

cotac group

Beleid voor duurzaam management

De cotac group onderhoudt een netwerk van onafhankelijke tankreinigingsstations en servicestations voor tankcontainers, tankwagens en Intermediate Bulk Containers (IBCs) in verschillende landen. Onze filosofie bestaat uit een unieke combinatie van prestaties: zeer hoge veiligheidsstandaards, een uitgebreid servicespectrum en het streven naar duurzaam handelen in veel sectoren.

Dienovereenkomstig nemen wij onze verantwoordelijkheid voor onze medewerkers, alle andere stakeholders van de onderneming, het brede publiek evenals de door onze zakelijke activiteiten veroorzaakte gevolgen voor het milieu heel serieus.

De directie van de cotac group heeft tegen deze achtergrond een reeks richtsnoeren en centrale waarden geformuleerd, die regelen hoe alle groepen binnen het bedrijf worden geleid.

RICHTSNOEREN VAN DE COTAC GROUP

- Wij bepalen de norm door de ontwikkeling van klantgeoriënteerde oplossingen.
- Wij dragen bij aan het succes van onze klanten. Dit is voor ons zowel een drijfveer als een verplichting.
- Wij streven naar een strategische, langdurige, zakelijke aanpak en richten onze focus op duurzame zakelijke waarden in plaats van op kortdurende resultaten.
- Onze reputatie als zeer professionele organisatie die is gebaseerd op veiligheid, kwaliteit, service en betrouwbaarheid, beschouwen wij als bedrijfskapitaal: die vormt een centrale succesfactor die onze klanten overtuigt om voor ons te kiezen.
- Wij vinden de identificatie met cotac als onderneming heel belangrijk.
- Wij nemen een langdurige verantwoordelijkheid voor alle stakeholders en het milieu op ons, en dat bepaalt onze handelwijze.

ONZE CENTRALE WAARDEN

- Wij waarderen onze medewerkers evenals teamwerk als centrale factoren van ons succes.
- Wij moedigen iedereen in de groep aan mee te werken, te communiceren en samen te werken.
- Wij streven ernaar de beloofde diensten te leveren, en overtreffen verwachtingen waar ook maar mogelijk.
- Wij nemen de verantwoordelijkheid op ons, maar delegeren deze ook en moedigen een verantwoordingsbewuste, zelfstandige handelwijze aan.
- Wij denken en handelen integer, met respect, open, eerlijk en fair.

VEILIGHEID, GEZONDHEID, MILIEU EN KWALITEIT (SHEQ)

De cotac groep komt onvoorwaardelijk uit voor de naleving van de definitie van duurzaam handelen van de Verenigde Naties. Daarvoor wordt een doelstelling geformuleerd waarbij aan de hoogste standaards wordt voldaan op het gebied van duurzame veiligheid, kwaliteit en milieuprestaties. Om aan deze zelfverplichting te voldoen, investeert cotac in ruime mate in medewerkers, trainingen, infrastructuur, uitrusting en systemen.

DOELSTELLINGEN VAN ONZE DUURZAME MANAGEMENTSYSTEEM

Medewerkers, milieu en prestatie

- Een adhesiebetuiging en actieve deelname van het management om een kwaliteitscultuur in de gehele onderneming in stand te houden.
- Een steunbetuiging van de leidinggevenden en van alle medewerkers voor het welzijn en de bescherming van mensen met inachtneming van een zorgvuldigheidsplicht tegenover het milieu, ter bescherming van vermogenswaarden en ter waarborging van een hoge klanttevredenheid door middel van ons Plan-Do-Check-Act(PDCA)-model en gedragscode, die ons handelen leiden.
- Bevordering van het welbevinden, van het welzijn en van de beroepscompetenties van onze medewerkers.
- Een zeer verantwoordelijk en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen en energie.
- Ervoor zorgen dat passende, effectieve en regelmatig herziene richtlijnen, standaards en methoden beschikbaar zijn, die de continue besturing en verbetering van de SHEQ-systemen en de bedrijfsontwikkeling vergemakkelijken.

