

Auditrapport

IBKI



Opgesteld door

Ali Yeganeh

Startdatum audit

16/06/2010



Introductie

Dit rapport is samengesteld door Ali Yeganeh en betreft de auditactiviteiten zoals hieronder aangegeven:

Audit nr. / Type / Datum / Duur	Certificaat / Norm	Adres
7380224 Controle-audit (CAV) 16/06/2010 1.5 dag(en) Aantal werknemers: 50	QSC 250 ISO 9001:2008	IBKI Structuurbaan 2 3439 MB Nieuwegein Netherlands

De omvang en doel van deze controle-audit is het vaststellen of het gedocumenteerde managementsysteem en de toepassing van het systeem in de gehele onderneming voldoet aan de norm NEN-EN-ISO 9001:2008.

Samenvatting en conclusie

De beoordeelde onderwerpen en processen zijn in het algemeen effectief en voldoende beheerst. Op basis van beoordeelde elementen van het systeem kan worden gesteld dat de werking van PDCA-cyclus door de organisatie effectief wordt benut.

Op basis van de resultaten van deze controle-audit kunnen wij u meedelen dat uw managementsysteem voldoet aan de gestelde norm. Het advies van de auditor aan het management van BSI is om het certificaat te continueren.

De corrigerende maatregelen van afwijkingen uit de vorige audit zijn beoordeeld en zijn door uw organisatie niet op alle punten voldoende geïmplementeerd. Deze afwijkingen zoals aangegeven in de relevante secties van dit rapport zullen opnieuw worden beoordeeld in de komende audit.

Er zijn geen nieuwe afwijkingen geïdentificeerd tijdens de audit. Een nadere toelichting op de auditbevindingen treft u aan in de relevante onderdelen van dit rapport.

Beoordeelde onderwerpen en processen

Algemeen:

Het jaar 2009 stond in het teken van het ontwikkelen van een nieuw, online administratief systeem voor alle examens van IBKI zogeheten eBKI. Het project is uitgelopen en qua budget duurder uitgevallen door allerlei oorzaken. Echter is dit een nieuwe weg om de klanten nog gericht en makkelijker te kunnen bedienen. Op dit moment is het systeem operationeel. Echter wordt dit nog intern gebruikt voordat men definitief live gaat voor de klanten. Deze kunnen dan online examens boeken en de gegevens invoeren. Dit zal daarnaast de administratieve last voor IBKI aanzienlijk verminderen.

Gezien het feit dat men momenteel in een overgangfase verkeert, is de audit ook in dit licht uitgevoerd. Het nieuwe systeem zal dan tijdens de volgende audit grondiger moeten worden beoordeeld.

Verder heeft men veel gedaan aan het reviseren en het opnieuw opzetten van het gehele managementsysteem documentatie. Het oude systeem was te lijvig geworden en moeilijk voor de medewerkers in gebruik. Daarom heeft men besloten om de processen en procedures overnieuw in te richten waarbij een keuze is gemaakt om deze in flowcharts op te zetten. Het gehele systeem is via IShare beschikbaar voor de medewerkers. Tevens zijn er processeneigenaren die de bevoegdheid hebben om de documenten te

wijzigen. Een aantal processen is klaar en een aantal moeten nog opgezet worden. De algemene indruk van de auditor was dat deze op een professionele wijze zijn opgezet

Jaarverslag 2009

Het jaarverslag, welk tevens als de directiebeoordeling dient, is besproken met de directie van IBKI. Het verslag ziet er goed uit en gaat in op de ontwikkelingen per productgroep namelijk APK, WRM en onderwijs. De omzet in 2009 is boven het budget uitgekomen. Echter is het resultaat achtergebleven door de overhead. De opdrachttevredenheid van OOMT, VbV, VNA, VenW en Stem aan de hand van KWI-Score scoort boven de doelstelling namelijk 7,7.

Er is door de RDW op basis van de afgesloten SLA een controle uitgevoerd waarvan het verslag is ingezien. Er waren geen opmerkingen vastgesteld. Voor APK toetsten heeft men een nieuw systeem in gebruik genomen welke met pasje werkt welke zowel voor de deelnemers als wel voor de organisatie een gebruiksvriendelijk systeem is met minder administratieve rompslomp.

