

Transitie

Rapport voor:

Schwartzmans B.V.

LRQA referentie:	RQA 9932030/ 0034
Assessment datum:	26-5-2016, 17-6-2016
Assessment locatie:	Industrieweg 51, 5145 PD WAALWIJK
Assessment criteria:	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
Assessment team:	Remo Steinz
LRQA kantoor:	Rotterdam

Inhoud

1.	Management samenvatting	3
2.	Assessment samenvatting	4
3.	Constateringentabel - ISO 9001:2015	12
4.	Constateringentabel - ISO 14001:2015	13
5.	Audit Programma/Plan	14
6.	Volgend bezoek details	16
7.	Assessment plan TR	17
8.	Certificaat gegevens.....	18

Bijlagen

ISO 9001_2015 transitie checklist
ISO 14001_2015 transitie checklist
CIF_RQA9932030_0616_transitie_16

Dit rapport is besproken met en geaccepteerd door:	
Naam:	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 26-5-2016 is een transitie audit uitgevoerd bij en voor Schwartzmans BV. Bepaald is of de eisen van ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 juist en volledig zijn doorgevoerd binnen het managementsysteem. Bij de beoordeling van het milieumanagement systeem is rekening gehouden met de eisen uit het SCCM interpretatiedocument I23-SCCM_N150504_cert.schema_ISO_14001_NL_5okt15.pdf.

Bij dit onderzoek zijn geen major of 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 principes van Lean, Kaizen, 5S. Het gecombineerde managementsysteem voldoet aan de hiervoor genoemde schema eisen. Bij de hiervoor uitgevoerde focus audit was reeds met een schuin oog gekeken naar de criteria ISO 9001:2015 en 14001:2015 in relatie met het managementsysteem van de organisatie.

Zoals toen reeds vermeld is aan de verwachting voldaan en is deze transitie audit zonder moeilijkheden afgerond. De aannahme om in 2 maal een halve het onderzoek af te kunnen ronden is mede behaald. Een aandachtspunt is voor ieder bedrijf en zo ook dit bedrijf een drijfveer te weten inventarisatie van eisen en compliance. Geadviseerd wordt om de bestaande ISO 9001:2008 en ISO 14001:2004 om te zetten met gelijkblijvende loop / eindtijd naar ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015. Er zijn geen dilemma's gesignaleerd die de geplande hercertificatie audit volgens ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 op 23 en 24-6-2016 in de weg staat.

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. Om de 2 weken wordt door de ICT afdeling het managementsysteem verder verbeterd en uitgebreid.

Door middel van trainingen / video's, instructies enz. wordt geappelleerd aan verdere bewustwording van medewerkers. 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 en is zelf verplicht (memo melder gebruik). Op het gebied van milieu zijn de grootste winsten te boeken in energie (verwarming / koeling), brandstof i.v.m. mobiliteit (het nieuwe rijden dat intern voor staf wordt gepromoot).

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 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 web inhoud door toeleveranciers.

Aandachtsgebieden voor het senior management:

Overweeg om advies activiteiten met betrekking tot delen van schoonmaak oplossingen op te nemen in de scope voor hercertificatie eind juni 2016..

2. Assessment samenvatting

Introductie:

De audit is voornamelijk online op de webserver van de organisatie uitgevoerd. Volgens planning is het onderzoek 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 bekend met procedures van LRQA logo gebruik en de hiervoor bepaalde reglementen m.b.t. gebruik. Onjuist gebruik van "oude" LRQA of RvA log is niet waargenomen.

Certificering kan omgezet worden naar de nieuwe ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 norm. De volgende audit staat in het teken van hercertificatie.

De rapportage heeft wat langer dan gepland op zich laten wachten vanwege afkeuring van de rapportage. De rapportage is uitgebreid met procesblokken van hoofdstuk 4 – 10. Hiervoor is 2 uur aanvullende tijd voor geïnvesteerd.

