

Doel

Verbeterideeën, afwijkingen en incidenten zoals ongevallen, milieu incidenten en gevaarlijke situaties meld je met Zenya. Door de meldingen kan REMONDIS cruciale informatie verzamelen over wat er mis gaat (of mis kan gaan) tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Wat hiervoor moet worden gedaan staat in de processtappen beschreven.

Elke melding is belangrijk!

Hoe meer meldingen er worden gedaan, hoe meer informatie er wordt verzameld waardoor de vestigingsverantwoordelijken kunnen herkennen welke zaken structureel niet goed genoeg gaan. Dus: Hoe meer meldingen, hoe meer inzicht - elke melding is belangrijk!

Procesverantwoordelijken

Eindverantwoordelijke functionaris: Manager QHSE

Uitvoerende functionarissen: iedere medewerker van REMONDIS (melden), vestigingsverantwoordelijken en QHSE adviseurs (afhandelen van meldingen)

Het meldproces

Een melding doorloopt een vooraf ingestelde workflow. Afhankelijk van het type melding bestaat deze workflow uit verschillende statussen en statusovergangen.

Tijdens zo'n status moeten verschillende taken/acties worden uitgevoerd, om de melding af te kunnen handelen. De QHSE adviseurs en de vestigingsverantwoordelijken pakken deze taken en acties op.

Navolgend wordt beschreven welke statussen een melding in het algemeen doorloopt en welke functionarissen binnen een bepaalde status verantwoordelijk zijn voor afhandeling.

Melding doen (iedere medewerker)

Iedere medewerker mag een melding doen. De melder vult een meldformulier in.

Indien een medewerker niet over een mobiele telefoon of pc/laptop beschikt of omwille van veiligheid deze niet mag gebruiken op zijn werklocatie, dan meldt de medewerker een gebeurtenis via zijn leidinggevende.

De melding is verzonden en wordt ontvangen (coördinator QHSE)

Na verzenden wordt de melding ontvangen op de afdeling QHSE en automatisch gekoppeld aan de QHSE-adviseur met de vakkennis over het onderwerp van de melding.

Hij/zij is verantwoordelijk voor de volledige coördinatie van de afhandeling van de melding.

De coördinator kan in de WAT MOET IK DOEN?-tabel de instructies bij deze status lezen en de bijbehorende taken uitvoeren.

De belangrijkste opties:

- de melding afwijzen
- de melding in behandeling nemen

Melding afwijzen (coördinator QHSE)

De QHSE-adviseur besluit om de melding af te wijzen.

Vul het automatisch geopende formulier 'Reden voor afwijzen' in. De melder ontvang een bericht met de ingevulde reden voor afwijzen.

De melding wordt in behandeling genomen (coördinator binnen de vestiging)

De QHSE-adviseur heeft besloten om de melding in behandeling te nemen en de melding is doorgezet naar de vestiging. De melding wordt automatisch gekoppeld aan de verantwoordelijke voor afhandeling binnen de vestiging.

Hij/zij is verantwoordelijk om gegevens met betrekking tot de melding te verzamelen en eventuele acties uit te (laten) voeren.

De coördinator kan in de WAT MOET IK DOEN?-tabel de instructies bij deze status lezen en de bijbehorende taken uitvoeren.

De belangrijkste taak:

- vul verzamelde gegevens in in het Afhandelformulier

De melding wordt beoordeeld en geanalyseerd (analist QHSE)

De verantwoordelijke voor afhandeling binnen de vestiging heeft alle gegevens verzameld en de melding is doorgezet terug naar de QHSE-adviseur.

Hij/zij voert een analyse uit over de verzamelde gegevens en maakt gebruik van de oorzakenboom en de classificatie volgens TRIPOD.

De analist kan in de WAT MOET IK DOEN?-tabel de instructies bij deze status lezen en de bijbehorende taken uitvoeren.

De belangrijkste taken:

- voer de analyse en classificatie uit
- start eventueel een verbetermaatregel
- vul gegevens aan in het Afhandelformulier

Ongevallen met letsel en milieu incidenten worden altijd onderzocht en vervolgens beoordeeld of er structurele, corrigerende maatregelen nodig zijn. Indien nodig worden corrigerende maatregelen uitgewerkt en procedures en eventuele instructies.

Gevaarlijke situaties en materiele schade worden per casus bekeken en dan een afweging gedaan of een diepere analyse nuttig is.

De melding wordt afgesloten (coördinator)

Een melding kan door de QHSE-adviseur worden afgesloten wanneer alle taken en acties met betrekking tot de melding zijn uitgevoerd.

Afhankelijk van de soort melding kan het in sommige gevallen zo zijn dat er een extra status aan de workflow is gekoppeld met aanvullende taken/acties. De statusovergangen naar deze extra status(sen) zullen automatisch verlopen.

Voordat een melding afgesloten kan worden moeten deze eerst doorlopen zijn.

De melding kan worden heropend (coördinator)

De melding is afgesloten, maar er zijn nog aanvullende gegevens of er moeten nog extra acties uitgevoerd worden, kan de melding worden heropend. Dit is mogelijk zolang de melding nog niet is gearchiveerd.

Nadat de taken/acties zijn uitgevoerd, moet de melding weer worden afgesloten.

De melding wordt gearchiveerd (automatisch ingesteld)

Twee jaar nadat een melding in Zenya is geplaatst, wordt deze - zo nodig - geanonimiseerd en gearchiveerd.

Procesresultaat

Op de verzamelde gegevens kan gerapporteerd worden. Vestigingsverantwoordelijken en de directie beschikken over een aantal grafieken en rapporten t.b.v. monitoring en aansturing.

Meer informatie over Dashboard lees je [hier](#) mits je vanuit je functie hiervoor rechten hebt.

Iedere vestigingsverantwoordelijke kan altijd via de locatiekaart in de kaartenbak de afgehandelde meldingen inzien en via de meldingenmodule alle openstaande meldingen benaderen - ook meldingen welke door collega's op zijn vestiging worden afgehandeld.