

# Focus bezoek

Rapport voor:

## Schwartzmans B.V.

<b>LRQA referentie:</b>	RQA 9932030/ 0032
<b>Assessment datum:</b>	2-12-2015
<b>Assessment locatie:</b>	5145 PD WAALWIJK
<b>Assessment criteria:</b>	ISO 9001:2008 ISO 14001:2004
<b>Assessment team:</b>	Remo Steinz
<b>LRQA kantoor:</b>	Rotterdam

## Inhoud

1.	Management samenvatting .....	3
2.	Assessment samenvatting .....	4
3.	Constateringentabel - ISO 9001:2008 .....	8
4.	Closed Findings - ISO 9001:2008 .....	9
5.	Constateringentabel - ISO 14001:2004 .....	10
6.	Closed Findings - ISO 14001:2004 .....	11
7.	Audit Programma/Plan .....	13
8.	Volgend bezoek details .....	15
9.	Assessment plan .....	16
10.	Assessment plan .....	17

## Bijlagen

CIF\_RQA9932030\_0115\_rms

<b>Dit rapport is besproken met en geaccepteerd door:</b>	
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 2-12-2015 is een 3<sup>e</sup> surveillance / focus audit uitgevoerd bij Schwartzmans BV te Waalwijk volgens de ISO 9001:2008 en ISO 14001:2004 schema eisen. Bij de beoordeling van het milieumanagement systeem is rekening gehouden met de eisen uit het SCCM interpretatiedocument N110707, revisie 1, 7 februari 2013.

Bij dit onderzoek zijn geen nieuwe minor NC's vastgesteld.

De organisatie is zeer klantgericht, waarbij op alle fronten wordt gezocht naar mogelijkheden voor verbetering. De organisatie werkt op basis van "mutual sustainability" principes aan verdere verbetering van persoonlijke en procesprestaties. De bedrijfsfilosofie is "een schone, veilige leef- en werkomgeving faciliteren waarin men zich onbezorgd prettig gaat voelen". Door de directie wordt deze missie proactief uitgedragen en ingevuld, waarbij veel aandacht is voor de eisen / wensen van vele belanghebbende.

Het kwaliteits- en milieu management systeem omvat principe's van Lean, Kaizen, 5S. Het gecombineerde managementsysteem voldoet blijvend aan de gestelde eisen. Bij de focus audit is het managementsysteem beoordeeld waarbij met een schuin oog gekeken is naar de criteria ISO 9001:2015 en 14001:2015. Op de duim genomen wordt er bij het transitie onderzoek geen moeilijkheden verwacht met betrekking tot de context analyse en invulling van verbeter- en beheers activiteiten. Om die reden is een halve audit dag voor transitie mede gezien de beperkte organisatie als reëel geacht.

### Continu verbeteren:

De organisatie heeft de afgelopen periode haar milieu prestaties verder verbeterd. Door verdere digitalisering van de administratieve processen en verbeterde beschrijvingen is het voor de belanghebbende nog eenvoudiger gemaakt om de wegen te vinden in werkwijze en prestatie verbeteringen.

Na order picking is bij verkoop buitendienst het verbeteren verder aangeslagen. Door middel van trainingen / video's, instructies enz. wordt geappelleerd aan verdere bewustwording. 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.

Door maatwerk software OIS (Van Hulst) wordt bedrijfsspecifiek klant informatie intern en met de klant in een open omgeving gedeeld. Meer en meer wordt met instructies en bedrijfs filmpjes gewerkt. Door middel van QR code worden product en (milieu) veiligheidsinformatie snel gevonden door eigen medewerkers, klanten en andere aangesloten bedrijven. Nieuw is het vullen van webinhoud door toeleveranciers.

### Aandachtsgebieden voor het senior management:

Met betrekking tot certificatie scope voor certificatie ontbreekt het advies deel met betrekking tot schoonmaak oplossingen. Bij het transitie onderzoek dient de certificatie scope door de organisatie bepaald / geclaimd te worden.

## 2. Assessment samenvatting

### Introductie:

De openings en sluitingsvergadering is met W. Schwartzmans Directeur uitgevoerd. 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."

Als nace code zijn 650101 EMS General business services – Low en 109001 QMS Core Code bepaald. Deze is juist en de auditor beschikt over deze scope.

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 de voorbereiding op de hercertificatie audit in 2016.

