

Certificaat vernieuwing

Rapport voor:

Schwartzmans B.V.

LRQA referentie:	RQA 9932030/ 0033
Assessment datum:	23 en 24-6-2016
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	17
4.	Constateringentabel - ISO 14001:2015	18
5.	Audit Programma/Plan	19
6.	Volgend bezoek details	21
7.	Assessment plan TR	22
8.	Certificaat gegevens.....	23
9.	Assessment plan SV1	24

Bijlagen

Geen.

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 23 en 24-6-2016 is een certificaat verlengingsaudit uitgevoerd bij en voor Schwartzmans BV. Bepaald is of er blijvend aan de eisen van ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 wordt voldaan binnen het managementsysteem van de organisatie. Bij de beoordeling van het management systeem is rekening gehouden met de eisen uit het SCCM interpretatiedocument I23-CCM_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 van 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.

Geadviseerd wordt om de ISO 9001:2015 en ISO 14001:20015 met 3 jaar te verlengen. Er zijn geen beperkingen gesignaleerd die een positief hercertificatie volgens ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 in de weg staat.

Continu verbeteren:

De organisatie heeft de afgelopen periode haar inzicht in haar kwaliteit en 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, beste werkwijze 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 geboekt in energie (verwarming / koeling), brandstof verbruik i.v.m. mobiliteit (het nieuwe rijden dat intern voor staf wordt gepromoot). Uit de CO2 en energie prestaties ten opzichte van omzet / orders is bewijs geleverd dat de organisatie haar milieu prestaties heeft verbeterd.

Stappen zijn door het bedrijf gezet om inventarisatie van eisen en compliance beter te beheersen. De organisatie is zich nu aan het voorbereiden voor certificatie volgens ISO 27001. Dit doet zij samen met haar ICT partner van Hulten. Door maatwerk software OIS (Van Hulten) wordt bedrijfsspecifiek klant informatie intern en met de klant in een open omgeving gedeeld. Verdere optimalisatie en verbeteringen worden geautomatiseerd.

Aandachtsgebieden voor het senior management:

Aandachtspunten onder de procesblokken in hoofdstuk 2 van deze rapportage.

2. Assessment samenvatting

Introductie:

De audit is op basis van verschillende interviews volgens het auditplan TR voor de organisatie 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.

De opening en sluitingsvergadering is gehouden met W. Schwartzmans.

Certificering kan met 3 jaar verlengd worden voor: ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 norm. De volgende audit staat in het teken van de 1^e surveillance audit.

Assessor: Remo Steinz

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 en verder in deze rapportage.			
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 ISO14001:2015 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 kwesties van de organisatie. Deze kwesties 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. • Stakeholder analyse en doelstellingen zijn netjes uitgewerkt op de openbare website. • Wip richtlijn (droog opslaan in zorginstelling) eis biologisch afbreekbare verpakking en schoonmaakmiddelen. • Nissan NV 200 aangeschaft en opgeladen met eigen opgewekte stroom 			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none"> • Van der Wind Leverancier (afbreekbare zakken Saled air 100%) in zijn LCA-centre wordt onderzoek aan voldoen ISO 14041 uitgevoerd echter is hierover beter te communiceren. 			



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. De organisatie is dynamische en overnemen van elkaars werk is heel normaal.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Geen.			



Assessment of:	Planning: 6.1; 6.2	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
<p>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</p> <p>Informatiebronnen: interviews en genoemde elementen in hiervoor genoemde procesblokken. Lijst sociaal en maatschappelijk en sociaal gedrag (ondersteuning lokale regionale gemeenschap)</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.• 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.• ISO 27001 doelstelling (ICT) trend eis bij aanbesteding bedreiging voor de organisatie.• Door regionale inzet worden aanbestedingen gewonnen (1 uur voor transport aankomst melden wordt netjes aan voldaan).• Chauffeur (32 uur) met pensioen en bij gelijke omzet met zelfde personeelsbestand opgevangen.• Inrichting van organisatie en koppeling van verkoop – logistiek in communicatie. Idem commercieel proces verkoop buiten dienst en offerte uitwerken – buitendienst – binnendienst. Verbeterd is inzicht in offerte traject. Appelleren werkdruk en verdeling werkdruk is door meldingssysteem afd. binnendienst kwaliteitsscherm.• Interview Renate Langermans Coördinator facilitair schakelring geïnterviewd door Kees Klein (Journalist) interviewt en plaatst op face book en eigen website.• Duurzaamheid door sponsoring goede doelen bijv. Bikers4bart, Wajong opleiden en opstap naar niveau 3 en via Adapt naar Bol.com zijn voorbeelden van praktisch MVO beleid.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• 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. Opdrachtgevers worden onvoldoende getriggerd om de LCA eisen (ISO 14041) in te vullen.• Afd. logistiek (picken en eigen vervoer) KDI kwaliteitskaart nadrukkelijk zelf gebruiken in de software.			