Assessor: Remo Steinz

Assessment van: managementsysteem

Auditee(s): Dhr. W. Schwartzmans

Onderwerpen en informatiebronnen:

- ISO 9001_2015 transitie checklist
- ISO 14001_2015 transitie checklist
- <http://www.schwartzmans.nl/Over-ons/Stakeholder-Engagement>
- 20160503_SWOT bedrijf en stakeholders
- Lijst met organisaties waaraan uitbesteed wordt
- 20160226_iso14001 spreadsheet (MAR en compliance)
- 20150101_SWM reports (KPI rapportage)
- Compliance audits, Interne audits en directiebeoordeling

Evaluatie en conclusies:

- Zie aantekening in transitie checklist ISO 9001 en ISO 14001 (zie bijlage). Stakeholder analyse is verder verbeterd. Externe, interne relaties, kansen bedreigingen enz. zijn in beeld gebracht.
- Kwaliteitskosten zijn in de vorm van o.a. faal kosten in beeld gebracht. Deze zijn nadrukkelijker in relatie met (eigen) gerapporteerde afwijkingen worden gezet. De regio Oost-Brabant is en blijft potentieel wervingsgebied.
- Klant binding wordt gezocht in de vorm van voorspellende software waarmee de afnemers (directe klant) en eindgebruiker(s) (gebouw gebruikers) verder ontzorgt wordt.
- Het carpoolen, minder kilometers maken en bewust plannen is onderdeel van het beleid.
- Systeem technisch zijn de eisen van beide 2015 normen verwerkt in het managementsysteem.
- Doordat de organisatie al langer op dezelfde werkwijze in dezelfde systeemomgeving werkt is terecht minder tijd nodig geweest voor vaststelling conformiteit ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015.
- De drive van de organisatie gaat in veel gevallen verder dan de wil en visie van leveranciers en opdrachtgevers.
- In het managementsysteem zijn vanuit eigen visie afspraken gemaakt binnen de organisatie. Toetsing aan de hand van eisen uit ISO 9001 en 14001 zijn hierna ingevoegd op plekken die niet of onvolledig waren beheerst.
- Op basis van de uitkomsten van de vergelijking norm – systeem voldoet het systeem aan de norm eisen ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015.

Aandachtsgebieden:

- Verder aanvullen compliance eisen en beheersingsgebieden met bronnen bestaande uit: info Mill, SCCM, MKB milieuplatvorm en/of andere kennis aanbieders.
 - Geef voor ISO 14001:2015 par. 4.2c nog duidelijker aan welke compliance verplichtingen zijn.
-



Assessment van:	Context van de organisatie: 4.1; 4.2; 4.3; 4.4	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
Onderwerpen: interne en externe issues, behoeften en verwachtingen en eisen van belanghebbenden en eisen vanuit wet- en regelgeving, toepassingsgebied van het managementsysteem, processen voor het milieumanagementsysteem			
Informatiebronnen: zie procesblok managementsysteem hiervoor.			
Evaluatie en conclusies:			
<ul style="list-style-type: none">• Binnen de kaders van genoemde onderwerpen en informatiebronnen en binnen de kaders van de steekproeven is een afwijking vastgesteld ten opzichte van ISO14001:2015 en ISO 9001:2015.• Het toepassingsgebied van het managementsysteem is vastgelegd in het op internet toegankelijke managementsysteem. De scope-formulering is zoals vermeld op het certificaat. Het toepassingsgebied is een logisch gevolg vanuit de context analyse.• In de stakeholdersanalyse en de bijbehorende SWOT zijn stakeholders benoemd, inclusief de belangen van de stakeholders en de doelen bepaald. De (onderlinge) relatie met belanghebbende is bepaald. Deze opzet geeft voldoende inzicht in de issues van de organisatie. Deze issues zijn vastgelegd en worden geregeld beoordeeld door het senior management.• Als stakeholders zijn onder meer klanten, bevoegd gezag, omwonenden, leveranciers en partners, in de cirkel vastgelegd.• Eisen vanuit wet- en regelgeving zijn geborgd middels het register van wet- en regelgeving en bijbehorende procedure. Het verkregen inzicht is gebruikt bij het vaststellen van de context.• Relevante processen voor het milieumanagementsysteem zijn vastgelegd in procedures en registraties die via internet toegankelijk is.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Geen.			



