

## **Missie** *Gewoon Quality Services*

De missie van QS Nederland B.V. (handelsnaam: Quality Services) is ervoor te zorgen dat iedereen, dagelijks en overall optimale hygiëne beleeft in sanitaire ruimten/keukens en schoonloopmatten.

## **Visie**

Quality Services wil toonaangevend zijn in haar markt en streeft continu naar het verbeteren van de dienstverlening en producten om te komen tot maximale klanttevredenheid met een optimale winstgevendheid.

Centraal bij het realiseren van onze doelen staan het milieu en de mens (klantomgeving en medewerker). Wij hebben een proactieve bedrijfsvisie over duurzaamheid en spelen op dit gebied een verantwoordelijke rol in de maatschappij.

## **Bedrijfscultuur**

De cultuur van Quality Services kenmerkt zich als no-nonsens en resultaat gedreven. Een aantal gedragingen die wij hierbij toejuichen:

- Eerlijkheid en oprechtheid
- Ondernemerschap en klantgerichtheid als speerpunt
- Prestatiegerichtheid en oplossingsgericht
- Positiviteit
- Kennis van onze service en onze producten

Dit is in lijn met de Bunzl filosofie.

## **Gebruik van bedrijfsequipment**

Quality Services stelt veel middelen beschikbaar voor het goed kunnen uitoefenen van de functie. Hierbij kennen wij o.a. inventaris, Persoonlijke Berschermingsmiddelen (PBM's), vervoersmiddelen maar ook niet tastbare middelen zoals ideeën, plannen, condities en leveringsvoorwaarden. Iedere medewerker wordt geacht de middelen te gebruiken voor de uitoefening van de functie en is verantwoordelijk voor het beschermen tegen verlies, diefstal of misbruik.

Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming bedrijfsmiddelen en/of informatie te delen met mensen die niet in dienst zijn van Quality Services.

## **Omgang en representeren**

Medewerkers van Quality Services worden geacht op een sociale en correcte manier om te gaan met collega's en klanten. Iedere medewerker wordt geacht dagelijks representatief zijn werkzaamheden uit te voeren. Hiervoor stelt Quality Services bedrijfskleding ter beschikking.

## **Verantwoordelijkheid**

De collega's van Quality Services zijn met elkaar verantwoordelijk voor de veiligheid, orde en netheid binnen het pand.

## **Strategie**

Onze strategie voor de langere termijn is erop gericht om:

Sales gedreven:

- Een economisch gezonde organisatie te blijven.
- Een omzetstijging jaarlijks te realiseren van minimaal 2,5%, waarbij de bruto marge boven de 80% blijft.
- Meer omzet (minimaal 2,5%) en geografische dekking door de inzet van extra verkopers.

Service gedreven:

- Vergroten naamsbekendheid "Eco-Care" concept en in de markt zetten van nieuwe circulaire concepten zoals CupR en TisR.
- One-stop to the customer concept, waarbij alle producten in een rit meegenomen worden en in een service ronde toegepast en uitgevoerd. "Nu we er toch zijn".
- Opzetten van structuur en systeem vanuit de ISO 9001 en 14001 normen.

## **VGM (Veiligheid, gezondheid en milieu) beleid**

### **Een goed werkklimaat**

Een goed werkklimaat is voor Quality Services meer dan een goede sfeer. Daarom wordt er gestreefd naar een ergonomische, veilige werkplek waar de werknemer zich thuis voelt. Quality Services is zich bewust dat zij verantwoordelijk is voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de medewerkers. De arbeidsomstandigheden zullen tenminste voldoen aan de wettelijke eisen die voortvloeien uit de wet- en regelgeving die in Nederland van toepassing zijn. De arbeidsomstandigheden worden aangepast aan de veranderende wet- en regelgeving. Tevens worden de arbeidsomstandigheden periodiek geëvalueerd en vastgesteld.

Het beleid is gericht op het voorkomen van persoonlijk letsel en materiele en milieu schade. Dit doen wij door gebruik te maken van goede materialen en machines, die voldoen aan wet- en regelgeving. De werkgever stelt PBM's ter beschikking en instrueert de medewerkers. De medewerkers zijn verplicht de PBM's te gebruiken.

