officers bewaken via het CRM-systeem en de Latest Estimate (LE) van de Sales cijfers of alle benodigde acties worden uitgevoerd door de Account Managers. Ook wordt door de Chief Commercial Officers en de Commercial Control beoordeeld of de persoonlijke doelen van Verzorging door MAAS respectievelijk Eigen Verzorging worden gehaald. De Bid Director is verantwoordelijk voor gestandaardiseerde en professionele offertes. De Manager Planning & Implementatie bewaakt de correcte verwerking van de interne orders.



2.2 Contractmanagement

2.2.1 DOEL VAN HET PROCES

MAAS voert contractmanagement uit om een optimale klanttevredenheid te kunnen waarborgen nadat het contract is geaccordeerd door de klant. Binnen contractmanagement worden alle vragen beantwoord die een klant mogelijk kan hebben gedurende de contractperiode. Ook wordt bewaakt of de contractafspraken door de klant worden nagekomen, met als doel een zo hoog mogelijk te behalen rendement per klant.

2.2.2 PROCES

2.2.2.1 *Het opnemen van een contract in ERP*

Op basis van de interne order wordt door de Back Office het ERP systeem gevuld met benodigde informatie. Zo wordt op basis van de interne order een ERP-contract aangemaakt door de Back Office. Bij zowel Verzorging door MAAS als Eigen Verzorging legt Contractmanagement de verdere condities (zoals prijzen en facturatie layout) vast ten behoeve van het ERP contract conform de interne order.

2.2.2.2 *Actuele contractvormen in ERP*

In de basis de volgende basis contractvormen:

- Machine Sales: MAAS verkoopt de automaat aan de klant en er wordt voor de aankoop één bedrag betaald. Dient altijd te worden verkocht in combinatie met een onderhoudscontract (TSO).
- Rent/Lease: De automaat wordt verhuurd aan de klant en de klant betaalt per afgesproken periode een prijs voor het huren van de automaat. Dient altijd te worden verkocht in combinatie met een onderhoudscontract (TSO).
- Exploitation: MAAS plaatst een automaat en de klant betaalt hier in de basis niets voor (tenzij er een bijdrage is afgesproken). MAAS verdient dit terug door de automaat te exploiteren en is daarbij afhankelijk van verkopen uit de automaat.
- ICP: Term staat voor integrale consumptieprijs, dat houdt in dat zowel de vaste als variabele kosten in de consumptieprijs zijn verdisconteerd. De klant betaalt MAAS het aantal consumpties die zijn uitgegeven tegen een bepaalde prijs.
- Bruikleen: In de basis betaalt de klant geen vaste kosten voor de automaat maar door deze kosten te verdisconteren in de prijs van ingrediënten/condimenten dient deze automaat te worden terugverdiend door de hogere prijs per doos. MAAS hierbij volledig afhankelijk van de aantallen die geleverd worden.

2.2.2.3 *Het opnemen van een Medium Business (SB-MB) lease contract via BNP*

Deze constructie is enkel van toepassing bij oude contracten. Deze constructie kan niet meer in nieuwe contracten. Indien geen sprake is van koop of huur door een Medium Business klant, was een leaseconstructie via BNP Paribas mogelijk. De klant sloot een overeenkomst met BNP Paribas en

betaalt een vast maandelijks bedrag voor huur en onderhoud. Na afloop van de volledige contractlooptijd gaat het eigendom van de automaten over op MAAS (MAAS koopt de automaten automatisch terug van BNP). De klant zelf wordt verder gefactureerd vanuit BNP (lease) en MAAS, zowel de ingrediënten als de Technical Service Overeenkomst (TSO).

2.2.2.4 *Het ontvangen van vragen van klanten*

Alle klanten die een vraag hebben, kunnen deze stellen aan de Front Office. De betreffende medewerker van deze afdeling zal de vraag beoordelen en de benodigde actie bepalen. Indien nodig in overleg met de Account Manager Existing Business, bijvoorbeeld bij het opstellen van een offerte voor een bijplaatsing van een automaat. Afspraken, voorstellen en overeenkomsten met de klant worden vastgelegd in het CRM-systeem en de N-directory. In het CRM-systeem wordt alleen het eindresultaat van de correspondentie met de klant vastgelegd.

2.2.2.5 *Doorvoeren van een mutatie in het contract*

Op basis van een uitgevoerde actie of overige beschikbare informatie wordt door de Back Office, bepaald of er een mutatie moet worden doorgevoerd in het contract. De mutatie wordt in het ERP systeem ingevoerd, waarmee de te nemen actie wordt gecommuniceerd naar de betreffende afdelingen via een notification. Op basis van de notification zal bestellen, configureren en (ver)plaatsen plaatsvinden. Na het gereed melden van de order op basis van de notification, wordt deze order technisch gereed gemeld. Het ERP systeem zorgt ervoor dat er een Billing Request zichtbaar wordt voor de Contractmanager. Het ERP contract wordt op basis van dit Billing Request in het systeem aangepast door de Contractmanager.

2.2.2.6 *Bewaken van de contractafspraken*

MV

Voor Verzorging door MAAS klanten beoordeelt Contractmanagement periodiek op basis van het verschil tussen de voor- en nacalculatie, de informatie van de Account Manager en overige beschikbare informatie of de klant de contractafspraken voldoende nakomt. Indien dit afwijkt, zal de Account Manager contact opnemen met de klant en dit bespreken, vastlegging geschiedt in het CRM-systeem en de N-directory. Een besluit over een aanpassing in het contract wordt genomen in een samenspraak tussen Account Manager, Contract Manager en National Operations Manager. Op basis van de SLA afspraken in het contract vindt er periodiek overleg met de klant plaats door de Accountmanager en de National Operations Manager om de afspraken die gemaakt zijn in het contract te bespreken en waar nodig bij te sturen. Van dit overleg wordt een bezoekverslag gemaakt en dit verslag wordt gekoppeld in het CRM systeem en de N-directory.

EV

Bij Eigen Verzorging klanten wordt op basis van de bestelhoeveelheid door Front Office beoordeeld of de afname overeenkomt met de contractafspraken. Indien dit afwijkt wordt contact opgenomen met de klant door Front Office of de Account Manager. Vastlegging van actie vindt plaats in het CRM-systeem en de N-directory.



De Senior Business Controller is verantwoordelijk voor het opstellen, (doen) uitvoeren en bewaken van het financiële beleid, en het (al dan niet op eigen initiatief) maken van strategische analyses.

2.2.3 PROCESBEWAKING

MV

Bij Verzorging door MAAS is de Account Manager samen met de National Operations Manager verantwoordelijk voor een goede relatie met de klant en het nakomen van de contractafspraken. Dit wordt bewaakt door de Senior Business Controller. Het nakomen van de afspraken door de klant wordt bewaakt door de afdeling Contractmanagement.

EV

Bij Eigen Verzorging is de Contractmanager verantwoordelijk voor het bewaken van de gemaakte contractafspraken. Bij afwijkingen neemt in eerste instantie Front Office en in tweede instantie de Account Manager contact op met de klant.



2.3 Bestellen van automaten

2.3.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het bestellen van de juiste machine zodat de plaatsing tijdig kan geschieden.

2.3.2 PROCES

2.3.2.1 *Ophalen van nieuwe bestellingen uit ERP*

De Uitvoering coördinator bekijkt dagelijks in het ERP systeem de informatie over welke automaten verkocht zijn aan welke klanten. Dit gebeurt op basis van verschillende typen bestellingen, ook wel notifications genoemd in het ERP systeem. Voordat de voorraadcheck kan plaatsvinden wordt de lijst van notifications uit het ERP-systeem gedownload en uitgesplitst naar individuele automaten in een Excel-bestand door de Uitvoering coördinator.

2.3.2.2 *Uitvoeren voorraadcheck*

Op basis van het overzicht van notifications voert de Uitvoering coördinator via de Excel lijst een check uit op de benodigde automaten. Op basis van deze controle en de indicatie in de notification of nieuwe dan wel gebruikte automaten gebruikt mogen worden, beslist de Uitvoering coördinator welke automaten bij de leveranciers moeten worden besteld. Ook beoordeelt de Uitvoering coördinator de voorraadhoogte van de niet-CREM automaten op basis van de gewenste voorraadhoogte en bestelt indien nodig automaten bij de leveranciers om de voorraad op het gewenste niveau te houden. De Uitvoering coördinator heeft de autorisatie om automaten voor de voorraad te bestellen.

2.3.2.3 *Bestellen automaten*

De betreffende automaten bestelt de Uitvoering coördinator bij de leverancier via een bestelorder. Bij deze bestelling wordt ook aangegeven of het een revisie automaat is, welke ingrediënten in de automaat aanwezig moeten zijn en hoe de lay-out van de bediening eruit moet zien. De bestelling wordt door de leverancier bevestigd met een leverdatum. De leverancier stuurt een mail ter bevestiging met de proforma factuur. De Uitvoering coördinator boekt op basis van de mail de automaten binnen in het ERP systeem. De daadwerkelijke factuur wordt door Finance in het ERP systeem geboekt. Het transport van alle machines gaat via de logistieke dienstverleners voor automatentransport. De logistieke dienstverlener voor automatentransport boekt in het eigen systeem de machines. Dagelijks stuurt de logistieke dienstverlener voor automatentransport op basis daarvan twee Excel overzichten naar de Uitvoering coördinatoren; een overzicht vrije voorraad en een overzicht automaten op order (uit de vrije voorraad van de logistiek dienstverlener, omdat deze aan de klant zijn gealloceerd).

De Uitvoering coördinator kopieert de gegevens in een totaaloverzicht in Excel en genereert een verschillenlijst. De Uitvoering coördinator is hierdoor op de hoogte van de dagelijkse, daadwerkelijke situatie van de machines.



Het proces voor de FSV automaten (alleen frisdrank op een locatie) is een uitbestede dienst.

De Manager Planning & Implementatie is verantwoordelijk voor het definiëren, implementeren, borgen en optimaliseren van het gehele installatieproces van machines, ingrediënten en hulpmiddelen tussen het sluiten van de overeenkomst met de klant en de oplevering van de werkende configuratie aan de klant en de interne organisatie conform de gemaakte afspraken.

2.3.3 PROCESBEWAKING

De Manager Planning & Implementatie is verantwoordelijk voor een juiste bestelmethode en bewaakt de levertijden van de leveranciers. De Manager Planning & Implementatie is verantwoordelijk voor de voorraadhoogte van de automaten en bewaakt deze voorraad.



2.4 Configureren van automaten

2.4.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is om er zorg voor te dragen dat de configuratie van de automaten exact overeenkomt met de wensen van de klant. Iedere automaat is uitgevoerd met een besturingssysteem dat de automaat laat functioneren. Het configureren wordt gedaan voor iedere nieuw te leveren automaat, maar ook wanneer er een mutatie heeft plaatsgevonden. Deze totale 'prepping' van iedere machine vindt plaats in de werkplaats van het hoofdkantoor.

2.4.2 PROCES

2.4.2.1 *Het ontvangen van de gegevens voor configuratie*

Bij het ontvangen van de interne order wordt door de Uitvoering coördinator, op basis van de interne order, beoordeeld of er een configuratie opgestart moet worden. De inhoudelijke gegevens betreffende de configuratie staan in de interne order. Uitvoering coördinator stuurt altijd een orderbevestiging, behalve bij bijplaatsingen binnen een bestaand contract (1-3 automaten).

2.4.2.2 *Het samenstellen van de configuratie*

Op basis van de informatie in de interne order wordt de configuratie samengesteld door de afdeling Technical Quality en op de N:schijf opgeslagen.

In samenwerking met de werkplaats dient Technical Quality Management (TQM) de werkinstructies en kwaliteitscontroles voor de werkplaats te maken.

2.4.2.3 *Het doorsturen van de configuratie naar de machine*

Bij een nieuwe levering of revisie laadt de Uitvoering coördinator het bestand op de automaat. Naast de machinesoftware van de automaat wordt door de Machine Medewerker Logistiek klantspecifieke software via een PDA ingelezen.

Bij automaten afkomstig van de logistieke dienstverlener voor automatentransport, of eigen voorraad, is de plaats van herconfiguratie van de machine- en klantspecifiek software afhankelijk van de locatie. Een engineer kan via een laptop en/of PDA de nieuwe machine- en klantspecifiek configuratie in de automaat zetten.

Bij een mutatie van een bestaande automaat wordt de nieuwe configuratie door de medewerkers Planning & Control doorgestuurd naar de PDA van de betreffende Operator of een externe dienstverlener. De betreffende Operator of externe dienstverlener zet de nieuwe configuratie via diens PDA in de automaat.

2.4.2.4 *Vorbereiden automaten in de werkplaats*

De aan- en afvoerwerkzaamheden vanuit Automatenmagazijn naar de Werkplaats worden uitgevoerd door de Medewerker Machine Magazijn, al dan niet ondersteund door Medewerkers Machinewerkplaats. De



preparatiewerkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers van de werkplaats onder regie van de Werkvoorbereider. De reinigingswerkzaamheden gebeuren door medewerkers van de werkplaats onder regie van de Werkvoorbereider.

2.4.2.5 *Reviseren van automaten*

Revisie automaten is een aparte lijn binnen de werkplaats. Op basis van een administratieve schouwing van de retourautomaten bij de externe logistieke dienstverlener voor automaten bepaalt de Medewerker Technical Operations of een retourautomaat geschikt bevonden wordt om het revisietraject in te gaan. Planning bepaalt het afroepmoment om de automaat naar Magazijn hoofdkantoor te sturen. Een Medewerker Technical Operations schouwt de automaat dan fysiek en bepaalt of deze inderdaad geschikt is voor reviseren. De automaat komt in een tussenopslag voor te reviseren automaten. De Werkvoorbereider bepaalt dan de batches te reviseren automaten. Bij een te reviseren automaat worden, afhankelijk van categorie – zoals de leeftijd en staat van onderhoud – preventief onderdelen en kapotte onderdelen vervangen. Systematisch worden diverse punten gecontroleerd en de automaat ondergaat een reiniging. Aansluitend volgt een algehele functionele test, met water, maar zonder ingrediënten.

2.4.2.6 *Oplevering conform configuratie*

De Manager Planning & Implementatie is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige configuratie op basis van de klantenwens, beschreven in de interne order. KPI voor het percentage opdrachten dat op de gecommitteerde datum is geïnstalleerd.

In dezelfde brief, waarin getekend moet worden voor de opdrachtbevestiging, is een regel opgenomen voor (facultatief) ondertekenen door de klant na oplevering conform de afgesproken configuratie. Eventuele aanvullende vragen of afwijkingen worden via de reguliere process afgehandeld. Bij afwijkingen worden corrigerende maatregelen genomen om het aantal afwijkingen te reduceren.

2.4.3 PROCESBEWAKING

Manager Planning & Implementatie bewaakt het definiëren, implementeren, borgen en optimaliseren van het gehele installatieproces van machines, ingrediënten en hulpmiddelen tussen het sluiten van de overeenkomst met de klant en de oplevering van de werkende configuratie aan de klant en de interne organisatie conform de gemaakte afspraken.



2.5 (Ver)plaatsen, ombouwen en retour halen van automaten

2.5.1 DOEL VAN HET PROCES

In dit proces wordt vastgelegd hoe nieuwe automaten worden geplaatst en hoe al geplaatste automaten worden omgebouwd, verplaatst of retour gehaald. Bij Projecten, Planning & Implementatie is per ordertype in een flowchart het orderverloop weergegeven. Het doel is een juiste en tijdige plaatsing en ombouw van de automaten op de juiste locatie.

2.5.2 PROCES

2.5.2.1 *Het sturen van een (ver)plaatsingsopdracht*

De Uitvoering Coördinator legt, op basis van de Interne Order, in het ERP systeem via een notification vast welke acties er plaats moeten vinden. Front Office geeft in de notification de startdatum aan. Medewerkers Projecten, Planning & Implementatie communiceren deze actie via een (ver)plaatsingsopdracht aan de logistieke dienstverlener voor automatentransport. De logistieke dienstverlener voor automatentransport voert de order op de startdatum uit. in principe conform deze startdatum uit. Indien de logistieke dienstverlener voor automatentransport met een afwijkende datum komt, wordt telefonisch of via email contact opgenomen met de Medewerkers Projecten, Planning & Implementatie.

2.5.2.2 *Het sturen van een wijzigingsopdracht (ombouw)*

De Uitvoering Coördinator legt, op basis van de Interne Order, in het ERP systeem via een notification vast, welke acties er plaats moeten vinden. Deze actie wordt middels een ombouworder door de Uitvoering Coördinator via mail met de service engineer gecommuniceerd.

2.5.2.3 *Het uitvoeren van de (ver)plaatsing*

Op basis van de gegevens in de opdracht voeren de logistieke dienstverleners de plaatsing of wijziging uit. Bij de logistieke planning van machines betreft het allereerst automaten van CREM en Animo die door de logistieke dienstverlener voor automatentransport worden geplaatst. Schaerer, Franke en LaCimbali automaten worden door monteurs van leverancier geplaatst. Het plaatsen van inbouwmeubels en inbouwpanelen is ook een uitbestede dienst. MAAS stemt met de logistieke dienstverleners af of er een Installatie engineer van MAAS bij de plaatsing aanwezig dient te zijn.

Bij Verzorging door MAAS klanten is de Projectmanager van MAAS aanwezig bij een deel van de automaatbewegingen. De logistiek dienstverlener voor automatentransport vult het opleveringsrapport in. Indien de contactpersoon van de klant aanwezig is, dan geeft het



opleveringsrapport van MAAS of de opleverbon van de logistieke dienstverlener voor automatentransport de mogelijkheid om mede te ondertekenen.

In de praktijk is mede ondertekenen niet altijd mogelijk omdat contactpersonen van klanten niet bij alle automaatbewegingen aanwezig kunnen zijn.

EV

Bij een Eigen Verzorging levering is de dag na plaatsing een Service Engineer aanwezig om de machine definitief in te regelen en een training over het gebruik en onderhoud te geven aan de klant.

2.5.2.4 *Het uitvoeren van een wijzigingsopdracht (ombouw)*

Op basis van de gegevens in de opdracht voert de Service Engineer de wijziging uit. Deze uitgevoerde actie wordt schriftelijk via papieren rapport gereed gemeld aan de Technical Planning. Na uitvoering TECO gemeld in het ERP-systeem.

2.5.2.5 *Het retour nemen van geplaatste automaten*

Op basis van een retouropdracht haalt de logistieke dienstverlener voor automatentransport de betreffende machine op. De logistieke dienstverlener vult het retourrapport in. Indien de contactpersoon van de klant aanwezig is, dan geeft het retourrapport van MAAS of de retourbon van de logistieke dienstverlener de mogelijkheid om mede te ondertekenen. In de praktijk is mede ondertekenen niet altijd mogelijk omdat contactpersonen van klanten niet bij alle automaatbewegingen aanwezig kunnen zijn. De logistieke dienstverlener voor automatentransport brengt deze, afhankelijk van de actie, terug naar het eigen magazijn of het automatenmagazijn van MAAS. Bij ontvangst van de machine wordt beoordeeld of deze voor hergebruik ingezet kan worden. Afgekeurde machines worden gescrept conform 2.5.2.6. Bij goedkeuring wordt de machine opgenomen in de voorraadlijst in Excel. Daarnaast vindt er een revisie van de machine plaats bij een externe organisatie of intern, dit vindt plaats conform de voorschriften van MAAS.

2.5.2.6 *Scrap van automaten*

Indien machines niet meer hergebruikt kunnen worden, dan worden deze door de logistiek dienstverlener voor automatentransport vervoerd naar een recycling organisatie. De recycling organisatie verzorgt voor MAAS het scrappen van de automaten, zodat de materialen voor recycling door derden beschikbaar komen. Dit gebeurt conform de wettelijke voorschriften. MAAS ontvangt van de recycling organisatie periodiek een opgave van de aantallen verwerkte kg waarmee MAAS haar CSR rapportage kan aanvullen.

2.5.2.7 *Reviseren van automaten*

De logistieke dienstverlener voor automatentransport vervoert machines naar het MAAS hoofdkantoor indien deze hergebruikt worden. De werkplaats verzorgt voor MAAS de revisie van de automaten. Dit gebeurt conform de wettelijke voorschriften.



2.5.2.8 *Controle werkzaamheden logistiek dienstverlener*

De Medewerkers Projecten, Planning & Implementatie onderhouden contact met de logistieke dienstverlener voor automatentransport over de planning van (ver)plaatsingen en retour halen van automaten. Aan de hand van de oplever- en/of retourbonnen beoordelen de Medewerkers Projecten, Planning & Implementatie of de logistieke dienstverlener voor automatentransport zich aan de planning houdt. De Manager Planning & Implementatie is verantwoordelijk voor bewaking van de performance van de logistieke dienstverlener voor automatentransport. Hij onderhoudt intensief contact met de logistieke dienstverlener voor automatentransport, bezoekt deze logistieke dienstverlener minimaal 1 keer per jaar om de performance op locatie van de logistieke dienstverlener te beoordelen en verzamelt eventuele wanprestaties van de logistieke dienstverlener. Deze gegevens zijn input voor de jaarlijkse leveranciersbeoordeling die voor deze leverancier wordt uitgevoerd door de Manager Planning & Implementatie.

2.5.3 **PROCESBEWAKING**

De Manager Planning & Implementatie bewaakt de tijdige plaatsing conform de wensen van de klant op basis van het opleveringsrapport of de opleverbon. De Manager Planning & Implementatie is verantwoordelijk voor een juiste plaatsing conform de voorschriften en wensen van de klant. De Manager Planning & Implementatie is verantwoordelijk voor een juiste retourstroom van de automaten.



2.6 Bestellen en leveren van ingrediënten

2.6.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het leveren van ingrediënten aan klanten. Het gaat hierbij om zowel de koffie, thee en cacao producten voor de dranken als ook de zoetwaren, frisdranken en andere producten die via MAAS automaten worden aangeboden.

MV

De Operator is verantwoordelijk voor de voorraadhoogte in de automaten en op locatie van de klant, indien er sprake is van een verzorgingscontract. Bij een basis verzorgingscontract, bestelt de Operator wel de ingrediënten, maar is hij niet verantwoordelijk voor de voorraadhoogte.

EV

Het kan ook voorkomen dat klanten zelf de automaten vullen en dan ook zelf verantwoordelijk zijn voor de voorraadhoogte.

Elke MAAS automaat is bij de eerste levering gevuld met de door de klant gewenste en bestelde ingrediënten.

2.6.2 PROCES

2.6.2.1 *Het invullen van de bestellijst*

EV

Bij Eigen Verzorging krijgen klanten na plaatsing van automaten een welkomstbrief met daarin telefoonnummers, bestellijst en levermomenten/leverdag van MAAS.

MV

Vóór plaatsing bij Verzorging door MAAS zorgt de medewerker Planning & Control ervoor dat het ERP systeem ingericht is voor het plaatsen van bestellingen door de Operator.

De klant met een basis verzorgingscontract wordt voorzien van een bestellijst, leverdag en gegevens van de bestellende operator.

Voor een full operating klant is aanvullend de voorraadlocatie van belang en of er ingrediënten doorgeleverd mogen worden naar de klant. Indien een nieuwe voorraadlocatie nodig is, komt er een nieuwe bestellijst. Gaat de nieuwe klant uit een bestaande voorraadlocatie belevend worden, dan wordt de bestaande bestellijst aangevuld met eventuele nieuwe producten.

Het ERP systeem stuurt automatisch een blanco bestellijst met de ingrediënten van de betreffende locatie naar de Operator via de PDA. Op basis van de opname van de voorraad op de locatie van de klant bepaalt de Operator welke en hoeveel ingrediënten besteld moeten worden. Dit wordt aangegeven op de bestellijst in de PDA conform de geldende instructies.

2.6.2.2 *Het versturen van de bestellijst*

MV

De Operator verstuurt via de PDA de bestellijst naar het hoofdkantoor, daar genereert het ERP systeem automatisch een order voor ingrediënten. Bij Verzorging door MAAS verstuurt de klant de bestellijst voor losse leveringen per email naar de Front Office.



EV

Bij Eigen Verzorging klanten wordt de klant gebeld door de Front Office.

2.6.2.3 *Het handmatig aanmaken van de order*

Orders die per mail of telefonisch doorgegeven worden door klanten worden door de medewerker Front Office als bestelling in het ERP systeem ingevoerd. Orders die telefonisch doorgegeven worden door Operators worden door de medewerkers Planning & Control als bestelling in het ERP systeem ingevoerd. Het ERP systeem genereert een automatische order voor ingrediënten.

2.6.2.4 *Het opstellen van de planning*

Op basis van de bestellingen stelt de externe dienstverlener een planning op voor transport van ingrediënten. Hierbij wordt uitgegaan van de meest efficiënte route met zo min mogelijk kilometers. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met vaste routes binnen Nederland.

2.6.2.5 *Het leveren van de ingrediënten*

Op basis van de automatische order wordt een order pick opdracht uitgedraaid. De Depothouder/ order picker op het depot verzamelt de ingrediënten en maakt deze klaar voor transport. De orders worden verzameld op een rolcontainer, alleen op wens van de klant of bij losse kleine doosjes wordt krimpfolie gebruikt. De ingrediënten worden verzameld per wagen.

De Depothouder controleert de verzamelde ingrediënten conform de orderpicklijst, voordat deze vervoerd worden. Bij afwijkingen wordt contact opgenomen met de desbetreffende order picker op het depot en worden maatregelen genomen. Operators kunnen tijdens een werkdag, afhankelijk van de specifieke situatie, dezelfde middag in het depot gaan laden of dat de volgende werkdag doen. Er geldt een eis dat de Operators elke werkdag afhalen. Vanuit de depots en voorraadlocaties rijden Operators de leveringen naar de afzonderlijke automaten, die uitsluitend aan de eindconsument leveren. De ingrediënten worden uitgeleverd aan de klant conform de planning van de Logistiek Inkoop & Planning. Indien een PDA is vrijgegeven voor doorlevering aan de klant, zorgt de Operator via een doorleverorder op de PDA voor de uitlevering op de juiste plaats.

Klanten, die zelf de automaten vullen en verzorgen, worden in een aantal regio's beleverd via een MAAS bus, waarbij de chauffeurs de artikelen ophalen en afleveren bij deze klanten.

2.6.2.6 *Het behandelen van retouren van ingrediënten.*

Indien de Operator retouren heeft die terug moeten naar MAAS, dan vraagt de Operator via de PDA een retouropdracht aan. Dit kunnen verkeerd bestelde of geleverde goederen zijn, maar ook bij wijzigingen in het assortiment dienen ingrediënten retour te gaan.

De klant kan ook een retouropdracht aanvragen via Front Office, deze worden dan verwerkt in het ERP systeem. Dit kunnen verkeerd bestelde of geleverde goederen zijn.



EV

Bij Eigen Verzorging worden afwijkingen in levering van goederen bijgehouden in Excel door de Telesales en Klantenservice Medewerker. Indien nodig worden herstel-/corrigerende maatregelen genomen.

De retourorder van de Telesales en Klantenservice Medewerker wordt door Warehousing & Logistics verwerkt tot een retourorder voor de transportplanning via het ERP systeem.

2.6.2.7 *Het behandelen van afschrijving van ingrediënten.*

Indien de Operator ingrediënten heeft die afgeschreven moeten worden, dan registreert de Operator de afschrijving via de PDA. Ingrediënten mogen afgeschreven worden;

- indien de uiterste houdbaarheidsdatum (THT) is verstreken,
- er breuk is opgetreden,
- de producten niet meer verkoopbaar zijn (bijvoorbeeld verroeste blikjes), of
- de producten uit het assortiment zijn gegaan.

In alle andere gevallen moet vooraf toestemming worden gevraagd aan de leidinggevende. Goederen die zijn afgeschreven moeten, indien mogelijk, op het object bewaard blijven. Deze goederen mogen niet voor eigen consumptie worden gebruikt. De leidinggevende zal (tijdens de reguliere bezoeken op het object) de afgeschreven producten controleren en een akkoord geven om de producten weg te gooien.

2.6.3 PROCESBEWAKING

Warehousing & Logistics is verantwoordelijk voor een juiste levering aan klanten (Eigen Verzorging), Depots en voorraadlocaties.

De Objectcoördinator en de Operator zijn verantwoordelijk voor de voorraadhoogte bij de klant, zodat er op machineniveau geen langdurige out of stock of onnodige derving kan optreden.

Warehousing & Logistics is verantwoordelijk voor een zo efficiënt mogelijke planning om het aantal vanuit de depots gereden kilometers zo laag mogelijk te houden.



2.7 Het verzorgen en schoonhouden van de automaten

2.7.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het verzorgen en schoonhouden van de automaten volgens de contractafspraken met de klant. Dit proces beschrijft hoe de automaten van MAAS worden onderhouden en gevuld indien er sprake is van een onderhoudscontract.

Voor iedere automaat die wordt onderhouden is een workplan op klantniveau opgesteld. In dit workplan staat per automaat aangegeven wat de locatie is en welke verzorging uitgevoerd moet worden. In dit proces wordt onder verzorging verstaan het vullen van de automaten.

Het technische onderhoud aan koeltechnische onderdelen van automaten is uitbesteed aan erkende gecertificeerde bedrijven en service medewerkers.

2.7.2 PROCES

2.7.2.1 *Het opstellen van een workplan*

Op basis van de interne order stelt Planning & Control op klantniveau een workplan op, een workplan wordt digitaal aangemaakt. In het workplan wordt vastgelegd wat de frequentie van verzorging per individuele automaat is en de locatie van de individuele automaten. De mate van verzorging wordt aangeven met cijfers, die kunnen variëren van alleen vullen tot aan uitgebreid onderhoud (0 tot en met 3). Een workplan wordt pas in gebruik genomen na goedkeuring van de Regio Manager. De Regiomanager, Regio-Coördinator of Objectcoördinator bespreekt het workplan met de Operator en geeft eventueel instructie. Binnen Planning & Control is Planning & Control verantwoordelijk voor het onderhouden en wijzigingen van het workplan, bijvoorbeeld bij het ver- of bijplaatsen van automaten.

2.7.2.2 *Het voorbereiden van de verzorging*

De Operator verzamelt aan de hand van het workplan en PDA de benodigde materialen en ingrediënten voor zijn ronde. Materialen of ingrediënten zijn opgeslagen op een voorraadlocatie bij de klant of in de auto van de Operator.

2.7.2.3 *Het uitvoeren van de verzorging*

De Operator gaat de automaten langs volgens het workplan. Bij de machine koppelt hij de PDA aan de automaat en voert de verzorging uit die voor die machine van toepassing is (vermeld in de PDA). De verzorgingsstappen zijn uitgebreid beschreven in instructies die aanwezig zijn bij de Operator. De tellerstanden van de automaat worden opgehaald, wanneer de PDA gekoppeld is aan de automaat. Bij het vullen van de automaten voert de Operator indien nodig ook een THT controle uit en zorgt ervoor dat de automaten die First in First Out (FIFO)



gevuld moeten worden ook inderdaad FIFO gevuld zijn. De Operator meldt de automaat gereed en gaat dan verder naar de volgende machine.

Indien er schoonmaakwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd aan de machine, dan volgt de Operator de instructie die hierbij van toepassing is. Naast de instructies voor de verzorging zijn er ook instructies en veiligheidsbladen (VIB/ MSDS) conform REACH voor de reinigingsmiddelen aanwezig. De Operator dient bij gebruik van reinigingsmiddelen deze instructies zorgvuldig te volgen.

De reiniging van de wisselset onderdelen gebeurt dagelijks op het depot indien de operator vanuit een depot beleverd wordt. De reiniging van de wisselset onderdelen gebeurt dagelijks op de klantlocatie indien de operator vanuit de klantlocatie werkt.

Er kunnen bij klanten ook automaten aanwezig zijn voor verswaren (belegde broodjes, salades). Deze verswaren dienen conform de warenwettelijke eisen behandeld te worden. Bij binnenkomst dient de temperatuur gemeten te worden en moeten de verswaren tot het vullen van de automaten koel bewaard worden (koelkast of diepvries). Daarnaast dient de koelautomaat periodiek op temperatuur gemeten te worden. Voor deze specifieke locaties zijn instructies opgesteld, de Hazard Analysis & Critical Control Points (HACCP) instructies, welke aanwezig zijn op locatie.

MAAS heeft een eigen voedselveiligheidsplan opgesteld. MAAS neemt daarom niet deel aan een door de NVWA goedgekeurde hygiëncode van een branchevereniging. MAAS heeft géén Food Safety Management System (FSMS).

Het afval welke vrijkomt bij de verzorging van de automaten, wordt verwerkt in overeenstemming met de afspraken met de klant. De afspraken over afvalstromen bij klanten zijn bekend bij de Operator en vermeld in de objectinformatie.

2.7.2.4 *Het afsluiten van de verzorging*

De Operator brengt de overgebleven materialen en ingrediënten terug naar het depot of de voorraadlocatie van de klant en voert indien nodig op verzoek van de Planning & Control een voorraadcheck uit. De voorraadcheck betreft zowel een *cycle counting* ter controle als ook een opname voor een nieuwe bestelling. De voorraadcheck wordt per PDA verstuurd naar de Planning & Control.

2.7.2.5 *Vervanging bij ziekte of verlof*

De Personeelsplanner binnen de Planning & Control neemt alle verlofaanvragen en ziekmeldingen van Operators in behandeling, boekt alle uren en verlofdagen, maakt en communiceert de dagelijkse planning voor alle mobiele Operators, plant de ondersteuning aan projecten in en maakt de vakantieplanningen voor Operating.



Door middel van de Verlof Operators wordt de zomervakantieperiode als ook het overige verlof gedurende het jaar ingevuld waarmee het saldo verlofdagen gereduceerd wordt en de tevredenheid van de medewerkers toeneemt.

2.7.2.6 *Scheiding bereiding biologisch*

Wanneer een klant omschakelt van niet-biologische producten naar biologische producten, krijgt de operator via zijn PDA het bericht dat één of meerdere van zijn klanten zullen overstappen naar biologische producten vanaf de volgende levering.

De containers met de niet-biologische ingrediënten die in de automaat zitten, worden uit de automaat genomen. De containers worden met heet water gereinigd en daarna goed afgedroogd met een papieren doek.

De containers worden teruggeplaatst. Vervolgens wordt eenmaal het spoelprogramma doorlopen. Hiermee worden de laatste resten niet-biologisch product uit de automaat (mengkommen en slangen) verwijderd.

Als deze stappen zijn doorlopen, kunnen de nieuwe biologische producten in de automaat worden gevuld en kan de automaat worden afgesteld.

2.7.2.7 *Borging operationele dienstverlening op gebruiker- en klantniveau*

De Customer Service Inspectors (CSI) zijn het aanspreekpunt voor klanten (locatieverantwoordelijke, facilitair managers en schoonmaak) inzake koffie- en smaakbeleving en het realiseren van verbeteracties naar aanleiding van onderzoekresultaten waaronder gebruikerstevredenheidsonderzoeken.

De CSI zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van locatiebezoeken om persoonlijke klanttevredenheidsenquêtes af te nemen bij operationeel toezichthouders, facilitair managers en de klanten die zelf de automaten verzorgen. Daarnaast zijn de CSI verantwoordelijk voor het, gezamenlijk met operationeel en accountmanager, ontwikkelen van verbetervoorstellen en deze uit te voeren op de betreffende klantlocaties.

De Customer Service Inspector signaleert verbeteringen bij automaten of op locatie en communiceert deze naar Regiomanager en Operating Coördinatoren, maar pakt deze ook direct aan. Zoals reinheid bij en in de automaten en het conform de werkinstructie proefdoser en ijen van de ingrediëntenuitgifte in automaten.

2.7.3 PROCES CUSTOMER SERVICE INSPECTOR (CSI)

2.7.3.1 *Doel CSI*

Binnen de afdeling Projecten, Planning en Implementatie werken de Customer Service Inspectors (CSI). De CSI voeren inspecties uit in relatie tot reinheid van machines. Primair wordt geverifieerd of de schoonmaakinstructies worden uitgevoerd bij verzorging door MAAS en eigen verzorging door klant. Daarnaast auditeert de CSI of updates van machines correct zijn doorgevoerd.

2.7.3.2 *Planning CSI inspectie*

Basis voor de planning zijn de contractafspraken met de klant.



2.7.3.3 *CSI inspecties uitvoeren, opvolging bevindingen en rapportage*

De CSI controleert bij aankomst op de klantlocatie de werking van de machine, de omgeving van de machine en of de bijproducten goed zijn aangevuld. De CSI gaat met de operator na of de operator bekend is met de werkwijze om de machine te onderhouden, hoe te reinigen volgens instructie, eventuele onduidelijke zaken rondom de verzorging en aanvulling en of er een technisch issue met de machine is. De CSI zorgt vervolgens voor een oplossing door extra training of uitleg te geven of meldt een geconstateerd technisch probleem bij techniek. Ten slotte stelt de CSI een rapport op.

CSI loopt na een installatie van de updates de locaties na, indien mogelijk met de lokale Facilitair verantwoordelijk. Hierbij wordt gelet op reinheid automaten, ijking grammages en doorlooptijd van uitstroom; temperatuur van de hoofdproducten koffie, melk, heet water en of alle upgrades werken en zijn geïnstalleerd. Ten slotte stelt de CSI hiervan een rapportage op.

2.7.4 **PROCESBEWAKING**

De Regio- of Objectcoördinator bezoekt de Operator minimaal 6 keer per jaar. De Regio- of Objectcoördinator controleert tijdens zijn bezoek of de verzorging en het schoonhouden conform de G&VW en machine instructies en het workplan is uitgevoerd. De Regio- of Objectcoördinator maakt hiervan een rapportage. Van de afwijkingen in de voorraad op klantniveau wordt een rapport gemaakt door de Operations Controller en doorgestuurd naar de Regiomanager of Regio- of Objectcoördinator die acties dienen te ondernemen.

CSI rapporteert de bevindingen en opvolging aan de Manager Planning & Implementatie.

2.8 Verhelpen van storingen

2.8.1 DOEL VAN HET PROCES

In dit proces worden de stappen beschreven die worden genomen om een storing aan een automaat naar volle tevredenheid van de klant op te lossen. Bij Verzorging door MAAS maakt het oplossen van storingen onderdeel uit van de contractafspraken (SLA) met de klant. Vaak is in de SLA vastgelegd wat de wens van de klanten is ten aanzien van het oplossen van storingen. Bij Eigen Verzorging kunnen klanten optioneel een onderhoudscontract afsluiten en het oplossen van storingen hierin opnemen. Indien een klant geen onderhoudscontract heeft afgesloten, kan hij tegen betaling wel een beroep doen op onderhoud.

2.8.2 PROCES

2.8.2.1 *Het ontvangen van de storing*

De gebruiker constateert de storing en meldt dit aan de Service Support. De melding kan zowel telefonisch, per email of per webportal worden gedaan. Indien de melding per portal is gedaan wordt deze automatisch ingevoerd in het ERP systeem. Indien de melding telefonisch is gedaan registreert de medewerker Service Support (Planning & Control) de storing in het ERP systeem. Naast de gebruiker kan de Operator of Service Engineer een storing constateren (zelf of op aangeven van de gebruiker). Deze storing wordt dan door de Operator zelfstandig geregistreerd. De logistieke dienstverlener voor automatentransport kan bij (ver)plaatsingen een storing constateren en telefonisch of email doorgeven aan de afdeling Service Support (Planning & Control).

2.8.2.2 *Het beoordelen van de storing*

De Service Support beoordeelt de storingen die telefonisch of via email gemeld zijn door de gebruiker of logistiek dienstverlener op urgentie, aard en contractafspraken en bepaalt door wie en wanneer de storing opgelost moet worden.

In het geval van een 2de lijns storing waarbij een volgende 2de lijns storing wordt gemeld bij een andere automaat in hetzelfde gebouw, dan stemt de engineer af met Technical Planning van Technical Service.

2.8.2.3 *Het doorsturen van de storing*

Indien er sprake is van een Verzorging door MAAS klant, worden de meldingen via de portal en de gestandaardiseerde email-communicatie automatisch aan de Operator toegewezen. Op basis van de analyse van de melding worden de storingen, die telefonisch of via email gemeld zijn, doorgestuurd door de medewerker Service Support (Planning & Control). Bij Verzorging door MAAS wordt in de meeste gevallen de storing doorgestuurd naar de Operator. Indien uit de melding blijkt dat het een ingrijpende storing is dan zal deze direct worden doorgestuurd naar een Service Engineer.



EV

Bij Eigen Verzorging worden alle storingen toegewezen aan een Service Engineer. De afdeling Technical Service beschikt over een planningstool voor het plannen van Service Engineers.

2.8.2.4 *Het oplossen van de storing 1^e lijns (Verzorging door MAAS)*

De Operator pakt de storing op en gaat naar de betreffende machine om de storing op te lossen. Indien de storing is opgelost meldt de Operator dit, inclusief de werkzaamheden en het onderdelenverbruik, via zijn PDA. Alleen op verzoek van de klant wordt een terugkoppeling gegeven. Dit kan standaard door een automatisch antwoord op de portal melding, een gestandaardiseerde email-melding of ad hoc door een email of telefonische terugmelding naar de klant. Indien het de Operator niet lukt om de storing op te lossen zal hij in eerste instantie overleg hebben met een Service Engineer. Indien dit ook niet tot een oplossing leidt zal de Operator dit aangeven aan Service Support. Service Support stuurt hierop de storing door naar Technical Planning.

2.8.2.5 *Het oplossen van de storing Eigen Verzorging en 2^e lijns Verzorging door MAAS*

Op basis van de planning gaat de Service Engineer naar de machine met de storing toe. De Service Engineer lost de storing op. Indien de Service Engineer de storing niet direct weet op te lossen zal hij contact opnemen met de Support Engineer. In overleg wordt naar een oplossing gezocht, totdat de storing is verholpen. Alleen op verzoek van de klant wordt een terugkoppeling gegeven. Dit kan standaard door een automatisch antwoord op de portal melding, een gestandaardiseerde email-melding of een ad hoc door een email of telefonische terugmelding naar de klant. De Service Engineer meldt de afhandeling van de storing, inclusief de werkzaamheden en het onderdelenverbruik, gereed via zijn PDA.

Een deel van de 2e lijn meldingen (minder complexe, niet software matige meldingen) worden opgelost door een Technische Operator met aanvullende technische opleiding onder coachend toezicht van monteurs. Hierdoor worden diverse kwalitatieve verbeteringen bereikt zoals verkorten response 2e lijn, preventieve werking op ontstaan meldingen, reducties boetes, hogere beschikbaarheid automaten en verhoging van de klanttevredenheid.

2.8.2.6 *Het oplossen van de storing 2^e lijns door uitbestede dienst*

Voor bepaalde automatentypen is het verhelpen van een 2^e lijns storing een uitbestede dienst. Indien escalatie noodzakelijk is, dan wordt de storing aangemeld bij het servicekantoor van het betreffende automatentype. De engineer voert vervolgens de interventie uit. Het service-center van de uitbestede dienst informeert MAAS Technical planning als de storing is afgehandeld. nagekeken wordt. Terugkoppeling gaat alleen naar contactpersoon klant.

2.8.2.7 *Rapportage*

De opvolging van alle via PDA of anders aangemelde storingsmeldingen is vastgelegd in het ERP-systeem. Op basis van de ERP-data zijn er rapportages via een apart rapportagesysteem.



2.8.3 PROCESBEWAKING

Het rapportagesysteem wordt gebruikt voor het analyseren van storingen. In het overleg Technical service wordt de analyse besproken en worden trends gesignaleerd die mogelijk voorkomen kunnen worden. De medewerkers Service Support houden dagelijks een overzicht bij van veelstoorders en de response tijd op storingen. De Accountmanager bespreekt in zijn kwartaaloverleg met de klant of de KPI op het gebied van storingen uit de SLA voldoende wordt gehaald. Indien dit afwijkt, zal de Accountmanager dit bespreken met de National Operational Manager.