Assessment van:	Leiderschap: 5.1; 5.2; 5.3	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
<p>Onderwerpen: leiderschap en betrokkenheid, nemen van verantwoordelijkheid, strategische richting van de organisatie, integratie van het managementsysteem met de bedrijfsprocessen, beschikbaarheid van middelen, ondersteuning van managementlagen, , risico's en kansen vaststellen en oppakken, milieubeleid, interne communicatie, toekennen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor relevante rollen</p> <p>Informatiebronnen: interviews en managementsysteem.</p>			
Evaluatie en conclusies:			
<ul style="list-style-type: none">• Binnen de kaders van genoemde onderwerpen en informatiebronnen en binnen de kaders van de steekproeven zijn geen afwijkingen vastgesteld ten opzichte van ISO14001 en ISO 9001:2015.• Het huidige milieubeleid bevat verbintenissen en vertoont voldoende samenhang met de context en milieu-issues (CO2 en afvalstoffen). De verklaring gaat in op voorkomen van verontreiniging, continu verbeteren en voldoen aan wettelijke eisen en er is sprake van een link naar context en belangrijke issues.• Specifieke toewijzing van rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het gebied van management binnen de organisatie is voldoende aantoonbaar. In het functieprofiel van de QHSE manager wordt voldoende ingegaan op kwaliteit- en milieuzorg.• Strategische richting voor de komende jaren is voldoende vastgelegd. De hierin verwoorde belangrijkste kwesties zijn vertaald naar subdoelen en concrete programma's. Deze programma's zijn uitgewerkt en SMART gemaakt.• De organisatie neemt verantwoordelijkheid voor doelen en taakstellingen en heeft deze geplaatst in de context van de strategische visie. Gestuurd op het aantoonbaar realiseren van doelstellingen en ondersteunt deze. Leiderschap wordt getoond, in lijn met de eisen van de norm.• Middelen worden beschikbaar gesteld (via investeringsplannen). Geldt ook voor opleidingsbudget. Het managementsysteem is ook hierin een samenhangend met omzet/ orderportefeuille geheel.• In de directiebeoordeling is het gevoerde beleid geëvalueerd. Doelstellingen van het voorbije jaar worden besproken, ontwikkelingen (omgeving, intern) worden besproken. Een doorkijk naar doelstellingen 2016 - 2017 is gegeven.• Volgens gedefinieerde vastgelegde communicatiestructuur vindt communicatie over strategie, beleid en doelen plaats. De organisatie zet meerdere middelen in ten behoeve van communicatie.• Rollen binnen de organisatie zijn beschreven en verantwoordelijkheden en bevoegdheden toegekend middels functieomschrijvingen.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Geen.			



Assessment of:	Planning: 6.1; 6.2	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
Onderwerpen: risico's en kansen (identificatie en wijze van oppakken), actieplanning ten aanzien van risico's en kansen, milieuaspecten, milieudoelstellingen en planning om ze te bereiken, meetbaarheid, relatie met eisen, communicatie hierover, monitoring, relevantie, SMART-karakter			
Informatiebronnen: interviews en genoemde elementen in hiervoor genoemde procesblokken.			
Evaluatie en conclusies:			
<ul style="list-style-type: none">• Binnen de kaders van genoemde onderwerpen en informatiebronnen en binnen de kaders van de steekproeven zijn geen afwijkingen vastgesteld .• Volgens het verbeter wiel worden risico's en kansen vastgesteld met betrekking tot de kwaliteit- en milieuaspecten. Verschillende outputs (inzicht in risico's en kansen en identificatie van milieuaspecten en wettelijke eisen) zijn vastgesteld en worden bijgehouden.• Volgens de Mutual Sustainability methodieken worden risico's en kansen bepaald en geanalyseerd. Risico's en kansen zijn voldoende in beeld gebracht en gedocumenteerd. Risico en restrisico zijn geanalyseerd. Het geheel geeft voldoende inzicht in stakeholders, belangen van stakeholders, belangrijke kwesties en doelen van de organisatie.• Acties ten aanzien van (significante) kwaliteit- en milieuaspecten en risico's en kansen zijn voldoende uitgewerkt. Er zijn actieplannen opgesteld en deze zijn SMART en worden bijgehouden en gevolgd. Alle informatie is gedocumenteerd.• Men heeft compliance verplichtingen degelijk in beeld gebracht en toets op nakoming. Acties ten aanzien van compliance verplichtingen zijn gepland.• Op basis van een vorm van GAP-analyse is in beeld gebracht welke normelementen wel of niet waren ingevuld.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Aandacht voor de relatie tussen context, scope, risico's en kansen, geïdentificeerde (significante) milieuaspecten, compliance verplichtingen en acties is verder in beeld te brengen en zo de samenhang te duiden.• Over de levenscyclusbenadering en ondernemingsstrategie is goed over nagedacht, maar er wordt beperkt output gegenereerd. Een heldere levenscyclus te beschouwen bij het verlenen van service is lastig in te vullen. Gesproken is over elementen die hier deel vanuit kunnen maken, zoals transport.			