Zakelijke relaties

- Inachtneming van alle wettelijke bepalingen en klanteisen.
- Het voldoen aan en indien mogelijk overtreffen van de verwachtingen van onze klanten en andere belanghebbenden.
- Bescherming en veiligheid van vermogenswaarden, ondernemingssystemen en informatie.
- Bescherming en veiligheid van persoonsgegevens.
- Ontwikkeling van duurzame langdurige zakenrelaties met klanten en andere zakenpartners.
- Duurzame efficiëntieverbetering door continue optimalisatie van bedrijf, processen en technologieën.

Alle activiteiten, medewerkers en logistieke aanbieders zijn betrokken bij het duurzame managementsysteem van cotac. Alle medewerkers en dienstverleners zijn ervoor verantwoordelijk, hun dagelijkse werkzaamheden volgens de in het elektronische Total Quality Management System (eTQM-systeem) van de onderneming opgenomen richtlijnen, procedés en werkinstructies uit te voeren. Dit omvat tevens de naleving van onze centrale waarden, richtlijnen en alle desbetreffende bedrijfsinstructies.

De onderneming heeft Key Performance Indicators (KPI's) met verscheidene fasen geïntroduceerd, om haar prestatie met betrekking tot deze richtlijn te meten, te bewaken en te regelen. Alle managers gebruiken deze KPI's als centrale regelinstrumenten om de door ons aangegane verplichtingen na te leven en onze prestatie actief te verbeteren.

De onderneming zal de inhoudelijke en detailgetrouwe naleving van deze richtlijn zeer uitvoerig controleren. Hiervoor worden binnen de gehele organisatie desbetreffende audits uitgevoerd en vervolgens extern geverifieerd.

De onderneming zal dit beleid voor duurzaam management ten minste elke drie jaar herzien, om ervoor te zorgen dat deze relevant blijft voor de behoeften van de onderneming, van alle stakeholders en van het milieu.

Heiko Rumfeld
Directeur Business Unit Netlog bij HOYER Group
Hamburg, Juni 2020

Lars Nennhaus
Directeur cotac group
Hamburg, Juni 2020



MEDEWERKERS, MILIEU EN PRESTATIES

DOELEN	BESCHRIJVING	INDICATOREN/KENCIJFERS
Een adhesiebetuiging en actieve deelname van het management om een kwaliteitscultuur in de gehele onderneming in stand te houden	• Deelname van het topmanagement aan de uitvoering van een strategische kwaliteitscultuur • Communicatie met organisatie en personeel	• Ondertekende verplichting van het management • Delegeren van verantwoordelijkheid • Doelstellingen voor managers • Beoordelingen van het managementsysteem door de Executive Board • Bedrijfsmagazines en nieuwsbrieven
Een steunbetuiging van de leidinggevend en van alle medewerkers voor het welzijn en de bescherming van mensen met inachtneming van een zorgvuldigheidsplicht tegenover het milieu, ter bescherming van vermogenswaarden en ter waarborging van een hoge klanttevredenheid door middel van ons Plan-Do-Check-Act(PDCA)-model en gedragscode, die ons handelen leiden	• Naleving van de gedragscode van ons moederbedrijf HOYER • Ontwikkeling en uitvoering van beproefde methoden (Best Practices) • Realisatie van initiatieven om het welzijn te vergroten • Uitvoering van een jaarlijks auditprogramma • Rapportage- en besturingssystemen voor SHEQ en klantenservice, die onderzoeken, analyses, correctie- en voorzorgsmaatregelen omvatten	• Audits per jaar • Evaluatie van de auditresultaten • Verslaglegging en nabespreking van alle SHEQ-gebeurtenissen (incl. analyse van de hoofdoorzaken (RCA)) • Evaluatie van klachten van klanten en procesincidenten • Klokkenluiderverslagen • SHEQ- en duurzaamheidsdoelen voor alle divisies
Bevordering van het welbevinden, van het welzijn en van de beroepscompetenties van onze medewerkers	• Waarborging van een veilige en gezonde werkomgeving • Ontwikkeling van risicobeoordelingen • Waarborging van cursus- en beroepsontwikkelingsschema's volgens de voorschriften en de naleving daarvan • Uitvoering van cursussen m.b.t. veiligheids- en gezondheidsgerelateerde onderwerpen (bijv. behaviour based safety (BBS), drugs- en alcoholmisbruik)	• Audit- en waarnemingsresultaten • Cursusdagen per medewerker • Testresultaten en registraties van cursussen • Aantal ziekte dagen • Beoordeling van risico's op de werkplek • Bedrijfsopvolging • Drugs- en alcoholtests • Arbeidsmedische ondersteuning en verwijzingen
Een zeer verantwoordelijk en efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen en energie	• Bewaking en vermindering van het energieverbruik • Bewaking en vermindering van het gebruik van andere natuurlijke hulpbronnen • Recyclen indien mogelijk	• Energieverbruik • Verbruik van relevante natuurlijke hulpbronnen • Kencijfers m.b.t. duurzaamheid
Ervoor zorgen dat passende, effectieve en regelmatig herziene richtlijnen, standaards en methoden beschikbaar zijn, die de continue besturing en verbetering van de SHEQ-systemen en de bedrijfsontwikkeling vergemakkelijken	• Continue controle van processen, methoden, instructies en standaard en wettelijke richtlijnen • Formele registratie van en follow-up over alle gebeurtenissen • Uitvoering van interne audits • Meting van processen	• Resultaten van interne audits • Managementbeoordeling • KPI-kernprocessen • SHEQ-gebeurtenissenbalans • Duurzaamheidsrapport • Externe audits/beoordelingen conform ISO 9001 en SQAS

