

Sak 35-19 ISO 9001 – godkjenning av overordna rutiner

Tilråding til vedtak:

Styret fastsetter slik overordna systemdokumentasjon:

- 5.1. Instruks for representantskap og styre
- 5.2. Policy / etiske retningslinjer
- 6.2. Kvalitetsmål og måloppnåing
- 7.4 Varslingsrutinar

Saksutgreiing:

Styret har i dei siste styremøta fått ein gjennomgang av arbeid og framdrift med å få på plass ISO 9001 rutinar i VØR. Retura Søre Sunnmøre AS har vore sertifisert sidan 2015.

I dette møtet skal overordna systemdokumentasjon knytt til kvalitet og miljømål fastsettast, ilag med Policy, og varslingsrutinar. Etisk retningslinjer slik vi har hatt sidan 2002, er til dykkar informasjon ein del av 5.2. Policy dokumentet. Nummereringa kjem frå ISO 9001.

Varsling og etikkrutiner er ikkje av ny dato, men med det fokuset som har vore nasjonalt i seinare år på dette, finn vi det rett å tilrå at dette vert lagt til eit styrande nivå i selskapet. Det er og eit av dei punkta Vest Kontroll tok opp i sin forvaltningsrevisjonskontroll av VØR.

Policy og overordna mål og retningslinjer legg vi opp til å godkjenne i styret no, men når representantskapet møtes i mai, kjem vi og til å legge fram saka der, då dette truleg ligg under det organet sitt mynde i vedtektene § 4. Vedta overordna mål og retningslinjer for drifta.

Vi håper å ha sertifikatet på veggen i mai, så dersom representantskapet endrar på målformuleringane, så vert rutinane reviderte. Det er ikkje meir komplisert enn det.

Vi har hatt ute anbod på sertifiserande organ med tilbudsfrist 1 november. Vår innstilling er ikkje klar, då vurderinga av kven som skal få arbeidet, ikkje er klart innan fristen på utsending av sakspapir til styret.

Stine vil gå igjennom rutinane i ein presentasjon til styret.

Alle dokumenta som er utarbeida er skrivne på bokmål, då dette er morsmålet til Stine. Frå det tidspunktet rutinane vert godkjende vert dei omsette til nynorsk som er det offisielle språket i Volda og Ørsta.


Petter Bjørdal

Dagleg leiar

Vedlegg:

- 5.1. Instruks for representantskap og styre
- 5.2. Policy / etiske retningslinjer
- 6.2. Kvalitetsmål og måloppnåing
- 7.4 Varslingsrutinar

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

5.1 Instruks for representantskap, styre og daglig leder

Dette er et arbeidsdokument, utarbeidet på bokmål. Offisielt dokument vil bli omsatt til nynorsk.

Instruksen er utarbeidet ut i fra overordnet lovverk (se referanser), VØR sine vedtekter, Kommunesektorens organisasjon (KS) sine anbefalinger om eierstyring, selskapsledelse og kontroll.

1 Formål

Instruksen skal klargjøre representantskapets, styrets og daglig leders ansvar og plikter, og fremme god organisering og riktig kompetanse i selskapet.

2 Omfang

Instruksen har en opplysningsfunksjon og er ment for styrende organ og daglig leder, og da særlig for nye medlemmer som veiledning.

3 Beskrivelse

3.1 Myndighet

Stortinget vedtar lovene i Norge og legger en ramme for nasjonal og lokal avfallspolitikk. Regjeringen utarbeider nærmere regler i form av forskrifter. Miljødirektoratet er et statlig forvaltningsorgan underlagt Klima- og miljødepartementet, som styrer og veileder på regionalt og kommunalt nivå. Kommunestyrene utformer kommunale forskrifter og vedtekter (selskapsavtale) i medhold av lovverk.

VØR er et interkommunalt selskap regulert av *lov om interkommunale selskap (IKS-loven)*, og eies 50/50 av Volda og Ørsta kommuner.

Styret er underlagt representantskapet som er VØRs øverste myndighet. Daglig leder er igjen underlagt styret, og står for daglig ledelse av selskapet.

Det enkelte kommunestyret kan gjennom vedtak binde sine medlemmer i representantskapet, men ikke instruere styret eller daglig leder direkte.

For detaljer, se lovverk og vedtekter, gitt i referanser.

3.1.1 Valg og sammensetning av representantskap og styre

Representantskap og styre med varamedlemmer, velges av hhv. eierkommunene og representantskapet i henhold til VØR sine vedtekter.

Valg av styre omfattes av kravet om balansert kjønnsrepresentasjon gitt i KS sin anbefaling 11, også presisert i IKS-loven.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

KS sin anbefaling 9 går på eiers ansvar om å sørge for at styrets kompetanse er tilpasset virksomheten. Kommunestyret ser til at selskapet sitt kompetansebehov blir vektlagt når eierrepresentantene velger styre i selskapet, uavhengig av de politiske maktforholdene i kommunestyret. Det bør tilstrebes en sammensetning med komplementær kompetanse og erfaring.

Ifølge KS sin anbefaling 14 bør varamedlemmer utpekes ved å benytte numerisk ordning, dette for å sikre kontinuitet og kompetanse best mulig. 1.varamedlem anbefales også å bli invitert til styremøtene.

Etter KS sin anbefaling 17, bør alle som påtar seg styreverv for kommunale selskaper registrere alle sine verv i KS sitt styreregister; www.styrevervregisteret.no. Dette er viktig for å skape økt bevissthet om de ulike rollene en lokalpolitiker har, og er nyttig ved vurdering av habilitetssituasjoner, se kap. 3.4.2.

3.2 Oppgaver og ansvar

3.2.1 Representantskapet

Representantskapsleder står for informasjon utad, når det gjelder representantskapets arbeid og vedtak i forbindelse med deres møter. Representantskapets oppgaver er gitt i VØR sine vedtekter.

