



## Eindverslag

### Gegevens van de onderneming

Naam SB Management bvba  
Straat Leuvenselaan, 191  
Postcode, Stad 3300 TIENEN  
Land België  
Tel: 0495/281138 Fax: 016/821138  
Contactpersoon Jan Roel Van Rhee  
e-mail: janroel.vanrhee@sb-management.be  
De geauditeerde vestigingen en departementen zijn in de eindbeoordelingsmatrix opgenomen.

### Certificaatgegevens

Toepassingsdomein Advies, opleiding, training en research op vlak van sales, services en management.  
Audit frequentie (maanden) 12  
EAC sector: 37 NACE: 7022  
Personeel: 1 Ploegen: 1  
Norm ISO 9001 : 2008  
Documenten die met het oog op de voorbereiding van de audit worden onderzocht Kwaliteitshandboek versie 6 van 1/12/2012

### Audit gegevens

Audit Hernieuwingsaudit  
Datum 2/01/2013  
Mensdagen ter plaatse 1  
Referentie audit BQA\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_WPT  
werkplan

### Auditploeg

Hoofdauditor Dirk Simoens (DDS)



## Lijst van vestigingen

<b>Naam</b>	<b>Straat</b>	<b>Postcode Stad</b>	<b>Land</b>
SB Management bvba	Leuvenselaan, 191	3300 TIENEN	België

## Lijst van de departementen en verantwoordelijken

<b>Code</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Verantwoordelijke(n)</b>
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

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

Dossier: BQA\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_RFC.doc

Opgesteld: 02/01/2013

Pagina 2/9



## 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			+	+	+	+	+	+	+	INF													
PROD											+	+					+						
QMS	+	+																INF	+	+	+	0	+
VERK													+	+							+		
Synthese	+	+	+	+	+	+	+	+	+	INF	+	+	+	+		+	+	INF	+	+	+	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

Dossier: BQA\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_RFC.doc

Opgesteld: 02/01/2013

Pagina 3/9



## Auditopmerkingen

Afdeling: **AANK - Aankoop**

**Jan Roel Van Rhee**

1.Eis: Q7.4

Beoordeling: +

Auditor: DDS

Kritische leveranciers worden op maandelijkse basis geëvalueerd en resultaten worden op de boordtabel geregistreerd. Er zijn geen problemen geweest met de leveranciers die een invloed hadden op de dienstverlening van SB Management.

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\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_RFC.doc

Opgesteld: 02/01/2013

Pagina 4/9

## Auditopmerkingen

**Afdeling: DIR - Directie****Jan Roel Van Rhee**

1.Eis: Q5.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het engagement van de directie is evident en blijkt uit het zelf onderhouden van het kwaliteitsstelsel en de documentatie.		
2.Eis: Q5.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Vanuit de analyse van binnenkomende vragen, werd de noodzaak gedetecteerd om open opleidingen te kunnen aanbieden. De voorbereidingen om dit in de praktijk te brengen zijn volop in uitvoering (procesbeschrijving, verkenning middelen, budgettering).		
3.Eis: Q5.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De kwaliteitspolitiek voor de periode 2013-2015 is verwoord in het kwaliteitshandboek waarbij de internet-based commerciële aanpak en de verbetering van de dienstverlening op basis van klantenfeedback belangrijke hoekpijlers zijn.		
4.Eis: Q5.4	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Maandelijks wordt in de boordtabel een review gemaakt van de gedefinieerde KPI's. De targets werden in 2012 voor zowat alle indicatoren gehaald.		
5.Eis: Q5.5	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Het organigram 1/12/2012 geeft een correct beeld van de organisatie waarbij de onderaannemingen in samenwerkingsverbanden gedefinieerd zijn.		
6.Eis: Q5.6	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De evaluatie over 2012 werd uitgevoerd waarbij de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen werd becommentarieerd; vanuit deze analyse werd een forecast voor 2013 gemaakt waarbij ook aandacht werd besteed aan het verbeteren van het managementsysteem als dusdanig (vast schedulen van review meetings, backups).		
7.Eis: Q6.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De nodige middelen worden ingezet en voorzien voor het onderhouden van het businessmodel (internet-based marketing en de daaraan verbonden noodzakelijke IT instrumenten).		
8.Eis: Q6.2	Beoordeling: INF	Auditor: DDS
Registraties van opleiding, vaardigheden en ervaring zijn beperkt tot deze van de zaakvoerder vermits het om een eenmansbedrijf gaat; voor de onderaannemers wordt dit via de evaluatie van de dienstverlening van onderaannemers geregistreerd.		

