

ISO 9001:2008

Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV
Rijkevoort
NEDERLAND



Quality Management Systems Requirements ISO 9001: 2008

ISACert Audit & Certification Report

Report to:

Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV
Hoogeindsestraat 32
5447 PE Rijkevoort
NEDERLAND

Audit date(s): 01-11-2017, 02-11-2017

Audit type: SURVEILLANCE

Auditor(s): S. Klaver

CONFIDENTIAL

All rights reserved. No part of this report may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or any information storage and retrieval system, without the prior written permission of ISACert B.V. Notwithstanding all due care that was given to the writing of this report, ISACert B.V. cannot be held liable for any damage that might result as the consequence of any mistake that might be included in this report.

This audit report may not be used as a proof for certification.

This audit report may not be given to a third party, other than in full.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

This report gives the details of the audit of the Quality Management System of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV hereafter referred as company. The company has requested ISACert B.V. to assess their quality management system against the requirements of ISO 9001: 2008, Quality Management System requirements.

The assessment program and the audit team/auditor, S. Klaver have been presented to the company. The company agreed on the auditor(s) and the proposed program.

Classification and definition of findings

- **Major NC**
 - a) Failure to fulfil one or more requirements of the Management Standard AND/OR
 - b) A situation that raises significant doubt raised about the ability of the clients management system to achieve its intended outputs
- **Minor NC**

A clause has not been fully implemented, but on the basis of objective evidence the functioning of the management system and/or conformity of product/process is not affected

- Remark

Topic for improvement or area that needs further investigation by the auditee.

Actions in relation to the observations

	Major NC	Minor NC	Remark
Actions in relation to observations from an initial or reassessment audit	<p>On the day of the audit the company receives the End of Audit Letter with the found NC's.</p> <p>The company reports and closes within 28 days the NC.</p> <p>The team leader assesses and verifies the executed corrective action.</p>	<p>On the day of the audit the company receives the End of Audit Letter with the found NC's</p> <p>The company reports and closes within 28 days the NC.</p> <p>The team leader assesses and verifies the executed corrective action.</p>	<p>The remarks will be mentioned in the audit report.</p> <p>Extra attention will be paid to remarks during the first coming surveillance audit.</p>
Actions in relation to observations from a surveillance audit.	<p>On the day of the audit the company receives the End of Audit Letter with the found NC's</p> <p>The company reports and closes within 28 days the NC.</p> <p>The team leader assesses and verifies the executed corrective action.</p>	<p>On the day of the audit the company receives the End of Audit Letter with the found NC's</p> <p>The company reports the proposed corrective actions within 28 days.</p> <p>The team leader assesses the proposed corrective actions and verifies the implementation during the first coming surveillance audit.</p>	<p>The remarks will be mentioned in the audit report.</p> <p>Extra attention will be paid to remarks during the first coming surveillance audit.</p>

* If the team leader assesses during the first coming surveillance audit that no corrective measures were implemented, the certificate is suspended, and an additional major non conformity is issued for not taking necessary corrective actions.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

Corrective actions on NC's, being observed during an initial or re-audit or a follow up surveillance, in relation to the documented system, can be verified through written amendments.

If NC's are observed which are related to the use of the management system concerned, a follow up audit on site has to take place to assess and verify the implementation of the corrective actions taken.

In case of an initial or re-audit, ISACert B.V. will take a positive certification decision if all NC's (major and minor NC's) are closed and a positive recommendation of the team leader to ISACert B.V. is available.

In case of a surveillance audit, ISACert B.V. will take a positive decision on continuation of the certificated status, if all major NC's are closed, the actions taken on the minor NC's are accepted by the team leader and a positive recommendation of the team leader to ISACert B.V. is available.

Audit Details

Company Details		
Name of Certification Body: ISACert B.V.		
Auditor(s): S. Klaver	Audit Date(s): 01-11-2017, 02-11-2017	Date of certification: 14-12-2017
Company Name: Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV		
Address: Hoogeindsestraat 32, 5447 PE Rijkevoort NEDERLAND		
Tel. No. 0485-371844		Fax. No. 0485-371831
Company Representative: Dhr. L. Willems		

Scope of Audit; Type of audit: SURVEILLANCE
Nationaal en internationaal transport van stukgoederen, waaronder geconditioneerde goederen hieraan gerelateerde op- en overslag (uitgesloten Ontwerp en ontwikkeling).

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

General company information

Toon Willems en zijn compagnon Jac van Casteren zijn in 1930 gestart met een transportbedrijf in Rijkevoort. In 1934 werd besloten dat Toon Willems alleen verder ging met een taxibedrijf en later een transportbedrijf van vooral agrarische producten waaronder zuivel. In de loop der jaren is Willems Transport uitgegroeid naar een internationaal transportbedrijf. De huidige directie wordt gevoerd door een algemeen directeur waarmee de 3e generatie uit de familie als planning en kwaliteitscoördinator samenwerkt. Het wagenpark bestaat uit ongeveer 58 trekkende eenheden en een divers aanbod van trailers waaronder geconditioneerd transport. Voor een klant in koelverse maaltijden worden de orderpick activiteiten uitgevoerd. De ompakactiviteiten omvatten het verpakken van vooral koelverse maaltijden van grote karren naar kartonnen omverpakkingen. Dit wordt uitgevoerd in een gekoelde ruimte die ongeveer 6 jaar geleden is gebouwd in het bestaande pand. Er is zowel gekoeld als ongekoeld transport. In het magazijn vindt zowel gekoeld (verpakte levensmiddelen) als ongekoelde opslag plaats (zowel levensmiddelen als andere materialen). Tevens is er sprake van cross-doc activiteiten voor een installatiebedrijf van elektrische materialen. Het bedrijf wordt geen eigenaar van de producten. Er zijn in totaal 2 loodsen (gekoeld en ongekoeld) met een totale oppervlakte van circa 4000 m². De loodsen zijn resp. 11 en 16 jaar oud. Er is geen vriesopslag, maar er zijn wel enkele auto's die bevroren goederen kunnen vervoeren. Het bedrijf heeft een eigen onderhoudsdienst voor onderhoud van de transportmiddelen. Totaal zijn er ongeveer 100 medewerkers in dienst waarvan ongeveer 20% partime. Ompakwerkzaamheden zijn tijdelijk gestopt sinds de vorige audit, tevens is een SKAL certificaat behaald sinds de vorige audit. Een extra locatie wordt momenteel gehuurd voor opslag: Veldweg 5, Rijkevoort. Het bedrijf is tevens IFS logistics gecertificeerd. Tijdens de audit zijn waren er werkzaamheden in de vorm van het lossen en laden en de opslag in gekoelde en de ongekoelde ruimtes. Het logo van ISACert en de standaardeigenaar worden niet gebruikt.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

Certification procedure

The certification procedure has been handled according below mentioned steps;

Step 1: Assessment program.

Step 2: Draw up a provisional report

Step 3: Corrective actions from the company and verification

Step 4: Final report and recommendation of the team leader

Step 5: Certification or continuation of certification in the situation of a surveillance audit

Ad 1 The assessment program

On 01-11-2017 the documented Quality system was assessed. The company was represented by Dhr. L. Willems;
Planning

Objectives of the audit are following (ISO 17021):

1. Determine whether the clients management system is conform audit criteria
2. Evaluation of the ability of the management system to ensures the client organisation meets applicable statutory, regulatory and contractual requirements.
3. Evaluation of the ability of the management system ensures the client organisation is continually meeting its specified objectives
4. As applicable, identification of areas for potential improvement of the management system

The implementation of the system was assessed according the following program.

01-11-2017

08:00 - 09:00; Opening, doornemen wijzigingen.

09.00 - 13:00; Beoordelen kwaliteitshandboek, HACCP-systeem, management review, beleid, doelstellingen en interne audits.

13.00 - 13:30; Lunch.

13.30 - 16:00; Bezoek magazijn Veldweg 5 en Hoogeindsestraat, terrein interviews medewerkers.

02-11-2017

08:00 - 12:00; Vervolg bezoek magazijn, planning, directie en garage.

12:00 - 13:00; Opleidingen, inkoop en resterende criteria.

13:00- 14:15; Vaststellen bevindingen en eindbespreking.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

Ad 2. Draw up a provisional report

The provisional assessment report has been sent to the company confirming the results and agreements. It has been agreed that a CA-plan shall be updated before 23-11-2017 to ISACert.

Ad 3. Corrective actions from the company and verification

The company implemented the corrective actions. The results of the verification are incorporated in the CA-plan.

No non conformances were raised during the audit; therefore a corrective action plan is not applicable.

Ad 4. Recommendation of the team leader

After assessing the company's reaction regarding the CA-plan, the team leader recommends the certification manager of ISACert B.V. a positive recommendation on (continuation of) certification of the ISO9001-system of the company.