3.2.1.1 Tilsynsansvar

- Representantskapet fører tilsyn med styret sin drift av selskapet.

3.2.1.2 Rapportering

- Representantskapet rapporterer til kommunestyret i de saker som er nevnt i VØR sine vedtekter.

3.2.2 Styret

Styreleder står for informasjon utad, når det gjelder styrets arbeid og vedtak i forbindelse med deres møter. Styreleder skal til enhver tid kunne orientere eiere om saker de ønsker informasjon om. Styret ivaretar VØRs interesser til det beste for eierne, og styrets oppgaver beskrives i VØR sine vedtekter. Noen av KS sine anbefalinger er likevel verdt å nevne i denne sammenheng. Styret:

- Vurderer og fastsetter styreinstruks og instruks for daglig leder med vekt på klar intern ansvars- og oppgavefordeling, i henhold til KS sin anbefaling 12
- Foretar årlig egevaluering i henhold til KS sin anbefaling 12, inkl. vurdering av kompetanse.
- Fastsetter årsplan (med møteplan) for styrearbeidet med vekt på mål, strategier og gjennomføring i henhold til KS sin anbefaling 12.
- Gir en samlet redegjørelse for selskapets styring og ledelse i en årsrapport, i henhold til KS sin anbefaling 12.
- Står for jevnlig revisjon av etiske retningslinjer (del av policy) for selskapsdriften, i henhold til KS sin anbefaling 19.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

3.2.2.1 Tilsynsansvar

- Styret fører tilsyn med daglig ledelse og selskapets virksomhet for øvrig.
- Styret er orientert om selskapets økonomiske stilling og sørger for forsvarlig kontroll av VØRs regnskap og formuesforvaltning.

3.2.2.2 Rapportering

- Styret er ansvarlig overfor representantskapet.
- Årsrapport som inkluderer egenevaluering av styret, legges frem for representantskapet.
- Styreleder utfører medarbeidersamtale med daglig leder.
- Årlig gjennomgang av internkontroll i VØR med vekt på risikovurdering.
- Årlig gjennomgang av kvalitetsledelsessystemet i VØR

3.2.3 Daglig leder

Mellom representantskaps- og styremøter er det daglig leder sitt ansvar å informere om VØRs daglige drift utad, og daglig leder skal til enhver tid kunne gi styret nærmere redegjørelse om bestemte saker. Samarbeid og kommunikasjon mellom daglig leder og styreleder skal skje ved behov, også utenom møtene om nødvendig. Daglig leder er ansatt av styret med oppgaver gitt i VØR sine vedtekter.

3.2.3.1 Tilsynsansvar

- Daglig leder står for daglig ledelse og oppfølging av drift og personale i VØR.

3.2.3.2 Rapportering

- Daglig leder orienterer styret om status i selskapet og legger frem forslag til vedtak i aktuelle saker.

3.2.4 Opplæring

I henhold til KS sin anbefaling 9 er det eiers ansvar å sørge for at styrets kompetanse samlet sett er tilpasset VØR. Tilstrekkelig opplæring er viktig særlig innenfor fagområdet renovasjon, selskapsdrift, styrerollen og det juridiske ansvaret som ligger på styremedlemmene.

Det samme gjelder for representantskapet, tilstrekkelig opplæring er viktig for å sikre riktige beslutninger på alle nivå.

Når det gjelder kompetanse er KS sin anbefaling 12 sentral og presiserer at styret bør:

- Gjennomføre egne styreseminarer om roller, ansvar og oppgaver.
- Foreta jevnlig vurdering av behovet for ekstern opplæring av medlemmer i styret jevnlig. Nye medlemmer skal gis opplæring om ansvar, oppgaver og rollefordeling.

I løpet av året settes det av tid til kompetanseutvikling for medlemmer i representantskap og styre gjennom eksterne arrangement eller temamøter. Eksempel på møteplass i bransjen er nasjonale arrangement via Avfall Norge.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

3.3 Møter for representantskap og styre

Representantskaps- og styremøter er åpne, i tråd med vedtekter. Offentleglova definerer retten til innsyn i offentlig virksomhet, samt unntak fra innsynsretten som blant annet gjelder organinterne dokument, kommersielle avtaler og personalsaker.

Møtene legges opp etter saklisten i innkallingen og lov om interkommunale selskap.

Representantskapsmøter holdes normalt 2 ganger per år. Første møte holdes innen 1. mai da representantskapet må fastsette årsregnskapet i henhold til § 4 i Forskrift om årsbudsjett, årsregnskap og årsberetning for interkommunale selskaper. Andre representantskapsmøte holdes innen årets utgang i henhold til samme forskrift §2, der årsbudsjett for kommende år vedtas.

I henhold til aksjelovens §6-15 skal daglig leder minst hvert 4. måned, gi styret underretning om selskapets virksomhet, stilling og resultatutvikling. Styremøter holdes vanligvis 4-6 ganger i løpet av året, for å sikre god og jevnlig kommunikasjon.

I henhold til KS sin anbefaling 6 bør det holdes jevnlig eiermøter for å bidra til god eierstyring og kommunikasjon med selskapet. Dette er et møte mellom representanter fra kommunen som eier, styret og daglig leder.

3.3.1 Innkalling og forberedelse til representantskaps- og styremøter

Innkalling til representantskaps- og styremøter utføres av de respektive ledere etter nærmere drøfting med daglig leder. Innkallingen inneholder sakliste og sendes per e-post. Se IKS-loven §8 og §11 for detaljer.

Styremøter etterfølges av representantskapsmøter 2 ganger per år, der styret avsetter minst en uke til saksbehandling i tillegg til minimumsfristen for innkalling til representantskapsmøtet.

