

# 2018



BY

**TRISTAR**<sup>®</sup>

CLEANING PRODUCTS

## JAAROVERZICHT



# CLEAN. MATTERS<sup>®</sup>

CLEANING INFLUENCERS!

# INHOUD

- **DUURZAAMHEID**
- **KWALITEIT**
- **ZORG VOOR ONS PERSONEEL EN ONZE OMGEVING**
- **ONZE EIGEN KOERS VAREN**
- **FACTS & FIGURES**
- **TOEKOMST**

**CLEAN.  
MATTERS<sup>®</sup>**  
**CLEANING INFLUENCERS!**



**|| IF EVERYONE IS  
MOVING FORWARD  
TOGETHER, THEN  
SUCCESS TAKES CARE  
OF ITSELF ||**

*HENRY FORD*

**Paul van den Berg**  
CLEANING INFLUENCER



Beste lezer,

Om goed vooruit te kunnen gaan moeten we leren van het verleden. Daarom kijken we graag met u terug op het afgelopen jaar.

2018 was voor TriStar een mooi jaar. We mogen ons gelukkig prijzen dat we op financieel gebied een gezonde groei hebben doorgemaakt, maar belangrijker nog is het feit dat we als organisatie gegroeid zijn.

Met een geweldig team mensen hebben we flinke stappen gemaakt en de manier waarop dit is gerealiseerd geeft mij nog meer hoop en enthousiasme voor de toekomst. Natuurlijk is niet alles bij ons een roze wolk, maar door kritisch, maar met respect terug te kijken gaan we iedere dag een stap vooruit.

Ik wil u danken voor het vertrouwen in het afgelopen jaar en wens u prettige kerstdagen en een gezond en voorspoedig 2019!

Paul van den Berg

# DUURZAAMHEID





# VAN SCHIL NAAR SCHOON

*Onder het genot van een toepasselijk glaasje werd het contract tussen TriStar en PeelPioneers getekend door de heren Paul van den Berg en Corné Endepoel van TriStar en Sytze van Stempvoort en Bas van Wieringen van PeelPioneers*

**Met trots kunnen wij melden dat TriStar en PeelPioneers maandag 27 augustus 2018 gezamenlijk een bijzondere distributieovereenkomst hebben gesloten.**

PeelPioneers heeft een uniek proces ontwikkeld waardoor de hoogwaardige grondstof D-Limoneen wordt gewonnen uit afval, namelijk uit sinaasappelschillen. TriStar zet in op het maximaal hergebruiken van producten en grondstoffen, en het minimaliseren van waardevernietiging en milieubelasting. Het winnen van D-Limoneen uit afval past perfect in deze visie. TriStar zal ook de volledige distributie van D-limoneen aangeleverd door PeelPioneers in Nederland gaan coördineren. Het is niet toevallig dat beide bedrijven elkaar

hebben gevonden. PeelPioneers is een jonge innovatieve organisatie die actief is op het gebied van de circulaire verwerking van citrusschillen, en die absoluut de visie van TriStar betreffende duurzaamheid deelt. Het bijdragen aan een beter milieu wordt steeds makkelijker en noodzakelijker. Producten worden meer en meer ontworpen om aan het einde van hun levensduur niet als afval te eindigen.

Zoals PeelPioneers en TriStar hiermee aantonen, kunnen producten dus juist uit afval ontstaan. PeelPioneers zamelt de citrusschillen in uit apparaten die bijvoorbeeld in supermarkten vers sinaasappelsap produceren. Uit de schillen halen ze de aanwezige bestanddelen, die gebruikt worden voor het maken van nieuwe

producten en grondstoffen. De vloerreiniger, een van onze O-Range producten, die op basis van deze grondstof door TriStar gemaakt wordt, kan weer worden ingezet om de vloer van diezelfde supermarkten te reinigen. Zo gaan we van Schil naar Schoon. Een puntgaaf voorbeeld van circulaire verwerking.

