

Eindverslag

Gegevens van de onderneming

Naam: SB Management bvba
Straat: Diestsevest, 14
Postcode, Stad: 3000 Leuven
Land: België
Tel: 0495/281138 Fax:
Contactpersoon: Van Rhee
e-mail: janroel.vanrhee@sb-management.be

De geauditeerde vestigingen en departementen zijn in de eindbeoordelingsmatrix opgenomen.

Certificaatgegevens

Toepassingsdomein: Adviesverlening ,opleiding, training en research op vlak van sales en service management.
Audit frequentie (maanden): 12
EAC sector: 37 NACE: 7022
Personeel: 2
Norm: ISO 9001 : 2015
Documenten die met het oog op de voorbereiding van de audit worden onderzocht: Kwaliteitshandboek versie 12

Audit gegevens

Audit: Opgvolgingsaudit
Datum: **18/01/2019**
Mensdagen ter plaatse: 0.5
Referentie audit werkplan: BQA_QMS2015_370_9559_20181123_O2.3_WPT

Auditploeg

Hoofdauditor Dirk Simoens (DDS)

Lijst van vestigingen

Naam	Straat	Postcode Stad	Land
SB Management bvba	Diestsevest, 14	3000 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_QMS2015_370_9559_20181123_O2.3 RFC Opgesteld: 23/01/2019 – v 2.1.7

Pagina 2/6

Eindbeoordelingsmatrix

Dpf	Q4.1	Q4.2	Q4.3	Q4.4	Q5.1	Q5.2	Q5.3	Q6.1	Q6.2	Q6.3	Q7.1	Q7.2	Q7.3	Q7.4	Q7.5	Q8.1	Q8.2	Q8.3	Q8.4	Q8.5	Q8.6	Q8.7	Q9.1	Q9.2	Q9.3	Q10.1	Q10.2	Q10.3
AANK																												
DIR					+	+	+				+			+	+										+			
PROD																+				+	+							
QMS	+		+					+	+														+	+			+	
VERK																												
Synthese	+		+		+	+	+	+	+		+			+	+	+				+	+		+	+	+		+	

Legende van de beoordeling:

0 Mogelijkheid tot verbetering + In overeenstemming met de norm - Lichte niet-conformiteit -- Zware niet-conformiteit INF Ter informatie

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

Dossier: BQA_QMS2015_370_9559_20181123_Q2.3_RFC

Opgesteld: 23/01/2019 – v 2.1.7

Pagina 3/6

Auditopmerkingen

Afdeling: DIR - Directie

Jan Roel Van Rhee

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

De directie van SB Management definieert en onderhoudt zelf het kwaliteitsmanagementsysteem.

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

Het kwaliteitsbeleid voor de periode 2017-2019 werd geactualiseerd rekening houdende met het nieuwe kantoor en de mogelijkheid om van hieruit te werken (open opleidingen en minder verplaatsingen).

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

Het organigram (pag. 11 van het kwaliteitshandboek) legt de verantwoordelijkheden vast voor de hoofdprocessen en de kwaliteitsbewaking (met externe interne auditor G.C.).

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

2018 is een investeringsjaar geweest waar de basis werd gelegd voor de nieuwe commerciële strategie : nieuw kantoor, certificering DISC-model.

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

De interne communicatie over het kwaliteitsmanagementsysteem gebeurt via de procedures die nodig zijn voor de taak en het kwaliteitshandboek.

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

De kwaliteitsstelsel documentatie wordt elektronisch beheerd met versiebeheer (vb. kwaliteitshandboek versie 12 van 3/01/2019).

7.Eis: **Q9.3** **Beoordeling:** + **Auditor:** DDS

De laatste directiebeoordeling dateert van 3/1/2019. Belangrijke elementen waren de evaluatie van de vernieuwde aanpak van verzamelen van klantenfeedback (na elke open training) en de jaarlijkse evaluatie van 2018 (meer marketingkosten, website response terug gestegen).

Afdeling: PROD - Levering van diensten

Jan Roel Van Rhee

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

De vernieuwde commerciële strategie laat toe om de planning van trainingen zelf beter in de hand te houden (aankondiging op website).

Legende van de beoordeling:

o Mogelijkheid tot verbetering + In overeenstemming met de norm - Lichte niet-conformiteit -- Zware niet-conformiteit INF Ter informatie

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

Dossier: BQA_QMS2015_370_9559_20181123_O2.3_RFC Opgesteld: 23/01/2019 – v 2.1.7

Pagina 4/6

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

Belangrijk onderdeel van de vernieuwde commerciële strategie is de finalisering van het boek RED selling (momenteel laatste drukproeven).

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

De kwaliteitsbewaking van de trainingssessies gebeurt door het bijwonen van sessies door de directie indien gegeven door een freelancer en de systematische peiling van de feedback (registratie in systeem).

Afdeling: QMS - Jan Roel Van Rhee
Kwaliteitsmanagementsysteem

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

De in 2018 uitgevoerde SWOT analyse werd geactualiseerd (bijkomende sterkte = DISC model certificatie en weggenomen zwakte = eigen trainingscentrum).

2.Eis: Q4.3 Beoordeling: + Auditor: DDS

Het toepassingsdomein van het kwaliteitsmanagementsysteem is ongewijzigd, vastgelegd en beschreven in het kwaliteitshandboek versie 12.

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

De voor de hoofdprocessen opgestelde risico analyse is ongewijzigd, werd geëvalueerd tijdens de directiebeoordeling.

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

De boordtabel wordt maandelijks aangevuld met de resultaten van de KPIs voor de verschillende processen. De vooropgestelde doelstellingen werden gehaald in 2018. Nieuwe doelstellingen voor 2019 zijn gedefinieerd.

5.Eis: Q9.1 Beoordeling: + Auditor: DDS

In 2018 werden twee klantenklachten en 2 systeemfouten geregistreerd. Analyse toonde aan dat de klantenklachten (A. en V.) geen nood aan structurele wijzigingen aan het kwaliteitssysteem detecteren.

6.Eis: Q9.2 Beoordeling: + Auditor: DDS

Interne audits worden tweemaal per jaar uitgevoerd door gekwalificeerd intern auditor G.C. In 2018 (17/3 en 29/9) werden daaruit acties ondernomen in verband met GDPR en de wijziging van de procedure SYST.

7.Eis: Q10.2 Beoordeling: + Auditor: DDS

Naar aanleiding van opmerking van klant A. werd de GDPR policy verder uitgewerkt.

Legende van de beoordeling:

o Mogelijkheid tot verbetering + In overeenstemming met de norm - Lichte niet-conformiteit -- Zware niet-conformiteit INF Ter informatie

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

Dossier: BQA_QMS2015_370_9559_20181123_O2.3_RFC Opgesteld: 23/01/2019 – v 2.1.7

Pagina 5/6

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.

De objectieven van de audit werden bereikt.

Het toepassingsgebied van het management systeem is adequaat bepaald.

Opmerkingen:

- De geschiktheid van het management systeem om te voldoen aan de van toepassing zijnde vereisten en om de beoogde resultaten te behalen:
Het kwaliteitsmanagementsysteem is opgebouwd op maat van het bedrijf en voldoet aan de vereisten.
- Interne audits en directiebeoordeling:
Jaarlijks worden alle processen tweemaal intern geauditeerd, de maandelijkse directiebeoordeling aan de hand van een vast schema garandeert de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem.

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 : 2015
Het management systeem is doeltreffend.**

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