Ad 5. Certification

On 14-12-2017 the audit objectives, final report and all related documents, are reviewed by the certification manager of ISACert. Considering the assessment procedure, the assessment results and the recommendation of the team leader, ISACert continues the certification of the ISO9001 system of the company Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV.

Certificate No.	ISO9001-IS 206253
Certificate Issue Date:	14-12-2017
Certificate Expiry Date:	15-09-2018
Surveillance Audit Due Date:	04-08-2018

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

Audit Result Summary

Audit objectives and overall conclusion

All audit objectives have been investigated and the audited organization has established and implemented an effective Management System.

Summary and Results from Initial audit

Geen initiële audit.

Summary and Results from full certification cycle (after 2nd surveillance audit)

Volgende audit zal het bedrijf overgaan op de nieuwe versie ISO 9001:2015.

Summary and Results from Re-Assessment

1. a) The Re-assessment included a Stage 1 audit	Geen re-assessment audit
b) Stage 1 was successfully closed	
2. The effectiveness of the management system in the light of internal and external changes has been re-confirmed. The scope of certification is still relevant and applicable.	Geen re-assessment audit
3. The company has demonstrated commitment to maintain the effectiveness and improvement of the management system in order to enhance the overall performance.	Geen re-assessment audit
4. The operation of the certified management system contributes to the achievement of the organisation's policy and objective.	Geen re-assessment audit

Geen re-assessment audit

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

Resume of the assessed departments and key personnel

Departments
<p>Directie</p> <p>De huidige directie wordt gevoerd door een algemeen directeur waarmee de 3e generatie uit de familie als planning en kwaliteitscoördinator samenwerkt. De algemeen directeur is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken binnen het bedrijf. De kwaliteitscoördinator, medewerker personeelszaken, chef technische dienst, financial controller, planners en de loodscoördinator rapporteren direct aan de algemeen directeur. Er zijn regelmatig interne overleggen. Daarnaast kenmerkt de platte organisatie zich door korte communicatielijnen. De algemeen directeur is lid van het HACCP team, er worden investeringen gedaan, onder andere in het wagenpark en LED verlichting. Verantwoordelijkheden zijn beschreven en jaarlijks wordt er een management review uitgevoerd, waarbij doelstellingen van het voorgaande jaar worden geëvalueerd en nieuwe doelstellingen worden opgesteld.</p>
<p>QA</p> <p>Het HACCP systeem is opgezet volgens de richtlijnen van de Codex Alimentarius. Er is 1 CCP vastgesteld, temperatuurbeheersing producten. Deze is opgedeeld in 1) ontvangst, 2) opslag en 3) transport. Het kwaliteitssysteem is opgebouwd uit diverse kwaliteitshandboeken. De documentatie is afgestemd op het soort en grootte van het bedrijf. Er wordt jaarlijks een interne audit uitgevoerd door een extern adviseur. Het bedrijf heeft de externe klachten ondergebracht bij de procedure Beheersing van afwijkingen. Het bedrijf heeft een recall procedure. Het is een beknopte beschrijving van de te nemen acties indien het bedrijf opdracht krijgt van de eigenaar van de producten indien deze besluit een recall te plegen. Het bedrijf is geen eigenaar van de producten en zal derhalve zelf nooit een recall starten. De taken van de kwaliteitcoördinator worden uitgevoerd door de planner. Er zijn geen voedselveiligheidsklachten, klachten van de overheid of recalls geweest sinds de vorige audit.</p>
<p>Commercie</p> <p>De wensen en eisen van de klant worden beoordeeld, zoals vastgelegd in procedure A1, B1 en B2. Specifieke klanteisen worden vermeld op de transportopdracht. In 2015 is klanttevredenheid gemeten aan de hand van een telefonische enquête. Klanttevredenheid wordt elke drie jaar gemeten. Evaluatie van de klanttevredenheid is onderdeel van de directiebeoordeling.</p>
<p>Magazijn</p> <p>Er is een koelcel voor de opslag. Daarnaast is er een opslaghal met verpakte food en non-food producten. In deze ruimte vindt tevens de op- en overslag plaats. Tevens wordt momenteel een opslagruimte gehuurd aan de Veldweg 5, Rijkevoort. De koelcel heeft een continue temperatuur bewakingssysteem. Wanneer er een overschrijding is gaat er een alarm af. Schoonmaak activiteiten van zowel de gebouwen als de transportmiddelen is opgenomen in het systeem. Er is een schoonmaakrooster voor de loods en er is een schoonmaakrooster voor de laadbakken. Het bedrijf maakt gebruik van een externe ongediertebestrijder Zungo. Bij de laatste controle was er ongedierte activiteit op de Hoogeindsestraat. Er zijn extra vallen geplaatst en hercontrole over een week gepland.</p>
<p>Transport</p> <p>Het wagenpark bestaat uit ongeveer 58 trekkende eenheden en een divers aanbod van trailers waaronder geconditioneerd transport. De temperatuur in de laadbak wordt geregistreerd en is direct uitleesbaar. De insteltemperatuur is aantoonbaar 2°C, waarbij de maximale temperatuur op 7°C ligt. Alle externe transporteurs zijn beoordeeld tijdens de leveranciersbeoordeling. Voor niet gekoelde producten worden op basis van rittenlijsten en loslijsten wagens geladen en gelost. Voor gekoelde producten worden wagens geladen en gelost op basis van de CSB planning van de klant. Tevens wordt gebruik gemaakt van drie externe transporteurs.</p>
<p>Ontwerp</p> <p>Ontwerp is uitgesloten van de scope.</p>
<p>Onderhoud</p> <p>Het bedrijf heeft een eigen garage waar regulier onderhoud uitgevoerd wordt. APK en STEK CFK-keuringen van de koelmotoren worden ook door de eigen TD uitgevoerd. De monteur heeft hiervoor de bevoegdheid. Registraties van het trekker onderhoud, APK keuringen, STEK keuringen, tachograaf keuringen en CFK inspecties worden door de TD beheerd.</p>

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

<p>Inkoop Inkoop gebeurt onder verantwoordelijkheid van de directie. De directie koopt transportmiddelen en brandstoffen in. Voor transportmiddelen worden offertes opgevraagd en beoordeeld of deze aan de inkoopwisen voldoen. Als onderdeel van deze procedure wordt een beoordelingsformulier leveranciers gebruikt.</p>
<p>Personeelszaken Bekwaamheden, gevolgde en vereiste opleidingen zijn vastgelegd in het opleidingsoverzicht. Er is voor de vaste medewerkers in de loods een opleidingsoverzicht. Hierbij wordt beoordeeld of er behoefte is voor aanvullende training. In september 2014 hebben de kantoor, loods en garagemedewerkers een security training gehad met het HACCP-team. Medewerkers tekenen voor het afronden van het introductieprogramma. Bij indiensttreding van een chauffeur wordt er een trainingsprogramma gegeven aan de nieuwe medewerker. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het handboek chauffeur en wordt meegereden met een ervaren chauffeur. CCP training wordt ook gedaan dmv het handboek chauffeur.</p>
<p>Planning De afdeling planning ontvangt de opdrachten van de klanten per mail of fax. Hier staan ook specifieke eisen zoals transport en opslag bij bepaalde temperaturen. Al deze gegevens worden in het geautomatiseerde logistieke systeem gezet. Op basis van deze informatie worden ritten gepland en chauffeurs geïnstrueerd. De transport en opslag eisen komen automatisch op de rit- en laadlijsten te staan. Met behulp van GPS kan worden getraceerd waar de auto's zich bevinden zodat aanvullingen op de planning simpel kunnen worden ingepland.</p>

Key Personnel		Present at Evaluation			
Name	Function	Opening Meeting	Documentation	Implementation	Closing Meeting
Dhr. A. van Rijn	Algemeen directeur			X	
Dhr. L. Willems	Planner/QA coördinator/directeur	X	X	X	X
Dhr. H. Elbers	Adviseur	X	X	X	
Dhr. A. Helder	Loodsmedewerker			X	
Dhr. A. Heutink	Chauffeur			X	
Dhr. G. van Bree	Voorman magazijn			X	
Dhr. N. van Bree	Loodsmedewerker			X	

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

Corrective Action Plan

Company: Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV Hoogindsestraat 32 5447 PE Rijkevoort						Date(s) of Audit: 01-11-2017, 02-11-2017		
List of Non Conformities								
ISO 9001 Ref.	Requirement	Classification	Description of the non-conformity	Root cause analyses	Corrective action implemented + date	Responsible function	Review result of the auditor	
							Comment	Advice
6.4.A	De organisatie moet de werkomgeving die nodig is om te voldoen aan producteisen vaststellen en beheren.	Minor	Gezien vervuilde hoek met afval in gekoeld magazijn en 2 ontbrekende beschermplaatjes van de verlichting in oplegger 61.	The dirty spot with waste materials was not yet cleaned by the Warehouse Manager. The Driver did mention it to the Manager Garage, but it was not repaired so far.	The mentioned spot will be cleaned immediately and mentioned on the checklist schoonmaakplan. The information system was okay. The Manager Garage is informed about the direct importance repairing of lighting covers in trucks. (27-11-2017)	Lucien Willems	Gezien oorzaakanalyse en corrigerende maatregel. Check implementatie tijdens de volgende audit.	Positive