2.9 Logistiek

2.9.1 DOEL VAN HET PROCES

In dit proces worden de stappen beschreven die MAAS neemt om de voorraad van ingrediënten en reserveonderdelen te beheren en te transporteren. Ook wordt beschreven hoe de reserveonderdelen juist en tijdig worden uitgeleverd aan de Service Engineers en Operators. De uitlevering van de ingrediënten is reeds beschreven in de proces 2.6 Bestellen en leveren van de ingrediënten.

De bestellers bij Warehousing & Logistics reguleren de handelsvoorraad goederen en reserveonderdelen in de voorraadlocaties, zodat goederen optimaal beschikbaar zijn tegen een zo laag mogelijk voorraadniveau.

2.9.2 PROCES

2.9.2.1 *Het bepalen van de bestelhoeveelheid*

De bestellers bij Warehousing & Logistics beoordelen dagelijks via het ERP-systeem de overmorgen (op werkdagen) te leveren orders aan de klanten. Op basis van volume wordt besloten welk deel de externe dienstverlener voor ingrediëntenlogistiek rechtstreeks uitlevert en welk deel MAAS zelf uitlevert. MAAS levert zelf via eigen vervoer of via de MAAS depots. De Logistiek Inkoop & Planning verzamelt alle orders. Hij houdt hierbij rekening met de huidige voorraadstand, de noodzakelijke “ijzeren (buffer) voorraad”, alle orders die gepickt moeten worden én wat de voorgaande werkdag nog niet gepickt was. Dit proces wordt ‘s ochtends uitgevoerd. Voor reserveonderdelen wordt op basis van handmatige orders en Material Requirements Planning (MRP) vanuit het ERP-systeem een Electronic Data Interchange (EDI)-bestand naar de automaten leveranciers gestuurd. Op basis van de EDI bepalen de automatenleveranciers welke reserveonderdelen moeten worden geleverd.

2.9.2.2 *Out of stock*

Dit kan alleen gaan over de voorraad SRC (de centrale voorraad). Als er niet geleverd wordt vanuit een decentraal magazijn, kan dat meerdere oorzaken hebben: Out of Stock Centraal Magazijn; Te laat besteld door klant/operator, waardoor aanvulling op het decentrale magazijn niet meer tijdig kan plaatsvinden; SAP-technische oorzaak; Voorraadverschil in de decentrale voorraad, waardoor aanvulling niet of niet voldoende plaatsvindt. Als er vanuit de centrale voorraad niet wordt geleverd, kan men dit aanduiden als “Out of Stock”. Regulier wordt alles er aan gedaan om out of stock te voorkomen. In voorkomende gevallen van overmacht wordt out of stock in goede banen geleid. Warehousing & Logistics signaleert stagnatie in uitlevering bestelde hoeveelheden en informeert naar oorzaak van stagnatie bij de leverancier. Warehousing & Logistics bepaalt vervolgens de veilige periode voor de voorraad en informeert Purchase.



Purchase checkt of de leverancier eventuele stock rechtstreeks kan leveren. Daarnaast vraagt Purchasing om - korte termijn oplossing - een corrigerende maatregel hoe dit bij de eerstvolgende levering te voorkomen. Ook checkt Purchasing op alternatieve leveranciers. Tenslotte informeert Purchasing de Front Office en Marketing.

Front Office checkt op klantniveau, en communiceert de lijst aan het team. Marketing maakt eventueel communicatiemateriaal (brieven/ stickers/ schapstroken). Planning & Control zorgt voor inzicht van voorraad in het veld (storage locations/ depots/ operators).

Purchase re-ordert via alternatieve leverancier. Planning & Control verschuift voorraad van storage locations met surplus naar kritische verkooppunten. Eventueel kiest en sourct Purchasing een alternatief product. Planning & Control verwerkt dan administratief en operationeel de alternatieve goederenstroom. Front Office licht de betrokken/ gedupeerde partijen in. Er vindt wekelijks overleg plaats met alle betrokkenen totdat de out of stock gesloten kan worden.

2.9.2.3 *Het aanmaken van de bestelling*

Na de MRP-run komen de ingrediënten orders via EDI uiterlijk 12:00 bij de externe dienstverlener voor ingrediëntenlogistiek. De orders worden nog dezelfde middag gepickt.

2.9.2.4 *Het bestellen van de goederen*

De bestelling van de ingrediënten wordt doorgestuurd naar de betreffende leverancier, die opgenomen is in het ERP systeem door de bestellers bij Stock Control. De leverancier meldt als de goederen niet geleverd kunnen worden op de gewenste afleverdatum, in overleg wordt een nieuwe datum bepaald.

De bestellers bij Warehousing & Logistics onderhouden voor de reserveonderdelen de bestelling bij de leveranciers en bewaken de opvolging.

2.9.2.5 *Het transporteren van de goederen naar de depots*

Externe transporteurs verzorgen zowel het logistieke traject tussen ingrediëntenmagazijn en de depots, evenals de distributie van de MAAS-labels en spareparts. De MAAS-labels bestaan uit klantspecifieke producten (producten die het eigen merk van klanten van MAAS voeren, ook wel private labels genoemd), MAAS-producten (producten die het eigen merk van MAAS voeren, ook wel private labels genoemd), "bespoke" goederen (producten waar MAAS de contracten en condities voor vastlegt) en cups.

2.9.2.6 *Het ontvangen van de goederen op depot*

Om 08:00 's ochtends leveren de vrachtwagens van de externe dienstverlener voor ingrediëntenlogistiek de goederen bij de MAAS depots af.

De ingrediënten worden in ontvangst genomen door de depotmedewerker en gecontroleerd op juistheid, hoeveelheid en eventueel de Tenminste Houdbaar Tot (THT)-datum. Afwijkingen worden door de depotmedewerker genoteerd op de pakbon van de leverancier. De Depothouder tekent de



pakbon af en slaat deze op in een map. Deze werkwijze wordt ook gevolgd bij de behandeling van de retouren vanuit de klant of Operator.

De Depothouder boekt de geleverde of retour gekomen ingrediënten op basis van een telling van de fysieke goederen in het ERP systeem. Bij eventuele afwijkingen ten opzichte van de bestelling wordt dit doorgegeven aan de bestellers bij Stock Control.

De producten moeten altijd traceerbaar zijn:

- **Logistieke traceerbaarheid.** MAAS kan in de webapplicatie van de logistieke dienstverlener voor ingrediënten zien welke batch op transport is gegaan. De logistieke dienstverlener voor ingrediënten kan vervolgens op aanvraag een lijst verstrekken naar welke klanten het betreffende artikel is verstuurd. MAAS levert koffie en aanverwante producten uitsluitend in volle/gesloten dozen. Hierdoor wordt verwisseling/contaminatie op doosniveau voorkomen.
- **Financiële traceerbaarheid.** De verkoop is aan de aankoop gekoppeld door middel van het pakbonnummer en ordernummer, in SAP is dit gekoppeld aan de lotcode, of indien die ontbreekt de THT, van het product. Aan deze lotcode (of THT datum) zit een aankoopordernummer gekoppeld waaraan de aankoop factuur gekoppeld is.

2.9.2.7 *Het picken van de ingrediënten op de depots*

Voor de operator voertuigen bepaalt de besteller bij Warehousing & Logistics in welk depot gepickt gaat worden.

2.9.2.8 *Het uitleveren van de reserveonderdelen voor service engineers*

Op basis van de voorraadstand, de gewenste voorraad en de opgave van de Service Engineer worden de benodigde reserveonderdelen per Service Engineer verzameld bij hoofdkantoor Son en klaargemaakt voor verzending in een transportbox. Een externe transporteur haalt de spare parts, die gegroepeerd zijn per Service Engineer op bij het hoofdkantoor in Son en bezorgt deze de volgende ochtend voor 07:00 uur bij de Service Engineer.

2.9.2.9 *Het retour nemen van de reserveonderdelen van service engineers*

De Service Engineer zet de reserveonderdelen die retour gaan klaar in de transportbox. Bij aanlevering van de reserveonderdelen door de externe transporteur neemt deze de transportbox voor retour van de Service Engineer mee en brengt deze terug naar hoofdkantoor Son. De Orderpicker neemt de retourboxen in ontvangst, controleert de inhoud en bepaalt wat er met de goederen dient te gebeuren. Dit kan zijn het in de voorraad opnemen, het laten reviseren of het op de juiste wijze afvoeren.

2.9.2.10 *Het uitleveren van de reserveonderdelen voor Operators*

Op basis van de voorraadstand, de gewenste voorraad en de opgave van de Operator worden de benodigde reserveonderdelen per Operator verzameld en klaargemaakt voor verzending. Een externe transporteur haalt de reserveonderdelen op en bezorgt deze bij de Operator.



2.9.2.11 *Het retour nemen van de reserveonderdelen van Operators*

De Operator neemt reserveonderdelen die retour gaan mee naar het depot of de storage location. Ongebruikte onderdelen die teruggestuurd worden naar het hoofdkantoor mogen niet beschadigd of defect zijn. Deze onderdelen moeten voorzien zijn van de gele sticker (Unused Return). Het magazijn neemt de retour gekomen reserveonderdelen in ontvangst, controleert deze en bepaalt wat er met de reserveonderdelen dient te gebeuren. Dit kan zijn het op de juiste wijze afvoeren of aanbieden aan een revisiepartij om te laten reviseren.

2.9.2.12 *Spoedorders ingrediënten voor Operators en Engineers*

Alle orders die na 10:00 uur worden aangemaakt voor levering overmorgen (werkdagen), zet het ERP-systeem automatisch om in een aanvraag voor een spoedorder. Tussen 10:00 en 11:30 besluit de Logistiek Inkoop & Planning of deze spoedorders nog meegenomen worden in de reguliere planning van de externe ingrediënten logistieke dienstverlener. Vanaf 12:00 kunnen spoedorders alleen in overleg met de logistieke dienstverlener voor ingrediënten nog geleverd worden,

2.9.3 PROCESBEWAKING

De Depothouder is verantwoordelijk voor het beheer van de voorraad op het depot. De Depothouder telt dagelijks een deel van de voorraad in het ERP-systeem. Deze maakt daarvoor zelf tellijsten aan via het ERP-systeem. De betreffende artikelen worden ingevuld en geboekt. Bij het boeken komt er een verschillenlijst. Door dagelijks een deel te tellen, wordt elke twee weken de gehele depotvoorraad geteld.

De bestellers bij Warehousing & Logistics zijn verantwoordelijk voor een juiste voorraadstand en voorraadhoogte van ingrediënten en reserveonderdelen op de depots, objecten en voorraadlocaties.

2.10 Facturatie

2.10.1 DOEL VAN HET PROCES

In dit proces wordt beschreven hoe de facturatie plaatsvindt. Facturatie kan op verschillende manieren plaatsvinden. In het contract is opgenomen hoe de facturatie naar de klant dient te verlopen.

2.10.2 PROCES

2.10.2.1 *Het aanmaken van de vaste maandelijks kosten factuur*

De (ver)plaatsings- en retour-notifications dienen door de Contractmanager uiterlijk voor het einde van de maand verwerkt te zijn. Dit om de administratieve situatie van de vaste kosten facturatie te laten aansluiten op de werkelijke situatie in de operatie. Op basis van de gegevens in het ERP contract worden de facturen automatisch gegenereerd door het ERP systeem. De Contractmanagers controleren de automatische facturatie en nemen maatregelen bij afwijkingen.

2.10.2.2 *Het aanmaken van de variabele maandelijks kosten facturen*

Bij Verzorging door MAAS klanten worden de facturen automatisch gegenereerd door het ERP systeem op basis van:

- de tellerstanden;
- de bestelde hoeveelheid ingrediënten;
- de eventuele retour ontvangen cashgelden;
- de mutaties binnen het contract en de contractafspraken;
- de variabele kosten,

De Contractmanagers controleren de automatische facturatie en nemen maatregelen bij afwijkingen. De variabele kosten worden achteraf (na afloop van de maand) gefactureerd, afhankelijk van de afspraken met de klant.

2.10.2.3 *Het aanmaken van dagelijkse facturen*

De voltooide *billing requests* leiden tot facturen voor mutaties als tussentijdse verplaatsing, retouren en molest. Daarnaast zijn er service facturen indien er geen servicecontract is afgesloten, facturen voor waterfilters en facturen voor losse leveringen. Eigen Verzorging klanten en klanten zonder volledige verzorging ontvangen op basis van hun bestelling facturen voor de geleverde ingrediënten.

2.10.2.4 *Overige facturatie*

Er zijn klantspecifieke uitzonderingen die handmatig buiten het ERP-systeem (moeten) worden geregistreerd. Deze worden niet automatisch met de facturatie meegenomen door het ERP-systeem en worden daarom handmatig aangemaakt.

2.10.2.5 *Voortgangsbewaking*

De Senior Business Controller vraagt maandelijks mondeling bij alle Contractmanagers na of alle facturatie verwerkt is. Daarna wordt de omzetrapportage in het ERP-systeem gedraaid. Een Excel-download van de



ZREV output wordt op N: gezet. Elke Contractmanager vergelijkt vervolgens het budget met de actual. De analyse door de Contract Manager wordt in een apart bestand op N: vastgelegd. Indien uit de analyse blijkt dat actie nodig is, dan zet de Contactmanager deze uit bij de relevante Commercie collega. De effectiviteit van getroffen maatregelen wordt beoordeeld in de relevante overlegstructuren.

Naast het bewaken van contractafspraken, definieert Commercial Control zowel projecten om risico's te beheersen, als projecten om de omzet bij bestaande klanten te vergroten. Commercial Control monitort deze projecten systematisch.

De medewerker Debiteurenbeheer bewaakt vervolgens de ontvangst van betalingen. Waar nodig onderneemt - afhankelijk van de analyse van de Contractmanager - de Beherend Accountmanager, Debiteurenbeheer of de Contractmanager zelf actie. De Senior Business Controller is verantwoordelijk voor het versturen van de juiste facturen.

Bij conflicten over de factuur zal de Accountmanager Existing business bij Verzorging door MAAS bedrijven de contacten met de klant onderhouden en het conflict oplossen. Bij Eigen Verzorging neemt Front Office of indien noodzakelijk de Accountmanager Existing Business contact op met de klant om het conflict op te lossen.

2.10.3 PROCESBEWAKING

De contractmanagers zijn verantwoordelijk voor de financiële verslaglegging, de bedrijfseconomische analyses, de facturatie en het databeheer van de overeenkomsten met de klanten in zijn pakket.

De medewerker Debiteurenbeheer is verantwoordelijk voor het bewaken van de ontvangst van betalingen.



3 Ondersteunende processen

De ondersteunende processen beschrijven de processen die betrekking hebben op het beschikbaar stellen van middelen welke geschikt zijn voor de uitvoering van de operationele processen. Het betreft hier de selectie en de beoordeling van leveranciers, de werving, de selectie en het opleiden van medewerkers, de strategische inkoop en marketing. Daarnaast wordt het afhandelen van klachten beschreven ter ondersteuning en verbetering van het operationele proces.

3.1 Selecteren en beoordelen van leveranciers

3.1.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het selecteren en beoordelen van leveranciers waarmee afspraken zijn gemaakt, met als doel dat de kwantiteit, kwaliteit en veiligheid (G&VW impact) van ingekochte producten en diensten zeker gesteld wordt. Ook wordt hierin meegenomen wat het milieueffect is van de geleverde producten en diensten. Dit proces geldt voor fabrikanten, vervoerders en andere kritische leveranciers die medebepalend zijn voor de realisatie van de diensten.

De strategische inkoop, het identificeren van inkooptrajecten die kunnen bijdragen aan geoptimaliseerde en duurzame waarde voor de overall business target, wordt beschreven in de proces 3.4 Strategische inkoop. De operationele inkoop, het daadwerkelijk afroepen van automaten, ingrediënten, onderdelen en diensten wordt beschreven in hoofdstuk 2. Operationele processen. Het inzetten van flexkrachten wordt beschreven in 3.2 Opleiden van medewerkers.

Onder een kritische leverancier wordt verstaan een leverancier van grondstoffen, hulpstoffen of diensten die de continuïteit van het operationele proces van MAAS in gevaar kan brengen bij het niet nakomen van de overeengekomen afspraken en die daarbij van wezenlijk belang is voor de kwaliteit van de door MAAS geleverde diensten.

3.1.2 PROCES

3.1.2.1 *Aanvraag nieuw artikel en nieuwe leverancier*

Een aanvraag dient altijd binnen te komen bij de Inkoopverantwoordelijke. De Inkoopverantwoordelijke vraagt altijd na of het eenmalig of structureel is. De Purchasers en de functioneel verantwoordelijken zijn verantwoordelijk voor het selecteren van leveranciers. In eerste instantie worden de producten en diensten altijd ingekocht bij de leveranciers met welke een contract is afgesloten dan wel waarmee in het verleden positieve ervaringen zijn opgedaan. Deze leveranciers staan vermeld op een leverancierslijst in het ERP systeem.

3.1.2.2 *Nieuwe leverancier of artikel*

De behoefte aan een nieuwe leverancier of artikel kan ontstaan doordat de huidige leveranciers de gewenste producten en/of diensten niet kunnen leveren dan wel als er een negatieve leveranciersbeoordeling heeft plaats gevonden. Criteria voor deze leveranciersbeoordeling zijn onder andere prijs, levertijd, kwaliteit en CSR/MVO/duurzaamheid (milieu, gezond & veilig werken, mensenrechten ethiek, waaronder informatiebeveiliging, en duurzaam inkopen).



Indien relevant wordt de selectie van nieuwe leveranciers (kritisch) meegenomen in het proces 1.9 Management of Change.

3.1.2.3 *Selecteren leveranciers*

De verantwoordelijke Purchaser selecteert met de functioneel verantwoordelijke een aantal potentiële leveranciers, die de betreffende producten/ diensten zouden kunnen leveren. Vervolgens worden deze leveranciers uitgenodigd om hun specifieke leveranciersgegevens aan MAAS kenbaar te maken. De eisen die MAAS stelt, worden aan de leveranciers kenbaar gemaakt.

Een potentiële leverancier dient:

- De gewenste producten/ diensten tegen juiste condities beschikbaar te kunnen stellen;
- De producten met de juiste kwaliteit te kunnen leveren;
- Over aantoonbare (vaktechnische) kwaliteiten te beschikken, liefst gestaafd door referenties;
- Een goede prijs/prestatie of prijs/kwaliteit verhouding te offren;
- De gevraagde levertijd te kunnen garanderen;
- Continuïteit aannemelijk te kunnen maken;
- Eventueel te beschikken over certificeringen (bijvoorbeeld ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO27001, CO₂-Prestatieladder, VCA, vakbekwaamheidscertificaten);
- Liefst uitgebreide documentatie voor de bedoelde producten ter beschikking te stellen;
- Te voldoen aan de eisen met betrekking tot duurzaam ondernemen zoals die door MAAS zijn opgesteld.
- Te voldoen aan de eisen met betrekking tot het levenscyclusperspectief (milieu en CO₂-reductie).
- Te voldoen aan de (energie- en) milieucriteria die MAAS heeft opgesteld.
- Te voldoen aan de G&VW criteria die MAAS heeft opgesteld.
- Akkoord te gaan met de inkoopvoorwaarden van MAAS
- Voor biologische producten gecertificeerd te zijn (bijvoorbeeld SKAL of vergelijkbaar).

Aan de hand van de gegevens en een eventueel gesprek vraagt de verantwoordelijke Purchaser een offerte bij één of meerdere leveranciers voor het product/ dienst aan.

3.1.2.4 *Contracteren leveranciers*

Alleen de inkopers (inkoopverantwoordelijken) zijn bevoegd om nieuwe artikelen en leveranciers toe te voegen. Iedere opdracht daartoe moet ondertekend zijn door de verantwoordelijke inkoper en een lid van het directieteam. De inkoper start een artikel- of leveranciersopname proces waarin alle betrokken afdelingen informatie moeten aandragen. De verwachte afname per week en de voorziene verkoopprijs dienen te zijn aangegeven door Sales Control.



Bij een keuze voor een leverancier/ artikel wordt er een leverancier/ artikel aangemaakt door de Inkoopverantwoordelijke. Eerst vraagt Inkoopverantwoordelijke nog een check op banknummer en naam aan bij Finance. Inkoopverantwoordelijke maakt een nieuwe crediteur aan (4-ogen principe op rekeningnummer).

Bij een eenmalige inkoop maakt de verantwoordelijke Purchaser een eenmalige kosten Purchase Order (PO) in het ERP-systeem aan. Hierbij checkt de Purchaser nog het banknummer en naam.

Bij structurele inkoop maakt de verantwoordelijke Purchaser een ERP-contract aan. Hierin legt de Purchaser de looptijd en de waarde van het contract vast. Ook wordt aangegeven welke materialen tegen welke conditie, onderdeel uitmaken van het contract.

Purchase orders kunnen daarna worden ingelegd door de geautoriseerde bestellers in het ERP-systeem onder het ERP-contract.

Inkoopverantwoordelijke checkt op banknummer en naam in het ERP-systeem. Er wordt alleen tot betalingen aan leveranciers overgegaan wanneer er in het ERP-systeem een formele Purchase Order (PO), dus een inkoop opdracht, is ingelegd.

Bij herhalingsopdrachten, die automatisch uit het ERP systeem gegenereerd worden, zal de reguliere besteller de PO aanmaken. Voor iedere PO wordt een verzend- en ontvangstadres ingevoerd voor automatische verzending

De verantwoordelijke Purchaser bevestigt alle gemaakte afspraken met de geselecteerde leverancier in een contract. Het kan hierbij gaan om afspraken (op basis van noodzakelijkheid) op het gebied van klanteisen, procesgang, G&VW- en milieucriteria bij ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten, G&VW- en milieu eisen bij inkoop van goederen en diensten, milieu impact die relevant is bij levering, gebruik en “end-of-life treatment”, vereiste competenties, gevraagde interactie en dergelijke.

De leverancier wordt geïnformeerd over het MAAS beleid, gedrags- en huisregels MAAS en de processen van MAAS voor zover relevant voor de uit te voeren werkzaamheden op basis van de gemaakte afspraken. De leverancier dient deze informatie duidelijk in de eigen organisatie te communiceren. Indien er medewerkers van leveranciers werkzaam zijn binnen de werkomgeving van MAAS, worden deze medewerkers op de hoogte gebracht van de G&VW-regels binnen MAAS. Daarnaast nemen zij deel aan de toolbox meetings die door MAAS of klanten van MAAS worden gegeven.

De verantwoordelijke Purchaser maakt een leveranciersdossier aan op naam en voorziet deze file van alle relevante documentatie (dit kan ook een digitaal dossier zijn). Indien er te leveren diensten door derden worden ingekocht dan worden deze derden door de betreffende manager geïnstrueerd aangaande het milieubeleid van MAAS.



3.1.2.5 *Uitbestede processen*

Indien er sprake is van een aan een leverancier uitbesteed proces, dan blijft de verantwoordelijke Purchaser er voor verantwoordelijk dat het proces onder beheerste G&VW omstandigheden wordt uitgevoerd en dat hierbij wordt voldaan aan de eisen van MAAS en aan de geldende wet- en regelgeving. Hierop wordt minimaal jaarlijks een beoordeling uitgevoerd conform proces 3.1.2.8 Leveranciersbeoordeling. De resultaten hiervan vormen input voor de Management Review.

3.1.2.6 *Geautoriseerd bestellen*

Alleen zorgvuldig geselecteerde geautoriseerde bestellers mogen bestellingen plaatsen. Zij hebben de bevoegdheid van het Management Team (MT) gekregen om namens Miko Procurement Europe B.V. (MIKO) te bestellen. Hiervoor hebben alle bestellers een [naam]@miko procurement.nl account van IT-systeembeheer. E mails van bestellers moeten altijd zijn voorzien van geautoriseerde leverancier, budgethouder, grootboeknummer en kostenplaats en een gekoppelde PO referentie voor op de factuur.

3.1.2.7 *Indienen factuur door leveranciers*

Facturen moeten op naam van MIKO PROCUREMENT EUROPE worden ingediend en worden verstuurd naar crediteuren@miko procurement.nl waarna alle betalingen worden afgehandeld namens MIKO PROCUREMENT EUROPE.

3.1.2.8 *Inboeken factuur*

Na ontvangst van de factuur van de leverancier zal Finance de factuur inboeken tegen de PO. Inkomende facturen van leveranciers voorzien van PO nummer kunnen automatisch afgeletterd worden.

Facturen die niet door een contract worden gedekt, worden door twee mensen gecontroleerd en ondertekend. Nadat is vastgesteld dat de factuur conform de bestelling is en dat de prestatie ook daadwerkelijk is geleverd, kan de factuur betaalbaar worden gesteld.

3.1.2.9 *Metten van leveranciersprestaties*

De prestaties van de leveranciers, conform de gemaakte afspraken, worden gevolgd door de verantwoordelijke Purchaser en eventuele andere medewerkers van MAAS. Indien er sprake is van wanprestatie, worden de leveranciers mondeling of schriftelijk op de hoogte gebracht en verzocht om passende maatregelen te nemen. De correspondentie over wanprestaties wordt gearhiveerd in het leveranciersdossier.

3.1.2.10 *Leveranciersbeoordeling*

De verantwoordelijke Purchasers passen, indien nodig, de leverancierslijst aan. Jaarlijks worden alle kritische (en biologische) leveranciers beoordeeld aan de hand van het formulier "Beoordeling leverancier" onder de verantwoordelijkheid van de Purchasers. De overige leveranciers worden eens per 3 jaar geëvalueerd.



Kritische leveranciers dienen aanvullend CSR-nalevingsinspanningen te monitoren door deel te nemen aan een externe MVO-prestatiebeoordeling op basis van internationale normen, rechtstreeks uitgevoerd of door een gespecialiseerd derde bedrijf (EcoVadis) en aangepast aan de branche, geografische ligging en omvang van de kritische leverancier.

3.1.2.11 *Herziening afspraken met leveranciers*

De verantwoordelijke Purchaser voert jaarlijks gesprekken met de vaste leveranciers betreffende de inkoopvoorwaarden. Hierin worden kortingsregelingen, levertijden, verwachtingen en afwijkingen/ verkeerde leveringen besproken. De afspraken worden door de Purchaser ingevoerd in het ERP systeem.

3.1.2.12 *Prestaties van leveranciers*

Aan de hand van de leveranciersbeoordeling worden door de Purchasers jaarlijks een analyse gemaakt om eventuele trends te kunnen ontdekken en tekortkomingen in de toekomst uit te kunnen sluiten. Gezien de grote verscheidenheid aan leveranciers is er geen totaalanalyse.

3.1.2.13 *Duurzaamheidsprestaties van leveranciers*

Via EcoVadis laat MAAS de deelnemende leveranciers bedrijven beoordelen op hun duurzaamheidsprestaties op vier thema's: milieu, arbeid, ethiek en inkoop. QESH (KAM)/ RBC-coördinator hierbij de rollen van beheerder (Enterprise administrator) en lokale coördinator (als Program Manager). De MAAS inkopers analyseren de CSR-prestaties aan de hand van de EcoVadis score cards.

3.1.3 PROCESBEWAKING

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het melden van tekortkomingen van leveranciers aan de Purchasers zodat deze de leveranciers hierop kan aanspreken. De Purchasers zijn verantwoordelijk voor de bewaking van de te treffen maatregelen door de leveranciers en up-to-date houden van leveranciersfiles.

Tijdens de gesprekken met leveranciers en tijdens de Management Review komen de prestaties van leveranciers aan de orde. Van deze overleggen wordt een verslag gemaakt. Ook wordt de prestaties van de leveranciers periodiek beoordeeld. Deze beoordeling wordt vastgelegd op het leveranciersbeoordelingsformulier.

3.2 Opleiden van medewerkers

3.2.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces heeft tot doel het weergeven van de werkwijze van introductie van nieuwe medewerkers en het op peil houden en signaleren van opleidingsbehoeften, om te kunnen zekerstellen dat medewerkers voldoende gekwalificeerd zijn voor de uitvoering van werkzaamheden.

Benodigde flexkrachten, inclusief de Social Return krachten, worden digitaal aangevraagd door geautoriseerde MAAS medewerkers. Van alle flexwerkers matcht de leverancier voor flexwerkers de eisen, zoals opleidings- en functieniveau, competenties en ervaring aan de profielen van de ingeschreven kandidaten. De leverancier voor flexwerkers verzorgt verder het gehele traject van werving, introductie, urenregistratie, beoordeling en uitdiensttreding.

3.2.2 PROCES

3.2.2.1 *Functie kwalificaties*

Ten behoeve van alle functies liggen de kwalificaties, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden, benodigde kennis en ervaring en competenties, die nodig zijn om in dienst te kunnen treden bij MAAS vast in functieprofielen. De afdeling leidinggevende is er verantwoordelijk voor dat de medewerkers tijdig getraind worden in de kwalificaties. De Directeur Personeel beheert de te volgen en de gevolgde trainingen en is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de functieomschrijvingen en de daarin benoemde kwalificaties.

3.2.2.2 *Registratie vakbekwaamheid en gevolgde opleidingen*

Als medewerkers in dienst treden bij MAAS, worden de gevolgde opleidingen en de vakbekwaamheid door de afdeling HR vastgesteld en geregistreerd. Tevens wordt nagegaan door het betreffende MT-lid welke opleidingen met betrekking tot vakkennis de nieuwe medewerker nog moet volgen. Deze trainingen worden vervolgens ingepland. HR heeft hiervoor een planning.

3.2.2.3 *Introductie nieuwe medewerkers*

Alle nieuwe medewerkers krijgen een introductie. In de introductie wordt aandacht besteed aan het duurzaamheidsprogramma en aan de veiligheids- en milieuaspecten bij de uitvoering van de werkzaamheden. Ook worden de processen van het Blue Book en bijbehorende instructies, die van belang zijn, doorgenomen. Deze introductie wordt uitgevoerd door de betreffende manager aan de hand van het formulier voor een nieuwe medewerker. Dit formulier wordt na de introductie gedateerd en door zowel manager als nieuwe medewerker ondertekend. Het "Formulier nieuwe medewerker" wordt gearhiveerd in het personeelsdossier. Tevens worden de huisregels en de gedragsregels van MAAS toegelicht, welke beschikbaar zijn op MAASWeb.



3.2.2.4 Milieu en G&VW bewustwording

Milieu en G&VW bewustwording omvat tevens de onderwerpen CO₂-reductie en energiemangement op vlak van de producten en diensten van MAAS. Het creëren van Milieu en G&VW bewustzijn bij medewerkers vindt plaats op drie niveaus:

Individueel

Bewustwording individueel en functie specifiek, waarbij de leidinggevende de medewerker instrueert over de functie specifieke Milieu en G&VW zaken. Bewustwording individueel per Milieu en G&VW thema, waarbij de operationele medewerker (operator/service engineer) voorlichting krijgt over een specifiek Milieu en G&VW thema. Deze voorlichting wordt gegeven door de regio coördinator, object coördinator of support engineer, tijdens de reguliere werkbezoeken. Van het werkbezoek wordt een registratie gemaakt. De voorlichting kan op verschillende manieren plaatsvinden, bijvoorbeeld via een toolbox, hiervan wordt echter geen registratie bijgehouden.

Groepsgewijs

Bewustwording groepsgewijs vindt plaats via de Milieu en G&VW introductie, welke onderdeel is van de training die georganiseerd wordt door de MAAS Academy. Hier worden medewerkers geïnformeerd over de algemene Milieu en G&VW zaken zoals: CO₂-bewust en G&VW-certificering, gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen en melden van (bijna) ongevallen en (milieu-) incidenten. Ook kan bewustwording groepsgewijs plaatsvinden via de maandelijkse nieuwsbrief die wordt uitgestuurd naar alle medewerkers.

Bewustwording individueel of groepsgewijs per Milieu en G&VW thema middels een toolbox, de frequentie is risk based en locatie specifiek, de toolbox meeting wordt echter niet geregistreerd. Tijdens toolbox meetings krijgen medewerkers van MAAS voorlichting over onderwerpen op gebied van veiligheid, gezondheid en milieu.

De MAAS medewerker die daarnaast veelal op een klantlocatie werkzaam is, neemt tevens deel aan de toolbox meetings die worden georganiseerd door de klant dan wel door de facility integrator.

Locatie specifiek

Bewustwording locatie specifieke Milieu en G&VW thema's welke door de klant en/of facility integrator worden gegeven (veiligheidsfilm, poortinstructie, contractor manual).

Bovenstaande Milieu en G&VW bewustwording activiteiten gelden ook voor tijdelijke medewerkers en medewerkers van leveranciers die voor langere periode werkzaam zijn binnen MAAS.

3.2.2.5 *Opleidingsregister medewerkers*

Gevolgde opleidingen worden door HR gearhiveerd (hard copies) in het personeelsdossier, evenals de evaluatie van de gevolgde opleiding welke wordt uitgevoerd na afronding van de opleiding.

3.2.2.6 *Opleiding Operators*

Het Inwerkplan Operator (locatie UMCU en Uni Utrecht) – een driedaagse basistraining voor de operators- behandelt de vaste onderdelen van het inwerkproces en legt de resultaten vast. Dit is onderdeel van het inwerkproces voor operators.

3.2.2.7 *Beoordelingssystematiek*

De beoordelingssystematiek is beschreven in het personeelshandboek en hierin opgenomen als bijlage. Het Personeelshandboek is te raadplegen via intranet. Ook de beoordelingsformulieren zijn via intranet te downloaden.

3.2.2.8 *Mid-Year en End-Year gesprekken*

Uitgangspunt is dat medewerkers jaarlijks één gesprek krijgen. Het End-Year gesprek is een moment tussen werknemer en leidinggevende waarin wordt teruggekeken op de voortgang van de persoonlijke doelstellingen van het jaar aan de hand van End-Year formulier. End-Year gesprekken worden doorgaans gevoerd met medewerkers die langer dan zes maanden in dienst zijn bij MAAS. Indien een medewerker korter dan een half jaar in dienst is of via een uitzendbureau werkt, dan wordt er geen End-Year gesprek ingepland. HR volgt de instroom van afgewerkte EY-gesprekken op en zet deze af ten opzichte van het theoretische aantal dat zou moeten gevoerd worden. Dit wordt bijgehouden in een Excel-overzicht.

Medewerkers die tijdens het End-Year-gesprek een score lager dan drie ontvangen, krijgen aanvullend een Mid Year-gesprek. Het Mid-Year gesprek is een moment tussen medewerker en leidinggevende waarin wordt gekeken naar de voortgang van de persoonlijke doelstellingen van het jaar. Tijdens het Mid-Year gesprek is de salarisvaststelling géén gespreksonderwerp. Mid-Year gesprekken worden doorgaans gepland met medewerkers die langer dan zes maanden in dienst zijn bij MAAS.

3.2.2.9 *Beoordelingsgesprek Operators End-Year*

Een keer per jaar voert de betreffende manager een beoordelingsgesprek met iedere medewerker. Het doel hiervan is het functioneren van de medewerker binnen de organisatie te verbeteren en het vaststellen van persoonlijke doelstellingen. De National Operations Manager heeft KPI-doelstellingen op Regioniveau. De Regiomanager en Objectcoördinator worden aan de hand van dezelfde KPI's beoordeeld. Een operator heeft geen persoonlijke KPI, maar de Intraday monitor en bezoekrapportages zijn in dat geval de input voor het beoordelingsgesprek. Taken op gebied van kwaliteit, milieu en G&VW worden tijdens het beoordelingsgesprek besproken. Het beoordelingsgesprek wordt vastgelegd op het beoordelingsformulier.

3.2.2.10 *End-Year beoordelingsgesprek overig*

De hiërarchische manager bespreekt de doelstellingen met de medewerker en raadpleegt voor aanvullende input/ instemming de Managing Director of HR. De hiërarchische/ directe manager en de medewerker formaliseren vervolgens de gekozen en afgestemde doelstellingen. De hiërarchische/ directe manager maakt hiervan een verslag voor het personeelsdossier.

3.2.2.11 *Opleidingsbehoeften*

Opleidingsbehoeften kunnen via een beoordelingsgesprek of te allen tijde kenbaar worden gemaakt bij de betreffende manager. De betreffende manager beoordeelt in samenspraak met HR het verzoek en beoordeelt of deze past binnen het jaarbudget. Indien dit het geval is, zal de betreffende manager de opleiding autoriseren. De betreffende manager brengt indien nodig het Managementteam en altijd de medewerker op de hoogte van het besluit en de opleiding wordt eventueel ingepland

3.2.2.12 *Evaluatie gevolgde opleiding en training*

Als het opleidings-/trainingsinstituut een kritische leverancier betreft, en kosten in rekening brengt, dan wordt de opleiding en/of training direct na afloop geëvalueerd (op inhoud en op de prestatie). De resultaten worden opgenomen in het leveranciersdossier en worden gebruikt bij de leveranciersbeoordeling.

Ook vindt, indien kosten in rekening worden gebracht, evaluatie plaats van de effectiviteit van de opleiding of training. Dit wordt gedaan tijdens een regulier overleg en tijdens het jaarlijkse beoordelingsgesprek met de desbetreffende medewerker. Als dit tijdens het beoordelingsgesprek gebeurt worden de resultaten geregistreerd op het beoordelingsformulier functioneringsgesprek.

Kosteloze (gratis) relatiedagen, webinars en andere korte trainingen worden niet op effectiviteit geëvalueerd.

3.2.2.13 *Vervanging bij afwezigheid leidinggevende*

Alle leidinggevenden zijn verantwoordelijk om in het geval van afwezigheid taken en verantwoordelijkheden over te dragen aan specifieke medewerkers. Daartoe dienen zij hen vooraf te instrueren en te informeren.

3.2.2.14 *Functie wijziging*

Wanneer een medewerker van functie wijzigt, worden de nieuwe taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en kwalificaties conform het functieprofiel besproken en vastgelegd. Indien noodzakelijk wordt additionele training of opleiding verzorgd. Risico's op het gebied van gezond en veilig werken worden besproken. Een en ander conform de hierboven beschreven stappen.

3.2.2.15 *Uitdiensttreding medewerker*

Wanneer een medewerker uit dienst treedt, worden er afspraken gemaakt over de overdracht van werkzaamheden, bedrijfsmiddelen en -informatie. De leidinggevende ziet erop toe dat alle bedrijfsmiddelen die in het bezit zijn van de medewerker worden geretourneerd.



3.2.3 PROCESBEWAKING

HR is ervoor verantwoordelijk dat alle nieuwe medewerkers een introductie volgen en dat het “Formulier nieuwe medewerker” wordt ingevuld door de betreffende manager en opgenomen in het personeelsdossier. HR stelt zeker dat van alle medewerkers de genoten opleidingen geregistreerd zijn en de vakbekwaamheid van medewerkers bekend is.

Tijdens eventuele tussentijdse evaluaties en beoordelingsgesprekken wordt de effectiviteit van opleidingen besproken en kunnen eventueel corrigerende maatregelen genomen worden.

HR is verantwoordelijk voor de evaluatie van de dienstverlening van de uitbestede dienst voor flexwerkers.

3.3 Afhandelen van klachten

3.3.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces heeft tot doel het afhandelen van klachten op zodanige wijze dat klachten snel en effectief worden opgelost en dat opmerkingen ter verbetering ter harte worden genomen. Onder klachten wordt verstaan; ledere schriftelijke uiting van ongenoegen al dan niet voorzien van een verzoek tot financiële genoegdoening (claims) naar aanleiding van geleverde producten of diensten. Dit kan een brief of een mail zijn. Een klacht is dus een (schriftelijke) melding van een klant, die de prestatie van MAAS als onbevredigend beschouwt of die de contractafspraken door MAAS onvoldoende of niet nageleefd ziet. Bovendien dient de klacht afdelingsoverschrijdend te zijn.

Een klacht is nooit een storingsmelding, leegmelding of een andere aanverwante zaak. Die worden afgehandeld via het reguliere storingsproces, zoals beschreven in 2.8 *Verhelpen van storingen*. Een ander soort klacht c.q. incident is die over een (bijna) datalek; dit is beschreven in proces 4.7 *Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens*. Te goeder trouw gedane meldingen van redelijke vermoedens van onregelmatigheden respectievelijk van misstanden binnen de organisatie vallen onder de Klokkenluidersregeling, dat is een bijlage van het Personeelshandboek (zie ook in dit Blue Book 3.6.2.11 *Klokkenluidersregeling*). Alle overige incidenten worden afgehandeld conform 5.5 *Afhandelen van (bijna) ongevallen en (milieu)-incidenten*.

3.3.2 PROCES

3.3.2.1 Klachtontvangst

Iedere medewerker kan een schriftelijke of mondelinge klacht dan wel opmerking ter verbetering ontvangen. De medewerker die mondeling een klacht ontvangt geeft aan waar de klant zijn klacht schriftelijk of elektronisch kan uiten. De medewerker kan de klacht ook zelf online invullen. Alle schriftelijke klachten en/of opmerkingen moeten doorgestuurd worden naar info@MAAS.nl en de Front Office zorgt voor vastlegging. Schriftelijke klachten en claims per brief worden door de PA to the Board gescand en als bijlage toegevoegd. De Chief Commercial Officer Existing Business bepaalt, indien noodzakelijk in samenspraak met Managementteam lid, welke Accountmanager de klacht moet afhandelen. Klachten betreffende G&VW en milieu (zoals milieuschade of geluid) worden mede door de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker gevalideerd binnen het onderstaande proces.

3.3.2.2 Klachtanalyse en -afhandeling

Is de klacht per mail gestuurd, dan ontvangt klant binnen vijf werkdagen een reactie. Stuur de klant de klacht per brief, dan ontvangt klant binnen acht werkdagen een reactie. De betreffende manager gaat de oorzaak van de klacht en/of opmerking na, neemt contact op met de klant en handelt de

klacht en/of opmerking op de juiste wijze af en zorgt voor een schriftelijke verantwoording aan de klant binnen 4 weken; in ieder geval over de stand van zaken. De Front Office wordt geïnformeerd over de afhandeling van de klacht en/of opmerking. In het geval van een gewenste financiële genoegdoening (claim) dient de voorgestelde maatregel door de Managing Director goedgekeurd te worden. De afhandeling van de claim wordt gecommuniceerd naar de klant.

De klacht en/of opmerking en schriftelijke verantwoording worden gearhiveerd in het CRM-systeem en registratie van de opvolging vindt ook plaats in het CRM-systeem. Het CRM-systeem en daarmee het individuele klachtendossier, is niet te raadplegen door de KAM-coördinator.

3.3.2.3 *Klachtafhandeling*

Voor het CRM-systeem geautoriseerd medewerkers doorlopen de volgende stappen bij het uitvoeren van een klachtafhandeling:

- Omschrijving klacht. Beoordelen en omschrijven van de klacht;
- Herstelmaatregel. Bepalen van een herstelmaatregel;
- Oorzaak. Analyseren waarom is het tot een klacht gekomen, bepalen van de kans op eventuele herhaling;
- Oplossing. Beoordelen of er een corrigerende maatregel opgesteld dient te worden (waarbij gekeken wordt naar de aspecten mens, middelen, methoden en proces); vaststellen, plannen en doorvoeren van de maatregel;
- Klant tevreden met geboden oplossing. Vastleggen van de resultaten van de getroffen maatregel; Communiceren van de resultaten naar de klant. Nagaan of de klant tevreden is met de geboden oplossing
- Beoordeling effectiviteit. Onderbouwen van de doeltreffendheid van de getroffen maatregel.

Klachtenmanagement via het CRM-systeem is primair voor het afhandelen van de specifieke klacht. Proces 4.3 *Afwijkingen en corrigerende maatregelen* beschrijft de aanpak om tot structurele verbeteringen binnen MAAS te komen, waaronder een *root cause* analyse van klachten.