We kijken dus uit naar een fijne en vooral VRUCHTbare samenwerking met PeelPioneers.



**VANSCHILNAARSCHOON.NL**



# NSF KEURMERK VOOR ONZE POWER WIPES

Onlangs hebben we voor onze Power Wipes een NSF accreditatie gekregen. Dat betekent dat dit product getest en gekeurd is volgens de stricte normen van de voedingsindustrie en daar veilig kan en mag worden ingezet. Dit keurmerk is niet verplicht om het product in de voedingsindustrie te mogen gebruiken, maar het geeft onze klanten wel een stukje extra zekerheid.

NSF staat voor National Sanitation Foundation, inmiddels is de naam veranderd in NSF International.

NSF is een global provider van risicobeheeroplossingen, gebaseerd op volksgezondheid en veiligheid. In de praktijk houdt dat in dat NSF onder andere producten en systemen test, auditeert en certificeert. Een NSF keurmerk is wereldwijd geldig, en garandeert dat het product is getest door een van de meest onafhankelijke erkende certificeringsorganisaties ter wereld, en dat het product voldoet aan alle standaardvereisten.

We zijn er dus terecht trots op dat onze Power Wipes dit keurmerk toegekend heeft gekregen.



# KWALITEIT



# ISO HERCERTIFICERING

## **Kwaliteitsmanagement.**

Begin vorig jaar zijn we bezig geweest met de hercertificering van ons ISO 9001 certificaat en met trots mogen we melden dat wij aan de nieuwe norm NEN 9001:2015 voldoen.

De sterke groei die wij als organisatie de laatste jaren hebben mogen doormaken brengt ook de noodzaak met zich mee om zowel de nieuwe als de bestaande collega's te blijven trainen en opleiden, en om procedures te blijven verbeteren.

De input van collega's, leveranciers en klanten is hierbij onontbeerlijk.

## **Klanttevredenheidsonderzoek.**

Als bedrijf proberen we voortdurend te verbeteren en te groeien en daarbij hechten we veel waarde aan het oordeel van onze klanten. U kunt daarom binnenkort worden benaderd voor een kort onderzoek over onze dienstverlening. Wij hopen dat u bereid bent om even de tijd te nemen om hieraan mee te werken.



**ISO 9001**

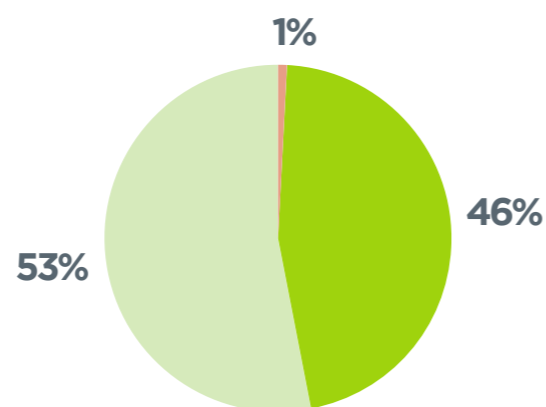
# UW MENING TELT!

## Klanttevredenheidsonderzoek

TriStar vindt het erg belangrijk om regelmatig de mening te peilen van onze klanten over onze performance. Daartoe heeft onze stagiaire Khadija Betari samen met de collega's van QSHE een uitgebreid onderzoek samengesteld en uitgevoerd. Alle opmerkingen zijn meer dan welkom en worden gebruikt om, in het kader van een continu verbeterproces, onze prestaties op een steeds hoger plan te krijgen, en onze klanten elke keer beter van dienst te zijn. We willen de belangrijkste resultaten en conclusies van dit onderzoek graag met u delen.