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

7.6.B	<p>Wanneer noodzakelijk om geldige resultaten te bewerkstelligen, moet de meetuitrusting: a) met gespecificeerde tussenpozen of voorafgaand aan gebruik zijn gekalibreerd of geverifieerd, of beide, volgens meetstandaarden die herleidbaar zijn tot internationale of nationale meetstandaarden; wanneer dergelijke standaarden niet bestaan, dan moet de basis die is gebruikt voor de kalibratie of verificatie worden geregistreerd (zie 4.2.4); b) indien nodig worden gejusteerd of opnieuw gejusteerd; c) identificatie dragen teneinde haar kalibratiestatus te bepalen; d) worden beveiligd tegen justeren dat het meetresultaat ongeldig zou maken; e) worden beveiligd tegen beschadiging en achteruitgang tijdens behandeling, onderhoud en opslag.</p>	Minor	<p>Kalibratie van de gebruikte referentie thermometer for kalibreren sensor van oplegger 61 was verlopen op 2-1-2017 (kalibratie oplegger uitgevoerd op 5-9-2017).</p>	<p>The expire of the kalibration of the reference thermometer was not noticed by the Quality Manager.</p>	<p>The reference thermometer will be kalibrated as soon as possible but in november 2017 and will be monitored conform the overzicht kalibratie en controle van keurings- en meetmiddelen. (27-11-2017)</p>	Lucien Willems	<p>Seen RCA and corrective action. Check implementation next audit.</p>	Positive
-------	--	-------	--	---	---	----------------	---	----------

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

6. Detailed Evaluation Report

Company: Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV Hoogeindsestraat 32 5447 PE Rijkevoort NEDERLAND			Date(s) of Audit: 01-11-2017, 02-11-2017
ISO9001 ref.	Requirement	Classifica tion	Motivation auditor
4 Kwaliteitsmanagementsysteem			
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem.1			
4.1.A	De organisatie moet, in overeenstemming met de eisen van deze internationale norm, het kwaliteitsmanagementsysteem opzetten, documenteren, invoeren en onderhouden, alsmede de doeltreffendheid ervan continu verbeteren. De organisatie moet: a) de processen die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem en de toepassing ervan door de hele organisatie vaststellen; b) de volgorde en interacties van deze processen vaststellen; c) criteria en methoden bepalen die nodig zijn om te bewerkstelligen dat zowel de uitvoering als de beheersing van deze processen doeltreffend zijn; d) de beschikbaarheid bewerkstelligen van middelen en informatie die nodig zijn voor de uitvoering en monitoring van deze processen; e) deze processen monitoren, meten waar van toepassing en analyseren; f) maatregelen doorvoeren die nodig zijn om geplande resultaten en continue verbetering van deze processen te bereiken. Deze processen moeten worden bestuurd door de organisatie in overeenstemming met de eisen in deze internationale norm.	Conform	Transportbedrijf A. Willems & Zn. B.V. heeft de processen vastgesteld die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem. De volgorde en interactie van deze processen zijn beschreven in de verschillende procedures. Tevens zijn processchema's opgesteld in hoofdstuk 3. De interacties zijn voldoende duidelijk. Er is een chauffeurshandboek opgesteld en de voorschriften inzake HACCP zijn uitgewerkt in de gevarenanalyse.
4.1.B	Wanneer een organisatie ervoor kiest om enig proces dat van invloed is op de overeenstemming van het product met de eisen uit te besteden, dan moet de organisatie bewerkstelligen dat dergelijke processen worden beheerd. Het soort en de mate van beheersing dat op deze uitbestede processen wordt toegepast, moeten worden gedefinieerd binnen het kwaliteitsmanagementsysteem.	Conform	Er is naast eigen transport ook ingehuurd transport. Voor het externe transport zijn 3 externe transporteurs ingehuurd. Deze rijden alleen non-food producten. Alle eisen zijn vastgelegd in een verklaring die is getekend door de externe transporteurs. Gezien getekende verklaringen.
4.2 Documentatie-eisen			
4.2.1 Algemeen			
4.2.1.A	De documentatie van het kwaliteitsmanagementsysteem moet omvatten: a) gedocumenteerde verklaringen van een kwaliteitsbeleid en kwaliteitsdoelstellingen; b) een kwaliteitshandboek; c) gedocumenteerde procedures en registraties vereist door deze internationale norm; en d) documenten, met inbegrip van registraties waarvan de organisatie heeft vastgesteld dat deze nodig zijn om een doeltreffende planning, uitvoering en beheersing van processen te bewerkstelligen.	Conform	Een kwaliteitshandboek is opgesteld. Hierin zijn de gedocumenteerde procedures en registraties aanwezig zijn zoals door deze internationale norm worden vereist en nodig zijn voor een doeltreffende planning, uitvoering en beheersing van de processen.
4.2.2 Kwaliteitshandboek			
4.2.2.A	De organisatie moet een kwaliteitshandboek opzetten en bijhouden, waarin is opgenomen: a) het onderwerp en toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem met inbegrip van de bijzonderheden van en rechtvaardiging voor eventuele uitsluitingen (zie 1.2.); b) de voor het kwaliteitsmanagementsysteem vastgestelde gedocumenteerde procedures, of een verwijzing ernaar; en c) een beschrijving van de interacties tussen de processen van het kwaliteitsmanagementsysteem.	Conform	Het bedrijf heeft de scope van het kwaliteitsmanagementsysteem opgesteld: "Nationaal en internationaal transport van koel- en vries alsmede ongekoelede levensmiddelen en overige goederen inclusief gerelateerde op- en overslag. (met uitsluiting van paragraaf 7.3 ontwerp en ontwikkeling)." De ompakactiviteiten worden tijdelijk niet meer uitgevoerd omdat de klant dit nu zelf doet.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

4.2.3 Beheersing van documentatie			
4.2.3.A	Documenten die zijn vereist door het kwaliteitsmanagementsysteem moeten worden beheerst. Registraties zijn een bijzonder soort document en moeten worden beheerst volgens de eisen in 4.2.4.	Conform	Een gedocumenteerde procedure G3 Opstellen, wijzigen en goedkeuren van procedures, werkinstructies en het computerprogramma is aanwezig voor de beheersing van de documentatie.
4.2.3.B	Er moet een gedocumenteerde procedure worden vastgesteld om te definiëren welke beheersmaatregelen nodig zijn om: a) documenten goed te keuren op geschiktheid alvorens ze worden uitgegeven; b) documenten te beoordelen en indien nodig te actualiseren, en ze opnieuw goed te keuren; c) te bewerkstelligen dat veranderingen en de actuele revisiestatus van de documenten zijn geïdentificeerd; d) te bewerkstelligen dat voor van toepassing zijnde documenten relevante versies beschikbaar zijn op werkplekken; e) te bewerkstelligen dat documenten leesbaar en gemakkelijk herkenbaar blijven; f) te bewerkstelligen dat documenten van externe oorsprong waarvan de organisatie heeft bepaald dat ze nodig zijn voor de planning en uitvoering van het kwaliteitsmanagementsysteem, worden geïdentificeerd en de distributie ervan wordt beheerst; en g) onbedoeld gebruik van vervallen documenten te voorkomen, en geschikte identificatie toe te passen als ze om welke reden dan ook worden bewaard.	Conform	De werkwijze van het kwaliteitssysteem is vastgelegd in de procedure G3 en G4. Wijzigingen zijn aangegeven met een sterretje (*).
4.2.4 Beheersing van registraties			
4.2.4.A	Registraties die worden vastgesteld om het bewijs te leveren van het voldoen aan de eisen en van de doeltreffende werking van het kwaliteitsmanagementsysteem, moeten worden beheerst. De organisatie moet een gedocumenteerde procedure vaststellen om de beheersinstrumenten te definiëren die nodig zijn voor de identificatie, het opslaan, de bescherming, het terugvinden, het bewaren en de vernietiging van registraties. Registraties moeten leesbaar, gemakkelijk herkenbaar en terugvindbaar blijven.	Conform	De identificatie, het opslaan, de bescherming, het terugvinden, de bewaartermijn en de vernietiging van registraties is beschreven in de gedocumenteerde procedure "beheersing documentatie". Registraties worden minimaal 3 jaar bewaard. Tijdens de audit waren alle registraties snel beschikbaar. Gezien onder andere registraties behorende bij de trail, onderhoud en kalibratie, schoonmaak en ongediertebestrijding.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