Opmerking:

Het is aan te bevelen om prestatie indicatoren van een aantal jaren in het verslag te benoemen waarbij de trends waarneembaar zijn;

Interne audits:

Er is een auditplanning voorhanden. Tevens zijn er 4 auditoren ter beschikking. Door vertrek van de oude kwaliteitsfunctionaris is de evaluatie van de interne audits over de 2009 niet aantoonbaar. Wel is vastgesteld dat de audits in 2009 waren uitgevoerd. De audits in 2010 worden gehouden en is men bezig met het invoeren van een nieuw rapportage zoals bij Innovam.

Opmerking:

De bevindingen vanuit de interne audits dienen te worden voorzien van een oorzaakanalyse alvorens men een corrigerende dan wel preventieve maatregel vaststelt.

Klachten

De klachten worden in e-synergy geregistreerd en gecommuniceerd met de desbetreffende afdeling. Het systeem is beoordeeld waarbij is vastgesteld dat er momenteel geen achterstand was. Dit gaf de aanleiding voor het sluiten van de afwijking vanuit de vorige audit. Na het beoordelen van de klachten worden deze door de leidinggevende nog eens bekeken en worden vervolgens doorgestuurd naar de Secretariaat. Deze stuurt een brief aan de klager over de resultaten. Alle correspondentie is goed traceerbaar uit het systeem.

Opmerking:

Het is raadzaam om na te denken over het opzetten van een klachtencommissie om de onafhankelijkheid bij het beoordelen van de klachten te waarborgen. Tevens dient IBKI de klanten aantoonbaar op de hoogte te stellen van de klachten- dan wel eventuele beroepprocedure (in hoeverre dit reeds bij verschillende examens is geregeld is niet nagegaan tijdens de audit).

Team Certificering

Men is druk bezig met eBKI welk sinds kort wordt getest. Het team is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van toetsen en tevens de afgifte en administratieve proces van de waardedocumenten. Veelal werd via SAP gedaan welke nu overgeheveld gaat worden naar eBKI. Een doelstelling is om binnen 9 dagen de resultaten te verwerken. In afgelopen jaar was dit door vertragingen in het proces opgelopen tot 17 dagen. Nu zit men om en nabij 8 dagen. De repro voor de examens en waardedocumenten is uitbesteed aan SecuredDocuments in Ridderkerk.

Opmerking:

SecuredDocuments dient in het kader van de leveranciersbeoordeling te worden beoordeeld. Hiervoor dient IBKI criteria (zoals vanuit SLA) vast te stellen en de prestatie daartegen te meten.

De planning voor het bestellen van de toetsen is beoordeeld. Dit gebeurt drie weken vooruit welke tot nu toe vanuit SAP wekelijks wordt uitgedraaid. De planopdrachten worden via e-mail met de medewerker van het team gecommuniceerd. De toetsen hebben unieke versienummers. De toetsten worden via een elektronisch systeem bij SecuredDocuments besteld. De selectie van toetsen vindt plaats via een toetsenbank. Statisch gezien is de kans niet erg groot dat de deelnemer een zelfde toetst krijgt bij een herkansing maar onmogelijk is het ook niet aangezien men niet altijd weet wie een herkansing doet. Voorlopig blijft dit zo tot fase 2 van eBKI wordt geïmplementeerd.

De afdeling Ontwikkeling doet op dit moment een tweede check op de cijfers voordat men bij certificering overgaat tot afgifte van de waardedocumenten.

Opmerking:

Op dit moment is niet aantoonbaar hoe de controle door de afdeling Ontwikkeling wordt vastgelegd. Op de enveloppen welke klaar liggen voor verdere afwikkeling van waardedocumenten is enkel een paraaf waarneembaar. Echter ontbreekt er een duidelijke en aantoonbare registratie ten aanzien van de controle per cijfer. De check door de afdeling Ontwikkeling zal komen te vervallen in het nieuw systeem en zal worden ingevuld door afdeling Certificering. Wel blijft deze stap noodzakelijk.