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, competentie management, 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.). compliance audit en ondersteuning door beste werkwijze artikel uitwisseling leveranciers XML verbeterpunt bewuste werkwijze nr 259 (PowerPoint) papierloos balie werk ICT storing doorgegeven beste werkwijze Van Hulden ICT dienstverlening Deep linken met site leverancier Steekproef schuifkaartje KDI verwerkt in steekproeforder ticket Van Hulden 16-3-2016</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, competentie management, 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, competentie management, 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).• Verantwoordelijkheden matrix activiteit – risico analyse gevangen (rood processen) gevolgd compliance (blauw) en beheersing is verwijzing naar BBT, opsplitsen naar milieu compartiment en beheersing, calamiteiten, planning, toewijzing en niveau verantwoording in 4 niveau, externe dienstverleners en beheersing, opleidingseisen en wensen en beste werkwijze.• Bewuste werkwijze uploaden door gebruikers naar directeur / kwaliteitsmanager.• Communicatie door middel van Memo melder en overgegaan naar JITBIT (investeren in eigen JITBIT) staat op verbeter / wensen lijst.• Door van Hulden is schuifkaartje KDI in order controle systeem ingebouwd.• Analyse storingskaartjes en communicatie Diversey. Oplossing bestelling vanuit 4 verschillende hubs.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Linken naar beste werkwijze vanuit competentie profiel / risico matrix.• Eis ten aanzien van AQL, steekproef omvang enz wordt alleen voor (eigen) verzend zijde gebruikt. Gebruik aan ontvangst zijde is niet aanwezig / toegepast (doorlinken).• Ontvangst zijde afwijkingen melding / storingen / afwijkingen en relatie steekproef is niet zelf in regelbaar.• Wegend controleren bij verzending is niet ingebouwd als (eind) controle systemen.			

Assessment of:	Uitvoering: 8.1; 8.2	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
<p>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</p> <p>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.</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 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 al 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"> • Kwaliteits verificatie KDI kaartje vaststelling AQL, steekproef omvang en relatie naar begeleider verduidelijken. 			

Assessment of:	Evaluatie van de prestaties: 9.1; 9.2; 9.3	Auditee(s):	Dhr. W. Schwartzmans
Onderwerpen en informatiebronnen:			
<p>Onderwerpen: monitoren, meten, analyseren en evalueren, interne audits, analyses, directiebeoordeling, registraties/ rapportages</p> <p>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. Interne compliance audit G. Zeinstra 27-5-2016 en rapportage 29-5-2016 Brandstof verbruik gebouw en vervoer per order (gem order bedrag tussen 160 – 200). CO prestatie gegevens via duurzameleverancier.nl wordt door bedrijf jaarlijks bepaald</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. • 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 complete 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. • In de compliance audit is naar PGS 15, CLP verordening (verpakking), energie prestatie wordt onderbouwd in document 20151201_SWM 2008 vs 2014. 			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none"> • EED 9% energie reductie in 9 jaar is (nog) niet opgenomen in het eigen MMS. 			



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. Directiebeoordeling 27-5-2016 20160613_SWM report 2015.xlsx (data analyse) Bespreking financiële cijfers aan de medewerkers iedere maand			
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 conformiteit 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).• Reportage analyse (basis directie beoordeling: omzet, logistiek, in en uit , inkoop, admin en telefoon en scan taps.• Door Lydia (gestart mei 2013) minder meldingen op telefoon en mail in en uit gesprekken gedaald en omzet is gestegen• Door middel van snapshots wordt logistiek in en uit rapportage gemaakt waarbij order regels en bijzonderheden (omzet, kosten, winst). Niet meer kopen klanten, nieuwe klanten, verloop• Winst behaald door korting SCA geen bank kosten. Reserveringen en investeringen huisvesting, mobiliteit volgens planning.• Route en co2 prestatie zijn uitgebalanceerd (Euro 6). Warmte pompen voor ruimte verwarming en doelstelling staat voor volgend jaar op de verbeter agenda.• Gebouw isolatie verhoogd door vervanging buitenste schil.• Bedrijf zit in stabiele financiële situatie waarbij investeringen in fase van geplande verandering zit.			
Aandachtsgebieden:			
<ul style="list-style-type: none">• Delen van snapshots / analyse op de server met de gebruikers.			