5 Directieverantwoordelijkheid			
5.1 Betrokkenheid van de directie			
5.1.A	De directie moet het bewijs leveren van haar betrokkenheid bij het ontwikkelen en invoeren van het kwaliteitsmanagementsysteem en bij continu verbetering van de doeltreffendheid ervan door: a) het belang om te voldoen aan zowel de eisen van klanten als aan wet- en regelgeving kenbaar te maken binnen de organisatie; b) het kwaliteitsbeleid vast te stellen; c) te bewerkstelligen dat kwaliteitsdoelstellingen zijn vastgesteld; d) directiebeoordelingen uit te voeren; en e) de beschikbaarheid van middelen te bewerkstelligen.	Conform	De directie van het bedrijf is betrokken bij de ontwikkeling van het systeem. Het bedrijf kent korte lijnen en een informele werksfeer. Een beleidsverklaring is opgesteld en ondertekend door de directie in september 2017. Deze is voor medewerkers ook opgehangen in de kantine. Doelstellingen zijn beschreven in het kwaliteitsjaarverslag 2017/2018. Belangrijke doelstellingen zijn oa. transitie naar ISO 9001:2015, de score op procesmeting dmv steekproef met de "checklist beoordeling proces" (betreft vragen mbt logistieke afhandeling): > 99,9 % ok; <1 % van de uitgestuurde nota's krijgen credit nota; performance van de dienstenleveranciers voor Willems (>30 punten, >54,3 voor transport) en de score van het klanttevredenheidsonderzoek (min 85 %). Deze doelen worden in het kader van het kwaliteitssysteem jaarlijks beoordeeld en waar mogelijk scherper gezet. Er wordt geïnvesteerd om aan de eisen van de klant te kunnen blijven voldoen zoals het jaarlijks vervangen van een aantal trucks.
5.2 Klantgerichtheid			
5.2.A	De directie moet bewerkstelligen dat de eisen van klanten zijn bepaald en dat eraan is voldaan met het doel klanttevredenheid te verhogen (zie 7.2.1 en 8.2.1).	Conform	Er is een duidelijk proces waarbij wensen en eisen van de klant worden beoordeeld, zoals vastgelegd in procedure A1, B1 en B2. Specifieke klanteisen worden vermeld op de transportopdracht. Elke drie jaar wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Telefonisch wordt de klant met behulp van een vragenlijst geïnterviewd. Laatste onderzoek was in september 2015. Klanten zijn over het algemeen zeer tevreden. Daar waar feedback of vragen van klanten binnen komen wordt deze informatie gebruikt om verder te verbeteren.
5.3 Kwaliteitsbeleid			
5.3.A	* De directie moet bewerkstelligen dat het kwaliteitsbeleid: a) geschikt is voor het doel van de organisatie; b) een verbintenis inhoudt te voldoen aan de eisen en de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem continu te verbeteren; c) een kader biedt voor het vaststellen en beoordelen van de kwaliteitsdoelstellingen; d) kenbaar wordt gemaakt en begrepen binnen de organisatie; en e) wordt beoordeeld op voortdurende geschiktheid.	Conform	Een beleidsverklaring is opgesteld en ondertekend door de directie in september 2017. Deze is voor medewerkers ook opgehangen in de kantine.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

5.4 Planning			
5.4.1 Kwaliteitsdoelstellingen			
5.4.1.A	De directie moet bewerkstelligen dat kwaliteitsdoelstellingen met inbegrip van die welke nodig zijn om te voldoen aan de producteisen [zie 7.1 a)], zijn vastgesteld voor relevante functies en niveaus binnen de organisatie. De kwaliteitsdoelstellingen moeten meetbaar zijn en consistent zijn met het kwaliteitsbeleid.	Conform	Doelstellingen zijn beschreven in het kwaliteitsjaerverslag 2017/2018. Belangrijke doelstellingen zijn oa. transitie naar ISO 9001:2015, de score op procesmeting dmv steekproef met de "checklist beoordeling proces" (betreft vragen mbt logistieke afhandeling): > 99,9 % ok; <1 % van de uitgestuurde nota's krijgen credit nota; performance van de dienstenleveranciers voor Willems (>30 punten, >54,3 voor transport) en de score van het klanttevredenheidsonderzoek (min 85 %). Deze doelen worden in het kader van het kwaliteitssysteem jaarlijks beoordeeld en waar mogelijk scherper gezet. Er wordt geïnvesteerd om aan de eisen van de klant te kunnen blijven voldoen zoals het jaarlijks vervangen van een aantal trucks.
5.4.2 Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem			
5.4.2.A	De directie moet bewerkstelligen dat: a) de planning van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt uitgevoerd om zowel te voldoen aan de eisen in 4.1, als aan de kwaliteitsdoelstellingen; en b) de werking en samenhang van het kwaliteitsmanagementsysteem behouden blijft wanneer er veranderingen met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem worden gepland en ingevoerd.	Conform	Een planning voor het kwaliteitsmanagementsysteem is opgezet. Jaarlijks vindt directiebeoordeling plaats en worden doelstellingen geëvalueerd. Er wordt tenminste jaarlijks een interne audit uitgevoerd om de werking van het systeem te beoordelen. Auditplanning voor 2018 is aanwezig.
5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie			
5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid			
5.5.1.A	* De directie moet bewerkstelligen dat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn gedefinieerd en kenbaar gemaakt binnen de organisatie.	Conform	Er zijn functie omschrijvingen opgesteld voor alle functies uit het organogram. Voor diverse functies zoals van kwaliteitscoördinator, monteur, voorman loods en chauffeur is de functieomschrijving beoordeeld. Deze voldoen aan de eis.
5.5.2 Directievertegenwoordiger			
5.5.2.A	De directie moet een lid van het management van de organisatie benoemen dat, ongeacht overige verantwoordelijkheden, de verantwoordelijkheid en bevoegdheid moet hebben om: a) te bewerkstelligen dat processen die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem zijn vastgesteld, ingevoerd en worden onderhouden; b) te rapporteren aan de directie over de prestaties van het kwaliteitsmanagementsysteem en eventuele noodzaak voor verbetering; en c) te bewerkstelligen dat het bewustzijn van de eisen van klanten binnen de gehele organisatie wordt bevorderd.	Conform	De verantwoordelijkheid van de directievertegenwoordiger ligt bij planner/QA-coördinator.
5.5.3 Interne communicatie			
5.5.3.A	De directie moet bewerkstelligen dat geschikte communicatieprocessen worden vastgesteld binnen de organisatie en dat communicatie plaatsvindt met betrekking tot de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem.	Conform	Het betreft een platte organisatie met veel informeel overleg. Jaarlijks is er een kwaliteitsoverleg met sleutelfunctionarissen en rond kerst een personeelsbijeenkomst.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

5.6 Directiebeoordeling			
5.6.1 Algemeen			
5.6.1.A	* De directie moet het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie met geplande tussenpozen beoordelen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is. Deze beoordeling moet tevens het onderzoeken van kansen voor verbetering omvatten alsmede de noodzaak van wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem, met inbegrip van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen. Registraties van directiebeoordelingen moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	Conform	De management review wordt jaarlijks uitgevoerd. Tijdens de audit is de management review van oktober 2017 beoordeeld. Tevens worden jaarlijks doelstellingen vastgesteld en geëvalueerd (in kwaliteitsjaarverslag). Er waren geen acties vanuit de management review.
5.6.2 Input voor de beoordeling			
5.6.2.A	De input voor de directiebeoordeling moet informatie bevatten over: a) resultaten van audits; b) terugkoppeling van klanten; c) procesprestaties en productconformiteit; d) status van preventieve en corrigerende maatregelen; e) vervolgmaatregelen van vorige directiebeoordelingen; f) veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem; en g) aanbevelingen ter verbetering.	Conform	
5.6.3 Output van de beoordeling			
5.6.3.A	De output van de directiebeoordeling moet bestaan uit de besluiten en maatregelen met betrekking tot: a) verbetering van de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem en bijbehorende processen; b) verbetering van het product met betrekking tot eisen van klanten; en c) behoeften aan middelen.	Conform	

