

Proces:	Milieu	Document Titel:	2.06 Voorschrift omgaan met meldingen van milieuhinder	SC:	No
Pub. Dat:	4-2-2021 11:31:00	Versie:	4.0	Document Eigenaar:	General Manager HSE

## 0. Wijziging ten opzichte van vorige versie

Links aangepast en enkele tekstuele wijzigingen.

## 1. Toepassingsgebied

Dit QHSE voorschrift is toepasbaar voor:

- Tata Steel IJmuiden BV
- IJmuiden Technology Centre
- Tata Steel Packaging IJmuiden Works

## 2. Document verwijzingen

- [QHSE 2.06 Procedure omgaan met meldingen van milieuhinder](#)
- [QHSE 2.18 Publiceren Tata Steel Online Milieunieuws](#)

## 3. Doel

Het doel van deze QHSE is het voorschrijven op welke wijze meldingen van milieuhinder en de gevolgen van deze hinder worden opgepakt en afgehandeld.

## 4. Voorschrift

### 4.1 Het registreren van de milieuhinder

Het ontvangen en registreren van de meldingen van milieuhinder valt onder de verantwoordelijkheid van HSSE MON.

### 4.2 Het onderzoeken van de milieuhinder

Het verzamelen van informatie, het onderzoeken naar de bron (oorzaak) van de melding van milieuhinder en het registreren van de bevindingen valt onder de verantwoordelijkheid van HSSE.

### 4.3 Het terugkoppelen aan de melder

Informeren oorzaak en voorgenomen interne/externe maatregel (HSSE informeert de melder).

### 4.4 Het nemen van externe maatregelen om de gevolgen voor de omgeving weg te nemen

Nemen van externe maatregelen, bijvoorbeeld het schoon laten maken van een auto door derde.

### 4.5 Het nemen van interne maatregelen

Het nemen van interne maatregelen om herhaling te voorkomen valt onder verantwoordelijkheid van de veroorzakende werk- of service eenheid.

### 4.6 Het afhandelen van een klachtenhousse

- a. Een klachtenhousse is: vergelijkbare meldingen (> 20) van milieuhinder binnen 1 uur.
- b. Het voeren van de regie valt onder de verantwoordelijkheid van HSSE.
- c. Bij een klachtenhousse wordt de omgeving geïnformeerd via *Tata Steel Online Milieunieuws*. (zie [QHSE 2.18 Publiceren Tata Steel Online Milieunieuws](#))

### 4.7 Het afhandelen van schadeclaims

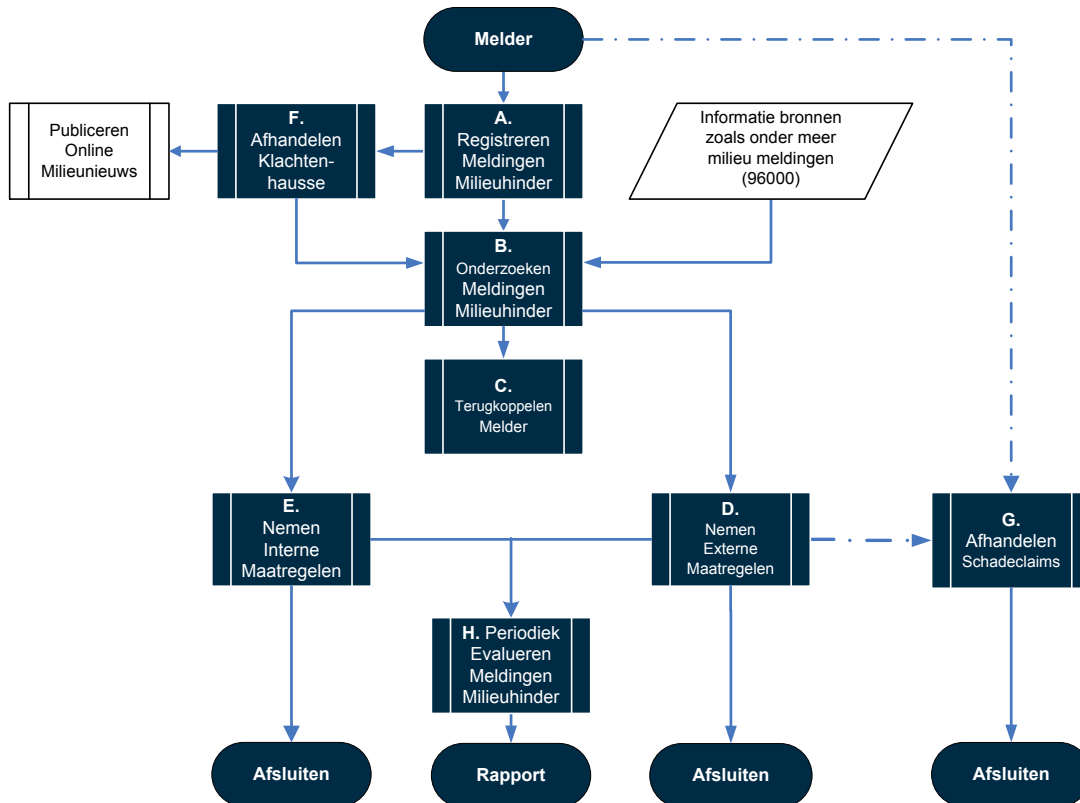
Het afhandelen van schadeclaims valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling IRM.

