

# IVOO en ISO: Geïntegreerd zorg- systeem binnen een huisvuilverbrandings- installatie

**Vanhinsberg Franky**

Technisch coördinator IVOO

## Inleiding

*Zoals eerder in dit tijdschrift is aangegeven kunnen de managementstandaarden binnen elke organisatie worden ingevoerd, onafhankelijk of deze organisatie klein of groot is, producten of diensten levert, een bedrijf of een non profit organisatie is. Op basis hiervan zal het u wellicht toch nog verrassen dat in Vlaanderen ook verschillende verbrandingsovens met succes een ISO 9001 en/of ISO 14001 certificaat hebben behaald.*

*IVOO, de Intergemeentelijke Vereniging voor het afvalbeheer voor Oostende en Ommeland, is zowel ISO 9001 als ISO 14001 gecertificeerd. In dit artikel wordt de motivatie voor certificatie beschreven, de ervaren knelpunten tijdens de invoering en de accenten die IVOO heeft gelegd.*

## Beweegredenen

### Achtergrond van de 'Seveso'-richtlijn

In juli 1976 heeft zich een ongeval voorgedaan in de Italiaanse gemeente Seveso waarbij een toxisch gas, dioxine, uitgestoten werd. 'Dioxine' - tot op dat moment een redelijk onbekend gas en begrip in de maatschappij - kreeg plots een negatieve naam. Tijdens de jaren '80 en '90 werd hierover veel geschreven en werden vele gevolgen van niet verklaarbare verschijnselen toegedicht aan dioxine.

De ramp kende gelukkig geen enkel dodelijk slachtoffer bij de bevolking, maar trok de aandacht van de verantwoordelijke overheden binnen de Europese Gemeenschap op de noodzaak om een wetgeving uit te werken teneinde de mens en zijn omgeving te beschermen tegen de gevaren van industriële ongevallen. Uiteindelijk heeft deze ramp geleid tot de Europese 'Seveso-richtlijn' waarbij iedere lidstaat (dus ook België) deze richtlijn moet invoeren in nationale wetgeving.

### Invloed op verbrandingsinstallaties

In "volle dioxinestorm", de periode 1997 - 1998 waarin de toegestane dioxinenorm werd vastgelegd, werden de huisvuilverbrandingsovens (HVVI's) fel gecontesteerd. Bijkomend was er de morele druk van de toenmalige commissie Baeyens en van Vlaams minister T. Kelchtermans tot het daadwerkelijk en met bekwame spoed invoeren van een geïntegreerd zorgsysteem (kwaliteit en milieu), met het oog op het verbeteren van het imago van de HVVI's door betere instructies, procedures en opleiding.

## Wie is IVOO?

IVOO, opgericht in 1974, is een intergemeentelijke vereniging die de gemeenten Bredene, Gistel, Ichtegem, Middelkerke, Oostende en Oudenburg verenigt, goed voor 130.000 inwoners en een aanzienlijk aantal toeristen.

IVOO staat in voor verschillende activiteiten:

- de coördinatie en ondersteuning van het gevoerde afvalstoffenbeleid van de gemeenten-vennoten en de intercommunale;
- de organisatie van de inzameling en de verwijdering van de selectief huis-aan-huis en per wijk ingezamelde afvalstoffen, met name glas, papier/karton, PMD en gevaarlijke afvalstoffen;
- de exploitatie van een intercommunaal containerpark;
- de exploitatie van een groencomposteringsinstallatie;
- de overslag van papier, karton en PMD voor de stad Oostende;
- de verbranding met energierecuperatie van een niet te vermijden hoeveelheid restafval van de particuliere bewoners en toeristen, en van de aan huishoudelijk afval gelijkgestelde afvalstoffen van bedrijven.



De sector reageerde door het in groep opzetten van een geïntegreerd zorgsysteem. De coördinatie gebeurde door de werkgroep "storten en verbranden" van Interafval (VVSG). Voor advies en begeleiding werd een beroep gedaan op WES Onderzoek & Advies en het toenmalige "Centrum voor Kwaliteitszorg".