3.3.2.4 *Voortgangsbewaking en -rapportage*

Marketing controleert de voortgang van de klachtenafhandeling aan de hand van de klachtenregistratie in het CRM-systeem. In de relevante overlegstructuren worden de klachten en/of opmerkingen besproken en wordt de effectiviteit van klachtafhandeling beoordeeld. Tijdens het Management Team overleg worden alleen de opvallende ontvangen klachten en/of opmerkingen besproken.

3.3.2.5 *Analyse klachten en beoordeling effectiviteit van klachtafhandeling*

De KAM-coördinator valideert periodiek, maar minimaal een keer per jaar de klachten en/of opmerkingen op structurele zaken. De uitkomst van deze analyse wordt in de Management Review besproken, de effectiviteit van klachtafhandeling beoordeeld en er worden naar aanleiding hiervan eventuele acties opgestart. Deze analyse van klachten en effectiviteit van



afhandeling en de effectiviteit van getroffen maatregelen in de voorgaande is onderdeel van het Management Review verslag.

3.3.3 PROCESBEWAKING

Aan de hand van de (Excel-)rapportage op basis van de CRM-registratie wordt door de KAM-coördinator nagegaan of de klachten en/of opmerkingen ter verbetering snel en effectief worden afgehandeld. Dit resulteert in een jaaranalyse en deze wordt meegenomen in het verslag van de Management Review (MR). Deze documenten worden minimaal 3 jaar bewaard door de KAM-coördinator.

Er wordt in de MR tevens gerapporteerd over de interne verbeterprojecten die mede zijn opgestart naar aanleiding van *root cause* analyses van interne bevindingen en van klantklachten en de effectiviteit hiervan.

3.4 Strategische inkoop

3.4.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces heeft tot doel het identificeren van strategische inkooptrajecten die kunnen bijdragen aan de algemene en duurzame bedrijfsdoelstellingen van MAAS.

De tactische inkoop, dat wil zeggen het selecteren en beoordelen van specifieke leveranciers, is beschreven in proces 3.1 *Selecteren en beoordelen van leveranciers*.

De operationele inkoop, het daadwerkelijk afroepen van automaten, ingrediënten, onderdelen en diensten is beschreven in hoofdstuk 2 *Operationele processen*.

3.4.2 PROCES

3.4.2.1 *Leveranciers kennis & analyse*

De Purchasers analyseren trends en ontwikkelingen bij leveranciers en markten om proactief strategische (inkoop) besluiten en innovaties te ondersteunen binnen MAAS. De kennis en kunde van leveranciers wordt gebruikt om samen in de totale keten op zoek te gaan naar de hoogst mogelijk toegevoegde waarde voor de uiteindelijke klant. Hierbij wordt ook kennis en kunde gedeeld op het gebied van generieke onderwerpen zoals social media, duurzaamheid, levenscyclusfasen, hostmanship en nieuwe werkmethoden.

3.4.2.2 *Kritische leveranciers kennis & analyse*

De Purchasers gebruiken een web-based platform (EcoVadis) om CSR-trends en ontwikkelingen bij kritische leveranciers te analyseren en inzicht te verkrijgen in milieu-, sociale en ethische risico's en deze criteria te integreren in aankoopbeslissingen om ervoor te zorgen dat het leveringsnetwerk van MAAS duurzaam, betrouwbaar en concurrerend is en blijft. Duurzaam inkopen is in toenemende mate een strategische prioriteit voor MAAS inkoop.

3.4.2.3 *Multidisciplinair opstellen van het eisenprogramma:*

Via multidisciplinaire samenwerking krijgt Inkoop input van vooral Marketing en ook van verkoop/ commerce en operatie over de (technische of functionele) specificaties en klant eisen. Een Supply Chain Team of tender team is een van de manieren waarop de multidisciplinaire samenwerking kan plaatsvinden.

3.4.2.4 *Inkoop strategie ontwikkelen*

Inkoop maakt voor elke artikelgroep; zoals food, ingrediënten, warme en koude dranken, facility management en indirecte inkoop, een passende



artikelgroep inkoopstrategie. In dit plan is de doelstelling, de korte termijn aanpak en de lange termijnstrategie voor een artikelgroep opgenomen.

3.4.2.5 *Segmenteren van concepten, producten en diensten*

Het segmenteringsproces omvat het opstellen en uitvoeren van strategieën per segment van producten en diensten. Inkoop maakt onderscheid tussen strategische leveranciers enerzijds en routine leveranciers anderzijds. Communicatie met leveranciers over concepten, producten en diensten (supplier engagement) doet Inkoop samen met Marketing. Het initiatief kan daarbij wisselen: Inkoop kan aan Marketing een leveranciersconcept aanleveren of Marketing zet bij Inkoop een aanvraag uit voor een leveranciersconcept. In beide gevallen is Marketing de eindbepaler.

3.4.3 PROCESBEWAKING

De Director CSR/Director Procurement is verantwoordelijk voor alle logistieke procurement, planning en distributie (*category sourcing* voor 3 verschillende categorieën: warme dranken & *disposables*, koude dranken & snacks, *indirect & facilities*). Dit vereist dat alle inkoopcontracten en leverancierscontacten met de formele tussenkomst van de Director CSR/ Director Procurement worden gemaakt.

De Purchaser is de eigenaar van het contract, neemt besluiten over inkoop, maakt en volgt beleid en is verantwoordelijk voor het commerciële deel van de stamdata. Hij werkt nauw samen met de functioneel verantwoordelijke.

Finance & Control voert de factuurcontrole uit en rapporteert over het daadwerkelijke uitgaveniveau (inclusief non compliance rapportage van de uitgaven).

3.5 Marketing

3.5.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces heeft tot doel het ontwikkelen en organiseren van een effectieve marktbenadering, die een optimale positionering van MAAS in de gekozen sales markten mogelijk maakt.

Het binnenhalen en behouden van klanten is beschreven in proces 2.1 *Acquisitie*.

3.5.2 PROCES

3.5.2.1 *Markt kennis & analyse*

Marketing analyseert markttrends, business trends, *sales forecasting* en verkoopresultaten. Daarmee ondersteunt Marketing de strategische besluiten over de focus markten, product-markt combinaties en branding/marketing communicatie.

3.5.2.2 *Marketingstrategie en activiteiten ontwikkelen*

Marketing ontwikkelt een effectieve marketingstrategie en organiseert de ontwikkeling en uitvoering van de MAAS marketingactiviteiten. Marketing ontwikkelt proposities en categorieplannen per markt/segment en bespreekt deze in het Management Board overleg.

3.5.2.3 *Introductie van concepten, producten en diensten*

Marketing is verantwoordelijk voor introducties en beheer van de assortiment concepten, producten/machines en diensten. De Marketingafdeling is betrokken bij de product- en machine designs, (klantspecifieke) uitingen, assortimentskeuzes, storytelling per kanaal, klantcommunicatie opmaak etiketten, verpakkingen, Point of Sale materialen, posters, brochures, CSR-beleid, Digital Vending, website, E-commerce,

3.5.2.4 *Smaaktesten en proefplaatsingen*

Een opdrachtgever kan ervoor kiezen om het aanbestedingsproces te starten met een proefplaatsing en/of smaaktest. De proefplaatsing en/of smaaktest fungeert dan als zogenaamde preselectie om te bepalen welke leveranciers uiteindelijk een inschrijving mogen indienen. Bij een productwisseling is ook een smaaktest noodzakelijk. Vanuit Marketing coördineert een Certified Coffee Expert (CCE, ook wel Barista genoemd) de smaaktesten, proefplaatsingen en ondersteuning voor productomzettingen.

3.5.2.5 *Klantentevredenheid*

Binnen MAAS worden 4 soorten van klanttevredenheidonderzoek (KTO) uitgevoerd;

- Marketing. Net Promoter Score (NPS) enquête die periodiek aan de hand van de fase in de Customer Journey geautomatiseerd wordt uitgestuurd aan de Operating klanten;



- Implementatie tevredenheidonderzoek voor klanten bij wie recent een implementatie is uitgerold wat direct na implementatie door de Projectmanager wordt uitgestuurd per mail en de response intern wordt gedeeld met marketing en de betrokken stakeholders;
- Telesales. Maandelijks telefonisch tevredenheidsonderzoek bij de Koopklanten door Customer Care en Telesales, op basis van de belijst;
- Klantspecifiek. Gebruikerstevredenheidonderzoeken worden alleen uitgevoerd als deze gecontracteerd zijn. Dit is voornamelijk het geval bij aanbestedingen en grote klanten Deze onderzoeken en de frequentie hiervan zijn volledig maatwerk. Zie hiervoor ook 2.7.2.7 Borging operationele dienstverlening op gebruiker- en klantniveau.

De segment marketeer is altijd betrokken bij de ontwikkeling, opstart en responseverwerking van de onderzoeken en de rapportage hierover aan de verschillende interne stakeholders. Opvolging van de resultaten en het treffen van verbetermaatregelen wordt door de betreffende stakeholders zelf opgepakt.

De Commercial Director en de Sales Director zijn er verantwoordelijk voor dat de klanttevredenheid wordt gemeten en dat resultaten worden geanalyseerd, gerapporteerd en verbeteracties worden getroffen.

Binnen Marketing wordt ook gerapporteerd op de gemiddelde oplostijd van een klacht inclusief de gemeten tevredenheid van de klant met de oplossing.

3.5.2.6 *Duurzaamheidsprestaties*

MAAS communiceert de diverse duurzaamheidsprestaties intern en extern in aanbestedingen, op de website en bevordert deze ook via EcoVadis en MAEX (Maatschappelijke AEX).

Voor EcoVadis beantwoordt de KAM-coördinator (als Assessment Administrator) de diverse vragen en uploadt diverse vereiste belegstukken op basis van verstrekte digitale vragenlijst; na indienen volgt de beoordeling door EcoVadis. EcoVadis beoordeelt de MAAS antwoorden en belegstukken aan de hand van beleid, initiatieven en resultaten op het gebied van milieu, arbeidsomstandigheden, eerlijke handelspraktijken en in de handelsketen. Voor MAEX beantwoordt Marketing (Commerce) de diverse vragen.

3.5.2.7 *Beoordeling van beoogde uitgaven*

De Chief Commercial Officer ontvangt ter accordering alle marketinguitgaven en alle sales gerelateerde marketingaanvragen, zoals koekjes, blikken, weggevers/goedmakertjes en andere klantuitgaven. Alle klant specifieke bakers, dan wel -koffies, dan wel andere klant specifieke ingrediënten komen altijd via het leveranciersportfolio van de Manager Purchasing. Alleen Purchasing onderhandelt met leveranciers. De Marketing Director ontvangt ter accordering alle prints van posters, storingskaarten en wrappings.



Bij twijfel of iets een Sales cost of Marketing cost is, dient de medewerker contact op te nemen met de Marketing Director, die dan zorgt voor tijdige opheldering.

3.5.3 PROCESBEWAKING

De Chief Commercial Officer is verantwoordelijk voor besluiten over veranderingen van het standaard producten- en diensten portfolio en het voorbereiden van besluiten over maatwerk producten en diensten voor complexe aanbestedingen.

De Chief Commercial Officer en Director CSR/Director Procurement beoordelen wekelijks de aanvragen. Accordering is afhankelijk of de uitgave direct bijdraagt aan extra verkoop dan wel extra verkoopkansen

De KAM-coördinator (als Assessment Administrator) is verantwoordelijk voor het periodiek actualiseren van de uploads voor het EcoVadis duurzaamheid rating platform.

De Director CSR/Director Procurement is verantwoordelijk voor het beheren van de kritische leveranciers.



3.6 Beschermen van verwerkingen persoonsgegevens

3.6.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is om te zorgen dat de juiste technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om alle digitale verwerkingen van persoonsgegevens, die voor de bedrijfsprocessen van MAAS van belang zijn, adequaat te beveiligen.

Het gaat hierbij zowel om de verwerkingen die door MAAS zelf worden uitgevoerd en waar zij verantwoordelijk voor zijn, als om verwerkingen die door een derde partij (al dan niet in opdracht van MAAS) worden uitgevoerd en waar gegevens van medewerkers van MAAS in voorkomen.

3.6.2 PROCES

3.6.2.1 *Vaststellen processen en systemen verwerking persoonsgegevens*

Het Managementteam is verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de processen, binnen MAAS, waarin persoonsgegevens worden verwerkt. De systemen en/of applicaties die hierbij worden gebruikt moeten ook worden meegenomen. “Verwerking” moet worden geïnterpreteerd in de breedste zin van het woord, denk aan aanmaken opslaan, verwijderen, wijzigen, doorgeven etc. van persoonsgegevens. Het gaat daarbij niet alleen om verwerkingen binnen de primaire processen, maar om alle bedrijfsprocessen.

3.6.2.2 *Bijhouden Verwerkingsregister*

De geïdentificeerde verwerkingen, inclusief de gebruikte systemen en applicaties, worden door de verantwoordelijke afdeling vastgelegd in het Verwerkingsregister, hierin ondersteund door de Functionaris Gegevensbescherming. Er zijn twee typen verwerkingen te onderscheiden:

- Verwerkingen waar MAAS verantwoordelijk voor is. MAAS is eigenaar van de persoonsgegevens en bepaalt wat er wordt vastgelegd en verwerkt. Daarnaast bepaalt de organisatie het doel van de verwerking.
- Verwerkingen waar MAAS de verwerker is. MAAS ontvangt de gegevens en voert bewerkingen uit in opdracht van een derde, bijvoorbeeld vanwege wetgeving.

In het Verwerkingsregister worden de volgende zaken vastgelegd:

- Het doel van de verwerking;
- De naam van het systeem of de applicatie die wordt gebruikt;
- De (hoofd)verantwoordelijke en eventuele betrokken bewerkers;
- Van wie persoonsgegevens worden verwerkt (de betrokkenen);
- Het type persoonsgegevens dat wordt verwerkt, en of het bijzondere en/of gevoelige gegevens zijn;
- Of er sprake is van gegevensverzameling door middel van ‘profiling’;
- De basis van de grondslag van de verwerking:
 - Toestemming van betrokkenen;
 - Vitaal belang;
 - Wettelijke verplichting;



- Taak vanuit de overheid;
- Contractuele overeenkomst;
- Gerechtvaardigd belang.
- Welke technische en/of organisatorische maatregelen zijn getroffen om de persoonsgegevens te beschermen tegen inbreuk, verlies en/of verminking;
- De manier waarop de betrokkenen worden geïnformeerd over:
- Welke persoonsgegevens van hem/haar worden verwerkt;
- Met welk doel de persoonsgegevens worden verwerkt.
- Ook over persoonsgegevens die niet rechtstreeks bij de betrokkene zijn verkregen wordt geïnformeerd over:
- De bewaartermijnen van de verschillende verwerkte persoonsgegevens;
- Hoe de betrokkene zijn rechten (inzage, correctie en verwijdering) kan uitoefenen.
- De manier waarop de organisatie aan de persoonsgegevens van de betrokkene is gekomen (gegevensbronnen), dit kan bijvoorbeeld een (aanvraag)formulier zijn maar ook camerabeelden en/of geluidsopnames;
- Met wie de persoonsgegevens worden uitgewisseld.

3.6.2.3 *Vaststellen van risico's van persoonsgegevens verwerkingen*

Indien een verwerkingsverantwoordelijke van plan is persoonsgegevens te verwerken met waarschijnlijk een hoog privacy risico op, dan dient deze verplicht eerst een 'Data Protection Impact Assessment' (DPIA) uit te voeren. Een DPIA is een instrument om vooraf de privacy risico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. Zodat de MAAS maatregelen kan nemen om deze risico's te verkleinen. De DPIA is in het Nederland een 'gegevensbeschermingseffectbeoordeling' (GEB).

De DPIA is vormvrij, als maar aan de basisvereisten van de AVG wordt voldaan, dus in ieder opnemen:

- Een systematische beschrijving van de geplande persoonsgegevensverwerking en de doeleinden hiervan. Indien een gerechtvaardigd belang de grondslag is voor de verwerking, wordt deze ook beschrijving opgenomen;
- Een beoordeling van de rechtmatigheid, noodzaak en de proportionaliteit van de verwerking;
- Een beoordeling van de privacy risico's voor de mensen van wie de gegevens verwerkt gaan worden;
- De beoogde maatregelen om de risico's aan te pakken (zoals waarborgen en veiligheidsmaatregelen) en om aan te tonen dat aan de AVG wordt voldaan.

3.6.2.4 *Vaststellen en implementeren van passende technische en organisatorische maatregelen*

Mede op basis van de vastgestelde risico's van de verwerking van (persoons)gegevens zijn maatregelen vastgesteld om deze risico's zoveel mogelijk weg te nemen of te verkleinen. Er zijn maatregelen getroffen op zowel technisch als organisatorisch vlak.



3.6.2.5 *Klant. Geen verwerkersovereenkomst bij contract warme drankenvoorziening*

Bij het bepalen of een verwerkersovereenkomst benodigd is bij het delen van persoonsgegevens wordt door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) gekeken naar de rolverdeling tussen de partijen. Het bedrijf wat het doel en de middelen van het gebruik van de persoonsgegevens bepaalt is de verwerkingsverantwoordelijke. Bij een contract voor de warme drankenvoorziening verwerken zowel MAAS als de klant persoonsgegevens van elkaars medewerkers, er is echter geen Verwerkingsovereenkomst nodig, omdat beide partijen zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn.

MAAS heeft contactgegevens (persoonsgegevens) nodig om de diensten te kunnen uitvoeren en te factureren. De overeenkomst zelf is niet gericht zijn op het verwerken van persoonsgegevens, maar heeft een ander doel: warme dranken voorziening voor klant. MAAS bepaalt doel en middelen, AVG-grondslag is uitvoering overeenkomst. MAAS meldt een eventueel datalek uit de eigen organisatie (IT, papier) van persoonsgegevens eigen medewerkers, klanten en contractors/leveranciers zelfstandig aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

- Klant heeft contactgegevens nodig om diensten te kunnen afnemen en om facturen te kunnen betalen. De overeenkomst zelf is niet gericht zijn op het verwerken van persoonsgegevens, maar heeft een ander doel: koffievoorziening door MAAS. Klant bepaalt doel en middelen, AVG-grondslag is uitvoering overeenkomst. Klant meldt datalek uit de eigen organisatie (IT, papier) van persoonsgegevens van eigen medewerkers, cliënten en contractors/ leveranciers zelfstandig aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Ook al is er geen Verantwoordelijke/ Verwerkersrelatie, kunnen er helaas datalekken en/of andere problemen zijn, waarin de ketenpartners elkaar over en weer informeren. Bij een datalek is het belangrijk elkaar daarover te informeren, om de schade zoveel mogelijk te beperken.

3.6.2.6 *Leverancier. Geen verwerkersovereenkomst bij contract*

Het enkele feit dat een derde partij in opdracht van een werkgever werknemersgegevens verwerkt, maakt hem nog niet tot een 'Verwerker'. Een derde partij kan op grond van de privacyregelgeving namelijk ook de positie van een 'Verwerkingsverantwoordelijke' hebben. Dit is het geval als het verwerken van de gegevens van de werknemers geen primaire opdracht is ten behoeve van de werkgever, maar logischerwijs voortvloeit uit van een vorm van dienstverlening die de derde partij aanbiedt.

Arbodienst, Pensioenfonds, verzekeraars, leasemaatschappijen en ander leveranciers zijn in principe allen zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke: ieder van deze partijen bepaalt zelf het doel en middelen van de gegevensverwerking en is zelfstandig verantwoordelijk voor het eigen privacy beleid.

Ook al is er geen Verantwoordelijke/Verwerkersrelatie, kunnen er helaas datalekken en/of andere problemen zijn, waarin de ketenpartners elkaar over en weer informeren. Bij een datalek is het belangrijk elkaar daarover te informeren, om de schade zoveel mogelijk te beperken. MAAS en leverancier kunnen dan samen de juiste beslissingen nemen over de te nemen acties.



3.6.2.7 *Leverancier. Wel verwerkersovereenkomst bij contract*

Het MAAS Personeelssysteem is een standaard AFAS-applicatie met standaard dienstverlening. Daarvoor is de Verwerkingsovereenkomst opgenomen in deze Algemene Voorwaarden en Serviceovereenkomst. Hierin is AFAS de Verwerker en MAAS de Verwerkingsverantwoordelijke. AFAS informeert de contactpersoon van het abonnement (HR) juist, tijdig en volledig informeren over relevante datalek incidenten. Zo kan HR als Verwerkingsverantwoordelijk aan de wettelijke verplichtingen voldoen. Bij een datalek is het belangrijk elkaar daarover te informeren, om de schade zoveel mogelijk te beperken. MAAS en leverancier kunnen dan samen de juiste beslissingen nemen over de te nemen acties.

3.6.2.8 *Privacy beleid en privacyverklaring*

MAAS heeft een website en een webshop ingericht. Op het gebruik van de website en webshop in het algemeen is het privacy beleid van toepassing. In het privacy beleid is beschreven welke gegevens MAAS verzamelt, wat MAAS doet met de gegevens die zij verzamelt (het doel) en hoe lang MAAS de gegevens bewaart. Ook is in dit privacy beleid in hoofdlijnen beschreven hoe MAAS borgt dat de gegevens goed beveiligd zijn en hoe gebruikers van de website hun recht op inzage en correctie kunnen uitoefenen. MAAS heeft een privacyverklaring waarin zij informeert over welke persoonsgegevens MAAS verwerkt of laat verwerken.

3.6.2.9 *Communicatie en awareness medewerkers*

Binnen MAAS wordt periodiek door IT-aandacht gegeven aan het informeren van medewerkers over de bescherming van (digitale) persoonsgegevens bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Het kan hierbij gaan over hun eigen persoonsgegevens, of die van hun collega's. Medewerkers worden, indien nodig, door IT op de hoogte gebracht van technische en/of organisatorische maatregelen die de organisatie heeft getroffen om de verwerkingen van persoonsgegevens te beschermen.

3.6.2.10 *Functionaris Gegevensbescherming*

MAAS heeft een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG heeft als taak om toe te zien op de naleving van de AVG door MAAS en is contactpersoon voor de Autoriteit Persoonsgegevens. In het kader van de taak met betrekking tot de controle op naleving is de FG:

- Betrokken bij het opstellen van het Verwerkingsregister;
- Betrokken bij het uitvoeren van de risicoanalyse betreffende informatiebeveiliging;
- Verantwoordelijk om de organisatie te informeren, adviseren en/of aanbevelingen te doen over de bescherming van persoonsgegevens.

De FG heeft kennis van:

- Privacywetgeving en de AVG in het bijzonder;
- De bedrijfstak en MAAS;
- De door MAAS uitgevoerde verwerkingsactiviteiten;
- De binnen de organisatie gebruikte informatiesystemen;



- De behoeften van de organisatie op het vlak van gegevensbeveiliging en -bescherming.

De contactgegevens van de FG worden gepubliceerd in het privacy beleid op de website en in het privacy beleid voor medewerkers van de organisatie.

3.6.2.11 *Klokkenluidersregeling*

Misstanden kunnen altijd, en overal voorkomen. Soms door een fout, soms door onwetendheid, soms met opzet. Meestal komen werknemers daar het eerst achter. Werknemers spelen dan ook een belangrijke rol, omdat misstanden het maatschappelijk belang kunnen bedreigen, zoals mogelijke gevaren voor de productveiligheid, veilig vervoer, volksgezondheid en de bescherming van privacy. Meldingen van misstanden dragen dus bij aan maatschappelijk welzijn en een veilig leefklimaat voor iedereen. Het is belangrijk dat de drempel om een melding te doen omlaaggaat en er goed met een melding wordt omgegaan. Een reglement omschrijft de uniforme regels voor het opvolgen van een melding en de (rechts)bescherming van een melder en van de mensen die een melder bijstaan. De FG is verantwoordelijk voor het opstellen en beheren van het MAAS Klokkenluidersreglement/ de Klokkenluidersregeling.

3.6.3 PROCESBEWAKING

MAAS heeft haar verwerkingen van persoonsgegevens en de bijbehorende risico's in kaart gebracht. Om de risico's te verkleinen heeft MAAS technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd. Deze zijn vooral te vinden in de – vertrouwelijke – Miko IT risicoanalyse. De CIO houdt toezicht op de effectiviteit van de maatregelen.

De Functionaris Gegevensbescherming houdt toezicht op de naleving van de Europese privacywetgeving (AVG).



4 Beheersingsprocessen

De beheersingsprocessen beschrijven de processen die betrekking hebben op de meting, analyse en verbetering van de dienstverlening en het managementsysteem. Het betreft hier het uitvoeren van interne audits, het afhandelen van afwijkingen en het opstellen van corrigerende en / of preventieve maatregelen.



4.1 Uitvoering en afhandeling audits

4.1.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van het proces is het op een onafhankelijke en systematische wijze evalueren en beoordelen van de effectiviteit van het geïntegreerde managementsysteem voor kwaliteit, gezond- en veilig werken, milieumanagement en CO₂-reductie, het bespreken van de resultaten en het nemen van maatregelen ter verbetering. De KAM-coördinator is verantwoordelijk voor het (laten) beoordelen van het Blue Book tegen de eisen van ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 en CO₂-Prestatieladder versie 3.1. De interne auditor toetst de praktijk tegen de risico's.

4.1.2 PROCES MAAS MANAGEMENT SYSTEEM INTERNE AUDIT

4.1.2.1 *Doel uitvoeren interne audits*

De nadruk bij het uitvoeren van interne audits ligt op de processen waarbij MAAS de meeste risico's loopt.

Tijdens de interne audits wordt door de auditor nagegaan:

- In hoeverre de opgestelde processen doeltreffend ingevoerd en toegepast zijn;
- In hoeverre het managementsysteem voldoet aan de gestelde eisen;
- In hoeverre het managementsysteem effectief is voor de organisatie;
- In welke mate de uitgevoerde maatregelen ter verbetering, voortkomend uit eerder gerapporteerde tekortkomingen (van interne en externe audits en beoordeling managementsysteem), doeltreffend zijn;
- Welke mogelijkheden ter verbetering om de strategie en de doelstellingen te kunnen realiseren kunnen worden onderkend; en
- Welke mogelijkheden ter verbetering van de milieuprestatie en gezond- en veilig werken kunnen worden onderkend.

Alle tekortkomingen en verbeter suggesties worden door de auditor genoteerd op de interne auditrapportage. Deze wordt, voorzien van voorblad en positieve bewijslast, verstuurd naar de KAM-coördinator. De bevindingen worden in het overzicht continu verbeteren opgenomen. De interne auditrapporten en het overzicht continu verbeteren worden gepubliceerd op het MAASWeb.

4.1.2.2 *Planning interne audits*

De KAM-coördinator stelt jaarlijks in overleg met de auditors een planning op voor het uitvoeren van een interne auditronde. Als daartoe aanleiding bestaat kunnen er ook tussentijds audits worden uitgevoerd. De planning stelt in ieder geval zeker dat alle processen en van toepassing zijnde normparagrafen van het volledige managementsysteem minimaal éénmaal per drie jaar intern geauditeerd worden. Daarbij wordt rekening gehouden met de mate waarin processen goed of slecht verlopen en voorgaande auditresultaten. Een kopie van de planning wordt naar de auditees en het Management Team verstuurd en de auditplanning is beschikbaar op het MAASWeb. De directie kan tussentijds aangeven of op basis van de eerdere auditresultaten en/of andere organisatieontwikkelingen, specifieke

onderwerpen/aandachtsgebieden aan de interne auditplanning moeten worden toegevoegd.

4.1.2.3 *Vorbereiding interne audits*

De KAM-coördinator is verantwoordelijk voor de voorbereiding, uitvoering en documentatie van de interne audits (deels door derden). Het overzicht continu verbeteren van de vorige auditronde en het auditprogramma worden naar de auditor gestuurd. Daarnaast zorgt de KAM-coördinator ervoor dat de auditoren in voldoende mate onafhankelijk zijn van de te toetsen processen. De interne auditoren hebben afhankelijk van de te auditten processen en onderwerpen de volgende kwalificaties:

- Kennis van ISO 9001;
- Kennis van ISO 14001 & milieu wet- en regelgeving
- Kennis van ISO 45001 & G7VW wet- en regelgeving;
- Auditoropleiding, specifiek kennis van ISO 19011:2018 (norm voor uitvoeren van audits op managementsystemen);
- Kennis van de CO₂-Prestatieladder;
- Kennis van biologische (EU Bio) en sociale keurmerk (Fairtrade)
- Overkoepelende kennis van Responsible Business Conduct/ Corporate Sustainability/ Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (milieu, G&VW en mensenrechten, ethiek en duurzaam inkopen) & CSR/ESG wet- en regelgeving

4.1.2.4 *Uitvoering interne audits*

De auditor steekproefsgewijs informatie om vast te stellen of de regels uit het geïntegreerde managementsysteem worden gevolgd: Wat doen we en hoe doen we het? En of ze effectief zijn: Bereiken we met het naleven van de regels de beoogde resultaten? De scope voor interne audits is die van het geïntegreerde managementsysteem.

4.1.2.5 *Opvolging interne auditresultaten*

De KAM-coördinator bespreekt de resultaten binnen de organisatie en afhandeling vindt plaats volgens proces 4.3 *Afwijkingen, corrigerende en preventieve maatregelen*. De KAM-coördinator vult het overzicht continu verbeteren aan met deze corrigerende en preventieve maatregelen. Het aangevulde overzicht wordt periodiek gepubliceerd in de KAM-directory.

4.1.2.6 *Bewaking voortgang auditresultaten*

De KAM-coördinator bewaakt de voortgang van de auditopvolging. De opvolging van de corrigerende en preventieve maatregelen wordt tussentijds of tijdens de volgende audit geverifieerd.

4.1.2.7 *Vorbereiding externe audits*

De KAM-coördinator stemt de voorbereiding en planning van de externe audits af met de lead auditor van de Certificerende Instelling (CI). De portfolio met benodigde belegstukken wordt vooraf naar de lead auditor gestuurd. KAM-coördinator wordt in de daadwerkelijke planning ondersteund door de PA to the Board, die inzage in alle agenda's heeft.

4.1.2.8 *Bevindingen externe audits*

De bevindingen van de certificerende instelling worden ook toegevoegd aan het overzicht continu verbeteren, voorzien van corrigerende en preventieve maatregelen. De KAM-coördinator draagt hiervoor zorg. Opvolging geschiedt volgens activiteit 4.1.2.4 en 4.1.2.5.

4.1.2.9 *Periodieke en jaarlijkse analyse*

Periodiek wordt door de KAM-coördinator de resultaten van de interne audits besproken in het Managementteam overleg. Jaarlijks analyseert de KAM-coördinator de auditbevindingen en maakt hiervan een analyse, welke besproken wordt in de Management Review. De KAM-coördinator gaat in de analyse na of de audits volgens het proces en in overeenstemming met het interne auditjaarplan zijn uitgevoerd, het aantal en de zwaarte van de bevindingen, optelling van de oorzaken, gemiddelde duur van afhandeling van de bevindingen en trends ten opzichte van voorgaande jaren.

4.1.2.10 *Three Lines Model van internal auditing*

MAAS heeft een eigen invulling van de Three Lines Model van het Institute of Internal Auditors (IIA).

Het lijnmanagement - de business - is verantwoordelijk is voor de eigen processen, deze afdelingen leveren producten en diensten aan de MAAS klanten. Compliance, veiligheid, kwaliteit, risicobewustzijn, reactiesnelheid en alertheid op (het voorkomen van) incidenten zijn hier belegd. Dit is de first line of defence.

De second line - ook bedrijfsvoering of ondersteunende functies genoemd - ontwikkelt en beheert de systemen voor een goed proces van risicomanagement, kwaliteitsmanagement en beheersing, altijd ter ondersteuning en advisering van de eerste lijn/de 'business'.

Risicomanagement gaat over niet-feitelijke gebeurtenissen, terwijl het bij kwaliteitsmanagement over de feitelijke goed- of afkeur van producten gaat. Bij MAAS zijn het deels afdelingen die verantwoordelijk zijn voor risico- en kwaliteitsmanagement en beheersing: HR (Personeel), IT (Automatisering, inclusief en Informatievoorziening), Financiën (Controlling en Administratieve organisatie), Communicatie (Marketing), TQM (Productkwaliteit) en (Purchasing (Inkoop, Fleet). De operationele inkoop- en facilitaire zaken (Contracten, Huisvesting, Security, Middelen) zijn over diverse afdelingen verdeeld. Er is bij MAAS géén compliance officer aangesteld. De niet standaard uitgewerkte juridische zaken – Contract, Personeel - worden grotendeels uitbesteed. Ondersteuning en advies voor het voldoen aan proceskwaliteit-, milieu-, arbo-, veiligheids- en privacywetgeving, wordt daarnaast – op hoofdlijnen - ondersteund door de KAM-coördinator (ISO)/ Preventiemedewerker (G&VW)/ Functionaris Gegevensbescherming (AVG) – dit is bij MAAS één functionaris. Deze ondersteunende functies faciliteren en adviseren het lijnmanagement, en doen een eerste controle of het lijnmanagement daadwerkelijk de afgesproken verantwoordelijkheden uitvoert. Dit is de tweede lijn. In deze second line of defence zitten veel verschillende risicotaken. Ook bepaalde beleidsvoorbereidende taken en het organiseren van (externe) integrale risicoanalyse assessments zijn taken van de tweede lijn. Elk van deze specialismen werken met eigen identificatie- en



rapportage-processen, zoals risico raamwerken, rapportages, *risk appetite statements*, het openstellen en beoordelen van risicoanalyses en het doen van onderzoeken.

De derde lijn is een onafhankelijke interne audit. Een bepalend kenmerk van een derdelijns rol is de onafhankelijkheid ten opzichte van het management. De third line Internal Audit voorziet de hoogste leiding van zekerheid (assurance) over de kwaliteit van sturing en beheersing. Deze third line Internal Audit wordt bij MAAS daarom via externe consultants ingevuld.

4.1.2.11 *Ad hoc audit*

Naast de reguliere Maas Managementsysteem Interne Audits zijn ook zogenaamde Ad hoc Interne audits voor specifieke projecten c.q. deelprocessen vanuit de Board mogelijk.

Bij een Managementsysteem Interne Audits verzamelt een auditor steekproefsgewijs informatie om vast te stellen of de regels uit het managementsysteem worden gevolgd (wat doen we en hoe doen we het?) en of ze effectief zijn (bereiken we met het naleven van de regels de beoogde resultaten?). Scope is die van het geïntegreerde managementsysteem. Bij een Ad hoc audit verzamelt de auditor informatie over de risicovolle aspecten in specifieke (deel)processen in relatie tot de doelstellingen. Er is steeds sprake van een nauw afgebakende scope voor het specifiek project. De focus van de auditor ligt daarbij op de kritische aspecten in processen die van belang zijn voor het al dan niet behalen van de doelstellingen. Iedere afdeling is zelf verantwoordelijk voor de risicobeheersing van de onder haar vallende bedrijfsactiviteiten (*first line of defense*).

4.1.3 PROCESBEWAKING

Aan de hand van de planning wordt nagegaan of alle processen en tenminste één keer per 3 jaar geaudit zijn. De KAM-coördinator analyseert jaarlijks de resultaten van de interne audits op structurele oorzaken en verwerkt deze in het rapport voor de Management Review met voorstellen ter verbetering.

4.2 Beheren van documenten en data

4.2.1 DOEL VAN HET PROCES

Deze proces heeft tot doel te bewerkstelligen dat alle medewerkers voorzien zijn van de juiste en meest actuele informatie. Daartoe wordt beschreven op welke wijze documenten (inclusief process) worden opgesteld, beoordeeld, gedistribueerd en gewijzigd. Deze proces is ook van toepassing voor het beheersen van data, met dien verstande dat onder data een elektronisch opgeslagen document wordt bedoeld.

4.2.2 PROCES

4.2.2.1 *Opstellen en wijzigen documenten*

Iedere medewerker van MAAS kan een voorstel indienen tot het opstellen of wijzigen van een document als de noodzaak zich voordoet om een bepaalde werkwijze vast te leggen of aan te passen.

Documenten worden onder meer aangepast als corrigerende maatregel op een gesignaleerde afwijking, als resultaat van de periodieke beoordeling van het eigen managementsysteem, op aanwijzing van personen van binnen of buiten het bedrijf en als gewenste aanpassingen naar aanleiding van een verificatie.

Het opstellen, wijzigen of reviseren van documenten gebeurt bij voorkeur door de meest betrokken medewerker met de nodige of vereiste expertise en ervaring, eventueel in overleg met de KAM-coördinator.

Aanvullingen en/of aanpassingen worden bijgehouden op het Overzicht van wijzigingen. Op dit overzicht is ook kort aangegeven wat de inhoudelijke wijzigingen en de reden van de wijziging in het betreffende document.

Indien wenselijk/ noodzakelijk kan met een concept gewerkt worden om te testen. Het document dient dan op eenduidige wijze gekenmerkt te zijn als concept.

4.2.2.2 *Beheer en goedkeuring van documentatie*

De documentatie van het originele “Blue Book” met de hoofdprocessen wordt door de KAM-coördinator beheerd. De KAM-coördinator beoordeelt voorstellen voor nieuwe hoofdprocessen en eventuele wijzigingen en verwerkt deze na validatie. De KAM-coördinator is zelfstandig bevoegd tot goedkeuring van de documentatie van het Blue Book.

Aanpassingen in de Blue Book documentatie zijn herkenbaar aan een arcering, een gewijzigd versienummer en een gewijzigde versiedatum. In het Blue Book worden, in verband met de leesbaarheid, na een externe audit de arceringen in het Blue Book verwijderd. Het Blue Book is digitaal beschikbaar op MAASWeb, dit is de laatst geldende versie. Geprinte exemplaren zijn onbeheerste kopieën. De KAM-coördinator bewaart de voorlaatste versies van het proces.

De vrijgave van de overige documenten volgt na goedkeuring door de verantwoordelijke functionaris. Als een document betrekking heeft op een afdeling wordt voor vrijgave het betreffende afdelingshoofd eveneens geraadpleegd over de uiteindelijke inhoud van de documenten. Overige geprinte documenten zijn eveneens altijd onbeheerste kopieën. De persoon die de betreffende documenten geprint heeft, is verantwoordelijk voor de vervanging van de documenten bij wijziging. Leidinggevende is verantwoordelijk om hoofdprocessen en afdelingsdocumentatie met de betrokken medewerker(s) te bespreken.

4.2.2.3 *Distribueren goedgekeurde documentatie*

Papieren documenten worden bewaard op de eigen afdeling of operator locatie tenzij er andere afspraken worden gemaakt. Documenten die langdurig bewaard moeten worden of die qua omvang niet binnen de afdeling passen worden opgeslagen in het archief. Bij het stopzetten van een contract worden de registraties en documenten van de betreffende operator locatie opgeslagen in het archief van het hoofdkantoor van MAAS. Voor elektronisch opgeslagen registraties wordt systeem-update en -back-up beheerd door de IT-afdeling. Gegevens op de server worden in principe niet verwijderd, anders dan door de gebruiker. Indien noodzakelijk geeft de IT-afdeling aan de afdelingen opdracht om de harde schijf op te schonen. Indien nodig worden de registraties gecomprimeerd opgeslagen. De KAM-coördinator zorgt dat documentatie van het Blue Book voorzien van een aangepaste inhoudsopgave beschikbaar komt. In een begeleidend overzicht van wijzigingen (zie 6.2) worden de belangrijkste veranderingen gecommuniceerd. De KAM-coördinator bewaart steeds de voorlaatste versies van het proces.

4.2.2.4 *Bewaartermijnen documentatie*

De bewaartermijnen voor de kwaliteitsregistraties zijn aangegeven in 6.4 *Kwaliteitsregistraties*. Deels bevatten deze persoonsgegevens. In de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) staan geen concrete bewaartermijn voor persoonsgegevens. Het uitgangspunt is dat persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk bewaard worden. In andere wetgeving, zoals fiscale en arbo wetgeving zijn wel concrete bewaartermijnen voor documenten en persoonsgegevens vastgelegd. De verwerkende afdeling (zoals Contractmanagement, HR, Finance) zorgt dat de wettelijke en de intern afgesproken bewaartermijnen gevolgd worden. De regels voor de bewaartermijn van registraties op de file server zijn in principe gelijk aan die van de registraties op papier. In de AVG FAQ staan de minimale c.q. maximale bewaartermijnen. De compliance van de wettelijke bewaartermijnen wordt getoetst door de bevoegde autoriteiten.

4.2.2.5 *Verstrijken bewaartermijnen documentatie*

Wanneer de bewaartermijn van de persoonsgegevens is verstreken, moeten deze gegevens verwijderd worden. Hiervoor zijn drie mogelijkheden, te weten wissen, vernietigen en anonimiseren. Met het verwijderen van de persoonsgegevens zijn de gegevens niet langer meer bestaan of bruikbaar



zijn. Vanuit de AVG worden er geen speciale eisen gesteld aan het verwijderen van de persoonsgegevens. Verwerkende afdeling is verantwoordelijk voor het aantonen op welke manier wordt gezorgd voor het verwijderen van (privacy)gevoelige informatie, waarvan de bewaartermijn is verstreken.

4.2.2.6 *Beheer en wijzigen van werkinstructies, richtlijnen en formulieren*

De werkinstructies, richtlijnen en formulieren worden beheerd door de verantwoordelijke manager. Indien er nieuwe werkinstructies, richtlijnen of formulieren moeten worden aangemaakt of bestaande werkinstructies, richtlijnen of formulieren moeten worden gewijzigd, dan wordt een voorstel ingediend bij de verantwoordelijke manager. Een werkinstructie, een richtlijn en een formulier moet minimaal voorzien zijn van een duidelijke titel, een versiedatum en paginabeheer. Te allen tijde moet duidelijk zijn wat de laatste versie is en wie daarover beschikt.

4.2.2.7 *Beheer externe documenten*

Het is ook mogelijk dat er vanuit een externe bron (externe aanbieders, leveranciers, klanten, bepaalde instanties) een generiek document wordt aangeleverd, dat op een gecontroleerde manier binnen MAAS moet worden verspreid. Het generieke document wordt aangeleverd aan de KAM-coördinator. Hij beoordeelt het document en bepaalt of het document in het “Blue Book” genoemd moet worden. Alle generieke externe documenten welke van belang zijn voor de generieke uitvoering van werkzaamheden worden centraal geïdentificeerd en beheerd. De KAM-coördinator is verantwoordelijk voor het bewaken van de actualiteit en de toegankelijkheid van de generieke documenten.

De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor het bewaken van de actualiteit en de toegankelijkheid van de afdelingsspecifieke externe documenten:

- Specificaties van producten (levensmiddelen) worden bewaard bij de afdeling inkoop.
- Technische specificaties van relevante onderdelen van machines worden bewaard bij de afdeling service/ technische dienst.
- Normbladen (bijvoorbeeld NEN en ISO) worden bewaard en beheerd via de afdeling die ze gebruikt. Het nagaan van wijzigingen in deze normen is de verantwoording van die afdeling.

Van externe specificaties wordt periodiek en op indicatie nagegaan of deze gewijzigd zijn. In principe geldt er met externe aanbieders/ leveranciers de afspraak dat zij de specificaties vervangen zodra deze wijzigen. Bij twijfel aan de juistheid van een specificatie wordt de inhoud tussentijds geverifieerd.

4.2.2.8 *Versiebeheer*

Na vrijgave van documenten wordt daartoe, afhankelijk van het soort document, in het MAASWeb de gedocumenteerde informatie geactualiseerd. De QESH (KAM)/ RBC coördinator, DPO, HSO is de MAASWeb contentadministrator voor KAM/QESH, FG/DPO, PM/HSO, MVO/CSR/RBC, OR, BHV en Procurement



De KAM-coördinator is ervoor verantwoordelijk dat de nieuwe versie van het “Blue Book” via MAASWeb gepubliceerd wordt. Medewerkers dienen alleen de gepubliceerde versie te gebruiken en vervallen versies mogen niet meer gebruikt worden.

