

# Handboek Kwaliteits- en milieumanagementsysteem

<b>Status</b>	Vrijgegeven	<b>Documenttype</b>	Handboek
<b>Geldig vanaf</b>	9/12/2020	<b>Procesgroep</b>	Systeemmanagement
<b>Versie</b>	10	<b>Proces</b>	Handboek

# Handboek

## Kwaliteits- en milieumanagementsysteem ISO 9001 en ISO 14001

- Afvalverbrandingsinstallatie met reiniging van rookgassen en recuperatie van energie (Harelbeke)
- Sorteerinstallatie PMD en Papier & Karton (Harelbeke)
  - Groencompostering (Moen)
  - Deponie, TOP en Waterzuivering (Moen)
    - Sorteerinstallatie (Moen)
    - Logistiek (Moen)
- Recyclageparken Imog (Harelbeke – Moen)

Imog Harelbeke  
Kortrijksesteenweg 264  
8530 Harelbeke

Imog Moen  
Sint-Pietersbruglaan 1  
8552 Moen



## 1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave .....	2
2. Onderwerp en doelstellingen .....	3
3. Kwaliteits- en milieumanagementsysteem in Imog.....	3
3.1 Voorstelling van Imog.....	3
3.2 Toepassingsgebied van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem .....	5
3.3 Gebruikte standaarden.....	6
4. ISO 9001, versie 2015 .....	6
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem.....	6
5. ISO 14001, versie 2015 .....	6
5.1 Milieumanagementsysteem .....	6
6. Kwaliteits- en milieubeleid.....	6
7. Organogram .....	6
8. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden .....	8
9. Structuur van de documentatie van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem .....	8
10. Procesmodel .....	8
11. Overzicht systeemdOCUMENTEN per proces .....	9
12. Invulling van de eisen van ISO 9001 en ISO 14001 in het kwaliteits- en milieumanagementsysteem .....	9
13. Referenties.....	12



## 2. Onderwerp en doelstellingen

Dit kwaliteits- en milieumanagementsysteemhandboek beschrijft het kwaliteits- en milieumanagementsysteem van Imog.

Het doel van dit handboek is:

- het voorstellen van de organisatie en zijn structuur
- het weergeven van de kernelementen van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem dat voldoet aan de eisen van ISO 9001 en ISO 14001
- het opleiden van de eigen medewerkers in de elementen van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem
- het voorzien van een basis voor de interne kwaliteits- en milieuaudits
- het voorzien van een basis voor het beoordelen van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem door derden (klanten, certificatie-instellingen, overheid,...)

## 3. Kwaliteits- en milieumanagementsysteem in Imog

### 3.1 Voorstelling van Imog

De Intergemeentelijke Maatschappij voor Openbare Gezondheid in Zuid-West-Vlaanderen is een samenwerkingsverband van 11 gemeenten: Anzegem, Avelgem, Deerlijk, Harelbeke, Kortrijk, Kruisem, Kuurne, Spiere-Helkijn, Waregem, Wielsbeke en Zwevegem; goed voor ruim 240.000 inwoners.

Imog biedt als intergemeentelijke maatschappij een totaalpakket aan op het gebied van afvalinzameling, afvalverwerking en ondersteuning in het afvalbeleid. Dit alles wordt ondersteund door een uitgewerkt dienstenpakket en is er een voortdurend overleg met de gemeenten.

Imog beschikt over 2 sites, Imog Harelbeke en Imog Moen, met elk hun specifieke activiteiten. Daarnaast bestaat er een uitgebreid netwerk van selectieve inzameling waaronder ook recyclageparkwerking.

