



Rett og riktig

Forord

Ragn-Sells er en kunnskapsbedrift innen håndtering av avfall og restprodukter, med fokus på kildesortering og gjenvinning. Vår styrke ligger i lang erfaring, høy kompetanse, fokus på miljøforbedrende tiltak og forretningsutvikling.



HMS, miljø- og kvalitetsansvar har alltid vært et av Ragn-Sells kjennetegn. Vår målsetning er å bli enda bedre og være med på å lede denne utviklingen. Foruten de beste tekniske hjelpemidler, er ansvarsbevisste, kunnskapsrike og motiverte medarbeidere vårt beste middel for å lykkes.

For å oppnå dette arbeider vi aktivt med HMS, kvalitet og miljø slik at dette på en systematisk og naturlig måte er en ledetråd i hele vår virksomhet.

Dette innebærer at alle våre tjenester skal tilfredsstillende gjeldende krav fra myndighetene. Med kundens behov i fokus må alle våre produkter og tjenester holde høy kvalitet.

Arbeidet gjennomføres med forankring i gjeldene lovverk, konsernpolicyer og standardene ISO 9001, ISO 14001 og OHSAS 18001.

Vi gir her en generell beskrivelse av vårt virksomhetsstyringssystem.

Bjørn Hoel
Administrerende direktør

Indeks

Presentasjon av virksomheten	3
Historikk	3
Styringssystemets omfang	4
Organisering	5
- Ledelse og administrasjon	5
- Salg/marked	5
- Drift	6
- Recyclables	6
Visjon, verdier og policyer	7
Visjon	7
Misjon	7
Verdier	7
Policyer	7
- Ragn-Sells kvalitetspolicy	7
- Ragn-Sells miljøpolicy	8
- Ragn-Sells arbeidsmiljøpolicy	8
Code of conduct	9
Presentasjon av VS-systemet	10
Sertifiseringer	10
Organisering av VS arbeidet	10
VS systemets oppbygging	11
- Overordnede og styrende dokumenter	11
- Rett og riktig	11
- Hoved- og støtteprosedyrer	11
- Anleggsområder	11
- Beskrivelse av VS-oppgaver	11
- Annen dokumentasjon	11
- Dokumentstyring	11
Ledelsens ansvar	12
Mål	12
Kommunikasjon	13
Lovverk, tillatelser og samsvarsvurdering	13
Ledelsens gjennomgang	13
Resursstyring	14
Personal og kompetanse	14
- Stillingsbeskrivelser	14
- Kompetanse, bevissthet og opplæring	14
- Medarbeideroppfølging	14
- Innleid personell	15
Infrastruktur	15
Internkontroll og arbeidsmiljø	16
Vernetjenesten	16
Bedriftshelsetjenesten	16
Risikovurderinger	16
Alvorlige hendelser	16
Beredskap	16
Krisehåndtering	16
Ytre miljø	17
Vårt miljøarbeid	17
- Miljørapport og klimaregnskapskap	17
- Miljøaspektanalyser	17
Virksomhetsforbedring	18
Kontinuerlig forbedring	18
Korrigerende tiltak	18
Forebyggende tiltak	18
Avvik, reklamasjoner og forbedringsforslag	18
Måling og analyse	19
- Kundetilfredshet	19
- Internrevisjoner	19
- Egenkontroller	19
- Måling av prosess	19
- Utvikling av produkter og tjenester	19

Presentasjon av virksomheten



Historikk

Starten på det som i dag er Ragn-Sells kan spores tilbake til 1881 da Amandus Zakarias Leonard Sellberg startet "Sellbergs häståkeri" i Stockholm. I 1928 startet man innsamling av avfall, en virksomhet familien Sellberg har utviklet gjennom generasjoner. Ragn-Sells ble etablert i 1966 og fikk sitt navn av grunnleggeren Ragnar Sellberg. Siden den gang har vi vokst til å være en gjenvinningsbedrift med et bredt tjenestetilbud. Ragn-Sells konsernet eies fortsatt av familien Sellberg, og har i dag virksomheter i Norge, Sverige, Danmark, Estland, Latvia og Polen.

