

# Managementhandbuch der Firma NATURA GmbH & Co. KG

VERTRAULICHE INFORMATION

## Rechte:

Die Firma **NATURA GmbH & Co. KG** als Herausgeber dieses Handbuchs behält sich alle Rechte vor.

Der Inhalt ist vertraulich zu behandeln, ohne schriftliche Genehmigung der Firma NATURA GmbH & Co. KG ist es nicht gestattet, das Managementhandbuch oder Teile daraus mit Hilfe irgendeines Verfahrens zu kopieren, zu digitalisieren oder zu vervielfältigen.

Digital: N:\01 Managementhandbuch\ab 2021\2021-11-10 NATURA Management-HB Teil I.docx

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>1.0 Anwendungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0 Organisation &amp; Verantwortung.....</b>	<b>4</b>
2.1 Prozesslandkarte .....	4
2.2 Funktions-Organigramm.....	4
<b>3.0 Zertifizierungsgrundlagen/Rechtssichere Verwertung.....</b>	<b>5</b>
<b>4.0 Qualitätsmanagementsystem.....</b>	<b>5</b>
<b>5.0 Dokumentationsanforderungen .....</b>	<b>6</b>
5.1 Allgemeines.....	6
5.2 Ebenen des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH).....	6
5.3 Lenkung von Dokumenten.....	7
5.4 Lenkung von Aufzeichnungen .....	8
<b>6.0 Verantwortung der Leitung.....</b>	<b>8</b>
6.1 Verpflichtung der Leitung.....	8
6.2 Firmenpolitik.....	9
6.3 Kundenorientierung .....	10
6.4 Qualitätspolitik.....	10
6.5 Qualitätsziele.....	10
6.6 Betriebsziele.....	10
<b>7.0 Management der Ressourcen.....</b>	<b>11</b>
7.1 Personelle Ressourcen .....	11
7.2 Infrastruktur.....	11
<b>8.0 Messung, Analyse und Verbesserungen.....</b>	<b>11</b>

## Mitgeltende Unterlagen

QM-Ordner unter Q:\QM\

0_SV_Strukturvorgaben	05_Ordnung & Sauberkeit
01_Management-Handbuch	06_Schädlingsbekämpfung
1_LE_Leistungserbringung	07_Kontrolle
02_Sicherheitskonzept	08_Biogasanlage (BGA)
02_Sicherheitskonzept - Gefahrstoffkataster	09_Strukturierung der Biogasanlage
02_Sicherheitskonzept - UVV-Prüfungen	10_Umweltmanagementsystem
2_QD_Qualität dokumentieren	11_RONA_EDV_Handbücher
03_HACCP_Analysen	12_BiogasFachverband_Handbücher
04_Wartung & Instandhaltung	

## 1.0 Anwendungsbereich

Das beschriebene Managementsystem bezieht sich auf das Unternehmen:

Bezeichnung: NATURA GmbH & Co. KG  
Geschäftsführer/Inhaber: Markus Appold  
Straße: Seebronn 10  
Ort: D-91567 Herrieden  
  
Standorte: Herrieden, OT Seebronn  
  
Ansprechpartner QM: Markus Appold / Frieder Weinhold ; weitere vgl. aktuelles Organigramm im Ordner OM-MHB und unter [Q:\0 SV Strukturvorgaben](#)

### Beschreibung der Tätigkeiten:

Einsammeln, Befördern, Lagern und behandeln von Abfall, Vergärung, Kompostierung, Holzaufbereitung, Dienstleistungen (Transport, Kommunaldienste) bzw. Verkauf von Produkten z.B. Rindenmulch, Kompost, Erdengemische, Hackschnitzel und Natursteine.