### De betekenis van een geïntegreerd zorgsysteem

Naast de wettelijke milieuverplichtingen<sup>1</sup> heeft IVOO dus ook het milieuzorgsysteem **ISO 14001** en het kwaliteitszorgsysteem **ISO 9001** geïmplementeerd. Een geïntegreerd zorgsysteem betekent enerzijds een integratie tussen de twee verschillende zorgsystemen en anderzijds een integratie van deze zorgsystemen in het algemeen management.

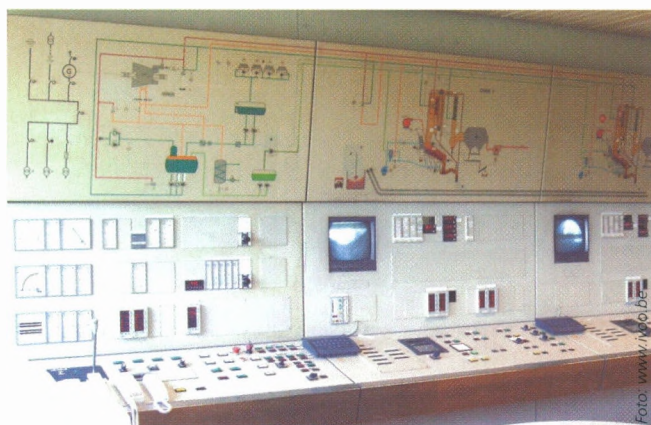
Het uniformiseren van procedures en instructies leidt ontegensprekelijk tot een betere beheersing van de milieu- en kwaliteitsaspecten en legt de verantwoordelijkheden en bevoegdheden ondubbelzinnig vast (wie doet wat, wanneer en hoe, ...?).

### Praktische uitvoering

Eind 1998 startten de groepssessies voor het opstellen van de gemeenschappelijke raamteksten. Aansluitend werden deze teksten intern concreet ingevuld.

Gelet op het feit dat een HVVI een complexe installatie is om op te starten, stil te leggen of te bedienen, bestonden er gelukkig al heel wat instructies en procedures. Die werden allemaal geüniformiseerd en op elkaar afgestemd, waarbij speciaal gelet werd op de coherentie van het geheel.

Bij het opstellen van de procedures werden zo weinig mogelijk specifieke "ISO-termen" gebruikt; immers de instructies en procedures moesten toegankelijk zijn voor een zeer heterogeen samengestelde personeelsgroep.



■ *Verbetervoorstellen en de nodige acties worden onder meer gemeld via het logboek in de controlekamer. Dit zorgt voor een vlotte doorstroming van informatie.*

Deze oefening bleek toch iets moeilijker dan aanvankelijk gedacht.

Een volgende stap was het implementeren van het systeem en bewustmaking binnen het bedrijf. Het is absoluut noodzakelijk dat alle medewerkers deelnemen aan, en betrokken zijn bij het milieu- en kwaliteitsbeleid, aangezien zij het meest rechtstreeks in aanraking komen met de processen die milieu- of kwaliteitseffecten met zich meebrengen. Bovendien maakt de betrokkenheid van elk personeelslid het mogelijk het zorgsysteem dynamisch en in stand te houden.

Deze fase werd niet alleen doorlopen voor certificering, maar maakt deel uit van een continu proces met volgende:



"DE BETROKKENHEID VAN ELKE MEDEWERKER IS NOODZAKELIJK OM HET ZORGSYSTEEM DYNAMISCH EN IN STAND TE HOUDEN."

FRANKY VANHINSBERG,  
TECHNISCH COÖRDINATOR IVOO

- **Zesmaandelijke interactieve bewustmakings sessies voor alle medewerkers:**

Gedurende een vier uur durende sessie worden alle medewerkers geïnformeerd over de stand van zaken; tevens worden de opmerkingen en verbetervoorstellen in de groep besproken. Nieuwe en aangepaste documenten komen aan bod, het beleid en de voortgang van het actieprogramma, lopende corrigerende en preventieve acties, knelpunten en andere zaken worden er besproken met de directie en de milieu- en kwaliteitscoördinatoren. Deze sessies worden ook vaak gecombineerd met opleidingen door externen.