In Imog Harelbeke zijn volgende activiteiten gevestigd:

- Afvalverbrandingsinstallatie voor verbranding van huishoudelijk afval en gelijkgesteld bedrijfsafval
- Sortering van papier & karton
- Sortering van PMD
- Recyclagepark Imog Harelbeke



In de verbrandingsinstallatie worden niet-gevaarlijke huishoudelijke afvalstoffen en bedrijfsafvalstoffen die daarmee gelijkgesteld zijn, verbrand bij een gemiddelde temperatuur van 950 °C. Na de verbranding worden de rookgassen gezuiverd in een hoogtechnologische en moderne rookgaszuiveringsinstallatie. Het verbrandingsproces wordt gemonitord via continue en periodieke metingen. De warmte die ontstaat tijdens het verbrandingsproces wordt aangewend om stoom te maken. Deze stoom wordt vervolgens gebruikt voor het opwekken van elektriciteit.

Het PMD en papier & karton volgen elk hun eigen weg via een afzonderlijke sorteerlijn. Via een zakkenscheurder en een zeef komt het PMD op de sorteerband terecht. Deels automatisch en deels manueel worden de verschillende fracties van elkaar gescheiden en worden onzuiverheden verwijderd. Zo bekomt men zuivere en recycleerbare fracties. Op een tweede sorteerlijn scheidt een sterrenzeef het papier van het karton, indien de verwerker dit wenst. De verschillende fracties worden in balen geperst, klaar voor afvoer naar recyclagebedrijven of worden beladen in een walking floor.

In Imog Moen zijn volgende activiteiten gevestigd:

- Stortplaats categorie 2 & waterzuivering
- Sortering van houtafval
- Sortering van grof vuil
- Groencompostering
- KGA-overslag en AEEA-overslag
- Recyclagepark Imog Moen
- Biomassa- en Materialencentrum
- Logistiek
- Tussentijdse opslagplaats
- Stortgasvalorisatie
- Lagunering

Het storten van afval is een sterk gereguleerde en professionele bezigheid. Zo kunnen alle garanties geboden worden naar milieu en natuur. Sterk verkleinen en compacteren, goed afdekken en zorgen voor een efficiënte waterhuishouding zijn essentiële elementen voor een goede stockage. Rondom de stortplaats is een ondergrondse waterdichte cement-bentoniet-wand voorzien. Het opgepompte percolaat-water wordt gezuiverd in een eigen waterzuiveringssysteem.

Het sorteercentrum voor houtafval en grof vuil vormt een sterke schakel binnen de geïntegreerde afvalverwerking van Imog. Grof vuil en houtafval bevatten kostbare grondstoffen die kunnen worden gerecupereerd. Door verkleining en verdere sortering wordt een optimaal hergebruik verkregen.



De enige geldende versie is de elektronische versie.

Het groenafval, afkomstig van particulieren, tuinbedrijven en de gemeenten komt terecht op de composteringsinstallatie. Deze installatie verwerkt het groenafval tot waardevolle compost.

Op de site van Imog Moen is een overslagstation voor KGA aanwezig. Dit klein gevaarlijk afval is afval dat vrijkomt in een gewoon huishouden. Op alle recyclageparken staat een chemiekuis waar de bevolking met KGA terecht kan. Het KGA wordt er gesorteerd en vervolgens afgevoerd naar het KGA-overslagstation in Moen. Daar wordt het geheel nagesorteerd, geïnventariseerd en geclusterd. De uiteindelijke verwerking gebeurt bij gespecialiseerde bedrijven.

Op de site in Moen is er ook een overslagstation aanwezig voor AEEA, afgedankte elektrische en elektronische apparatuur.

In het Materialencentrum worden onder andere houtplaketten (o.a. de door Imog uitgesorteerde en opgeschoonde houtfractie uit het grof huisvuil ingezameld op de recyclageparken), extern aangeleverde houtsnoeichips en dergelijke verder opgewerkt tot biomassa om in te zetten in biomassacentrales voor de opwekking van groene energie. Maar dit materialencentrum kan ook worden gebruikt voor andere fracties, zoals opmengen van compost tot potgrond, tussenopslag van materialen uit de verwerkingsinstallaties voor afval van een site en voorraad van strooizout, .....