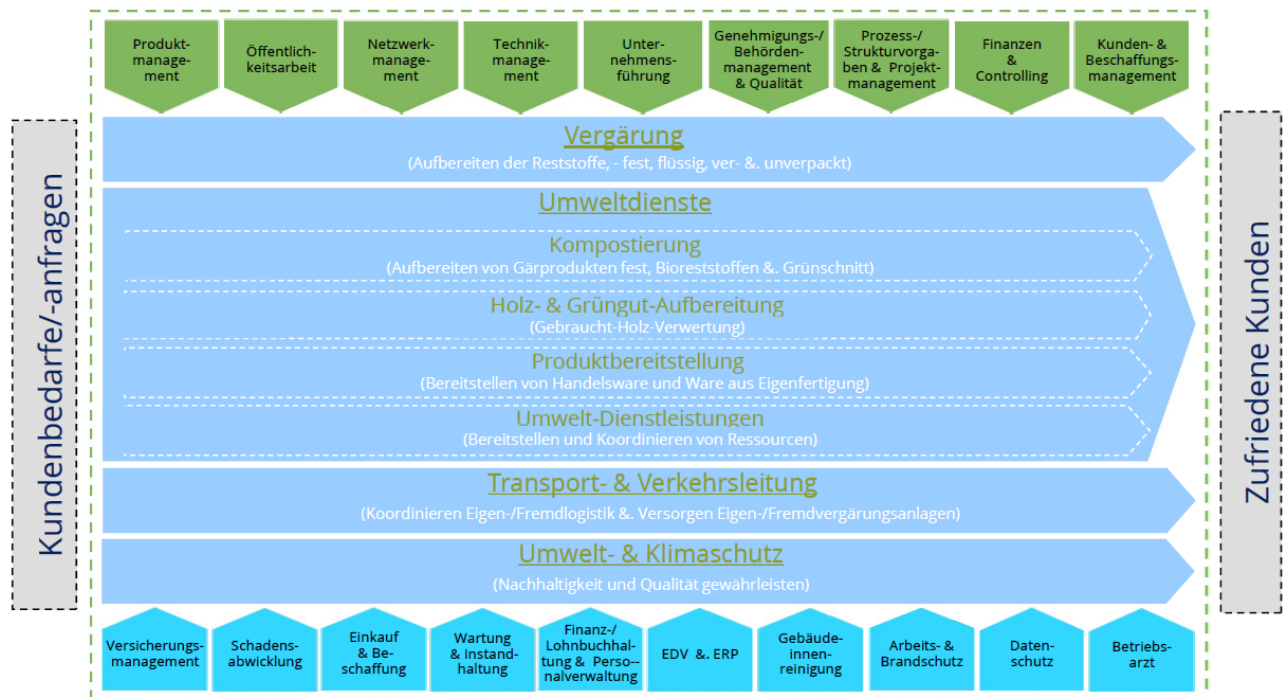
In diesem Handbuch wird das integrierte Managementsystem der Firma **NATURA GmbH & Co. KG** beschrieben. Es soll u.a. gegenüber Kunden und Behörden die Aufbau- und Ablauforganisation zeigen, mit der die Qualität unserer Produkte gesichert und ständig verbessert wird. Das Handbuch dient auch als Grundlage für alle am Qualitätsmanagement beteiligten Abteilungen.

Das vorliegende Handbuch bildet die oberste Stufe unseres Managementsystems und soll allen interessierten Parteien (Behörden, Öffentlichkeit, Mitarbeitern und Zertifizierungsstellen) einen Überblick über unsere Ziele und die Maßnahmen zur Erreichung unserer Ziele geben. Es dient als Grundlage für interne und externe Audits sowie Schulungen von Mitarbeitern und Führungskräften.

Das Handbuch kann als nicht gelenktes Informationsexemplar auf Anfrage an interessierte Kreise wie Kunden, Behörden und Zertifizierungsstellen herausgegeben werden.

