

## 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

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

Dossier: BQA\_QMS\_370\_8631\_20151130\_H1.3\_RFC.docx Opgesteld: 22/12/2015 – v 2.0.7

Pagina 2/8

## 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											+	+					+						0	
QMS	+	+																INF	+	+	+	+		
VERK													+	+						+				
Synthese	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	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    INF Ter informatie

## Auditopmerkingen

**Afdeling:** AANK - Aankoop

**Jan Roel Van Rhee**

---

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

---

Belangrijke leveranciers (bvb. Telenet, Nucleus) worden maandelijks geëvalueerd en dit wordt in de boordtabel bijgehouden.

---

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

---

Aankoopprocedure AKP-001 werd niet ingrijpend gewijzigd.

**Afdeling:** DIR - Directie

**Jan Roel Van Rhee**

---

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

---

De betrokkenheid van de zaakvoerder in de uitbouw van het kwaliteitsmanagementsysteem is bijzonder hoog als uitvoerder van de gedefinieerde processen.

---

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

---

Als marketing organisatie worden de behoeften van de klant proactief omgezet in een gekaderde training met als doel betere (verkoops)resultaten te genereren.

---

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

---

Het kwaliteitsbeleid voor de periode 2016-2018 werd expliciet uitgeschreven met een aantal concrete doelstellingen (vb: ter beschikking stellen van IT-systemen voor de freelancers).

---

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

---

De maandelijks in de boordtabel opgevolgde doelstellingen werden in 2015 globaal genomen beter gehaald als in de twee voorgaande jaren.

---

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

---

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek en het organigram.

---

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

---

De jaarlijkse management review over 2015 werd al voor het grootste deel voorbereid met de interpretaties van de verschillende rubrieken.

---

Legende van de beoordeling:

o	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 8631 20151130 H1.3 RFC.docx Opgesteld: 22/12/2015 – v 2.0.7

Pagina 4/8

---

**7.Eis:** **Q6.1** **Beoordeling: +** **Auditor: DDS**

---

In functie van de in 2016 verwachte workload en het daaraan verbonden inzetten van freelancers, worden een aantal bijkomende hulpmiddelen ontwikkeld tegen midden januari om de correcte opvolging van de vordering van projecten te kunnen doen.

---

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

---

Het opbouwen van competenties is afhankelijk van de projecten die uitgevoerd moeten worden. Voor het inzetten van freelancers werd in 2015 een algemene verkoopstraining gegeven aan de nieuwe freelancers.

---

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

---

Het ontwikkelen van nieuwe methodieken is afhankelijk van de noodzaak om zogenaamde best practices aan specifieke marktomstandigheden aan te passen. De zelf ontwikkelde best practices worden gedocumenteerd in onder andere publicaties (vb. Handboek voor tevreden klanten).

**Afdeling: PROD - Levering van diensten** **Jan Roel Van Rhee**

---

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

---

De nodige infrastructuur betreft voornamelijk de IT-omgeving; in 2015 werden geen problemen gerapporteerd omtrent de betrouwbaarheid.

---

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

---

De werkomstandigheden worden voor de projecten gedefinieerd en ingevuld door de klant; de backoffice activiteiten worden vanuit een goed uitgerust home office uitgevoerd.

---

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

---

De uitvoering van projecten wordt gedocumenteerd in functie van de omvang van projecten: kleine projecten (vb. Adbsolute) versus grote projecten (vb. Aldi).

---

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

---

De lijst van corrigerende en preventieve maatregelen omvat ook de registratie van de check op effectiviteit. De in 2015 genomen maatregelen zijn afgesloten.

---

**5.Eis:** **Q8.5** **Beoordeling: 0** **Auditor: DDS**

---

Er werd een aanvang gemaakt met het opstellen van risico analyses van deelprocessen; het uitrollen van deze technieken over alle processen is een belangrijke voorbereiding op de nieuwe versie van ISO 9001.