- **Communicatie:**

Door communicatie toe te laten via de geëigende kanalen werd een veelvoud van mogelijkheden gecreëerd, gaande van het logboek in de controlekamer (melden van verbetervoorstellen en nodige acties) over de werkgroep CPB, de overlegcomités, tot het invullen van een klachtenformulier.

- **Informatie:**

Affiches en het beleid- en actieprogramma worden op enkele strategische plaatsen binnen het bedrijf opgehangen.

- **Onafgebroken opvolging, bijsturing en opleiding:**

De betrokkenheid van de medewerkers mag niet als verworven worden beschouwd, maar moet daarentegen voortdurend worden aangescherpt.





■ IVOO investeert 5 miljoen euro in een DeNO<sub>x</sub>-installatie om de uitstoot verder te reduceren. Deze installatie zal eind oktober operationeel zijn.

### Interne audits door externen

De bepaling 8.2.2 van de norm EN ISO9001:2000 was doorslaggevend voor de keuze van de interne auditors. Immers, in een kleine organisatie zoals IVOO is het zeer moeilijk om objectieve en onpartijdige interne auditors op te leiden. De keuze van IVOO om de interne audits door externen (onder meer WES Onderzoek & Advies) te laten gebeuren, is in de praktijk waardevol gebleken.

Eenzijds is er de grote toegevoegde waarde die ontstaat wanneer het bedrijf door meerdere experts wordt geaudit; anderzijds is er de relatie tussen de auditor en degene die geaudit wordt. Gebeurt een audit door externen, dan heerst er toch een andere sfeer dan wanneer de audit door een medewerker wordt uitgevoerd. Zonder dat het echt een examen of test wordt, graaft een "externe" interne auditor net iets dieper en haalt zo heel wat knelpunten naar boven.

### Certificering

De externe audit, uitgevoerd door een geaccrediteerde certificatie-instelling, is een cyclische beoordeling (bij IVOO is dat jaarlijks) van de overeenstemming en de doeltreffendheid van het milieu- en kwaliteitsbeheersysteem en van de milieu- en kwaliteitsprestaties van de onderneming, met betrekking tot de voorschriften van de referentienorm ISO 14001 en ISO 9001.

De ISO-certificaten - uitgereikt in september 2001- zijn van toepassing op de huisvuilverbrandingsinstallatie met

recuperatie van energie en reiniging van de rookgassen, van ontvangst van de huisvuilvrachtwagen tot afvoer van de reststoffen.

### Toekomst

De emissiegrenswaarden voor stikstofoxiden (NO<sub>x</sub>) en andere componenten werden recent aangescherpt<sup>2</sup> en de huidige maatregelen die IVOO toepast voor de NO<sub>x</sub>-reductie, zijn hiertoe ontoereikend.

Bestaande installaties, zoals de installatie van IVOO, dienen pas te voldoen aan de richtlijn tegen december 2005. Na een uitvoerige studie heeft IVOO geopteerd voor het plaatsen van een DeNO<sub>x</sub>-installatie<sup>3</sup> om de uitstoot verder te reduceren. Het bedrag van de investering bedraagt circa 5 miljoen euro (exclusief BTW en studiekosten). Deze installatie zal eind oktober 2004 operationeel zijn.

De te verwachten milieuaspecten en -effecten zijn reeds geïdentificeerd en in het zorgsysteem ingebracht.

- 1 driejaarlijkse decretale milieuaudit, jaarlijkse IVC-aangifte volgens het verpakkingsdecreet, zesmaandelijks emissiemetingen in de schouw, jaarlijkse attestatie van meetapparatuur volgens de code van goede praktijk, jaarlijkse afvalwatermeetcampagnes, opmaken jaarverslag van de milieucoördinator en milieujaarverslag, vijfjaarlijks oriënterend bodemonderzoek en jaarlijkse afvalstoffenmelding
- 2 Richtlijn 2000/76/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verbranding van afval en de recente omzetting in de Vlaamse wetgeving
- 3 meer bepaald een Selectieve Katalytische Reductie – installatie