

Focus bezoek

Rapport voor:

Schwartzmans B.V.

LRQA referentie:	RQA 9932030/ 0031
Assessment datum:	23-1-2015
Assessment locatie:	5145 PD WAALWIJK
Assessment criteria:	ISO 9001:2008 ISO 14001:2004
Assessment team:	Remo Steinz
LRQA kantoor:	Rotterdam

Inhoud

1.	Management samenvatting	3
2.	Assessment samenvatting	4
3.	Constateringentabel - ISO 9001:2008	7
4.	Closed Findings - ISO 9001:2008	8
5.	Constateringentabel - ISO 14001:2004	9
6.	Closed Findings - ISO 14001:2004	10
7.	Audit Programma/Plan	12
8.	Volgend bezoek details	14
9.	Assessment plan	15

Bijlagen

CIF_RQA9932030_0115_rms

Dit rapport is besproken met en geaccepteerd door:	
Name:	Dhr. W. Schwartzmans
Functie:	Algemeen directeur

Lloyd's Register Quality Assurance Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as "LRQA". LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

1. Management samenvatting

Beoordelingsresultaat:

Op 23-1-2015 is een focus audit uitgevoerd bij Schwartzmans BV te Waalwijk in het kader van de ISO 9001:2008 en ISO 14001:2004. Bij de beoordeling van het milieumanagement systeem is rekening gehouden met de eisen uit het SCCM interpretatiedocument N110707, revisie 1, 7 februari 2013.

Vastgesteld is dat de eisen van de normen aantoonbaar worden beheerst. Er zijn bij dit onderzoek geen nieuwe minor NC's vastgesteld.

De organisatie is zeer klantgericht, waarbij op alle fronten wordt gezocht naar mogelijkheden voor verbetering. Het welzijn van de medewerkers en de "mutual sustainability" gedachte is nog steeds leading. De bedrijfsfilosofie "Schwartzmans wil voor de stakeholders graag een schone, veilige leef- en werkomgeving faciliteren waarin men zich onbezorgd prettig gaat voelen" wordt proactief uitgedragen en ingevuld, waarbij veel aandacht is voor de eisen / wensen van haar interested parties.

De organisatie heeft een goed werkend kwaliteits- en milieu management systeem waarbij Kaizen / 5S begin 2015 met professionele hulp wordt uitgezet.

Continu verbeteren:

De organisatie heeft de afgelopen periode haar milieu prestaties verbeterd door verdere digitalisering van de administratieve processen. In de verkoop wordt bewust gewerkt aan advisering en appelleren aan verpakking, kind veiligheid, concentraat en communicatie veiligheidsinformatie.

De organisatie stuurt bewust op houding en gedrag van zijn medewerkers. Het bewust omgaan en afhandelen van opmerkingen, verbeter voorstellen en klachten wordt blijvend gestimuleerd. De 5S benadering past heel goed in het verbeteren van haar kwaliteit en milieu prestaties. Door maatwerk software OIS (Van Hulten) wordt bedrijfsspecifiek klant informatie intern en met de klant in een open omgeving gedeeld.

Meer en meer wordt met instructie en bedrijfsfilmpjes gewerkt die door middel van QR code snel gevonden / geladen worden voor eigen medewerkers, klanten en aangesloten bedrijven. Een compliment van ILT is ontvangen op klant informatie in het kader van Reach en ADR.

Aandachtsgebieden voor het senior management:

Uw aandacht wordt gevraagd voor de aandachtspunten / verbeterpunten in deze rapportage.

2. Assessment samenvatting

Introductie:

Openings en sluitingsvergadering hebben plaats gevonden met W. Schwartzmans Directeur. De scope is ongewijzigd en luidt "In en verkoop uit voorraad (be) leveren van schoonmaakmiddelen, -materialen en -machines, persoonlijke beschermingsmiddelen en facilitaire verbruiksgoederen, alsmede reparatie, onderhoud en verhuur van reinigingsmachines."