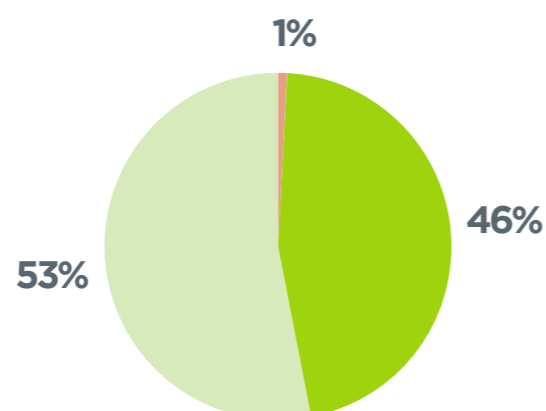
### Hoe ervaart u het bestelgemak?

● zeer goed ● goed ● slecht



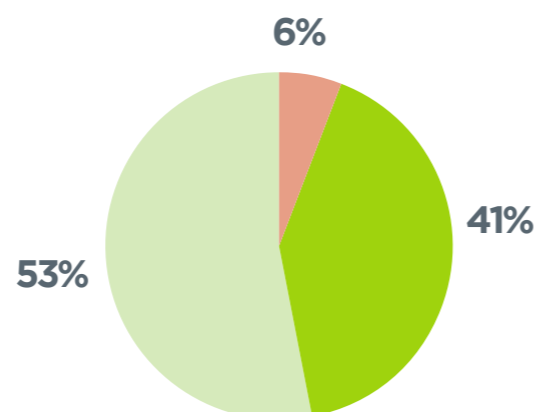
### Hoe ervaart u de kwaliteit van onze producten?

● zeer goed ● goed ● slecht



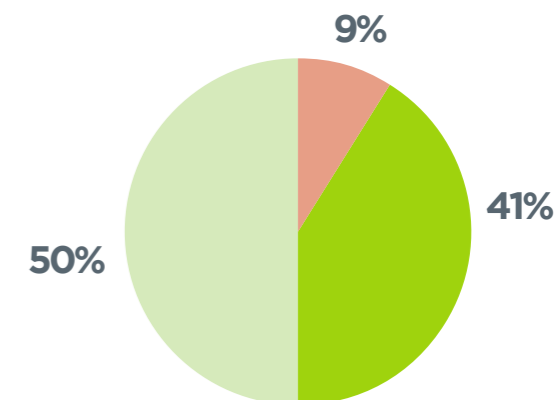
### Hoe ervaart u de leverbetrouwbaarheid?

● zeer goed ● goed ● slecht



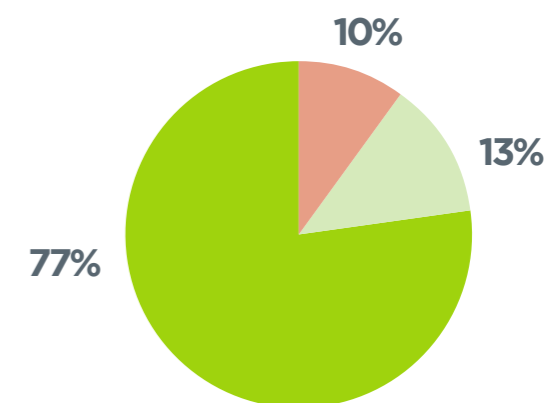
### Hoe ervaart u het kennisniveau van onze medewerkers?

● zeer goed ● goed ● geen ervaring



### TriStar maakt veel gebruik van stagiaires, hoe ervaart u dit?

● zeer goed ● goed ● geen ervaring



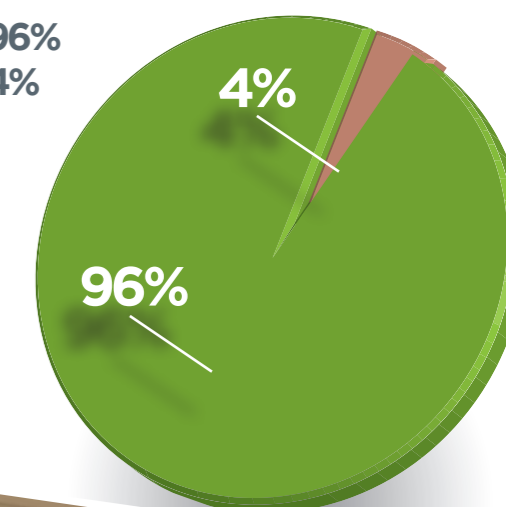
TriStar krijgt van de klanten een gemiddeld cijfer van 8. Uiteraard zijn wij hier zeer blij mee. Daarnaast hebben we ook veel leerpunten uit het onderzoek kunnen halen.