I dag er kretsløpsfilosofi og kunnskap om miljøvern stadig mer fremtredende, noe som stiller nye krav til vår organisasjon. Fra å kun være en transportør, har vi utviklet oss til å være rådgiver konseptutvikler og produsent av sekundære råvarer.

Ragn-Sells norske virksomhet startet i 1989, med etablering i Oslo. Siden den gang har vår virksomhet vokst betydelig, og vi er i dag en totalleverandør av tjenester knyttet til håndtering av restprodukter og avfall.

Gjennom egne anlegg og samarbeidsavtaler med lokale aktører har vi etablert en landsdekkende innsamlings- og behandlingsløsning for alle typer restprodukter og avfall.



Styringssystemets omfang

HK/stab

- Økonomi
- IT *)
- HR **)
- HMS, kvalitet og miljø **)
- Strategi og utvikling

Salg/marked

- Markedsføring
- Salg
- Kundesenter **)
- Implementering

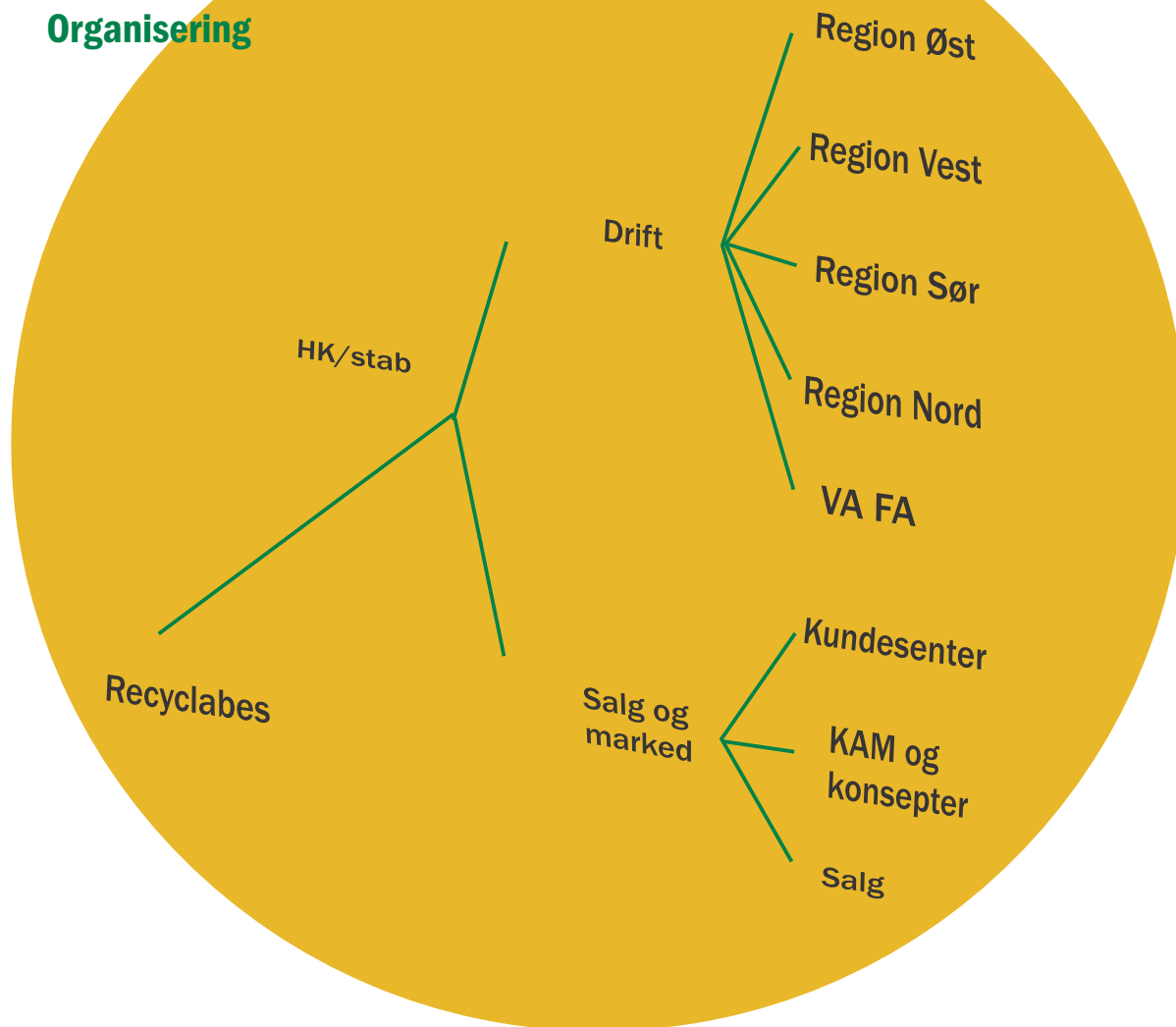
Drift

- Inntransport **)
- Veiing
- Kvalitetskontroll
- Sortering/bearbeiding/lagring
- Avsetning av ferdigvarer *)
- Uttransport *)
- FA **)
- VA **)

*) delvis outsourcet prosess for både NO og DK

**)DK: styres fra Norge/finnes ikke som egen prosess/ delvis outsourcet prosess

Organisering



Ledelse og administrasjon

Administrerende direktør i Norge er også administrerende direktør i Danmark. Mange av stabsfunksjonene i Danmark dekkes av personer i den norske organisasjonen, f.eks. HR, kvalitet og miljø samt økonomi og IT. Enkelte IT-funksjoner dekkes også av konsernets eget IT-selskap (outsourcet prosess).

Organisering



Salg og marked

Salg og marked har ansvar for markedsføring, kundesenter, KAM og konsepter til tillegg til salg via selgere i regionene. Salg og marked er også ansvarlig for å etablere, utvikle og ivareta profesjonelle relasjoner mot kundene. Dette innebærer også å identifisere og ivareta kundens behov samtidig som Ragn-Sells visjoner, verdier og strategier ivaretas.