Op de Lagunering worden niet-gevaarlijke sedimenten die ontstaan bij het vrijmaken van bevaarbare waterlopen natuurlijk ontwaterd. De ontwatering gebeurt enerzijds door verdamping en anderzijds door afvoer van overtollig water naar de waterzuiveringsinstallatie van Imog. Op de logistieke zone is de Tussentijdse Opslagplaats gelegen waar gronden worden opgeslaan.

### **3.2 Toepassingsgebied van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem**

Het kwaliteits- en milieumanagementsysteem is van toepassing op de verbrandingsinstallatie voor huishoudelijke afvalstoffen en ermee gelijkgestelde bedrijfsafvalstoffen met rookgasreiniging en energierecuperatie (het toepassingsgebied start vanaf de inweging van de afvalstoffen en eindigt met de afvoer van de reststoffen van de verbranding), sorteercentrum PMD en P&K, groencompostering, sorteerinstallatie, logistiek, deponie, waterzuivering alsook de beide recyclageparken.



Het managementsysteem is van toepassing op volgende site:

Imog Harelbeke

Kortrijksesteenweg 264

8530 Harelbeke

**Verbrandingsinstallatie met energierecuperatie**

**Sorteercentrum PMD en P&K**

**Recyclagepark Imog Harelbeke**

Imog Moen

Sint-Pietersbruglaan1

8552 Moen

**Groencompostering**

**Sorteerinstallatie**

**Logistiek**

**Deponie en Waterzuivering**

**Recyclagepark Imog Moen**

### **3.3 Gebruikte standaarden**

ISO 9001, versie 2015

ISO 14001, versie 2015

## **4. ISO 9001, versie 2015**

### **4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem**

Het gedocumenteerd kwaliteitsmanagementsysteem binnen de verbrandingsinstallatie, sorteercentrum PMD en P&K, groencompostering, sorteercentrum, logistiek, deponie, waterzuivering en recyclagepark is opgezet conform de eisen van de norm ISO 9001:2015. Het is gericht op een continu verbeteringsproces van de kwaliteit bij de uitbating van de verschillende installatie.

## **5. ISO 14001, versie 2015**

### **5.1 Milieumanagementsysteem**

Het gedocumenteerd milieumanagementsysteem binnen de verbrandingsinstallatie, sorteercentrum PMD en P&K, groencompostering, sorteercentrum, logistiek, deponie, waterzuivering en recyclagepark is opgezet conform de eisen van de norm ISO 14001:2015. Het is gericht op een continu verbeteringsproces van de milieuzorg bij de uitbating van deze exploitaties.

