



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: 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
Uitsluitingen nihil
Documenten die met het oog op de voorbereiding van de audit worden onderzocht: Kwaliteitshandboek versie 7

Audit gegevens

Audit: Opvolgingsaudit
Datum: **9/01/2014**
Mensdagen ter plaatse: 0,5
Referentie audit werkplan: BQA_QMS_370_7156_20131211_O2.3_WPT

Auditploeg

Hoofdauditor Dirk Simoens (DDS)



Lijst van vestigingen

Naam	Straat	Postcode Stad	Land
SB Management bvba	Leuvenselaan, 191	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	+	+																INF	+	+	+	+	+
VERK																							
Synthese	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+						+	INF	+	+	+	+	+

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 INF Ter informatie

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



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 kwaliteitstelsysteem en de documentatie.

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

De eindevaluatie van elk project door de directie garandeert een goed beeld op de klantenverwachtingen.

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 een belangrijke hoekpijler is.

4.Eis: Q5.4 Beoordeling: + Auditor: DDS

Maandelijks wordt in de boordtabel een review gemaakt van de gedefinieerde KPI's. De targets werden in 2013 voor zowat alle indicatoren gehaald. Voor de conversie van websitecontacten is een dalend succes geïdentificeerd en acties gepland.

5.Eis: Q5.5 Beoordeling: + Auditor: DDS

Het organigram geeft een correct beeld van de organisatie waarbij de onderaannemingen in samenwerkingsverbanden gedefinieerd zijn.

6.Eis: Q5.6 Beoordeling: + Auditor: DDS

De evaluatie over 2013 werd uitgevoerd waarbij de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen werd becommentarieerd; vanuit deze analyse werd een forecast voor 2014 gemaakt waarbij een groei van 20% werd gebudgetteerd.

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 waarbij de virtualisering van de servers een belangrijke beslissing in 2013 is geweest).

Afdeling: PROD - Levering van diensten

Jan Roel Van Rhee

1.Eis: Q6.3 Beoordeling: + Auditor: DDS

Backups werden geverifieerd en worden op regelmatige tijdstippen 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	INF	Ter informatie
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	---	---	-----	----------------

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

Dossier: BQA_QMS_370_7156_20131211_O2.3 RFC.docx Opgesteld: 09/01/2014 – v 2.0.1

Pagina 4/7



2.Eis: Q7.5 Beoordeling: + Auditor: DDS

Uitvoering van opleidingsprojecten verloopt met de voorgeschreven registraties (voorafgaande definitie qua invulling, tussentijdse bijsturing indien noodzakelijk, evaluatie door deelnemers en opdrachtgever).

Afdeling: QMS - Jan Roel Van Rhee
Kwaliteitsmanagementsysteem

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: Q4.2 Beoordeling: + Auditor: DDS

De kwaliteitsdocumentatie omvat het handboek en de verplichte procedures. Het beheer van de kwaliteitsdocumentatie verloopt elektronisch.

3.Eis: Q7.6 Beoordeling: INF Auditor: DDS

Als dusdanig zijn er geen meetinstrumenten noodzakelijk die moeten geverifieerd of gekalibreerd worden.

4.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.

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

Tweemaal per jaar worden de procedures/processen intern geaudit door een extern intern auditor; voor 2013 werden twee acties ondernomen die naspeurbaar zijn via intern auditverslag en lijst van acties (verificatie van interne audit van kwaliteitsprocedures dd. 2/09).

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

Het in 2013 uitgevoerde tevredenheidsonderzoek heeft geen belangrijke verschuivingen in de (hoge) tevredenheidsscores gedetecteerd in vergelijking met de resultaten van 2009 en 2011.

7.Eis: Q8.3 Beoordeling: + Auditor: DDS

Klachten en niet-conformiteiten worden geregistreerd met inbegrip van de ondernomen acties (in 2013 vier geregistreerde klachten).

8.Eis: Q8.4 Beoordeling: + Auditor: DDS

Analyse van de gegevens gegenereerd door AddWords heeft naar boven gebracht dat er in 2013 een dalende trend

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	INF	Ter informatie
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	---	---	-----	----------------

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

Dossier: BQA_QMS_370_7156_20131211_O2.3_RFC.docx Opgesteld: 09/01/2014 – v 2.0.1

Pagina 5/7



is voor wat betreft de conversie van de websitebezoeken in offertes.

9.Eis: **Q8.5** **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

Opvolging van preventieve en corrigerende maatregelen gebeurt via de registraties , alle gedefinieerde acties (op één na) zijn afgehandeld.

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	INF	Ter informatie
---	------------------------------	---	--------------------------------	---	--------------------------	----	-------------------------	---	---	-----	----------------

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

Dossier: BQA_QMS_370_7156_20131211_Q2.3_RFC.docx Opgesteld: 09/01/2014 – v 2.0.1

Pagina 6/7



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.

Opmerkingen:

Correct functionerend kwaliteitssysteem onderbouwd met relevante KPIs.

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