4.2.2.9 *Monitoren en onderhouden IT-systemen en maatregelen*

MAAS heeft het beheer en onderhoud van haar IT-systemen deels, namelijk de ERP en de Cyber bewaking, uitbesteed aan een derde partij. De overige IT-systemen draaien nog lokaal. De IT-omgevingen zijn voorzien van diverse systeem- en gebruikersbeveiligingen. De technische maatregelen worden continu gemonitord op afwijkingen van de overeengekomen grenswaarden. Bij overschrijding van deze grenswaarden toetst de IT-partner of er (aanvullende) maatregelen moeten worden getroffen en stemt hierover af met de organisatie. Indien nodig worden er passende maatregelen getroffen.

4.2.2.10 *Back-up digitale bestanden*

Systeembeheer heeft een back-up proces voor de servers op de locatie van het Hoofdkantoor. De back-up wordt op een veilige plaats bewaard.

Iedere kwartier worden back-ups van alle belangrijke servers op een beveiligde plaats in het pand gemaakt en opgeslagen. Daarnaast zijn dezelfde back-ups in tape vorm buiten het pand opgeslagen. De gegevens kunnen teruggehaald worden via restore protocollen.

MAAS gebruikt slechts voor enkele applicaties een Software as a Service (SaaS)-oplossing. Met de SaaS-oplossing One Coffee Connect (OCC) heeft een deelnemende klant een realtime inzicht in de prestaties van de koffiemachines, het koffie- en theeconsumptie van de koffiemachines. De klant kan via de schermen van de koffiemachines met de gebruikers communiceren en heeft inzicht in de beschikbaarheid van de machines. De SaaS-oplossingen hanteren een *shared responsibility*-model; hierbij is MAAS mede zelf verantwoordelijk voor de back-up van de eigen data in het SaaS-pakket. De relevante data worden vanuit One Coffee Connect (OCC) geladen door een sql-server en gaat van daaruit naar het ERP-systeem (SAP). Creëren van alle *equipments* gaat op basis van dagelijkse export vanuit SAP.

Het ERP-systeem draait bij een extern datacenter, waarbij de externe ERP-dienstverlener de back-ups beheert.

4.2.2.11 *Beveiliging bestanden*

Alle werkstations en servers zijn voorzien van virusscanners. Op de centrale internet toegang is een virusscanner, spyware, malware en spamfiltering geïnstalleerd.

Monitoring software geeft aan of escalatie noodzakelijk is. Indien nodig onderneemt de verantwoordelijke binnen IT actie.

4.2.2.12 *Verwerking persoonsgegevens*

Beveiliging van de persoonsgegevens wordt zowel gewaarborgd door passende technische en organisatorische maatregelen volgens de wetgeving over privacy. Alle verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens,



die plaatsvinden binnen een afdeling, of onder verantwoordelijkheid van een afdeling, worden bijgehouden in het verwerkingsregister.

De Functionaris Gegevensbescherming heeft toezicht op, en verleent bijstand aan, de interne naleving van deze privacywetgeving door de verwerkingsverantwoordelijken en de verwerkers.

4.2.3 PROCESBEWAKING

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het melden van noodzakelijke wijzigingen of verouderingen in het “Blue Book” bij KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming. Ook tijdens de interne audits zal de actualiteit van de gedocumenteerde informatie worden beoordeeld.

De Functionaris Gegevensbescherming houdt toezicht op naleving van de privacywetgeving.

4.2.4 KWALITEITSREGISTRATIES

In 6.4 staat een overzicht van de betreffende kwaliteitsregistraties. Daarbij wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor het beheer van de registraties en wie toegang heeft tot de registraties. De Managing Director draagt ervoor zorg dat de kwaliteitsregistraties:

- Leesbaar, gemakkelijk herkenbaar en terug vindbaar blijven;
- In voldoende mate zijn geïdentificeerd;
- Op een juiste wijze worden opgeslagen en beschermd;

Volgens de gestelde bewaartermijn bewaard blijven en vervolgens op een adequate wijze worden vernietigd.

4.3 Afwijkingen en corrigerende maatregelen

4.3.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het op de juiste wijze treffen van corrigerende maatregelen om de oorzaak van afwijkingen op te heffen en zo herhaling of het ontstaan van deze afwijkingen te voorkomen.

4.3.2 PROCES

4.3.2.1 *Constatering van afwijkingen*

Afwijkingen kunnen worden geconstateerd tijdens de uitvoering van het operationele proces; afhandelen van klachten, uitvoeren van interne- en externe audits, klantevaluaties, de Management Review en de reguliere overlegstructuur.

- Afwijkingen geconstateerd tijdens het operationele proces worden tijdens dit proces afgehandeld en geregistreerd in verslagen, voortgangs-gesprekken, mail opdrachtgever, op N-directory, in CRM- en in het ERP systeem.
- Afwijkingen dan wel mogelijkheden tot verbetering geconstateerd tijdens de Management Review worden door KAM-coördinator opgenomen in het verslag van de Management Review.
- Afwijkingen dan wel mogelijkheden tot verbetering geconstateerd tijdens het reguliere overleg worden geregistreerd in de verslaglegging van het overleg. Opvolging vindt plaats via het reguliere overleg.
- Afwijkingen geconstateerd tijdens de meting klanttevredenheid worden door de Accountmanager afgehandeld, verslaglegging vindt plaats in het CRM-systeem en op N-directory.
- Afwijkingen geconstateerd tijdens de interne audit en externe audit worden door de KAM-coördinator geregistreerd op het overzicht continu verbeteren en afgehandeld conform proces 4.1.
- Afwijkingen geconstateerd naar aanleiding van klachten worden afgehandeld conform proces 3.3.
- Afwijkingen geconstateerd naar aanleiding van ongevallen en milieu-incidenten worden afgehandeld conform proces 4.5.
- Afwijkingen geconstateerd tijdens de beoordeling op naleving van wet- en regelgeving alsmede van interne afspraken worden door KAM-coördinator afgehandeld conform proces 4.7.
- Afwijkingen dan wel mogelijkheden tot verbetering geconstateerd tijdens de risicoanalyse worden door KAM-coördinator afgehandeld conform proces 4.6.
- Afwijkingen dan wel mogelijkheden tot verbetering geconstateerd tijdens de oefeningen vanuit het bedrijfsnoodplan worden door KAM-coördinator afgehandeld conform proces 4.5.



4.3.2.2 *Reactie op de afwijking*

Na het ontstaan van een afwijking, zal de verantwoordelijke actie ondernemen om de afwijking te beheersen en te corrigeren en zorg te dragen voor een juiste omgang met de gevolgen van de afwijking. Registraties hieromtrent worden bijgehouden.

4.3.2.3 *Corrigerende maatregel*

Indien noodzakelijk, kunnen er corrigerende maatregelen getroffen worden. Dit om te voorkomen dat de afwijking zich weer voordoet. De volgende stappen dienen hierbij doorlopen te worden:

- Bepalen van de oorzaak van een afwijking;
- Bepalen of soortgelijke afwijkingen zich (kunnen) voordoen;
- Vaststellen, plannen en doorvoeren van de maatregel;
- Beoordelen en vastleggen van de resultaten en de effectiviteit van de getroffen maatregel.

De vastlegging van corrigerende maatregelen is terug te vinden in verslagen, mailverkeer, diverse registraties van overlegstructuren, diverse overzichten en het verslag van de Management Review. Een en ander kan erin resulteren dat het managementsysteem wordt aangepast.

4.3.2.4 *Mogelijkheden tot verbetering*

Mogelijkheden tot verbetering kunnen worden geconstateerd tijdens het operationele proces, het afhandelen van klachten, ongevallen en incidenten, het uitvoeren van interne en externe audits, uitkomsten van klantevaluaties, evaluaties van het bedrijfsnoodplan, de Management Review en de reguliere overlegstructuur. Ook bij de uitvoering van risicoanalyses en marktanalyses kunnen mogelijkheden tot verbetering geconstateerd worden.

De vastlegging van mogelijkheden tot verbetering is terug te vinden in de betreffende processen en in de risicoanalyse.

Op basis van de mogelijkheden tot verbetering, kunnen (beheers)maatregelen worden opgesteld en geïmplementeerd.

De behoefte aan beheersmaatregelen kan voortkomen uit contractuele eisen, wet- en regelgeving of vanuit een door MAAS geconstateerde business requirement/ best practice.

4.3.2.5 *Beoordeling effectiviteit van corrigerende en preventieve maatregelen*

Tijdens de Management Review en de reguliere overlegstructuur wordt de effectiviteit van corrigerende maatregelen beoordeeld.

4.3.3 PROCESBEWAKING

Er wordt in de Management Review gerapporteerd over de interne verbeterprojecten die mede zijn opgestart naar aanleiding van root cause analyses van interne bevindingen en van klantklachten. In de processen wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor het juist opstellen en implementeren van corrigerende maatregelen. Aan de hand van het verslag van de Management Review en/ of overlegverslagen kan nagegaan worden of de corrigerende maatregelen afdoende en effectief zijn geweest.



4.4 Beheersing van materialen en middelen

4.4.1 DOEL VAN HET PROCES

Deze proces heeft tot doel dat medewerkers gebruik maken van materialen en middelen (meetapparatuur) die juist werken en voldoen aan de veiligheidseisen en kalibratie- en keuringseisen. In dit proces wordt verstaan onder materialen en middelen: hulpmiddelen die bij het uitvoeren van de opdrachten worden gebruikt en die bij gebreken de veiligheid van medewerkers of hun omgeving in gevaar kunnen brengen dan wel van invloed zijn op de producteisen van de klant.

4.4.2 PROCES

- 4.4.2.1** *Visuele keuring voor gebruik - Last Minute Risk Assessment (LMRA)*
Een LMRA is een korte risicobeoordeling die een medewerker uitvoert voordat deze de werkplek betreedt en aan je werkzaamheden c.q. gebruik van de arbeidsmiddelen begint. Alvorens materialen en middelen worden gebruikt, wordt door de gebruiker onderzocht of de kalibratie- of keuringsdatum niet is overschreden. Als dit het geval is dan wordt het materiaal/ middel ter keuring aangeboden aan een aangewezen bevoegd persoon uit de eigen organisatie of aan een uitbestede dienst en wordt een vervangend materiaal/ middel gebruikt. Vervolgens wordt gekeken of het materiaal/ middel geschikt is voor de werkzaamheden. Voor ingebruikname van een materiaal/ middel dient de gebruiker een visuele inspectie uit te voeren over de staat van het materiaal/ middel. Uitwendige beschadiging en slijtage zijn hierbij de aandachtspunten.
- 4.4.2.2** *Registratie Arbo keuringsplichtige materialen en middelen*
De aanwezige materialen en middelen die binnen dit proces vallen zijn vermeld op de afdelingsoverzichten materialen en middelen. In deze overzichten zijn de G&VW-eisen en de kalibratie- en keuringsafspraken opgenomen. Deze overzichten worden bijgehouden door de diverse afdelingen.
Nieuwe materialen en middelen worden door Inkoop aangeschaft en door de afdelingen opgenomen in het specifieke afdelingsoverzicht. Inkoop is er verantwoordelijk voor dat er alleen materialen en middelen aangeschaft worden die voldoen aan de G&VW- en milieueisen, hierin desgevraagd ondersteund door de KAM-coördinator (wet- en regelgeving, G&VW- en milieueisen) en de Technical Service Manager/TQM (technische beschikbaarheid, kwaliteit en veiligheid van de producten).
- 4.4.2.3** *Periodieke keuring middelen met klantlocatie als standplaats*
Periodieke keuring van de automaten en elektrische ingrediëntenwagens, die op de klantlocaties blijven gedurende de commerciële contractfase, vallen onder de NEN3140-Installatieverantwoordelijke van de klant. Dit NEN3140-beleid is vastgelegd in de Algemene Leveringsvoorwaarden en een afzonderlijk MAAS NEN3140-beleidsdocument.



4.4.2.4 *Periodieke keuring middelen magazijn en crossdocks*

De bedrijfsmiddelen van de magazijnen en crossdocks vallen onder de keuringsplicht voor magazijn:

- Roldeuren
- Magazijnvoertuigen
- Overige elektrische middelen depots
- Magazijnstellingen

Deze keuring is een uitbestede dienst. Een externe onafhankelijke instantie keurt in opdracht van MAAS.

4.4.2.5 *Fleetmanagement*

De bedrijfswagens vallen onder de MAAS autoregeling. De CEO en (gemandateerd) de Fleet manager vertegenwoordigen MAAS voor de uitvoering van de autoregeling, waarmee handelingen bedoeld worden zoals het:

- Aangaan en uitvoeren van contracten met leasemaatschappijen en verzekeraars;
- Bestellen van voertuigen;
- Beslissingen nemen over reparaties;
- Bestellen van voorloop-, huur- en vervangauto's;
- Teruggeven van opgezegde leaseauto's;
- Verkopen van einde contractauto's per opbod.

Alle documenten en contracten in verband met het bedrijfswagenpark worden door de Fleet manager verstuurd, bewaard en opgevolgd.

4.4.2.6 *Facilities*

Onder de regie van Director CSR | Director Procurement is de Facilities medewerker verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van onze faciliteiten en gebouwen, inclusief het coördineren van schoonmaak, onderhoud en reparaties. De Director CSR | Director Procurement beheert de contracten met de facilitaire dienstverleners en stuurt de Facilitaire medewerkers aan voor De Plantage en de vending- en koffieautomaten op Hoofdkantoor MAAS. Samen zorgen zij voor een veilige en functionele werkomgeving.

Daarnaast houdt de Facilities medewerker onder regie van de Director Procurement toezicht op het wagenpark en de mobiele telefoons (PDA's). Dit betekent de zorg voor de planning, het onderhoud en de administratie van voertuigen en telefoons (PDA's). Mobiele telefoons worden uitgegeven en ingenomen door de Systeembeheerder ICT. Het beheer van lease-, voice- en datacontracten, evenals het monitoren van het gebruik en de kosten van deze middelen, valt onder verantwoordelijkheid van de Director Procurement.

4.4.2.7 *IT-bedrijfsmiddelen*

Vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de IT-bedrijfsmiddelen en de interne servers worden beheerd en beschermd door het Infra team. Een aantal IT-diensten zijn uitbesteed. Medewerkers worden bij uitgifte, reparaties en vragen bewust gemaakt van de verantwoordelijkheden bij het gebruik van apparaten (laptops en tablets).



4.4.2.8 *Periodieke keuring elektrisch handgereedschap*

Minimaal één keer per jaar dienen alle elektrische handgereedschappen te worden onderworpen aan een keuring. Deze keuring wordt uitgevoerd door een door MAAS aangewezen bevoegd & gekwalificeerde keurmeester uit de eigen organisatie of door een externe onafhankelijke instantie. Wie welke keuring uitvoert is te zien op het overzicht materialen en middelen. De eindverantwoordelijkheid voor de keuring ligt bij de MAAS NEN3140-Installatieverantwoordelijke.

Als de keuring door een externe onafhankelijke instantie geschiedt, draagt de verantwoordelijke er zorg voor dat certificaten en/ of keuringsdocumenten van de door hen gebruikte kalibratie apparatuur wordt ontvangen.

4.4.2.9 *Periodieke keuring HACCP-bedrijfsmiddelen (thermometers)*

Thermometers voor temperatuurcontrole worden alleen gekalibreerd of vervangen. Een kalibratie houdt in dat alleen naar de meetnauwkeurigheid wordt gekeken. Bij kalibreren wordt de afwijking van de thermometer vastgesteld. Op basis van de kalibratie bepaalt de MAAS keurmeester of de thermometer nog aan zijn specificaties voldoet of dat deze vervangen moet worden en verwijderd volgens 5.8 *Verzamelen, beheren en afvoeren van afvalstoffen*.

4.4.2.10 *Periodieke keuring doseringsmiddelen (weegschalen)*

Weegschaaltjes worden periodiek geijkt met een ijkgewichtje door eigen MAAS keurmeesters bij Operating. Minimaal één keer per jaar dienen de weegschaaltjes te worden onderworpen aan een ijking. Deze ijking wordt uitgevoerd door de Medewerkers Planning & Control, Support Engineers, Regio Managers, Regiocoördinatoren en Objectcoördinatoren. Wie welke keuring uitvoert met het ijkgewicht is vastgelegd op de afdelingsspecifieke Excel-overzichten van de materialen en middelen.

4.4.2.11 *Registratie periodieke keuring*

Er is een scheiding tussen elektrische arbeidsmiddelen die MAAS deels zelf keurt (NEN3140) en de andere middelen en materialen. Alle keuringsdocumenten van de elektrische middelen en materialen die MAAS zelf keurt worden bewaard in een aparte database.

Alle certificaten en keuringsdocumenten van overige arbeidsmiddelen worden in (digitale) mappen middelen en materialen bewaard. Voor de magazijnvoertuigen en de magazijnstellingen is dat een map van Warehousing & Logistics. Voor de andere middelen beheert de afdelingsverantwoordelijke de mappen.

Door middel van een sticker of label op de materialen en middelen wordt de eerstvolgende keuringsdatum aangegeven. Deze keuringsdatum wordt ook op de overzichten materialen en middelen geregistreerd.

4.4.2.12 *Afgekeurde materialen en middelen*

Materialen en middelen die door slijtage of gebreken niet meer voldoen aan de gestelde eisen, dienen te worden afgezonderd van andere materialen en middelen en duidelijk gemarkeerd door middel van een sticker met de tekst "AFGEKEURD". Deze materialen en middelen worden aangeboden voor



reparatie of na toestemming van de Installatieverantwoordelijke of een andere verantwoordelijke afgevoerd ter vernietiging, volgens 5.8 *Verzamelen, beheren en afvoeren van afvalstoffen*. Registratie van de afvalstromen door externe dienstverleners. MAAS gebruikt de afvalregistratie vanuit de dienstverleners voor de BI Zero Waste rapportage.

4.4.3 PROCESBEWAKING

Alle gebruikers van materialen en middelen zijn verantwoordelijk voor een visuele controle voor gebruik, daarnaast dienen zij gehoor te geven aan het laten onderhouden, keuren en kalibreren van materialen en middelen. Ook wordt bij interne audits beoordeeld of gebruik gemaakt wordt van actueel gekeurde materialen en middelen.

De NEN3140-Installatieverantwoordelijke (voor de elektrische arbeidsmiddelen, die MAAS zelf keurt) en de afdelingsverantwoordelijken (voor de overige middelen), bewaken aan de hand van de overzichten voor materialen en middelen dat kalibratie en keuring van materialen en middelen tijdig wordt uitgevoerd.

4.4.4 KEURINGSREGISTRATIES

In 6.6 staat een overzicht van de diverse keuringsregistraties. Daarbij wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor het beheer van de registraties.

4.5 Evaluatie en actualisatie risicoanalyse

4.5.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces heeft tot doel het (laten) uitvoeren, beoordelen en actualiseren van een analyse van kansen en risico's op het gebied van de algemene bedrijfsvoering, kwaliteitsaspecten, milieuaspecten en arbeidsomstandigheden om de ongewenste effecten ten aanzien van continuïteit, product- en dienstconformiteit (uitval en afwijking), milieubelasting, gezond- en veilig werken (G&VW) en welzijn tot een minimum te beperken. Ook worden hierin de verwachtingen en eisen van interne en externe stakeholders op vlak van G&VW, kwaliteit en milieumanagement door MAAS meegenomen en de interne en externe issues die spelen in de context van de organisatie. Daartoe moet op een adequate wijze omgegaan worden met deze kansen en risico's en moeten beheersmaatregelen en/ of doelstellingen vastgelegd en opgevolgd worden. Het gaat in dit proces om zowel positieve als negatieve risico's (kansen en risico's).

4.5.2 PROCES

4.5.2.1 *Uitvoeren risicoanalyse*

De risicoanalyse wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het Managementteam in samenwerking met de KAM-coördinator. De input voor de risicoanalyse zijn de verwachtingen en behoeften van de organisatie in relatie tot haar context, waarbij de risico's en kansen worden benoemd en worden gekoppeld aan de onderwerpen en effecten.

Bij het bepalen van de verschillende G&VW-risico's maakt MAAS gebruik van diverse bronnen, zoals:

- De RI&E;
- Het overzicht van interne- en externe issues, zoals is vastgesteld bij de contextanalyse (zie proces 1.6 Opstellen en evalueren contextanalyse en het document "risicoanalyse");
- De eisen en verwachtingen van stakeholders, zoals vastgesteld in de context analyse (zie proces 1.6 Opstellen en evalueren contextanalyse);
- G&VW gevaren die zijn vastgesteld uit consultatie van medewerkers (d.m.v. interviews (niet ouder dan 3 jaar) op alle toepasselijke niveaus en functies in de organisatie met betrekking tot G&VW);
- G&VW gevaren die zijn vastgesteld ten aanzien van het functioneren van managementsysteem;
- Overzichten (voor zover beschikbaar) van (bijna) incidenten met de bijbehorende G&VW effecten en risico's die zich in het verleden hebben voorgedaan binnen de organisatie. Dit betreft incidenten die zich zowel hebben voorgedaan op de eigen locatie als op een klantlocatie, waarbij zowel eigen medewerkers als medewerkers van een externe organisatie (klant, uitbestede dienst etc.) betrokken kunnen zijn.



Deze risico's, kansen, onderwerpen en effecten zijn verder uitgewerkt in het document *MAAS_Context_Risicoanalyse*. Daarbij wordt tevens de eigenaar van het risico/kans benoemd. Daarnaast wordt er een link gelegd met de contextanalyse van de organisatie, zodoende ontstaat de link tussen de wensen, eisen, verwachtingen en verplichtingen die aan de organisatie gesteld worden alsmede het risico zelf.

Bij de significantiebepaling worden *de Blootstelling, de Waarschijnlijkheid en het Effect* van mogelijk voorkomende risico's gewogen. Aan de hand van die weging bepaalt de organisatie in welke mate beheersmaatregelen genomen moeten worden, dan wel doelstellingen bepaald moeten worden.

Bij de **Blootstelling** wordt gekeken naar de frequentie waarin MAAS blootgesteld wordt aan het risico. Bij de **Waarschijnlijkheid** wordt gekeken naar de kans dat het risico zich voordoet binnen MAAS. Bij het **Effect** wordt gekeken naar de gevolgen voor MAAS indien het risico zich voordoet. De uitwerking van de te hanteren waardes is verder beschreven (incl. uitleg) in de het document *MAAS_Context_risicoanalyse*. Deze drie waarden resulteren in een significantiebepaling, volgens de volgende formule: *Blootstelling x Waarschijnlijkheid x Effect = Risico*.

Bij de eerste significantiebepaling, worden reeds getroffen beheersmaatregelen niet in ogenschouw genomen. Dit gedeelte beslaat deel 1 van de risicoanalyse.

Nadat de organisatie de in werking zijnde beheersmaatregelen beschreven en geverifieerd heeft, vindt een tweede significantiebepaling plaats. Hierbij worden de reeds getroffen beheersmaatregelen wel in ogenschouw genomen. Op basis van de uitkomsten van de verificatie van de naleving van de getroffen maatregelen kan men aanpassingen doen in deze significantiebepaling. Indien er nog geen maatregelen getroffen zijn dan wel als de maatregelen niet effectief zijn, zal de significantiebepaling gelijk blijven aan de eerste significantiebepaling. Dit beslaat deel 2 van de risicoanalyse.

Op basis van de uitkomsten van de tweede significantiebepaling wordt de prioriteit van te nemen maatregelen weergegeven dan wel wordt de noodzaak tot het definiëren van een doelstelling bepaald. Dit beslaat deel 3 van de risicoanalyse.

Bij de significantiebepaling worden de volgende criteria gehanteerd:

Scores ≤ 225	Het risico wordt geaccepteerd, maatregelen dan wel doelstellingen kunnen getroffen worden. Accepteer & verminder eventueel kans: Hoge kans en klein effect. Zoek naar manieren om de kans te reduceren. Het effect is niet groot als de gebeurtenis zich voordoet, dus reduceer de kans.
Scores 226 t/m 449	Er dienen maatregelen te worden getroffen, dan wel dient het risico formeel geaccepteerd te worden door de directie van de organisatie inclusief motivatie hierop. Mitigeer effect: Lage kans en groot effect. Zoek naar manieren om het effect te verkleinen. De kans is klein als de gebeurtenis zich voordoet, maar mocht het toch gebeuren, dan zijn de gevolgen groot.
Scores ≥ 450	De te treffen maatregelen hebben een hoge prioriteit dan wel dienen er doelstellingen geformuleerd te worden. Het risico kan, in principe, niet worden geaccepteerd. Vermijd. Hoge kans en groot effect. Neem actie om deze situatie te vermijden. Reduceer zowel de kans als het effect. Geef dit risicoprofiel de hoogste prioriteit en de meeste aandacht.

Wanneer een risico of kans een middelmatige significantiebepaling (oranje) scoort, kan het Managementteam besluiten om het restrisico te accepteren. Dit wordt, inclusief beschrijving van de motivatie (bijv. technologische en/ of bedrijfseconomische gronden afgezet tegen de G&VW risico's), vastgelegd in de risicoanalyse.

Op basis van de uitkomsten van de tweede significantiebepaling wordt de prioriteit van de te nemen maatregelen weergegeven, dan wel wordt de noodzaak tot het definiëren van een doelstelling bepaald. Gedefinieerde doelstellingen worden opgenomen in het (G&VW) jaarplan, volgens proces 1.5 *Vaststellen en opvolgen beleid, doelstellingen en KPI's*.

4.5.2.2 *Bewaken voortgang*

De KAM-coördinator bewaakt de voortgang van de, uit de risicoanalyse naar voren gekomen, maatregelen en doelstellingen. Dit vindt plaats aan de hand van de geldende overlegstructuur.

4.5.2.3 *Verificatie en naleving risicoanalyse*

Minimaal jaarlijks worden de uitgevoerde beheersmaatregelen uit deel 3 van de risicoanalyse verwerkt in de getroffen beheersmaatregelen uit deel 2 van de risicoanalyse. Daarbij wordt een verificatie uitgevoerd op de effectiviteit van de geplande beheersmaatregel evenals de naleving hiervan. Vervolgens wordt de tweede significantiebepaling opnieuw uitgevoerd. Een en ander wordt uitgevoerd volgens de hierboven beschreven methodiek.

4.5.2.4 *Input Management Review*

Ieder jaar wordt tijdens de Management Review de actualiteit en effectiviteit van de risicoanalyse in zijn compleetheid vastgesteld. Meldingen (onveilige situaties, technische kwetsbaarheden, klachten, boetes vanuit bevoegd



gezag) en incidenten (ongevallen en milieu-incidenten) zijn onder andere input voor deze beoordeling.

4.5.2.5 *Noodzakelijke aanpassing risicoanalyse*

Er wordt beoordeeld of er een noodzaak is om de risicoanalyse hierop aan te (laten) passen dan wel een nieuwe risicoanalyse uit te (laten) voeren indien er veranderingen zijn in;

- Werkomgeving,
- Contextanalyse,
- Wet- en regelgeving,
- Contractuele afspraken met klanten,
- Eisen vanuit overige belanghebbenden,
- Bedrijfsmiddelen,
- Werkzaamheden, en
- Voortschrijdende technologieën dan wel als gevolg van incidenten,

Er vindt minimaal jaarlijks een beoordeling plaats op compleetheid van de risicoanalyse. De verantwoordelijkheid hieromtrent ligt bij de KAM-coördinator.

4.5.2.6 *Business Continuity Plan*

In de risicoanalyse is geïnventariseerd wat MAAS als bedrijf kan overkomen, dus welke gebeurtenissen MAAS kunnen raken en ernstig kunnen verstoren. Dat zijn naast digitale risico's ook risico's voor werkplek en medewerkers. Het MAAS Business Continuity Plan (BCP) geeft - op hoofdlijnen - weer welke kritische gebeurtenissen (calamiteit) er zijn, de trigger en het effect op de bedrijfscontinuïteit (verantwoordelijk voor mitigerende maatregelen). Geen verdere uitwerking van de casus specifieke maatregelen die MAAS neemt met betrekking tot de continuïteit van de organisatie. De KAM-coördinator beheert het MAAS Business Continuity Plan document. MAAS heeft geen Business Continuity Management Systeem (BCMS).

4.5.3 PROCESBEWAKING

Het Managementteam beoordeelt jaarlijks de actualiteit en effectiviteit van de risicoanalyse. Daarnaast vindt er jaarlijks een beoordeling plaats op compleetheid van de risicoanalyse.

De KAM-coördinator is verantwoordelijk voor het organiseren van de actualisatie en de evaluatie evenals het bewaken van de voortgang in de opvolging. De KAM-coördinator bewaart de risicoanalyse voor een periode van minimaal 3 jaar.

4.6 Toetsing op naleving

4.6.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van het proces is het zekerstellen dat MAAS blijft voldoen aan de geldende wetten, regels en normen middels het volgen van wijzigingen in wet- en regelgeving en indien nodig het aanpassen van de processen en (managementsysteem) documentatie. Het gaat hierbij om wet- en regelgeving op het gebied van de te leveren producten en diensten, gezond- en veilig werken, CO₂-management en milieu.

4.6.2 PROCES

4.6.2.1 *Inventarisatie wet- en regelgeving*

De KAM-coördinator ziet erop toe dat MAAS voldoet aan de laatst geldende wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit, G&VW, CO₂-management en milieu. De KAM-coördinator adviseert (mede) op het gebied van biologische, voedselveiligheids- en MVO-wet- en regelgeving. Om de actualiteit van de wet- en regelgeving te borgen, wordt periodiek de geldende wet- en regelgeving gecontroleerd. Hiervoor gebruikt de KAM-coördinator o.a. de Pharius wetgeving tool, de websites van de rijksoverheid, SCCM (specifiek milieu en G&VW), IPLO Nieuws, Kennisportaal Klimaatadaptatie, de Belastingdienst, de Kamer van Koophandel en Skal Biocontrole. Wetgeving kan worden nagevraagd via een externe adviseur, via de bedrijfsjurist, via de rijksoverheid of via Europese instanties. Wijzigingen in wetgeving kunnen ook vroegtijdig gesignaleerd via vaktechnische literatuur.

De volgende wetgeving wordt voorgelegd aan een bedrijfsjurist, als uitbestede dienst:

- Intellectueel eigendom (zoals registreren merknaam),
- Ondernemingsrecht (KvK, vaststellen jaarrekening, wijziging bestuurder, wijziging volmachten)
- Contractenrecht (inkoop, verkoop, samenwerkingsovereenkomsten, exclusiviteit).

MAAS heeft standaard Inkoop- en Leveringsvoorwaarden. Indien MAAS medewerkers daarvan willen afwijken dan gaat dat ook via de uitbestede dienst (bedrijfsjurist). Grotere klanten komen bij aanbestedingen meestal met eigen contractvoorwaarden.

Arbeidsrecht (arbeidsovereenkomsten, arbeidsvoorwaarden, vaststellingsovereenkomsten, cao, personeelshandboeken, arbeidsconflicten, ontslag, pensioen, ziekte en verzuim) loopt via HR. De voorbereiding van wijzigingen, de communicatie, implementatie en uitvoering wordt deels uitbesteed aan verschillende partijen.

Indien noodzakelijk worden de wijzigingen opgenomen in het overzicht wet- en regelgeving en gecommuniceerd naar de organisatie. Zie de Pharius-tool voor het overzicht wet- en regelgeving voor de van toepassing zijnde wetten

en regels (MAASWeb), de bijbehorende informatiebronnen en de verantwoordelijke voor het bewaken van de wijzigingen. Wijzigingen in wet- en regelgeving worden besproken in het Managementteam overleg en indien nodig worden corrigerende maatregelen getroffen. Een en ander kan verwerkt worden in proces Continu verbeteren of Management of change, evenals in het document *MAAS_Context_Risicoanalyse*.

De bevindingen worden gebruikt als input voor de Management Review.

4.6.2.2 *Toezicht toepassing en naleving van privacywetgeving*

Binnen MAAS is een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld (KAM-coördinator). De KAM-Coördinator/ FG adviseert vanuit een onafhankelijke positie over hoe de privacywetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming) moet worden toegepast. Elke medewerker kan contact opnemen met de FG.

De AI Act introduceert een nieuwe risicobenadering die deels overlapt met de AVG. Anders dan de AVG, die vooral de bescherming van persoonsgegevens regelt, kijkt de AI Act breder: naar de maatschappelijke effecten van AI, technische betrouwbaarheid, uitlegbaarheid en mogelijke vooroordelen in datasets. Niet alleen een DPIA, maar ook een bredere AI Impact Assessment (AIIA).

4.6.2.3 *Beoordelen wet- en regelgeving*

Minimaal jaarlijks draagt de KAM-coördinator er zorg voor dat er een controle plaatsvindt of MAAS nog voldoet aan de geldende wet- en regelgeving zoals vermeld in het overzicht wet- en regelgeving. De bevindingen worden door de KAM-coördinator geregistreerd en verwerkt in het overzicht wet- en regelgeving. De KAM-coördinator bespreekt het samenvattende overzicht wet- en regelgeving met de verantwoordelijken (voor bijvoorbeeld beheer materialen en middelen) en controleert de bewijslast (compliance check). De bevindingen worden door de KAM-coördinator geregistreerd in het overzicht wet- en regelgeving en de uitkomst zal wordt gebruikt als input voor de Management Review.

Als tijdens de check geconstateerd wordt dat niet wordt voldaan aan wet- en regelgeving dan zal dit direct aan de leden van het Managementteam worden gemeld.

Ook wordt een dergelijke tekortkoming opgenomen in het overzicht continu verbeteren voor het herstellen ervan.

4.6.3 PROCESBEWAKING

Met behulp van het overzicht wet- en regelgeving en de hierin genoemde informatiebronnen wordt de naleving van wet- en regelgeving getoetst.

4.7 Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens

4.7.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is om op uniforme wijze melding van een (bijna) datalek en het onderzoek naar de oorzaken daarvan vast te leggen. Indien nodig zal dit leiden tot het nemen van corrigerende maatregelen, om herhaling van het (bijna) datalek te voorkomen. Onder dit proces vallen alle verwerkingen van persoonsgegevens door, voor of namens MAAS. Als er een incident plaatsvindt moeten medewerkers dat in alle openheid kunnen rapporteren en aan het onderzoek meewerken. Definities en te nemen detailstappen zijn vastgelegd in een Protocol datalek.

Alle incidenten die geen datalek betreffen zijn beschreven in proces 5.5 *Afhandelen van (bijna) ongevallen en (milieu-)incidenten*.

4.7.2 PROCES

4.7.2.1 Definitie datalek

Bij een datalek gaat het om de toegang tot of vernietiging, wijziging, vrijkomen of niet beschikbaar zijn van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (leken) van persoonsgegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens en het niet beschikbaar zijn van persoonsgegevens. Of een datalek meldingsplichtig is (aan de Autoriteit Persoonsgegevens) hangt af van de gevoelige aard van de gegevens en of er sprake is van (een aanzienlijke kans op) ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van informatie.

4.7.2.2 Definitie informatiebeveiligingsincident

Een informatiebeveiligingsincident is een incident dat betrekking kan hebben op onderstaande aspecten.

- Vertrouwelijkheid: toegang tot informatie door een onbevoegde en/of delen van informatie aan een onbevoegde.
- Integriteit: niet juiste en/of volledige bewerking/verwerking van informatie.
- Beschikbaarheid: de informatie is niet op de juiste momenten beschikbaar.

Alle gebeurtenissen waarbij de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens mogelijk in gevaar zijn gebracht zijn dus incidenten, maar alleen als hier persoonsgegevens bij betrokken zijn is het een datalek. Alle datalekken zijn dus incidenten, maar niet alle incidenten zijn datalekken. Elk incident kan wel leiden tot een datalek en daarom is het eigenlijk van belang om ook alle incidenten te melden.



Voorbeelden van informatiebeveiligingsincidenten:

Incident type	Voorbeeld
Autorisatie incidenten	- Het vermoeden bestaat dat ongeautoriseerde personen toegang hebben tot vertrouwelijke informatie; - Het vermoeden bestaat dat gegevens ongeautoriseerd of opzettelijk onjuist gewijzigd zijn;
Beschikbaarheid informatie incident	- Informatie valt in verkeerde handen, bijvoorbeeld van hackers; - Informatie is beschadigd of onjuist veranderd, bijvoorbeeld door een virus of een verkeerde restore van een back-up; - Netwerk en applicaties zijn niet beschikbaar op het moment dat het nodig is. Indien dit voor langere tijd het geval is dan is er sprake van een informatiebeveiligingsincident
Bezoek-/ Toegangscontrole incident	- Onbegeleide bezoeker houdt zich op in ruimte met vertrouwelijke informatie; - Betreding pand door onbevoegden
Diefstallen en vermissingen	- Laptop, smartphone, tablet of ander bedrijfsmiddel waar vertrouwelijke informatie op staat is gestolen; - Dossiers zijn zonder waarschuwing meegenomen uit een gesloten kast of van een bureau (niet geleend door collega); - Sleutels van kasten zijn verdwenen of verloren;
Misbruik	Misbruik van ICT-middelen voor persoonlijke of onwettelijke doeleinden;
Ongeluk	- Per ongeluk mailen van vertrouwelijke gegevens naar verkeerde persoon; - Per ongeluk e-mailadressen van een groepsmail zichtbaar maakt voor iedereen
Online fraude ⁴	- Onbekende personen stellen vragen en krijgen antwoord over vertrouwelijke informatie - Qishing, via kwaadaardige QR-code naar frauduleuze websites of applicaties - Spoofing, via valse identiteit antwoord over vertrouwelijke informatie - Cyberaanval via sms (smishing) - Cyberaanval via telefoongesprekken (vishing) - Whaling gericht op topfuncties binnen een bedrijf; - Phishing gericht op iedereen binnen een bedrijf; - Spear-phishing, op een specifiek individu gerichte phishing - Typosquattin, via domeinnaam die veel lijkt op die van eigen bedrijf
Procedure incidenten	- De regels uit het informatiebeveiligingsbeleid worden overtreden; - Procedures rondom vertrouwelijke documenten zijn/worden niet goed gevolgd;
Vernietigingsincidenten	- Gegevens zijn per ongeluk vernietigd; - Informatie is verloren gegaan als gevolg van brand- en/of waterschade

4.7.2.3 Het plaatsvinden van een datalek

De verwerkingsverantwoordelijke waarschuwt onmiddellijk de Functionaris Gegevensbescherming (FG) wanneer er een (mogelijk) datalek heeft plaatsgevonden. Tevens wordt het hoger management gewaarschuwd. Er is in principe alleen sprake van een datalek als zich daadwerkelijk een beveiligingsincident heeft voorgedaan. Er is sprake van een datalek als er bij het beveiligingsincident persoonsgegevens verloren zijn gegaan, of als de verwerker onrechtmatige verwerking van de persoonsgegevens niet redelijkerwijs kan uitsluiten. Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij MAAS, zonder dat dit de bedoeling is van MAAS.

⁴ <https://www.digitaltrustcenter.nl/online-fraude-uitgelegd>

4.7.2.4 *Is het noodzakelijk om verdere maatregelen te nemen*

De IT Director beslist, in overleg met Management, of het noodzakelijk is verdere maatregelen te nemen, zoals deskundige diensten om verdere schade en te beperken.

4.7.2.5 *Vastleggen datalek in een datalekregister*

Nadat de betreffende maatregelen zijn genomen legt IT, samen met de melder, de omstandigheden tijdens het datalek en de oorzaken die tot het datalek hebben geleid, zo nauwkeurig mogelijk vast in overeenstemming met de vereisten van het datalekregister. De FG controleert bij ontvangst of het datalekregister compleet is ingevuld en neemt bij onduidelijkheden contact op met de leidinggevende of andere melder.

4.7.2.6 *Melden van onveilige situaties rond persoonsgegevens*

Iedere medewerker is verplicht bij het constateren van onveilige situaties bij persoonsgegevens eventuele betrokkene(n) te waarschuwen en waar mogelijk de benodigde maatregelen te nemen, zodat de kans op misbruik van persoonsgegevens wordt weggenomen of verder verkleind. Ook dient dit gemeld te worden aan de FG.

4.7.2.7 *Onderzoek naar de oorzaken van het ontstaan van datalek en onveilige situaties*

Het onderzoek naar de oorzaken van het ontstaan van datalek en onveilige handelingen/situaties met persoonsgegevens wordt uitgevoerd door IT en in het datalekregister vastgelegd. Ook wordt vermeld welke actie is ondernomen of moet worden ondernomen om herhaling te voorkomen. De FG bewaakt de voortgang van de te nemen maatregelen.

4.7.2.8 *Datalek melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)*

Indien het een datalek betreft wat gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, meldt MAAS (FG of de Verwerkingsverantwoordelijke) dit tijdig (onverwijld, zonder onnodige vertraging, en zo mogelijk niet later dan 72 uur na de ontdekking van het datalek) volgens het online meldformulier⁵ van de AP. Hier kan de FG ook een bestaande melding aanpassen of intrekken.

De FG meldt het datalek tijdig bij de AP als het datalek leidt tot ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens. Of als er een aanzienlijke kans bestaat dat dit gebeurt. Als alleen sprake is van een zwakke plek in de beveiliging, is sprake van een beveiligingslek en niet van een datalek. Er hoeft dan geen melding te worden gedaan aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

De Functionaris Gegevensbescherming stelt het Managementteam op de hoogte dat de melding is uitgevoerd.

4.7.2.9 *Beoordelen of betrokkenen geïnformeerd worden en betrokken informeren*

Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of de betrokkenen moeten worden geïnformeerd en legt dit voor aan het Managementteam. Wanneer het

⁵ <https://datalekken.autoriteitpersoonsgegevens.nl/>



datalek mogelijk ongunstige gevolgen heeft voor betrokkenen is het verstandig om dit te doen. Als het datalek (zeer) waarschijnlijk ernstige en ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen dan informeert Verwerkingsverantwoordelijk deze betrokkenen ook over het datalek. Na akkoord van het Managementteam stelt de Verwerkingsverantwoordelijke de berichtgeving aan betrokkenen op. De betrokkenen worden zoveel als mogelijk individueel geïnformeerd.

4.7.2.10 *Implementeren verbetermaatregelen en afhandelen datalek*

Het team in wiens domein de verbetermaatregelen liggen is verantwoordelijk dat de vastgestelde verbetermaatregelen uit het datalek analyse of datalek rapport worden uitgevoerd. De Verwerkingsverantwoordelijke bewaakt de voortgang van deze maatregelen. Periodiek stelt de betreffende Verwerkingsverantwoordelijke het Managementteam van de voortgang op de hoogte. Bewijslast ten aanzien van verbetermaatregelen worden ook vastgelegd.

De Functionaris Gegevensbescherming registreert kort de genomen verbetermaatregelen in het datalek register. De gegevens worden minimaal 3 jaar bewaard.

4.7.2.11 *Maken van een analyse van de datalekken*

De Functionaris Gegevensbescherming maakt jaarlijks een analyse van de datalekken ten behoeve van de Management Review. MAAS bewaart de meldingen gedurende minimaal 3 jaar.

4.7.3 PROCESBEWAKING

De Verwerkingsverantwoordelijke bewaakt de voortgang van de afhandeling van de datalek meldingen en koppelt de voortgang terug naar Naam Management team en interne betrokkenen.