Daglig leder forbereder aktuelle saker og publiserer saksdokumenter på VØR sin hjemmeside. Saksdokumenter for representantskapet publiseres sammen med innkallingen. Saksdokumenter for styret publiseres senest 1 uke før møtene. Evt. saker som unntas offentlighet sendes direkte til medlemmene i representantskap/styre. Saksdokumentene skal inneholde tilfredsstillende behandlings- og beslutningsgrunnlag per sak, samt forslag til vedtak.

3.3.2 Møte og talerett

Etablert ordning med at ledere i de respektive organene møter med talerett i hverandres møter, legger til rette for god informasjonsformidling mellom de ulike organene. Se vedtekter og IKS-loven §9 og §11 for detaljer.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

3.3.3 Protokoll

Det skal føres protokoll (møtebok), et offentlig dokument fra møtet. Med utgangspunkt i aksjelovens §6-29 angis følgende:

- Tid og sted for møtet
- Deltakere
- Sakliste inkl.
 - o Hvem som la frem saken
 - o Hovedpunkt fra drøfting
- Vedtak per sak.
 - o Ved uenighet rundt beslutning, kan representantskaps-, styremedlemmer og daglig leder kreve å få sin mening innført i protokollen i henhold til IKS-loven §9 og §12.
 - o Hvem om har stemt for og imot angis i protokollen.
- Signatur:
 - o Styreprotokoll: Alle tilstedeværende styremedlemmer skriver under
 - o Representantskapsprotokoll: Møteleder og to medlemmer, utvalgt ved møtets begynnelse skriver under.
- Protokollen oppbevares i hele selskapets levetid.

3.3.3 Saker

3.3.4.1 Representantskaps- og styremøter

Vanlig praksis i møtene er:

1. Godkjenning av sakliste
2. Representantskapet/styret debatterer og tar stilling til vedtaksforslag i sine respektive møter
3. Godkjenning av protokoll fra dagens møte med underskrift ihht. kap. 3.3.3.

Fast per møte er daglig leder sin rapport, og ellers andre saker i tråd med vedtekter (se også kap. 3.2).

3.4 Saksbehandling

Representantskapet og styret behandler saker og treffer beslutninger i møte. Unntaksvis beslutning utenfor møter, refereres og protokollføres i første ordinære styremøte. Saker skal i størst mulig grad behandles med alle medlemmer tilstede.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

3.4.1 Beslutning og vedtak

Vedtak i representantskaps- og styremøter gjøres med vanlig flertall, ihht. IKS-loven §9 og §12.

Former for beslutning:

1. *Styre/representantskap vedtar/godkjenner/gir sin tilslutning til saken →*
Beslutningen skal binde styret, øvrig ledelse og eier.
2. *Styre/Representantskap tar saken til etterretning →*
Dette betyr at styre/representantskap er innforstått med sakens håndtering og realitet, uten å ville uttale seg nærmere
3. *Styre/representantskap tar saken til orientering →*
Representantskap/styret har mottatt informasjon om saken, men vil ikke ta standpunkt til dens håndtering eller realitet.

3.4.2 Inhabilitet

Når det gjelder regler rundt inhabilitet henviser VØRs vedtekter til kommunelovens §40 nr. 3, som igjen henviser til forvaltningsloven kap. II. Styremedlemmer eller daglig leder må ikke delta i behandling eller beslutning av spørsmål som vedkommende, eller nærstående kan ha en fremtredende personlig interesse i.

KS anbefaling 15 anbefaler å etablere faste rutiner for å håndtere mulige habilitetskonflikter.

4 Ansvar

Overordnede organ (styre/representantskap) fastsetter innholdet i instruksene når det gjelder sine respektive oppgaver. Daglig leder har overordnet ansvar for kvalitetsledelsessystemet og sørger for at instruksene tas i bruk og følges opp.

Revisjon av prosedyren utføres av **XXX** ved endringer, samt årlig innen første halvår.

Oversikt over andre dokumenter som styre/representantskap må følge særlig opp og fastsette:

- 5.2 Policy
- 6.2 Kvalitetsmål og måloppnåelse
- 7.4 Prosedyre for intern varslings

4 Referanser

Se «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koblinger» i 0.0 ISO dokumentasjon, INNHOLD - for andre dokumenter forbundet med kapittel 5.1, eller *dette* spesifikke dokumentet som en kobling til andre kapitler, i ISO 9001.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Relevant lovverk:

- Lov om interkommunale selskaper; <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-01-29-6>
- Kommunelova <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-09-25-107>
- Aksjeloven (kap. 6): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-06-13-44>
- Offentleglova: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16?q=offentleglova>
- Forskrift om årsbudsjett, årsregnskap og årsberetning for interkommunale selskaper: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1999-12-17-1568>

Andre kilder:

- Revisjonsrapport: Selskapskontroll, del 1, utført av Vest Kontroll, Sekreteriat for kontrollutval, utført i perioden mai – september, 2019:
 - o *Q:\Dokument 19\Styre og representantskapet\ Forvaltningsrapport*
- Anbefalinger om eierstyring, selskapsledelse og kontroll (2015) fra Kommunesektorens organisasjon (KS):
 - o https://www.ks.no/contentassets/fb95418a8bab40d69235844e212abb6f/ks-anbefalinger-eierstyring_digital.pdf
- Styreinstruks, eksempel 1:
 - o <https://www.magma.no/styreinstruks-i-aksjeselskaper-og-allmennaksjeselskaper>
- Styreinstruks, eksempel 2:
 - o <http://www.advokatvrk.no/wp-content/uploads/2014/08/Instruks-for-styre-og-daglig-leder.pdf>
- Miljødirektoratet:
 - o <https://www.miljodirektoratet.no/om-oss/>

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Policy

Dette er et arbeidsdokument, utarbeidet på bokmål. Offisielt dokument vil bli omsatt til nynorsk.