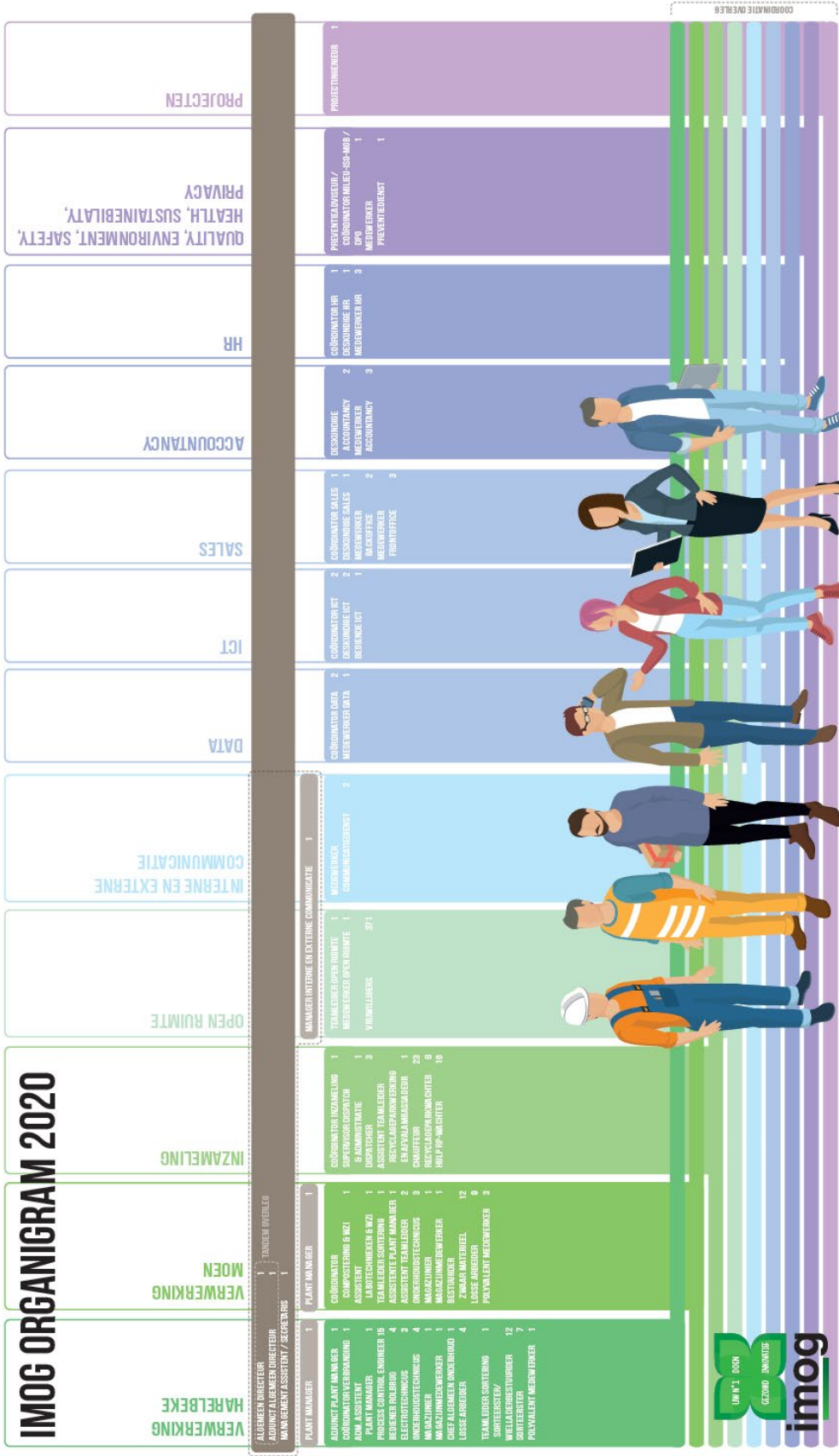
## **6. Kwaliteits- en milieubeleid**

Het kwaliteits- en milieubeleid van Imog staat vermeld in 'L-Kwaliteits- en milieubeleidsverklaring'. Het staat eveneens online op [www.imog.be](http://www.imog.be).