De organisatie is gewezen op het nieuwe LRQA logo en reglementen m.b.t. gebruik. Op het intranet van LRQA zijn reglementen over gebruik en logo's te downloaden. On juist gebruik van "oude" LRQA of RvA log is niet waargenomen.

Certificering kan gehandhaafd blijven en de volgende audit staat in het teken van hercertificatie

Assessor: R.M. Steinz

Assessment van: Managementsysteem &
Focus

Auditee(s): W. Schwartzamans (directeur)
F. Keijlerd (manager logistiek)

Onderwerpen en informatiebronnen:

- Directie beoordeling, audits, verbeteringen binnen managementsysteem
- Klanten, leveranciers, levertijd MVO en Fila pardoes campagne
- OIS order informatie systeem Memo Melder (Acces database met SQL scripts Van Hulten Software)
- Focus & Management op houding en gedrag, risico management

Evaluatie en conclusies:

- Interne audit gedocumenteerd systeem is d.d. 8-12-2014 uitgevoerd. De audit planning is in OIS opgenomen.
- Het bedrijf kijkt nu reeds vooruit naar de ISO nieuwe norm en is en was reeds lange tijd bezig met scope, bepalen en beheersen van eisen van interested parties. Leveringsbetrouwbaarheid is onderdeel in de directiebeoordeling 2013 en 2014. De directie- en leveranciersbeoordeling voldoen aan de eisen. In de laatste directiebeoordeling is bewust de rol en belang van de medewerkers meegenomen in het belang van verbetering van het systeem. In de managementbeoordeling is data per afdeling geëvalueerd bij sales d.d.12-1-2015, met logistiek en met admin d.d. 13-1-2015 over het kalender jaar 2014. Doelstellingen, SWOT etc. zijn behandeld.
- Kleur codering Past, present en future opbouw geeft snel inzicht in status van acties. Acties zijn er voor legio onderwerpen zoals: klachten, tekortkomingen, verbetervoorstellen, klant gerelateerd enz.
- Levertijd leveranciers wordt door middel van promotie monitoring gewogen in te vroeg (2 pnt), te laat (0 pnt) en op tijd (3pnt). Deze score is een aanvullende indicator op klachten en toeleveranciers. Beheer tekortkomingen en verbetering acties worden in OIS beheerd. Alle meldingen worden bewaard in systeem. Door middel van kleur. Paars reactie binnen 24 van buiten af ingeschoten, Rood actie intern binnen 24 uur behandelen.
- KTO is integraal onderdeel in het OIS / MEMO systeem. Voldoende klantinformatie wordt gegenereerd en verbeteringen worden op klant verzoek doorgevoerd. Vergelijking levertijd met informatie uit backorder systeem worden hierbij gebruikt.
- Doelstelling is om 10.000 Euro te sponsoren voor fila Pardoes (goede doel). Het bedrijf doneert 0,25 Euro cent per factuur als binnen betalingstermijn van 30 wordt betaald. De donatie is dit jaar gestegen naar 4500 Euro in 2014.
- Order proces voor 14:00 bestelt volgende werkdag besteld. Opmerkingen veld lezen door binnen dienst en combinatie planning en bestellen.
- Kaizen. 5S en sustainability wordt gebruikt door de gehele organisatie en leidt tot het verder verbeteren van kwaliteitszorg op de werkvloer.
- Grootste leverancier Diversity staat op 18^e plaats van toeleveranciers. Op gelijke leveranciersbeoordeling scoort deze leverancier laag door o.a. logheid bij Diversity organisatie.
- Toegevoegde waarde dienstverlening is advies / kennis in de schoonmaak markt. Als er een goede logistieke dienstverlener is (die niet gevonden is) stoot de organisatie het logistieke proces af dat indirect iets zegt over dit proces.
- Verkoopproces en informatie wordt met persoonlijke inhoud met en door de individuele medewerker besproken. Toewijding en invulling en investeren in kennis van de verkopers past binnen doelstelling "faciliteren schone en veilige leef en werkomgeving". Omzet, groei, rendement betaaltermijn geeft totaal score. Artikelen in overleg met de klant op zwarte lijst (niet leveren zetten) is een toegevoegde waarde voor de klant.
- Email wordt in the cloud gedraaid en andere applicatie wordt bewust lokaal gedraaid zodat bij uitval internet doorgedraaid kan worden. NAS in Elshout en via Hulten automatiseren dubbele back-up.