## 2.0 Organisation & Verantwortung

### 2.1 Prozesslandkarte (vgl. [Q:\0 SV Strukturvorgaben](#))

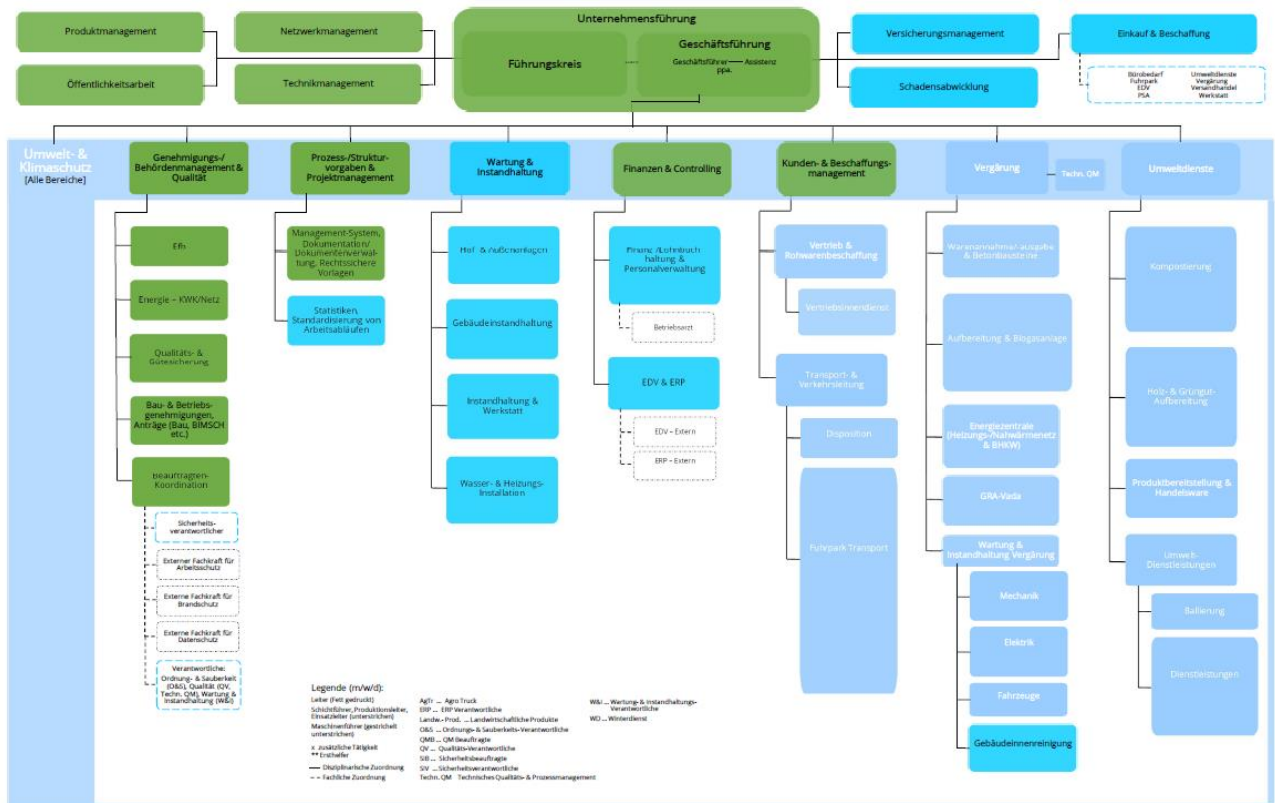


20210310\_SV\_Prozesslandkarte\_2021

10.03.2021

## 2.2 Funktions-Organigramm

(Organigramm mit Mitarbeiternamen siehe Ordner QM-MHB und unter [Q:\0 SV Strukturvorgaben](#))



20210310\_SV\_Organigramm\_Übersicht\_20210315

15.03.2021

### 3.0 Zertifizierungsgrundlagen/Rechtssichere Verwertung\*

Bei der Erstellung des Managementhandbuches wurde die Entsorgungsfachbetriebsverordnung (EfbV) in Anlehnung an den ISO Standard für Qualitätsmanagement-Systeme zugrunde gelegt, die im Grunde aller Normen Nachweisstufe dient.

Die Schwerpunkte liegen bei der Beschreibung auf den abfallwirtschaftlichen Tätigkeiten beim „Einsammeln, Befördern, Lagern und Behandeln“ von Abfällen und Dienstleistungen in diesem Bereich.