De leverbetrouwbaarheid is met 94% (goed tot zeer goed) hoog. Wij realiseren ons echter dat het voor de processen van onze klanten belangrijk is om de goederen op tijd te ontvangen en zullen daarom aanpassingen doen in ons proces om dit percentage verder te verhogen.

Verder blijkt dat 13% van de ondervraagden wel eens een ervaring heeft gehad met een stagiaire die minder positief was. TriStar neemt haar maatschappelijke rol erg serieus en vindt het van groot belang om stagiaires een kans te geven. We zullen we het leertraject echter beter gaan begeleiden om er zodoende voor te zorgen dat de kans op fouten heel klein wordt. Wij danken iedereen voor de deelname aan ons klanttevredenheidsonderzoek en de nuttige feedback.

### ZOU U ONS AANBEVELEN?

JA 96%  
NEE 4%



### Dinerbon uitgereikt in het kader van ons klanttevredenheidsonderzoek.

Vrijdag 8 juni 2018 heeft TriStar Industries een dinerbon uitgereikt aan Ben Scheers van onze klant firma Kloosterboer in Vlissingen. TriStar had aangegeven dat onder alle klanten die deelnamen aan ons klanttevredenheidsonderzoek een dinerbon verlost zou worden. Ben Scheers van de firma Kloosterboer kwam daarbij als winnaar uit de bus.





# AANPASSINGEN AAN ONS SYSTEEM MODULEM



**In het kader van “continuous improvement” heeft onze ICT-afdeling diverse aanpassingen toegevoegd aan ons systeem ModuleM.**

Dit systeem is de ondersteunende backbone van ons bedrijf. We beheren hier alle informatie over onze klanten, producten, en prijzen. We houden in ModuleM onze voorraad bij en onze materiaal-, productie- en transportplanning. Onze actielijsten staan hierin, alsmede onze urenregistratie en vakantieplanningen. Tevens vinden we in ModuleM alle informatie en documentatie betreffende onze processen en procedures. ModuleM bevat een klachtenmodule en we versturen offertes, orderbevestigingen en overige informatie rechtstreeks uit ModuleM naar onze klanten. Met trots kunnen we zeggen dat de medewerkers van onze ICT-afdeling dit systeem zelf hebben ontworpen en gebouwd.

Behalve aan een eigentijdse en mooiere lay-out, aangepast aan onze huisstijl, is er vooral gewerkt aan grotere overzichtelijkheid en snelheid. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld orders sneller en betrouwbaarder worden ingevoerd, met minder kans op vergissingen. De productinformatie voor onze foodklanten is

verbeterd, de informatiesheets kunnen gemakkelijker gegenereerd, geaccordeerd en beheerd worden.

Ook het versturen van offertes is aangepast, deze worden voortaan rechtstreeks via ModuleM verstuurd zodat ze gemakkelijker terug te vinden zijn en beter kunnen worden opgevolgd. Onze klanten kunnen ook veel eenvoudiger reageren op een ontvangen offerte. Daarnaast is er een nieuwe module gemaakt ten

behoefte van ISO, voor naslag en ondersteuning bij certificering.

Achter deze beknopte en onvolledige opsomming zit een heel ICT-project, met voorbereiden, uitvoeren van werkzaamheden, testen, opnieuw aanpassen, weer testen en uiteindelijk implementeren.