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

6 Management van middelen			
6.1 Beschikbaar stellen van middelen			
6.1.A	De organisatie moet vaststellen welke middelen nodig zijn en er voor zorgen dat deze middelen aanwezig zijn om: a) het kwaliteitsmanagementsysteem in te voeren en te onderhouden en de doeltreffendheid ervan continu te verbeteren; en b) de klanttevredenheid te verhogen door te voldoen aan eisen van klanten.	Conform	Er wordt door het management bijgehouden welke middelen vereist zijn voor de gewenste continuïteit en verbetering. Zo worden er bijvoorbeeld regelmatig een trailer of een trekker vernieuwd en afgelopen jaar is de verlichting in de magazijnen vervangen door LED verlichting. Sinds een half jaar wordt nu een extra loods gehuurd vanwege tekort aan opslag capaciteit. Verder wordt komend jaar naar uitbreiding van opslag capaciteit gezocht door een stuk nieuwbouw aan de bestaande loods, of kopen van een loods van de overbuurman. Tevens is een overname van een collega bedrijf gepland.
6.2 Personeel			
6.2.1 Algemeen			
6.2.1.A	Personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed kunnen zijn op het voldoen aan producteisen, moet bekwaam zijn, gebaseerd op passende opleiding, training, vaardigheden en ervaring.	Conform	Medewerkers zijn goed op de hoogte van de geldende instructies en procedures, zoals gebleken is uit de interviews. Medewerkers zijn passend getraind en worden regelmatig beoordeeld.
6.2.2 Bekwaamheid, training en bewustzijn			
6.2.2.A	* De organisatie moet: a) bepalen welke bekwaamheden het personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op het voldoen aan producteisen nodig heeft; b) waar van toepassing, in training voorzien of andere maatregelen treffen om de noodzakelijke bekwaamheid te verwerven; c) de doeltreffendheid van de getroffen maatregelen beoordelen; d) te bewerkstelligen dat haar personeel zich bewust is van de relevantie en het belang van hun activiteiten en hoe zij bijdragen aan het bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen; en e) geschikte registraties bijhouden van opleiding, training, vaardigheden en ervaring (zie 4.2.4).	Conform	Er is voor de vaste medewerkers in de loods een opleidingsoverzicht. Hierbij wordt beoordeeld of er behoefte is voor aanvullende training. Geplande training in december 2017: ILS en CCP voor HACCP team en ISO9001 voor locatie medewerkers. In september 2014 hebben de kantoor, loods en garagemedewerkers een security training gehad met het HACCP-team. Medewerkers tekenen voor het afronden van het introductieprogramma. Bij indiensttreding van een chauffeur wordt er een trainingsprogramma gegeven aan de nieuwe medewerker. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het handboek chauffeur en wordt meegerezen met een ervaren chauffeur. CCP training wordt ook gedaan dmv het handboek chauffeur.
6.3 Infrastructuur			
6.3.A	De organisatie moet de infrastructuur bepalen, beschikbaar stellen en onderhouden die nodig is om te voldoen aan producteisen. Infrastructuur omvat voor zover van toepassing: a) gebouwen, werkruimte en bijbehorende voorzieningen; b) procesuitrusting (zowel hardware als software); en c) ondersteunende diensten (zoals transport, communicatie of informatiesystemen).	Conform	
6.4 Werkomgeving			
6.4.A	De organisatie moet de werkomgeving die nodig is om te voldoen aan producteisen vaststellen en beheren.	Minor	Gezien vervuilde hoek met afval in gekoeld magazijn en 2 ontbrekende beschermplaatjes van de verlichting in oplegger 61.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

7 Realiseren van het product			
7.1 Planning van het realiseren van het product			
7.1.A	De organisatie moet de processen die nodig zijn voor het realiseren van het product plannen en ontwikkelen. Planning van de productrealisatie moet consistent zijn met de eisen van de andere processen van het kwaliteitsmanagementsysteem (zie 4.1). Bij het plannen van de productrealisatie moet de organisatie, voor zover van toepassing, het volgende bepalen: a) kwaliteitsdoelstellingen en eisen voor het product; b) de noodzaak om processen vast te stellen en documenten op te stellen en om middelen beschikbaar te stellen die specifiek zijn voor het product; c) de vereiste productspecifieke verificatie, validatie, monitoring, meting, keurings- en beproevingsactiviteiten, en de aanvaardingscriteria voor het product; d) registraties die nodig zijn om het bewijs te leveren dat de realisatieprocessen en het resulterende product voldoen aan de eisen (zie 4.2.4). De output van deze planning moet in een vorm zijn die geschikt is voor de manier van werken in de organisatie.	Conform	Er zijn geen contracten met klanten. Eisen liggen vast in de opdrachten van de klant die per mail of fax binnenkomen. Door de planner wordt dit in de opdrachtgegevens van de klant gezet in het geautomatiseerde systeem. Deze eisen komen dan automatisch op de rit- en laadlijsten te staan. Er zijn voornamelijk eisen met betrekking tot de temperatuur.
7.2 Processen die verband houden met de klant			
7.2.1 Bepaling van producteisen			
7.2.1.A	De organisatie moet het volgende bepalen: a) door de klant gespecificeerde eisen, met inbegrip van de eisen voor afleverings- en nazorgactiviteiten; b) eisen die niet door de klant zijn gesteld, maar die wel nodig zijn voor gespecificeerd of beoogd gebruik, waar dat bekend is; c) eisen vanuit wet- en regelgeving van toepassing op het product; en d) alle aanvullende eisen die door de organisatie noodzakelijk worden geacht.	Conform	Eisen worden met de opdrachten meegestuurd, zowel voor transport als voor orderpick en ompak activiteiten. De opdrachten en wensen van de klant eisen worden in het geautomatiseerde systeem gezet en komen daarna automatisch op de laad en losopdrachten.
7.2.2 Beoordeling van producteisen			
7.2.2.A	De organisatie moet de producteisen beoordelen. Deze beoordeling moet worden uitgevoerd voordat de organisatie zich tot levering van een product aan de klant verbindt en moet bewerkstelligen dat: a) de producteisen zijn gedefinieerd; b) er een oplossing wordt gevonden voor eisen uit het contract of uit opdrachten die afwijken van eisen die eerder kenbaar zijn gemaakt; en c) de organisatie over het vermogen beschikt om te voldoen aan de gedefinieerde eisen. Registraties van de resultaten van de beoordeling en maatregelen die voortvloeien uit de beoordeling moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4). Wanneer de klant geen gedocumenteerde eisen stelt, dan moeten de eisen van de klant door de organisatie worden bevestigd voordat zij worden aanvaard. Wanneer producteisen worden gewijzigd, dan moet de organisatie bewerkstelligen dat relevante documenten worden gewijzigd en dat relevant personeel op de hoogte wordt gesteld omtrent de gewijzigde eisen.	Conform	Klantvragen worden beoordeeld op haalbaarheid bij ontvangst en bij het plannen. Er zijn naast eisen mbt ophaal- cq aflever locatie en orderpick opdrachten alleen eisen met betrekking tot de temperatuur. Dit is een CCP en wordt goed beheerst.
7.2.3 Communicatie met de klant			
7.2.3.A	De organisatie moet doeltreffende regelingen vaststellen en invoeren om te communiceren met klanten met betrekking tot: a) productinformatie; b) aanvragen, contracten of opdrachtbehandeling, inclusief wijzigingen; en c) terugkoppeling van klanten, met inbegrip van klachten van klanten.	Conform	De dagelijkse communicatie tussen klanten en Willems verloopt via de planning. Klachten worden behandeld door de Planner / QA coördinator. Klachten komen meestal binnen bij de planners of via de chauffeurs en geregistreerd in het "opmerkingen formulier" waarbij een categorie wordt toegekend aan de klacht. Gezien 2 klachten: 28-3-2017 vanwege te laat en van 22-04-2017: zonder te bellen wachten. In beide gevallen is met de betreffende chauffeur gesproken. In totaal waren er in 2017 72 opmerkingen/klachten. Er waren geen voedselveiligheidsklachten.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