1 Policy for kvalitet

Policyen representerer VØR sin intensjon og retning, og er utformet basert på summen av VØRs visjon, verdier, budskap og formål;

- 1. VØR skal levere tjenester i henhold til oppdrag;
Rammeverket er lover, forskrifter, stortingsmelding og selskapsavtale.*
- 2. VØR skal være et miljøfaglig kompetansesenter for private og næringsliv.*
- 3. VØR skal ha god kontroll i alle ledd av driften;
Sørge for forsvarlig håndtering av alt avfall som mottas og følge opp viderebehandling.*
- 4. VØR skal jobbe for kontinuerlig forbedring av sine prosesser gjennom engasjerte ansatte.*

Kvalitetspolicyen skal gi en ramme for å fastsette kvalitetsmålene.

1.1 Budskap

VØR sitt hovedbudskap er at «sortert avfall gir verdi», og innebærer at ressursene må ivaretas og føres tilbake til kretsløpet. VØR ønsker å inspirere til generell avfallsreduksjon, gjenbruk av ressurser, materialgjenvinning, energiutnyttning og bidra til minst mulig avfall i deponi, se figur 1 for avfallshierarki. For å nå materialgjenvinningsmål for husholdningsavfall kreves en innsats både lokalt, nasjonalt og internasjonalt.

Det å ta ansvar og være miljøbevisste er viktig for å verne om jordens begrensede naturressurser. VØR vil jobbe for et mer bærekraftig samfunn og sirkulær økonomi ved å se verdien i avfallet som produseres og vektlegge gjenbruk. *Kildesortering er enkelt og det nytter.*

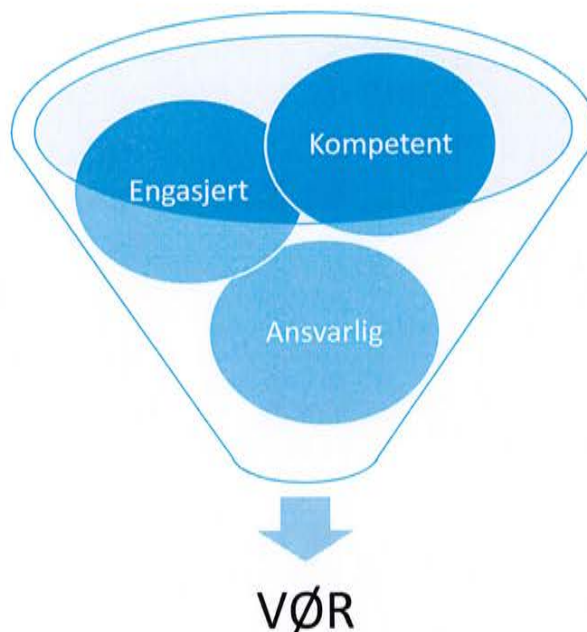
Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19



Figur 1: Sortert avfall gir verdi og ved å være miljøbevisst bidrar man for miljøet og fremtiden.

1.2 Visjon og verdier

Budskapet er forbundet med VØRs visjon om å skape gode system som gjør det enklere for innbyggerne å være miljøvennlige. VØR sine verdier er presentert i figur 2.



Figur 2: VØR sine verdier

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

- **Kompetent:** VØR skal være et miljøfaglig ressurscenter med høyt kunnskapsnivå om hvordan avfall skal håndteres, og konsekvensene for mennesker, dyr og natur om så ikke skjer. Dette skal formidles til abonnentene.
- **Ansvarlig:** VØR skal arbeide for de gode miljøløsningene innenfor akseptable økonomiske rammer og levere som avtalt.
- **Engasjert:** VØR skal være serviceinnstilt og motivere til økt kildesortering.

1.3 Formål

Selskapet sitt formål fastsatt av eierne og gitt i VØR sine vedtekter (§4), se referanser.

2 Etske retningslinjer

VØR finner det relevant å beskrive etiske retningslinjer som del av policy dokumentet, da også dette er grunnleggende for VØR sin praksis. Etske retningslinjer er generelle rettesnorer for riktig adferd.

Etske retningslinjer utarbeidet i 2002 er revidert og presentert i dette dokumentet, som er gjeldende etiske retningslinjer for folkevalgte og ansatte i VØR.

2.1 Generelt prinsipp

«Alle plikter å følge lover, reglement og forskrifter som gjelder for VØR sin virksomhet. Dette medfører også at alle må være lojale og følge de vedtak som blir fattet».

Som forvalter av fellesressurser i samfunnet legger VØR stor vekt på at folkevalgte og ansatte viser en rettfærdig, ærlig og åpen holdning i sitt arbeid, dette for å skape tillit hos innbyggerne.

2.2 Gaver, tjenester, rabatter o.l.

Folkevalgte og ansatte i VØR skal ikke ta imot personlig påskjøning i form av tjenester, gaver eller andre fordeler, som kan påvirke deres handlinger, saksforberedelser eller vedtak. Dette gjelder oppmerksomhet fra privatpersoner, private firma og bransjeorganisasjoner.

Dersom gaver o.l. likevel tilbys, skal nærmeste leder kontaktes, og gaven returneres sammen med et brev om VØR sine regler om påskjøning.

Gaver av mindre verdi, som reklamemateriell, blomster o.l. omfattes ikke av dette.

2.3 Representasjon

Moderat gjestfrihet og representasjon hører som regel med i samarbeidsforhold, møte- og forhandlingssammenkomster og informasjonsutveksling. Denne praksisen skal likevel ikke utøves på en måte som kan påvirke avgjørelsen i prosesser, eller skape mistanke om at dette skjer.

Dette innebærer at man ikke skal takke ja til invitasjoner som lunsj, middag o.l, dersom dette er ment for å påvirke saksbehandling og avgjørelser. Ved tvilstilfeller vurderes invitasjonen av næreste overordnede som avgjør om det er etisk akseptabelt.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

2.4 Besøk i bedrifter, varemesser o.l. - reiseutgifter

Skyss og kostutgifter ved besøk til bedrifter, varemesser, utstillinger, studieturer o.l, dekkes av VØR (med unntak av særegne tilfeller). Sponsing av slike turer skal ikke tas imot av folkevalgte og ansatte i VØR.