**Assessor:** R.M. Steinz

**Focus**

Managementsysteem &  
Focus

**Auditee(s):**

W. Schwartzamans (directeur)  
F. Keijlerd (manager logistiek)

**Onderwerpen en informatiebronnen:**

- **Review:**  
Wijzigingen in de organisatie; trends in klanttevredenheid; klachten en andere prestatie indicatoren; wijzigingen in het gedocumenteerde systeem; verbeterprojecten; trends in uitgeschreven tekortkomingen uit interne- en externe audits; kwaliteit uitgevoerde directiebeoordelingen.
- **Preview:**  
Ontwikkelingen in de organisatie en de omgeving; strategie, beleid en doelstellingen in relatie tot deze ontwikkelingen; geschiktheid van het managementsysteem.

**Planning:**

aandachtspunten tijdens certificaatvernieuwing; geschikte auditthema's; wenselijkheid gespecialiseerde assessors; afspraken over rapportage, locatiebezoeken etc.

**Evaluatie en conclusies:**

**Review**

- Door middel van interne audits en compliance checks volgens verschillende norm eisen wordt de volledigheid van het managementsysteem bevestigd / onderbouwd. Zoals in de managementsamenvatting en verder beschreven weet de organisatie continu haar prestaties te verbeteren. Verbeteringen zijn en worden doorgevoerd. In het handboek zijn eisen vanuit ISO 9001, 14001 enz. beschreven. Gerapporteerde adviezen en tekortkomingen worden verwerkt in het managementsysteem.
- De organisatie heeft een beter inzicht in kosten opbouw, prijs enz. waardoor betere onderbouwde besluiten genomen kunnen worden.
- De markt is in omzet verkleind maar rendement is behouden.
- Mond tot mond reclame over bedrijf en uitnodiging van opdrachtgevers na geleverde prestaties is bewijs van kwaliteit. De organisatie profileert zich als adviseur en is betrokken bij project realisatie.

**Preview:**

- De Nederlandse markt regio Oost-Brabant is het potentieel wervingsgebied. Klant binding wordt gezocht in de vorm van voorspellende software waarmee de afnemers verder ontzorgd wordt.
- Op het gebied van milieu zijn de grootste winsten te boeken in brandstof verbruik. Privé verbruik en het nieuwe rijden dat intern voor staf wordt gepromoot. Het carpoolen, minder kilometers maken en bewust plannen is onderdeel van het beleid.

**Aandachtsgebieden:**

**Planning**

- In het verdere verloop van de volgende certificatie onderzoeken wordt acties benoemd in de preview in het oog gehouden.
  - Kwaliteitskosten zijn globaal in beeld gebracht. Deze kunnen nadrukkelijker in relatie met (eigen) gerapporteerde afwijkingen worden gezet.
-

### Onderwerpen en informatiebronnen:

- Wet en regelgeving & compliance
- Magazijn veiligheidschecklijst 24-3-2015 door M. Linneman namens EVO
- Visie en missie
- Matrix proces 28-11-2015 (MAR)
- MSDS, Vaststellen juiste opgave samenstelling schoonmaak middelen
- Toetreden leveranciers en partnerschap Leverancier bezoek SCA & Diversey enz. en andere partners
- Partner Staples en gebruik Cross dock
- Relatie en monitoring betaling en levering (voor en achterkant in beeld)
- Order picken op voice in plaats vanaf lijst
- Tenderen van opdrachtgevers (Bijv. gemeente Waalwijk)
- Management review 1-5-2015
- Audit 1-5-2015 Gerlof Sijnstra (ingehuurde auditor)
- Milieu prestatie 2008 met 2014 vergeleken

