

Eindverslag

Gegevens van de onderneming

Naam: SB Management bvba
Straat: Gemeentestraat 152
Postcode, Stad: 3010 Leuven
Land: België
Tel: 0495/281138 Fax: 016/821138
Contactpersoon: Van Rhee
e-mail: janroel.vanrhee@sb-management.be

De geauditeerde vestigingen en departementen zijn in de eindbeoordelingsmatrix opgenomen.

Certificaatgegevens

Toepassingsdomein: Adviesverlening ,opleiding, training en research op vlak van sales en service management.
Audit frequentie (maanden): 12
EAC sector: 37 NACE: 7022
Personeel: 2
Norm: ISO 9001 : 2015
Documenten die met het oog op de voorbereiding van de audit worden onderzocht: Kwaliteitshandboek versie 11

Audit gegevens

Audit: Hernieuwingsaudit
Datum: **05/01/2018**
Mensdagen ter plaatse: 1
Referentie audit werkplan: BQA_QMS2015_370_9558_20171215_H1.3_WPT

Auditploeg

Hoofdauditor Dirk Simoens (DDS)

Lijst van vestigingen

Naam	Straat	Postcode Stad	Land
SB Management bvba	Gemeentestraat 152	3010 Leuven	België

Lijst van de departementen en verantwoordelijken

Code	Afdeling	Verantwoordelijke(n)
AANK	Aankoop	Jan Roel Van Rhee
DIR	Directie	Jan Roel Van Rhee
PROD	Levering van diensten	Jan Roel Van Rhee
QMS	Kwaliteitsmanagementsysteem	Jan Roel Van Rhee
VERK	Marketing en verkoop	Jan Roel Van Rhee

Eindbeoordelingsmatrix

Dpf	Q4.1	Q4.2	Q4.3	Q4.4	Q5.1	Q5.2	Q5.3	Q6.1	Q6.2	Q6.3	Q7.1	Q7.2	Q7.3	Q7.4	Q7.5	Q8.1	Q8.2	Q8.3	Q8.4	Q8.5	Q8.6	Q8.7	Q9.1	Q9.2	Q9.3	Q10.1	Q10.2	Q10.3	
AANK																													
DIR																													
PROD																													
QMS																													
VERK																													
Synthese																													

Legende van de beoordeling:

0 Mogelijkheid tot verbetering + In overeenstemming met de norm - Lichte niet-conformiteit -- Zware niet-conformiteit INF Ter informatie

Dit verslag is vertrouwelijk en wordt enkel aan de organisatie en intern in BQA verdeeld

Opgesteld: 05/01/2018 – v.2.1.4

Dossier: BQA_QMS2015_370_9558_20171215_H1:3 RFC

Technologiepark 7 • 9052 Gent Zwijnaarde • België
 T +32.9/395.12.60 • F +32.9/395.12.61 • info@bqa.be • www.bqa.be
 BTW BE 0870.364.271
 BNP Paribas FORTIS 001-4193082-42 • IBAN BE770014 1930 8242 • BIC GEBABEBB

Auditopmerkingen

Afdeling: AANK - Aankoop

Jan Roel Van Rhee

1.Eis: Q8.4 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

Leveranciers worden onderverdeeld in kritische en minder kritische, waarbij de kritische leveranciers maandelijks geëvalueerd worden ten opzichte van een aantal criteria tijdens de maandelijkse reviewmeetings (gedocumenteerd in de boordtabel).

Afdeling: DIR - Directie

Jan Roel Van Rhee

1.Eis: Q5.1 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

De managing partner heeft het kwaliteitssysteem uitgewerkt, aangepast aan de nieuwe versie van de referentienorm en neemt het formele engagement om het kwaliteitssysteem conform ISO 9001 toe te passen.

2.Eis: Q5.2 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

Vanuit de visie en missie is het kwaliteitsbeleid voor de periode 2017-2019 uitgeschreven in hoofdstuk 2 van het kwaliteitshandboek.

3.Eis: Q5.3 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

Het organigram is gedocumenteerd in hoofdstuk 3 van het kwaliteitshandboek, nieuwe interne auditor is opgenomen, functiebeschrijvingen voor tijdelijke ingezette studenten (interim) zijn opgesteld.

4.Eis: Q6.2 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

Doelstellingen worden jaarlijks gedefinieerd en opgevolgd in de boordtabel. Vb: maandelijkse review van december 2017 op review meeting van 2/01/2018 waarbij voor alle KPI's de doelstelling gehaald werd (visueel management met kleuraanduiding).

5.Eis: Q7.1 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

Naast de menselijke middelen zijn er nog een aantal informaticamiddelen (backupsystemen zijn beschikbaar en operationeel).

6.Eis: Q7.3 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

De ingezette studenten werden geïnformeerd over de werking van het kwaliteitssysteem tijdens de introductiegesprekken.