Assessment of:	Ondersteuning: 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
<p>Onderwerpen: beschikbaarheid van middelen (personeel, infrastructuur, omgeving, voor monitoring en meting, kalibraties/ verificaties), kennisborging en kennisdeling/ -ontsluiting, competentiemanagement, bewustzijn van medewerkers, communicatie, genereren van documenten en documentenbeheersing</p> <p>Informatiebronnen: interview, Communicatieschema, Stand-up meetings, personeelsbijeenkomsten (incl SHEQ presentaties), incidenten, verbeterformulieren, werkplekinspecties, Veilig rijden/ efficiënt rijden, Communicatiebord (kpi's, nieuws). Verbeterformulieren onderhoud, compliance, interne audits, register van milieuaspecten, legal, etc).</p>			
Evaluatie en conclusies:			
<ul style="list-style-type: none">• Binnen de kaders van genoemde onderwerpen en informatiebronnen en binnen de kaders van de steekproeven is geen afwijking vastgesteld ten opzichte van ISO14001 en / of ISO 9001:2015.• Communicatie met leveranciers en aannemers over kwaliteit en milieu eisen is voldoende aantoonbaar. Informatie die relevant is voor het milieumanagementsysteem wordt extern via de eigen website gecommuniceerd. Dit betreft ook verplichtingen ten aanzien van communicatie met leveranciers (waaronder aannemers van werk) en afnemers.• Binnen Inkoop is communicatie met leveranciers over milieueisen aantoonbaar. In het Communicatieschema is voldoende aandacht besteed.• Beschikbaarheid van middelen (personeel, infrastructuur, omgeving, voor monitoring en meting, kalibraties/ verificaties), kennisborging en kennisdeling/ -ontsluiting, competentiemanagement, bewustzijn van medewerkers, genereren van documenten en documentenbeheersing) zijn goed geborgd binnen de organisatie. Men heeft bestaande procedures, instructies en registraties ten aanzien van deze onderwerpen nauwelijks hoeven bij te stellen en zijn onverkort geïmplementeerd.• Onderbouwing wordt gevonden binnen HR (beleid, competentiemanagement, opleidingsplanning, functionerings-/ beoordelingsscyclus), binnen onderhoud (onderhoudsbeleid, onderhoudsplanning inclusief eisen voor kalibratie e.d.)• Interne communicatie is degelijk georganiseerd. Medewerkers worden geïnformeerd op diverse manieren (zie informatiebronnen).			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Geen.			