Legende van de beoordeling:

o	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 8631 20151130 H1.3 RFC.docx Opgesteld: 22/12/2015 – v 2.0.7

Pagina 5/8

**7.Eis: Q6.1 Beoordeling: + Auditor: DDS**

In functie van de in 2016 verwachte workload en het daaraan verbonden inzetten van freelancers, worden een aantal bijkomende hulpmiddelen ontwikkeld tegen midden januari om de correcte opvolging van de vordering van projecten te kunnen doen.

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

Het opbouwen van competenties is afhankelijk van de projecten die uitgevoerd moeten worden. Voor het inzetten van freelancers werd in 2015 een algemene verkoopstraining gegeven aan de nieuwe freelancers.

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

Het ontwikkelen van nieuwe methodieken is afhankelijk van de noodzaak om zogenaamde best practices aan specifieke marktomstandigheden aan te passen. De zelf ontwikkelde best practices worden gedocumenteerd in onder andere publicaties (vb. Handboek voor tevreden klanten).

**Afdeling: PROD - Levering van diensten Jan Roel Van Rhee**

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

De nodige infrastructuur betreft voornamelijk de IT-omgeving; in 2015 werden geen problemen gerapporteerd omtrent de betrouwbaarheid.

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

De werkomstandigheden worden voor de projecten gedefinieerd en ingevuld door de klant; de backoffice activiteiten worden vanuit een goed uitgerust home office uitgevoerd.

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

De uitvoering van projecten wordt gedocumenteerd in functie van de omvang van projecten: kleine projecten (vb. [REDACTED]) versus grote projecten (vb. [REDACTED]).

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

De lijst van corrigerende en preventieve maatregelen omvat ook de registratie van de check op effectiviteit. De in 2015 genomen maatregelen zijn afgesloten.

**5.Eis: Q8.5 Beoordeling: 0 Auditor: DDS**

Er werd een aanvang gemaakt met het opstellen van risico analyses van deelprocessen; het uitrollen van deze technieken over alle processen is een belangrijke voorbereiding op de nieuwe versie van ISO 9001.

**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\_8631\_20151130\_H1.3\_RFC.docx Opgesteld: 22/12/2015 - v 2.0.7

Pagina 5/8

**Afdeling: QMS -  
Kwaliteitsmanagementsysteem**

**Jan Roel Van Rhee**

---

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

---

De operationele processen en de ondersteunende zijn gedefinieerd in hoofdstuk 7 van het kwaliteitshandboek. De kwaliteitsprocessen zijn in 3 specifieke procedures documentair systeem, interne audit en correctieve en preventieve acties beschreven.

---

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

---

Het gedocumenteerd systeem is elektronisch beschikbaar en wordt via die weg beheerst.

---

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

---

Er worden geen meetinstrumenten ingezet die een verificatie of kalibratie noodzakelijk zouden maken.

---

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

---

De evaluatie van projecten wordt uitgevoerd door het confronteren van feedback van uitvoerder en klant (tafelrondes).

---

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

---

Opmerking(-) van de vorige audit: Registratie van geplande interne audit van het verkoopproces (sept 2014) is niet beschikbaar.

Opvolging: de vermoedelijke oorzaak van het informaticaprobleem is gevonden; ondertussen werd een bijkomende check geïnstalleerd om zeker te zijn dat de verslagen van interne audits ook effectief opgeslagen zijn.

---

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

---

Alle processen werden in 2015 aan een interne audit onderworpen. De nodige acties werden geregistreerd.

---

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

---

In 2015 werd één klantenklacht gedetecteerd waarbij zowel de feedback van de klant als de feedback van de uitvoerder ( ) aanleiding hebben gegeven tot het bijsturen van een project ( ).

---

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

---

De analyse van de verkoop- en marketingcijfers werd gebruikt om een aantal interpretaties van de management review over 2015 te kunnen stofferen .

Legende van de beoordeling:

o	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\_8631\_20151130\_H1.3\_RFC.docx Opgesteld: 22/12/2015 – v 2.0.7

Pagina 6/8

## 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.

Opmerkingen:

Het kwaliteitsmanagementsysteem is bijzonder efficiënt uitgebouwd op het internetplatform en echt gemaakt op maat van het bedrijf.

## 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