7.Eis: Q7.4 **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

De wijze van interne en externe communicatie is vastgelegd in het kwaliteitshandboek; communicatie over het ISO 9001 certificaat gebeurt door publicatie van het certificaat op de website.

Legende van de beoordeling:

o	Mogelijkheid tot verbetering	+	In overeenstemming met de norm	-	Lichte niet-conformiteit	--	Zware niet-conformiteit	INF	Ter informatie
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	-----	----------------

Dit verslag is vertrouwelijk en wordt enkel aan de organisatie en intern in BQA verdeeld

Dossier: BQA_QMS2015_370_9558_20171215_H1.3_RFC Opgesteld: 05/01/2018 - v 2.1.4

Pagina 4/8

8.Eis:	Q8.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

De projectmatige aanpak van consultancy wordt in het proces 'leveren van diensten' uitgewerkt volgens de principes van de clausule in verband met ontwerp en ontwikkeling. Inputs en outputs zijn in emailverkeer met de klant gedocumenteerd.

Afdeling: PROD - Levering van diensten Jan Roel Van Rhee

1.Eis:	Q8.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

Het procesverloop voor consultancy en trainingprojecten verloopt met registratie van de afspraken, dikwijls per e-mail, voor grotere projecten via meer geformaliseerde overeenkomsten.

2.Eis:	Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

De klantenverwachtingen worden gedocumenteerd in de offerte en tijdens de initiële briefingmomenten (vb. consultancyopdrachten voor [REDACTED], trainingsopdrachten voor [REDACTED]).

3.Eis:	Q8.5	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

Review van werkwijze voor consultancyprojecten [REDACTED] en trainingsprojecten [REDACTED]. Nodige processtappen zijn terug te vinden, degelijk gedocumenteerd.

4.Eis:	Q8.6	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

Voor de projecten die niet door de managing partner zelf worden uitgevoerd maar door freelancers worden alle documenten gegenereerd en goedgekeurd door de managing partner.

5.Eis:	Q8.7	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

In 2017 werd slechts één klantenklacht behandeld waarbij de nodige actie werd ondernomen om de oorzaak weg te werken.

Afdeling: QMS - Jan Roel Van Rhee
Kwaliteitsmanagementsysteem

1.Eis:	Q4.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

Inzicht in de context van de onderneming werd in de context matrix Qua-008 bijeengebracht (overzicht van de belanghebbende partijen, intern en extern).

2.Eis:	Q4.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
---------------	-------------	-----------------------	---------------------

Vereisten van de belanghebbende partijen zijn verzameld in de contextmatrix Qua-008.

Legende van de beoordeling:

o Mogelijkheid tot verbetering	+ In overeenstemming met de norm	- Lichte niet-conformiteit	= Zware niet-conformiteit	INF	Ter informatie
--------------------------------	----------------------------------	----------------------------	---------------------------	-----	----------------

Dit verslag is vertrouwelijk en wordt enkel aan de organisatie en intern in BQA verdeeld

Dossier: BQA_QMS2015_370_9558_20171215_H1.3 RFC Opgesteld: 05/01/2018 - v 2.1.4

Pagina 5/8

3.Eis:	Q4.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het toepassingsdomein van het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd in het voorwoord van het kwaliteitshandboek (versie 11).			
4.Eis:	Q4.4	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het kwaliteitsmanagementsysteem is opgebouwd voor de gedefinieerde processen in het kwaliteitshandboek: operationele processen, ondersteunende en kwaliteitsprocessen. Elk van de processen is ontwikkeld in procedures (telkens voor een sub-proces, vb. aankoop, beheer financiële middelen, systemen en personeel in het geval van de ondersteunende processen).			
5.Eis:	Q6.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Risico analyse op alle processen wordt gedocumenteerd in Qua-003 (versie 2). Methodiek met inschatting van impact en waarschijnlijkheid. Monitoring jaarlijks ter gelegenheid van de jaarlijkse review. De acties voortvloeiend uit de risico analyse worden opgedeeld in directe en preventieve acties, opvolging van de acties gebeurt in de maandelijkse review meetings.			
6.Eis:	Q6.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Aanpak van de transitie naar de nieuwe versie van ISO 9001 is duidelijk gedefinieerd en gedocumenteerd: opleiding bij NBN van twee mensen, gap analysis, actieplannen, interne audits).			
7.Eis:	Q7.5	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De procedures en documenten worden met versiebeheer gecontroleerd, tijdens de gap analyse werd rekening gehouden met de vereisten naar gedocumenteerde informatie zoals beschreven in de referentienorm.			
8.Eis:	Q9.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Naast de opvolging in de boordtabel, worden uitgebreide analyses uitgevoerd van het marketingproces (opvolging van de bezoekers en response op de website).			
9.Eis:	Q9.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Interne audits worden uitgevoerd door een gekwalificeerd intern auditor (opleiding ivm de nieuwe versie van ISO 9001 bij NBN). De auditkalender voor 2017 is correct afgewerkt, toetsing ten opzichte van de nieuwe versie is uitgevoerd voor alle processen.			
10.Eis:	Q9.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Jaarlijkse management review over 2017 werd op 2/01/2018 uitgevoerd. Belangrijke vaststelling en daaraan gekoppelde acties hebben te maken met [REDACTED] van de website en [REDACTED].			