2.5 Interessekonflikter

Folkevalgte og ansatte skal unngå situasjoner som kan medføre konflikt mellom VØR og private interesser.

2.6 Bruk av Vør sitt utstyr

VØR sine biler, maskiner og annet utstyr skal brukes i samsvar med tillatelse fra overordnede og rapporteres på eget skjema etter bruk.

2.7 Opplysninger - informasjon

Fortrolige opplysninger som mottas i forbindelse med saksbehandling skal ikke brukes til personlig vinning. Folkevalgte og ansatte skal forstå og holde taushetsplikten som gjelder i offentlig sektor.

Ansatte i VØR er pålagt å opplyse publikum om deres rettigheter og plikter, og informasjon gitt av VØR skal være korrekt, entydig og pålitelig.

3 Ansvar

Styrende organ er med på å fastsette innholdet i dette overordnede dokumentet, gjennom vedtak i strategiplan og årlig rullering av handlingsplan.

Kommunesektorens organisasjon (KS) sin anbefaling 19 presiserer at selskapsstyrene bør utarbeide og jevnlig revidere etiske retningslinjer. Ledere på alle nivå har et overordnet ansvar for å opprettholde, videreutvikle, tydeliggjøre og skape aksept for etisk forsvarlig atferd, og å legge til rette for at dette blir praktisert. Ledere er også ansvarlig for å følge opp at folkevalgte og ansatte er kjent med VØR sine etiske retningslinjer, men hver enkelt har et selvstendig ansvar for å sikre at deres oppførsel samsvarer med VØRs etiske retningslinjer.

Daglig leder har overordnet ansvar for kvalitetsledelsessystemet og sørger for at prosedyren tas i bruk, følges opp og kommuniseres i VØR.

Overordnet beskrivelse revideres av **XXX** ved endringer, samt årlig - innen første halvår.

4 Referanser

- Se «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koblinger» i *0.0 ISO dokumentasjon, INNHold* - for andre dokumenter forbundet med kapittel 5.2, eller *dette* spesifikke dokumentet som en kobling til andre kapitler, i ISO 9001.
- Norsk standard; Ledelsessystemer for kvalitet, Krav (ISO 9001:2015)
- KS sin anbefaling 19:

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

- https://www.ks.no/contentassets/fb95418a8bab40d69235844e212abb6f/ks-anbefalinger-eierstyring_digital.pdf
- *Interne kilder:*
 - Strategi/kommunikasjonsplaner
 - Vedtekter
 - <https://www.vor.no/vedtekter.6153309-470178.html>
 - Etske retningslinjer
 - Q:\Personal- handbok\Etske retningslinjer – VØR 071202

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Kvalitetsmål og måloppnåelse

Dette er et arbeidsdokument, utarbeidet på bokmål. Offisielt dokument vil bli omsatt til nynorsk.

Dette dokumentet presenterer en kortfattet oversikt over VØR sine mål, og skal bidra til orden og riktig prioritering av tiltak.

Målene er presentert i tabell 1, og hovedkilden er gjeldende strategi/kommunikasjonsplan vedtatt av styre og representantskap.

6.2 Prosedyre for utforming av kvalitetsmål er «støttedokumentet» for oppsett og selve målene. For flere detaljer rundt målsetning se selve kommunikasjonsplanen, gitt i referanser.

Kommunikasjonsplanen viser til nasjonal avfallspolitikk fastsatt av stortinget (gjennom klimaforlik), samt nasjonal avfallsstrategi vedtatt av regjeringen via Miljødirektoratet og Fylkesmannen. VØR sin aktivitet og målsetning skjer innenfor disse overordnede rammene og reguleres først og fremst av renovasjonsforskriftene, vedtatt av kommunestyret.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Tabell 1: Kvalitetsmål

Kvalitetsmål 1		Sertifisering av VØR i henhold til standard for kvalitet			Ressurser/Resultat/Evaluering
Status	Handlingsplan/tiltak	Ansvar	Frist		
VØR er ikke sertifisert i henhold til standarden for kvalitet, ISO 9001: 2015.	1	Opprette påkrevd dokumentasjon.	Stine	13.09.19	Prosjektleder (en stilling) er ansvarlig for ISO-prosjektet. Arbeid pågår. Nr. 1,2 og 4 er utført. Evaluering og godkjenning er opp til eksterne å vurdere. Beslutning fra styrende organ.
	2	Gjennomgang av dokumentasjon med daglig leder (DL) + oppdatering av dokumenter etter tilbakemelding.	Petter, Stine	Jevnlig, 2019	
	3	Endelig gjennomgang av DL	Petter		
	4	Kontakt tre sertifiseringsorgan for tilbud.	Stine	10.10.19	
	5	Velge sertifiseringsorgan og opprette kontakt.	Stine, Eksterne	Innen utgangen av 2019	
	6	Ekstern vurdering av systemdokumentasjon	Eksterne		
	7	Oppdatere dokumenter etter tilbakemelding	Stine		
	8	Involvere ansatte; Gjennomgang av dokumentasjon.	Stine, Alle ansatte		
	9	Oppdatere dokumentasjon etter tilbakemelding fra ansatte	Stine		
	10	SERTIFISERING	Eksterne, Petter, Stine	Våren 2020	