Drift

Drift har ansvar for inntransport og drift av Ragn-sells sine anlegg, herunder også VA og FA. Drift er også ansvarlig for avsetning og uttransport av de fraksjoner som ikke ivaretas av Recyclables. Drift skal levere riktig kvalitet på tjenestene ut oppstrømskundene og riktig kvalitet på varene til nedstrømskundene samtidig som Ragn-Sells visjoner, verdier og strategier ivaretas.

Recyclables

Konsernet har samlet avsetningen av utvalgte materialer i et felles selskap; Recyclables. De er å betrakte som en intern trader og er sertifisert som eget selskap. De overtar imidlertid ikke eierskap til materialene og avsetningen er derfor å betrakte som en outsourset prosess.

Visjon, verdier og policyer



Visjon

Ragn-Sells skal være et levende bevis på at omtanke for miljøet lønner seg – på alle måter

Misjon

Minimere, ta hånd om og omgjøre avfall til ressurser gjennom innovasjon og effektive løsninger

Verdier

- 1.Enkelhet
- 2.Ansvarlighet
- 3.Helhet
- 4.Handlekraft

Policyer

Våre policyer skal sikre at konsernets grunnleggende filosofi for arbeidsmiljø, kvalitet og miljø kommuniseres og ligger til grunn for etablering av mål og handlingsplaner.

Ragn-Sells kvalitetspolicy

For Ragn-Sells innebærer riktig kvalitet at vi oppfyller kundens krav og forventninger samtidig som vi tar hensyn til samfunnets krav hva gjelder ytre miljø, arbeidsmiljø, sikkerhet og lønnsomhet.

Måling og oppfølging skal være en viktig del av vårt kvalitetsarbeid som med fokus på tydelige, realistiske, målbare og kommuniserte mål gir grunnlag for kontinuerlige forbedringer.