Uitvoering Examens:

Het nieuw opgezette processchema is beoordeeld. Er zijn een tal van instructies welke nog tegen het licht gehouden moeten worden om te kijken of ze nog up to date zijn. Het is aan te bevelen om het aantal te reduceren en zich te gaan richten op de aanwezige risico's in het proces. Te veel instructies kan voor de gebruikers een belemmering zijn om deze te gebruiken. De acties vanuit de examens worden via secretaris aan verschillende afdelingen gemeld. Een aantal examenverslagen is ingezien. Sinds een paar dagen is er een Excel overzicht beschikbaar om de acties te bewaken. Dit is een duidelijke verbetering in vergelijking met de verslagen waarbij de status van de acties niet altijd makkelijk te traceren was.

Een aandachtspunt is om de wensen van de deelnemers en zaken zoals Dyslexie mee te nemen tijdens de uitvoering. Uit een klachten bleek dat dit vergeten was. De klacht was gegrond verklaard en de deelnemers was bericht dat hij een tweede keer de toetst mocht maken.

Onderhoud

Er is een rondgang gemaakt in de nieuwe en grote hallen. Het onderhoud aan de aanwezige materieel en auto's wordt bewaakt aan de hand van een overzicht. Echter bleken de brandblussers buiten de termijn van de keuring te liggen. De grijpvoorraden in de werkplaats waren op orde. De bruggen en bokken worden gecontroleerd.

Opmerking:

Voor gebruikte elektrische gereedschappen en haspels wordt op dit moment nog niet voldaan aan NEN3140. Dit is een verplichting vanuit de Arbowet- De auditor had dit punt ook tijdens de vorige audit aangekaart. Bij onvoldoende opvolging kan dit leiden tot een afwijking.

Niet-kritieke afwijkingen uit de vorige audit

Ref.	Onderwerpen en processen	§ v/d norm
A295532/1	Processen die verband houden met de klant	7.2
Omschrijving:	<p>De procedure ontwikkeling examens komt niet geheel overeen met de praktijk. Dit zou te maken hebben met de verschuiving van soort projecten naar steeds grotere waardoor in de procedure genoemde werkorders (F 9320-15) niet meer worden gebruikt. De procedure heeft echter wel een recente datum maart 2009.</p> <p>Tevens is een aandachtspunt om te kijken hoe de formele goedkeuring van de opdrachtgever wordt verkregen door IBKI in het geval dat er sprake is van tussenkomst van consultant Innovam.</p>	

Acties:	De processen zijn aangepast in een nieuwe opzet. Dit aspect is opgepakt.
Gesloten?:	Ja

Ref.	Onderwerpen en processen	§ v/d norm
A295532/2	Klachtenafhandeling	8.2
Omschrijving:	Uit het systeem blijken een aantal klachten waarvan de status binnen de afdeling nog onduidelijk was. Alhoewel het aantal klachten erg laag zijn, is dit in het licht van de ambitie van de organisatie om klachten binnen 3 weken op te volgen een aandachtspunt.	
Acties:	Uit e-synergy bleek er geen achterstand op klachtenafhandeling.	
Gesloten?:	Ja	

Ref.	Onderwerpen en processen	§ v/d norm
A295532/3	Personeel	6.2
Omschrijving:	Het overzicht van examinatoren welk wordt gebruikt bij planning bevat een aantal gevallen waarbij de laatste beoordeling uit 2005 dateert. Gezien het feit dat deze beoordeling eens per twee jaar moeten worden uitgevoerd, is het niet vast te stellen hoe hiermee er rekening wordt gehouden of deze examinatoren niet worden ingezet.	
Acties:	Dit punt is besproken. Echter bleek nog plausibel beantwoord. Dit zal tijdens de volgende audit opnieuw worden beoordeeld.	
Gesloten?:	Nee	

Deze audit is namens BSI uitgevoerd door:

Naam	Functie
Ali Yeganeh	Teamleider

Controle-audits

Onderstaande tabel geeft aan welke activiteiten, locaties en onderwerpen tijdens de controle-audits ten minste aan de orde komen. Indien de omstandigheden dit vereisen kan het controleplan worden aangepast.