### Evaluatie en conclusies:

- AIM 3-12-2015 ingevuld Type C inrichting (was voorheen type b) i.v.m. opslag CMR stoffen ADR / PGS 15 door adviseur Jaap van der Steen voor EVO ingevuld 9-10-2014. Actie RIE voor mechanische ventilatie opstellen is vermeld op actielijst (opvolgen). Informill / google / veiligheidsadviseur (J. v/d Steen) wordt gebruikt ter vaststelling.
- MAR wordt tevens gebruik als competentie management tool.
- Bij bestelling MSDS verstuurd, QR code systeem en update achter web shop is sluitend.
- Controle, wijziging VIB controle van MSDS en door inkoop functioneerd.
- Inrichten verkoop systeem op klant wens / eis werkt voor bijvoorbeeld geen chloor op black list en daardoor niet te bestellen. Sovak black list product verboden bij vaatwasmiddel Suma Nova (hard)
- Partners en leveranciers worden apart onderzocht en verhoogde samenwerking (wederkerigheid) wordt gebruikt. THT en cross dock Staples is bewijs van gewenste samenwerking.
- 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. Bij opstellen management review is deze met de medewerkers verbeterd is o.a. door werken met Lidia teruglopen van fout percentage.
- 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.
- Bedrijf werkt met tips en tops naast klant enquête. Tips en tops klant tevredenheidsmeting loopt aan de achterkant van bedrijf (belvering)
- Storingsbrieven is 2 maanden terug ingevoerd. Nu werkt men nog met virtuele boete pardoos, maar naar zegge doorgevoerd (inzicht kwaliteitskosten). Leverancier DEB vestiging Tilburg is dicht en uitlevering vanuit Duitsland geeft leveringsprobleem en hoog percentage storingsbrieven.
- Principe en strategie (aansluiten op volume klant en omvang organisatie)
- Bewuste keuze om in beperkt regio klanten te beleveren. Dit heeft geleid tot dichter netwerk, minder kilometers per volume. ISO klant enquête (hoe belangrijk is onze relatie voor u, wat voor cijfer geeft u de relatie en wat vindt u goed aan onze relatie wordt bepaald en geanalyseerd.
- Terug leveren energie aan net, gas verbruik is gedaald. Onderzoek investeren in elektrisch transport loopt. Gewerkt wordt met 3 maten dozen of volle doos af leverancier.

### Aandachtsgebieden

- Elektrisch verwarmen en koelen magazijn onderzoeken.
- Reviewen waarde toekennen en keuze stakeholder analyse traceerbaar maken / beschrijven.
- Werkwijze risico bepaling – beheersing en vaststelling compliance (uitvoering / werkwijze) is niet nadrukkelijk intern getoetst. Bepaling van risico – beheersing balans is mager.

***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***

---

**Assessment van:** Inkoop / verkoop  
(bedrijfsbureau)

**Auditee(s):** T. Wagenmakers (inkoper /  
verkoop binnendienst)

### Onderwerpen en informatiebronnen:

- Verkoop binnendienst
- Inkoop en bestel proces
- Voorraad / Just in Time / leveringsbetrouwbaarheid
- Informatie en communicatie (kwaliteit, veiligheid en milieu) naar de markt
- Klantvragen, informatie terugvindbaarheid en communicatie

### Evaluatie en conclusies:

- Geen login nieuwe klant door verkoop binnendienst is aan te maken (i.v.m. o.a. kortingspercentage).
- Vraagstelling verwijdering urine in voeg / vloer tegels. Advies is verkoop van fles Urisiet PIP (product informatie blad) en VIP (veiligheidsinformatie blad) zijn aanwezig voor dit product.
- Door Pieter van beek worden VIP bladen bijgewerkt.
- Afhaal order (balie) heeft hoogste prioriteit in order verwerkingsproces.
- Afboeken voorraad bij verkoop is geautomatiseerd en functioneert.
- Retour leveren en bijboeken door order picken administratief loopt om bedrijfsbureau heen.
- 3 weken levertijd Urisiet Helichem BV (Belfeld Limburg) is in bestel systeem vermeld en minimale voorraad is afgestemd op historische leveringen.
- Levertijd Diversey 2 werkdagen, Wecovvi Trading BV Zwolle leverafsprak door samenvoegen deelbestellingen is gemaakt, wordt opgevolgd en is gedocumenteerd.
- 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.
- Op basis van bestel advies wordt inkoop doorgezet naar de leverancier. Vanuit inkoop order systeem wordt inkoop voor bijvoorbeeld Helichem #15120027 Franko levering, leveren voor 17 dagen opgevolgd.
- Gevolgd is order #15100340 d.d. 29-10-2015 besteld en d.d. 19-11-2015 ontvangen. Dit volgens afspraak. Coli en inhoud wordt door expeditie gecontroleerd en ingeboekt in voorraad.
- Afwijkingen bij eigen leveranciers wordt op notie briefjes vermeld. DEB, SCA en Diversey hebben de meeste klant meldingen. Diversey heeft de hoogste leveringsdichtheid.
- Op juiste tijd klant beleveren en klant meld mondeling tevredenheid.
- Door verkoop buitendienst wordt milieu vriendelijkheid producten bepaald.
- Storingskaartjes op aantal, melding enz. geanalyseerd in financieel maandrapport.
- PGS 15 opslag van ADR klasse 3 (brandstoffen), minder dan 10.000 kg opslag in 3 verschillende opslag voldoet aan eisen.
- Credit safe wordt verplicht uitgevoerd bij verkoop en leveranciers beoordelingen.
- Informatie bladen worden pro actief bijgehouden. 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

- Door diversey wordt met eco label Tasky johnteck forward free 5 liter voor schrobmachine verkocht. Vergelijkbaar is Industrie reiniger LS voor schrobmachine (laag schuimend). Verschil in milieu belasting is niet bekend bij bedrijfsbureau. Kennis aanbieden / onderzoek milieu vriendelijke reinigingsmiddelen is bij bedrijfsbureau te verbeteren.
- Geen milieu eisen worden gesteld aan transport / logistieke processen (wordt wel gemeten).