Daarnaast zijn opleiding en voorlichting zoals toolbox en werkbepreking onderdeel van het beleid gericht op het voorkomen van ongevallen en incidenten.

(Bijna) ongevallen, prikaccidenten en milieu-incidenten kunnen worden beheerst door goed management én actieve betrokkenheid en inzet van allen, waarbij de 5 waarden van QS (Pak de controle, verbeter, denk vooruit, wees enthousiast en teamwork) hier naadloos op aansluiten.

Metten en monitoren: om de kwaliteit en veiligheid te waarborgen wordt er periodiek een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uitgevoerd, waarbij beheersplannen worden opgesteld en jaarlijks worden bijgesteld. Tevens worden het managementsysteem en het personeelshandboek gebruikt voor verdere borging van de kwaliteit en veiligheid binnen Quality Services. Daarnaast vinden er interne audits en werkplekinspecties plaats door Quality Services en door de Bunzl groep. Om het geheel te borgen zijn er diverse VGM procedures en instructies als onderdeel van het managementsysteem.

## **Milieu beleid**

### **Zorg voor het milieu**

Er worden zoveel mogelijk maatregelen getroffen om de schade aan het milieu tot een minimum te beperken. Het uitgangspunt is het hierbij minimaal voldoen aan compliance verplichtingen. Het is belangrijk dat de medewerkers bewust zijn van onze duurzaamheidsbeleid waaronder milieu. Van medewerkers wordt verwacht dat zij rekening houden met het milieu, waarbij het in ieders belang is om:

- Verantwoord gebruik te maken van grond- en hulpstoffen;
- Zorgzaam omgaan met aangeboden materialen en middelen;
- Beheer en beperking van afvalstromen, zoals hergebruik van materialen.

Er wordt hierbij rekening gehouden met het water, energie en andere middelen zoals verpakkingsmiddelen.

Er is veel aandacht voor het inkopen van milieuvriendelijke producten (Ecolabel), concepten en hergebruik en opnieuw inzetten van automaten en materialen en het doorvoeren van route optimalisatie.

We hebben de milieu risico's en aspecten in kaart gebracht, beheersmaatregelen genomen en waar nodig voeren we maatregelen door. Deze risico's en aspecten worden structureel gemeten en gemonitord.

## **Doel kwaliteitsmanagementsysteem en milieumanagementsysteem**

Op en running, als service organisatie, voor de toekomst blijven waarbij:

- De strategische marktbenadering geografische en logistiek vergroot wordt en Quality Services uniek blijft in conceptmatig verkopen met een hoge klanttevredenheid waarbij aspecten m.b.t. duurzaamheid en milieu aantoonbaar worden betrokken bij de bedrijfsvoering;
- In compliance zin waaronder het voldoen aan wet- en regelgeving vanuit bevoegd gezag;
- De basis van het systeem gebaseerd is op risicomangement en eisen, behoefte en verwachtingen van de stakeholder;
- Klantgericht werken;
- Minimalisering van verspilling, van tijd, geld en materialen;
- Continu te verbeteren;
- Duurzaam te denken en werken en hierover communiceren;

- Persoonlijk letsel te voorkomen;
- Materiële en milieuschade te voorkomen;
- De veiligheid van jezelf en derden te waarborgen;
- Het duurzaam maken van bestaande projecten door het aangaan van samenwerkingsverbanden met ketenpartners.

### Doelen milieu

#### **Gebruik van milieuvriendelijke materialen en toepassingen door:**

- Invoeren van milieuvriendelijke hygiëne systemen en invoeren van concepten waar recycling centraal staat;
- Waar mogelijk, toepassen van producten geschikt voor hergebruik, zelfstandig of met hulp uit de keten;
- Verkopen van 100% gerecycled toiletpapier met de voorkeur voor cradle to cradle, met hulp van de leverancier;
  - Quality Services levert in zijn dienstenpakket alleen recycled papier. Onze producent maakt gebruik van "oud, wit papier".
- Gebruik van gecertificeerde en eco producten;
  - Herbruikbare producten worden toegepast in het productieproces van onze automaten.

Verdere concretisering m.b.t. ontwikkelingen en doelen en doelstellingen zijn opgenomen in de directiebeoordeling.

Wijchen, april 2021



De heer L.M. Clardeij

Managing Director