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Kvalitetsmål 2		Bedre kvalitet på avfallet		
<i>Status</i>	<i>Handlingsplan/tiltak</i>	<i>Ansvar</i>	<i>Frist</i>	<i>Ressurser/Resultat/Evaluering</i>
Kvaliteten har stort forbedringspotensiale.	1 Aktivt informasjons- og motivasjonsarbeid for å stimulere enkeltinnbyggere til kildesortering.	Ina	Kontinuerlig	Kommunikasjonsansvarlig (en stilling) sørger for aktivt informasjonsarbeid i VØR. DL, kontormedarbeider og saksbehandler er også involvert i informasjonsarbeid.
	2 Minst mulig ettersortering på anlegget, pga. opplyste kunder/tilstedeværende ansatte	Operatører, Kunder	Kontinuerlig	
	3 Markedsføre rød-boks ordning, og gjøre den mere brukervennlig.	Ina	Særlig ifm. farlig avfall aksjon	
	4 Gjennomføre kvalitetskontroller i utvalgte beholdere	Ina, operatører	Ila. 2020	Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel for å øke oppslutning om innsamlingsystem for husholdningsavfall og nå gjenvinningsmål.
	5 Gjennomføre plukkanalyser for bedre fagtagrunnlag	Ina, operatører	Andre halvdel av 2020-2023	
	6 Få bleier ut av matavfall	Ina, abonnenter	Innen 2021	
	7 Bruk av papirpose fremover plastpose til matavfall.	Ina	Prøveprosjekt ila. 2021	Økt bruk av sosiale medier, og da særlig facebook, viser engasjerte kunder. Dette beviser at VØR sitt budskap når frem.
	8 Delta i forprosjekt med ÅRIM/SSR om evt. sorteringsanlegg for plastemballasje	Ina		Antall medlemmer i «VØR-gruppen» er stigende.
	9 Eksisterende tiltak for bedre kvalitet:			
	9.1 Farlig avfall (FA) aksjoner på bygdene.	Operatører	Videreføre	
	9.2 Gratis levering av utvalgte fraksjoner; Hageavfall, papp, papir, kartong, plast, FA		Videreføre	
	9.3 Tilbud om større papir/plast-beholder uten tillegg i pris + utlevering/bytte innen en uke etter bestilling.	Administrasjon, Operatører	Videreføre	Eksisterende tiltak bedrer kvalitet på avfallet → Videre satsning.
	9.4 Innskrenket hentefrekvens som virkemiddel for å bedre sortering.		Videreføre	

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Kvalitetsmål 3			
Status	Økt sorteringstilbud og gjenvinningsgrad	Ansvar	Frist
Resultat 2018: Materialgjenvinning: 40,4% Energigjenvinning: 57,2% Deponi: 2,4%	Handlingsplan/tiltak 1 Utvide og oppgradere mottakspunkt for fritidshus med tilbud om sortering av flere rene fraksjoner, samt adgangskontroll. 2 Utvide sorteringsalternativene på miljøstasjonen; 2.1 - Hardplast 2.2 - Rent trevirke 2.3 - Forurensede trevirke	Representantskap, Styre, Petter	Øk.plan periode 2020-2023 Ila. 2021
	Ressurser/Resultat/Evaluering Utvidet tilbud avhenger av beslutning fra styrende organ og daglig leder. Utvidelse avhenger av fremdrift på Melsgjerdet, hvor arbeid pågår.		

Kvalitetsmål 4			
Status	Redusert transportbelastning	Ansvar	Frist
	Handlingsplan/tiltak 1 Bygge om miljøstasjonen for å redusere interntransport. 2 Satse på nedgravde løsninger og bygge ut 4 anlegg per år 3 Bruk av annen type drivstoff, for eksempel biogass, for reduksjon av CO ₂ -utslipp. 4 Bruk av papirpose fremfor plastpose til matavfall	Representantskap, Styre, Petter	Øk.plan periode 2020-2023 Ved innkjøp
	Ressurser/Resultat/Evaluering Større prosjekter på og utenfor anlegget i Hovdebygda avhenger av beslutning fra styrende organ og daglig leder. Det gjenstår å avklare spm. om å opprette biogassanlegg. Ved innkjøp av nye renovasjonsbiler må drivstofftype uansett vurderes.		

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Kvalitetsmål 5 (underordnet)					
Status	Nullvisjon for gjenstående avfall	Handlingsplan/tiltak	Ansvar	Frist	Ressurser/Resultat/Evaluering
VØR skal levere tjenester i henhold til oppdrag.	1 Alltid kjøre innsamling etter ruteplan		Sjåfører	Kontinuerlig	Renovasjon utføres med stor nøyaktighet, men innsamling til avtalt tid og sted er særlig viktig for å opprettholde gode kunderelasjoner.
Generelt få avvik, likevel forbedringsmuligheter.	2 God informasjonsflyt:			Kontinuerlig	
	2.1 Mellom driftsleder (DrL) og sjåfør		Sjåfør, DrL		
	2.2 Mellom driftsleder og kundebehandlere.		DrL		
	3 Tema i avviksmøter mellom ledelse og renovatører (prosedyre for møter kommer)				

Kvalitetsmål 6 (underordnet)					
Status	Ingen pløstsekker ved siden av avfallsdunken	Handlingsplan/tiltak	Ansvar	Frist	Ressurser/Resultat/Evaluering
VØR skal levere tjenester i henhold til oppdrag.	1 Informasjonsarbeid rundt VØR sitt oppdrag for å gjøre abonnenter mer bevisste på sitt ansvar → innarbeide gode rutiner hos abonnentene.		Ina	Kontinuerlig	Informasjon og tiltak har effekt, abonnenter setter i større grad frem dunker i henhold til forskrifter.
	2 Kun hente avfall som er satt frem ifølge renovasjonsforskriftene.		Sjåfører	Kontinuerlig	
	3 Tilbud om større papir/plast-beholder uten tillegg i pris + utlevering/bytte innen en uke etter bestilling.		Administrasjon, Operatører	Videreføre	
	4 Notere/ta bilde av avfallsdunker/abonnement som ikke følger forskriftene.		Sjåfører	Kontinuerlig	

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskrivelse
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Ansvar

Styrende organ er med på å sette overordnede mål gjennom vedtak i strategiplan og årlig rullering av handlingsplan.

Daglig leder har overordnet ansvar for kvalitetsledelsessystemet og sørger for at prosedyren tas i bruk og følges opp. Ledelsen er ansvarlig for oppfølging av eksisterende mål og foreslår nye mål, gjennom ledelsens gjennomgåelse.