#### Regeln für den Stoffstrom



- KrWG - Kreislaufwirtschaftsgesetz (v.a. umwelt-verträgliche Bewirtschaftung von Bioabfällen nach § 3 Absatz 7)
- GewAbfV - Gewerbeabfallverordnung
- BioAbfV - Bioabfallverordnung
- EU Hygieneverordnung 1069 (ehemals 1774)
- Vorgaben der LAGA – Bund/Länderarbeitsgemeinschaft Abfall
- Gütesicherung RAL Lebensmittelrecycling\*\*
- Düngemittelverordnung
- Gütesicherung RAL Gärprodukt flüssig\*\*
- Gütesicherung RAL Gärprodukt fest\*\*
- Gütesicherung RAL Kompost\*\*
- Düngeverordnung

\*Für Abfallrecht vgl.: [https://de.wikipedia.org/wiki/Abfallrecht\\_\(Deutschland\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Abfallrecht_(Deutschland))

\*\*RAL Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V. (Abk. für Reichs-Ausschuss für Lieferbedingungen)

#### Regeln für den Betrieb von



- Baurecht
- BImSchG – Bundes-Immissionsschutzgesetz
- BImSchG – Betriebsgenehmigungen
- BetrSichV – Betriebssicherheitsverordnung
- (→ EfbV – Entsorgungsfachbetriebsverordnung, die Zertifizierung ist freiwillig und beinhaltet, neben weiterer Vorgaben, die oben genannten Gesetze und Vorschriften)
- GefStoffV – Gefahrstoffverordnung (Betriebsmittel, Schmierstoffe)
- KrWG – Kreislaufwirtschaftsgesetz
- GewAbfV – Gewerbeabfallverordnung
- EEG – Erneuerbare-Energien-Gesetz
- AltholzV – Altholzverordnung
- BioAbfV – Bioabfallverordnung
- NachwV – Verordnung über die Nachweisführung bei der Entsorgung von Abfällen
- AVV – Abfallverzeichnis-Verordnung

© 2021 NATURA Präsentation - Vorstellung\_02

### 4.0 Qualitätsmanagementsystem

Unser Unternehmen betreibt, dokumentiert, verwirklicht und unterhält entsprechend den Anforderungen der zugrundeliegenden Normen ein Qualitätsmanagementsystem und verbessert ständig dessen Wirksamkeit. Unser Unternehmen hat:

- die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse, ihre Wechselwirkung und ihre Anwendung in der gesamten Unternehmung erkannt und in einer Prozesslandschaft übersichtlich dargestellt,
- mit ausgebildeten Mitarbeiter(innen) und den erstellten Prozess- und Arbeitsanweisungen das wirksame Durchführen und Lenken dieser Prozesse sichergestellt,
- die Verfügbarkeit zur Durchführung der Prozesse gewährleistet,
- die Überwachung, Messung und Analyse dieser Prozesse geregelt,
- einen Prozess definiert, um die geplanten Ergebnisse sowie eine ständige Verbesserung aller Prozesse zu erreichen.

Unsere Unternehmung lenkt diese Prozesse in Übereinstimmung mit den Anforderungen der zugrundeliegenden Normen.

Das Managementsystem hat zum Ziel, die Qualitätspolitik und -ziele in unserem Unternehmen umzusetzen und stellt gleichzeitig die Grundlage zur Nachweisführung gegenüber Auftraggebern, Behörden und Zertifizierungsstellen dar. Das Managementhandbuch gibt einen Überblick über das Managementsystem der Firma NATURA GmbH & Co. KG und dient der Dokumentation sowohl

innerbetrieblich als auch gegenüber Kunden, Lieferanten, Behörden und Zertifizierungsstellen. Die Beziehungen der einzelnen Prozesse sind im Anhang des Handbuches dargestellt.

Das Managementhandbuch wird von der Geschäftsleitung in Kraft gesetzt. Das Erstellen, Genehmigen und Ändern der nachgeordneten Prozessbeschreibungen ist in einer speziellen Prozessbeschreibung geregelt.

Im Managementhandbuch sind die Qualitätspolitik, die struktur- und ablauforganisatorischen Regelungen, die Festlegung der Verantwortung sowie die Maßnahmen und die Regelungen zur Dokumentation und Überwachung beschrieben.

In Prozessbeschreibungen sind die Prozessabläufe mit der erforderlichen Detaillierung dargestellt und die durchzuführenden Maßnahmen zu deren Steuerung und Überprüfung vorgegeben. Außerdem werden in Prozessbeschreibungen Maßnahmen und Abläufe sowie Zuständigkeiten geregelt. Damit werden unter anderem Schnittstellenprobleme bei bereichsübergreifend durchzuführenden Maßnahmen vermieden.