## **7. Organogram**



# IMOG ORGANIGRAM 2020



## 8. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

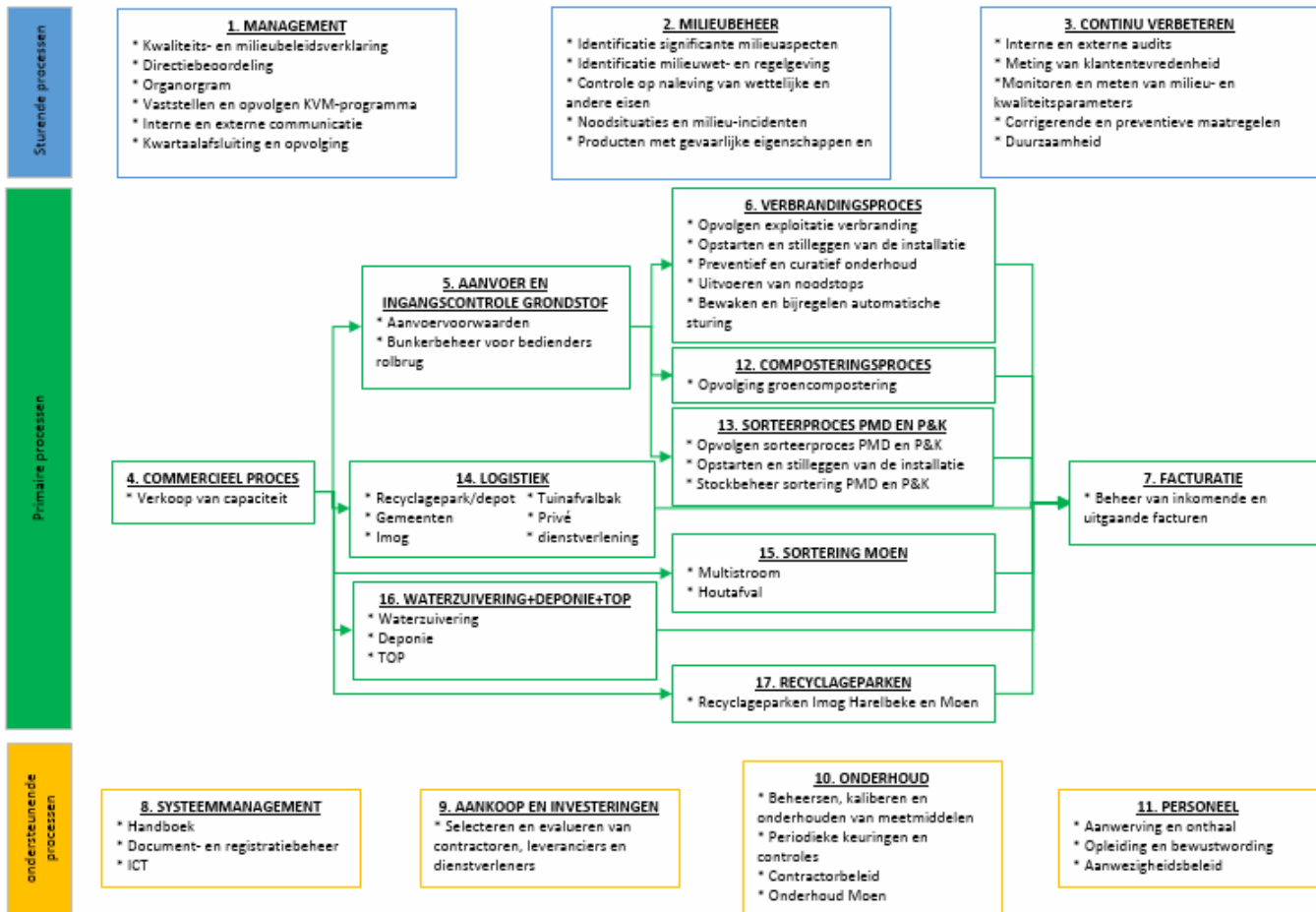
De verantwoordelijkheden en bevoegdheden gekoppeld aan de functies worden aangegeven in de procedures, instructies en functiebeschrijvingen.

De directievertegenwoordiger van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem is de ISO-Systeemcoördinator.

## 9. Structuur van de documentatie van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem

De activiteiten van de betrokken installaties van Imog zijn opgenomen in sturende, primaire en ondersteunende processen. Het geheel van processen is het procesmodel en is de toegangspoort van het kwaliteits- en milieumanagementsysteem. Het procesmodel wordt weergegeven in punt '10. Procesmodel'.

## 10. Procesmodel



De enige geldende versie is de elektronische versie.



## 11. Overzicht systeemdocumenten per proces

Een overzicht van de documenten van het managementsysteem kan uit de softwaretoepassing voor documentbeheer gehaald worden.

## 12. Invulling van de eisen van ISO 9001 en ISO 14001 in het kwaliteits-milieu managementsysteem

Het overzicht van de invulling aan de normen ISO 9001 – 2015 en ISO 14001-2015 is in bijlage aan dit handboek toegevoegd.