Aandachtsgebieden:

- Programmeren klachten registratie aan inkoop order (registratie drempel weghalen).
- Toetsing na film (competentie management) is nog niet ingebouwd in OIS. Denk hierbij aan gebruik Google forms achtige oplossing voor loggen examen naar film / SOB voor loggen competenties.

Lijst van de uitgeschreven tekortkomingen die het resultaat zijn van dit proces/gebied/aspect en voor zover van toepassing alle voorstellen voor verbetering van het conforme management systeem

Onderwerpen en informatiebronnen:

- Veiligheidsadvies opslag gevaarlijke stoffen uitgevoerd door J. van der Steen (EvO) volgens criteria PGS 15 uitgevoerd d.d. 9-10-2014 en rapport d.d. 21-10-2014.
- Werkplek inspectie volgens vaste aanpak / formulier voor gehele bedrijf d.d. 2-12-2014
- NEN 3140 inspectie en keuring en onderhoud installaties en vastgoed
- Update / controle W&R
- Compliance audit
- Klachtafhandeling

Evaluatie en conclusies:

- PGS 15 opslag van ADR klasse 3 (brandstoffen), minder dan 10.000 kg opslag in 3 verschillende opslag voldoet aan eisen.
- Zonne energie, stellingen, Wet- en regelgeving spuitbuizen etc. zijn beheerst.
- Inkijken klanten in logistiek proces, mailen van order status, combi rijden naar zorgstellingen met vreemde producten zijn voorbeelden van pro actieve maatregelen en efficiëntie verbeteringen.
- Klant quick scan van bestaande of nieuwe klanten (na broodje) en onderverdeling op: flexibiliteit, gemak, integriteit, kosten, kwaliteit, overzicht en controle, veiligheid, zekerheid wordt volgens procedure uitgevoerd zoals o.a. blijkt uit scan #29847 d.d. 11-6-2014 met klant SCA.
- In 2014 is aantal klachten inkoop leverancier 6. Verbeteren om programmeren door klachten op ordernummer te kunnen omschrijven worden voor 2016 doorgevoerd.
- Inwerk programma duurt minimaal 20 weken. Inwerkprogramma bestaat voor een groot deel uit het zelf doen en dit wordt zo ook bij stagiaires opgevolgd. Het scannen van QR code is hierin een stap voorwaarts.
- Transparante presentatie van inkoop van geleverde producten naar klanten / afnemer is vooruitstrevend en actueel (compliment ILT).
- QR-code koppeling naar product en verwerkingsvoorschriften functioneert naar tevredenheid.
- Leveranciers beoordeling van Schijndel Transport BV is door de directeur d.d. 19-2-2014 uitgevoerd.
- Credit safe wordt verplicht uitgevoerd bij verkoop en leveranciers beoordelingen.
- Invoeren van 5S gestart in 2015 met Adviseur M. Bokhoven / Kees Verschoor is gestart en eerste verbeteringen zijn merkbaar door 5S boorden en registraties hierop.
- Wikkel machine en osmose apparaat zijn afgevoerd / verkocht daar deze niet meer werden gebruikt.
- Medlingsnummer #55636 d.d. 17-12-2014 is een klacht van Kobus op product stadskantoor Den Bosch. Op 5S methode wordt direct bij de productie basis oorzaken gedefinieerd.
- Web-shop klanten worden zeer uitgebreid financieel en operationeel geïnformeerd. Gerapporteerd wordt o.a. actuele informatie bladen.
- Informatie bladen worden pro actief gemonitord. Tot 12 maanden wordt volgens Reach wetgeving bij wijziging de informatie bladen nagestuurd. Door middel van controle datum zijn de bladen geïndexeerd tot en met project niveau.

