



Eindverslag

Gegevens van de onderneming

Naam SB Management bvba
Straat Leuvenselaan, 191
Postcode, Stad B-3300 TIENEN
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 Advies, training en research op vlak van sales, services en management.
Audit frequentie (maanden) 12
EAC sector: 37 Personeel: 1 Ploegen: 1
Norm ISO 9001 : 2008
Documenten die met het oog op de voorbereiding van de audit worden onderzocht Kwaliteitshandboek

Audit gegevens

Audit Opvolgingsaudit
Datum 5/01/2012
Mensdagen ter plaatse 0,5
Referentie audit BQA_370_6206_20111221_O3.3_WPT
werkplan

Auditploeg

Hoofdauditor Dirk Simoens (DDS)



Lijst van vestigingen

Naam	Straat	Postcode Stad	Land
SB Management bvba	Leuvenselaan, 191	B-3300 TIENEN	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	Q5.1	Q5.2	Q5.3	Q5.4	Q5.5	Q5.6	Q6.1	Q6.2	Q6.3	Q6.4	Q7.1	Q7.2	Q7.3	Q7.4	Q7.5	Q7.6	Q8.1	Q8.2	Q8.3	Q8.4	Q8.5
AANK																+							
DIR																							
PROD																							
QMS		+				+		+												0	+		
VERK													+	+						+			+
Synthese		+				+		+					+	+		+				0	+		+

Legende van de beoordeling:

0 Mogelijkheid tot verbetering + In overeenstemming met de norm - Lichte niet conformiteit -- Zware niet conformiteit M Kritische niet conformiteit die een opschorting van de audit met zich meebrengt

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



Auditopmerkingen

Afdeling: AANK - Aankoop

Jan Roel Van Rhee

1.Eis: Q7.4 Beoordeling: + Auditor: DDS

De kritische leveranciers worden maandelijks geëvalueerd; er zijn geen wijzigingen in leveranciers doorgevoerd .

2.Eis: Q7.4 Beoordeling: + Auditor: DDS

In 2011 werd minder beroep gedaan op onderaanneming, overgrote deel van de omzet werd door SB Management zelf uitgevoerd.

Legende van de beoordeling:

0	Mogelijkheid tot verbetering	+	In overeenstemming met de norm	-	Lichte niet conformiteit	--	Zware niet conformiteit	M	Kritische niet conformiteit die een opschorting van de audit met zich meebrengt
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	---	---

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

Dossier: BQA_370_6206_20111221_O3.3_RFC.doc

Opgesteld: 05/01/2012

Pagina 4/7

Auditopmerkingen

Afdeling: QMS -**Jan Roel Van Rhee****Kwaliteitsmanagementsysteem**

1.Eis: Q4.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Er zijn geen ingrijpende wijzigingen aan het kwaliteitshandboek en de belangrijke processen.		
2.Eis: Q5.4	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De boordtabel werd aangepast met een aantal bijkomende meetpunten om alle deelprocessen te kunnen opvolgen.		
3.Eis: Q5.6	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Laatste directiebeoordeling dateert van 4 januari, de output omvat een actieplan om aan de gesignaleerde problemen (onder andere de groeiende afhankelijkheid van één grote klant) te werken.		
4.Eis: Q8.2	Beoordeling: 0	Auditor: DDS
De interne audits werden uitgevoerd volgens de planning vanuit de logica om alle processen tweemaal per jaar door te nemen. Voor het uitvoeren van de interne audits in 2012 zal een beroep gedaan worden op een nieuwe (externe) auditor die goed vertrouwd is met auditing maar misschien minder met de vereisten van de referentienorm.		
5.Eis: Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De uitgevoerde klantentevredenheidsanalyse toont aan dat de scores voor bijna allemaal hoger liggen als bij de vorige enquête (2009).		
6.Eis: Q8.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Er werd één klantenklacht geregistreerd in 2011 over het financieel afhandelen van een project, zonder impact op de globale tevredenheid van de betrokken klant.		

Legende van de beoordeling:

0	Mogelijkheid tot verbetering	+	In overeenstemming met de norm	-	Lichte niet conformiteit	--	Zware niet conformiteit	M	Kritische niet conformiteit die een opschorting van de audit met zich meebrengt
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	---	---

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

Dossier: BQA_370_6206_20111221_O3.3_RFC.doc

Opgesteld: 05/01/2012

Pagina 5/7

Auditopmerkingen

Afdeling: VERK - Marketing en verkoop

Jan Roel Van Rhee

1.Eis: Q7.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Belangrijkste wijziging in het verkoopproces heeft te maken met het niet langer registreren en analyseren van forecasts gezien de gewijzigde situatie waarbij steeds meer projecten op zeer korte termijn beslist en uitgevoerd worden.		
2.Eis: Q7.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De marketingkosten worden nu ook als meetpunt meegenomen in de boordtabel.		
3.Eis: Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het resultaat van de advertentiestrategie via Google wordt van dichtbij opgevolgd, analyse van meetpunten wordt uitgevoerd.		
4.Eis: Q8.5	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Analyse van de verkoopcijfers heeft aangetoond dat de afhankelijkheid van voornamelijk één A-klant best aangepakt wordt; er is een actieplan ontwikkeld.		

Legende van de beoordeling:

0	Mogelijkheid tot verbetering	+	In overeenstemming met de norm	-	Lichte niet conformiteit	--	Zware niet conformiteit	M	Kritische niet conformiteit die een opschorting van de audit met zich meebrengt
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	---	---

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

Dossier: BQA_370_6206_20111221_O3.3_RFC.doc

Opgesteld: 05/01/2012

Pagina 6/7

Opmerkingen tijdens de slotvergadering

De opmerkingen en de evaluaties tijdens deze audit is 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.

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.

Opmerkingen:

Correct werkend kwaliteitstelsysteem waarbij de boordtabel efficiënt gebruikt wordt.

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:

Het systeem STEM T overeen met de norm ISO 9001 : 2008

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