Onze ICT-afdeling kan trots zijn op het resultaat van

deze aanpassingen, waarmee we weer een stap gemaakt hebben naar een nog betere en consistentere kwaliteit van onze processen.

**MODULEM**



# QR-CODES

**Vanaf december 2018 zal onze productie gaan werken met QR-Scanners. Door het scannen van ieder orderelement zal een verdere borging van onze kwaliteit worden gerealiseerd.**

Verder zijn de scanners direct gekoppeld aan ons MRP- systeem waardoor voorraadmutaties real-time kunnen worden verwerkt.





# ZORG VOOR ONS PERSONEEL EN ONZE OMGEVING



# PAARDENSHAMPOO VOOR HET GOEDE DOEL



Begin 2018 kreeg TriStar een order voor het afleveren van paardenshampoo, een product dat heel geschikt is voor paardenhaar, dat droog, kroezend en drie keer zo dik is als mensenhaar. De productie oversteeg hierbij de vraag, en TriStar wilde met de resterende voorraad iets goeds doen.

Lydia Kroon is daartoe op zoek gegaan naar goede doelen die zich met paarden bezig houden, en zodoende hebben we twee organisaties blij kunnen maken.

Afgelopen week is Corné Endepoel gewapend met een aantal cans paardenshampoo naar stichting De HandiCAP in Tilburg getogen. Deze stichting heeft als doel om mensen met een enkel- of meervoudige beperking het plezier van het paardrijden te laten ervaren. Dit heeft enorme toegevoegde waarde voor deze ruiters. Op motorisch, sociaal en recreatief gebied worden allerlei doelen bereikt, maar daarnaast is het natuurlijk ook een ontspannende en leuke bezigheid. De activiteiten vinden plaats in de vorm van coaching-sessies met paarden, honden, huifbed-rijden en dagbesteding, waarbij de cliënten de paarden kunnen verzorgen. Voor die verzorging is de Stichting

HandiCAP heel blij met de paardenshampoo van TriStar. Het meeste geld gaat op aan de voeding voor de paarden, en paardenshampoo staat niet standaard op het boodschappenlijstje. De dieren zijn blij met de fris ruikende shampoo, en zo ook Ingrid van Stichting HandiCAP. "Alle donaties, in welke vorm dan ook, zijn heel erg welkom, we zijn heel blij dat TriStar hierbij aan ons gedacht heeft".

**Mocht u deze stichting willen steunen met een donatie of op een andere manier, bijvoorbeeld als stagiaire of vrijwilliger, dan kan dat via de site van Stichting Handicap:**

[www.stichtinghandicap.nl/sponsors](http://www.stichtinghandicap.nl/sponsors)

Daarnaast zijn Lydia Kroon en Jessica Verwater op bezoek gegaan bij Carola Poot in Nieuw-Vossemeer. Hier bezorgt Carola Poot met haar vrijwilligers 24 gepensioneerde paarden een fijne oude dag. Het zijn paarden die altijd hard gewerkt hebben, bijv. in een manege, circus of bij de bereden politie. Deze dieren worden na hun pensionering bij Carola opgevangen tijdens hun laatste levensjaren.

Haar stichting, Manegepaarden Pensioenfonds, drijft op sponsors en donateurs. Het meeste geld gaat ook hier op aan voeding voor de paarden, en paardenshampoo kan helaas niet regelmatig gekocht worden. Zowel de paarden als Carola zijn er heel blij mee. "Het houdt de vliegen bij de dieren vandaan en

het draagt bij tot een gezonde vacht. Wat mij betreft mag TriStar weer zo'n order in de wacht slepen. Als er dan weer iets overblijft staan wij te trappelen".