Aandachtsgebieden

- Stopcontract technische ruimte open / beschadigd (kijkt op aansluitdraden 220V).
- Invoeren steekproef op order pick proces (2^e lijn) uitwerken en toepassen statistiek in managementsysteem.
- Werkplekinspectie eigen vervoer is geen onderdeel in periodieke inspectie / audit.
- Logo en reglementen LRQA downloaden en toepassen.

Lijst van de uitgeschreven tekortkomingen die het resultaat zijn van dit proces/gebied/aspect en voor zover van toepassing alle voorstellen voor verbetering van het conforme management systeem

3. Constateringentabel - ISO 9001:2008

Gradatie 1	Status 2	Constatering (inclusief locatie indien van toepassing) 3	Correctie, oorzaak analyse & correctieve maatregel review 4	Proces / aspect 5	Datum 6	Referentie 7	Norm § 8

1. Gradatie van de bevinding *

2. New, Open, Closed

3. Beschrijving van de LRQA bevinding

4. Review door LRQA

5. Proces, aspect, afdeling of thema

6. Datum van de bevinding

7. YYMM<Initialen>seq.#

8. Norm paragraaf van toepassing

* Major NC = Major non conformity

Minor NC = Minor non conformity

4. Closed Findings - ISO 9001:2008

Gradatie 1	Status 2	Constatering (inclusief locatie indien van toepassing) 3	Correctie, oorzaak analyse & correctieve maatregel review 4	Proces / aspect 5	Datum 6	Referentie 7	Norm § 8
Minor NC	Closed	<p>Tekortkoming: De soort en mate van het uitbesteed proces is niet voldoende gedefinieerd binnen het kwaliteitssysteem van de organisatie. Het risico bestaat dat er niet voldoende borging en beheersing is aangaande door derden uit te voeren processen.</p> <p>Norm eis: de organisatie dient uitbestedingen te borgen in haar systeem</p> <p>Bewijs: uitbestedingen zijn onder andere ICT, service verlening, transport, keuringen en onderhoud.</p>	<p>Plan van aanpak: de organisatie zal het uitbestedings aspect definiëren</p> <p>Correctie korte termijn: uitbestedingen zullen worden geborgd binnen het kwaliteitssysteem.</p> <p>Oorzaakanalyse: Na identificatie onderaannemers zijn 11 preferred suppliers vastgesteld. Voor 3 preferred suppliers zijn interne audits uitgevoerd. Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd.</p> <p>Corrigerende maatregel: Onderaannemers zijn expliciet opgenomen in procedure 2.12.2</p> <p>Verificatie: Procedure 2.12.2 gezien en resultaten uitgevoerde interne audits van 3 preferred suppliers. Geen tekortkomingen geconstateerd.</p>	Uitbestedingen	27 Mar 14	1306GKA 01	4.1

1. Gradatie van de bevinding *

2. New, Open, Closed

3. Beschrijving van de LRQA bevinding

4. Review door LRQA

5. Proces, aspect, afdeling of thema

6. Datum van de bevinding

7. YYMM<Initialen>seq.#

8. Norm paragraaf van toepassing

* Major NC = Major non conformity

Minor NC = Minor non conformity

5. Constateringentabel - ISO 14001:2004

Gradatie 1	Status 2	Constatering (inclusief locatie indien van toepassing) 3	Correctie, oorzaak analyse & correctieve maatregel review 4	Proces / aspect 5	Datum 6	Referentie 7	Norm § 8