### 4.8 Het periodiek evalueren van meldingen van milieuhinder

Het periodiek evalueren meldingen van milieuhinder valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling HSSE.

- Minimaal éénmaal per jaar worden meldingen geëvalueerd.
- Het resultaat wordt opgenomen in het jaarverslag *Meldingen milieuhinder*.

### 5 Flow schema: Procedure Omgaan met milieumeldingen



## 6.Verantwoordelijkheden

Deel proces	Onderdeel	Responsible	Accountable	Consulted	Inform	Producten
A	Registreren van de milieuhinder	Klachtenbureau	Manager HSSE MON			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registratie melding milieuhinder</li> </ul>
B	Onderzoeken van de milieuhinder	Milieuspecialist CEN Specialist onderzoek	Manager HSSE CEN	Milieuspecialist CEN HSEQ-Manager Specialist onderzoek	Klachtenbureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oorzaak hinder</li> <li>• Initieel besluit interne maatregel</li> <li>• Registratie onderzoek</li> </ul>
C	Terugkoppelen melder	Klachtenbureau	Manager MON	Milieuspecialist CEN CPA	Melder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geïnformeerde melder</li> <li>• Afspraken met melder</li> </ul>
D	Nemen van externe maatregelen	Site Facility Uitvoerende schoonmaak bedrijven	Demand Manager FMA	Klachtenbureau	Melder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besluit externe maatregel</li> <li>• Beoordeling en goedkeuring offerte specialistische reiniging</li> <li>• Uitgevoerde externe maatregel</li> </ul>
E	Nemen van interne maatregelen	BC WE Milieuspecialist CEN	BC WE	Specialist onderzoek HSEQ Manager	WE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besluit m.b.t. nemen interne maatregel</li> <li>• Uitgevoerde interne maatregel</li> </ul>
F	Afhandelen klachtenhausa	Klachtenbureau Duo Manager CEN/MON Afd. Communications	GM HSSE	HSEQ-Manager Milieuspecialist CEN afd. Communications	BC WE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besluit interne- en externe maatregelen</li> <li>• Communicatie met omgeving</li> <li>• Overdracht naar 'normale' afhandeling melding milieuhinder</li> </ul>
G	Afhandelen van schadeclaims	Afd. Verzekeringen IRM	Manager. FIN RGC IRM	Klachtenbureau Afd. verzekeringen	Klachtenbureau melder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgehandelde schadeclaim</li> </ul>
H	Periodiek evalueren van meldingen van milieuhinder	Milieuspecialist CEN Klachtenbureau	Manager HSSE CEN	Stuurgroep milieuklachten		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarverslag meldingen milieuhinder</li> </ul>

\*Verantwoordelijkheden op hoofdproces niveau. In de detail processen kunnen deze (iets) verschillen per processtap