Visjon, verdier og policyer



Ragn-Sells miljøpolicy

Ragn-Sells skal overholde gjeldene lovverk på miljøområdet.

Ragn-Sells skal gjennom innovative og effektive løsninger bidra til at avfall gjøres om til ressurser i en sirkulær økonomi.

Med utgangspunkt i våre vesentlige miljøaspekter skal vi gjennom strukturert målarbeid og kontinuerlige forbedringer minske miljøpåvirkningen av virksomheten vår. Ett viktig verktøy i dette arbeidet er kunnskap både hos oss og hos våre kunder og samarbeidspartnere.

Ragn-Sells arbeidsmiljøpolicy

Ragn-Sells skal gjennom et offensivt og systematisk arbeid med arbeidsmiljø etterleve gjeldende lovverk og forebygge ulykker. Vi skal skape engasjement, trivsel og samhandling, slik at vi forebygger ulykker, sykdom og skader.

Hver medarbeider skal kjenne delaktighet, ta ansvar og bidra til kontinuerlige forbedringer som sikrer et godt arbeidsmiljø og lavt sykefravær.

Code of conduct



Ragn-Sells AS har utarbeidet en Code of Conduct. Code of Conduct trekker opp etiske retningslinjer som skal følges nøye av alle enheter, ansatte, ledere og styremedlemmer i konsernet, i alle markeder og til enhver tid.

Ragn-Sells skal også oppmuntre sine underleverandører, rådgivere og øvrige

forretningspartnere til å holde den samme etiske standarden. Det fokuseres også på samsvar med lovverket, varslingsplikt ved uregelmessigheter og våre krav ved eksport av avfall.

Ragn-Sells AS skal også opptre i tråd med Gjenvinningsbransjen i Norsk Industri sin Code of Conduct.

Presentasjon av VS-systemet



Sertifiseringer

Ragn-Sells AS er sertifisert etter følgende standarder

ISO 9001:2008
ISO 14001:2004
OHSAS 18001:2007*

For å oppfylle kravene i standardene, gjeldende lovverk og interne krav har vi utarbeidet et felles virksomhetsstyringssystem (VS-system).

Organisering av VS-arbeidet

Ansvar for utvikling av VS-systemet som helhet er plassert i stab, mens rutiner og innhold tilhørende hver enkelt delprosess er prosesseiers ansvar. Det er etablert et kvalitets-, ett miljø- og ett HMS-forum som møtes jevnlig og følger opp målarbeid, avvik, VS-aktiviteter og løpende saker. I tillegg har hver region en VS-kordinator som følger opp det regionvise VS-arbeidet sammen med stab.

*Kun Norge

VS-systemets oppbygging

VS-systemet er basert på gjeldende lovverk, konserndirektiver og standarder vi er sertifisert etter. VS-systemet består av :

Overordnede og styrende dokumenter

Policyer, sertifikater og annen styrende dokumentasjon, herunder «**Rett og riktig**» som gir en overordnet beskrivelse av virksomheten, styringssystemet og dets grunnleggende elementer

Hoved- og støtteprosessrutiner

Spesifikke rutiner tilhørende de enkelte prosessene. Liste med de 5 viktigste punktene å huske på ved hver prosess.

Anleggsområder

Områder for lagring av både styrende og registrerende dokumentasjon tilhørende det enkelte anlegg.

Presentasjon av VS-systemet



Beskrivelser av VS-oppgaver

Utfyllende beskrivelser av oppgaver som skal gjennomføres som en del av VS-arbeidet

Annen dokumentasjon

Dette omfatter all skriftlig dokumentasjon vedrørende VS-systemet, f.eks. referater, rapporter, handlingsplaner etc. I tillegg finnes det en del interne og eksterne dokumenter som også gir føringer for utførelsen av oppgaver, men som ikke er

dokumenter som skal styres i VS-systemet. Disse er det i størst mulig grad laget henvisninger til der det er relevant.

Dokumentstyring

Standardene krever at vi har kontroll med dokumenter og registreringer i VS-systemet. Vi har utarbeidet egne rutiner for dette.

