



# Eindverslag

## Gegevens van de onderneming

Naam	SB Management bvba
Straat	Leuvenselaan, 191
Postcode	3300 TIENEN
Land	België
Tel: 0495/281138	Fax: 016/821138
Directievertegenwoordiger	De heer Van Rhee , e-mail: janroel.vanrhee@sb-management.be

De geauditeerde sites en departementen zijn in de eindbeoordelingsmatrix opgenomen

## Certificaatgegevens

Toepassingsdomein	Advies, training en research op vlak van sales, services en management.
EAC sector: 37	Personeel: 1 , Ploegen: 1 , Frequentie: 0
Norm	ISO 9001 : 2008.
Documenten die met het oog op de voorbereiding van de audit worden onderzocht	Kwaliteitshandboek versie 4 dd.januari 2010

## Audit gegevens

Opdracht	Cyclus: 1 , Audit: 1 , Type: Certificatie-audit
Data	<b>2010/01/05</b> ; 2010/01/08
Mandagen ter plaatse	1.5

## Auditploeg

Hoofdauditor	Simoens D , Dirk
--------------	------------------

Dit verslag is vertrouwelijk en wordt enkel aan de organisatie en intern in BQA verdeeld  
Dossier: BQA\_O370A1.1.RFC.pdf, Opgesteld op : januari 8, 2010, 11:15:09 AM Bladzijde: 1 / . .



## Lijst van de sites

Land	Postcode	Straat
België	3300 TIENEN	Leuvenselaan, 191

## Lijst van de departementen en verantwoordelijken

Code	Afdeling	Verantwoordelijke
INI	Fase 1 _ Initial audit	Jan Roel Van Rhee
DIR	Directie	Jan Roel Van Rhee
VERK	Marketing en verkoop	Jan Roel Van Rhee
AANK	Aankoop	Jan Roel Van Rhee
QMS	Kwaliteitsmanagementsysteem	Jan Roel Van Rhee
PROD	Levering van diensten	Jan Roel Van Rhee

## Eindbeoordelingsmatrix

	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
INI	+	+				+		+												+			
DIR			+	+	+		+		+	+					+								
VERK						0							0	+						+			
AANK																+							
QMS	+	-																+	+	+	+	+	+
PROD											-							+					
SYN	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	-		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

### Legende van de quoterings:

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

## Auditopmerkingen

Afdeling: Fase 1 \_ Initial audit

: Jan Roel Van Rhee

---

1	Eis:	Q4.1.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

Het kwaliteitsmanagementsysteem is gedefinieerd in het kwaliteitshandboek dd. januari 2010.

---

2	Eis:	Q4.1.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

Het toepassingsdomein is beschreven in het voorwoord van het kwaliteitshandboek; de uitbreiding (ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtgegevens) met researchactiviteiten is voldoende gemotiveerd en reeds aantoonbaar.

---

3	Eis:	Q4.2.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

Het documentair systeem is actief sinds mei 2009; de toepassing is verifieerbaar via de beschikbare registraties.

---

4	Eis:	Q5.6.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

De directiebeoordelingen worden op maandelijkse basis uitgevoerd sinds mei 2009.

---

5	Eis:	Q8.2.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

De kalender van interne audits voor 2009 werd afgewerkt; een aantal processen werden reeds voor een tweede keer aan een interne audit onderworpen.

---

6	Eis:	Q5.4.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

In de boordtabel worden een aantal indicatoren opgevolgd waarvoor doelstellingen werden vooropgesteld.

---

### Legende van de quotering:

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

## Auditopmerkingen

Afdeling: Directie

: Jan Roel Van Rhee

---

1	Eis:	Q5.1.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

De zaakvoerder heeft het kwaliteitstelsysteem zelf grotendeels gedefinieerd en staat ook zelf in voor de uitvoering.

---

2	Eis:	Q5.2.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

Als zaakvoerder is de klantgerichtheid evident een essentieel aandachtspunt; de aandacht voor de verwachtingen van klanten maakt integraal deel uit van het marketing- en verkoopproces.

---

3	Eis:	Q5.3.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

De kwaliteitspolitiek is opgebouwd rond het plan-do-check-act gebeuren met continue verbetering als doelstelling.

---

4	Eis:	Q5.5.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

De verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in het organigram opgenomen in het kwaliteitshandboek.

---

5	Eis:	Q6.1.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

Het beheer van systemen is beschreven in de procedure P/SYS-001. Er is de nodige aandacht voor het operationeel houden van alle systemen.

---

6	Eis:	Q6.2.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

Opleidingsbehoeften worden maandelijks bekeken in de management review; registraties van zelfstudie worden bijgehouden.

---

7	Eis:	Q7.3.0	Quotering: +	Auditor:	DDS
---	------	--------	--------------	----------	-----

---

---

### Legende van de quotering:

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



Research voor wat betreft het ontwikkelen van aangepaste tools voor opleiding en adviesverlening wordt uitgevoerd in overleg met de klanten voor wat betreft het vastleggen van de verwachtingen; voorbeeld van aanpak voor het terugwinnen van verloren klanten geverifieerd.

---

Legende van de quoterings:

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

## Auditopmerkingen

Afdeling: Marketing en verkoop

: Jan Roel Van Rhee

---

1 Eis: Q8.2.0 Quoting: + Auditor: DDS

---

Feedback van klanten wordt systematisch geregistreerd, laatste klanttevredenheidsonderzoek dateert van tweede kwartaal 2009.