1. Gradatie van de bevinding *

2. New, Open, Closed

3. Beschrijving van de LRQA bevinding

4. Review door LRQA

5. Proces, aspect, afdeling of thema

6. Datum van de bevinding

7. YYMM<Initialen>seq.#

8. Norm paragraaf van toepassing

* Major NC = Major non conformity

Minor NC = Minor non conformity

6. Closed Findings - ISO 14001:2004

Gradatie 1	Status 2	Constatering (inclusief locatie indien van toepassing) 3	Correctie, oorzaak analyse & correctieve maatregel review 4	Proces / aspect 5	Datum 6	Referentie 7	Norm § 8
Minor NC	Closed	De organisatie kan geen recente beoordeling aantonen van naleving van wet- en regelgeving. In WI 148 "Compliance controle wetgeving" staat dat de KAM manager die jaarlijks uitvoert, waarbij een deel wordt uitgevoerd door een externe veiligheidsadviseur. Een recente compliance toets van minder dan een jaar oud is niet aantoonbaar. De organisatie loopt het risico dat het zich niet bewust is van het eventueel niet voldoen aan van toepassing zijnde wet- of regelgeving.	Voorgestelde maatregel: Verificatie: 1208NAR: De inventarisatie van processen, activiteiten, milieuaspecten en overzicht wet- en regelgeving (o.a. milieuaspectenregister) is aangepast, zodat de resultaten van de compliance check wet- en regelgeving erin opgenomen kunnen worden. Tevens is WI 148 "Compliance controle wetgeving" aangepast. In de werkinstructie is duidelijk opgenomen dat de resultaten van de compliance toets vermeld moeten worden in het milieuaspectenregister. De compliance toets is aantoonbaar gepland in memomelder voor 6 oktober 2012. Punt kan echter nog niet gesloten worden, omdat een recente compliance check nog niet aantoonbaar is. <u>110313GKA</u> : opvolging zal tijdens hercertificering plaats vinden <u>270613GKA</u> :	Beoordeling van de naleving van wet- en regelgeving.	03 apr 12	1204NAR 01	4.5.2

1. Gradatie van de bevinding *

2. New, Open, Closed

3. Beschrijving van de LRQA bevinding

4. Review door LRQA

5. Proces, aspect, afdeling of thema

6. Datum van de bevinding

7. YYMM<Initialen>seq.#

8. Norm paragraaf van toepassing

* Major NC = Major non conformity

Minor NC = Minor non conformity

Gradatie 1	Status 2	Constatering (inclusief locatie indien van toepassing) 3	Correctie, oorzaak analyse & correctieve maatregel review 4	Proces / aspect 5	Datum 6	Referentie 7	Norm § 8
Minor NC	closed	<p>Tekortkoming: de organisatie voert keuringen uit voor NEN 3140 echter het is niet duidelijk of de verantwoordelijke medewerker binnen de organisatie de laatste wijzigingen (bijvoorbeeld uit 2011) heeft verkregen. Het risico bestaat dat onjuiste handelingen worden verricht en onjuiste informatie wordt gedeeld met klanten.</p> <p>Norm eis: De organisatie moet binnen haar milieu management systeem deugdelijke kennis en vaardigheden ontwikkelen.</p> <p>Bewijs: Het laatste diploma werd in 2001 behaald</p>	<p>Plan van aanpak: De organisatie zal de laatste ontwikkelingen aangaande NEN 3140 inventariseren.</p> <p>Correctie korte termijn: de organisatie zal trainingsbehoefte definiëren</p> <p>Oorzaakanalyse: laatste document was niet beschikbaar</p> <p>Corrigerende maatregel: vca en nen 3140 is gevolgd</p> <p>Verificatie: certificaat is beschikbaar</p>	Bekwaamheid en vaardigheden	27 jun 13	1306GKA 01	4.4.2