Prozessbeschreibungen, Betriebsanweisungen und darunter gegliederte Dokumente sind nur für den innerbetrieblichen Gebrauch bestimmt. In Betriebsanweisungen wird für die ausführenden Stellen verbindlich festgelegt, wer, was, wann, wo und wie durchzuführen hat und wie dies gegebenenfalls zu dokumentieren ist. Die Erstellung und Pflege der QM-Dokumentation erfolgt durch die zuständigen Bereiche. Deren Genehmigung erfolgt durch den Leiter des zuständigen Bereichs, der auch dafür verantwortlich ist, dass die im Managementsystem festgelegten Maßnahmen von den Mitarbeitern seines Bereiches verstanden und befolgt werden.

Die Dokumentenfreigabe erfolgt zentral über eine Dokumentenlenkung, welche über ein EDV Programm geregelt wird.

Notwendige Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen werden für Mitarbeiter durch den jeweils Vorgesetzten veranlasst und in einem Schulungsplan beschrieben.

Allen Mitarbeitern werden unsere Qualitätspolitik und -ziele durch Aushang bekannt gegeben.

## **5.0 Dokumentationsanforderungen**

### **5.1 Allgemeines**

Wir halten die geforderten Verfahren und Aufzeichnungen der zugrundeliegenden Norm ein. Durch systematische Schulung unserer Mitarbeiter(innen), halten wir den Umfang unserer Dokumentation gering.

### **5.2 Ebenen des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH)**

Der Qualitäts-Management-Ordner ist wie folgt gegliedert:

- A            Unternehmensübersicht
- B            Genehmigungen-LRA\_AN-RvMF
- CD          Aktuelles-LRA\_AN-RvMF
- E            Zertifikate\_Audits
- F            Unternehmensführung-Führungszeugnisse-Unbedenklichkeit

G	Unternehmensführung-Qualifikationsnachweis & durchgeführte Schulungen
H	Organigramm
IJ	Prozessbeschreibungen
K	Funktionsbeschreibungen-Zuständigkeitsbereiche
L	Arbeitsplatzbeschreibungen
M	Abfallabnehmer-Entsorgungsgenehmigungen Efb-Zertifikate
NO	Formulare Personal
PQ	Formulare Betrieb_allgemein
R	Liste Efb-Dokumente und Aufzeichnungen
S	Beauftragungen-Datenschutz-Arbeitssicherheit-Bestellungen
SCH	Rechtsrahmen-Gesetze und Verordnungen
ST	Betriebstagebuch

Verweise auf die nächst untere Ebene der Managementdokumentation finden sich nicht im Handbuch, sondern sind in den Prozessbeschreibungen/Betriebsanweisungen und/oder in Form von mitgeltenden Unterlagen dokumentiert.

Die in der Norm beschriebenen Verfahrensanweisungen werden in unserem Unternehmen Prozessbeschreibungen genannt. Verfahren/Prozesse können auch in diesem Handbuch direkt unter der jeweiligen Regelung beschrieben sein.

### 5.3 Lenkung von Dokumenten

Die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente werden von uns gelenkt.

Dies gewährleisten wir durch:

- die Genehmigung durch eine fachliche Stelle vor ihrer Herausgabe,
- die Bewertung, Verbesserung und Aktualisierung der Dokumente und der erneuten Genehmigung,
- die Versionierung von Dokumenten,
- die Verteilung ausschließlich gültiger Fassungen von Dokumenten,
- die Lesbarkeit und leichte Erkennbarkeit der Dokumente,
- die Kennzeichnung von Dokumenten externer Herkunft,
- die Verhinderung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Dokumente, durch die Kennzeichnung bzw. Stand & Datum.

### Beispiele für externe und interne Dokumente

- Verträge
- Gesetze
- Aufträge
- Anweisungen
- QM-Dokumente

**Siehe auch:** Formblatt „Liste der EfbV-Dokumente“



## 5.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Wir haben für das wirksame Funktionieren unseres Qualitätsmanagementsystems die notwendigen Aufzeichnungen erstellt.