Onderwerpen en informatiebronnen:

- <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 reportage)
- Compliance audits, Interne audits en directiebeoordeling

Evaluatie en conclusies:

- Kwaliteitskosten zijn in vormen en kosten in beeld gebracht. Deze zijn nadrukkelijker in relatie met (eigen) gerapporteerde afwijkingen in relatie gebracht. 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 worden.
- Het carpoolen, minder kilometers maken en bewust plannen is onderdeel van het kwaliteit en milieu 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:

- Geen.
-

Onderwerpen en informatiebronnen:

- Bezoekverslag systemair te Waalwijk
- Memolijst
- Klachtmelding 13-6-2016 gekrompen kleding
- Inkoop contract Tricor
- Managementreport
- OIS (order informatie systeem) draait achter web shop
- Tips & Tops
- Maken offerte binnendienst.

Evaluatie en conclusies:

- Op basis van demonstratie wordt geadviseerd.
- Geen bonus gedreven adviseer en geen commissie.
- Omzet en breder inzet van andere producten (kantoor / koffie / PBM) bij bestaande.
- Maken van vragen / verkoop scripts opstellen voor verbreding van assortiment.
- Persoonlijke ontwikkeling door werken aan eigen gun factor
- Training NLP 1 dag 3 jaar terug bij vorige
- Van bezoekverslagen worden onderweg memo gesprekken gemaakt. Op basis hiervan worden bezoekverslagen gemaakt in Memomelder
- Iedere maand omzet groei en krimp top 10 per klant toelichting stijgers en dalers per klant en product groep in beeld gebracht (eis van verkoop team).
- Nieuwe klanten per kwartaal vermeld.
- BEMU online klachten installatie bedrijf KOKS gekrompen shirts na wassen 30 graden Celsius
- Leverancier Tricorp gekrompen kleding klacht pending 10 dagen na melden (eind datum 29-6-2016 ingesteld Twan Wagemakers (inkoper). Vrijdag 16-6-2016 klager geïnformeerd.
- Aantal klachten 134 klachten in 2015 en afhandelingstermijn gem. 5.1
- Vragen naar beleving product, gemeten wordt aantal klantbezoeken (810) wordt per verkoop adviseur gemonitord idem aantal opgestelde offerte (124) en gesloten opdrachten.
- Iedere dinsdag bel block (acquisitie, nabellen).
- Korting percentage 80% op polo shirt artikel nr. 1062XL Tricorp 100% gekampt katoen 190 gram/m2. Productinformatie niet onder betreffende shirt opgenomen.
- Veiligheidsinfo blad Uricid d.d. 119-2014 vervangt 20-4-2011 is netjes door organisatie geregistreerd.
- Beleving wordt intern en door klanten herbevestigd.
- Tips (openingstijd aangepast) Tops goede en duidelijk communicatie Kentalis.

Aandachtsgebieden

- Geen beveiliging op onjuist ingevulde kortingspercentage in software.
- Mini enquête in vraagstelling klant bezoek is mager uitgevoerd / gedocumenteerd.
- Gebruik en kennis memomelder verbeteren (geen WIKI / Beste werkwijze).
- Producent Uricid Helichem Belfeld voorziet producten niet van "eigen" MSDSén.

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, administratie en aansturing productie

Auditee(s): Twan Wagenmakers

Onderwerpen en informatiebronnen:

- Inkoop machines en middelen
- OES 2013 (order informatie systeem)
- Opleiding MTS installatie techniek / vakbekwaam persoon
- Stroom uitval en kunnen doorwerken
- Minimum voorraad SCA selectie op SCA magazijn 33 pallets (volle vrachtwagen) uit een magazijn.
- Voorraad verschil
- Winkeldochters
- Contract levertijd, prijs, aantal
- 23-6-2016 storingsbriefje Booy inkoop order 16060256-1 (backorder) Kärcher.schoonmaak machine
- 4-4-2016 leveranciers beoordeeld op kwantitatieve meeting.
- I32598 koffie boon Bravissimo (geen fair trade) inkoop bij Staples (voorraad -2)
- Numatic artikelnr. 815030 (voorraad 27) order Alpha Schoonegroep bestel nr. 16052066d.d. 27-5-2016 geleverd 30-5-2016 volgens afspraak. Eigen vervoer naar Poel jeugd St. Heerhenrikskinderen. Uitlevering en digitale ondertekening door Slabbekroon
- Dispensors actie (gratis tot juli 2016), verwerking – planning (TD) Jurgen van Wanrooij order 16060579 Abiance Emiel 80 dispensors demonteren en nieuwe monteren incl instellen luchtverfrissers (9:00 – 16:00) op een locatie. Geen screening, ID. Gereedschap (accu boormachine, leidingzoeker, lijm).