Legende van de beoordeling:

o	Mogelijkheid tot verbetering	+	In overeenstemming met de norm	-	Lichte niet-conformiteit	--	Zware niet-conformiteit	INF	Ter informatie
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	-----	----------------

Dit verslag is vertrouwelijk en wordt enkel aan de organisatie en intern in BQA verdeeld

Dossier: BQA_QMS2015_370_9558_20171215_H1.3_RFC Opgesteld: 05/01/2018 - v 2.1.4

Pagina 6/8

11.Eis:	Q10.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De werking van het kwaliteitssysteem heeft aangetoond dat er aandacht is voor het verbeteren van de verschillende processen (vb: integreren van proces services in levering van diensten, aanpakken van de marketingstrategie).			
12.Eis:	Q10.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Bij vaststelling van tekortkomingen worden de nodige oorzakenanalyses en acties ondernomen.			
13.Eis:	Q10.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De aanpak van de marktbenadering [redacted] beoordeeld, een bijgestuurd project wordt voorzien voor 2018 waarbij meer gefocust zal worden naar doelsector en aangereikte producten.			

Afdeling: VERK - Marketing en verkoop Jan Roel Van Rhee

1.Eis:	Q7.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het inzetten van studenten (onder interimcontract) [redacted] is begeleid met de nodige acties in verband met aanwerving, opleiding en coaching/evaluatie van de studenten (procedure P/PER-001).			
2.Eis:	Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Verwachtingen van de klanten zijn steeds verdergaande vereisten naar maatwerk; de prijszetting daaromtrent vereist ook een communicatie 'op maat' voor wat betreft de afspraken in verband met voorbereiding en zorgt er ook voor dat de duur van een dienstverleningsproject noodzakelijkerwijs langer wordt (omwille van rentabiliteit).			

Legende van de beoordeling:

o	+	-	--	INF	
Mogelijkheid tot verbetering	In overeenstemming met de norm	Lichte niet-conformiteit	Zware niet-conformiteit	Ter informatie	

Dit verslag is vertrouwelijk en wordt enkel aan de organisatie en intern in BQA verdeeld

Dossier: BQA_QMS2015_370_9558_20171215_H1.3_RFC Opgesteld: 05/01/2018 - v 2.1.4

Pagina 7/8

Opmerkingen tijdens de slotvergadering

De opmerkingen en de evaluaties tijdens deze audit zijn op een bemonstering van beschikbare informatie gebaseerd. Het is mogelijk dat niet-conformiteiten ten opzichte van sommige vereisten van het referentiedocument en gebaseerd op andere informatie in de toekomst vastgesteld zullen worden.

Aan het werkplan werden geen wijzigingen doorgevoerd.

Bijlage 1: Lijst van deelnemers aan openingsvergadering en slotvergadering.

Tijdens de slotvergadering werden de bevindingen van de auditoren toegelicht aan de hand van de eindbeoordelingsmatrix en de globale opmerkingen die door de auditoren werden geformuleerd en die hieronder worden opgesomd.

De objectieven van de audit werden bereikt.

Het toepassingsgebied van het management systeem is adequaat bepaald.

Opmerkingen:

- De geschiktheid van het management systeem om te voldoen aan de van toepassing zijnde vereisten en om de beoogde resultaten te behalen:
De transitie naar de nieuwe versie werd goed onderbouwd zodat alle elementen beantwoord worden.
- Interne audits en directiebeoordeling:
Interne audits en management review worden correct toegepast om het kwaliteitssysteem te verbeteren.

Besluit van de audit

Op basis van de eindbeoordeling en de evaluatie van de opmerkingen stelt de hoofdauditor (in overleg met de andere auditoren) volgend advies voor aan het certificatiecomité onder voorbehoud dat het plan van corrigerende maatregelen voor de vastgestelde niet-conformiteiten wordt aanvaard door het certificatiecomité:

Het systeem STEM T overeen met de norm ISO 9001 : 2015

Het management systeem is doeltreffend.

Voor akkoord met alle opmerkingen en besluit van de audit

(De geauditeerde organisatie kan te allen tijde haar opmerkingen met betrekking tot deze audit aan BQA kenbaar maken.)

Handtekening van de
Directievertegenwoordiger

Handtekening van de hoofdauditor