Ledelsens ansvar



Mål

Målarbeidet vårt tar utgangspunkt i følgende viktige føringer og underlag:

1. Resultat av miljøaspektanalyser
2. Resultat av kundeundersøkelser og tilbakemeldinger fra kunder
3. Resultat av risikovurderinger og medarbeiderundersøkelser
4. Avviksstatistikk og reklamasjoner
5. Eierdirektiv, konserndirektiver og forretningsplan

Ut fra dette fastsettes det sentrale mål for kvalitet, miljø og arbeidsmiljø. Disse brytes så ned i delmål og/eller tiltak for de enkelte deler av organisasjonen. Dette skal resultere i et konsistent og kraftfullt målarbeid i hele virksomhet.

Alle mål og tiltak skal være "FRAM" dvs:

- **Forstått**
- **Realistiske**
- **Aksepterte**
- **Målbare**

Ledelsens ansvar



Kommunikasjon

All kommunikasjon, intern og eksternt, skal ta utgangspunkt i vår kommunikasjonspolicy. Dette skal sikre at alle har tilstrekkelig og korrekt informasjon slik at de kan utføre sine arbeidsoppgaver og kommunisere med omverdenen om forhold som vedrører Ragn-Sells på en god måte. Internkommunikasjon skjer primært gjennom møter, intranett, inforskjermer og mail.

Lowverk, tillatelser og samsvarsvurdering

Vår virksomhet er omfattet av en lang rekke lover og forskrifter som vi til enhver tid skal etterleve. Vi vedlikeholder kontinuerlig en intern oversikt over relevant lowverk.

Virksomheten har også et stort antall tillatelser som inneholder vilkår for drift, overvåking og rapportering. Disse finnes på anleggsområdene.

Kunder, myndigheter og samfunnet for øvrig forventer at våre produkter og tjenester har visse egenskaper, i forhold til sikkerhet, miljøvennlighet og pålitelighet. For å utøve egenkontroll opp mot lovverk, tillatelser og andre krav gjennomfører vi samsvarsvurderinger.

Samsvarsvurderingene gjennomføres etter en 3-årlig plan og gjøres enten i forbindelse med andre kontrollrutiner eller som en egen aktivitet.

Ledelsens gjennomgang

Ledelsen har en årlig gjennomgang av VS-systemet for å sikre at det fortsatt er hensiktsmessig, tilstrekkelig og virkningsfullt.

Endringsledelse

Ved endringer som kan innvirke på VS-systemet eller VS-arbeidet, skal det gjøres en kartlegging av omfanget av dette før endringen implementeres.

Ressursstyring



Personal og kompetanse

Stillingsbeskrivelser

Stillingsbeskrivelsene skal spesifisere arbeidsoppgaver, roller, ansvar og myndighet som tilligger den enkelte stilling eller stillingskategori.

Kompetanse, bevissthet og opplæring

Våre nåværende og fremtidige behov for kompetanse skal være kjent. Vi skal ha oversikt over vår samlede beholdning av kompetanse, uttrykt i den enkelte ansattes kompetanseprofil.

Analyser av kompetansebehov og kompetansebeholdning gjennomføres for å avdekke eventuell udekkede behov. Identifiserte opplæringsbehov nedfelles i opplæringsplan. For de ulike stillingskategorier er det satt enkelte kompetansekrav, nedfelt i Ragn-Sells kompetansematrise.

Ragn-Sells legger til rette for at ansatte tilbys mulighet til faglig og personlig utvikling. Den enkeltes ønsker og behov for opplæring og kompetanseutvikling drøftes i medarbeidersamtalen.

Medarbeideroppfølging

Oppfølgingen av hver enkelt medarbeider er formalisert gjennom medarbeidersamtaler. Disse gjennomføres årlig mellom leder og medarbeider, med oppsummering og videreutvikling som hovedtema. Samtale om stillingens arbeidsoppgaver, resultater, arbeidsmiljø og kompetanse skal danne grunnlag for eventuelle tiltak.