7.3 Ontwerp en ontwikkeling			
7.3.1 Planning van ontwerp en ontwikkeling			
7.3.1.A	De organisatie moet het ontwerp en de ontwikkeling van het product plannen en beheersen. Tijdens de planning van het ontwerp en de ontwikkeling moet de organisatie het volgende bepalen: a) de ontwerp- en ontwikkelingsstappen; b) de geschikte beoordeling, verificatie en validatie voor elke ontwerp- en ontwikkelingsstap; en c) de verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor het ontwerp en de ontwikkeling. De organisatie moet de raakvlakken tussen verschillende groepen die betrokken zijn bij het ontwerp en de ontwikkeling besturen om een doeltreffende communicatie en duidelijke toekenning van verantwoordelijkheden te bewerkstelligen. De output van de planning moet indien van toepassing worden bijgewerkt, tijdens de voortgang van het ontwerp- en ontwikkelingsproces.	N/A	Ontwerp en ontwikkeling wordt niet uitgevoerd bij Willems Transport en is uitgesloten van de scope.
7.3.2 Input voor ontwerp en ontwikkeling			
7.3.2.A	De input met betrekking tot de producteisen moet worden bepaald en registraties moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4). Deze input moet bestaan uit: a) functionele en prestatie-eisen; b) van toepassing zijnde eisen uit wet- en regelgeving; c) wanneer van toepassing, informatie afgeleid van eerdere, vergelijkbare ontwerpen; en d) andere eisen die essentieel zijn voor ontwerp en ontwikkeling. De input moet worden beoordeeld op geschiktheid. De eisen moeten compleet, ondubbelzinnig en niet strijdig zijn met elkaar.	N/A	Ontwerp en ontwikkeling wordt niet uitgevoerd bij Willems Transport en is uitgesloten van de scope.
7.3.3 Output van ontwerp en ontwikkeling			
7.3.3.A	De output van ontwerp en ontwikkeling moet in een vorm die geschikt is voor verificatie ten opzichte van de ontwerp- en ontwikkelingsinput. Deze output moet worden goedgekeurd alvorens vrijgave plaatsvindt. De output van ontwerp en ontwikkeling moet: a) voldoen aan de inputeisen voor ontwerp en ontwikkeling; b) voorzien in geschikte informatie voor inkoop, productie en dienstverlening; c) de aanvaardingscriteria voor het product bevatten of ernaar verwijzen; en d) de producteigenschappen en -kenmerken specificeren die essentieel zijn voor een veilig en juist gebruik.	N/A	Ontwerp en ontwikkeling wordt niet uitgevoerd bij Willems Transport en is uitgesloten van de scope.
7.3.4 Beoordeling van ontwerp en ontwikkeling			
7.3.4.A	Op geschikte momenten moeten, in overeenstemming met de planning (zie 7.3.1), systematische beoordelingen van het ontwerp en de ontwikkeling worden uitgevoerd om: a) te beoordelen of de ontwerp- en ontwikkelingsresultaten in staat zijn te voldoen aan de eisen; b) eventuele problemen vast te stellen en noodzakelijke maatregelen voor te stellen. Deelnemers aan zulke beoordelingen moeten ook vertegenwoordigers omvatten van functies, betrokken bij het (de) ontwerp- en ontwikkelingsstadium(stappen) dat (die) wordt (worden) beoordeeld. Registraties van de beoordelingsresultaten en van eventueel noodzakelijke maatregelen moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	N/A	Ontwerp en ontwikkeling wordt niet uitgevoerd bij Willems Transport en is uitgesloten van de scope.
7.3.5 Verificatie van ontwerp en ontwikkeling			
7.3.5.A	Verificatie moet worden uitgevoerd in overeenstemming met de planning (zie 7.3.1) om te bewerkstelligen dat de output van het ontwerp en de ontwikkeling heeft voldaan aan de inputeisen van het ontwerp en de ontwikkeling. Registraties van de resultaten van de verificatie en eventueel noodzakelijke maatregelen moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	N/A	Ontwerp en ontwikkeling wordt niet uitgevoerd bij Willems Transport en is uitgesloten van de scope.
7.3.6 Validatie van ontwerp en ontwikkeling			
7.3.6.A	Validatie van ontwerp en ontwikkeling moet worden uitgevoerd in overeenstemming met de planning (zie 7.3.1) om te bewerkstelligen dat het resulterende product in staat is om te voldoen aan de eisen voor gespecificeerde toepassing of beoogd gebruik waar dat bekend is. Waar praktisch uitvoerbaar, moet de validatie worden afgerond voorafgaand aan de levering of toepassing van het product. Registraties van de resultaten van de validatie en de eventueel noodzakelijke maatregelen moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	N/A	Ontwerp en ontwikkeling wordt niet uitgevoerd bij Willems Transport en is uitgesloten van de scope.
7.3.7 Beheersing van wijzigingen in ontwerp en ontwikkeling			
7.3.7.A	Wijzigingen in ontwerp en ontwikkeling moeten worden vastgesteld en registraties daarvan bijgehouden. De wijzigingen moeten worden beoordeeld, geverifieerd, en voor zover van toepassing gevalideerd en goedgekeurd voor invoering. De beoordeling van wijzigingen in ontwerp en ontwikkeling moet de beoordeling van het effect van de wijzigingen op de samenstellende delen en reeds afgeleverde producten omvatten. Registraties van de resultaten van de beoordeling van de wijzigingen en eventueel noodzakelijke maatregelen moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	N/A	Ontwerp en ontwikkeling wordt niet uitgevoerd bij Willems Transport en is uitgesloten van de scope.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

7.4 Inkoop			
7.4.1 Inkoopproces			
7.4.1.A	* De organisatie moet bewerkstelligen dat ingekochte producten voldoen aan de gespecificeerde inkoop-eisen. Het soort en de mate van beheersing die worden toegepast op de leverancier en het ingekochte product moeten afhankelijk zijn van het effect van het ingekochte product op de daaropvolgende productrealisatie of op het eindproduct.	Conform	Procedure is aanwezig. Leveranciers worden goedgekeurd na een proeflevering of 1e dienst levering. Een lijst van goedgekeurde leveranciers is aanwezig. Jaarlijks worden leveranciers beoordeeld. Gezien de beoordeling van 19-10-2017.
7.4.1.B	De organisatie moet leveranciers beoordelen en kiezen op basis van hun vermogen om een product te leveren overeenkomstig de eisen van de organisatie. Criteria voor keuze, beoordeling en herbeoordeling moeten worden vastgesteld. Registraties van de resultaten van beoordelingen en eventueel noodzakelijke maatregelen die voortvloeien uit de beoordeling moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	Conform	
7.4.2 Inkoopgegevens			
7.4.2.A	Inkoopgegevens moeten het in te kopen product beschrijven, waaronder, waar van toepassing: a) eisen voor goedkeuring van het product, procedures, processen en uitrusting; b) eisen voor kwalificatie van personeel; en c) eisen vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem. De organisatie moet de geschiktheid van gespecificeerde inkoop-eisen bewerkstelligen alvorens deze kenbaar te maken aan de leverancier.	Conform	
7.4.3 Verificatie van het ingekochte product			
7.4.3.A	* De organisatie moet de keuring of andere activiteiten vaststellen en invoeren die nodig zijn om te bewerkstelligen dat ingekochte producten voldoen aan de gespecificeerde inkoop-eisen. Wanneer de organisatie of haar klant verificatie wenst uit te voeren bij de leverancier, dan moet de organisatie de voorgenomen verificatie-activiteiten en de methode van productvrijgave vermelden in de inkoopgegevens.	Conform	Verificatie van aangekochte producten wordt uitgevoerd. Het betreft hier alleen hulpmiddelen zoals stellingen, vrachtauto's en trailers. Deze worden op specificatie gekocht en gecontroleerd bij ontvangst. Het bedrijf is geen eigenaar van de food- en non-food producten in opslag en welke worden getransporteerd. Bij ontvangst wordt wel de staat (beschadigingen) en indien relevant de temperatuur gecontroleerd.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

7.5 Productie en het leveren van diensten			
7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten			
7.5.1.A	De organisatie moet de productie en het leveren van diensten plannen en onder beheerste omstandigheden uitvoeren. Beheerste omstandigheden moeten, voor zover van toepassing, bestaan uit: a) de beschikbaarheid van informatie die de kenmerken van het product beschrijft; b) de beschikbaarheid van werkinstructies, waar nodig; c) het gebruik van geschikte uitrusting; d) de beschikbaarheid en het gebruik van monitorings- en meetuitrusting; e) de invoering van monitoring en meting; en f) de invoering van activiteiten op het gebied van productvrijgave, aflevering en nazorg.	Conform	Het bedrijf heeft een HACCP-systeem opgezet en ingevoerd dat is gebaseerd op de Codex Alimentarius. Dit is vastgelegd in een apart HACCP-handboek. Er zijn voor 4 productgroepen beschreven: Diepvries food verpakt, gekoeld food verpakt, overige food, verpakt en non-food producten. Willems wordt geen eigenaar van de producten. Algemene opslag en transportcondities zijn vastgelegd. Er zijn geen onverpakte food producten. De logistieke afhandeling van food en non-food is gescheiden. De geleverde dienst bestaat uit het opslaan van producten (zowel food als non food) in een gekoelde cel en in een ongeconditioneerde ruimte en het ompakken in de geconditioneerde ruimte. Tevens wordt er dmv eigen auto's (zowel gekoeld als ongeconditioneerd) transport van food en non-food artikelen transport aangeboden. Een gevarenanalyse is gemaakt. Relevante gevaren zoals contaminatie door kapotte verpakking, lekken van koelmiddel en buiten specificatie vallende temperaturen zijn meegenomen. De HACCP-systeem is gebaseerd op een kans (schaal 1-5) maal effect (schaal 1-5) systematiek. Risico's vanaf 7 moeten beheerst worden. D.m.v. een beslisboom wordt bepaald of er sprake is van een CCP. Er zijn drie CCP's vastgesteld. Temperatuur ontvangst, temperatuur opslag en temperatuur transport vanaf cq naar de klant. Deze worden gemeten.
7.5.2 Validatie van processen voor productie en het leveren van diensten			
7.5.2.A	De organisatie moet alle processen voor productie en het leveren van diensten valideren, wanneer de resulterende output niet kan worden geverifieerd door aansluitende monitoring of meting en als gevolg daarvan gebreken pas aan het licht komen nadat het product in gebruik is genomen of de dienst is verleend. Validatie moet het vermogen van deze processen aantonen om de geplande resultaten te bereiken. Voor deze processen moet de organisatie regelingen treffen met inbegrip van, voor zover van toepassing: a) gedefinieerde criteria ter beoordeling en goedkeuring van de processen; b) goedkeuring van uitrusting en kwalificatie van personeel; c) gebruik van specifieke methoden en procedures; d) eisen voor registraties (zie 4.2.4); en e) opnieuw valideren.	Conform	Kritische grenswaarden voor temperatuur zijn vastgesteld. Daar waar van toepassing (gekoelde food producten) wordt de temperatuur bij inslag gemeten in een product van de eerste, een middelste en de laatste pallet. De temperaturen in de koelcel en van de gekoelde wagens worden automatisch gelogd en zijn inzichtelijk op het scherm. Kritische limieten vastgesteld conform de wettelijke waarden: Koeltemperatuur max 7 °C., ontvangst koel max 7 °C. en transport koel max 7 °C.
7.5.3 Identificatie en naspeurbaarheid			
7.5.3.A	De organisatie moet, voor zover van toepassing, het product op geschikte wijze gedurende de gehele productrealisatie identificeren. De organisatie moet gedurende de gehele productrealisatie de status van het product vaststellen met betrekking tot eisen inzake monitoring en meting. Wanneer naspeurbaarheid is vereist, dan moet de organisatie de unieke identificatie van het product beheersen en registraties bijhouden (zie 4.2.4).	Conform	Een traceerbaarheidsstelsel is aanwezig. Producten worden ingeslagen op palletnummer van de klant en per pallet administratief gevolgd. Ook bij ompak of uitsorteren tbv distributie voor installatiematerialen blijft de traceerbaarheid geborgd. Tijdens de audit is een traceertest uitgevoerd op Oplegger 61 met rit 1324905 en rit 323238 en opslag locatie KB04A PR00000540 en locatie VX19 Südzucker öko-003. Informatie was snel beschikbaar.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