**Mocht u door dit verhaal geïnspireerd worden deze stichting te steunen, dan kan dat op meerdere manieren, bijvoorbeeld door het doen van een gift, of door donateur/vriend van de stichting te worden. U kunt hiervoor contact opnemen via**

[info@manegepaardenpensioenfonds.nl](mailto:info@manegepaardenpensioenfonds.nl)



# SANDY VAN DONGEN

## 20 JAAR IN DIENST!

**We hebben met alle medewerkers in onze tipi gevierd dat onze collega Sandy van Dongen dit jaar al 20 jaar in dienst is bij ons bedrijf. Sandy werkt op dit moment op de afdeling Inkoop.**

Voor TriStar zijn onze medewerkers het allerbelangrijkste, en voor een relatief jong bedrijf als TriStar is dit natuurlijk een prachtige mijlpaal. TriStar gaat uit van het motto: vieren wat er te vieren is, en dit was natuurlijk wel een heel mooie aanleiding voor een feestje. Uit de bijgaande foto's blijkt al wel dat we kunnen terugkijken op een heel gezellige borrel.

We bedanken Sandy natuurlijk voor haar 20 jaar lange inzet en we gaan ervan uit dat dit niet haar laatste jubileum bij ons bedrijf was. Op naar de volgende mijlpaal!!





# SPONSORING NAC

In 2018 hebben we veel moeite gestoken in de rebranding van het merk TriStar. De slogan Clean. Matters geeft uitstekend weer waarvoor TriStar staat en wat wij proberen uit te dragen.

Om nog wat meer bekendheid te creëren is TriStar sinds het begin van het seizoen 2018 een trotse businesspartner van NAC Breda.





# KERSTBORREL

## 2018

Op 20 december hebben wij samen met onze collega's en relaties het jaar afgesloten met onze jaarlijkse kerstborrel.

Met meer dan 140 gasten kijken we terug op een geweldige avond.





# PERSONEELS VERLOOP

- Januari 2018: 54 medewerkers
- December 2018: 50 medewerkers
- Aantal collega's vertrokken
- Aantal nieuwe collega's
- Alle stagiairs hebben hun stage succesvol afgerond

---

**01 - 12 - 2018**  
**50 medewerkers**



# FACTS & FIGURES



# FACTS & FIGURES

- **Dag met de meeste orders:**  
12 feb en 24 april: 67 orders
- **Dag met de meeste omzet:**  
7 aug | € 72.723,00
- **Hoogste orderbedrag dit jaar:**  
7 aug | € 62.900,00
- **Aantal geproduceerde liters:**  
3.810.674 liters
- **Aantal nieuwe klanten in 2018:**  
134
- **Aantal telefonische contacten**

Telesales: 5.452  
Binnendienst: 1.305

## • Aantal orders 2017 - 2018



## • Kopen de klanten 2017 - 2018



## • Omzet 2017 - 2018





# ONZE EIGEN KOERS VAREN



# JOINED VENTURES

Het jaar 2018 kenmerkte zich onder andere door het oprichten, en in het kader van het varen van onze eigen koers, het soms ook weer verbreken van allianties en andere nauwe samenwerkingsverbanden.

Zo werken we sinds een tijd nauw samen met Hey in UK. Dit bedrijf heeft zelfs in ons pand een showroom ingericht om haar producten gemakkelijker aan klanten op het Europese vasteland te kunnen laten zien.

Joint ventures zijn formeel juridische vennootschappen om samen met één of meer organisaties gemeenschappelijke doelstellingen te verwezenlijken in daarvoor afzonderlijk gecreëerde organisaties. De belangrijkste voordelen van een dergelijke constructie zijn dat de afzonderlijke ondernemingen op die manier gebruik kunnen maken van elkaars kennis en technologieën op allerlei gebieden, dat de markt goedkoper en beter benaderd kan worden en dat er gemakkelijk schaalvergroting bereikt kan worden, of uitbreiding van activiteiten.