For å kartlegge medarbeidernes trivsel og engasjement gjennomfører vi målinger av medarbeidertilfredshet. Målingene gjennomføres normalt hvert andre år, basert på standard spørreskjemaer. Resultatet av undersøkelsen behandles i ledelsens gjennomgang og i AMU.

Ressursstyring



Innleid personell

Ragn-Sells har ansvaret for at innleid personell eller selvstendige oppdragstakere er sikret et forsvarlig arbeidsmiljø, på lik linje med egne ansatte. Slikt personell skal rette seg etter de pålegg, rutiner og instruksjoner som gjelder egne ansatte, i den grad disse er underlagt Ragn-Sells styring av arbeidet.



Infrastruktur

Med infrastruktur menes i denne sammenheng de ressurser som virksomheten må disponere for å oppnå fullstendig og effektiv realisering av produkter og tjenester, så som:

- Bygg og anlegg
- Prosessutstyr og maskiner
- Transportutstyr
- Kommunikasjonsutstyr

Ledelsen definerer behov av nødvendig infrastruktur i aktiviteter, planer og budsjetter, samt ivaretar hensynet til miljø, risiko og HMS.



Internkontroll og arbeidsmiljø



Vernetjenesten

Vernetjenesten i Ragn-Sells er organisert med ett sentralt arbeidsmiljøutvalg(AMU), et hovedverneombud(HVO), lokale verneombud og bedriftshelsetjenesten(BHT).

AMU er ett samarbeids-, rådgivende og besluttede organs som består av representanter for arbeidsgiveren, arbeidstakerne, verneombudene(HVO) og BHT. Utvalget avholder møter fire ganger i året.

Vernerunder gjennomføres hver måned i regi av anlegget lokale ledelse, og i samarbeid med det lokale verneombudet.

Bedriftshelsetjenesten

De ansattes helse følges opp og overvåkes i samarbeid med BHT. Bistanden fra BHT organiseres gjennom sentrale- og lokale handlingsplaner. Alle ansatte skal til jevnlig helsekontroll. Helsekontrollen skal tilpasses den risiko som den enkelte ansatte utsettes for i sin arbeidshverdag.

Risikovurderinger

Risikovurderinger gjennomføres for å sikre at vi har kunnskap og bevissthet om risikoforhold ved vår virksomhet. Risikovurderingene gjennomføres sentralt og lokalt, og oppdateres minimum en gang i året.

Alvorlige hendelser

Vi skal gjennomføre årsaksanalyse ved alvorlige hendelser som kan eller har medført varig mén eller død. I de mest alvorlige tilfellene inngår årsaksanalysen i en mer omfattende granskning.

Beredskap

Det er utarbeidet en felles varslings- og beredskapsplan for alle våre anlegg. Planen skal finnes lett synlig på alle anlegg. Beredskapsøvelser gjennomføres for å sikre at planene fungerer etter hensikt. Vi stiller også krav til beredskapsutstyr på anlegg og biler.

Krisehandtering

Ledergruppen håndterer alle kriser, inkl. all intern og ekstern kommunikasjon, samt iverksetting av nødvendige tiltak

Ytre miljø

Vårt miljøarbeid

Ragn-Sells kjernevirksomhet er innsamling, bearbeiding og gjenvinning av avfall. Vi håndterer en betydelig avfallsmengde på vegne av våre kunder, og bidrar til at mest mulig av dette avfallet gjenvinnes fremfor å deponeres eller sluttbehandles på annen måte. Dette utgjør et betydelig bidrag til redusert ressursbruk og lavere utslipp av klimagasser.

Avfallshierarkiet ligger til grunn for vårt arbeid med å lede avfall og restprodukter riktig gjennom kretsløpet. I tillegg legger vi vekt på drive all vår virksomhet med minst mulig ressursforbruk og utslipp til jord, luft og vann. Dette gjør vi bl.a. ved jevnlig å gjennomføre miljøaspektanalyser, risikovurderinger og egenkontroller og iverksette tiltak på bakgrunn av disse.