De voortgang van verbetermaatregelen voor de datalekken wordt vastgelegd en gemonitord met behulp van een datalek analyse of datalekrapport. Iedere medewerker is verantwoordelijk voor het melden van (bijna) datalekken aan de FG. Datalekken worden geregistreerd in het datalekregister. De analyse van de datalekken en onveilige handelingen/situaties rond persoonsgegevens wordt jaarlijks tijdens de Management Review besproken waarbij eventuele corrigerende maatregelen afgesproken worden.



4.8 Evaluatie en actualisatie CO₂ Emissie Inventaris

4.8.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces beschrijft het borgen van de kwaliteit van de CO₂- emissie-inventaris, opdat de CO₂-emissies van MAAS op een zo accuraat mogelijke wijze worden gerapporteerd en er een structurele verbetering wordt nagestreefd in het verbeteren van de onderliggende gegevens.

4.8.2 PROCES

4.8.2.1 *Vaststellen verantwoordelijken emissie-inventaris*

De leden van het MAAS Duurzaamheidsteam zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens die geregistreerd worden in de bronsystemen die gebruikt worden voor de rapportage van de verschillende energiestromen van MAAS. Een externe consultant ondersteunt de leden van het Duurzaamheidsteam. Specifiek betreft het de volgende verdeling van verantwoordelijkheden binnen het Duurzaamheidsteam:

Director Procurement/ Director CSR, verantwoordelijk voor het MAAS Wagenpark en de gebouwen van MAAS en de bijbehorende registraties

- Rapporteert de omvang van het wagenpark en verdeling van de verschillende voertuigtypen naar kentekentype en brandstof; brandstof verbruik (liters) voor het wagenpark en elektriciteit (kWh) voor het wagenpark;
- Is eindverantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de CO₂-emissie-inventaris;
- Is eindverantwoordelijk voor het opvolgen van de verbeterpunten die tijdens de onafhankelijke beoordeling, de interne- en de externe audit worden vastgesteld over de emissie inventaris;
- Rapporteert verbruik van aardgas (m³) en elektriciteit (kWh) van alle panden waar MAAS gebruik van maakt;
- Rapporteert over de vorm van geleverde energie (type energie wat wordt ingekocht, dan wel opgewekt).

Marketing Director

- Is eindverantwoordelijk voor de tijdige halfjaarlijkse publicatie van de MAAS CO₂-emissie-inventaris op de MAAS website.

Directeur Personeel/ Chief Human Resources Officer (CHRO)

- Verantwoordelijk voor de MAAS personeel- en salarisadministratie.
- Verantwoordelijk voor de rapportage van het zakelijk gebruik van de privéauto door medewerkers (km), waarvoor medewerkers een vergoeding ontvangen;
- Verantwoordelijk voor de rapportage van het woon-werkverkeer door medewerkers met hun privéauto (km), waarvoor medewerkers een vergoeding ontvangen;



- Verantwoordelijk voor aanleveren via het Personeelssysteem van de geaggregeerde gegevens van zowel het zakelijke als de privé persoonsgebonden mobiliteit aan de toezichthouder
- Rapporteert de omvang van het zakelijk gebruik van OV (km) door medewerkers;
- Rapporteert het zakelijk gebruik van taxi's (km) en zakelijk vliegverkeer (km);

KAM-coördinator (CO₂-Manager)

- Is verantwoordelijk voor het gebruik van de juiste en meest actuele CO₂-emissiefactoren en de verwerking hiervan zoals wordt voorgeschreven in het Handboek CO₂ Prestatieladder en de bijbehorende harmonisatiebesluiten en normatieve documenten;
- Stelt de templates beschikbaar voor de verantwoordelijken om de gegevens in te rapporteren, dan wel maakt hij afspraken met de verantwoordelijken over een vaste rapportage ten bate van de MAAS CO₂-footprint berekening die ten grondslag ligt aan de CO₂-emissie-inventaris;
- Is verantwoordelijk voor het opstellen en actualiseren van de CO₂-footprint rapportage en de CO₂-emissie-inventaris op basis van de door de verantwoordelijken aangeleverde gegevens.

4.8.2.2 *Opstellen emissie-inventaris en Datakwaliteitsmanagementplan*

Elk half jaar leveren de verantwoordelijken de brongegevens aan voor de CO₂-footprint berekening die de basis vormt voor de CO₂-emissie-inventaris. De KAM-coördinator controleert op de website van de normschema beheerder (www.skao.nl) en op de website waar de CO₂-emissiefactoren worden gepubliceerd (www.co2emissiefactoren.nl) of er nog wijzigingen zijn waar rekening mee moet worden gehouden bij het opstellen van de CO₂-emissie-inventaris.

De KAM-coördinator stelt de CO₂-footprint en de CO₂-emissie-inventaris op, waarbij hij een generieke controle uitvoert op de kwaliteit van de aangeleverde gegevens, door deze te vergelijken met de gegevens uit voorgaande periodes met de kennis van de ontwikkelingen in de organisatie en de doelstellingen zoals besproken in het Duurzaamheidsoverleg. Als uit deze generieke controle afwijkingen naar voren komen, neemt hij rechtstreeks contact op met de rapportage verantwoordelijke om de oorzaak van de afwijking te achterhalen.

De rapportage verantwoordelijke voert, indien nodig, een specifieke datakwaliteitscontrole uit in de achterliggende rapportagesystemen en zorgt voor correcties en/of een gedegen onderbouwing waarom de gegevens afwijken van voorgaande periodes en koppelt dit terug aan de KAM-coördinator en de Director CSR.

4.8.2.3 *Opvolgen van bevindingen*

Bevindingen worden gerapporteerd in het verslag van de Onafhankelijke beoordeling en in de interne- en externe auditrapportages. Deze worden gedeeld met het Duurzaamheidsteam en besproken tijdens het



Duurzaamheidsoverleg. De leden van het Duurzaamheidsteam zijn verantwoordelijk voor het vaststellen van root-causes en de verbetermaatregelen en voor het implementeren hiervan. Opvolging van de voortgang vindt plaats tijdens het Duurzaamheidsoverleg en is input voor de Management Review. Toetsing vindt plaats via audits.

4.8.2.4 *Bewaren en archiveren van rapportages*

De KAM-coördinator bewaart de verslagen van de Onafhankelijke beoordeling en de in- en externe auditverslagen minimaal 3 jaar op het netwerk van MAAS op de daartoe afgesproken locatie. Na 3 jaar worden de verslagen en rapporten gearchiveerd door de KAM-coördinator.

4.8.3 **PROCESBEWAKING**

Generieke en specifieke datakwaliteitscontroles worden door de rapportageverantwoordelijken en de KAM-coördinator uitgevoerd en besproken. Indien nodig worden verbeteracties doorgevoerd. Verbeteracties kunnen ook voortkomen uit de interne Onafhankelijke beoordeling en uit in- en externe audits. Opvolging vindt plaats in het Duurzaamheidsteam en is input voor de Management Review.

Tijdens de externe audit vindt verificatie van de CO₂-emissie inventaris en CO₂ footprint berekening plaats.



4.9 Werken met sleutelpersonen energie- en CO₂-management

4.9.1 DOEL VAN HET PROCES

Sleutelpersonen hebben vanuit hun functie- en verantwoordelijkheidsgebied binnen MAAS een belangrijke rol bij het actief bijdragen aan het energie- en CO₂-beleid van de organisatie door CO₂-bewust te denken en te handelen. Samen vormen de sleutelpersonen energie- en CO₂-management (sleutelpersonen) het MAAS Duurzaamheidsteam.

4.9.2 PROCES

4.9.2.1 *Rol en verantwoordelijkheden sleutelpersonen energie- en CO₂ management*

Sleutelpersonen zijn bekend met het Duurzaamheid-, Energie- en CO₂-beleid en de bij behorende doelstellingen en ze begrijpen hoe zij belangrijke energie- en CO₂-aspecten in hun werk kunnen beïnvloeden.

Hiernaast zijn sleutelpersonen, mede als onderdeel van hun rol en functie binnen de organisatie, betrokken bij en verantwoordelijk voor het ontwikkelen en realiseren van (onderdelen van) het Duurzaamheid-, Energie- en CO₂-beleid, het energie- en CO₂-managementsysteem, besparingsmaatregelen, monitoring, communicatie en/of verslaglegging.

Concreet betekent dit o.a. het

- Implementeren en ondersteunen van maatregelen die bijdragen aan de MAAS duurzaamheid-, milieu-, CO₂- en energie reductiedoelstellingen binnen hun verantwoordelijkheidsgebied en het actief aandragen van ideeën en informatie voor maatregelen en beleid. Hiermee oefenen zij invloed uit, via hun rol, op het CO₂- en energiebeleid, het energieverbruik en de CO₂-uitstoot van de organisatie en op het gebruik, opslaan of opwekken van duurzame energie;
- Bijwonen van de periodieke overleggen van het Duurzaamheidsteam en het (CO₂-Prestatieladder) Management Review-overleg, waar de voortgang van de CO₂- en energiereductie-maatregelen en -doelstellingen van het MAAS Klimaatactieplan en plan van aanpak wordt besproken en de effectiviteit van het CO₂- en energiemanagementsysteem wordt vastgesteld. Tijdens deze overleggen kunnen de sleutelpersonen opmerkingen en suggesties voor verbetering van het energie- en CO₂-beleid, de doelstellingen en bijbehorende maatregelen indienen;
- Agenderen van het energie- en CO₂-beleid, de bijbehorende doelstellingen en maatregelen tijdens werkoverleggen met medewerkers, leidinggevenden, MT en directie leden;
- Opvolgen van bevindingen uit interne en externe audits en verbeteracties die voortkomen uit de Management Review om de



effectiviteit van het CO₂- en energimanagementsysteem, haar beleid, doelstellingen en maatregelen te verbeteren;

- Periodiek opleveren van hoogkwalitatieve data voor het bepalen van de emissie-inventaris en het berekenen van de CO₂-footprint uit de processen waar zij verantwoordelijk voor zijn binnen MAAS. Hiermee kan inzicht worden verkregen in de voortgang en effectiviteit van de getroffen maatregelen uit het plan van aanpak bij het MAAS Klimaattransitieplan en kunnen acties ter verbetering worden vastgesteld, of kan worden besloten dat de eerder vastgestelde doelen moeten worden bijgesteld.

Verder zijn sleutelpersonen op hoogte wat de gevolgen zijn van het niet voldoen aan de eisen van het (energie- en CO₂) managementsysteem.

In het proces 4.8 Evaluatie en actualisatie CO₂-Emissie Inventaris is voor de rol van Director CSR/ Strategic Purchaser en de rol van KAM Coördinator vastgelegd welke aanvullende verantwoordelijkheden zij hebben in het managementsysteem.

4.9.2.2 *Inventariseren van sleutelpersonen*

De Director CSR en de KAM Coördinator inventariseren op basis van de doelstellingen en bijbehorende maatregelen uit het MAAS Klimaattransitieplan, c.q. de MAAS Duurzaamheid- en CO₂-reductiedoelstellingen, met het bijbehorende plan van aanpak, welke medewerkers met cruciale rollen binnen MAAS als sleutelpersonen zullen worden benoemd.

Ten aanzien van scope 1 en 2 zullen sleutelpersonen worden benoemd die verantwoordelijk zijn voor en de juiste competenties hebben op vlak van:

- Facilitair management,
- Gebouwbeheer, en
- Wagenparkbeheer.

Vanuit strategische inkoop zal de Strategic Purchaser ondersteuning bieden bij strategische beslissingen die moeten worden genomen of het afsluiten van contracten binnen deze werkvelden.

Ten aanzien van scope 3 zullen sleutelpersonen worden benoemd die binnen MAAS verantwoordelijk zijn voor en de juiste competenties hebben op vlak van:

- Voorraadbeheer van ingrediënten en (zero emissie) logistiek
- Installaties van projecten bij klanten en retourlogistiek van machines en koffiemeubels
- Onderhoud en refurbishment van machines en meubels
- (Duurzame) inkoop van ingrediënten
- (Duurzame) inkoop van facilitaire producten en diensten ter ondersteuning van de MAAS dienstverlening



- Kwaliteit-, milieu-, energie-, en CO₂-management en bij behorende wet- en regelgeving
- Rapportage en verduurzaming van de personenmobiliteit met privé voertuigen
- Ontwikkeling en vermarkten van duurzame producten en productproposities.

4.9.3 PROCESBEWAKING

Generieke en specifieke datakwaliteitscontroles worden door de sleutelpersonen uitgevoerd en besproken. Indien nodig worden verbeteracties doorgevoerd. Verbeteracties kunnen ook voortkomen uit de interne Onafhankelijke beoordeling en uit in- en externe audits. Opvolging vindt plaats in het Duurzaamheidsteam en is input voor de Management Review.

Tijdens de externe audit vindt verificatie van de emissie inventaris en CO₂ footprint berekening plaats...



5 G&VW Processen

De G&VW-processen beschrijven de processen die betrekking hebben op de meting, analyse en verbetering van de G&VW prestaties binnen MAAS.

Het betreft hier processen op het gebied van (bevorderen van) veilig werken, identificatie van risicovolle taken en werkzaamheden, het opstellen van TRA's, uitvoeren van werkplekinspecties, bedrijfsgezondheidszorg, de uitgifte van PBM's, de omgang met afvalstoffen en de wijze van verbetering van de organisatie als gevolg van ongevallen, incidenten en noodsituaties

5.1 RI&E en Plan van Aanpak

5.1.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het (laten) uitvoeren van een risico-inventarisatie en –evaluatie om de ongewenste effecten ten aanzien van veiligheid, gezondheid en milieu vast te stellen en te beheersen.

5.1.2 PROCES

5.1.2.1 *Frequentie evaluatie RI&E*

Ieder jaar zal tijdens de Management Review door het Management team en de Preventiemedewerker/ KAM-coördinator worden beoordeeld of een nieuwe Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) noodzakelijk is. Criteria daarbij zijn: veranderingen in de werkomgeving, de arbeidsmiddelen of de werkzaamheden en analyse van ongevallen en incidenten.

5.1.2.2 *Inplannen en uitvoeren RI&E*

Indien een herziening van de RI&E noodzakelijk is, dan is de Preventiemedewerker/ KAM-coördinator verantwoordelijk voor het plannen en (laten) uitvoeren van een RI&E. Indien de Preventiemedewerker/ KAM-coördinator niet over de juiste kwalificaties beschikt, kan deze een beroep doen op een deskundige. Een en ander is contractueel afgesproken met een andere partij dan de reguliere Arbodienst. De RI&E en het bijbehorende Plan van Aanpak wordt periodiek gedurende het jaar door de Preventiemedewerker/ KAM-coördinator bijgehouden in de applicatie van de organisatie die MAAS hierbij ondersteunt. De tool wordt door de externe partij regelmatig geactualiseerd met de laatste wijzigingen in de Arbowet- en regelgeving. Door deze nieuwe betreffende vragen te beantwoorden, blijft MAAS ook op de hoogte van de laatste wijzigingen hierin.

De resultaten van de RI&E en het Plan van Aanpak, welke zijn opgenomen in een online G&VW- /Arbobeheersysteem⁶, worden – alleen bij ingrijpende wijzigingen - samen met de actualiteit besproken met het Management team en de (VGWM-commissie van de) Ondernemingsraad.

Voor het periodiek beoordelen van de RI&E maakt MAAS gebruik van een externe kerndeskundige. Op deze wijze wordt er een vaste methodiek gehanteerd bij het uitvoeren van de RI&E's.

5.1.2.3 *Inplannen en uitvoeren systeem- en scopetoets RI&E*

Voor externe communicatie maakt de externe dienstverlener van het Arbomanagementsysteem eenmaal per drie jaar een toetsing van de ingevoerde gegevens. In ieder geval een systeemtoets over de volle breedte van de arbeidsomstandighedenproblematiek binnen MAAS, met een toetsing of alle wettelijke vereiste onderdelen in de RI&E voorkomen.

Indien voor specifieke onderdelen een aanvullende inhoudelijke beoordeling nodig is – de scope toets- dan is specifieke deskundigheid vereist; van

⁶ <https://preventie-werk.nl/diensten/digitaal-arbobeheersysteem-abs>



Bedrijfsarts, gecertificeerde Arbeidshygiënist, een gecertificeerde Hoger Veiligheidskundige of Arbeids- & Organisatiedeskundige.

Het resultaat van de toetsing is een PDF-document met daarin de RI&E met bijbehorend Plan van Aanpak. Met de PDF RI&E worden dus feitelijk drie deeldocumenten bedoeld: RI&E (brondocument); Plan van aanpak (waarin concrete maatregelen voor de geïnventariseerde risico's staan en het toetsingsrapport is verwerkt); Toetsingsrapport.

5.1.2.4 *Bewaken plan van aanpak*

De rapportage, het Plan van Aanpak en de te treffen maatregelen worden bij ingrijpende wijzigingen besproken tijdens het Management teamoverleg. Het Management team is verantwoordelijk voor het opvolgen van de maatregelen en het bespreken van deze maatregelen met leidinggevend. De stand van zaken wordt gemeld aan de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker ter verwerking in het G&VW-/ Arbobeheersysteem. Als er in de Arbobeheersysteem vragenlijst van de RI&E een risico/verbeterpunt is geconstateerd, dan zijn er ook maatregelen gedefinieerd om die verbetering te bereiken.

5.1.2.5 *Basis Risico Factoren (BRF)*

Bij het ontstaan van risico's en effecten zoals ongevallen of blootstellingen is sprake van een driedeling.

- Directe factoren/oorzaken: directe factoren treden op het moment van een blootstelling of ongeval op. Voorbeelden zijn het niet gebruiken van een persoonlijk beschermingsmiddel of het snel even werken zonder beveiliging. Deze handelingen zijn vaak nog door de leidinggevende en betrokkene te beïnvloeden.
- Grondoorzaken/ achterliggende oorzaken: deze geven een verfijning aan binnen de gekozen BRF-hoofdrubriek. De grondoorzaken of indirecte factoren bestaan meestal al geruime tijd. Voorbeelden zijn het niet beschikbaar stellen van apparatuur, slechte communicatie tijdens de overdracht van werkzaamheden en/of de inzet van een onervaren medewerker voor een moeilijke klus.
- BRF. Hierdoor op systeemniveau hierover te spreken door management en de OR. Hiermee wordt voorkomen dat MAAS blijft steken op detailniveau.

MAAS is meer geïnteresseerd in het structureel aanpakken van deze systeemfactoren dan in het ad hoc oplossen van allerlei zeer uiteenlopende werkplekdetails. Door zicht te krijgen op de grondoorzaken en de BRF's kunnen meer fundamentele verbeteringen worden aangebracht dan door alleen aan de hand van de directe oorzaken actie te ondernemen. Indien de structurele oorzaken niet benoemd worden, bestaat een grote kans dat het management alleen de in de RI&E genoemde concrete (onveilige) werksituaties aanpakt en de achterliggende oorzaken laat liggen, waarmee de - niet-herkende generieke (onveilige) - situaties blijven bestaan. Als gevolg van het laten voortbestaan van de achterliggende structurele oorzaken, ontstaan opnieuw gevaarlijke situaties op de werkvloer waaruit risico's kunnen voortkomen.



MAAS heeft daartoe een afzonderlijk BRF-document opgesteld met grondoorzaken, risico 's en maatregelen en gebruikt dit als bijlage bij de honderden RI&E items. Tijdens Management Review kan dan daarmee op BRF-niveau beoordeeld worden.

5.1.2.6 *Vastleggen maatregelen*

De vastgestelde risico's worden beheerst door invoering van maatregelen, welke via voorlichting/instructie aan de medewerkers bekend zijn gemaakt. De uitvoering van de maatregelen worden regelmatig gecontroleerd door uitvoering van de interne audits en de werkplekinspecties.

5.1.3 PROCESBEWAKING

Het Management team is verantwoordelijk voor het opvolgen van de maatregelen naar aanleiding van de RI&E, de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker bewaakt de voortgang van de opvolging. De acties worden in het Plan van Aanpak opgenomen (vastgelegd in het G&VW-/ Arbobeheersysteem).



5.2 Inventarisatie G&VW-risico's & TRA's

5.2.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is een zo goed mogelijke inschatting te maken van de verwachte risico's bij werkzaamheden in de werkplaats, in de depot(s) en op klantlocaties om de werkzaamheden effectiever uit te voeren en incidenten en nadelige gevolgen te voorkomen.

Tevens is het doel van deze proces het op correcte wijze voorlichting en instructie geven aan zowel eigen personeel als onderaannemers omtrent de mogelijke risico's die verbonden zijn aan specifieke werkzaamheden. Daarmee vergroten van de veiligheid en verkleinen van de kans op ongevallen en ongewenste blootstelling aan gevaar bronnen.

5.2.2 PROCES

5.2.2.1 *Inventariseren risico's*

Voor alle werkzaamheden waar specifieke G&VW- en veiligheidsrisico's zijn te verwachten, wordt een inventarisatie uitgevoerd betreffende specifieke risicovolle activiteiten/ issues conform proces 4.5 *Evaluatie en actualisatie risicoanalyse*. Het resultaat hiervan is uitgewerkt in het document "*MAAS_Context_Risicoanalyse*".

Voor de risicovolle werkzaamheden met een 'projectmatig' karakter (als gevolg van wisselende klantlocaties, breed scala aan automaten etc.) is het van belang om een actuele inventarisatie van de risico's op gebied van veiligheid en gezondheid voor de werknemers beschikbaar te hebben. Hiervoor wordt een aanvullende Taak Risico Analyse (TRA) opgesteld. Een functie-RI&E kan worden beschouwd als een optelsom van de Taak Risico Analyses van alle deeltaken behorend bij de functies.⁷

5.2.2.2 *Opstellen aanvullende TRA*

Het doel van de Taak Risico Analyse (TRA) is het voorkomen van ongevallen als gevolg van het uitvoeren van werkzaamheden. De afzonderlijke taakstappen en de bijhorende maatregelen om de risico's weg te nemen of beheersbaar te maken zijn vastgelegd in de TRA.

De TRA is een methode om op een doordachte manier tot de meest veilige werkmethode te komen. De VGWM-commissie inventariseert en evalueert wat nieuwe risico's van het werk voor de gezondheid van de werknemers zijn en doet hierbij een beroep op de ervaring en de wil tot verbetering van de werknemers. Het resultaat hiervan is een 'generieke' TRA.

Indien de 'generieke' TRA niet (volledig) passend is in een (klant)specifieke situatie, dan kan de 'generieke' TRA vervolgens op een klantlocatie in teamverband wordt uitgevoerd en locatiespecifiek gemaakt worden. De initiators hiervan zijn de Regio- of Object coördinatoren (in geval van operator werkzaamheden) of de Support Engineer (in geval van field service

⁷ <https://www.riemaken.nl/article/relatie-tussen-de-rie-de-functie-rie-de-taak-risico-analyse-tra-en-de-lmra>



werkzaamheden). In het team zitten de personen die de werkzaamheden daadwerkelijk gaan uitvoeren. Aanvullend kan overlegd worden met de lokale deskundigen (veiligheidskundige of technische specialist). Het uitvoeren van de TRA is een lijnverantwoordelijkheid. Om het proces te begeleiden functioneert één van de teamleden als voorzitter.

5.2.2.3 *Communicatie*

De resultaten van de inventarisatie van de G&VW-risico's en de TRA's worden door de betreffende manager met de medewerker besproken tijdens de 'introduktie nieuwe medewerker' volgens activiteit 3.2.2.3 *Introduktie nieuwe medewerkers*.

In het geval de 'generieke' TRA locatiespecifiek moet worden gemaakt, vindt dit plaats volgens activiteit 5.2.2.2 *Opstellen aanvullende TRA*. Alle medewerkers die de risicovolle werkzaamheden gaan uitvoeren worden bij dit proces betrokken.

De 'generieke' TRA's zijn voor iedereen beschikbaar via MAASWeb.

5.2.2.4 *Beoordelen na verzuim*

Na ieder ongeval met verzuim wordt de TRA geëvalueerd en zonodig aangepast.

5.2.3 PROCESBEWAKING

De risicoanalyse wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van het Managementteam in samenwerking met de KAM-coördinator. Deze wordt jaarlijks beoordeeld op actualiteit en effectiviteit.

De VGWM-commissie is verantwoordelijk voor het laten opstellen en/of wijzigen van aanvullende TRA's als gevolg van de jaarlijkse beoordeling van de risicoanalyse en/of na ieder ongeval met verzuim. De VGWM-commissie is verantwoordelijk voor het uitvoeren en evalueren van de 'generieke' TRA's.

De Regio- of Object coördinatoren of de Support Engineer zijn verantwoordelijk voor het opstellen van een locatiespecifieke TRA.

5.3 Werkplekinspecties (WPI)

5.3.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is het uitvoeren van werkplekinspecties voor het waarborgen van veiligheid en gezondheid op de werkplek.

5.3.2 PROCES

5.3.2.1 *Uitvoeren werkplekinspecties*

Werkplekinspecties worden uitgevoerd op werkplekken/locaties waar de verwachte G&VW-risico's voor de medewerkers het grootst zijn. Bij MAAS zijn dat de werkplaats, de depots, de klantlocaties en de bedrijfswagens, zowel geel als grijs.

De werkplekinspecties worden uitgevoerd aan de hand van de 'Checklist werkplekinspectie'. Bij de Operating werkplekinspecties van de klantlocaties zijn de onderwerpen van deze checklist per thema verwerkt in een digitale bezoekerapportage. Deze werkplekinspecties worden gecombineerd met de reguliere bezoeken van Regio- of Object coördinatoren en Support Engineers aan Operators en/of Service engineers.

Tijdens de uitvoering van de werkplekinspecties worden periodiek onderdelen van de 'risicoanalyse Arbo' (onderdeel van het document *MAAS_Context_Risicoanalyse*) ter review meegenomen. Hiermee blijft de 'risicoanalyse Arbo' actueel via de participatie van medewerkers.

De werkplekinspecties worden uitgevoerd volgens onderstaande tabel:

Locatie	Verantwoordelijke	Frequentie*
Engineer	Support Engineer	2 x per jaar
Support Engineer	Technical Field Service manager	2 x per jaar
Werkplaats ruimte en werkplaats medewerkers	Werkvoorbereider werkplaats	2 x per jaar
Installatie Engineer	Project manager	2 x per jaar
Customer Service Inspectors (CSI)	Manager Planning & Implementatie	2 x per jaar
Depot- & magazijn-ruimtes hoofdkantoor	Warehousing & Logistics	1-2 x per jaar
(Mobiele) Operators	Regio- of Objectcoördinator	2 x per jaar

*Frequentie is gebaseerd op de resultaten van risicoanalyse

5.3.2.2 *Beoordeling werkplekinspecties Operating*

De Regio- of Object coördinatoren beoordelen (bij voorkeur samen met een medewerker) aan de hand van de "Checklist werkplekinspectie" of bestaande maatregelen voor de werkplek in voldoende mate de veiligheid en gezondheid van het daar werkzame personeel borgen. Van de werkplekinspectie wordt een verslag gemaakt via een aantekening in de digitale bezoekerapportage. Van deze werkplekinspecties worden alle



geconstateerde tekortkomingen met bijbehorende maatregelen vastgelegd in de digitale bezoeksrapportage.

5.3.2.3 *Beoordeling werkplekinspecties overig*

De Manager Planning & Implementatie, Warehousing & Logistics, Regio- of Object coördinatoren en Support Engineer beoordelen (bij voorkeur samen met een medewerker) aan de hand van de “Checklist werkplekinspectie” of bestaande maatregelen voor de werkplek in voldoende mate de veiligheid en gezondheid van het daar werkzame personeel borgen. Van de werkplekinspectie wordt een verslag gemaakt door het invullen van de “Checklist werkplekinspectie” of via een aantekening in de digitale bezoeksrapportage. Bij geconstateerde tekortkomingen wordt er direct een te nemen maatregel besproken en aangegeven wie de actie gaat nemen en binnen welke termijn.

5.3.2.4 *Beoordeling werkplekinspecties uitbestede diensten*

Bij het uitbesteden van het werk legt MAAS het veiligheidsbeleid voor een belangrijk deel bij de dienstverlener neer. Indien de dienstverlener als bedrijf VCA gecertificeerd is, dan zal tenminste 1x per maand per operationele werkplek een WPI plaatsvinden. Deels tijdens werkzaamheden voor specifiek MAAS. De externe dienstverlener houdt hier toezicht op, zodat de VCA-certificatie behouden blijft. MAAS krijgt hier geen afschriften van. Evaluatie van de belangrijkste WPI-bevindingen vindt plaats tijdens de (kritische) leveranciersbeoordeling tussen de verantwoordelijke MAAS leidinggevende en de contactpersoon van de betreffende toeleverancier.

5.3.2.5 *Bewaken acties werkplekinspecties*

De in 5.3.2.1 aangegeven functionaris is de verantwoordelijke voor uitvoering en opvolging van de werkplekinspecties. De leidinggevende van de functionaris monitort dit ad hoc. Bij niet nakomen van de frequentie wordt een korte oorzaakanalyse uitgevoerd en worden vervolgens eventuele herstel- en corrigerende maatregelen genomen.

De interne auditoren verifiëren steekproefsgewijs de daadwerkelijke uitvoering van de werkplekinspecties via interne audits. Periodiek wordt de voortgang van de gerapporteerde actiepunten opgevraagd bij de verantwoordelijken en gerapporteerd aan het Managementteam; minimaal jaarlijks in de Management Review.

5.3.2.6 *Jaarlijkse analyse*

De KAM-coördinator beoordeelt minimaal jaarlijks of de analyse op hoofdlijnen (Basis Risico Factoren) geactualiseerd dient te worden op basis van eventuele bevindingen vanuit de werkplekinspecties ten behoeve van de Management Review. Op basis van deze analyse kunnen aanvullende acties of een voorlichtingscampagne over een specifiek thema worden gestart.



5.3.3 PROCESBEWAKING

De leidinggevenden van Planning & Implementatie, Warehousing & Logistics, Operating (zoals Regiomanagers, Regio- en Object coördinatoren) en Technical Service (zoals de Support Engineers) zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de werkplekinspecties en de daaruit voortkomende gerapporteerde actiepunten. De KAM-coördinator is verantwoordelijk voor de jaarlijkse analyse op hoofdlijnen van de werkplekinspecties en de rapportage aan het Managementteam.



5.4 Bedrijfsgezondheidszorg

5.4.1 DOEL VAN HET PROCES

Dit proces beschrijft de wijze waarop de bedrijfsgezondheidszorg is geregeld binnen MAAS.

5.4.1.1 *Verzuim- en herstelbeleid*

Mocht een medewerker zich onverhoopt moeten ziekmelden, dan kan dat uitsluitend telefonisch bij de directe leidinggevende – zo spoedig mogelijk maar uiterlijk een half uur voor start werktijd. Ziekmeldingen die op een andere manier worden doorgegeven (SMS, whatsapp, email) worden niet geaccepteerd. MAAS is als werkgever verplicht om je tijdens ziekteverzuim aangepaste werkzaamheden aan te bieden en werknemer is verplicht om aangepast werk te accepteren. Zo kan werknemer zo snel mogelijk weer deelnemen aan het arbeidsproces en werken aan herstel. MAAS helpt medewerker hierbij uiteraard zo goed mogelijk. Om medewerker hierbij actief te helpen maakt de leidinggevende van de directe leidinggevende mogelijk direct na de ziekmelding een afspraak voor een persoonlijk gesprek de volgende werkdag op een MAAS locatie, bijvoorbeeld kantoor of een depot. Als de leidinggevende een Operating Regio Manager is, zal deze zelf de afspraak met de medewerker maken. Tijdens dit gesprek worden afspraken gemaakt over terugkeer uit verzuim, en waar nodig over aangepast werk. Daarmee geven MAAS en medewerker invulling aan de verplichting over het aanbieden en accepteren van (aangepast) werk. De case manager volgt elke frequent verzuimcase en verzuim lange duur bij operating op in samenspraak met de arbodienst, HR en leiding. Medewerkers in verzuim krijgen mogelijk ook met de casemanager contact in het kader van herstellen en hopelijk re-integratie in het MAAS-arbeidsproces.

5.4.1.2 *Aangesloten bij gecertificeerde arbodienst*

MAAS is aangesloten bij een gecertificeerde arbodienst. HR onderhoudt het contact met de arbodienst.

De arbodienst is verantwoordelijk voor de ziekteverzuimbegeleiding. Medewerkers van MAAS worden in de gelegenheid gesteld om een medisch deskundige te raadplegen zoals vastgelegd in de overeenkomst met de erkende arbodienst.

De samenwerking tussen MAAS en de arbodienst geschiedt in overeenstemming met de Arbeidsomstandighedenwet. De arbodienstverleners (kerndeskundigen, bedrijfsartsen) kunnen advies uitbrengen aan HR, de MAAS Ondernemingsraad en de MAAS Preventiemedewerker.

5.4.1.3 *Initiatief voor PAGO/PMO*

Een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) is functie-risico-gebonden (geldt dus niet automatisch voor alle werknemers) en moet wettelijk verplicht worden aangeboden. In een PAGO worden alleen die aspecten van de gezondheid onderzocht die een relatie hebben met de gevaren en risico's in het werk. Kerndoel: Het voorkomen van



gezondheidsschade en het vroegtijdig signaleren van gezondheidsschade als gevolg van risico's in het werk.

Een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) is bedoeld voor individuele medewerkers en is een algemene gezondheidsscreening waarbij wordt gekeken naar zaken die van invloed zijn op het werk van de medewerker, zoals bijvoorbeeld leefstijl, arbeidsomstandigheden en werkdruk.

Hoewel het management of de medezeggenschap het initiatief tot een PAGO/PMO kan nemen, zal de bedrijfsarts vaak als initiator een actieve rol spelen om het PAGO/PMO op de agenda te krijgen. De bedrijfsarts adviseert een PAGO altijd op basis van een uitgevoerde RI&E. Volgens het PAGO-advies zoals is opgenomen in de RI&E, kan aan medewerkers van MAAS op basis van functie en werkzaamheden zoals omschreven in de functieomschrijvingen (als de functie hierom vraagt) een PAGO aangeboden worden. Een PMO kan op basis van overige signalen worden geadviseerd.

5.4.1.4 *Uitvoeren PAGO/ PMO*

Deelname is altijd vrijwillig, dus kan desgevraagd ook individueel worden aangevraagd. Het PAGO wordt altijd uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een geregistreerd bedrijfsarts.

Deelname aan dit PAGO door de medewerker geschiedt geheel op vrijwillige basis met een frequentie van maximaal één keer per vier jaar. Op grond van de resultaten uit de RI&E overlegt werkgever met de werknemersvertegenwoordiging (OR) over de frequentie en de inhoud van het PAGO. De informatie uit een PAGO kan vervolgens die uit de RI&E weer aanvullen.

5.4.1.5 *Vertrouwenspersoon en Preventiemedewerker*

Voor MAAS vervult eigen medewerker of een externe persoon de rol van zowel Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen als Vertrouwenspersoon Integriteit (Klokkenluidersregeling).

De KAM-coördinator vervult ook de formele wettelijk rol van Preventiemedewerker. Elke medewerker kan vertrouwelijk contact opnemen met de Vertrouwenspersoon en/of de Preventiemedewerker.

5.4.1.6 *Aangepast werk*

In overleg met de medische deskundige en de betrokken medewerker wordt na of tijdens ziekte/ongeval bekeken in hoeverre aangepast werk kan worden geboden als blijkt dat de medewerker niet meer in zijn eigen werk kan terugkeren. Hierbij wordt een spoor 1 en/of spoor 2 traject doorlopen volgens de Wet Poortwachter. Registraties hiervan worden opgenomen in het HR personeelsdossier.

5.4.1.7 *Analyse en evaluatie*

De arbodienst evalueert jaarlijks de dienstverlening en informeert de ondernemingsraad over de gegeven adviezen. Voor het maken van de analyse wordt gebruik gemaakt van de verzuimcijfers uit het registratiesysteem van arbodienst. De arbodienst koppelt het personeelsbestand en organogram aan de verzuimgegevens.



5.4.2 PROCESBEWAKING

HR is verantwoordelijk voor het laten uitvoeren van de jaarlijkse verzuimanalyse door de Arbodienst.

De Preventiemedewerker is verantwoordelijk voor:

- Het (mede) opstellen en (laten) uitvoeren van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E);
- Het adviseren en nauw samenwerken met de (commissies van de) Ondernemingsraad over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid;
- Het geven van aanbevelingen bij de uitvoering van de maatregelen.

De Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen en Integriteit is verantwoordelijk voor:

- Het opvangen, begeleiden en informeren van de medewerker;
- Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie; en
- Het adviseren van bestuur en management.

Medische gegevens vallen geheel onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts kan wel de functionele beperkingen en mogelijkheden bij verzuim doorgeven. Gegevens over verzuim mogen alleen worden doorgeven aan de direct betrokkenen, dus leidinggevende en medewerkers van de personeelsadministratie. De personen die de gegevens over verzuim onder ogen krijgen hebben een geheimhoudingsplicht en mogen de gegevens niet verder verspreiden.



5.5 Afhandelen van (bijna) ongevallen en (milieu)-incidenten

5.5.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is om op uniforme wijze melding te doen van een bedrijfsongeval, (milieu)-incident en het onderzoek naar de oorzaken daarvan vast te leggen. Indien nodig zal dit leiden tot het nemen van corrigerende maatregelen om herhaling van het ongeval of incident zoveel mogelijk te voorkomen. Onder dit proces vallen ongevallen of incidenten met medewerkers van MAAS, uitzendkrachten, tijdelijk personeel en medewerkers van uitbestede diensten. Verkeersongevallen die tijdens het woon-werkverkeer plaatsvinden worden niet als arbeidsongevallen aangemerkt.

Als er (potentieel) gevaar is voor de biologische status, de volksgezondheid, het milieu of voor eigendom van MAAS, medewerker, klant of externe dienstverlener, dan vallen ook (bijna) ongevallen en (bijna) incidenten met de producten en diensten van MAAS onder deze proces.

Als er een incident op de werkvloer plaats vindt moeten medewerkers dat in alle openheid kunnen rapporteren en aan het onderzoek meewerken.

Alle incidenten die een datalek betreffen zijn beschreven in proces 4.7

Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens.

5.5.2 PROCES

5.5.2.1 *Bewustwording van het meldingsproces*

Alle MAAS medewerkers hebben op de werkvloer te maken met arbo-, milieu- en andere incidenten met een meldingsplicht of meldingsmogelijkheid. De veiligheids- en gezondheidsrisico's voor medewerkers zijn wel verschillend. Die variëren van werken aan een bureau tot werken met reinigingsmiddelen en apparaten. De meldcultuur rondom onveilige situaties binnen MAAS is een belangrijk element van de algehele veiligheid op de werkvloer. Want hoe meer (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties MAAS medewerkers melden, hoe meer cruciale informatie MAAS ontvangt over wat er misgaat of mis kan gaan.

5.5.2.2 *Het plaatsvinden van een ongeval of incident*

Wanneer er een ongeval of incident heeft plaatsgevonden, dient onmiddellijk HR gewaarschuwd te worden. Wanneer het gaat om een ongeval met persoonlijk letsel, moet er tevens een bedrijfshulpverlener gewaarschuwd worden. MAAS heeft geen intern noodnummer. Incidenten op het hoofdkantoor worden direct of via de receptie aan HR en Hoofd bhv gemeld. Incidenten op de depots/ cross docks (zeer beperkte openingstijden) gaan via de politie (geen spoed) of 112 (bij spoed) als er geen lokale bhv aanwezig is (zeer beperkte aanwezigheid).

Indien het de locatie van de klant betreft, dan wordt het proces van de klant gevolgd, maar dient dit wel gemeld te worden aan de Directeur Personeel.



De CEO/Managing Director, Directeur Personeel en de COO worden van ieder ongeval of incident met (potentieel) gevaar voor volksgezondheid, milieu of eigendom direct op de hoogte gesteld per telefoon en e-mail.

5.5.2.3 *Is het noodzakelijk om verdere maatregelen te nemen*

De Directeur Personeel beslist, in overleg met de bedrijfshulpverlener en vooral in afstemming met de triagisten van de 112-alarmcentrale, of het noodzakelijk is verdere maatregelen te nemen, zoals oproepen arts, transport naar arts/EHBO, oproepen brandweer of andere deskundige diensten om verdere schade en letsel te beperken.

Indien het een locatie van de klant betreft, dan wordt ook het proces van de klant gevolgd.

Indien er (potentieel) gevaar is voor de volksgezondheid of voor eigendom onderzoekt de Technical Quality Manager, daarbij ondersteund door eventueel noodzakelijke specialisten, het (bijna) ongeval of incident en beslist of het noodzakelijk is verdere maatregelen te nemen.

5.5.2.4 *Vastleggen ongeval of incident op een meldingsformulier*

Nadat de betreffende maatregelen zijn genomen legt de Technical Quality Manager, de leidinggevende of andere melder de omstandigheden tijdens het ongeval of incident en de oorzaken die tot het ongeval hebben geleid, zo nauwkeurig mogelijk vast in het Meldingsformulier Ongeval of Incident. HR controleert bij ontvangst of het meldingsformulier compleet is ingevuld en neemt alleen bij onduidelijkheden contact op met Technical Quality Manager, de leidinggevende of andere melder. Vervolgens stuurt HR het meldingsformulier door naar de KAM-coördinator. De KAM-coördinator neemt de informatie van het formulier over in het incidentenregister.

5.5.2.5 *Melden van onveilige handelingen en/ of situaties*

Iedere medewerker is verplicht bij het constateren van onveilige handelingen en/of situaties eventuele betrokkene te waarschuwen en waar mogelijk de benodigde maatregelen te nemen, zodat de kans op een ongeval wordt weggenomen of verkleind. Tevens dient dit gemeld te worden via een email aan de KAM-coördinator. De KAM-coördinator kan aanvullend aanbevelen dat het Meldingsformulier Ongeval of Incident wordt ingevuld (near miss).

5.5.2.6 *Onderzoek naar de oorzaken van het ontstaan van G&VW ongevallen, incidenten en onveilige handelingen/situaties met personen*

Het onderzoek naar de oorzaken van het ontstaan van ongevallen, incidenten en onveilige handelingen/situaties met medewerkers van MAAS, uitzendkrachten, tijdelijk personeel en medewerkers van uitbestede diensten wordt uitgevoerd door de KAM-coördinator en in het incidentenregister vastgelegd.

Het mogelijke milieueffect wordt hierin ook meegenomen. Tevens wordt vermeld welke actie is ondernomen, of moet worden ondernomen, om herhaling te voorkomen. De KAM-coördinator bewaakt de voortgang van de te nemen maatregelen.



5.5.2.7 *Onderzoek naar de oorzaken van het ontstaan van (potentieel) gevaar voor de volksgezondheid, milieu of eigendom*

Het onderzoek naar de oorzaken van het ontstaan van (potentieel) gevaar voor de volksgezondheid, milieu of eigendom wordt uitgevoerd door de Technical Quality Manager. Het mogelijke milieueffect wordt hierin ook meegenomen. Tevens wordt vermeld welke actie is ondernomen, of moet worden ondernomen, om herhaling te voorkomen. De Technical Quality Manager bewaakt de voortgang van de te nemen maatregelen.

5.5.2.8 *Externe meldingsplichten*

a. Melden ernstig ongeval bij de Nederlandse Arbeidsinspectie

Indien sprake is van een van de volgende ongevallen, meldt HR dit aan de Nederlandse Arbeidsinspectie:

- Ongeval met dodelijke afloop;
- Ongeval met opname ter observatie of behandeling in ziekenhuis; een poliklinische behandeling wordt dus niet als ziekenhuisopname beschouwd.
- Ongeval met blijvend letsel: o.a. amputatie, blindheid, chronische-, lichamelijke- of psychische klachten.