Assessment of:	Uitvoering: 8.1; 8.2	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
Onderwerpen: operationele beheersing van processen en productie, planning, eisen aan producten en diensten (inclusief wijzigingen en registratie), management of change, ontwerp/ ontwikkeling, beheersing van uitbesteding/ externe aanbieders, voorbereid zijn op noodsituaties			
Informatiebronnen: interview, Incidentenprocedure, actueel noodplan, oefeningen van (milieu)-incidenten, beheersing werkzaamheden: beschreven in diverse procedures zoals opgenomen in het digitale managementsysteem online. Milieuaspectenregister, onderhoudsplan (incl. uitbesteed NEN3140, SCIOS, airco's), productie – en meetmiddelen incl. inspecties/ keuringen en kalibraties.			
Evaluatie en conclusies:			
<ul style="list-style-type: none">• Binnen de kaders van genoemde onderwerpen en informatiebronnen en binnen de kaders van de steekproeven is een afwijking vastgesteld ten opzichte van ISO14001 en ISO 9001:2015.• Management of change proces is voldoende geborgd. Volgens verschillende instrumenten worden wijzigingen projectmatig veranderd, gemonitord en beheerst in o.a. de MAR, register wet- en regelgeving enz. Op procesmatige wijze is geborgd dat alle wijzigingen voor- en achteraf worden getoetst op kwaliteit en milieu prestaties. Voldoende invulling is gegeven aan de management of change principes.• Voor procesbeheersing zijn geen (grote) wijziging doorgevoerd. Op gelijke wijze zijn voldoende beheer methode actief waardoor zekerheid over primair proces aanwezig is. De reeds bestaande procedures, instructies en registraties ten aanzien van deze onderwerpen niet hoeven bijstellen en heeft deze onverkort geïmplementeerd.• Onderbouwing wordt gevonden binnen de verschillende instructies en procedures in het systeem.• Inkoopprocessen zijn geborgd. Uitbestedingen volgen dezelfde procedure als inkoopprocessen en zijn daarmee eveneens geborgd.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Geen.			

Assessment of:	Evaluatie van de prestaties: 9.1; 9.2; 9.3	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
Onderwerpen: monitoren, meten, analyseren en evalueren, interne audits, analyses, directiebeoordeling, registraties/ rapportages			
Informatiebronnen: interview, Directiebeoordeling, procedure interne audits, interne audit-planning 2016, rapportage interne audits, overzicht van te monitoren en te meten milieuaspecten (Registraties van elektriciteit en verwarming en afvalstoffen, Compliance verplichtingen.			
Evaluatie en conclusies:			
<ul style="list-style-type: none"> Binnen de kaders van genoemde onderwerpen en informatiebronnen en binnen de kaders van de steekproeven zijn geen afwijkingen vastgesteld ten opzichte van ISO14001 en ISO 9001:2015. In de directiebeoordeling zijn verplichte onderwerpen voldoende aantoonbaar en beoordeling betrokkenheid is netjes verzorgd. Een beschouwing op de stakeholdersanalyse, besluiten ten aanzien van opvolging van doelen en kpi's en de algehele conclusie over de geschiktheid van het managementsysteem is netjes onderbouwd. Meting/ monitoring is afdoende georganiseerd. Evaluatie van compliance verplichtingen is voldoende. Procedures en registraties zijn actueel en geïmplementeerd. Interne audits zijn uitgevoerd volgens de standaards ISO14001:2004 en ISO 9001:2008. De planning 2016 is auditering volgens de ISO14001 en ISO 9001:2015). Audits hebben voldoende diepgang en procesgericht. Ze leveren voldoende verbetering van het systeem. 			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none"> Geen. 			

Assessment of:	Verbetering: 10.1; 10.2; 10.3	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
Onderwerpen: afwijkingen en corrigerende maatregelen, continue verbetering			
Informatiebronnen: interview, overzicht verbeter tickets (inclusief resultaten van interne audits), procedure Corrigerende maatregelen.			
Evaluatie en conclusies:			
<ul style="list-style-type: none"> Binnen de kaders van genoemde onderwerpen en informatiebronnen en binnen de kaders van de steekproeven zijn geen afwijkingen vastgesteld ten opzichte van ISO14001 en ISO 9001:2015. Genoemde onderwerpen zijn zaken die van oudsher goed zijn geborgd binnen de organisatie. Binnen de bestaande procedures, instructies en registraties is ten aanzien van deze onderwerpen geen bijstelling nodig geweest vanuit de "oude normen". De procedures zijn onverkort geïmplementeerd. Registraties m.b.t. afwijkingen (milieu incidenten, non conformities bij audits) zijn aanwezig en worden bijgehouden en geanalyseerd op onder meer trends. Bewaking en opvolging is door middel van het ticket systeem (zie eigen verbetervoorstel hieromtrent). 			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none"> Geen nadere aandachtsgebieden. 			