7.5.4 Eigendom van de klant			
7.5.4.A	De organisatie moet zorgvuldig omgaan met eigendom van de klant wanneer dit door de organisatie wordt beheerd of gebruikt. De organisatie moet eigendom van de klant dat is geleverd voor gebruik of om deel uit te maken van het product, identificeren, verifiëren, beschermen en bewaren. Indien enig klanteneigendom verloren gaat, wordt beschadigd of anderszins ongeschikt wordt geacht voor gebruik, dan moet de organisatie dit rapporteren aan de klant en registraties daarvan bijhouden (zie 4.2.4).	Conform	Er zijn voldoende beheersmaatregelen om de eigendommen van de klant te beschermen. Het bedrijf is ook IFS Logistic gecertificeerd, hiermee zijn o.a de voedselveiligheidsrisico's geborgd.
7.5.5 Instandhouding van het product			
7.5.5.A	De organisatie moet tijdens interne behandeling en aflevering op de beoogde bestemming het product in stand houden, teneinde het voldoen aan eisen te behouden. Voor zover nodig moet instandhouding identificatie, behandeling, verpakking, opslag en bescherming omvatten. Instandhouding moet ook van toepassing zijn op de samenstellende delen van een product.	Conform	Voor producten die gekoeld bewaard moeten worden is de koudeketen gesloten. Ontvangst, opslag en transport temperatuur worden beheerst als CCP.
7.6 Beheersing van monitorings- en meetuitrusting			
7.6.A	De organisatie moet bepalen welke monitoring en meting moeten worden uitgevoerd en welke monitorings- en meetuitrusting nodig zijn om het bewijs van overeenkomstigheid van het product ten opzichte van vastgestelde eisen te kunnen leveren. De organisatie moet processen vaststellen om te bewerkstelligen dat de monitoring en meting kunnen worden uitgevoerd en dat deze worden uitgevoerd op een manier die overeenkomt met de monitorings- en metingseisen.	Conform	Overzicht van te kalibreren meet middelen is aanwezig. Gezien kalibratie van de temperatuur probes van de koelcel (6-2-2017) en oplegger 61 van 5-9-2017. Deze waren allen goed.
7.6.B	Wanneer noodzakelijk om geldige resultaten te bewerkstelligen, moet de meetuitrusting: a) met gespecificeerde tussenpozen of voorafgaand aan gebruik zijn gekalibreerd of geverifieerd, of beide, volgens meetstandaarden die herleidbaar zijn tot internationale of nationale meetstandaarden; wanneer dergelijke standaarden niet bestaan, dan moet de basis die is gebruikt voor de kalibratie of verificatie worden geregistreerd (zie 4.2.4); b) indien nodig worden gejusteerd of opnieuw gejusteerd; c) identificatie dragen teneinde haar kalibratiestatus te bepalen; d) worden beveiligd tegen justeren dat het meetresultaat ongeldig zou maken; e) worden beveiligd tegen beschadiging en achteruitgang tijdens behandeling, onderhoud en opslag.	Minor	Kalibratie van de gebruikte referentie thermometer for kalibreren sensor van oplegger 61 was verlopen op 2-1-2017 (kalibratie oplegger uitgevoerd op 5-9-2017).
7.6.C	Verder moet de organisatie de geldigheid van de voorgaande meetresultaten beoordelen en registreren, wanneer is gebleken dat de monitorings- en meetuitrusting niet overeenkomstig de eisen functioneert. De organisatie moet passende maatregelen treffen wat betreft de uitrusting en enig product dat hierdoor is beïnvloed. Registraties van de resultaten van kalibratie en verificatie moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4). Wanneer bij het monitoren en meten van gespecificeerde eisen computersoftware wordt gebruikt, moet het vermogen ervan, om te voldoen aan de beoogde toepassing, worden bevestigd. Dit moet worden gedaan voor het eerste gebruik en indien nodig opnieuw worden bevestigd.	Conform	

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

8 Meting, analyse en verbetering			
8.1 Algemeen			
8.1.A	De organisatie moet de benodigde monitorings-, meet-, analyse- en verbeteringsprocessen plannen en invoeren om: a) aan te tonen dat het product aan de eisen voldoet; b) te bewerkstelligen dat het kwaliteitsmanagementsysteem aan de eisen voldoet; en c) de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem continu te verbeteren. Dit moet vaststelling van toepasbare methoden omvatten, met inbegrip van statistische technieken, en vaststelling van de mate van het gebruik ervan.	Conform	Er is een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd in september 2015. Een klachtensysteem is aanwezig en deze worden geregistreerd in het "afwijkingen systeem". Voor interne afwijkingen wordt een verbeterformulier gebruikt.
8.2 Monitoring en meting			
8.2.1 Klanttevredenheid			
8.2.1.A	* Als een van de metingen van de prestaties van het kwaliteitsmanagementsysteem moet de organisatie informatie monitoren met betrekking tot de perceptie van klanten in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan de eisen van klanten. De methoden voor het verkrijgen en gebruiken van deze informatie moeten worden bepaald.	Conform	Op basis van de jaarlijkse management review wordt vastgesteld of aan de behoefte van de klanten wordt voldaan. Daarnaast wordt een maal per 3 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd d.m.v. een telefonische enquête. Laatste tevredenheidsmeting september 2015. Alle klanten waren meer dan tevreden over de geleverde prestaties.
8.2.2 Interne audit			
8.2.2.A	* De organisatie moet met geplande tussenpozen interne audits uitvoeren om vast te stellen of het kwaliteitsmanagementsysteem: a) overeenkomt met de geplande regelingen (zie 7.1), met de eisen van deze internationale norm en met de eisen aan het kwaliteitsmanagementsysteem vastgesteld door de organisatie; en b) doeltreffend is geïmplementeerd en onderhouden.	Conform	De werkwijze voor interne audits is vastgelegd in procedure G2. De audit is opgebouwd uit het beoordelen van correctheid en implementatie van procedures, werkinstructies, HACCP-analyse, etc.
8.2.2.B	Er moet een auditprogramma worden gepland, waarbij rekening moet worden gehouden met de status en het belang van de processen en gebieden die een audit moeten ondergaan, evenals met de resultaten van vorige audits. De auditcriteria, de reikwijdte, de frequentie en methoden moeten worden gedefinieerd. Door de keuze van de auditors en het uitvoeren van audits moeten de objectiviteit en onpartijdigheid van het auditproces worden gegarandeerd. Auditors mogen geen audit uitvoeren over hun eigen werk.	Conform	Het gehele systeem wordt jaarlijks geaudit. Bij problemen kan de frequentie worden verhoogd. Gezien auditplanning 2017 en 2018.
8.2.2.C	Een gedocumenteerde procedure moet worden vastgesteld om de verantwoordelijkheden en eisen te definiëren voor het plannen en uitvoeren van audits, het opstellen van de registraties en het rapporteren van de resultaten. Registraties van de audits en hun resultaten moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	Conform	Laatste audit heeft op 20-10-2017 plaatsgevonden en is uitgevoerd door de externe adviseur. Audit resultaten worden direct doorgenomen met het management. Tevens zijn verbeteringen een onderdeel van het kwaliteits-jaarverslag.
8.2.2.D	Het management dat verantwoordelijk is voor het gebied dat een audit ondergaat, moet bewerkstelligen dat, zonder onnodig uitstel, alle noodzakelijke correcties en corrigerende maatregelen worden getroffen om ontdekte afwijkingen en hun oorzaken weg te werken. Vervolgactiviteiten moeten bestaan uit de verificatie van de genomen maatregelen en de rapportage van verificatieresultaten (zie 8.5.2).	Conform	Indien relevant worden er acties uitgevoerd. Deze worden geverifieerd door de QA medewerker. Bij de laatste interne audit zijn geen verbeterpunten vastgesteld.