Adres	Certificaatnummer / Controleprogramma	
IBKI Structuurbaan 2 3439 MB Nieuwegein Netherlands	QSC 250	
	Bezoekfrequentie:	12 maanden
	Duur controle-audit:	8 uur
	Volgende verlenging:	01/05/2012

Een verlengingsonderzoek zal worden uitgevoerd ter afronding van de controlecyclus, of eerder indien noodzakelijk. Het verlengingsonderzoek is een volledige herbeoordeling van uw managementsysteem.

Plan voor recertificatie

		Bezoek 1	Bezoek 2	Bezoek 3	Bezoek 4	Bezoek 5	Bezoek 6
Afdeling / proces / locatie	Datum (mm/jj):	2009	2010	2011			
	Duur (dagen):	2	1	1			
directie		✓	✓	✓			
kwaliteitsmanager		✓	✓	✓			
Inkoop		✓		✓			
klachten		✓	✓	✓			
Opleidingen		✓		✓			
ontwikkeling examens							
WRM		✓		✓			
Planning		✓		✓			
Certificatie			✓				
Gegevensbeheer			✓				
examinatoren/secretarissen / toezichhouders		✓		✓			
technisch examen-Organisatoren			✓				
medewerkers technische dienst		✓		✓			

Programma volgende audit

Doel van de audit:

De volgende audit is een jaarlijkse controle audit.

Scope van de audit:

De scope is volgende het onderstaande plan.

Datum	Auditor	Tijd	Onderwerpen en processen	§ v/d norm
	Ali Yeganeh	9.00	Het bestuderen van documentatie	
		10.00	Directie (jaarverslag 2010, doelstellingen, eBKI, klachten, klanttevredenheid)	

		11.00	Kwaliteitsmanager (interne audits, iShare, acties)	
		12.00	Pauze	
		13.00	Inkoop en Leveranciersbeoordeling	
		14.00	Nader in te vullen door IBKI	
		16.30	Evaluatie	

BSI behoudt zich het recht voor om de volledige auditkosten in rekening te brengen indien uw organisatie de audit annuleert binnen 30 dagen voor de overeengekomen datum.

Opmerkingen

De audit is verricht met behulp van steekproeven, daarom kunnen afwijkingen aanwezig zijn, die niet zijn geïdentificeerd.

Als u kopieën van dit rapport wilt distribueren, dan dienen alle pagina's van dit rapport toegevoegd te worden.

BSI, haar medewerkers en subcontractors zullen de verkregen informatie vertrouwelijk behandelen en niet verstrekken aan derden, tenzij een en ander wettelijk vereist is of vereist wordt door de accreditatie-instelling. Alle werkzame personen in het audit- en accreditatieproces hebben een geheimhoudingsverklaring getekend.

Just for Customers' is de BSI-website die speciaal gemaakt is om uw organisatie te ondersteunen bij het behalen van maximale voordelen uit uw BSI-certificaat. Meldt u nu aan op www.bsi-global.com/Just4Customers. Wanneer u voor de eerste keer inlogt, zal om uw klantnummer en certificaatnummer gevraagd worden. (47207457/QSC 250).

Deze rapportage en aanverwante documenten zijn uitsluitend opgesteld voor de cliënt van BSI. BSI aanvaardt geen verantwoordelijkheid (juridisch of anderszins) of aansprakelijkheid in relatie tot elk ander doel waarvoor het rapport kan worden gebruikt of derden die zich beroepen op de inhoud van dit rapport.

Indien uw vragen heeft over onze dienstverlening, neem dan contact op met ons Operations Support Team in het Verenigd Koninkrijk of uw lokale BSI-vestiging.

BSI Management Systems B.V.
 Thomas R. Malthusstraat 3C
 PO Box 74103
 1070 BC Amsterdam
 Nederland

Tel: +31 (20) 3460780 Fax: +31 (20) 3460781

E-mail (voor het sturen van uw plan van aanpak): msbeneluxreport@bsigroup.com