Wir lenken die Dokumente durch folgendes Verfahren:

- Kennzeichnung aller Dokumente,
- Aufbewahrung in Ordnern, welche mit dem Firmenlogo versehen sind
- Schutz durch geschlossene Räume und elektronisch gesicherte Verzeichnisse sowie die Aufbewahrung in Ordnern,
- Wiederauffindbarkeit durch Register in den Ordnern und Ablage der Ordner an definierten Stellen,
- geregelte Aufbewahrungsfristen aller Dokumente
- Verfügbarkeit durch die Aufbewahrung im Büro und im Archiv.

Beispiele für externe und interne Aufzeichnungen

- Lieferscheine,
- Schulungsnachweise,
- Lieferantenbewertung,
- Auditnachweise,
- Maßnahmenpläne,
- Managementbewertung

## Datensicherung

Wir sichern unsere Daten regelmäßig alle zwei Wochen. Eine Datensicherung wird extern gelagert.

## Mitgeltende Unterlagen

- Prozessbeschreibungen
- Betriebsanweisungen
- Formblätter

## 6.0 Verantwortung der Leitung

### 6.1 Verpflichtung der Leitung

Die oberste Leitung weist ihre Verpflichtung bezüglich der Entwicklung und Verwirklichung sowie der ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des Management-Systems nach. Zur Realisierung unseres Management-Systems verpflichten wir uns, die Bedeutung der Kundenanforderungen, die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die Managementbewertung und die Verfügbarkeit von Ressourcen sicherzustellen, durchzuführen und festzulegen. Wir verpflichten alle Mitarbeiter(innen), aktiv an den oben genannten Zielen und Forderungen mitzuarbeiten. In der Erklärung zur Qualitäts-Politik und der Verantwortung der Leitung geben wir die Anforderungen für das Unternehmen frei.



## 6.2 Firmenpolitik (vgl. auch Willkommensmappe für Mitarbeiter)



### Unternehmensphilosophie NATURA

- ✓ Unser Firmensitz ist in Seebronn, Herrieden im Landkreis Ansbach. Dort sind wir seit 2004 ein fester Bestandteil der Entsorgungsbranche. Werte und Umweltbewusstsein haben für uns, als regional tätiges Familienunternehmen, einen extrem hohen Stellenwert im Umgang mit unseren Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern, denn wir stehen, Gemeinsam – für eine bessere Umwelt!
- ✓ **Wir** streben nach permanenter Verbesserung  

Die Qualität unserer Dienstleistung und Produkte ist die Basis für zufriedene Kunden. Durch umfassende Qualitätssicherungssysteme wird unser Anspruch auf beste Dienstleistungen und Produkte dokumentiert. Nur durch die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Ziel der höchstmöglichen Qualität können wir diesem Anspruch gerecht werden.
- ✓ **Wir** handeln für den Kunden und sind mitten im Markt  

Unsere Kunden ermöglichen die Existenz des Unternehmens. Ihre Bedürfnisse und Wünsche stehen im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns.
- ✓ **Wir** handeln eigenverantwortlich und nachhaltig  

Wir sind Teil der Gesellschaft und fühlen uns verpflichtet, zur Steigerung des Gemeinwohls und zur Erhaltung der Umwelt sowie unserer natürlichen Lebensgrundlagen beizutragen. Ökonomie und Ökologie betrachten wir nicht als Gegensätze. Ihre bestmögliche Verbindung ist ein zentraler Teil unseres unternehmerischen Handelns.
- ✓ **Wir** haben Mut für Neues, denn Stillstand ist Rückschritt  

Wir investieren konsequent einen Teil unseres Ertrages, um unsere Leistung weiter zu verbessern. Dem hohen Anspruch unserer Kunden werden wir durch regelmäßiges Schulen unseres Personals gerecht.
- ✓ **Wir** begegnen einander offen, mit Respekt und Vertrauen.
- ✓ **Wir** ringen um die beste Lösung & handeln konsequent, unser Wort gilt!
- ✓ Basierend auf der Verpflichtung der Leitung sowie den Ergebnissen der Managementbewertung, der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und anderen Eingabeinformationen haben wir messbare und realistische Qualitätsziele festgelegt, deren Erfüllung in regelmäßigen Abständen von der Leitung überprüft werden. Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Zielen, die der ständigen Verbesserung aller Abläufe des Unternehmens dienen.