***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	SV2	Focus	Certificaat vernieuwing	SV1	SV2	Focus		Certificaat vernieuwing
Verloop Datum	Jan. 2015	Jan 2015	Sept 2016					09-2019
Start Datum	23-1-2015	2-12-2015	23-06-16	03-17	01-18	12-18		
Eind Datum	23-1-2015	2-12-2015	24-06-16	03-17	01-18	12-18		
Audit Dagen	1	1	2	1	1	1		
Verandering in het effectieve aantal medewerkers (zo ja geef nieuwe aantal)	9	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 <a href="http://www.lrga.nl">www.lrga.nl</a> . 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		X
Interne Audits	X	X	X	X		X		X
Continu Verbeteren	X	X	X	X		X		X
Management van wijzigingen	X	X	X	X		X		X
Correctieve maatregelen	X	X	X	X		X		X
Preventieve maatregelen	X	X	X	X		X		X
Klachten Management	X	X	X	X		X		X
Logo gebruik	X	X	X	X		X		X
Doeltreffendheid van het management systeem met betrekking tot het realiseren van de doelstellingen	X	X						X
Verkoop buiten dienst	X		X		X			X
Inkoop / verkoop binnen dienst	X			X				X
Logistieke processen	X			X		X		X
Administratie	X	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, evenals 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
2-12-2015	R.M. Steinz		ISO 9001 + 14001

## 8. Volgend bezoek details

<b>Bezoek type</b>	Hercertificatie RQA9932030 Schwartzmans B.V.				
<b>Thema('s) voor volgend bezoek</b>	Certificaat vernieuwing volgens ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015				
<b>Audit dagen</b>	2	<b>Verloop datum</b>	Sept. 2016	<b>Bezoek start / eind datums</b>	23 + 24-6-2016
<b>Locatie</b>	Waalwijk				
<b>Activiteiten codes</b>	650101, 109001				
<b>Team</b>	Remo Steinz				
<b>Norm(en) / Schema('s)</b>	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015				
<b>Opmerkingen en instructies</b>					
<p>Voor hercertificatie ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 zal een transitie onderzoek worden uitgevoerd a een halve dag. Vaststelling context van de organisatie, scope enz. zal bij dit onderzoek worden bepaald. Afhankelijk van de uitkomst wordt de hercertificering begonnen. Dit onderzoek zal op afstand op de webserver van de klant worden gestart. Vragen worden om 11:00 uur die dag telefonisch of per email gesteld en rapportage zal hierna worden opgemaakt.</p>					

## 9. Assessment plan Focus

<b>Assessment type</b> Focus	<b>Assessment criteria</b> ISO 9001 + 14001
<b>Assessment team</b> R.M. Steinz	<b>Assessment datum(s)</b> 2-12-2015

(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 + Focus
11:00	Inkoper
12:00	Lunch.
13:00	KAM-manager
14:15	Vorbereiding van de eindrapportage
15:30	Eindbespreking met het management waarbij een samenvatting wordt gegeven van de bevindingen en de aanbevelingen.



## 10. Assessment plan TR

<b>Assessment type</b> Certificaat vernieuwing	<b>Assessment criteria</b> ISO 9001:2015 + 14001:2015
<b>Assessment team</b> Remo Steinz	<b>Assessment datum(s)</b> 23 + 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 / KAM Transitie / Management review /
11:00	Verkoop buiten dienst
12:15	Lunch.
13:00	Bedrijfsbureau inkoop en verkoop buitendienst
14:00	Rapportage door de assessor
16:00	Einde

(Dag 2)

08:00	Bespreking van de bevindingen van de vorige dag en het programma voor deze dag
08:15	Technische dienst Demonstratie in en uitgifte materieel Keuring en onderhoud materieel
10:00	Orderverwerking / In- en uitscannen
12:00	Lunch
12:30	ICT / systeembeheer / Homepage Beheer webpagina, rapportage, verwerking verbeteringen, mutatie, tickets
13:30	Onvoorzien
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.