1. Gradatie van de bevinding *

2. New, Open, Closed

3. Beschrijving van de LRQA bevinding

4. Review door LRQA

5. Proces, aspect, afdeling of thema

6. Datum van de bevinding

7. YYMM<Initialen>seq.#

8. Norm paragraaf van toepassing

* Major NC = Major non conformity

Minor NC = Minor non conformity

7. Audit Programma/Plan

Bezoek Type	Focus		Certificaat vernieuwing	SV1	SV2	Focus		Certificaat vernieuwing
Verloop Datum	Jan. 2015							06-2019
Start Datum	23-1-2015		23-06-16	03-17	01-18	12-18		
Eind Datum	23-1-2015		24-06-16	03-17	01-18	12-18		
Audit Dagen	1		2	1	1	1		
Verandering in het effectieve aantal medewerkers (zo ja geef nieuwe aantal)	9		J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N
Informatie over de doelstelling van de verschillende bezoeken kan worden gevonden in de Klantentoelichting die in dit rapport is opgenomen of op onze website www.lrga.nl . Verder zijn er voor de verschillende bezoeksoorten Client information Notes beschikbaar. De auditcriteria en het auditteam zijn vermeld op de voorpagina van dit rapport. Wanneer tijdens de audits begeleiders of trainees aanwezig zijn wordt de klant hierover separaat geïnformeerd.								
Proces / aspect / locatie <i>Definitieve selectie zal worden bepaald na toetsing van de directiebeoordeling en de actuele prestaties</i>								
Directiebeoordeling	X		X	X		X		X
Interne Audits	X		X	X		X		X
Continu Verbeteren	X		X	X		X		X
Management van wijzigingen	X		X	X		X		X
Correctieve maatregelen	X		X	X		X		X
Preventieve maatregelen	X		X	X		X		X
Klachten Management	X		X	X		X		X
Logo gebruik	X		X	X		X		X
Doeltreffendheid van het management systeem met betrekking tot het realiseren van de doelstellingen	X							X
Verkoop	X		X		X			X
Inkoop	X			X				X
Logistiek	X			X		X		X
Administratie	X		X		X	X		X
Technische dienst	X		X	X				X

Scope	In en verkoop uit voorraad (be) leveren van schoonmaakmiddelen, -materialen en -machines, persoonlijke beschermingsmiddelen en facilitaire verbruiksgoederen, alsmede reparatie, onderhoud en verhuur van reinigingsmachines.
Uitsluitingen	7.3 ISO 9001

Begintijd audit (bij benadering)	8.00 uur	Eindtijd audit (bij benadering)	16.00 uur	De exacte begin- en eindtijden van de audit worden afgesproken tijdens het pre-auditcontact met de auditor.
----------------------------------	----------	---------------------------------	-----------	---

NB: indien er meerdere auditteamleden betrokken zijn bij de audit en/of de audit langer duurt dan 1 dag, is er een aanvullende detailplanning van de activiteiten van ieder teamlid per dag vereist.

Datum VM/NM	Auditor 1	Auditor 2	Norm
23-1-2015	R.M. Steinz		ISO 9001 + 14001

8. Volgend bezoek details

Bezoek type	TR (Hercertificatie)				
Thema('s) voor volgend bezoek	Nog te bepalen				
Audit dagen	2	Verloop datum	Juli 2016	Bezoek start / eind datums	23 en 24-6-2016
Locatie	Waalwijk				
Activiteiten codes	650101, 109001				
Team	Remo Steinz				
Norm(en) / Schema('s)	ISO 9001:2008, ISO 14001:2004				
Opmerkingen en instructies					

9. Assessment plan

Assessment type Her certificaite	Assessment criteria ISO 9001 + 14001
Assessment team R.M. Steinz	Assessment datum(s) 23 en 24-6-2016

(Dag 1)

08:00	Openingsvergadering met het management waarbij een uitleg wordt gegeven over de omvang van de audit, de audit methodiek en rapportage. Tevens zal de bedrijfsorganisatie en het assessmentprogramma worden besproken.
08:15	Directie managementsysteem
11:00	Inkoper
12:00	Lunch.
13:00	KAM-manager
14:00	Bespreking van de bevindingen van deze dag
14:15	Vorbereiding van de eindrapportage
15:30	Einde 1 ^o auditdag

(Dag 2)

08:00	Verkoper
10:00	Magazijn
12:00	Lunch.
13:00	Expeditie
14:00	Bespreking van de bevindingen van deze dag
14:15	Vorbereiding van de eindrapportage
15:30	Eindbespreking met het management waarbij een samenvatting wordt gegeven van de bevindingen en de aanbevelingen.