### 6.3 Kundenorientierung

Wir orientieren uns jederzeit an den Anforderungen unserer Kunden. Wir wollen die aktuellen und künftigen Erfordernisse der Kunden verstehen und erfüllen.

### 6.4 Qualitätspolitik

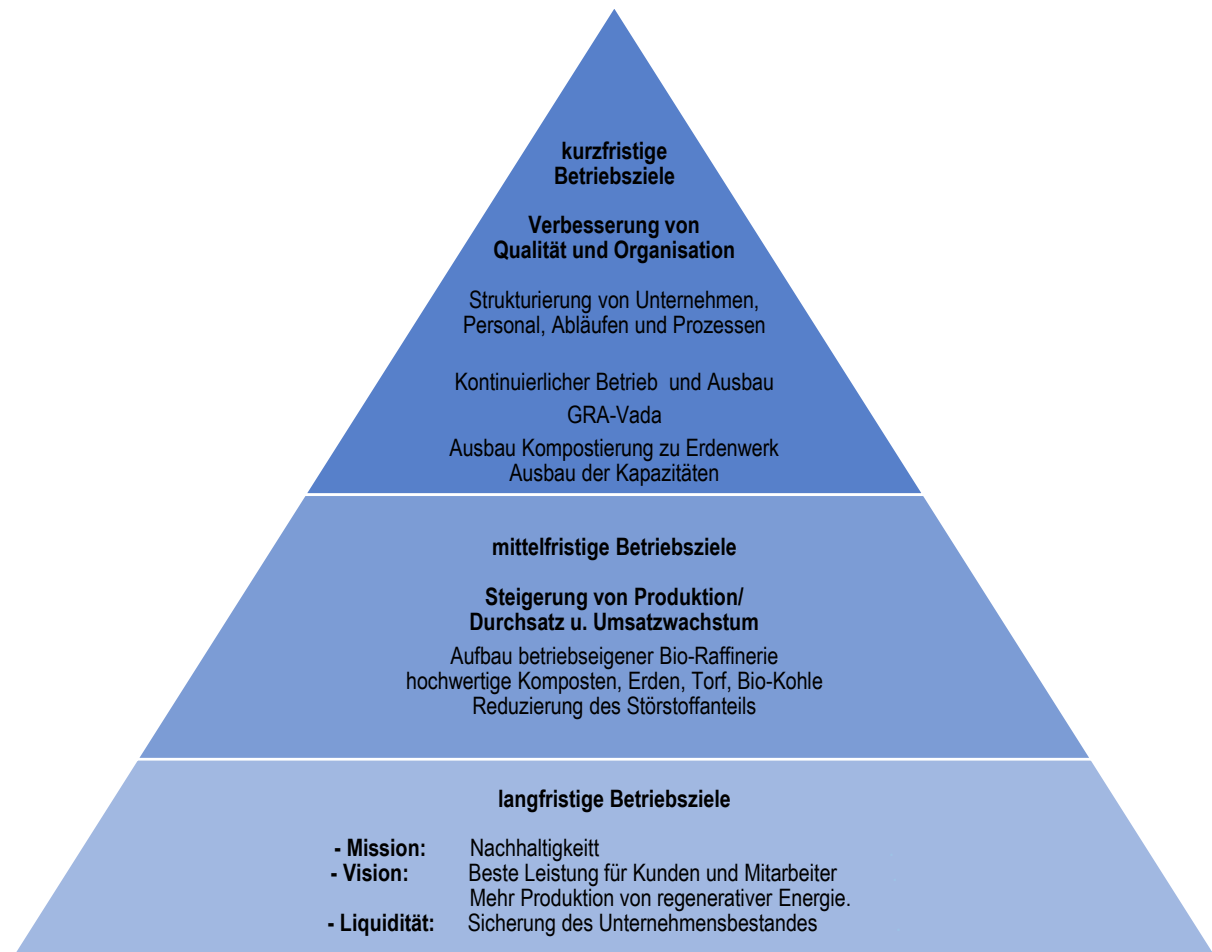
Unsere Qualitätspolitik wurde von der Unternehmensleitung erstellt und beinhaltet Verpflichtungen zur Erfüllung der Anforderungen. Die Qualitätspolitik wird auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft, ständig auf ihre Angemessenheit bewertet und legt einen Rahmen zu Bewertungen unserer Qualitätsziele fest. Ebenso wie andere Geschäftspolitiken muss unsere Qualitätspolitik in regelmäßigen Abständen bewertet werden.