## 13. De organisatie en haar Stakeholders

### 13.1. Interne en externe factoren



## 13.2. Beheren van de belanghebbenden

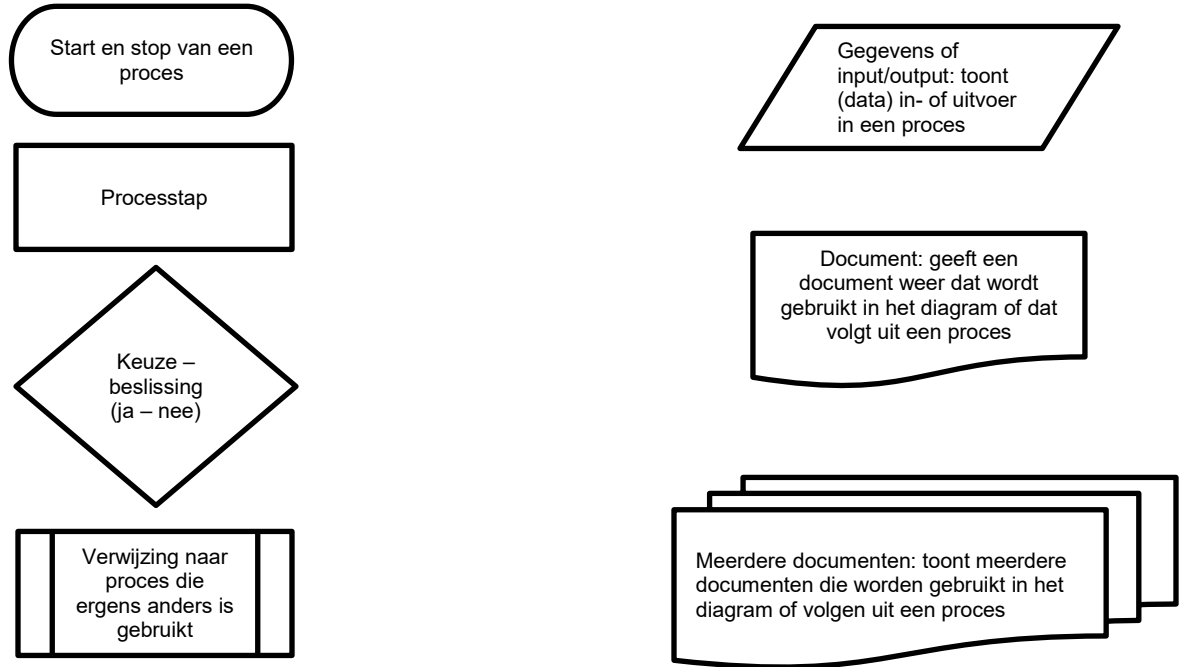
Onze stakeholders	Hun verwachtingen/ Invloeden	Ons antwoord	Huidige kanalen van dialogoog
Medewerkers	Eerlijk loon, goede werksfeer, stabiliteit, open communicatie	Open communicatie en inspraak via Hoc & Boc en werkgroepen (oa. ROEM, KVM)  Ontspanning en groepsgevoel via sociale activiteiten  Vergoeding loon en extra legale voordelen	Nieuwsbrief medewerkers, persoonlijk ontwikkelingsplan, Ad-Valvas, intranet, werkgroepstructuur  Training opleiding
Omwonenden	Beperken hinder naar geluid, emissies, geur en verkeer	Open huis-cultuur Naleven wettelijke reglementering Toepassen BBT	Bewonersbrieven Opendeurdagen Informatievergaderingen Bedrijfsbezoeken Informeel contacten
Gemeenten-vennoten	Goede samenwerking, financiële gezondheid, conform wettelijke regelgeving	Open huis communicatie Corporate Performance Model Dienstverlening op maat	Informatievergaderingen Werkgroepen beleidsverantwoordelijken /ambtelijk, Raad van Bestuur, Algemene Vergadering Nieuwsbrief mandatarissen, extranet
Media	Juiste en volledige berichtgeving	Goede informatieverstrekking	Persconferenties, persmededelingen, informeel overleg
Inwoners/Burgers	Aanvoerhoeveelheden en recyclagemogelijkheden beïnvloed door hun gedrag	Continue sensibilisering Diensten op maat De vervuiler betaald	Afvalkrant Ophaalkalender, internet Vrijwilligerswerking Bedrijfsbezoeken, acties Recycle App, sociale media klachtenbehandeling
Leveranciers	Goede samenwerking, correcte afspraken naar prijs en kwaliteit	Goede samenwerking Leveranciersbeoordeling Kwaliteit	Wet op de overheidsopdrachten Gesprekken Bedrijvencontactdagen
Overheid	Regelgeving, belangenbehartiging	Open en transparante communicatie Deelname aan diverse werkgroepen	Rapporten, inspecties, vergunningen, charters en labels, audits, wet- en regelgeving
Klanten/Bedrijven	Goede service, correcte prijszetting, vlotte afhandeling, flexibiliteit, kwaliteit, correcte betalingsvoorwaarden	Goed opgeleide medewerkers Goed onderhouden installaties Correcte prijzen Ruime openingsuren ISO-certificatie	Internet, tevredenheidsbevraging, klachtenbehandeling Integraal Milieujaarsverslag voor bedrijven Bedrijven contactdagen Coördinator Sales