Miljørapport og klimaregnskap

Ragn-Sells utarbeider årlig en miljørapport med klimaregnskap. Vi benytter et oppsett utarbeidet for Norsk Industri. Dette tar utgangspunkt i mengdene vi leverer til ulike behandlingsmåter og beregner klimautslipp pr. fraksjon.

Miljørapporten publiseres på vår nettside; www.ragnsells.no

Miljøaspektanalyser

Miljøaspektanalyser skal sikre at vi har kunnskap og bevissthet om hvordan vi påvirker miljøet slik at vi kan iverksette tiltak for å redusere vår miljøpåvirkning.

Vi identifiserer årlig våre miljøaspekter og når miljøaspektene er identifisert fastslår vi hvilke aspekter som er vesentlige ut fra en vurdering av flere kriterier. Ut fra en helhetlig vurdering av bl.a miljøaspektene, prioriterer vi bl.a. miljømål og tiltak for nå disse.

Virksomhetsforbedring



Kontinuerlig forbedring

Vårt arbeid med kontinuerlig forbedring er basert på PUKK –hjulet (Planlegg, Utfør, Kontroller, Korrigjer.



Korrigerende tiltak

Med korrigerende tiltak menes at et registrert avvik behandles og årsaken elimineres slik at de ikke gjentas.

Forebyggende tiltak

Med forebyggende tiltak menes at potensielle avvik og hendelser avdekkes innen de oppstår.

Avvik, kundeklager og forbedringsforslag

Registrering av avvik, kundeklager og forbedringsforslag er en viktig del av arbeidet med virksomhetsforbedring.

- Avvik er mangel på oppfyllelse av et krav.
- Kundeklage er et avvik meldt av kunden pga manglende oppfyllelse av inngått avtale.
- Forbedringsforslag er forslag til nye og bedre måter å arbeide på

Virksomhetsforbedring

Måling og analyse

Kundetilfredshet

Gjennom å overvåke og måle kundenes tilfredshet med de tjenester vi utfører og de produkter vi leverer kan vi fatte beslutninger basert på fakta. På bakgrunn av dette gjennomfører vi følgende aktiviteter relatert til overvåking og måling av kundetilfredshet:

Løpende oppfølging av kunderelaterte mål.

Oppfølging av avvik og reklamasjoner i daglig drift og ved ledelsens gjennomgang.

Kundetilfredshetsundersøkelser minimum hvert 3. år.

Internrevisjoner

For å kontrollere at VS- systemet oppfyller interne og eksterne krav skal det gjennomføres internrevisjoner. Ragn-Sells har en egen pool med revisjonsledere og revisorer som gjennomfører internrevisjoner. Disse møtes regelmessig for å utveksle erfaringer, «kalibrering» og videreutdanning. Internrevisjonene koordineres på konsernnivå og gjennomføres etter en felles mal på alle anlegg og virksomhetsområder.

Egenkontroller

Alle ledere skal løpende gjennomføre egenkontroll av eget ansvarsområde.



Måling av prosess

De sentrale virksomhetsmålene er måleparametre for hovedprosessen vår. I tillegg har hver delprosess et sett med KPI'er som følges opp løpende.

Utvikling av produkter og tjenester

For å sikre vår posisjon i markedet må vi hele tiden utvikle både produkter og tjenester. Dette gjøres ved å løpende justere den daglige driften ut fra tilbakemeldinger fra kunder og internt. I tillegg skal vi gjennomføre utviklingsprosjekter, både egen regi og i samarbeid med andre aktører.

Vi gjør det enkelt

De enkle løsningene gjør mest nytte,
både for miljøet og økonomien

Vi tar ansvar

Ikke bare for å løse våre kunders problemer,
men for miljøet og kretsløpet

Vi har et helhetssyn

Ved å se på hele kundens problem kan vi
lage smarte, bærekraftige løsninger

Vi har handlekraft

Mange snakker om miljø- og klimautfordringene.
Vi gjør noe med dem