### 6.5 Qualitätsziele

Basierend auf der Verpflichtung der Leitung sowie den Ergebnissen der Managementbewertung, der Eignung und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems und anderen Eingabeinformationen haben wir messbare und realistische Qualitätsziele festgelegt, deren Erfüllung in regelmäßigen Abständen von der Leitung überprüft werden. Wesentlich ist hierbei die Vorgabe von Zielen, die der ständigen Verbesserung aller Abläufe des Unternehmens dienen.

Die Leitung ermittelt die zum Erreichen der Qualitätsziele erforderlichen Mittel und stellt diese bereit. Alle Mitarbeiter(innen) sind verpflichtet, die hierfür notwendigen Informationen zu liefern, um die Qualitätsziele erreichen zu können.

### 6.6 Betriebsziele



## 7.0 Management der Ressourcen

Für die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und ständige Verbesserung des Managementsystems sowie für die Erfüllung der betrieblichen Zielsetzungen und Einzelziele werden finanzielle, technische, personelle und andere Ressourcen benötigt. Die Sicherstellung der notwendigen Ressourcen ist in allen Bereichen ein wesentliches Element für die Verwirklichung, Aufrechterhaltung, Verbesserung und Ausweitung unsere Leistungen. Unsere Unternehmung hat diese Forderung erkannt und stellt die notwendigen Ressourcen zur Verfügung.

### 7.1 Personelle Ressourcen

Der Geschäftsführer und die Abteilungsleiter sind für die konsequente Fortbildung und Schulung aller Mitarbeiter des Unternehmens und die Einschulung neuer Mitarbeiter verantwortlich. Wir haben Maßnahmen umgesetzt, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass alle mit betrieblichen Tätigkeiten betrauten Personen geschult und weitergebildet werden und somit über ausreichende Fachkenntnisse für die Ausführung ihrer Arbeiten verfügen und für die Arbeiten motiviert sind.

### 7.2 Infrastruktur

Die Geschäftsleitung ermittelt und stellt die zur Erreichung der Konformität mit den Anforderungen benötigte Infrastruktur bereit. Die notwendige Arbeitsumgebung sowie die angeschlossenen Einrichtungen sind auf diesen Zweck abgestimmt.

Unsere Produkte werden mit geeigneten Maschinen und Einrichtungen behandelt und hergestellt. Genehmigungen für Anlagen und daraus resultierende Anweisungen zur Erfüllung von Anforderungen werden aufgeführt. Wir streben danach, alle Maschinen und Anlagen laufend nach dem neuesten Stand der Technik zu optimieren, sofern dies möglich und wirtschaftlich sinnvoll ist. Bei Investitionen legen wir besonderen Wert auf den Einsatz von umweltfreundlichen Technologien. Für neue Anlagen oder bei Änderungen an bestehenden Anlagen ermitteln wir die Genehmigungserfordernisse anhand der gesetzlichen Vorgaben. Die Verfahrensart und den Ablauf für genehmigungsbedürftige Anlagen und Vorhaben klären wir in enger Zusammenarbeit mit der zuständigen Genehmigungsbehörde.

## 8.0 Messung, Analyse und Verbesserungen

Die Wirksamkeit des Systems wird mit der Auswertung der internen Kennzahlen und den Ergebnissen der internen Audits überwacht. Das Managementsystem unterliegt geplanten und ungeplanten Audits. Mit diesen Audits werden anhand objektiver Nachweise die Einhaltung der geltenden Anweisungen sowie die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen festgestellt. Audits werden in allen Bereichen durchgeführt. Durch die Messung und Überwachung der Prozesse wird die Erfüllung der Anforderungen sichergestellt. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden in allen Prozessen systematisch eingeleitet und deren Umsetzung überwacht.