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

8.2.3 Monitoring en meting van processen			
8.2.3.A	De organisatie moet geschikte methoden toepassen voor de monitoring en, waar van toepassing, de meting van de processen van het kwaliteitsmanagementsysteem. Deze methoden moeten het vermogen van de processen aantonen om geplande resultaten te bereiken. Wanneer geplande resultaten niet worden bereikt, moeten, voor zover van toepassing, correcties en corrigerende maatregelen worden getroffen.	Conform	De monitoring van processen vindt plaats tijdens de interne audit. Hygiëne inspecties vinden wekelijks plaats ter controle van de schoonmaak (gezien vinklijst van 2017). Jaarlijks is er een grote inspectie aansluitend aan de interne audit. 2x/jaar wordt de opslaglocatie gecontroleerd in een inspectieronde. Gezien resultaat op check list afgevinkt in 7-4-2017 en 20-4-2017 (met BRC S&D eisen). Het gebouw verkeerd in goede staat van onderhoud en er waren dan ook geen verbeterpunten. Daarnaast is er het kwaliteitsjaarverslag waarin de voortgang op de bedrijfsprocessen beoordeeld wordt. Corrigerende acties worden via diverse kanalen ingezet en uitgevoerd, oa via de verbeterformulieren en het "afwijkingen systeem". Gezien 2 laatste meldingsformulieren nr 20 (27-8-2016) mbt vastlopende scanners en nr 21 (9-1-2017) scanners blijven vastlopen. RCA: software niet compatible; corrigerende maatregel: nieuwe hardware aanschaffen (5-2-2017). Verificatie op 10-04-2017: hardware vertoont geen problemen meer. Tevens gezien registratie en afhandeling klachten.
8.2.4 Monitoring en meting van producten			
8.2.4.A	De organisatie moet de kenmerken van het product monitoren en meten om te verifiëren of aan de producteisen is voldaan. Dit moet worden uitgevoerd tijdens geschikte stappen in het productrealisatieproces in overeenstemming met de geplande afspraken (zie 7.1). Het bewijs dat is voldaan aan de aanvaardingscriteria moet worden bijgehouden. Registraties moeten aanduiden welke perso(o)n(en) bevoegd is (zijn) voor de vrijgave van het product voor levering aan de klant (zie 4.2.4).	Conform	Ingangscontrole wordt uitgevoerd. Naast visuele controle wordt bij gekoelde producten tevens de temperatuur gemeten (CCP).
8.2.4.B	De vrijgave van producten en levering van diensten aan de klant mogen niet plaatsvinden voordat aan de geplande afspraken (zie 7.1) naar tevredenheid is voldaan, tenzij op andere manier goedgekeurd door een relevante autoriteit en waar van toepassing, door de klant.	Conform	
8.3 Beheersing van afwijkende producten			
8.3.A	* De organisatie moet bewerkstelligen dat producten die niet overeenkomen met de producteisen worden vastgesteld en beheerd om niet beoogd gebruik of aflevering ervan te voorkomen. Een gedocumenteerde procedure moet worden vastgesteld om de beheersing en hiermee samenhangende verantwoordelijkheden en bevoegdheden te definiëren voor het behandelen van afwijkende producten. Waar van toepassing moet de organisatie met afwijkende producten omgaan op een of meer van de volgende manieren: a) door maatregelen te treffen om de waargenomen afwijking op te heffen; b) door gebruik, vrijgave of aanvaarding ervan toe te staan met goedkeuring door een relevante autoriteit en, waar van toepassing, door de klant; c) door maatregelen te treffen om oorspronkelijk beoogd gebruik of toepassing uit te sluiten; d) door maatregelen te treffen passend bij de gevolgen, of mogelijke gevolgen van de afwijking, wanneer een afwijkend product wordt ontdekt na levering of na ingebruikname.	Conform	Bij afwijkende producten worden deze geblokkeerd en wordt contact opgenomen met de eigenaar.
8.3.B	Wanneer een afwijkend product wordt gecorrigeerd moet het opnieuw worden geverifieerd om aan te tonen dat het voldoet aan de eisen. Registraties van de aard van afwijkingen en eventueel later getroffen maatregelen, waaronder verkregen concessies, moeten worden bijgehouden (zie 4.2.4).	Conform	

Evaluation Report of Transportbedrijf A. Willems & Zn. BV

8.4 Analyse van gegevens			
8.4.A	* De organisatie moet geschikte gegevens bepalen, verzamelen en analyseren, om de geschiktheid en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem aan te tonen en om te beoordelen waar continue verbetering van de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem haalbaar is. Dit moet gegevens omvatten die afkomstig zijn uit monitoring en meting en uit andere relevante bronnen.	Conform	Jaarlijks wordt het HACCP-systeem beoordeeld door het HACCP-team. Laatste beoordeling is van oktober 2017. De algemeen directeur is lid van het HACCP-team. CCP- en basisvoorwaardenplan beheersing, wijzigingen en bijbehorende instructies zijn meegenomen in deze beoordeling. Samen met het kwaliteitsjaarverslag waarin o.a. de interne audits en de beoordeling van de bedrijfsprocessen zijn meegenomen voldoet dit aan de eisen.
8.4.B	De analyse van gegevens moet informatie opleveren met betrekking tot: a) klanttevredenheid (zie 8.2.1); b) het voldoen aan producteisen (zie 8.2.4); c) kenmerken en trends van processen en producten, waaronder mogelijkheden voor preventieve maatregelen (zie 8.2.3 en 8.2.4); en d) leveranciers (zie 7.4).	Conform	
8.5 Verbetering			
8.5.1 Continue verbetering			
8.5.1.A	* De organisatie moet continu de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem verbeteren door gebruikmaking van het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitsdoelstellingen, auditresultaten, analyse van gegevens, corrigerende en preventieve maatregelen en de directiebeoordeling.	Conform	NCs van de laatste audit zijn effectief opgelost. Ander voorbeeld van Continue Verbetering is het plaatsen van nieuwe apparatuur tbv scannen van productbewegingen zodat deze niet meer vast loopt.
8.5.2 Corrigerende maatregelen			
8.5.2.A	* De organisatie moet maatregelen treffen om de oorzaken van afwijkingen op te heffen om herhaling te voorkomen. Corrigerende maatregelen moeten zijn afgestemd op de gevolgen van de afwijkingen die zich voordoen.	Conform	Corrigerende maatregelen worden genomen om de oorzaak van de afwijking op te heffen. Corrigerende acties worden via diverse kanalen ingezet en uitgevoerd, oa via de verbeterformulieren en het "afwijkingen systeem" (zie oa 8.5.1A).
8.5.2.B	Er moet een gedocumenteerde procedure worden vastgesteld om de eisen te definiëren voor: a) het beoordelen van afwijkingen (waaronder klachten van klanten); b) het bepalen van de oorzaken van afwijkingen; c) het beoordelen van de noodzaak om maatregelen te treffen om te bewerkstelligen dat afwijkingen zich niet opnieuw voordoen; d) het vaststellen en doorvoeren van de benodigde maatregelen; e) het registreren van de resultaten van de getroffen maatregelen (zie 4.2.4); en f) het beoordelen van de doeltreffendheid van de getroffen corrigerende maatregelen.	Conform	Procedure G1 beschrijft corrigerende maatregelen.
8.5.3 Preventieve maatregelen			
8.5.3.A	De organisatie moet maatregelen vaststellen om de oorzaken van mogelijke toekomstige afwijkingen op te heffen, om zo het ontstaan ervan te voorkomen. Preventieve maatregelen moeten afgestemd zijn op de gevolgen van de mogelijke toekomstige problemen.	Conform	Het nemen van preventieve maatregelen valt onder dezelfde procedure als corrigerende maatregelen.
8.5.3.B	Er moet een gedocumenteerde procedure worden vastgesteld om de eisen te definiëren voor: a) het bepalen van mogelijke toekomstige afwijkingen en hun oorzaken; b) het beoordelen van de noodzaak om maatregelen te nemen om te voorkomen dat afwijkingen zich voordoen; c) het vaststellen en doorvoeren van de benodigde maatregelen; d) het registreren van resultaten van de getroffen maatregelen (zie 4.2.4); en e) het beoordelen van de doeltreffendheid van de getroffen preventieve maatregelen.	Conform	Verbeterpunten genoemd bij 8.5.1.A zijn geverifieerd door de QA coördinator.