---

2 Eis: Q7.2.0 Quoting: + Auditor: DDS

---

Via TO DO lijst worden klantencontacten systematisch afgehandeld; opvolging van offertes is goed georganiseerd.

---

3 Eis: Q7.1.0 Quoting: 0 Auditor: DDS

---

Forecasts worden systematisch opgemaakt via Exceltabellen. De integratie in het beheersysteem (database) is voorzien.

---

4 Eis: Q5.4.0 Quoting: 0 Auditor: DDS

---

De boordtabel bevat een aantal indicatoren in verband met het verkoopproces, specifiek voor het offertestadium is nog geen goede indicator gevonden.

---

### Legende van de quoting:

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



## Auditopmerkingen

Afdeling: Aankoop : Jan Roel Van Rhee

1 Eis: Q7.4.0 Quotering: + Auditor: DDS

Aankoopproces is beschreven in procedure P/AKP-001; evaluatie van zeven leveranciers van kritische producten is opgenomen in de maandelijkse boordtabel, de andere leveranciers worden doorlopend geëvalueerd.

---

### Legende van de quotering:

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

---

Dossier: BQA\_O370A1.1.RFC.pdf, Opgesteld op : januari 8, 2010, 11:15:10 AM

Bladzijde: 8

## Auditopmerkingen

Afdeling: Kwaliteitsmanagementsysteem

: Jan Roel Van Rhee

- |  |      |        |              |          |     |
|--|------|--------|--------------|----------|-----|
| 1  | Eis: | Q4.1.0 | Quotering: + | Auditor: | DDS |
| Levering van diensten door derden is opgenomen in de kwaliteitsdocumentatie.   |      |        |              |          |     |
| 2  | Eis: | Q4.1.0 | Quotering: + | Auditor: | DDS |
| Verificatie van het gebruik van ISO logo: in overeenstemming met de voorschriften.   |      |        |              |          |     |
| 3  | Eis: | Q4.2.0 | Quotering: - | Auditor: | DDS |
| De kwaliteitsdocumentatie bevat de verplichte procedures, het kwaliteitshandboek draagt slechts via de filenaam een datum en/of versienr en dit is niet zichtbaar op een outprint.       |      |        |              |          |     |
| 4  | Eis: | Q7.6.0 | Quotering: + | Auditor: | DDS |
| De controle op de gebruikte statistische meetmethodes (onder andere bij opvolgen van effectiviteit van Adwords Google) wordt systematisch uitgevoerd.                                    |      |        |              |          |     |
| 5  | Eis: | Q8.1.0 | Quotering: + | Auditor: | DDS |
| Het systematisch gebruiken van klantenfeedback wordt algemeen toegepast voor alle contracten.  |      |        |              |          |     |
| 6  | Eis: | Q8.2.0 | Quotering: + | Auditor: | DDS |
| De interne audits omvatten alle processen en worden uitgevoerd volgens planning. De corrigerende maatregelen naar aanleiding van interne audits worden geverifieerd op doeltreffendheid. |      |        |              |          |     |
| 7  | Eis: | Q8.3.0 | Quotering: + | Auditor: | DDS |
| Klachten worden geregistreerd en de nodige actie wordt ondernomen.   |      |        |              |          |     |

### Legende van de quotering:

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



8 Eis: Q8.4.0 Quotering: + Auditor: DDS

---

Er is een zelfstudieproject opgestart om de analyse van de succesratio bij het gebruik van internetzoekmotoren zelf te kunnen uitvoeren.

9 Eis: Q8.5.0 Quotering: + Auditor: DDS

---

Procedure P/QUA-003 beschrijft de werkwijzen voor het definiëren en opvolgen van correctieve en preventieve acties. De registraties worden elektronisch bijgehouden.

---

Legende van de quotering:

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

## Auditopmerkingen

Afdeling: Levering van diensten

: Jan Roel Van Rhee

1 Eis: Q6.3.0 Quotering: + Auditor: DDS

De voornaamste materiële middelen bestaan uit servers en printers; deze zijn alle van recente datum en worden zodanig opgesteld en gevolgd dat de niet-beschikbaarheid tot een minimum wordt beperkt.

2 Eis: Q6.3.0 Quotering: - Auditor: DDS

De registraties in het logboek van de backup operaties doet veronderstellen dat de laatste backup van november dateert, dit is in tegenspraak met de procedure.

3 Eis: Q7.5.0 Quotering: + Auditor: DDS

Afspraken in verband met het opleveren van projecten worden 100% nagekomen, er is geen enkele klacht daaromtrent te noteren.

4 Eis: Q7.5.0 Quotering: + Auditor: DDS

Afsluitende evaluatiegesprek wordt voor alle projecten uitgevoerd door de zaakvoerder; eventuele onderaannemers worden betrokken bij en/of geïnformeerd over het resultaat van de evaluatie.

### Legende van de quotering:

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

## Opmerkingen tijdens de slotvergadering

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

### Opmerkingen tijdens de slotvergadering

Besluit van de fase 1 van de de initiële certificatieaudit: het kwaliteitsmanagementsysteem is sinds een achttal maanden operationeel, de interne audits en directiebeoordelingen zijn een voldoende bewijs om de audit verder te zetten.

Besluit fase 2: het kwaliteitsysteem van het eenmansbedrijf is werkzaam en wordt op effectieve manier beoordeeld en aantoonbaar bijgestuurd.

## 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.

Einde van de audit:

Voor akkoord met alle opmerkingen en het 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