**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\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_RFC.doc

Opgesteld: 02/01/2013

Pagina 5/9



## Auditopmerkingen

**Afdeling: PROD - Levering van diensten**

**Jan Roel Van Rhee**

1.Eis: Q6.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De infrastructuur omvat voornamelijk IT-materiaal waarbij het beheer omschreven is in een aantal procedures.		
2.Eis: Q6.4	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Investeringsen werden uitgevoerd (herinrichting van kantoor) waarbij ook de nodige aandacht gaat naar bedrijfszekerheid van de IT-systemen. Backup-procedures en verificaties zijn gedocumenteerd.		
3.Eis: Q7.5	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De processen consultancy en training resulteren meestal in een op maat gemaakt product; evaluaties worden meestal informeel gemonitord. Bij expliciete vraag van de klant worden formele evaluaties gemaakt.		

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\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_RFC.doc

Opgesteld: 02/01/2013

Pagina 6/9

## Auditopmerkingen

**Afdeling: QMS -  
Kwaliteitsmanagementsysteem**

**Jan Roel Van Rhee**

1.Eis: Q4.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Toepassingsdomein is gedefinieerd in het kwaliteitshandboek. Er zijn geen uitsluitingen ten opzichte van de referentienorm gedefinieerd.		
2.Eis: Q4.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Naspeurbaarheid van het door BQA afgeleverde certificaat ISO 9001 wordt op de website van SB Management geleverd.		
3.Eis: Q4.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De kwaliteitsdocumentatie omvat het handboek en de verplichte procedures. Het beheer van de kwaliteitsdocumentatie verloopt elektronisch.		
4.Eis: Q7.6	Beoordeling: INF	Auditor: DDS
Als dusdanig zijn er geen meetinstrumenten noodzakelijk die moeten geverifieerd of gekalibreerd worden.		
5.Eis: Q8.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Binnen het managementsysteem zijn analysetechnieken gedefinieerd en in gebruik om de doeltreffendheid van de gebruikte middelen (vb. AddWords) op te volgen.		
6.Eis: Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Tweemaal per jaar worden de procedures/processen intern geaudit door een extern intern auditor; in 2012 werden een (beperkt) aantal acties ondernomen die naspeurbaar zijn via intern auditverslag en lijst van acties (vb: aanpassingen aan P/SYS-001).		
7.Eis: Q8.3	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Klachten en niet-conformiteiten worden geregistreerd met inbegrip van de ondernomen acties (in 2012 vier geregistreerde klachten).		
8.Eis: Q8.4	Beoordeling: 0	Auditor: DDS
Analyse van AddWords kan nog meer in de diepte uitgevoerd worden om ook de redenen van afwijkende cijfers meer in detail te kennen en daarop in te spelen, dit is momenteel minder van toepassing omdat de noodzaak/capaciteit om meer business te doen niet aanwezig is.		
9.Eis: Q8.5	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Registraties van preventieve en corrigerende maatregelen geverifieerd.		

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\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_RFC.doc

Opgesteld: 02/01/2013

Pagina 7/9



## Auditopmerkingen

**Afdeling: VERK - Marketing en verkoop**

**Jan Roel Van Rhee**

1.Eis: Q7.1	Beoordeling: +	Auditor: DDS
De opvolging van de aanvragen verloopt gestructureerd via het contactaanvraagformulier op de website. Het genereren van contactaanvragen wordt opgevolgd via de analyse van AddWords.		
2.Eis: Q7.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Verkoopproces verloopt grotendeels gebaseerd op mondelinge en telefonische afspraken die achteraf geregistreerd worden in contracten.		
3.Eis: Q8.2	Beoordeling: +	Auditor: DDS
Klantenfeedback wordt op regelmatige basis geregistreerd; tweejaarlijks wordt een tevredenheidsenquête georganiseerd (laatste uitvoering in Q3 2011, eerstvolgende gepland in 2013).		

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\_QMS\_370\_6208\_20121213\_H1.3\_RFC.doc

Opgesteld: 02/01/2013

Pagina 8/9



## 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.

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.

Opmerkingen:

Effectief managementsysteem dat aangepast is aan de bedrijfsomstandigheden.

## 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 : 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