De enige geldende versie is de elektronische versie.

## 14. Aanpak omzetting naar ISO9001 – 2015 versie

- a. Alle procedures worden opgezet in een stroomschema waarbij volgende symbolen worden toegepast:



- b. Werkwijzen

De werkwijzen zijn de vertaling van de stroomschema's in deelprocessen, procedures en activiteiten die via een gedefinieerde input de vereiste output moeten opleveren. Deze output wordt vervolgens op basis van vastgestelde meetpunten geverifieerd of het beoogde doel wel degelijk bereikt is. Voor dit alles is een verantwoordelijke functie binnen de organisatie aangeduid voor elk deelproces onder toezicht van de proceseigenaar.

Stap procedure	Input	Processtappen	Output	Formulieren	Verantwoordelijke	Meetpunten
deelproces	inkomende informatie die moet behandeld worden	De noodzakelijke stappen die nodig zijn om de input om te vormen tot output	het resultaat van de uitgevoerde stappen	gebruikte formats en documenten om de output te registreren en/of te ondersteunen	de functie die uiteindelijk verantwoordelijkheid heeft voor het bereiken van het resultaat	aspecten die kunnen aantonen dat het beoogde doel bereikt is.

- c. De risico-analyse en opportuniteiten

Kwantificeren van de risico's per proces

			IMPACT				
			Zeer klein	Klein	Serius	Groot	Zeer groot
KANS	Onwaarschijnlijk	0-1%	1	2	3	4	5
	Klein	1-10%	2	4	6	8	10
	Mogelijk	10-25%	3	6	9	12	15
	Waarschijnlijk	25-50%	4	8	12	16	20
	Zekerheid	50-100%	5	10	15	20	25



De enige geldende versie is de elektronische versie.

De analyse is terug te vinden in tabel 'Risico-analyse Imog 20xx'. De structuur en manier van aanpak is zichtbaar in de hiernavolgende hoofding

Risico's per proces	Kans	X	Impact	>	Omvang risico	Beschrijving impact	Type beheersing	Te nemen Maatregel
---------------------	------	---	--------	---	---------------	---------------------	-----------------	--------------------

Geen actie
Geen actie
Geen actie wel monitoren
scores kleiner dan 12 geen actie wel monitoring
scores groter dan of gelijk aan 12 actie en monitoring
Actie en monitoring

De acties zoals hierboven gedefinieerd worden door de respectievelijke proceseigenaren uitgevoerd.

Met betrekking tot de opportuniteiten wordt een gelijkaardige werkwijze gehanteerd. Op deze manier heeft ieder proces eens stilgestaan bij de mogelijke opportuniteiten, al dan niet haalbaar. Alle opportuniteiten die een score hebben van 12 of meer zullen opgenomen worden in het verslag directiebeoordeling.

### 15. Referenties

EN-ISO 9001:2015 – Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen

NEN-EN-ISO 14001:2015 – Milieumanagementsystemen – Eisen met richtlijnen voor gebruik