Evaluatie en conclusies:

- Factureren in nieuwe systeem hick ups volgen.
- Inschakelen van Hulten ICT ticket (snelkoppeling) prio hoog binnen aantal uren.
- Bij noodstroom doorschakelen telefoon functioneerd.
- Op basis van artikelen lijst per magazijn Cuijk, Kochheim, Lillaedit, Skilmaldil, Manheim, Sumeer, Ortman zijn producten door SCA (o.a. Tork). 4% korting per volle trailer SCA uit een magazijn automatiseren en efficiëntie slag.
- Minimale bestelvoorraad ingeregeld.
- Contract strategische voorraad wordt bij praktische minimale voorraad opgeteld.
- Coli en artikel mixen.
- Voorraad verschil en wegboeken / afschrijven 010878.37 Veiligheidsschoen safety jogger ceres laagmodel S3 maat 37. Voorraad wordt direct weggeschreven door de picker of administratie
- Bedrijf past zich aan leveringsperiode / frequentie en minimale bestelvoorraad.
- Koopjes kelder door directie beheert (verkoop winkel dochters).
- Contract artikelen is garantie naar klant voor levering. "standaard" 120 dagen door verkoop in systeem gezet.
- Faillissement Scapino en stopzetting bestelling en goedkeuring William (directeur) uitlevering / bestelling drinkbekers verkoop binnendienst functie.
- Storingsbriefjes worden gemaakt bij afwijkingen in logistieke processen verwerkt door W. Schwartzmans.
- Terugkoppeling storingsbriefjes (gradatie) leidt tot verdere verbeteringen van MS.
- Tellen kwantitatieve aantal storingsbriefjes en memo melder door kwaliteitsmanager / directeur. Verwerkt aantal in directie beoordeling. Vanuit memo melder worden logistieke medewerkers geïnformeerd over genomen acties door de directie.
- Kwaliteitsbeoordeling leveranciers op aantal per type melding naar prijs, aantal en levertijd door scheiding door bron / melder.
- Lean voorbeeld is tijd vrij maken voor automatiseren herhaling / routine matige verrichtingen.
- Verplaatsingen bestelling in reporting op aantal en oorzaak en nuance.
- Planning order picken op route vanuit systeem tot 14:00 uur ingepland in systeem. Route wordt volgens tijdvenster gebouwd. Rekening wordt gehouden met volume voertuig. Fifo vullen van de bus.

Aandachtsgebieden

- Handmatige selectie SCA magazijnen per artikel uit inkoop administratie is VTV.
- Beveiliging op afboeken voorraad overwegen.
- Medewerkers meer betrekking crediteur en debiteur reporting (automatiseren).

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: Magazijn en TD

Auditee(s): Joost de Gouw (logistiek medewerker)
W. Schwartzmans

Onderwerpen en informatiebronnen:

- Dion van Oorschot magazijn medewerker (piek picken)
- Vanaf 14:00 uur picken voor route Bergen op Zoom – Tilburg voor a.s. maandag
- Order picken met Lydia (programma: picken, vullen, tellen / balansen).
- Ontvangst koffie, werkwagens
- Service opdracht reparatie PRIS0048 voor Stichting Prisma 21-6-2016 order nr. 16926
- Eigen gereedschap haakse slijper SWM0053 volgens onderhoudsrapport 16250
- VCA keuringsrapport NEN 3140 SWM0053
- Inkoop kalibratie diensten Mors Smitt case 28493 en factuur 342611 d.d. 10-2-2016
- Inkoop 2^e EazyPAT bij MORS Smitt 11-11-2015

Evaluatie en conclusies:

- Coli tekenen, retour pallet.
- Advion tellen coli en omschrijving coli.
- Verbetering lydia data base fouten, bij balansen verkorten spreek regel in Lydia.
- Ritplan stelt route voor, daarna picken.
- Van schijndel (bode) Transmission voor 14:00 uur picken.
- Afhaal bali is bewuste keuze als middel van klant communicatie.
- 1027 kg brandbare stoffen op 24-6-2016 in BK03 en BK01 (PGS max. 2.0000 Kg) (ADR locatie).
- Voor Stichting prisma wordt reparatie Taski Combimat 300 schrob zuig achterloop met nummer 0048 onderhouden / gekeurd. Besteld zijn vervangende onderdelen en service wordt ingepland en door J. van Wanrooij (B-VCA 2021 en NEN 3140 opgeleid) uitgevoerd.
- Door J. van Wanrooij is haakse slijper SWM0053 (eigen gereedschap) onderhouden en goedgekeurd 25-3-2016.
- Onderhoud en keuring wordt volgens NEN 3140 eisen door NEN 3140 opgeleid persoon uitgevoerd zoals blijkt uit keuringsrapport NEN 3140.
- Kalibratie meetmiddelen wordt beheerst. Door Morst Smitt worden kalibraties jaarlijks uitgevoerd.
- Inkoop wordt volgens eisen uitgevoerd. CE conformiteit #052112 van machine #44G-0239 (EazyPAT) uitgevoerd.

Aandachtsgebieden

- Op NEN 3140 certificaten naar de klant wordt niet een uniek referentie toestelnummer van een van de twee Eazy PAT vermeld.
- Fanta cassis wordt vanuit twee verschillende leveranciers dubbel in het systeem vermeld. Voorraad administratie kijkt bij bestelling artikel nr. 1 niet naar zelfde artikel met nr. 2 zo ook is dit bij voorraad raadpleging dergelijke overlap opgenomen in het geautomatiseerde systeem.
- Stellingskeuringskaartjes voorzien van THT datum.

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:

- Administratie
- Facturatie (crediteuren en debiteuren)
- Order invoer
- Betaald boeken
- Afboeken na binnen boeken na controle prijs
- Receptie
- OIS doorboeken naar boekhoudprogramma VHAS
- Factuur 9001303166 (bestelling) d.d. 22-6-2016 (inboeken op factuur datum leverancier)
- Factuur 16-11005 d.d. 23-6-2016 (levering)

Evaluatie en conclusies:

- 3 dagen 8 uur vervanging overlap dinsdag Ellen (aanmaningen en betaling).
- Betalingstermijn 60 dagen Majestic netto betaald.
- Houweling korting bij betalen binnen 8 dagen 2% korting en betaling binnen 30 dagen is beheerst.
- Factuur scannen en doorzetten als ontvangen functioneerd.
- Chauffeur kan order blokkeren. Na mutatie door andere autoriteit wordt order vrijgegeven voor facturatie in OIS.
- 30 dagen facturatie bewaking door Ellen in programma in VHAS. Per geval worden aanmaningen verstuurd. Na 2^e aanmaning wordt vertegenwoordiger (handmatige actie door administratie).
- Promotie bestellen in web shop (Villa Pardous) op tijd betalen 25 euro cent bij betalen binnen afgesproken termijn betalen.
- Op planbord zijn verbeteringsacties zoals minder papieren facturen vermeld die verder uitgewerkt wordt binnen de organisatie. Bewijs van continue verbeteren blijkt.

Aandachtsgebieden

- Geen.

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 9001:2015

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. 17				Sept.2019
Start Datum	2-12-2015	26-5-16	23-06-16	21-7-17	01-18	12-18		
Eind Datum	2-12-2015	26-5-16	24-06-16	21-7-17	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	RQA9932030 Schwartzmans B.V. SV1				
Thema('s) voor volgend bezoek	Certificaat vernieuwing volgens ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015				
Audit dagen	1	Verloop datum	Sept. 17	Bezoek start / eind datums	21-7-2017
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: 15-9-2019

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)			
QA Register entry (alleen voor UKAS accreditatie)	<input type="checkbox"/> Vereist	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Niet vereist

9. Assessment plan SV1

Assessment type Initiële certificering / Certificaat vernieuwing / Certificaat wijziging	Assessment criteria ISO 9001+14001:2015
Assessment team Remo Steinz	Assessment datum(s) 21-7-2017

(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-management
11:00	Verkoop buitendienst
12:00	Lunch.
13:00	Service & Onderhoud (Technische Dienst)
14:00	Vorbereiding van de eindrapportage
15:30	Eindbespreking met het management waarbij een samenvatting wordt gegeven van de bevindingen en de aanbevelingen.
16:00	Einde onderzoek