Soms is het echter (achteraf) toch beter voor beide ondernemingen om juist niet die organisatorische gezamenlijkheid te zoeken, maar de relatie voort te zetten als twee aparte entiteiten. TriStar heeft hier een heel duidelijke visie over. Zo kan het dus inderdaad voorkomen dat allianties voor slechts beperkte tijd worden opgericht, of dat later wordt vastgesteld dat het beter voor de koers van ons bedrijf is om een alliantie niet te laten voortbestaan.





# CLEAN. MATTERS

## CLEANING INFLUENCERS!

Medio 2018 hebben we onze nieuwe marketingstrategie gepresenteerd aan de afdelingen Verkoop, Binnendienst, Inkoop en DTP. We zijn druk bezig met onze missie en visie. Wie zijn we, waar willen we naar toe en natuurlijk: hoe gaan we dit bereiken.

De belangrijkste vraag die we ons hierbij stellen is misschien wel wie we zijn. Immers, als dat helder is, dan weten we wat we kunnen en waar we goed in zijn, maar ook wat we nog nodig hebben om de doelstellingen in onze visie en missie te bereiken. Wij maken, als cleaning influencers, dagelijks het verschil door onze drive en betrokkenheid. Onze campagne **CLEAN.MATTERS** is het ideale instrument om onze missie en visie aan onze klanten te communiceren.





# TOEKOMST



# TRISTAR HEET TWEE NIEUWE AANDEELHOUDERS WELKOM



Sinds 10 april 2018 heeft Paul van den Berg, onder begeleiding van notaris Aart-Jan Schot van notariskantoor Knook & Schot Notarissen uit Tholen, een aandelenpakket van TriStar Industries verkocht aan Corné Endepoel en Rick van der Vliet. Hij is van mening dat een bedrijf van de omvang van TriStar niet gestuurd moet worden door één enkele aandeelhouder, en dat, gezien zijn verantwoordelijkheid voor ruim 50 medewerkers, de continuïteit van de onderneming geborgd moet zijn. Daarom zijn, na een intensief extern traject Paul, Corné en Rick tot overeenstemming gekomen over de aandelenovername.

Organisatorisch zal er niet veel veranderen, behalve dat Paul een stap terug zal doen in de dagelijkse gang van zaken, en zich zal focussen op projecten zoals allianties en overnames. Wij wensen de twee aandeelhouders veel wijsheid en succes in hun nieuwe rol.

*Onder het toezien oog van notaris Aart-Jan Schot van notariskantoor Knook & Schot Notarissen uit Tholen tekenen een trotse Corné Endepoel en Rick van der Vliet voor de aankoop van hun aandelen.*





# UITBREIDING BEDRIJFSPAND

**TriStar groeit! En zelfs in die mate dat we uit het jasje van de Ettenseweg in Roosendaal aan het groeien zijn. Daarom is het MT al geruime tijd bezig met zoeken naar manieren om meer ruimte te creëren om de operatie efficiënter te kunnen laten verlopen, en de toekomst van het bedrijf te borgen.**

Op dit moment worden tal van mogelijkheden onderzocht. Al wel zeker is dat dit een grote en positieve invloed zal hebben op ons (productie) proces.





# HERFINANCIERING

Net voor het begin van 2018 heeft TriStar Industries een overeenkomst gesloten met de ING Bank. Gezien onze groei, onze mooie bedrijfsresultaten en zeker ook met het oog op onze toekomstplannen, zoals de bouw van een nieuwe productielocatie in Roosendaal, is de tijd rijp voor een volgende financiële stap.

Dankzij de samenwerking met onze vorige bankier was het in 2010 mogelijk om het bedrijf over te nemen van de oud-aandeelhouders. Ook kon Paul van den Berg in 2015 de aandelen van zijn toenmalige compagnon overnemen.

In de fase waarin we nu zitten, is het voor het borgen van onze toekomst noodzakelijk om een volgende stap te zetten. Daarbij hoort een andere financieringsbehoefte, waarin de ING Bank ons zeker goed kan voorzien.







# CLEAN. MATTERS<sup>®</sup> CLEANING INFLUENCERS!