Bij een ongeval met dodelijke afloop wordt dit direct telefonisch gemeld via nummer **0800-5151**. Bij een ongeval met ziekenhuisopname of blijvend letsel wordt dit zo snel mogelijk gemeld middels het digitale meldingsformulier via <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/melden/arbeidsongeval>

Het verbod om gegevens over gezondheid te verwerken is niet van toepassing als de verwerking geschiedt door de Nederlandse Arbeidsinspectie, voor zover de verwerking noodzakelijk is voor het onderzoek naar arbeidsongevallen die leiden tot de dood, een blijvend letsel of een ziekenhuisopname.

MAAS dient het ongeval eveneens direct melden zodra bekend is dat er alsnog sprake is van een ziekenhuisopname of van blijvend letsel dat in verband kan worden gebracht met het arbeidsongeval. Onder 'blijvend letsel' worden ook chronische lichamelijke en psychische klachten verstaan. Het blijvende karakter van het letsel houdt in dat het vooruitzicht ontbreekt dat het letsel na verloop van tijd vermindert, althans in die mate dat het letsel niet meer als ernstig valt aan te merken.

b. Melden ernstig incident met betrekking tot gezondheid en veiligheid op het werk aan de Certificerende Instelling (CI)

MAAS, te weten de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker stelt de CI onverwijld op de hoogte van het optreden van een ernstig incident of overtreding van de regelgeving waarvoor een bevoegde regelgevende instantie moet worden ingeschakeld.

Onafhankelijk van de betrokkenheid van de bevoegde regelgevende instantie kan een speciale audit nodig zijn in het geval dat de CI zich bewust wordt van een ernstig incident met betrekking tot gezondheid en veiligheid op het werk, bijvoorbeeld een ernstig ongeval of een ernstige overtreding



van regelgeving, om te onderzoeken of het managementsysteem niet gecompromitteerd is en effectief heeft gefunctioneerd. De CI documenteert de uitkomst van haar onderzoek.

Melding aan de CI is in ieder geval verplicht in de volgende gevallen:

- Bij ongevallen die leiden tot een ziekenhuisopname, blijvend letsel of de dood;
- Indien de Nederlandse Arbeidsinspectie een overtreding heeft geconstateerd.

c. Milieu-incident of milieuklacht melden bij de Milieudienst

MAAS dient een ongewoon voorval (incident of afwijking van de reguliere bedrijfsvoering), dat significante nadelige gevolgen voor de leefomgeving heeft of kan hebben, altijd direct telefonisch te melden aan het bevoegd gezag. Meestal is dit de gemeente. Als er ook gevolgen zijn voor oppervlaktewater is dit het Waterschap. In Noord-Brabant dient de melding telefonisch te worden gedaan bij de *Milieu Klachten-Centrale 073-681 28 21*. Klacht of bedrijfsmelding via <https://meldformulier.milieuklachtencentrale.nl/>. Wanneer bij een (technisch) ongeval schade aan het milieu is toegebracht, zal de regionale milieudienst ingelicht moeten worden. De beschikbare gegevens legt de KAM-coördinator voorafgaande aan de melding vast op het ILT-formulier *Vragenlijst Melden ongewoon voorval aan bevoegd gezag*.⁸ (<https://www.milieuklachtencentrale.nl/>). De KAM-coördinator vraagt na of de specifieke melding vanuit een depot of cross dock bij de regionale milieudienst in die provincie gemeld moet worden of dat de melding via Brabant kan gaan, omdat daar de hoofdvestiging van MAAS is.

Na beantwoording van alle vragen, mailt KAM de ingevulde lijst naar (de omgevingsdienst/ regionale uitvoeringsdienst (RUD)⁹ van) het bevoegde gezag onder vermelding van Melding ongewoon voorval.

Op basis van de gegevens wordt gezamenlijk gekeken welke aanvullende maatregelen er op welke termijn kunnen worden genomen.

Het bevoegd gezag moet de meldingen direct doorgeven aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), indien nodig voorzien van extra informatie [https://e-loket.ilent.nl/formulier/nl-](https://e-loket.ilent.nl/formulier/nl-NL/DefaultEnvironment/MMi_022.aspx/CB_Authenticatie/CB_Inleiding)

[NL/DefaultEnvironment/MMi_022.aspx/CB_Authenticatie/CB_Inleiding](https://e-loket.ilent.nl/formulier/nl-NL/DefaultEnvironment/MMi_022.aspx/CB_Authenticatie/CB_Inleiding)).

Op basis van de melding kan het bevoegd gezag een onderzoek instellen.

d. Melden product non-food incident met ernstig risico voor gezondheid, veiligheid & milieu

Zodra distributeurs en importeurs weten dat een product gevaarlijk is, moeten producenten, importeurs of distributeurs onmiddellijk de nodige maatregelen nemen om deze situatie te corrigeren en samen te werken met nationale markttoezichtautoriteiten. De Technical Quality Manager volgt dan het proces voor track & trace. Zodra duidelijk is dat een verhandeld product

⁸ <https://www.ilent.nl/onderwerpen/melden-ongewone-voorvallen-risicovolle-bedrijven/documenten/formulieren/2014/07/24/vragenlijst-melden-ongewoon-voorval-aan-bevoegd-gezag-art.17.2-wm>.

⁹ Op <https://www.omgevingsdienst.nl/omgevingsdiensten/> is het overzicht van alle 29 regionale omgevingsdiensten in Nederland te vinden met hun contactgegevens. Voor de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant (Eindhoven e.o.) is het telefoonnummer 088 369 0369



onveilig is, moet MAAS de NVWA informeren over de risico's daarvan en over de getroffen maatregelen om het gevaar weg te nemen. Melding online via de (Product) Safety Business Gateway¹⁰. Niet melden is een overtreding, waartegen de NVWA maatregelen kan nemen.

De NVWA stuurt in specifieke gevallen een melding via Safety Gate (voorheen RAPEX) aan de Europese Commissie. Het systeem voor gevaarlijke producten registreert maatregelen tegen onveilige professionele non-foodproducten (bijvoorbeeld machines, reinigingsmiddelen), die een ernstig risico vormen voor de gezondheid en veiligheid van burgers en voor het milieu.

e. Melden food product incident met ernstig risico voor volksgezondheid en voedselketen

MAAS moet onveilige voedselproducten - binnen 4 uur - bij de NVWA melden. De Technical Quality Manager volgt dan het proces voor track & trace. Melden doet de TQM Manager via het meldformulier op de website van de NVWA¹¹. Indien MAAS daarnaast nog vragen heeft kan dit ook bij Klantcontactcentrum van de NVWA via nummer 0900 – 0388.

De NVWA meldt het zelf ook als de fabrikant of leverancier van dit voedselproduct over de landsgrenzen opereert. Dat gebeurt via het Europese *Rapid Alert System for Food and Feed (RASFF)* systeem, een belangrijk instrument voor de informatiestroom en een snelle reactie bij risico's voor de volksgezondheid in de voedselketen.

f. Melden incident biologisch product

Indien een MAAS medewerker het vermoeden heeft dat een product dat door MAAS gekocht of geïmporteerd is, dat niet aan de eisen van biologische productie voldoet, dan dient de medewerker MAAS elke aanduiding betreffende de biologische productiemethode van dat product te verwijderen of het product af te zonderen en te identificeren. Iedere medewerker is hier verantwoordelijk voor en dient de vermoedelijke afwijking vervolgens aan de Warehousing & Logistics afdeling te melden. Een medewerker van Warehousing & Logistics blokkeert vervolgens direct het product in het ERP-systeem, meldt dit direct online aan de toezichthouder Skal Biocontrole (Skal) via <https://mijn.skal.nl/> en werkt mee aan het verdere onderzoek.

Het optreden tegen de verkopende partij c.q. leverancier van het product met de vermoedelijke afwijking stemt de MAAS inkoper af met Skal.

Ondertussen kan Skal eisen dat het product niet als biologisch in de handel wordt gebracht. Dit proces kan enkele maanden (1-6) in beslag nemen omdat de Skal vaak afhankelijk is van nader onderzoek in het land van herkomst.

MAAS mag het product pas weer als biologisch in de handel brengen nadat de door MAAS aangeleverde informatie de Skal ervan heeft overtuigd dat het een zuiver biologisch product is en de twijfel is weggenomen. Indien MAAS Inkoop besluit het product retour te sturen, niet-biologisch af te gaan zetten

¹⁰ <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd/screen/public/home>

¹¹ https://formulieren.nvwa.nl/formulier/nl-NL/Extern/sc1102_GFL.aspx/CB_Authenticatie/CB_Inleiding



of het product te vernietigen, dan stelt een Warehousing & Logistics medewerker de Skat ook hiervan direct op de hoogte.

5.5.2.9 *Anoniem melden*

Voor een aantal soorten incidenten zijn anonieme meldkanalen beschikbaar. Bij een anonieme melding is er vanwege de vertrouwelijkheid geen (openbare) MAAS registratie en analyse:

a. Criminaliteit binnen de toezichtsdomeinen van de Nederlandse Arbeidsinspectie (NA)

Het Team Criminele Inlichtingen (TCI) verzamelt informatie over ernstige misdrijven. Deze informatie is afkomstig van informanten: personen die, onder afscherming van identiteit, informatie verstrekken. Voor de veiligheid zijn personalia van de melder alleen bekend binnen het TCI. De anonimiteit daarbuiten is noodzakelijk omdat bekendmaking vergaande persoonlijke consequenties kan hebben, zoals bedreiging. TCI is tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer: 06 -1021 3445, apart telefoonnummer voor zorgfraude: 06-2974 4468.

b. Anoniem melden van zware criminaliteit of grootschalige fraude binnen de toezichtsdomeinen van de NVWA

Verschillende soorten melding zijn mogelijk, zie: <https://www.nvwa.nl/over-de-nvwa/contact/melden-en-vragen-voor-ondernemers>. Indien MAAS grootschalige criminaliteit of structurele voedsel fraude vermoedt, dan wordt dit in een multidisciplinair team besproken. Indien de Directie besluit tot (een wettelijk vereiste) melding, dan neemt de contactpersoon van MAAS, namelijk TQM, in principe contact op met de Inlichtingen- en Opsporingsdienst van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA-IOD). De NVWA-IOD is bereikbaar via het nummer 0900 0388 of via e-mail: infodesk.iod@nvwa.nl. Wil MAAS melden maar absoluut anoniem blijven dan kan dit bij het Team Criminele Inlichtingen (TCI). Het TCI is 24/7 bereikbaar via nummer (06) 13 44 94 77. Anonimiteit kan van belang zijn als bekendmaking van de identiteit mogelijk verregaande persoonlijke consequenties heeft, zoals bedreiging.

c. Anoniem melden van zware criminaliteit of grootschalige fraude binnen de toezichtsdomeinen van de ILT

Indien MAAS grootschalige of structurele fraude rond afvalstromen, ernstige bodemvervuiling, illegale handelingen met gevaarlijke stoffen, malafide praktijken en crimineel gedrag in de transportsector, dan wordt dit in een multidisciplinair team besproken. Indien de Directie besluit tot (een wettelijk vereiste) melding, dan neemt MAAS contactpersoon in principe (anoniem)



contact op met het Team Criminele inlichtingen (TCI) van de ILT/IOD). Het eerste contact met het TCI loopt via het telefoonnummer 070 456 4577.

5.5.2.10 *Melden van een misstand (klokkenluider)*

Een misstand is onder te verdelen in twee categorieën, namelijk een inbreuk op een verordening of richtlijn van de Europese Unie en een maatschappelijke misstand. Een vermoeden van een misstand moet gebaseerd zijn op 'redelijke gronden'. Dit betekent dat melder zelf dingen gezien of meegemaakt heeft en bijvoorbeeld belegstukken (papieren, e-mails, foto's of andere bewijzen) kan tonen waarop melder de informatie over of vermoeden van een misstand baseert.

Intern melden door de klokkenluider blijft de voorkeur houden. Melder kan zich echter ook direct extern melden bij de desbetreffende bevoegde autoriteit. Als er geen andere toezichthouder/autoriteit bevoegd is dan kan de melder de misstand melden bij het Huis voor Klokkenluiders. Indien niet bekend is welke toezichthouder/autoriteit bevoegd is, dan kan de melder contact opnemen met de afdeling Advies van het Huis voor Klokkenluiders. Ook na het melden van een misstand bij een andere bevoegde autoriteit kan melder nog bij de afdeling Advies van het Huis om advies vragen.

5.5.2.11 *Maken van een analyse van de incidenten en ongevallen*

De KAM-coördinator/ Preventiemedewerker maakt jaarlijks een analyse van de ongevallen en incidenten met personen ten behoeve van de Management Review. De analyse van ongevallen en incidenten vormt ook input voor de werkplekinspecties tijdens de reguliere bezoeken van de Regio- of Object coördinatoren aan (mobiele) Operators en van de Support Engineers aan de Service engineers.

De KAM-coördinator/ Preventiemedewerker bewaart alle incidentformulieren minimaal 3 jaar.

5.5.3 PROCESBEWAKING

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor het melden van ongevallen, incidenten en onveilige situaties. De analyse van de ongevallen, incidenten en onveilige situaties wordt jaarlijks tijdens de Management Review besproken waarbij eventuele corrigerende maatregelen afgesproken worden.



5.6 Afhandelen van noodsituaties

5.6.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is om effectief op te treden in geval van een noodsituatie bij MAAS of op een klantlocatie.

5.6.2 PROCES NOODSITUATIE

5.6.2.1 *Bedrijfsnoodplan*

Voor het kantoor van MAAS in Son en Breugel is een bedrijfsnoodplan opgesteld, beschikbaar op het MAASWeb. Dit bedrijfsnoodplan geldt ook voor de huurders en hun medewerkers (deze zijn volledig geïnformeerd over de inhoud van het plan). Iedere nieuwe medewerker wordt bij indiensttreding op de hoogte gebracht van aanwezigheid en de inhoud van dit bedrijfsnoodplan. Dit wordt afgetekend op het *formulier nieuwe medewerker* of *formulier nieuwe medewerker Operator*. Capriole heeft een eigen bedrijfsnoodplan.

5.6.2.2 *Medewerkers en flexkrachten op crossdocks*

Elk crossdock heeft geen eigen noodplan, maar een paragraaf in het bedrijfsnoodplan van het kantoor in Son en Breugel. MAAS voert op een crossdock alleen een periodieke toetsing van het noodplan via een ontruimingsoefening of een milieu of (gecombineerd) arbo incident uit, waar dit praktisch uitvoerbaar is. Bij de crossdocks is dit niet praktisch uitvoerbaar. Er wordt wel periodiek gecontroleerd of er daadwerkelijk geen ernstige incidenten voor het milieu kunnen ontstaan. Waar nodig worden noodmaatregelen getroffen zoals lekbakken of absorptiemateriaal.

5.6.2.3 *Medewerkers en flexkrachten op klantlocaties*

De MAAS en Capriole medewerkers en de flexkrachten werkzaam bij de klanten stellen zich op de hoogte van het geldende noodplan bij de klant en handelen naar dit noodplan. Op de klantlocatie is de klant verantwoordelijk voor de BHV-organisatie en voor het verlenen van bijstand, dus dit is geheel buiten MAAS en Capriole BHV-scope.

5.6.2.4 *EHBO- en brandbestrijdingsmiddelen*

In het bedrijfsnoodplan en is opgenomen waar de EHBO-middelen en brandbestrijdingsmiddelen zich bevinden. De EHBO-middelen worden regelmatig gecontroleerd en indien noodzakelijk bijgevuld. Hiervoor zijn de bedrijfshulpverleners verantwoordelijk. De bestelling van nieuwe EHBO-verbanddozen is de verantwoordelijkheid van Warehousing & Logistics. MAAS is verantwoordelijk voor de inspectie van en het onderhoud aan brandbestrijdingsmiddelen. De jaarlijkse keuring van de brandbestrijdingsmiddelen wordt uitgevoerd door een externe keuringsinstantie. Afstemming met de keuringsinstantie loopt via Warehousing & Logistics.



5.6.2.5 *Testen van het bedrijfsnoodplan*

Jaarlijks dient het bedrijfsnoodplan op kantoor Son getest te worden. Hiervoor is het Hoofd bhv verantwoordelijk. Alle medewerkers zijn verplicht om hieraan mee te werken.

Het Hoofd bhv is namens de Managing Director verantwoordelijk voor het vaststellen van de scenario's van het bedrijfsnoodplan. Na elke oefening van een scenario van het bedrijfsnoodplan vindt er een evaluatie plaats met de bhv, in het bhv overleg en ontvangt de CEO de verslaglegging.

5.6.2.6 *Opleiding*

De bhv'ers ontvangen tweejaarlijks een follow-up training. HR is verantwoordelijk voor het inplannen en organiseren van deze training. Registratie hieromtrent wordt bijgehouden door HR, tijdige signalering wordt in het Personeelssysteem meegenomen.

5.6.3 **PROCESBEWAKING**

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor het naleven van het bedrijfsnoodplan van MAAS, Capriole of van de klant.

Van elke oefening van de scenario's van het bedrijfsnoodplan van MAAS en Capriole vindt een evaluatie plaats welke (kort) besproken kan worden in het Management Team overleg. De resultaten zijn input voor de Management Review.



5.7 Uitgeven en beheren van PBM's

5.7.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van dit proces is dat medewerkers van MAAS, inleenkrachten en tijdelijk personeel gebruik maken van de ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen. Dit proces beschrijft op welke wijze de persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) worden uitgegeven, beheerd en geregistreerd.

5.7.2 PROCES

5.7.2.1 Ter beschikkingstellen PBM's

Daar waar het noodzakelijk is om gebruik te maken van PBM's, worden deze door MAAS en Capriole ter beschikking gesteld aan de medewerkers, tenzij de opdrachtgever zorgdraagt voor de PBM's.

MAAS beschikt over de onderstaande standaarduitrusting (middelen dienen te zijn voorzien van een CE-kenmerk). MAAS heeft daarbij vanuit de RI&E een verdieping gemaakt op de specifieke risico's waarbij PBM's worden ingezet. Vanuit hier is een PBM-profiel opgesteld, waarbij MAAS heeft vastgesteld wat specifiek nodig is.

PBM	Gebruik
Bedrijfskleding	Altijd tijdens uitvoering werkzaamheden
Gehoorbescherming	Daar waar verplicht op klantlocatie
Veiligheidsbril	Bij reinigen mengkoppen en brewers in operatorruimte of depot; Indien voorgeschreven op klantlocatie
Veiligheidshandschoenen (verschillende types)	Indien voorgeschreven bij gevaarlijke stoffen (reinigingsmiddelen); Bij mogelijk contact met warmte voerende delen; Bij verplaatsing automaat;
Veiligheidshandschoen, slagvast	Bij vervangen waterfilter;
Veiligheidshelm	Indien voorgeschreven op klantlocatie
Veiligheidsschoenen	Daar waar verplicht op klantlocatie Altijd tijdens uitvoering werkzaamheden

MAAS medewerkers kunnen via kleding@maas.nl een veiligheidshelm, bedrijfskleding en veiligheidsschoenen bestellen. Veiligheidshandschoenen, veiligheidsbril en gehoorbescherming kunnen via de Operating- en Service-Binnendienst besteld worden.

Indien de veiligheidsschoenen in combinatie met steunzolen of orthopedische **zolen** aangemeten worden, dan dient de combinatie van veiligheidsschoenen met de aanpassing ook aantoonbaar gecertificeerd te zijn. Het registratienummer van de gecertificeerde combinatie (schoen + zool/aanpassing) dient altijd vastgelegd te worden in het personeelsdossier.



5.7.2.2 *Ontvangst PBM's*

De medewerkers tekenen voor ontvangst van de bedrijfskleding en de werkschoenen. Voor de overige PBM's die beschikbaar worden gesteld wordt geen uitgifte bijgehouden (onder andere werkhandschoenen (butyl/nitrilrubber) en gehoorbescherming).

5.7.2.3 *Instructie PBM's*

Alle medewerkers worden voldoende geïnstrueerd door de leidinggevende over het gebruik en onderhoud van de PBM's. Hierbij maakt men, indien van toepassing, gebruik van de *gebruiksaanwijzing PBM's*. Daarnaast worden medewerkers veelvuldig geattendeerd op het gebruik van PBM's middels de pictogrammen op de werkplek.

5.7.2.4 *Controle PBM's*

Iedere medewerker controleert periodiek de PBM's op:

- Defecten;
- Slijtage;
- Vervangingsdatum;
- Bewegingsvrijheid en/of het draagcomfort.

Indien vervanging noodzakelijk is, brengt de medewerker de leidinggevende of de Operating- en Service-Binnendienst hiervan direct op de hoogte en worden nieuwe PBM's uitgegeven vóór aanvang of hervatting van de werkzaamheden.

Facilitair (kleding@maas.nl) bewaakt de bedrijfskleding en veiligheidsschoenen in voorraad en zorgt ervoor dat de betreffende PBM's, die niet voldoen aan de vereisten, tijdig worden afgevoerd.

Tijdens diverse controle/informatiemomenten, zoals de audits, werkplekinspecties en overlegstructuren, wordt beoordeeld of de PBM's de arbeidsrisico's voorkomen en/of beheersen en of er verbetermogelijkheden bestaan. Dit is ook input voor de Management Review.

5.7.2.5 *Bhv helmen*

De bhv helmen worden enkel bij oefening en onverhoopte calamiteit gebruikt (soms maar 2-3 x per jaar). Er is geen enkele sprake van toepassing van kleurstof, oplosmiddel, benzine of andere chemicaliën aan of op de helmen. Daarom is alleen een visuele inspectie op beschadiging afdoende en wordt de helm alleen vervangen als deze beschadigd is.

5.7.3 PROCESBEWAKING

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor het bezit van en het dragen van de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen passend bij de uitoefening van de werkzaamheden en locatie van uitoefening. Tijdens de werkplekinspecties wordt het gebruik van de PBM's door de verantwoordelijke leidinggevende beoordeeld.



5.8 Verzamelen, beheren en afvoeren van afvalstoffen

5.8.1 DOEL VAN HET PROCES

Het doel van het proces is dat afvalstromen op de juiste wijze worden ingezameld, opgeslagen, gescheiden en afgevoerd conform wet- en regelgeving. Daarbij wordt aangegeven op welke wijze de controles en registraties worden uitgevoerd.

Het uitgangspunt is om de verspreiding van gevaarlijke stoffen naar water, bodem en lucht te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken. Een tweede uitgangspunt is het inventariseren van de mogelijkheden tot recycling bij de afvoer van afvalstoffen.

5.8.2 PROCES

5.8.2.1 *Inventarisatie milieurisico's*

Om negatieve effecten op het milieu te voorkomen, heeft een inventarisatie van de milieurisico's plaatsgevonden. Hierin zijn alle relevante afvalstromen benoemd en fasen van de levenscyclus. Zie hiervoor document *MAAS_Context_Risicoanalyse*.

5.8.2.2 *Interne verzameling, opslag en afvalverwijdering*

Afval wordt gescheiden ingezameld en opgeslagen, waarna het via vaste leveranciers wordt verwijderd. Hierbij worden de benodigde registraties bijgehouden door het bedrijf dat het afval inzamelt en verwerkt. MAAS als aanbieder van het bedrijfsafval houdt hier geen registraties over bij. Wel worden de diverse registraties opgevraagd door de Category Buyer (Trade & Facilities) en met BI in de Zero Waste rapportage verwerkt. De diverse afvalstromen staan in *Bijlage 6.5*.

5.8.2.3 *Afvoer afvalstromen*

De Director Procurement is de hoofdverantwoordelijke voor de afvoer van verschillende afvalstromen. MAAS heeft afspraken met afvalinzamelaars en controleert of deze afvalinzamelaars over de benodigde vergunningen beschikken (via de website van NIWO).

5.8.2.4 *Verantwoordelijkheden medewerkers*

De medewerkers van MAAS en Capriole dragen er zorg voor dat te allen tijde een juiste scheiding van het afval plaatsvindt. Voor kleine hoeveelheden papier, GFT, en restafval staan bij MAAS afvalbakken voor deze afvalstromen op de gang. Bij grote hoeveelheden afval zijn verrijdbare papier- en restafvalcontainers beschikbaar. Voor het MAAS kantoor zijn deze te vinden in de 'sluis' (gang tussen kantoordeel en automatenmagazijndeel).



5.8.2.5 *Retour automaten en end of life*

Automaten die MAAS retour neemt worden in twee hoofdstromen opgedeeld:

- Automaten voorbereid voor revisie/ hergebruik, dit zijn gebruikte elektrische of elektronische apparaten met een transportverpakking gelijk aan nieuwe producten. Dit is gebruikte EEA, en geen A(fgedankte) EEA en voldoet aan de wettelijke verplichtingen voor overbrenging. Revisie, zelfs als het erg substantieel is, waarbij onderdelen worden vervangen door nieuwe, vergelijkbare versies (*like for like*), vereist geen hernieuwde Conformité Européenne (CE)-markering. Indien de automaat naar een gewijzigd type wordt omgebouwd, dan kan een hernieuwde CE-markering aan de orde zijn.
- Te scrappen automaten, dit zijn afgedankte elektrische of elektronische apparaten die afvalstoffen zijn in de zin van de Kaderrichtlijn afvalstoffen

5.8.2.6 *IT hardware en end of life harde schijven*

Van de servers worden voorafgaand aan de scrap alle harde schijven onklaar gemaakt. Van alle desktops en laptops zijn alle harde schijven verwijderd en blijven bij MAAS, onder verantwoordelijkheid van Infra. De oude harde schijven worden in de server ruimte bewaard en zijn niet voorzien van encryptie. De server ruimte zelf is voorzien is van een toegangscontrole systeem en alleen toegankelijk is voor een beperkt aantal geautoriseerde personen.

5.8.2.7 *Rapportage*

Op kwartaalbasis rapporteert Business Intelligence (BI) intern de gescheiden afvalstoffen en het restafval.

Periodiek rapporteert Procurement de aantallen en het gewicht van nieuwe, op de EU-markt geplaatste (Placed/ Put on Market), automaten aan het producenten collectief Stichting OPEN, in overeenstemming met wet- en regelgeving.

5.8.3 PROCESBEWAKING

Er is een doelstelling voor afvalscheiding en er worden periodieke rapportages worden gemaakt, ondersteund door BI.

Medewerkers van MAAS en Capriole zijn verantwoordelijk voor het verzamelen, scheiden en opslaan van afvalstoffen. De Director Procurement is verantwoordelijk voor het (laten) afvoeren van de afvalstoffen.



6 Bijlagen

De bijlagen betreffen de volgende zaken:

- 6.1 Overzicht Formulieren
- 6.2 Wijzigingen in het Blue Book
- 6.3 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



6.1 Overzicht formulieren

Hieronder is een overzicht opgenomen van de formulieren en templates zoals deze gebruikt worden bij MAAS. Voor elk formulier/template is aangegeven wie de beheerder is, waar het is opgeslagen en wie toegang heeft. Wanneer een formulier/template is gewijzigd, toegevoegd of verwijderd, brengt de beheerder de medewerkers die toegang hebben tot het formulier hiervan op de hoogte. De laatste versie wordt altijd bewaard op de locatie zoals genoemd in het overzicht. De beheerder is ervoor verantwoordelijk dat formulieren op de juiste wijze worden opgeslagen en beschermd en oude versies op een adequate wijze worden vernietigd, dan wel digitaal vervangen.

Formulier	Beheerder	Locatie	Wie toegang
1 Klachtmelding via info@maas.nl	Front Office	MAASWeb	Allen
2 Formulier beoordeling leverancier	Director Procurement/ Director CSR	N-schijf	Geautoriseerde users
3 Meldingsformulier ongevallen en incidenten	KAM-coördinator	MAASWeb	Allen
4 Opleveringsrapport	Regiomanager/ Projectmanager	N-schijf	Geautoriseerde users
5 Interne order	National Operations Manager/ Projectmanager	N-schijf	Geautoriseerde users
6 Keuringsrapport Middelen en materialen	KAM-coördinator	N-schijf en MAASWeb	KAM-coördinator, keurmeesters
7 Overzicht materialen en middelen niet-elektrische en elektrisch keuring door derden	Leidinggevend	N-schijf	Geautoriseerde users
8 Overzicht materialen en middelen elektrisch keuring met PAT-tester	Manager Technical Service	MAASWeb	Manager Technical Service
9 Auditrapportage Interne audit	Externe consultant/ KAM-coördinator	N-schijf	KAM-coördinator
10 Taak Risico Analyse (generiek)	VGWM-commissie (KAM-coördinator)	MAASWeb	Allen
11 IT Process Improvement List (Management of Change)	CIO, plaatsvervanger CIO	Miko	Geautoriseerde users IT
12 Online Werkplekinspectie Operating	CIO, plaatsvervanger CIO	Online bezoek-rapportage	Geautoriseerde users Operating
13 Checklist Werkplekinspectie Service	KAM-coördinator	N-schijf	Geautoriseerde users Service
14 Checklist Werkplekinspectie Werkplaats	Werkvoorbereider werkplaats	N-schijf	Werkvoorbereider werkplaats
15 Checklist Werkplekinspectie Depots	Warehousing & Logistics	N-schijf	Geautoriseerde users Warehousing & Logistics
16 Commerciële Modelovereenkomsten (verkoop-, intentie-, exploitatie-, huur-)	Senior Business Controller	N-schijf	Geautoriseerde users, o.a. Commerce en Finance
17 Calculatiemodel	Senior Business Controller	N-schijf	Geautoriseerde users, o.a. Commerce en Finance
18 Verslagleggingsformulier ontruimingsoefening en arbo/ milieuoefening	Hoofd bhv	N-schijf	Hoofd bhv, plaatsvervangend Hoofd bhv, Preventiemedewerker
19 Overdrachtsformulier VW Crafter, VW Transporter, Doblo Combo	HR	Portal leidinggevend	Leidinggevend
20 Instroom. Vacatureformulieren Operating; Overige Non-Operating	HR	Portal leidinggevend	Leidinggevend
21 Instroom. Checklist Leidinggevende t.b.v. nieuwe medewerker Operating; Checklist Leidinggevende t.b.v. nieuwe medewerker Overige afdelingen	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevend



Formulier	Beheerder	Locatie	Wie toegang
22 Instroom. Indiensttredingsformulier nieuwe medewerker Operating; Indiensttredingsformulier nieuwe medewerker Operating (Word Bestand); Indiensttredingsformulier VAKANTIEKRACHT Operating; Indiensttredingsformulier Stagiaire	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
23 Instroom. Formulier proeftijd	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
24 Instroom. Checklist uitgave-inname bedrijfsmiddelen Operating; Checklist uitgave-inname bedrijfsmiddelen Kantoor	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
25 Doorstroom. Formulier MidYear Review; Formulier MidYear Review (Word Bestand)	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
26 Doorstroom. Beoordelingsformulier Operating; Beoordelingsformulier Overige afdelingen	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
27 Uitsroom. Checklist uitgave-inname Operating; Checklist uitgave-inname Kantoor	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
28 Formulier aanvraag Studiekostenvergoeding	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
29 Bestellen Arbeidsmiddelen	HR	Kantoor HR en MAASWeb	Leidinggevenden
30 Schadeformulier	Finance	MAASWeb	Leidinggevenden

6.2 Wijzigingen in het Blue Book

Hieronder is een overzicht opgenomen van de wijzigingen in het Blue Book. Voor elk wijziging is de proces, datum en reden aangegeven. De KAM-coördinator is ervoor verantwoordelijk dat Blue Book op de juiste wijze wordt opgeslagen en beschermd en oude versies op een adequate wijze worden vernietigd, dan wel digitaal vervangen.

Wijziging	Proces	Datum	Reden
1 Toevoegen van lijst met wijzigingen in het Blue Book.	Nvt	21-01-2011	Op een vaste plaats de wijzigingen van het Blue Book te zien.
2 Nieuw organogram Sales. Conform proces 4.2.2.2 is versienummer en datum aangepast: V2.2, 21-01-21. Ten behoeve van de leesbaarheid is het aangepaste organogram niet gearceerd.	1.2	21-01-2011	Nieuwe functies: Manager Customer support key accounts, Medewerker After Sales Medium Business.
3 De medewerkers Operations Support toegevoegd.	4.4.2.4	21-01-2011	De weegschalen worden geijkt door de lijn (support engineers, regiomanagers), het blijkt dat ook binnendienst Operations Support dit doet
4 Customer Support teamoverleg (Large Business) toegevoegd.	1.6	31-03-2011	Manager Customer Support Key Accounts heeft dit overleg opgestart.
5 Diverse wijzigingen in verband met nieuwe functie Manager Customer support Key Accounts: toegevoegd aan Commercieel overleg.	1.6	31-03-2011	Manager Customer Support Key Accounts als nieuwe functie bij overleg..
6 Chauffeursoverleg Logistiek en Pickersoverleg Logistiek toegevoegd.	1.6	31-03-2011	Nieuwe overleg: Chauffeursoverleg Logistiek en Pickersoverleg Logistiek
7 Diverse wijzigingen	1.6	31-03-2011	In verband met naamswijziging functie Manager Medium Business
8 Overleg Medium Business / OS / CS / Logistiek toegevoegd.	1.6	31-03-2011	Nieuw overleg
9 Projectmanager	2.1.2.7	21-06-2011	Projectmanager doet niet het hele project, maar hij verwerkt de technische opname en legt deze vast
10 Oplevering	2.4.3	21-06-2011	Op de opdrachtbevestiging wordt na levering en installatie getekend voor correcte uitvoering.
11 Middelen en materialen van één naar twee overzichten	4.4	30-06-2011	De nieuwe PAT-tester is inclusief een database voor elektrische arbeidsmiddelen. Deze database gebruikt MAAS niet voor het registreren van de externe keuringen, zoals magazijnvoertuigen of de MAAS interne (pass/fail) keuringen, zoals de weegschalen.
12 Organogrammen geheel aangepast	1.2	02-07-2011	Functie van Operations Controller van Operations naar Finance. Facility Manager valt onder de Purchase Manager. Verschuiven van taken van Manager Purchase naar Purchase manager en het aansturen van Purchase Manager door Managing Director.
13 Organogram districtmanagement aangepast	1.2	08-08-2011	Layout district operations aangepast.
14 Interne audit aangepast.	4.1	10-10-2011	Enkele aanpassingen in de proces.
15 Beheren van documenten en data aangepast	4.2	10-10-2011	Enkele aanpassingen in de proces (4.2.2.2 en 4.2.2.3). Update van het overzicht registraties (4.2.4)
16 Afhandelen van klachten aangepast	3.3	10-10-2011	Enkele aanpassingen in de proces.
17 Alle relevante hoofdstukken aangepast	Diverse	09-01-2012	Vervangen van Large Business door Large Business, OCS door Medium Business



Wijziging	Proces	Datum	Reden
18 Wijziging diverse organogrammen	1.2	09-01-2012	Nieuwe structuur van Sales en Sales Control
19 Aanvulling proces verhelpen van storingen	3.4	01-02-2012	Diverse aanvullingen bij het verhelpen van storingen
20 Aanvulling proces verzorgen en schoonhouden van automaten	2.6	01-02-2012	Diverse aanvullingen bij het verhelpen van storingen
21 Diverse correcties in hoofdstuk 1, 2, 3 en 4	Diverse	25-04-2012	In de meeste hoofdstukken diverse aanvullingen en wijzigingen aangebracht.
22 Diverse correcties in hoofdstuk 1, 2, 3	Diverse	08-06-2012	In een aantal hoofdstukken aanvullingen of wijzigingen aangebracht.
23 Handtekening bestuurder, diverse wijzigingen	Diverse	02-04-2013	Op basis van de interne audits aanpassingen aan het Blue Book.
24 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	03-06-2013	Op basis van de interne audits aanpassingen aan het Blue Book.
25 Aanvulling acquisitie en opleiden van medewerkers	Diverse	01-09-2013	Op basis van de externe audit aanpassingen in het Blue Book.
26 Aanvullingen biologisch	Diverse	01-12-2013	Biologische Beheers Punten (BBP) geborgd
27 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	01-07-2014	Op basis van de interne audits en nieuwe governance model aanpassingen aan het Blue Book.
28 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	01-04-2015	Op basis van gewijzigde organisatie aanpassingen aan het Blue Book.
29 Diverse correcties in hoofdstukken 2.7, 3.4 en 3.5	Diverse	15-06-2015	Op basis van interne audits aanpassingen aan het Blue Book.
30 Diverse kleine correcties	Diverse	18-09-2015	Nieuw auditjaar.
31 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	03-05-2016	Aanvullingen op basis van nieuwe norm ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 en OHSAS 18001:2007
32 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	16-05-2017	Op basis van gewijzigde organisatie aanpassingen aan het Blue Book.
33 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	07-06-2017	In een aantal hoofdstukken aanvullingen of wijzigingen aangebracht.
34 Aanvullingen in verband met Algemene Verordening Persoonsgegevens	Diverse	13-06-2018	Extra hoofdstuk 4.7 Datalek, daarnaast enkele wijzigingen in sommige andere hoofdstukken
35 Aanvullingen in verband met migratie van OHSAS18001 naar ISO45001	Diverse	13-06-2018	Aanvullingen op basis van nieuwe norm ISO45001:2018
36 Aanvullingen in verband met reorganisatie	Diverse	20-06-2019	Aanvullingen op basis van nieuwe organisatie
37 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	21-01-2020	Wijzigingen in Operating, toevoegen CO ₂ -prestatieladder
38 CO ₂ ambitie verklaring Directie toegevoegd	1.1	24-04-2020	CO ₂ -prestatieladder
39 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	01-05-2020	Wijzigingen
40 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	25-01-2021	Wijzigingen
41 Diverse aanpassingen in hoofdstukken	Diverse	06-05-2021	Functiebenamingen, Communicatiestructuur
42 Toevoeging proces Evaluatie en actualisatie CO ₂ -emissie-inventaris	4.8	11-05-2021	Borging eis 3.A (emissie-inventaris) en 4.A.2 (kwaliteitsmanagementplan emissie-inventaris) uit Handboek CO ₂ Prestatieladder
43 Diverse aanpassingen in hoofdstukken	Diverse	01-02-2022	Moedermaatschappij Miko, functienamen



Wijziging	Proces	Datum	Reden
44 Diverse aanpassingen in hoofdstukken	Diverse	07-03-2022	Consumentenbeleid, functienamen
45 Diverse aanpassingen	Diverse	05-05-2022	Communicatie structuur en management of change PIT toegevoegd
46 Diverse aanpassingen	Diverse	25-11-2022	Toevoegen van beoordelen kritische leveranciers via Ecovadis
47 Diverse aanpassingen	Diverse	08-12-2022	Onder andere vervallen van functie Facilitair Manager en verdelen van diens taken over meerdere afdelingen.
48 Biologisch.	Diverse	23-01-2023	Organisatie. SKAL scope en financiële traceerbaarheid toegevoegd
49 Toevoegen onverwijld melding aan CI van ernstig incident met betrekking tot gezondheid en veiligheid op het werk, WPI uitbesteedde diensten	5.5 en PBM	16-06-2023	IAF Mandatory Document 22:2019 Application of ISO/IEC 17021-1 for the certification of Occupational health and Safety management systems (OH&SMS)
50 Aanpassen adressen en SKAL-scope	1.2.1	11-07-2023	Aantal nevenvestigingen van depot naar cross dock status. Daarmee ook wijziging SKAL status.
51 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	03-08-2023	Tekstuele en inhoudelijke kleine wijzigingen.
52 Gehele Blue Book doorgenomen	Diverse	11-08-2023	Tabellen naar nieuw hoofdstuk 6, diverse tekstuele en inhoudelijke aanpassingen
53 Verzuim- en herstelbeleid toegevoegd.	5.4	20-10-2023	Nieuw verzuim- en herstelbeleid.
54 Ongewone voorvallen	5.5	14-12-2023	De Omgevingswet beperkt ongewone voorvallen tot afwijkende gebeurtenissen die significante nadelige gevolgen voor de leefomgeving kunnen hebben.
55 Overzicht van alle clusters van keuringen van middelen en materialen toegevoegd.	Bijlage	14-12-2023	Niet 1 register, maar diverse registraties per afdeling c.q. beheerder
56 Meldingen	5.5	17-01-2024	Klokkenluider meldingen toegevoegd
57 NEN-EN-ISO45001:2023 vervangt ISO45001:2018	Diverse	29-01-2024	ISO45001:2018 is ingetrokken sinds 01-11-2023
58 Aanvullingen toepassingsgebied	Diverse	21-02-2024	Miko Procurement binnen en Capriole Coffee Service B.V. buiten toepassingsgebied
59 Dubbele materialiteitsanalyse en klimaatverandering	1.6	22-03-2024	MIKO dubbele materialiteitsanalyse en ISO-amendement met betrekking tot klimaatverandering
60 EHBO en Bewaartermijn	Diverse	17-04-2024	EHBO-beheer en bewaartermijnen
61 Beschermen van verwerkingen persoonsgegevens	3.6	19-04-2024	Naast datalek, nu ook het beschermen toegevoegd.
62 Afvalstromen	6.5	25-04-2024	Diverse soorten hergebruik en afval onderscheiden
63 Frequentie toolbox aangepast	3.2.2.4	16-05-2024	De grote verschillen tussen klantlocaties en type risico's noodzaakt tot een frequentie die risk based en locatiespecifiek is
64 Aanpassing van enkele functienamen en in de communicatiestructuur	2.1.2.7, 2.5.2.2, 2.5.2.3 3.2.2.4	22-05-2024	Diverse aanpassingen
65 Nieuwe hoofdstuk voor taakverdeling Inkoop, Facilities en CSR	6.8	05-06-2024	Herverdeling van verantwoordelijkheden voor commerciële, tactische en operationele inkoop
66 Risico- en kwaliteitsmanagement	4.1	12-07-2024	Risicomanagement gaat over niet-feitelijke gebeurtenissen, terwijl het bij kwaliteitsmanagement over de feitelijke goed- of afkeur van producten gaat.