3. Constateringentabel - ISO 9001:2015

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. Constateringentabel - ISO 14001:2015

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

5. Audit Programma/Plan

Voorafgaand aan de afsluitende bijeenkomst, moet het auditteam de geschiktheid van het auditprogramma bevestigen of eventueel vereiste wijziging identificeren (bijv. betreffende de reikwijdte, tijdsduur of data van de audit, controlefrequentie, competentie).

Bezoek Type	Focus	Transitie	Certificaat vernieuwing	SV1	SV2	Focus		Certificaat vernieuwing
Verloop Datum	Jan 2015	Mei 16	Sept 2016					Sept.2019
Start Datum	2-12-2015	26-5-16	23-06-16	03-17	01-18	12-18		
Eind Datum	2-12-2015	26-5-16	24-06-16	03-17	01-18	12-18		
Audit Dagen	1	1	2	1	1	1,5		
Verandering in het effectieve aantal medewerkers (zo ja geef nieuwe aantal)	9	9	9	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N
Informatie over de doelstelling van de verschillende bezoeken kan worden gevonden in de Klantentoechting 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	X		X
Interne Audits	X	X	X	X	X	X		X
Continu Verbeteren	X	X	X	X	X	X		X
Management van wijzigingen	X	X	X	X	X	X		X
Correctieve maatregelen	X	X	X	X	X	X		X
Preventieve maatregelen	X	X	X	X	X	X		X
Klachten Management	X	X	X	X	X	X		X
Logo gebruik	X	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
Inkoop / verkoop binnen dienst				X				
Logistieke processen				X		X		
Administratie	X		X		X	X		X
Technische dienst			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	

Begintijd audit (bij benadering)	9.00 uur	Eindtijd audit (bij benadering)	17.00 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

6. Volgend bezoek details

Bezoek type	Hercertificatie RQA9932030 Schwartzmans B.V.				
Thema('s) voor volgend bezoek	Certificaat vernieuwing volgens ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015				
Audit dagen	2	Verloop datum	Sept. 16	Bezoek start / eind datums	23 en 24-6-2016
Locatie	Waalwijk				
Activiteiten codes	650101, 109001				
Team	Remo Steinz				
Norm(en) / Schema('s)	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015				
Opmerkingen en instructies					

7. Assessment plan TR

Assessment type Certificaat vernieuwing	Assessment criteria ISO 9001:2015 + 14001:2015
Assessment team Remo Steinz	Assessment datum(s) 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.

8. Certificaat gegevens



CONCEPT CERTIFICAAT

Hiermede wordt verklaard dat het managementsysteem van:

Schwartzmans B.V.

Industrieweg 51, 5145 PD WAALWIJK

door Lloyd's Register Quality Assurance is geëvalueerd en goedgekeurd volgens de volgende normen:

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

Het managementsysteem is van toepassing op:

In en verkoop uit voorraad (be) leveren van schoonmaakmiddelen, -materialen en -machines, persoonlijke beschermingsmiddelen en facilitaire verbruiksgoederen, evenals reparatie, onderhoud en verhuur van reinigingsmachines.

Certificaat vervaldatum: 15-9-2016

Soort certificaat:			
<input checked="" type="checkbox"/> Enkel certificaat <i>(Vul dit formulier in)</i>	<input type="checkbox"/> Certificaat per locatie <i>(Vul dit formulier in per locatie)</i>	<input type="checkbox"/> Multi-site certificaat <i>(Vul tevens formulier voor meerdere vestigingen in)</i>	<input type="checkbox"/> Meerdere talen <i>(Vul per taal de vereiste formulieren in)</i>
Accreditatie / Aantal Certificaten:			
<input type="checkbox"/> UKAS /	<input checked="" type="checkbox"/> RvA /	<input type="checkbox"/> /	<input type="checkbox"/> Niet geaccrediteerd /
Reden van het certificaat:			
<input type="checkbox"/> Initiële audit	<input checked="" type="checkbox"/> Certificaatwijziging	<input type="checkbox"/> Certificaatvernieuwing	
Nadere instructies: Actueel aantal FTE's: (alleen voor HKZ)			
<input type="checkbox"/> QA Register entry (alleen voor UKAS accreditatie)	<input type="checkbox"/> Vereist	<input checked="" type="checkbox"/> Niet vereist	