Dette dokumentet er spesielt aktivt, da oppfølging av kvalitetsmål er et kontinuerlig fokus. Detaljer er i stadig bevegelse og tiltak/resultat må kommuniseres på orienteringsmøter. Dette dokumentet krever hyppigere oppdateringer enn andre dokumenter.

Kvalitetsmål kontrolleres også årlig innen første halvår og revideres ved behov.

Referanser

- Se «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koblinger» i *0.0 ISO dokumentasjon, INNHold* - for andre dokumenter forbundet med kapittel 6.2, eller *dette* spesifikke dokumentet som en kobling til andre kapitler, i ISO 9001.
- 6.2 Prosedyre for utforming av kvalitetsmål.
- Norsk standard; Ledelsessystemer for kvalitet, Krav (ISO 9001:2015)
- Ledelsessystemer for kvalitet, Grunntrekk og terminologi (ISO 9000:2015)
- Siste eierskapsmelding
- Gjeldende strategi/-kommunikasjonsplan
 - o Q:\Dokument 19\Styre og representantskapet\Representantskapsmøter\8 oktober

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Prosedyre for intern varsling

Denne prosedyren er et arbeidsdokument, utarbeidet på bokmål. Offisielt dokument vil bli omsatt til nynorsk.

Denne prosedyren er utarbeidet i henhold til arbeidstilsynets anbefaling for varslingsrutiner, og arbeidsmiljøloven (aml) kapittel 2A; *Varsling*. Lovendringer som trer i kraft 01.01.2020 skal være ivare tatt. Det vises til lovteksten for detaljert beskrivelse, se referanser.

1 Formål

Formålet med prosedyren er at kritikkverdige forhold skal varsles slik at tiltak settes inn og risikoen for gjentakelse reduseres. Retten til å varsle er lovfestet i arbeidsmiljøloven, og prosedyren er ment å oppfordre ansatte til å melde fra om negative situasjoner, vise aksept for varsling og ha et godt ytringsklima i VØR.

2 Omfang

Prosedyren skal være kjent for alle ansatte. I henhold til aml sin §1-6 omfatter varslingsretten ansatte og innleide i tillegg andre grupper med tilknytning til et foretak, inkludert elever og studenter, vernepliktige, pasienter, innsatte, og deltakere i arbeidsmarkedstiltak.

3 Beskrivelse

Definisjonen av kritikkverdige forhold gis i aml (§ 2A-1) som:

Forhold i strid med rettsregler, skriftlige etiske retningslinjer i virksomheten eller etiske normer som det er bred tilslutning til i samfunnet.

Eksempler er forhold som kan innebære:

- Fare for liv eller helse
- Fare for klima eller miljø
- Korrupsjon eller annen økonomisk kriminalitet
- Myndighetsmisbruk
- Uforsvarlig arbeidsmiljø
- Brudd på personopplysningssikkerheten

Eksempler på forhold som *ikke* automatisk er rett å varsle om er:

- Personalkonflikter, politiske- og moralske ytringer faglig uenighet og personlige avtaleforhold.

Arbeidstakere har ifølge aml. plikt til å varsle om evt. diskriminering, trakassering og farer som kan gå ut over liv og helse blant sine kolleger.

Prosedyren presenterer et forslag til hvordan varsling kan foregå ut i fra arbeidstilsynet sin anbefaling.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

3.1 Vern

Det skal være trygt å varsle og aml. presiserer forbud mot gjengjeldelse ved varsling. Det er VØRs plikt å ivareta varslere, som har rett til å være anonym. Om nødvendig, skal VØR sørge for tiltak som er egnet til å forebygge gjengjeldelse mot varsleren.

Gjengjeldelse vil si ugunstige handlinger, og eksempler er gitt i aml. §2A-4:

- Trusler, trakassering, usaklig forskjellsbehandling, sosial ekskludering, utilbørlig opptreden
- Advarsel, endring i arbeidsoppgaver, omplassering eller degradering
- Suspensjon, oppsigelse, avskjed eller ordensstraff.

Den/de som varselet dreier seg om skal også ivaretas i vurderingen av forholdet.

Arbeidstaker har rett til å kreve erstatning for økonomisk tap som følge av gjengjeldelse på «objektivt grunnlag», dvs. uten hensyn til arbeidsgivers skyld. For detaljer, se aml. §2A-5.

3.2 Roller

Det vanligste er å varsle nærmeste leder, men også det er også mulig å varsle gjennom tillitsvalgt, verneombud, ekstern varslingsmottaker eller til offentlig myndighet. Behandling av et varsel utføres av overordnet leder eller organ, dvs. nivået over den varselet gjelder.

Tillitsvalgt skal hjelpe den som varsler, for eksempel ved å drøfte saken i forkant og gjerne levere varselet på vegne av varsleren. Tillitsvalgt skal ikke behandle varselet.

Verneombud ivaretar arbeidstakeres interesser og har varslingsplikt ift. kritikkverdige forhold. Det er mulig å varsle gjennom verneombud som ikke kan saksbehandle forholdet.

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) er normalt ikke involvert i selve sakene, men har et overordnet rolle i virksomhetens varslingsrutiner. AMU bør orienteres om antall varslinger, hva saken(e) gjelder og løsning på kritikkverdig forhold.

Arbeidstilsynet kan bistå med veiledning av arbeidstakere og virksomhet når det gjelder regelverk rundt varsling. Arbeidstilsynet tar ikke del i konkrete varslingsaker.