Wijziging	Proces	Datum	Reden
67 Taakverdeling Inkoop, Facilities en CSR	6.8	19-08-2024	Aangepaste taakverdeling voor alle Inkoopcategorieën
68 Interoperabiliteit ESRS - ISO	3.1, Bijlage 6.9	22-08-2024	Nieuwe hoofdoverzicht hoe de ESRS gekoppeld is aan de MAAS CSR portfolio en management-systeem certificaties.
69 Gevaarlijk afval	Bijlage 6.5	26-08-2024	Eerste indeling voor het gevaarlijk afval
70 Klokkenluidersregeling en onderhoud koelsystemen		06-09-2024	Nieuwe F-gassenverordening
71 LC Rotterdam niet meer binnen SKAL-audit scope	Diverse	01-11-2024	MAAS LC Rotterdam omgezet van depot naar crossdock locatie
72 Aantal veranderingen en herverdelingen van taken binnen Purchasing & Facilities, 1 Vertrouwenspersoon	Diverse	16-12-2024	Nieuwe indeling na vertrek van de Purchaser & Manager Facilities. Director Procurement beëindigt rol Vertrouwenspersoon
73 Miko Procurement Europe B.V. toegevoegd aan beleid, specifiek inkoop biologisch	1.1	19-02-2025	SKAL certificatie Miko Procurement Europe B.V.
74 Vertrouwenspersoon	5.4	04-03-2025	Mogelijkheid open voor interne en/of externe vertrouwenspersoon
75 Diverse wijzigingen	Diverse	16-05-2025	Taalkundig of opmaak
76 Diverse wijzigingen	Diverse	05-02-2026	CRM-systeem naam Sage verwijderd, aanvulling tekst beoordelingssystematiek, beleid
77 Diverse wijzigingen	Diverse	25-03-2026	Diverse wijzigingen in verschillende hoofdstukken
78 Proces sleutelpersonen	Diverse	14-04-2026	Hoofdstuk 4.9

6.3 Afkortingen en begrippen

Hieronder is een overzicht opgenomen van de in het Blue Book gebruikte afkortingen en begrippen:

Afkorting of begrip	Betekenis
2F	Voor Nederlandstaligen is niveau 2F is het burgerschapsniveau. Dit is het minimumniveau dat volwassenen moeten beheersen om volwaardig te kunnen participeren in de samenleving. Het niveau 2F is het niveau dat minimaal gehaald moet worden voor een mbo-studie.
ACC	Adaptation to Climate Change. Intends to contribute to increasing preparedness and disaster reduction as well as impacting the resilience of organizations and their technologies, activities or products. In het Nederlands klimaatadaptatie.
AEAA	Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparatuur (ook wel WEEE)
AED	Automatische Externe Defibrillator
AHS	Arbeidshygiënische strategie. Zie ook Basisrisicofactoren (BRF).
AI-literacy	Omvat de kennis, vaardigheden en begrip over de verantwoorde toepassing, interpretatie van resultaten en de impact op mensen. Personen hebben zo de juiste vaardigheden, kennis en begrip om AI-systemen verantwoord op te zetten en te gebruiken. Terwijl grondrechten en fundamentele waarden beschermd blijven. In het Nederlands: AI-geletterdheid
AIMS	Artificial Intelligence Management System
Allergenen	Mogelijke onbedoelde aanwezigheid in levensmiddelen van stoffen of producten die allergieën of intoleranties kunnen veroorzaken. Allergenenbeheer en allergenenetikettering door MAAS leveranciers. Niet-voorverpakte producten vallen onder de <i>Warenwetregeling allergeneninformatie niet-voorverpakte levensmiddelen</i> . De allergeneninformatie dient beschikbaar te zijn voor de consument op de plaats van verkoop.
AP (toezichthouder)	Autoriteit Persoonsgegevens
Arbeidshygiënische strategie	De AHS bestaat uit 4 niveaus van maatregelen. Bedrijf doorloopt deze niveaus in een bepaalde volgorde. Beginnend bij de bron, volgens het principe 'redelijkerwijs'. Zie ook Basis Risico Factoren (BRF).
Arbobeheersysteem	ABS, bevat actuele inhoud van arboret en normen. MAAS voert beheerstaken uit en legt die vast in het ABS voor dynamisch en actueel Plan van Aanpak.
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming, in het Engels General Data Protection Regulation (GDPR)
B1	Voor anderstaligen is niveau B1 is het burgerschapsniveau. Dit is het minimumniveau dat volwassenen moeten beheersen om volwaardig te kunnen participeren in de samenleving. Het niveau B1 is het niveau dat minimaal gehaald moet worden voor het Staatsexamen NT2 en/of voor een mbo-studie.

Bal	Besluit activiteiten leefomgeving
Afkorting of begrip	Betekenis
Basisrisicofactoren	De BRF zijn structureel aanwezige grondoorzaken van feitelijk onveilige situaties. Er bestaan verschillende methodes waarin verschillende sets aan basisrisicofactoren beschreven staan. ¹²
BCP	Business Continuity Plan
Belanghebbende	Een persoon of organisatie dat een dagelijks of direct belang heeft, in welke vorm dan ook, bij de MAAS organisatie. Ook wel stakeholder genoemd.
Bevoegd gezag	Bestuursorgaan dat bevoegd is om toezicht te houden, een vergunning te verlenen of een ander besluit te nemen. Meestal is dit de gemeente of provincie.
Bbl	Besluit bouwwerken leefomgeving
BCMS	Business Continuity Management System, systeem voor het managen van de impact van verstoringen, zoveel mogelijk beperken van de negatieve gevolgen voor stakeholders om zo bij te dragen bij aan de lange-termijn continuïteit van de organisatie binnen het geïntegreerde managementsysteem. In het Nederlands: Managementsystemen voor bedrijfscontinuïteit.
BCP	Business Continuity Plan, de processen voor het continueren van de bedrijfsvoering bij een calamiteit of andersoortige verstoring van de bedrijfsvoering. In het Nederlands: Bedrijfscontinuïteitsplan
Bhv	Bedrijfshulpverlening
BI	Business Intelligence (IT-afdeling)
Biodiversiteit	De variabiliteit tussen levende organismen uit alle bronnen, met inbegrip van terrestrische, mariene en andere aquatische ecosystemen en de ecologische complexen waarvan zij deel uitmaken. Dit omvat variatie in genetische, fenotypische, fylogenetische en functionele eigenschappen, evenals veranderingen in overvloed en verdeling in tijd en ruimte binnen en tussen soorten, biologische gemeenschappen en ecosystemen (IPBES glossary).
BRF	Basis Risico Factoren, zie Basisrisicofactoren en AHS
CAICO	Certified AI Compliance Officer – een AI Compliance Officer
Cao	Collectieve arbeidsovereenkomst
CCE	Certified Coffee Expert, ook wel Barista genoemd
CCM	Climate Change Mitigation. Consists primarily of approaches that seek to avoid, reduce or limit the release

¹² De meest voorkomende basisrisicofactoren zijn: Middelen (MM), Ontwerp (OW), Onderhoud (OH), Procedures (PR), Omgevingsfactoren (OM), Orde en netheid (ON), Strijdige doelstellingen (DO), Communicatie (CO), Organisatie (OR), Training en opleiding (TR), Beschermingsmiddelen en -methoden (BM), Beleid en leiderschap (BL), Inkoop en selectie (IS), Bedrijfseconomische factoren (BEF), Bedrijfsmanagement (BM)



	of GHG emissions and/or increase GHG removals. In het Nederlands klimaatmitigatie.
Afkorting of begrip	Betekenis
CCO	Chief Commercial Officer
CE-markering	Conformité Européenne-markering
CEO	Chief Executive Officer. De hoogst verantwoordelijke voor de activiteiten binnen de organisatie.
CER	Critical Entities Resilience Directive (CER-richtlijn). Essentiële diensten in Europa zo goed mogelijk beschermen tegen allerlei soorten dreigingen, zoals de gevolgen van (terroristische) misdrijven, sabotage en natuurrampen. In Nederland de CER-richtlijn geïmplementeerd in de Wet weerbaarheid kritieke entiteiten (Wwke).
Certificatieschema ¹³	Een stelsel van voorschriften en procedures voor het beheren en uitvoeren van certificatie van producten, realisatieprocessen, diensten, managementsystemen en de kwalificatie van personen door de CI. In een certificatieschema staat beschreven wat het onderwerp van de betreffende beoordeling is en welke eisen er gelden.
CHRO	Chief Human Resources Officer/ Directeur Personeel. Director HR
CI	Certificerende Instelling. De certificerende instellingen dienen op basis van de ISO 17021-norm wijzigingen in het certificatieschema bekend te maken aan certificaathouders. Dit geldt alleen wanneer deze wijzigingen ook directe consequenties voor de certificaathouder hebben. Voor de overige wijzigingen kan de certificatie-instelling zelf beslissen of zij hierover wil communiceren.
CIO	Chief Information Officer
CISO	Chief Information Security Officer, informatiebeveiliging en vertrouwelijke bedrijfsgegevens, risicoanalyse en specialistische beveiligingstechnieken én kennis van de relevante wet- en regelgeving
CMT	Commercial Management Team
CO ₂	Carbon dioxide, broeikasgas dat van nature in de atmosfeer aanwezig is, maar door menselijke activiteiten sterk toegenomen is. Het is zeer waarschijnlijk grotendeels verantwoordelijk voor de recente opwarming van het klimaat. Twee instrumenten, CO ₂ -Prestatieladder en SBTi, zijn effectief bij het sturen op meetbare emissiereductie en klimaatimpact. In het Nederlands: Koolstofdioxide, kooldioxide
CO ₂ -eq.	Carbon dioxide equivalent, drukt de impact van verschillende broeikasgassen uit in termen van een hoeveelheid CO ₂ die dezelfde mate van opwarming zou veroorzaken. De omrekening is gebaseerd op het Global Warming Potential (GWP) – dat is de mate waarin een gas bijdraagt aan het broeikaseffect.
CO ₂ -Manager	Beheerder MAAS autorisaties CO ₂ -Prestatieladder. Er kan maar 1 CO ₂ -manager tegelijk actief zijn. CO ₂ Managers gebruiken het Handboek CO ₂ -Prestatieladder voor het

¹³ <https://www.sccm.nl/taxonomy/term/2588> (ISO14001)



	implementeren van de CO ₂ -Prestatieladder in de organisatie
Afkorting of begrip	Betekenis
CO ₂ PL	CO ₂ -Prestatieladder van de SKAO
Compliance	Versterken van de integriteit van de organisatie om daarmee bij te dragen aan duurzame waardecreatie door de organisatie. Conformiteit met wet- en regelgeving, zodanig dat de het beoogde resultaat wordt gerealiseerd. Het bevorderen van en het doen toezien op de naleving van externe en interne regels die relevant zijn voor de integriteit van de organisatie. Regels en normen die de organisatie zelf stelt, horen daar uitdrukkelijk bij.
Compliance officer	General counsel/ bedrijfsjurist Miko verantwoordelijk voor controle op naleving van wettelijke, regelgevende en ethische normen. Onderzoekt vermoedens van integriteitsincidenten of misstanden.
Content administrator	Creëren, beheren en optimaliseren van digitale informatie
COO	Chief Operations Officer
Coordinator (QESH/ RBC)	Strategische ondersteuning van MAAS bij generieke MAAS belegstukken, daarbij inbegrepen het zicht op de gehele upstream en downstream keten, inclusief ketenverstoringen en mitigeren van het risico op fragmentatie van ketenkennis.
CSI	Customer Service Inspector
CRM-systeem	Customer Relation Management-systeem
CSR	Corporate Social Responsibility. Zie ook ESG, MVO en MVOI, IMVO en RBC.
CSRD	Corporate Social Responsibility Directive. Zie ook ESRS.
Cyberbeveiligingswet	EU NIS2-richtlijn geïmplementeerd met de NL Cyberbeveiligingswet. Zorgplicht, training bestuurders, registratieplicht en meldplicht. De hele entiteit moet voldoen aan de eisen uit de Cyberbeveiligingswet.
Datalek	Toegang tot persoonsgegevens zonder dat dit mag of zonder dat dit de bedoeling is. Waarbij de oorzaak een inbreuk op de beveiliging van deze gegevens is. Ook het ongewenst vernietigen, verliezen, wijzigen of verstrekken van persoonsgegevens door zo'n inbreuk valt onder een datalek.
Datalekregister	Verplicht bij te houden register om te registreren welke datalekken er in de organisatie zijn geweest.
DMA	Dubbele Materialiteit Analyse
DPIA	Data Privacy Impact Assessment, in het Nederlands Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB)
DPO	Data Protection Officer, met name gericht op privacy en persoonlijke gegevens. Betreft de risico's voor het persoonlijke leven van individuen die beïnvloed kunnen worden door de acties van Miko/MAAS In het Nederlands: Functionaris Gegevensbescherming
DSO	Digitaal Stelsel Omgevingswet. Het DSO ondersteunt de uitvoering van de Omgevingswet.
Due diligence	Doorlopend proces dat bedrijven helpt risico's op het gebied van mensenrechten, arbeidsrechten en milieu in

	kaart te brengen en vervolgens aan te pakken of te voorkomen, in overeenstemming met de OECD-richtlijn In het Nederlands: Gepaste zorgvuldigheid
Afkorting of begrip	Betekenis
EBITDA	Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortisation. Oftewel: winst vóór aftrek van rentekosten, belastingen, afschrijving en afboekingen
EcoVadis	Platform voor gedetailleerde beoordeling van de duurzaamheidsprestaties op de gebieden milieu, arbeids- en mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop.
EcoVadis Ratings. Rate my Company	Gedetailleerde beoordeling van MAAS organisatie.
EcoVadis Ratings. Rate my Partners	Gedetailleerde beoordeling van de (kritische) leveranciers van MAAS
EDI	Electronic Data Interchange
EEA	Elektrische en Elektronische Apparatuur (in het Engels ook wel EEE)
EEE	Electrical and Electronic Equipment
EED Audit	European Energy Directive Audit. Gedetailleerd overzicht van alle energiestromen binnen de onderneming. Ook geeft de audit inzicht in de mogelijke besparingsmaatregelen en de te verwachten effecten daarvan. Het gaat hier onder andere om het energiegebruik van gebouwen, installaties, industriële processen en het zakelijk vervoer.
EFRAG (beheerder rapportagestandaard)	European Financial Reporting Advisory Group. Beheert de ESRS
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongelukken
Eiwittransitie	Vervangen van dierlijke eiwitten door plantaardige eiwitten, Doel dat meer mensen volgens de Schijf van Vijf van het Voedingscentrum gaan eten. Onderdeel hiervan is de doelstelling om een verschuiving in de balans van de consumptie van plantaardige en dierlijke eiwitten naar een 50/50-verhouding in 2030 te realiseren.
Energy Saving Obligation	Verplicht bedrijven en instellingen om alle energiebesparende maatregelen - met een terugverdientijd van 5 jaar of minder - uit te voeren. Over deze plicht eens in de 4 jaar rapporteren. In het Nederlands: Energiebesparingsplicht
ERP	Enterprise Resource Planning system, bij MAAS is dat SAP
ESG	Environmental, Social en Governance. Maatstaven die wordt gebruikt om de milieu- en sociale impact van een organisatie te beoordelen en hoe deze wordt bestuurd. ESG is géén dataset op zich, maar een benaderingswijze of denkkader op basis waarvan je kijkt naar niet-financiële prestaties van een organisatie. Zie ook CSR, MVO en MVOI en RBC.
ESG-rapportage	Output van ESG: het proces waarbij MAAS systematisch data verzamelt, analyseert en rapporteert over de prestaties op ESG-thema's. Intern (voor eigen sturing) en extern (voor stakeholders, wetgevers, klanten, ratings). Gebruikt om milieu- (environmental), sociale en governance kwesties te bespreken die financiële risico's met zich meebrengen.



ESG-ratingverordening	Verordening (EU) 2024/3005 betreffende de transparantie en integriteit van op ecologische, sociale en governance factoren (ESG) gebaseerde ratingactiviteiten.
Afkorting of begrip	Betekenis
ESRS	European Sustainability Reporting Standards. De EU-standaarden die bepalen hoe bedrijven moeten rapporteren over duurzaamheid volgens de CSRD. Beheer door EFRAG
EU	European Union, samenwerking van 27 Europese landen die gemeenschappelijk beleid voeren, onder meer voor duurzaamheid. In het Nederlands: Europese Unie
EUDR	EU Deforestation Regulation voor koffie, cacao, hout, rundvles, soja en palmolie. Opvolger de EU Ontbossingsrichtlijn (EUTR)
EV	Eigen verzorging
FAQ	Frequently Asked Questions
FG	Functionaris Gegevensbescherming In het Engels: Data Protection Officer (DPO)
FIFO	First In First Out
FLocert (beheerder certificatieschema)	Fairtrade Labelling Organizations Certification Toezichhouder en certificatie van producenten en handelspartners binnen het Fairtrade systeem, volgens FLOCERT-standaarden
FSMS	Food safety management system, de processen en best practices om sturing te geven aan het beleid voor voedselveiligheid, controle van het geïmplementeerde beleid voor voedselkwaliteit en voedselveiligheid en beheersing van de risico's voor de voedselveiligheid. In het Nederlands: Voedselveiligheidsmanagementsysteem
G&VW	Gezond & Veilig Werken (ISO 45001)
GDPR	General Data Protection Regulation, in het Nederlands de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
GEB	Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB), in het Engels Data Protection Impact Analysis (DPIA)
Gebouw (Bbl)	Elk bouwwerk, dat een voor mensen toegankelijke overdekte geheel of gedeeltelijk met wanden omsloten ruimte vormt.
Gezondheid	Gezondheid is een toestand van volledig lichamelijk, geestelijk en sociaal welzijn en niet alleen de afwezigheid van ziekte of gebrek (WHO)
GFT	Groente, Fruit en Tuinafval
GHG	Greenhouse Gases. De diverse gassen die de warmtestraling van de zon vasthouden. In het Nederlands: Broeikasgassen
GOV	Governance (ESRS). Goed bestuur, kernprincipes: (1) verantwoordelijkheid – bestuurders nemen besluiten in het belang van alle stakeholders en leggen daarover verantwoording af; (2) transparantie – bestuurders maken zichtbaar hoe wordt bestuurd, hoe besluiten tot stand komen, hoe risico's worden beheerst en hoe je integriteit wordt geborgd; (3) integriteit en toezicht – duidelijke waarden, regels en controles voorkomen machtsmisbruik en maken ethisch handelen de norm

GRI (beheerder rapportagestandaard)	Global Reporting Initiative. Internationaal raamwerk voor duurzaamheidsrapportage die organisaties helpt om transparant te communiceren over hun economische, milieu gerelateerde en sociale impact.
Afkorting of begrip	Betekenis
HACCP	Hazard Analysis & Critical Control Points, systeem voor voedselveiligheid waarmee alle mogelijke gevaren in het productie-, verwerkings-, verkoop- en distributieproces worden geanalyseerd en op kritische controlepunten beheerst om veilige voedingsmiddelen te garanderen. Terwijl HACCP zich richt op de impact van het proces op de voedselveiligheid van een product zoals het is vervaardigd, houden TACCP/VACCP rekening met de bedreigingen en kwetsbaarheden van een product binnen de gehele toeleveringsketen. Zie ook TACCP en VACCP. Toezicht: NVWA.
HS	Harmonized Structure. Omdat de ISO-managementsysteem-normen gebaseerd zijn op de zogenaamde HS is integratie van de managementsystemen vereenvoudigd
HR	Human Resources
HSO	Health & Safety Officer, ondersteunt organisatie op het gebied van preventie, bescherming en veilig en gezond werken. Wordt zelf ondersteund door externe Arbo deskundigen. In het Nederlands: Preventiemedewerker
ICP	Integrale Consumptieprijs
I&I analyse	Impact & Invloed analyse van (potentiële) impact van de organisatieactiviteiten op scope 1-, scope 2- en scope 3-emissies en, als van toepassing, OBE.
IAF	International Accreditation Forum
IF	Injury Frequency
IIA	Institute of Internal Auditors
ILT (toezichthouder)	Inspectie Leefomgeving en Transport
ILT-IOD (toezichthouder)	Inspectie Leefomgeving en Transport, Inlichtingen- en Opsporingsdienst, valt onder het ministerie van Infrastructuur en Milieu
IMVO	Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (term van RVO en SER). De OESO Richtlijnen vormen de basis van het IMVO-beleid.
IPBES	Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services
IPBES Nexus beoordeling	Complex en onderling verbonden karakter van de crises en uitdagingen op het gebied van biodiversiteit, de beschikbaarheid en kwaliteit van water (water veiligheid), voedselveiligheid, gezondheidsrisico's en klimaatverandering (klimaatadaptatie en klimaatmitigatie). ¹⁴
IPLO	Informatiepunt Leefomgeving

¹⁴ Summary for policymakers of the thematic assessment of the interlinkages among biodiversity, water, food and health (nexus assessment) of the Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services - ADVANCE UNEDITED VERSION 16 December 2024



IRO	Management of impacts, risks and opportunities (ESRS)
ISMS	Information Security Management System, proces om de informatiebeveiliging van uw organisatie beheersbaar te maken. In het Nederlands: Managementsysteem voor informatiebeveiliging
Afkorting of begrip	Betekenis
ISO	International Standards Organization
ISO 9001	Kwaliteitsmanagementsysteem. Via HS is integratie van de managementsystemen vereenvoudigd
ISO 14001	Milieumanagementsysteem. Via HS is integratie van de managementsystemen vereenvoudigd
ISO 45001	Managementsysteem voor Gezond en Veilig Werken (G&VW). Via HS is integratie van de managementsystemen vereenvoudigd.
ISV	Internationale Sociale Voorwaarden. Met het toepassen van Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) richt de Rijksoverheid zich op het voorkomen en aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen. eze benadering is in lijn met de OESO Richtlijnen en het IMVO-beleid.
ISZW-DO (toezichthouder)	Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Directie Opsporing, valt onder het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
IT	Information Technology, bij Miko/ MAAS de afdeling voor ERP, Infra, BI
KAM-coördinator	Kwaliteit, Arbo en Milieu Coördinator
KCA	Klein Chemisch Afval (particulier)
Kerndeskundige (Arbo)	Er zijn 4 verschillende Arbo kerndeskundigen, elk met een eigen kerndeskundigheid: • Gecertificeerde arbeids- en organisatiedeskundige • Gecertificeerde arbeidshygiënist • Gecertificeerde hogere veiligheidskundige • Geregistreerd bedrijfsarts
KGA	Klein Gevaarlijk Afval (bedrijf)
Klimaat	Het gemiddelde weer over een bepaalde periode. Om het klimaat te bepalen wordt gekeken naar het gemiddelde over 30 jaar van temperatuur, vocht, luchtdruk, wind, bewolking en neerslag. Uitgebreidere definitie in IPBES glossary.
Klimaatadaptatie	Aanpassing. Proces van aanpassing aan het feitelijke of verwachte klimaat en het effect ervan. Ook wel Adaptation to Climate Change (ACC). Uitgebreidere definitie in IPBES glossary. Problemen in één sector of op één locatie kunnen directe en indirecte gevolgen hebben voor andere sectoren en grotere gebieden. Er treedt een domino-effect op.
Klimaatmitigatie	Uitstootbeperking. Voorkomen van verdere klimaatverandering door de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. Gaat over het beheren van de impact die MAAS infrastructuur heeft op de omgeving. Ook wel

	Climate Change Mitigation (CCM). Uitgebreidere definitie in IPBES glossary.
Klimaatmodificatie	Geprobeerd om tegenwicht te bieden aan de opwarming door er een afkoelende werking tegenover te zetten (geo-engineering).
Afkorting of begrip	Betekenis
Klimaatverandering	Een klimaat is niet stabiel: het verandert door natuurlijke en menselijke invloeden. Het KNMI actualiseert het klimaat iedere 10 jaar: de gegevens van het oudste decennium vervallen en de gegevens en het jongste decennium worden toegevoegd. Uitgebreidere definitie in IPBES glossary.
Klimaat 9001 relevantie voor MAAS	Adaptatie: Klimaat wetgeving, infrastructuur, energie-prijzen, grondstofprijzen; kwetsbaarheid om producten en diensten te leveren door een hogere frequentie van stormen, waterstromen, branden, droogte, die kunnen leiden tot tekorten in de distributie; markttrends op het gebied van duurzaamheid van producten en diensten en gerelateerde informatie en claims; concurrerende producten en diensten met potentieel betere prestaties op het gebied van klimaatverandering; algemene kennis en controle van de toeleveringsketen in aspecten die verband houden met klimaatverandering Mitigatie: Verlengde levensduur van producten, post-delivery services en assistentie • Vereisten om over te stappen op koolstof neutrale (groenere) producten en diensten; verminderen afval, hergebruik of recycle materialen.
Klimaat 9001 vereisten van belanghebbenden (stakeholders)	Wettelijke en regelgevende klimaatveranderingsvereisten voor het product of geleverde diensten en die van invloed zijn op het vermogen van MAAS product of dienst te leveren; klanteisen met betrekking tot klimaatverandering of emissies van product of dienst; beleid en strategie van moederbedrijf Miko; vereisten met betrekking tot productinformatie over aspecten die verband houden met klimaatverandering (duurzaamheid van de oorsprong, hergebruik, recycleerbaarheid, einde van de levensduur, CO ₂ , "greenwashing" etikettering, met inbegrip van productclaims en de daarmee verband houdende bestaande wettelijke, wettelijke en andere eisen; veranderingen in industriecodes en -normen in verband met klimaatverandering. • milieuvereenkomsten met gemeenschapsgroepen of niet-gouvernementele organisaties; vergunningen, licenties of andere vormen van milieuvergunningen; eisen in verband met klimaatverandering aan processen zoals verpakking, productie, onderhoud, logistiek.
Klimaat 14001 relevantie voor MAAS	Adaptatie: Klimaatwetgeving Mitigatie: CO ₂ -reductie
Klimaat 14001 vereisten van belanghebbenden (stakeholders)	Geïntegreerd met Klimaat 9001 en 45001 vereisten van belanghebbenden (stakeholders). Zie Klimaat 9001 vereisten van belanghebbenden (stakeholders)
Klimaat 45001 relevantie voor MAAS	Adaptatie: G&VW wetgeving; G&VW gerelateerde risico's; gezondheid & welzijn medewerkers; training en bewustwording medewerkers Mitigatie: Hitteplan, pandemie effecten, wateroverlast effecten voor medewerkers. Risico's niet alleen van de temperatuur afhangen, maar ook van onder andere de luchtvochtigheid en werkkleding.



Klimaat 45001 vereisten van belanghebbenden (stakeholders)	Geïntegreerd met Klimaat 9001 en 14001 vereisten van belanghebbenden (stakeholders). Zie Klimaat 9001 vereisten van belanghebbenden (stakeholders)
Km	Kilometer
KNMI	Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut
Afkorting of begrip	Betekenis
Koofstofverwijdering	Ingrijpen op de link tussen CO ₂ -emissies en de hoeveelheid CO ₂ in de lucht, door CO ₂ aan de lucht te onttrekken en bijvoorbeeld n bomen en ondergronds op te slaan
KPI	Key Performance Indicators
KTO	Klantentevredenheidsonderzoek
KvK	Kamer van Koophandel
kWh	KWh is de afkorting van kilowattuur, een eenheid van arbeid of hoeveelheid elektrische energie. 1 kWh komt overeen met 3.600.000 joule of 3,6 MJ.
LC	Logistieke Centra, de Depots en Cross docks van MAAS
LE	Latest Estimate
Levenscyclusperspectief	Verantwoordelijkheid binnen de gehele keten. Achtereenvolgende en onderling gekoppelde fasen van een product-systeem en dienstensysteem, vanaf het verwerven van grondstoffen of het opwekken van natuurlijke hulpbronnen, via productie, levering en gebruik, tot de behandeling bij einde levensduur c.q. de definitieve verwijdering.
LHSO	Landelijke Handhavingstrategie Omgevingsrecht
LMRA	Last Minute Risk Assessment
m3	Kubieke meter
Maas	De MAAS subgroep betreft binnen de Miko groep specifiek de bedrijven onder MAAS International Holding B.V., zie: https://mikogroup.be/investor-relations/group-chart/
MAEX (beheerder handprintmeting)	Maatschappelijke AEX
Maatregelen op maat	Te zien wat organisatie moet doen om zich aan de milieuregels te houden die horen bij de werkzaamheden. Met de Omgevingswet staan deze maatregelen in het Omgevingsloket. Eerst stonden deze maatregelen in de Activiteitenbesluit Internet Module (AIM).
Management	De personen die verantwoordelijk zijn om producten en/of diensten te leveren aan de klanten van de organisatie.
Managementsysteem	Het geïntegreerde en gecertificeerde managementsysteem voor proceskwaliteit, gezond & veilig werken en milieu (inclusief GHG) volgens ISO 9001/14001/45001 en CO ₂ -Prestatieladder. Geen gecertificeerd ISMS (gelijkwaardig in ontwikkeling via Cyfun framework), VCA (gelijkwaardig via ISO45001), BCMS (afgezien van eigen MAAS BCP), FSMS (compliance via eigen MAAS voedselveiligheidsplan) of AIMS. Openbare communicatie van de algehele duurzaamheidsaanpak via CSR-verslag op website via UNGC Communication on Progress,



	communicatie van de doelen voor specifiek klimaatmitigatie via SBTi en UNGC.
Materialiteit	Verzameling aan sociale, milieu en economische onderwerpen waar een organisatie de meest significante impact op maakt en welke de belanghebbenden/ stakeholders als meest significant beschouwen.
MCM	Monthly Commercial Meeting
Miko	De Miko groep, moeder van de Maas subgroep, conform https://mikogroup.be/investor-relations/group-chart/
Afkorting of begrip	Betekenis
Milieuaspectenregister	Op basis van de activiteiten van een organisatie de milieuaspecten bepaald en de belangrijkheid beoordeeld. In het milieuaspectenregister wordt ook aangegeven welke wetten op deze milieuaspecten van toepassing zijn. Milieuaspecten en milieueffecten identificeren en documenteren in alle fasen van levenscyclus – een gedetailleerde levenscyclusbeoordeling is niet nodig. Aspecten register heeft koppeling met uitkomst van: • 6.1.3 Compliance verplichtingen (moeten), • 4.1: Inzicht in de context, • 4.2: Inzicht in behoeften/eisen stakeholder (mogen/moeten), • 6.1: Risico's en kansen in de keten • 5.1 Eigen Milieubeleid
Milieubelastende activiteit	Omgevingswet: een activiteit die nadelige gevolgen voor het milieu kan veroorzaken, niet zijnde een lozingsactiviteit op een oppervlaktewaterlichaam of een lozingsactiviteit op een zuiveringstechnisch werk of een wateronttrekkings-activiteit'. Het Besluit activiteiten leefomgeving wijst milieubelastende activiteiten aan waarvoor rijksregels gelden.
Milieudocumenten	Belangrijkste documenten bij controle toezichthouder milieu, ten minste 5 jaar bewaren: • Keuringscertificaten, onderhoudsbewijzen, werkbonden en/of logboeken van de aanwezige installaties en voorzieningen, zoals stookinstallaties, koelinstallaties, vloestofdichte vloeren • Een overzicht van het elektriciteits- en gasverbruik van het afgelopen jaar; een recent jaaroverzicht gas- (in m3) en elektriciteitsverbruik (in kWh) en genomen energiebesparende maatregelen • De (meest recente) afgiftebewijzen bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke stoffen; • Bewijs van het leegmaken van de vetafscheider • Bewijs van energielabel • Bewijs voldaan aan werkgebonden personenmobiliteit • Bewijs voldaan aan Energiebesparingsplicht • Bewijs voldaan aan Informatieplicht
MoC	Management of Change
MR	Management Review
MRP	Material Requirements Planning
MSDS	Material Safety Data Sheet, ook wel Veiligheidsinformatieblad (VIB) of Safety Data Sheet (SDS)
MT	Management Team



MTO	Medewerker tevredenheidsonderzoek
MV	MAAS Verzorging
MVI	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen, sinds 2022 ook MVOI.
MVI-criteria	De MVI-criteria helpen sociaal, innovatief en duurzaam inkopen. Bevat eisen en gunningscriteria om invulling te geven aan duurzaamheid voor productgroepen die veel door overheden worden ingekocht.
Afkorting of begrip	Betekenis
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Zie ook CSR, ESG, MVOI en RBC.
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) – term van PIANOo., in het Engels RBC. Zie ook CSR, ESG, MVO en RBC.
NA (toezichthouder)	Nederlandse Arbeidsinspectie
NEN	Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut
NEN-3140	Nederlandse norm voor veilige bedrijfsvoering van werkzaamheden nabij, aan of met elektrische objecten in het laagspanningsgebied
NIWO (vergunningverlener)	Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie
NIS2	Network and Information Security 2-richtlijn. In Nederland geïmplementeerd met de Cyberbeveiligingswet.
NPS	Net Promoter Score
NVWA (toezichthouder)	Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit
NVWA-IOD (toezichthouder)	Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, Inlichtingen- en Opsporingsdienst, onder ministerie van Economische Zaken
OBE	Overige beïnvloedbare emissies (OBE) Emissies die volgens het GHG Protocol voor de organisatie buiten scope 1, scope 2 of scope 3 vallen
OCC	One Coffee Connect
ODZOB (toezichthouder)	Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development, internationale organisatie die richtlijnen opstelt voor verantwoord zakelijk gedrag (Responsible Business Conduct) maatschappelijk verantwoord ondernemen van bedrijven wereldwijd. In het Nederlands: Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO).
OMT	Operations Management Team
Omnibus (EU)	EU Simplification Omnibus packages voor vereenvoudiging en verlichting van de administratieve lasten voor bedrijven ten aanzien van onder meer duurzaamheid (Omnibus I: CSRD, ESRS) en gegevensbescherming (Omnibus IV: GPDR).



OR	Ondernemingsraad
OROV	OR Overlegvergadering met bestuurder. Daarnaast is er OR intern overleg zonder bestuurder.
Organisatie	Een georganiseerde groep activiteiten, middelen en mensen die vanuit gezamenlijke doelen toewerken naar gezamenlijke resultaten
PA to the Board	Personal Assistant to the Board
PAGO	Periodiek Arbeids Gezondheidskundig Onderzoek; vaak gecombineerd met PMO
Afkorting of begrip	Betekenis
PBM	Persoonlijke Beschermingsmiddelen
PDA	Personal Digital Assistant / Smartphone/ Tablet
PDCA	Plan Do Check Act cyclus
PIANOo	Expertisecentrum Aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Valt onder RVO.
PIT	Product Introduction Team
PM	Preventiemedewerker, deskundige werknemer conform artikel 13 van de Arbwet. Werkt samen met de bedrijfsarts, arbodienstverleners en ondernemingsraad (OR).
PMO	Preventief Medisch Onderzoek, vaak gecombineerd met de wettelijk vereiste PAGO.
PO	Purchase Order én Privacy Officer (juridisch adviseur op privacygebied die geen FG is)
PPS trajecten	Publiek Private Samenwerking
Privacy en security professionals	Diverse: • Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) - ook wel Data Protection Officer (DPO) • Chief Information Security Officer (CISO) • Privacy Officer (PO)
PSO-ladder	Prestatieladder Socialer Ondernemen
QA	Quality Assurance. Voorkomen van fouten door middel van gestandaardiseerde processen, training, documentatie en continue verbetering. Kans op defecten in het product of de dienst te minimaliseren voordat ze ontstaan. QA kijkt naar de hele levenscyclus van een project, van planning tot levering, en stelt criteria vast waaraan alles moet voldoen. Preventie en procesgericht; QA creëert de randvoorwaarden. Zie ook QC en PIT.
QC	Quality Control of kwaliteitscontrole. Operationeel en gericht op het identificeren van defecten in het eindproduct. Detectie en evaluatie; QC controleert de uitkomsten. Zie ook QA en TQM
QESH	Quality, Environment, Safety & Health, management-systeem voor borgen van kwaliteit, gezondheid, veiligheid en milieu binnen organisaties. In het Nederlands: Kwaliteit, Arbo (Gezond & Veilig Werken) en Milieu - KAM.
RAPEX	(EU) Rapid Exchange of Information System, vervangen door (EU) Safety Gate website - voor non-Food
RASFF	Rapid Alert System for Food and Feed, NVWA maakt een melding in het ACN/RASFF

RBC	Responsible Business Conduct; de normatieve en wettelijke doorontwikkeling van Corporate Social Responsibility (CSR), gericht op zorgplicht en ketentransparantie volgens OECD-richtlijnen en EU-wetgeving (due diligence). Het bedrijfsmodel waarbij de economische bedrijfsactiviteiten ook voor een betere wereld moeten zorgen. In het Nederlands: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO), ook wel Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO) en bij aanbestedingen van de Nederlandse overheden afgekort als Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). Zie ook CSR, ESG, MVO en MVOI.
Afkorting of begrip	Betekenis
REACH	Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals, Europese verordening over de productie van en handel in chemische stoffen. Het beschrijft waar bedrijven en overheden zich aan moeten houden. In het Nederlands: Registratie, Evaluatie, Autorisatie en restrictie van Chemische stoffen.
Register van wet- en regelgeving	Managementsysteem register van de wet- en regelgeving voor milieu en Gezond & Veilig Werken. Relatie met milieuaspectenregister
RI&E	Risk Inventory & Evaluation, een wettelijk verplichting die arbeidsrisico's in kaart brengt en hoe MAAS die risico's aanpakt met de juiste maatregelen, zodat de werknemers gezond en veilig werken. In het Nederlands: Risico-Inventarisatie & -Evaluatie.
RUD	Regionale Uitvoeringsdienst (Omgevingsdienst, zie voor Zuidoost Brabant: ODZOB).
RvC	Raad van Commissarissen
RVO	Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
SaaS-oplossing	Software as a Service-oplossing
Safety Gate	EU-website voor non-Food, is de opvolger van de (EU) Rapid Exchange of Information System (RAPEX)
SB-MB	Small Business-Medium Business
SBM	Strategy and Business Mode
SBTi (beheerder certificatieschema)	Science Based Targets initiative, internationaal initiatief dat bedrijven helpt wetenschappelijk onderbouwde doelen te stellen om hun broeikasgasuitstoot te verminderen, in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs. SBTi valideert de doelen, en maakt ze openbaar indien officieel goedgekeurd.
SCCM (beheerder certificatieschema)	Stichting Coördinatie Certificatie Managementsystemen voor milieu en gezond & veilig werken, informatiepunt en beheerder van certificatieschema's ISO14001 en 45001
SCIOS (beheerder certificatieschema)	Stichting Certificering Inspectie en Onderhoud van Stookinstallaties. Eigenaar van, beheert en ontwikkelt het kwaliteitssysteem ten behoeve van installatie-eigenaren en inspectie- en installatiebedrijven voor de inspectie en het onderhoud van technische installaties
SDG	Sustainable Development Goals, zeventien mondiale duurzaamheidsdoelen van de Verenigde Naties die richting geven aan economische, sociale en ecologische vooruitgang tot 2030. In het Nederlands: Duurzame Ontwikkelingsdoelen



Skal Biocontrole (toezichthouder)	Stichting Keur Alternatief voortgebrachte Landbouwproducten (CI voor EU Bio)
SKAO (beheerder certificatieschema)	Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen, beheerder van certificatieschema CO ₂ -Prestatieladder
SLA	Service Level Agreement
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden
SP	Sustainable Procurement, effecten van de inkoop op milieu, sociale en circulaire aspecten, inkoop benutten voor het realiseren van meer duurzaamheid en het voorkomen van negatieve effecten op milieu en sociale aspecten. Niet voor te certificeren, alleen richtlijnnorm 20400
Afkorting of begrip	Betekenis
SPP	Sustainable Public Procurement, ook Green Public Procurement (GPP), duurzaam inkopen door de overheid, rekening houdend met sociale en milieueffecten. In het Nederlands: Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) en Maatschappelijk Verantwoord Opdracht geven en Inkopen (MVOI), Duurzaam Opdrachtgeverschap Waterschappen' (DOW), VNG Model Inkoop- en Aanbestedingsbeleid, VNG Handreiking Social Return
SROI	Social Return On Investment. Social Return. Creëren van werkgelegenheid voor individuen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bij aanbestedingen kijkt MAAS verder dan de omschreven minimale verplichtingen van Social Return. Bij Maas gaat Social Return niet alleen om individuen met een gedeeltelijke handicap, verstandelijke beperking, uitkering, weinig opleiding of weinig werkervaring. Maas neemt ook oudere medewerkers (55+), herintredende huisvrouwen of huismannen en professionals die tijdelijk met ziekteverlof zij geweest mee.
SSVV (beheerder certificatieschema)	Stichting Samenwerken Voor Veiligheid, beheert certificatieschema's, o.a. VCA
Stakeholder	Een persoon of organisatie dat een dagelijks of direct belang heeft, in welke vorm dan ook, bij de MAAS organisatie. Ook wel belanghebbende genoemd.
Sustainability	Het geheel van richtlijnen en wetgeving voor duurzaamheid, zoals RBC, SDG, CSR, CSRD, ESRS, ESG, SDG en ratings en de MAAS-specifieke invulling daarvan. In het Nederlands: Duurzaamheid
TACCP	Threat Analysis and Critical Control Points, de risicoanalyse voor Food Defense. Potentiële bedreigingen van buiten als van binnen Miko/MAAS organisatie, o.a. de beveiliging van het bedrijfsterrein, toegang tot specifieke ruimtes, toegang tot jouw producten en weten wie de medewerkers zijn en cybersecurity. Voorkomen sabotage en terrorisme. Regelgeving betreft EU NIS2 (gericht op digitale veiligheid) & NL Cyberbeveiligingswet (Cbw) en EU CER (gericht op fysieke bescherming van kritieke infrastructuur) & NL Wet weerbaarheid kritieke entiteiten (Wwke). Zie ook HACCP en VACCP.
TCI	Team Criminele Inlichtingen (NWWA)
THT	Tenminste Houdbaar Tot
TNO (beheerder certificatieschema)	TNO is verantwoordelijk voor de (tussentijdse) aanpassingen van de PSO-systeematiek

TQM	Technical Quality Management, gestructureerde aanpak met focus op het continu verbeteren van kwaliteit van de producten en diensten aan de hand van continue feedback. In het Nederlands: Integrale kwaliteitszorg (IKZ).
TRA	Task Risk Analysis, taken worden de risico's beschreven. Een functie-RI&E kan worden beschouwd als een optelsom van de Taak Risico Analyses van alle deeltaken behorend bij die betreffende functie. In het Nederlands: Taak Risico Analyse
True pricing	Het opnemen van milieu-impact in de prijs van het product. Het is een middel om de afnemer (de inkoper) te bewegen om voor een product te kiezen met lagere milieu-impact. True pricing wordt niet geschikt geacht om op te sturen via monitoring of om een doel voor vast te leggen..
Afkorting of begrip	Betekenis
TSO	Technical Service Overeenkomst
UNGC	UN Global Compact. Een vrijwillige inspanning van bedrijven en organisaties om te handelen als goede leden van de samenleving en deel te nemen aan de totstandbrenging van een wereldwijd kader voor duurzame groei door verantwoordelijk en creatief leiderschap te tonen.
UNGC CoP	Communication on Progress. De CoP is het belangrijkste rapportagemechanisme van het VN Global Compact. Het is een jaarlijkse en verplichte vereiste voor alle zakelijke deelnemers aan het VN Global Compact.
VACCP	Vulnerability Analysis and Critical Control Points, de risicoanalyse voor Food Fraud. Zowel interne als externe factoren, o.a. de leveranciers, het type grondstoffen, de complexiteit (grondstoffen, proces en eindproducten), hoe interessant het is om met een product te frauderen. VACCP is vooral gericht voorkomen economisch gemotiveerde vervalsing/ fraude. Toezicht door NVWA-IOD. Zie ook HACCP en TACCP.
VCA	Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers certificatie. Beheerder certificatieschema is de SSVV.
Vertrouwenspersoon OO en I	Een vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen (OO) en Integriteit (I) is er voor medewerkers die meldingen of klachten hebben over ongewenst gedrag of integriteit. Informerende, signalerende en adviserende taak
Verwerker	Verwerkt persoonsgegevens in opdracht van een andere organisatie en gebruikt deze persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden
Verwerkingsverantwoordelijk	Organisatie of persoon die het doel van en de middelen voor het gebruik van persoonsgegevens bepaalt.
VGWM	Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu. Vaste commissie voor veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu van de Ondernemingsraad. Werkt nauw samen met QESH en HSO.
VIB	Veiligheidsinformatieblad, ook wel Material Safety Data Sheet (MSDS) of Safety Data Sheet (SDS)
Voedselcontactmaterialen	Materialen die (mogelijk) met levensmiddelen in aanraking komen, zoals verpakkingsmaterialen en apparatuur. In Nederland moeten gebruiksartikelen bestemd voor levensmiddelencontact voldoen aan het Warenwetbesluit verpakkingen- en gebruiksartikelen. De EU stelt algemene eisen aan fabricagemethoden, traceerbaarheid en recycling en verpakkingen. In Verordening (EG) 1935/2004 worden algemene eisen gesteld aan voedselcontactmaterialen. Voor verschillende materialen



	zijn aanvullende specifieke Europese bepalingen opgesteld. MAAS via toeleveranciers. Toezicht: NWWA
Voedsel fraude	Economisch gemotiveerde fraude met voedsel (food fraud). Zie VACCP.
Voedselveiligheid	Food security. Wanneer alle mensen te allen tijde fysieke, sociale en economische toegang hebben tot voldoende, veilig en voedzaam voedsel dat voldoet aan hun voedingsbehoeften en voedselvoorkeuren voor een actief en gezond leven (IPBES glossary).
Voedselverdediging	Beheersmaatregel om een potentiële bedreigingen (zoals bewuste besmetting) van productketen te voorkomen (food defense). Zie TACCP.
Afkorting of begrip	Betekenis
VOeT	Voorlichting, Onderricht en Toezicht
VSME	Voluntary Sustainability reporting standard for non-listed Micro, small, and Medium-sized Enterprises, de vrijwillige duurzaamheidsrapportage tool voor Small & Medium Enterprises (SMEs). Oorspronkelijk voor bedrijven < 250 werknemers, maar na de Omnibus wetgeving voor < 1.000 employees.
Water veiligheid	Water security. Het vermogen van een bevolking om duurzame toegang tot voldoende hoeveelheden water van aanvaardbare kwaliteit te waarborgen voor het behoud van levensonderhoud, het menselijk welzijn en de sociaaleconomische ontwikkeling, om bescherming te bieden tegen waterverontreiniging en water gerelateerde rampen, en om ecosystemen in stand te houden in een klimaat van vrede en politieke stabiliteit (IPBES glossary).
WEEE	Waste from Electrical and Electronic Equipment. In het Nederlands: AEEA
WKDV	Warme- en koude drankenvoorziening
Woo	Wet open overheid
WOR	Wet op de Ondernemingsraden
WPI	Werkplekinspectie
Wwke	Wet weerbaarheid kritieke entiteiten. Voor de Wwke moeten organisaties door de verantwoordelijke ministeries eerst worden aangewezen als kritieke entiteit. Pas dan is de Wwke van toepassing op de Miko/MAAS organisatie. Organisaties die als kritieke entiteit worden aangewezen onder de Wwke zijn ook automatisch essentiële entiteit onder de Cbw. Andersom is dit verband er niet.