ZAKELIJKE RELATIES

DOELEN	BESCHRIJVING	INDICATOREN/KENCIJFERS
Inachtneming van alle wettelijke bepalingen en klanteisen	• Geen kinderarbeid • Geen discriminatie op basis van geslacht, leeftijd, etniciteit, enz. • Inachtneming van de HOYER-gedragscode • Inachtneming en naleving van alle desbetreffende juridische richtlijnen • Eerlijke behandeling en gelijke kansen voor alle stakeholders	• Leeftijdsprofiel van de medewerkers • Verhouding mannen/vrouwen • Klokkenluiderverslagen • Klachten en reclamaties
Het voldoen aan en indien mogelijk overtreffen van de verwachtingen van onze klanten en andere belanghebbenden	• Klanteisen zijn bekend en gedocumenteerd • Formele jaarlijkse controle met belangrijke klanten • Klantenenquêtes	• KPI klantreclamaties • KPI prestatieafwijkingen • KPI niet op tijd leveren • Prestatiebeoordeling door klanten (indien van toepassing)
Bescherming en veiligheid van vermogenswaarden, ondernemingssystemen en informatie	• Risicobeoordeling en ontwikkeling van veiligheidsschema's voor elke vestiging • Regelmatige veiligheidsbeoordeling van alle divisies, gebruik van SQAS-pakketten, waar van toepassing • Ontwikkeling van veiligheidsbepalingen voor elke vestiging	• Meting van schendingen van de veiligheid • Resultaten van veiligheidstests, -beoordelingen en -audits • Noodplannen en oefeningen voor het behoud van de handelsbedrijvigheid samen met klanten en instanties
Bescherming en veiligheid van persoonsgegevens	• Naleving van de privacybepalingen • Naleving van de norm ISO 27001 • Veiligheidsmaatregelen voor alle bedrijfssystemen	• Meting en bewaking van IT-schendingen • Meting van schendingen van de veiligheid • Jaarlijks rapport over informatieveiligheid
Ontwikkeling van duurzame langdurige zakenrelaties met klanten en andere zakenpartners	• Verbetering van de operationele efficiëntie van het bedrijf door middel van het doorgeven van kennis, ervaringen en beproefde methoden • Gemeenschappelijke doelstellingen binnen de groep • Open dialoog met stakeholders • Eerlijke behandeling van klanten en zakenpartners • Controle en vermindering van klantreclamaties; uitvoering van correctie- en voorzorgsmaatregelen • Goed ondernemingsbeleid (naleving van de financiële en juridische richtlijnen van alle landen waarin cotac werkzaam is)	• Investerings • KPI klantreclamaties • Prestatiecontroles van zakenpartners • Gedragscodes • Omzet • Resultaat vóór belastingen (EBT)

**Duurzame efficiëntieverbetering door
continue optimalisatie van bedrijf,
processen en technologieën**

- Langdurig economisch succes
- Uitvoering van de norm ISO 9001
- Voortdurende verbetering van bedrijf en processen
- Investeringsen
- Managementbeoordeling
- Bedrijfsparameters inclusief aanlooptijd, doorstroming
- Omzet
- Resultaat vóór belastingen (EBT)