Offentlige myndigheter kan vurdere kritikkverdige forhold som faller inn under sitt lovverk og har taushetsplikt. Før evt. offentlig varsling bør saken tas opp internt.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

3.3 Fremgangsmåte

Varsel

Et varsel må inneholde tydelig, konkret og saklig, helst skriftlig informasjon om forholdet som rapporteres med beskrivelse av følgende:

- 1) Hva som har skjedd (brudd på lov eller interne retningslinjer)
- 2) Involverte
- 3) Sted for hendelse / hvor det ble oppdaget
- 4) Dato/tidspunkt
- 5) Om det har skjedd gjentatte ganger
- 6) Vitner til hendelsen
- 7) Eksempler/bevis, om mulig

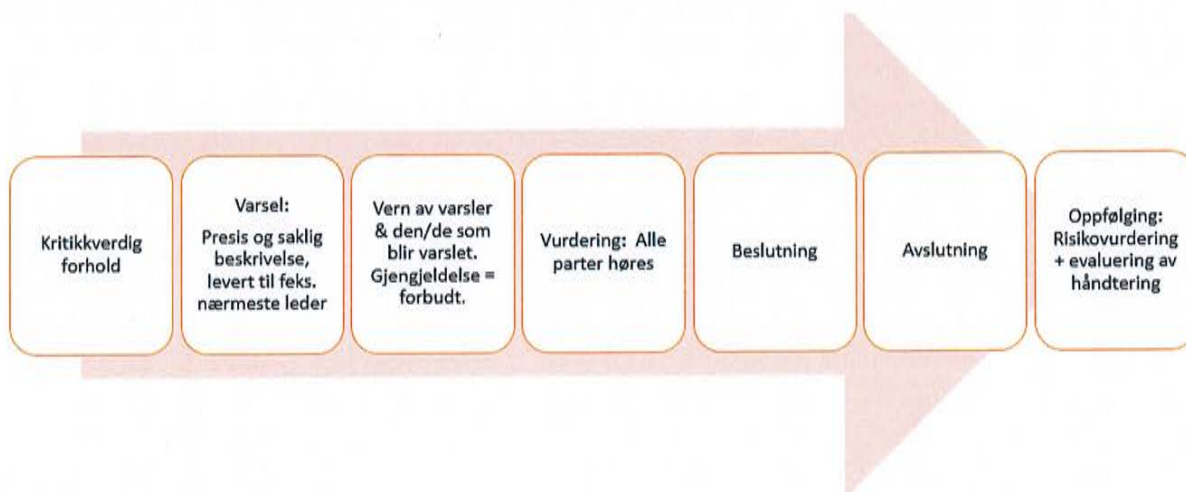
Behandling av varsel

- 1) VØR bekrefter at varselet er mottatt overfor varsleren, og gir han/hun en forventningsavklaring om videre saksgang.
 - Som regel gjelder et kritikkverdig forhold andre enn varsleren, dermed har ikke varsleren rett til innsyn saken.
 - Den/de det varsles om har etter personvernlovgivning rett til innsyn i opplysningene som er samlet i saken. Innsyn gis så raskt som mulig etter varsling, og senest innen en måned.
- 2) Når det er varslet om kritikkverdige forhold i virksomheten, skal VØR som arbeidsgiver sørge for at varselet innen rimelig tid blir tilstrekkelig undersøkt.
 - VØR undersøker om varselet er et mulig kritikkverdig forhold og skal behandles som et varsel. Dersom forholdet defineres som noe annet enn et varsel, for eksempel avvik, faglig uenighet eller personalsak, begrunnes dette overfor varsleren.
 - VØR er pliktig til å:
 - Vurdere habiliteten til dem som behandler varselet
 - Sikre konfidensialitet i prosessen og ivareta personvern til alle involverte. Varsling kan være en sårbar prosess og alle arbeidstakere har til enhver tid krav på et fullt forsvarlig arbeidsmiljø.
 - Belyse saken fra flere sider. VØR kan komme med oppfølgings spørsmål og motargument til involverte parter.
- 3) VØR tar en beslutning etter at alle parter er hørt, varsleren og den/de som varsles.
 - Videre tiltak/reaksjoner vurderes.
- 4) VØR avslutter saken og informerer relevante parter.
- 5) Som oppfølging skal involverte parter ivaretas og situasjonen risikovurderes med særlig bevissthet rundt faren for gjengjeldelse.
- 6) Som en del av målet om kontinuerlig forbedring bør evaluering av håndteringen utføres, og evt. forbedringer komme frem i en oppdatert prosedyre.

Kvalitetsledelsessystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfatter: SG	Godkjent:	Versjon: 0
		Dato: 12.11.19

Oppsummering

Se figur 1 for oppsummering av prosedyren, og forlag til hvordan varsling håndteres.



Figur 1: Håndtering av varsel.

4 Ansvar

Virksomheter med flere enn 5 arbeidstakere, plikter å ha rutiner for intern varsling (aml. §2A-6). Styrende organ er med på å fastsette innholdet i denne prosedyren, gjennom vedtak i strategiplan og årlig rullering av handlingsplan.

Daglig leder har overordnet ansvar for kvalitetsledelsessystemet og sørger for at prosedyren tas i bruk og følges opp. Prosedyren skal utarbeides i samarbeid med arbeidstakere og tillitsvalgt AML, §2A-3 pkt 3).

Prosedyren revideres av XXX ved endringer, samt årlig - innen første halvår.

5 Referanser

- Se «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koblinger» i 0.0 ISO dokumentasjon, INNHold - for andre dokumenter forbundet med kapittel 7.4, eller dette spesifikke dokumentet som en kobling til andre kapitler, i ISO 9001.
- Veiledning fra arbeidstilsynets temaside for varsling: <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/varsling/>
- Lovverk, Arbeidsmiljøloven:
 - o Kapittel 2A, Varsling: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
 - o Varslede lovendringer:
 - <https://arbeidsmiljolooven.com/varsling-nye-regler-er-vedtatt-2019/>
- Datatilsynet, personvern på arbeidsplassen:
 - o <https://www.datatilsynet.no/personvern-pa-ulike-omrader/personvern-pa-arbeidsplassen/varsling-arbeidslivet/>