6.4 Kwaliteitsregistraties

Hieronder is een overzicht opgenomen van de kwaliteitsregistraties bij MAAS. Voor elke registratie is aangegeven wie de beheerder is, de bewaartermijn, waar het is opgeslagen en wie toegang heeft. Wanneer registratie is gewijzigd, toegevoegd of verwijderd, wordt de laatste versie altijd bewaard op de locatie zoals genoemd in het overzicht. De beheerder is ervoor verantwoordelijk dat registraties op de juiste wijze worden opgeslagen en beschermd en oude versies op een adequate wijze worden vernietigd, dan wel digitaal vervangen.

Registratie	Beheerder	Minimale Bewaartermijn	Locatie	Wie toegang
1 Strategie inclusief doelstellingen Strategie afdelingen	Managing Director Management team	3 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk	MT + KAM- coördinator
2 Verslag management review (resultaten directiebeoordeling)	KAM-coördinator	3 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk	MT + KAM- coördinator
3 Actielijst/ Notulen volgens overlegstructuur	Voorzitter of dienstdoende notulist	1 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk	Deelnemers aan het overleg
4 Klachtenformulier per klacht	Front Office	2 jaar	CRM-systeem	Geautoriseerde users
5 Klachtenoverzicht totaal	Front Office	3 jaar	CRM-systeem	Geautoriseerde users
6 Leveranciersdossier	Inkoopverantwoordelijke	5 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk	Inkoopverantwoor- delijke
7 Leveranciersbeoordelingsformulier	Inkoopverantwoordelijke	3 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk	Inkoopverantwoor- delijke
8 Opleidingsplanning generieke opleidingen (inclusief bhv)	HR	5 jaar	M-schrijf, beperkt toegankelijk	Betreffende manager
9 Personeelsdossier Formulier nieuwe medewerker Beoordelingsformulier	HR	Gedurende dienstverband	HR (origineel), afgesloten kast eventueel kopie bij betreffende manager	HR Betreffende manager
10 Interne en externe audit rapporten	KAM-coördinator	3 jaar	PDF kopie op MaasWeb	Geautoriseerde users
11 Data op netwerk	CIO	5 jaar	Netwerk	Geautoriseerde users
12 Lijst met gekeurde gereedschappen	Leidinggevend, Technical Service Manager	3 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk	Geautoriseerde users
13 Risicoanalyse (kwaliteit, milieu en G&VW)	KAM-coördinator	3 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk PDF kopie op MaasWeb	MT+ KAM- coördinator
14 Overzicht afdeling KPI's	Leidinggevend	3 jaar	N-schrijf, beperkt toegankelijk	Verantwoordelijke MT
15 Bedrijfsnoodplan	Hoofd bhv	5 jaar	N-schrijf, MaasWeb	Geautoriseerde MAAS users
16 Klanttevredenheidsmeting	Managing Director	3 jaar	MAAS Intranet (PDF)	Geautoriseerde MAAS users
17 Meldingsformulier ongevallen en incidenten	HR	3 jaar	MAASWeb (leeg) en HR/KAM (ingevuld)	KAM-coördinator MT
18 Incidentenregister	KAM/ FG/ Preventiemedewerker	3 jaar	KAM-coördinator/ Preventiemedewerker	KAM-coördinator
19 Klantdossier: overeenkomst; verslaglegging (correspondentie), financiële gegevens, verslagen, opleverdocument	Contractmanager Front Office	10 jaar	CRM-systeem en N- schrijf	Sales



	Registratie	Beheerder	Minimale bewaartermijn	Locatie	Wie toegang
20	Milieuregistraties: Energie, Gas en Water, Toners Papier, Overig afval	Inkoopverantwoordelijke daarin ondersteund door BI Manager	5 jaar	N-schijf, beperkt toegankelijk	MT KAM-coördinator
21	Administratie biologische producten	Warehousing & Logistics	Minimaal 2 jaar	ERP-systeem	Warehousing & Logistics
22	Registraties voor traceerbaarheid en productveiligheid	Beheerder van de ketenstap	5 jaar	Lokaal en hoofdkantoor	Beheerder van de ketenstap
23	Werkplekinspecties Operating	Operating	3 jaar	Excel beperkt toegankelijk	Verantwoordelijke MT
24	Werkplekinspecties Service, Stock Control	Manager Service	3 jaar	N-schijf, beperkt toegankelijk	Verantwoordelijke MT
24	Werkplekinspecties Warehousing & Logistics, Depot & Cross dock ruimtes	Warehousing & Logistics	3 jaar	N-schijf, beperkt toegankelijk	Verantwoordelijke MT
23	AVG Verwerkingsregister	Functionaris Gegevensbescherming	3 jaar	N-schijf, beperkt toegankelijk	Verantwoordelijke MT
25	AVG Datalekregister	Functionaris Gegevensbescherming	3 jaar	N-schijf, beperkt toegankelijk	Verantwoordelijke MT
26	Emissie-inventaris	CO ₂ Manager (SKAO)	3 jaar	N-schijf, beperkt toegankelijk	Duurzaamheids- team
27	Communicatieplan CO ₂ -reductie	Marketing	3 jaar	Website Maas	Publiek toegankelijk
28	CO ₂ footprint (half jaar en jaar rapportages)	Marketing (Website) & CO ₂ Manager (SKAO)	3 jaar	Website Maas en website SKAO	Publiek toegankelijk
29	Doelstellingen en behaalde resultaten CO ₂ -reductie	Marketing (Website) & CO ₂ Manager (SKAO)	3 jaar	Website Maas en website SKAO	Publiek toegankelijk
30	Register meldingen Vertrouwenspersonen	Vertrouwenspersoon	5 jaar	N-schijf, beperkt toegankelijk	Vertrouwens- personen
31	KPI CSR	Verantwoordelijke	5 jaar	Openbaar (CSR verslag)	Verantwoordelijke MT

6.5 Clusters afvalstromen

Hieronder is een overzicht opgenomen van de gescheiden afvalstromen MAAS.

Een beperkt deel is circulair, met hernieuwde inzet van het product of van de mono grondstof. Voor elk circulaire stroom wordt vermeld: de inleverlocatie, circulaire toepassing, verantwoordelijke circulaire her inzetbaarheid en of opgenomen in MAAS BI Zero waste rapportage.

Voor de andere afvalstromen is aangegeven wat de inleverlocatie is, de verzamellocatie voor de verwerker, wie vervoerder/ verwerker is en of de afvalstroom geregistreerd wordt in de MAAS zero waste rapportage.

Wanneer een afvalstroom wijzigt, toegevoegd of verwijderd wordt, brengt verantwoordelijke medewerker (beheerder) de overige MAAS medewerkers, vervoerders en verwerkers hiervan op de hoogte. De beheerder is ervoor verantwoordelijk dat afvalstromen op de juiste wijze worden doorgevoerd.

Circulair (voortgezet gebruik, herinzet als product of als mono grondstof)

Circulaire stroom	Inleverlocaties	Circulaire toepassing	Verantwoordelijke circulaire herinzetbaarheid	BI Zero waste rapportage
Bekers herbruikbaar, onbeschadigd	MAAS locatie specifiek, Klantspecifiek	Bekers ophalen , reinigen en weer retour voor hergebruik	MAAS locatie specifiek, Klantspecifiek	Nee, locatiespecifiek
Gasflessen niet-gevaarlijke gas - koolzuur, vanuit waterunits (Aquablu)	Depots, crossdocks en magazijn hoofdkantoor	Koolzuurpatroon ophalen, opnieuw vullen en weer beschikbaar voor hergebruik	Aquablu	Nee , namelijk nog niet gewogen
Karton en papier (groot)	Verrijdbare papiercontainer sluis	Gemengd met virgin cellulose	Van Happen Containers	Ja, papier
Karton en papier (klein)	Papierbak (klein) of papiercontainer sluis	Gemengd met virgin cellulose	Van Happen Containers	Ja, papier
Papier, vertrouwelijke documenten (scrap)	Archiefcontainer	Archiefcontainer	Box	Ja, papier
Tuinafval	Geen, externe dienstverlener	Hergebruik als schone compost	Composteerbedrijf	Ja, tuinafval

Ongevaarlijk afval, restafval

Afvalstroom	Inleverlocaties	Verzamellocatie voor VIHB-gecertificeerde partij	Opgehaald / afgegeven (vervoerder/ verwerker)	BI Zero waste rapportage
Restafval, kleine hoeveelheid	Restafvalbak (klein)	Perscontainer/ depot	Van Happen Containers	Ja, restafval
Restafval werkplaats & magazijn	Verrijdbare restafval containers	Verrijdbare restafval containers	Van Happen Containers	Ja, restafval
Verpakking reinigingsmiddelen, leeg	Verrijdbare restafval containers	Verrijdbare restafval containers	Van Happen Containers	Ja, restafval

Ongevaarlijk afval, recycling (geen monostroom)

Afvalstroom	Inleverlocaties	Verzamellocatie voor VIHB-gecertificeerde partij	Opgehaald / afgegeven (vervoerder/ verwerker)	BI Zero waste rapportage
AEEA. Automaten compleet (scrap)	Bak in cleaning room	Hoge groene container voor automaten en elektronica	Rollema (Logically) en Mirec (HKS Metals)	Ja, machines
AEEA. Elektronica. Kabels (scrap)	Bak in cleaning room	Hoge groene container voor automaten en elektronica	Rollema (Logically) en Mirec (HKS Metals)	Ja, machines
AEEA. Elektronica. Printen (scrap)	Bak in cleaning room	Hoge groene container voor automaten en elektronica	Rollema (Logically) en Mirec (HKS Metals)	Ja, machines
AEEA. Koelingen (scrap)	Bak in cleaning room	Pallet	Mirec (HKS Metals)	Ja, machines
AEEA. Metaal	Bak in cleaning room	Hoge groene container voor automaten en elektronica	Rollema (Logically) en Mirec (HKS Metals)	Ja, machines
Automaten meubels	Klantlocaties	Buitenterrein magazijn Hoofdkantoor Son	Van Happen Containers	Hout? Nog in analyse fase
Bekers MAAS locaties herbruikbaar, beschadigd	Nog te bepalen	Nog te bepalen	Nog te bepalen	Nee, nog in analysefase
Folie	Knapzak	Rangeerterein bij papier container/ depot	Van Happen Containers	Ja, folie
Gasflessen niet-gevaarlijke gas - koolzuur, vanuit waterunits (B&O)	Depots, crossdocks en magazijn hoofdkantoor	Magazijn	Nog te bepalen	Nee, namelijk niet gewogen
GFT kantoorruimtes	GFT-bak (klein)	Verzameld door Asito en geleegd in perscontainer	Van Happen Containers	Ja, GFT
Harde kunststof	Bak in cleaning room	Lage groene container voor hard kunststof	Van Happen Containers	Ja, harde kunststof
Hout (pallets)	Rangeerterein/ depot	Rangeerterein/ depot	Van Happen Containers	Ja, hout
Kleding	Kledingmagazijntje	Kledingmagazijntje	Schijvens	Ja, kleding
Koffiedroes, depots	Koffiedroesbak (klein)	Koffie Recycling Service	Milieu Service Nederland	Nee, namelijk schatting
Koffiedroes, hoofdkantoor	Koffiedroesbak (klein)	Koffie Recycling Service	Van Happen Containers	Nee, namelijk schatting
Koffiedroes, klanten met De Clique	Clique-O	De Clique	Zowel De Clique Hub als bij partners	Ja, koffiedroes
Plastic verpakkingen en Drinkkartons	PMD-bak klein	Verzameld door Asito en geleegd in perscontainer	Van Happen Containers	Ja, P(M)D
Thermometers digitaal (zonder batterij)	Service Manager	Hoge groene container voor automaten en elektronica	Rollema en Mirec (HKS Metals)	Ja, machines
Toner cartridge (leeg)	Verrijdbare restafval containers	Verrijdbare restafval containers	Van Happen Containers	Ja, restafval
Waterfilters (scrap)	Verzamelbak	Verzamelbak waterfilters	Brita	Ja, waterfilters
Weegschaaltjes (zonder batterij)	Bak in cleaning room	Hoge groene container voor automaten en elektronica	Rollema en Mirec (HKS Metals)	Ja, machines

Ongevaarlijk afval, nuttige toepassing/ energieteerugwinning

Afvalstroom	Inleverlocaties	Verzamellocatie voor VIHB-gecertificeerde partij	Opgehaald / afgegeven (vervoerder/ verwerker)	BI Zero waste rapportage
Vet/water/slib	Vetput	Vetput	Van Happen Containers (via van der Velden)	Ja, vet

Hazardous waste - Klein Gevaarlijk Afval (KGA) bedrijf - geen kernactiviteit

Afvalstroom	Inleverlocaties	Verzamellocatie voor VIHB-gecertificeerde partij	Opgehaald / afgegeven (vervoerder/ verwerker)	BI Zero waste rapportage
Accu's alarm e.d.	Verzamelbak Stanley	Verzamelbak Stanley	Bepaald door de externe dienstverlener	Nee, namelijk niet gewogen
Accu's heftrucks	Meegenomen door externe dienstverlener	Direct afgevoerd door Still	Bepaald door de externe dienstverlener	Nee, namelijk niet gewogen
Batterijen	Verzamelbak Stanley	Facilities	Wecycle verzamelpunt (Gamma)	Nee, namelijk niet gewogen
Losse spaarlamp, tl-buizen en ledlamp	Facilities	Facilities	Wecycle verzamelpunt (Gamma)	Nee, namelijk niet gewogen

Hazardous waste – AEEA/ WEEE - geen kernactiviteit

Afvalstroom	Inleverlocaties	Verzamellocatie voor VIHB-gecertificeerde partij	Opgehaald / afgegeven (vervoerder/ verwerker)	BI Zero waste rapportage
IT apparatuur en accessoires (scrap)	IT-afdeling	Opslag in kelder bij de serverruimte IT	Handmatige en sporadische actie	Indien gewicht op factuur bij AEEA/ WEEE
Mobiele telefoons	IT-afdeling	Opslag in kelder bij de serverruimte IT	Handmatige en sporadische actie	Indien gewicht op factuur bij AEEA/WEEE

Hazardous waste – Drukhouders - geen kernactiviteit

Afvalstroom	Inleverlocaties	Verzamellocatie voor VIHB-gecertificeerde partij	Opgehaald / afgegeven (vervoerder/ verwerker)	BI Zero waste rapportage
Brandblussers	Meegenomen door externe dienstverlener	Externe dienstverlener is de primaire ontdoener	Bepaald door de externe dienstverlener	Nee, MAAS niet primaire ontdoener
CO ₂ -patroon/ koolzuurpatroon (wegwerp)	Conform de eisen van de klantlocatie	Klant is de primaire ontdoener	Bepaald door de klant	Nee, MAAS niet primaire ontdoener



6.6 Clusters keuring, ijken & controle middelen en materialen

Hieronder is een overzicht opgenomen van de verantwoordelijkheid voor het borgen van de diverse clusters voor keuring, ijken en controle van MAAS. Voor elke cluster van middelen en materialen zijn de verantwoordelijke afdeling, de verantwoordelijke leidinggevende en de middelen aangegeven. Per middelen cluster aangegeven wat door eigen medewerkers en wat door externe dienstverleners plaatsvindt.

Wanneer een keurings- of controle proces wijzigt, toegevoegd of verwijderd wordt, brengt de verantwoordelijke leidinggevende de betrokken MAAS medewerkers hiervan op de hoogte. De verantwoordelijke leidinggevende is ervoor verantwoordelijk dat de keuringen en controles tijdig en op de juiste wijze worden doorgevoerd.

MAAS heeft geen centraal registratiesysteem voor keuring, ijken & controle middelen en materialen.

Achtereenvolgens:

- Veiligheidskeuringen draagbare middelen en voertuigen;
- Veiligheidskeuringen hoofdkantoor en depots/ crossdocks
- Controlemiddelen voor bedrijfshulpverlening (bhv) en om voorbereid te zijn op noodsituaties;
- Kalibreren weegschaaltjes voor doseer ijkingen;
- Visuele controle dubbel geïsoleerd en extra laag voltage door leidinggevende en gebruikers
- Controle PBM door leidinggevende en gebruikers
- Voedselveiligheid HACCP-kalibratie

Veiligheidskeuringen draagbare middelen en voertuigen

Soms zijn er redenen om een keuring eerder uit te voeren dan in de uiterste maand. Als een middel bijvoorbeeld onderhoud nodig heeft, kan dit gecombineerd worden met een keuring. Een keuring mag maximaal twee maanden vooruit worden uitgevoerd. Daarnaast is na een reparatie altijd een herkeuring vereist.

Verantwoordelijke Afdeling	Verantwoordelijke/leidinggevende	Materialen en middelen cluster	Interne keurmeester of beheerder	Externe keuring dienstverlener	Frequentie (minimaal)
Klantspecifiek	NEN-3140 verantwoordelijke klantlocatie	Elektrische ingrediëntenwagens (SCIOS-scope 9)	Beheer: Operating Support	Lagro	Jaarlijks
Purchasing	Director Procurement/ Director CSR (Fleetmanager)	Goupil/EZGO voertuigen laders (SCIOS-scope 9)	Beheer: Wagenpark beheerder	Electrocar BV	Jaarlijks
Technical Service	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke Manager Technical Service	Elektrische arbeidsmiddelen service engineers (SCIOS-scope 9)	Keurmeesters NEN3140 MAAS	Nee	Jaarlijks
Technical Service	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke; Manager Technical Service	Elektrische arbeidsmiddelen revisie-werkplaats (SCIOS-scope 9)	MAAS Keurmeesters NEN3140	Nee	Jaarlijks
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Elektrische arbeidsmiddelen installatie monteurs (SCIOS-scope 9)	MAAS Keurmeesters NEN3140	Nee	Jaarlijks
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	PAT tester (SCIOS-scope 9)	Beheer: NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Fluke Deutschland GmbH	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Elektrische arbeidsmiddelen depots ¹⁵ (SCIOS-scope 9)	Beheer: Warehousing & Logistics	The Maintenance Company	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Elektrische magazijn voertuigen en laders (SCIOS-scope 9)	Beheer: Warehousing & Logistics	Still BV	Jaarlijks

¹⁵ Waterkoker, strijkijzer, keukenapparatuur, wasmachines, koelkasten, heet water reservoirs en fornuizen



Veiligheidskeuringen hoofdkantoor en depots/ crossdock locatie

Diverse middelen zijn gebouwd gebonden of blijven op één bedrijfslocatie.
 Daarnaast is na een reparatie altijd een herkeuring vereist.

Verantwoordelijke Maas afdeling	Verantwoordelijke/ leidinggevende	Materialen en middelen cluster	Interne beheerder	Externe keuring dienstverlener	Frequentie
IT	CIO	Nood Stroom Aggregaat (NSA), niet-gasgestookt (diesel) tevens SCIOS-keuring	IT (maandelijke test)	Muilwijk Machine Technology B.V.	Tweejaarlijks
Procurement	Director Procurement/ Director CSR	Elektrisch installatie hoofdkantoor	Facilities	Herlings Electro Techniek B.V.	1x per 4 jaar
Procurement	Director Procurement/ Director CSR	Inbraakalarm installatie (Titan)	Facilities	Stanley Security B.V.	Jaarlijks onderhoud
Procurement	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Gebouwsgebonden aardgastoevoerleiding (scope 7a)	Facilities	Van der Linden Groep B.V.	Vierjaarlijks
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Cv-ketels, (>70 kW) EPBD III-keuring, inclusief	NEN3140 Installatieverantwoordelijke	Van der Linden Groep B.V.	Vierjaarlijks
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Elektrische installatie gebouw en apparaten (NEN3140 of SCIOS-scope 10)	NEN3140 Installatieverantwoordelijke	Herlings	Drie- tot vijf jaar
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Koeling	NEN3140 Installatieverantwoordelijke	Van der Linden Groep B.V.	Vijf jaarlijks
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Lift – Goederen, Magazijn gedeelte, Objectnummer Liftinstituut 569101402	NEN3140 Installatieverantwoordelijke	Liftinstituut B.V.	Onderhoud-contract. Elke 1,5 jaar keuring
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Lift – Personen, kantoorgedeelte, Objectnummer Liftinstituut 569101401	NEN3140 Installatieverantwoordelijke	Liftinstituut B.V.	Onderhoud-contract. Elke 1,5 jaar keuring
Warehousing & Logistics	Lokale NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Elektrische installatie depots en cross docks (NEN3140 of SCIOS scope 10)	NEN3140 Installatieverantwoordelijke	Diverse	Drie tot vijf jaar
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Magazijnstellingen hoofdkantoor, depots en cross docks	Warehousing & Logistics	Jungheinrich BV	Jaarlijks (mits in gebruik)
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Overhead deur (poort/ elektrische roldeuren) docks Hoofdkantoor	Warehousing & Logistics	Assa Abloy Nederland B.V.	Jaarlijks



Verantwoordelijke Maas afdeling	Verantwoordelijke / leidinggevende	Materialen en middelen cluster	Interne beheerder	Externe keuring dienstverlener	Frequentie ¹⁶
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Overhead deur (poort) crossdocks Beek, Groningen, Zwolle	Warehousing & Logistics	Assa Abloy Nederland B.V.	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Overhead deur (poort) crossdock Elst	Warehousing & Logistics	Via verhuurder	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Overhead deur (poort) depot Nieuwegein	Warehousing & Logistics	VDV	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Overhead deur (poort) depot Rotterdam	Warehousing & Logistics	Via verhuurder - Nassau	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Toegangshekken (poorten) elektrisch - toegang tot terrein Hoofdkantoor en Magazijn/ Docking area	Warehousing & Logistics	Matic Security & Entrance Solutions	Jaarlijks

Controlemiddelen voor bedrijfshulpverlening (bhv) en om voorbereid te zijn op noodsituaties

De bhv kennis moet regelmatig ververst worden. Ook de middelen die de bhv tot haar beschikking heeft regelmatig controleren. Onderhoud is meestal een uitbestede dienst.

Verantwoordelijk afdeling/ team	Verantwoordelijke / leidinggevende	Middelen	Intern beheer	Support	Controle
bhv	Hoofd bhv	Automatische Externe Defibrillator (AED)	Receptie: Visuele controle	AED-Partner	Nvt
bhv	Hoofd bhv	AED, batterijen en elektroden vervangen	Receptie Dagelijks	AED-Partner	Contract en na inzet
bhv	Hoofd bhv	bhv helm	Individuele bhv'er	Nee	LMRA (beperkt gebruikt)
bhv	Hoofd bhv	Ontruimingsoefening	bhv -overleg	Nee	Jaarlijks
bhv	Hoofd bhv	Milieu- en Arbo-oefening	bhv -overleg	Nee	Jaarlijks
bhv	Hoofd bhv	Portofoons (5-10 jaar)	bhv,	Nee	Periodiek
Purchasing	Director Procurement/ Director CSR	Brand Meld Installatie (BMI) hoofdkantoor	Facilities/IT: Maandelijks	Stanley Security B.V.	Jaarlijks
TQM	NEN3140 Installatie-verantwoordelijke	Noodverlichting Hoofdkantoor	Visuele controle	Herlings Electro Techniek B.V.	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Verbanddoos	Visuele controle houdbaarheid	Nee	Halfjaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Oogdouche	Visuele controle houdbaarheid	Nee	Kwartaal
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Noodverlichting Groningen	Visuele controle	Smeba Brand-beveiliging B.V.	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Brandblusmiddelen – brandblussers en haspels	Visuele controle	Smeba Brand-beveiliging B.V.	Jaarlijks
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Branddeur, elektrisch – gang tussen kantoor en magazijn Hoofdkantoor	Visuele controle	GNS Brinkman	Jaarlijks

¹⁶ Of na elke reparatie.



Kalibreren weegschaaltjes voor doseer ijkingen

Borgen van de doseringen ingrediëntenuitgifte vending machines.

Verantwoordelijk afdeling/ team	Verantwoordelijke /leidinggevende	Middelen	Interne keurmeester	Externe dienstverlener	Frequentie
Operating, alle	National Operations Manager	Weegschaaltjes nieuw	Medewerker Operating Support	Nee	Bij uitgifte
Operating, Regio 1	Regiomanager Regio 1	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Operating, Regio 2	Regiomanager Regio 2	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Operating, Regio 3	Regiomanager Regio 3	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Operating, Regio 4	Regiomanager Regio 4	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Operating, Regio 5	Regiomanager Regio 5	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Operating, Regio 6	Regiomanager Regio 6	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Operating, Regio 7	Regiomanager Regio 7	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Operating, Regio 8	Regiomanager Regio 8	Weegschaaltje, ijken bestaand	Regio en Object Coördinatoren	Nee	Jaarlijks
Customer Service Inspectors (CSI)	Manager Planning & Implementatie	Weegschaaltje, ijken bestaand	Medewerker Operating Support	Nee	Jaarlijks
Preparatiewerkplaats	Technical Service Manager	Weegschaaltje, ijken bestaand	Werkvoorbereider Werkplaats	Nee	Jaarlijks

Visuele controle dubbel geïsoleerd en extra laag voltage door leidinggevende en gebruikers

Niet apart gekeurd, want deel van installatiekeuring of extra laag voltage

Verantwoordelijk afdeling/ team	Verantwoordelijke /leidinggevende	Middelen	Gebruiker (LMRA)	Externe keuring	Frequentie
MAAS	Leidinggevend MAAS	Dubbel geïsoleerd IT-apparaat: Computer, Multifunctional	Visuele controle	IT	Elke werkdag
MAAS	Leidinggevend MAAS	Dubbel geïsoleerd niet vaak verplaatst: Tafelventilator, tafellamp	Visuele controle	Leverancier	Elke werkdag
MAAS	Leidinggevend MAAS	Extra laag voltage: Telefoon, oplaadapparaat, oplaadapparaat	Visuele controle	IT	Elke werkdag
Purchasing	Director Procurement/ Director CSR	Dubbel geïsoleerde apparatuur Keuken. Hobart vaatwasser	Visuele controle	Hobart	Elke werkdag
Purchasing	Director Procurement/ Director CSR	Dubbel geïsoleerde apparatuur. Keuken. Smeva koelvries apparatuur	Visuele controle	Smeva	Elke werkdag
Schoonmaak	Leidinggevende schoonmaakbedrijf	Dubbel geïsoleerd regelmatig verplaatst Vloerreiniger, stofzuiger	Visuele controle	Schoonmaak-bedrijf	Elke werkdag



Controle PBM en VIB door leidinggevende en gebruikers

De werkgever is in overtreding als de risico's en maatregelen niet goed in de RI&E zijn opgenomen, als de maatregelen niet goed worden uitgevoerd doordat niet de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (bijvoorbeeld conform VIB) ter beschikking worden gesteld aan de werknemer. En als werkgever niet voor instructie zorgt over het risico waartegen een persoonlijk beschermingsmiddel moet beschermen, en het gebruik en onderhoud ervan. De werknemer is in overtreding als het persoonlijk beschermingsmiddel niet of niet juist wordt gebruikt.

Verantwoordelijk afdeling/ team	Verantwoordelijke /leidinggevende	Middelen	Gebruiker (LMRA)	Interne support	Frequentie
Operating en Service	Leidinggevend MAAS	Veiligheidshelm	Visuele controle MAAS	Zie 5.7 PBM ¹⁷	Bij gebruik
Operating en Service	Leidinggevend MAAS	Handschoenen	Visuele controle MAAS	Zie 5.7 PBM	Bij gebruik
Operating en Service	Leidinggevend MAAS	Veiligheidsbril	Visuele controle MAAS	Zie 5.7 PBM	Bij gebruik
Operating en Service	Leidinggevend MAAS	Veiligheidsschoenen	Visuele controle MAAS	Zie 5.7 PBM	Bij gebruik
Operating en Service	Leidinggevend MAAS	Veiligheidsschoenen	Visuele controle MAAS	Zie 5.7 PBM	Bij gebruik
Operating	Leidinggevende MAAS	Veiligheidsinformatiebladen (VIB) - bestaand	Gebruiken mengsel conform instructie	Zie 2.7.2.3 Het uitvoeren van de verzorging	Bij gebruik
TQM	Manager TQM	Veiligheidsinformatiebladen (VIB) - wijziging	VIB-check & SZW-lijst check	Zie PIT ¹⁸	Bij in- en uitfaseren
Service	Manager Technical Services	Veiligheidsschoenen bezoekers werkplaats	Visuele controle door MAAS & bezoeker	Zie 5.7 PBM	Bij gebruik
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Veiligheidsschoenen bezoekers depot	Visuele controle door MAAS & bezoeker	Zie 5.7 PBM	Bij gebruik

Voedselveiligheid HACCP-kalibratie (thermometer)

Borgen van een (wettelijke) opslag- en presentatietemperatuur van maximaal 7 °C, of lager wanneer dit is vermeld op de verpakking.

Verantwoordelijk afdeling/ team	Verantwoordelijke /leidinggevende	Middelen	Interne keurmeester	Externe dienstverlener	Frequentie
Operating, alle	Regio coördinatoren en Object coördinatoren	Thermometer nieuw	Beheer: Medewerker Operating Support	Leverancier	Certificaat bij uitgifte
Operating, alle regio's	Regio coördinatoren en Object coördinatoren	Thermometer, kalibreren bestaande	Service Manager	Nee	Jaarlijks

¹⁷ 5.7 Uitgeven en beheren van PBM's

¹⁸ 1.9 Management of Change

6.7 Vaste periodieke rapportage aan overheid of toezichthouder

Hieronder is een overzicht opgenomen van de verantwoordelijkheid voor het borgen van periodiek op te leveren belegstukken voor overheid of toezichthouder voor milieu en gezond- & veilig werken, kwaliteit & voedselveiligheid. Voor elk belegstuk is de verantwoordelijke afdeling, de verantwoordelijke leidinggevende en de vereiste rapportage aangegeven. Per document aangegeven welke eigen medewerkers en welke externe dienstverleners meewerken. De verantwoordelijke leidinggevende borgt de tijdig actualisering (frequentie).

Periodieke rapportages c.q. upload

Verantwoordelijk afdeling/ team	Verantwoordelijke /leidinggevende	Vereiste rapportage of belegstuk	Interne support	Externe support	Toezicht en frequentie
Board	CEO	EED-audit, registratieplicht voldaan via alternatieve invulling met de MAAS CO2-Prestatieladder	KAM-coördinator (rol milieu/ CO ₂)	Externe ESG-consultant	RVO Vierjaarlijks
Board	CEO	Erkende maatregelenlijst (Energie informatieplicht)	KAM-coördinator (rol milieu/ CO ₂)	Externe ESG-consultant	RVO Vierjaarlijks
Board	CEO	GRI, invulling met MAAS Duurzaamheidsverslag met GRI-index	RBC-coördinator	Externe SR-consultant	GRI Jaarlijks
Board	CEO	UNGC Communication on Progress, invulling tot en met 2027 met MAAS duurzaamheidsverslag, daarna CoP vragenlijst	RBC-coördinator	Externe SR-consultant	UNGC Jaarlijks
Commerce	Marketing Director	Social Handprint MAAS & partners	Director CSR	MAEX	MAEX Jaarlijks
HR	HR Director	CO ₂ -reductie werk-gebonden personen-mobiliteit: • Zakelijke declaraties • Woon-werkmobiliteit	HR	AFAS	ILT (RVO) Jaarlijks
HR	HR Director	CO ₂ -reductie werkgebonden personen-mobiliteit: lease	Fleet Management (Purchasing)	J&T Lease, interface met AFAS	ILT (RVO) Jaarlijks
HR	HR Director	Scope en systeem toetsing Risico- Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) met bijbehorend Plan van Aanpak	Arbobeheer-systeem, beheer door Preventie-medewerker	Preventie- en Werk B.V.	Nederlandse Arbeids-inspectie. Drie tot vierjaarlijks
HR	HR Director	Man-vrouwverhouding in bedrijfstop en subtop. Rapportageverplichting vanuit de Wet ingroeiquotum en streefcijfers	HR	SER Dataverkenner	Geen toezicht-houder, Jaarlijks
Procurment	Director Procurement/ Director CSR	EcoVadis Questionnaire, invulling met MAAS	RBC-coördinator	Geen	EcoVadis, jaarlijks



		Duurzaamheidsverslag en andere belegstukken			
Procurement	Director Procurement/ Director CSR	Energielabel (B), 100% kantoorfunctie	Facility Management (Purchasing)	Van Hout adviseurs en installateurs B.V.	Tienjaarlijks



Periodiek (bij inspectie toezichthouder)

Verantwoordelijk afdeling/ team	Verantwoordelijke /leidinggevende	Vereiste rapportage of belegstuk	Interne support	Externe support	Toezicht en frequentie
HR	Director HR	G&VW. Contract met Arbodienst	Inkoop	LENGG	NA. Alleen op aanvraag
HR	CEO	G&VW. Document Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) & Plan van Aanpak	Preventie-medewerker	Preventie- en Werk B.V.	NA. Alleen op aanvraag. ¹⁹
Procurement	Director Procurement	Milieu. EUTR-stelsel van zorgvuldigheidseisen, ook wel DDS (Due Diligence System)	Warehousing & Logistics	Leverancier	NVWA. Alleen op aanvraag
Procurement	Director Procurement	Milieu. MAAS als First operator. Company that places an in-scope product on the EU market for the first time. End-to-end due diligence	IT (ERP)	Non-EU-leverancier	NVWA. Steekproefsgewijs
Procurement	Director Procurement	Milieu. MAAS als Trader (distributors) of als Downstream Operator DDS traceability register	IT (ERP)	EU-leverancier	NVWA. Steekproefsgewijs
Operations	COO	Voedselveiligheid. Algemene hygiënische aspecten binnen het bedrijf: - opleiding personeel, - toepassing verordening microbiologische criteria	HR en Operatie	AFAS (overzicht training)	NVWA Periodiek inspecties specifieke onderdelen
Operations	Manager Technical Service – productkwaliteit	Voedselveiligheid. HACCP-systeem (MAAS voedselveiligheidsplan) – vierjaarlijks update	KAM-coördinator	Geen	NVWA Periodiek Systeemaudit
Warehousing & Logistics	Warehousing & Logistics	Biologisch. Risicobeheersplan biologische producten	KAM-coördinator	Geen	SKAL Inspectie, jaarlijks

¹⁹ <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/onderwerpen/aanleveren-rie>

6.8 Interoperabiliteit ESRS (legal) en ISO (voluntary)

De CSRD is een EU-richtlijn die vereist dat grote bedrijven rapporteren over hun duurzaamheidsprestaties. De ESRS zijn de specifieke standaarden die ontwikkeld zijn om de inhoud en vorm van deze duurzaamheidsrapportages te begeleiden. Hieronder is een eerste overzicht opgenomen van de *interoperabiliteit* van ESRS (*legal compliance*) enerzijds en ISO²⁰/ CO2-Prestatieladder/ PSO/ EcoVadis (*voluntary compliance*) anderzijds bij MAAS. De RACI alleen op hoofdlijnen.

ESRS	Betreft	Specifiek	MAAS ISO/ CO ₂ / PSO & Ecovadis Enterprise	R, (A,C,I)
ESRS1	General Requirements	Materiality	PDCA cycle from ISO 9001. MAAS heeft de Dubbele Materialiteit Analyse (DMA) overgenomen van de Miko Group	ESG-consultant, (Director CSR, CSR-verslag team, Board) – DMA 2023 Miko
		Resilience	Business Continuity Plan	ESG-consultant, (Director CSR, CSR-verslag team, Board) – DMA 2023 Miko
		Governance	MAAS & Miko policies	ESG-consultant, (Director CSR, CSR-verslag team, Board) – DMA 2023 Miko
ESRS2	General Disclosures	Governance (GOV) Embed responsible business conduct into policies and management systems	PDCA cycle from ISO 9001, 14001, 45001	ESG-consultant, (Director CSR, CSR-verslag team, Board) – DMA 2023 Miko
		Strategy and Business Model (SBM)	SBM-1 Strategy, business model and value chain: MAAS Duurzaamheidsverslag SBM-2 Interests and views of stakeholders: MAAS Context analysis SBM-3 Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model: MAAS Risico analysis	ESG-consultant, (Director CSR, CSR-verslag team, Board) – DMA 2023 Miko
		Management of impacts, risks and opportunities (IRO)	MAAS Integrated Management System, including Ecovadis Enterprise for the critical suppliers	ESG-consultant, (Director CSR, CSR-verslag team, Board) – DMA 2023 Miko
ESRS E1	Climate	Energy	EN ISO 14001:2015 Environmental management systems; CO ₂ -Prestatieladder	Duurzaamheidsteam CO ₂ (Director CSR, CSR-verslag team, Board)
		GHG	EN ISO 14001:2015 Environmental management systems; CO ₂ -Prestatieladder	Duurzaamheidsteam CO ₂ (Director CSR, CSR-verslag team, Board)
		Adaption, Risks and Opportunities	• Milieu. EN ISO 14001:2015 Environmental management systems; • Milieu. CO₂-Prestatieladder ; • Kwaliteit. EN ISO 9001:2015 - Quality management systems – Requirements • G&VW. EN ISO 45001 Occupational health and safety management systems	Duurzaamheidsteam CO ₂ (Director CSR, CSR-verslag team, Board)
ESRS E2	Pollution	Water pollution, Soil pollution, Air pollution	EN ISO 14001:2015 Environmental management systems	Zero Waste team (Director CSR, KAM, ...)
ESRS E3	Water and marine resources	Water footprint	Water footprint own company Water footprint keten upstream – supply chain Water footprint downstream – customers	Procurement, Facilities (Director Procurement, ..., ...)
ESRS E4	Biodiversity and ecosystems	Impact op biodiversiteit bij winning, productie, transport, gebruik en afval/recycling fase	EN ISO 14001:2015 Environmental management systems, Levenscyclus perspectief	Procurement, Facilities (Director Procurement, ..., ...)

²⁰ MAPPING CEN/ISO STANDARDS WITH THE ESRS Discussion paper Version 1, September 2023



ESRS	Betreft	Specifiek	MAAS ISO/ CO ₂ / PSO en Ecovadis Enterprise	R, (A,C,I)
ESRS E5	Resource use and circular economy	Energy, Waste	CO ₂ -Prestatieladder	Zero Waste team (Director CSR, KAM, ...)
ESRS S1	Own workforce	Occupational Health & Safety	EN ISO 45001 Occupational health and safety management systems	HR Business Manager (HR Director, CSR verslag team, Board)
ESRS S2	Workers in the value chain	-	- EN ISO 45001 Occupational health and safety management systems - ISO 26000 via Ecovadis Enterprise for the critical suppliers	Critical supplier (CEO of critical supplier, Experts consulted by suppliers, Ecovadis + MAAS)
ESRS S3	Affected communities	-	ISO 26000 via Ecovadis Enterprise for the critical suppliers	Vertrouwenspersonen (Board, FG, Bevoegde autoriteit)
ESRS S4	Consumers and end users	Quality - provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements	EN ISO 9001:2015 - Quality management systems – Requirements	Operational managers (Board, KAM-coördinator, ...)
		Customer Satisfaction	EN ISO 9001:2015 - Quality management systems – Requirements	Marketing (CCO, ..., ...)
		Complaint Management	EN ISO 9001:2015 - Quality management systems – Requirements	- Commercieel: Commerce (CCO, ..., ...) - GDPR: Verwerkingsverantwoorde-lijken (CEO, FG, CSR)
ESRS G1	Governance (Ethics)/ Business conduct	Social Responsibility	EN ISO 26000:2020 Guidance on social responsibility; PSO Prestatieladder	HR Business Manager (HR Director, CSR verslag team, Board)
		Whistleblowing	MAAS Klokkenluidersregeling	Vertrouwenspersonen (Board, FG, Bevoegde autoriteit)
		Sustainable Procurement	MAAS Integrated Management System, including Ecovadis Enterprise for the critical suppliers	Critical supplier (CEO of critical supplier, Experts consulted by suppliers, Ecovadis + MAAS)



6.9 Clusters inkoop

Hieronder is een overzicht opgenomen van de diverse clusters voor het borgen van de inkoop verantwoordelijkheid.

MAAS (MAAS Subgroep). Director Procurement – Marc van Houten

- Koffie (Miko met Stijn Michiels en overige spend met de andere koffiebranders)
- Koffieautomaten (Miko met Algemeen Directeur Miko Valkenswaard: Koen van Zon, opschaling naar Miko Technics, ±10 extra leveranciers)
- Papieren bakers
- Zeevracht
- Opkopers
- Wagenpark
- Huisvesting
- Energie
- Bedrijfskleding
- Communicatie
- Sociale partners & certificerende instanties
- Warehousing & transport (Logicall)
- Interne transportmiddelen (Lagro)

MAAS (MAAS Subgroep). Category Buyer Trade & Facilities – Maïke Levering

- Facilitaire goederen & diensten (incl. schoonmaak- en receptiediensten)
- Vendingmachines & waterkoelers
- Meubels voor koffievoorziening
- Frisdranken, water & melk
- Snacks, food & groothandels
- Reinigingsmiddelen & afvalverwerkers/ Stichting Open
- Marketing- & promotieartikelen
- IT & datacommunicatie (Sigmax, Delaware met ICT)
- Verzekeringen (met Finance)
- Uitzendbureaus (met HR)
- Betaalsystemen
- Reusables & overige disposables

Capriole (MAAS Subgroep). Hoofd Inkoop, Logistiek & Facilitair. Jeffrey van der Ster

- Capriole
- Uitbestede diensten (bij Operations)

Tea Import Network B.V. (Miko Groep) – Managing director. Michael Cornelissen

- Thee

Miko (Miko Groep) – Director Export – Green Coffee. Stijn Michiels

- IT & datacommunicatie Miko Groep

Miko (Miko Groep) – Director Purchase. Dirk Hermans

- Loonverpakkers, inclusief verpakkingsmateriaal



Miko (Miko Groep) – Purchaser. Thomas Dillen

- Waterfilters
- Instantkoffie, inclusief 500g en portieverpakkingen
- Cacao & melkpoeders, inclusief kilo en portieverpakkingen
- Suiker, inclusief kilo en portieverpakkingen
- Soep, inclusief vending en sachets

Aanvullend

- Procesoptimalisatie kleine inkoopstromen
- Ruimte voor aanvullende onderwerpen die nog binnenkomen vanuit Operations (dagelijks aan de orde)