



# Beleidsdocument

Kwaliteitssysteem ISO 9001  
CO2 prestatieladder

2017



**ESZET ELECTRO HARDERWIJK B.V.**  
- voor kabel „gewoon" en speciaal -



**ESZET DATA B.V.**  
- voor data systeem producten -



**ESZET LIGHTING B.V.**  
- voor kwaliteit in licht -

# Inhoudsopgave

[Beleidsdocument 2017](#)

[Inhoudsopgave](#)

[1. Algemeen](#)

[1.1. Inleiding](#)

[2. Bedrijfsinformatie](#)

[2.1. Activiteiten van de onderneming](#)

[Organigram](#)

[Bedrijfsactiviteiten van de organisatie](#)

[Eszet Electro Harderwijk B.V.](#)

[Eszet Data B.V.](#)

[Eszet Lighting B.V.](#)

[Organisatiegrenzen](#)

[Verantwoordelijke personen](#)

[2.2. Historiek van de onderneming](#)

[3. Context van de organisatie](#)

[3.1. Begrijpen van de organisatie en haar context](#)

[3.2. Betrokken partijen](#)

[Communicatie](#)

[3.3. Toepassingsgebied kwaliteitssysteem en verzamelen energiegegevens](#)

[Energiegegevens verzamelen](#)

[4.4. Het kwaliteitsbeheersysteem en zijn processen](#)

[4. Leiderschap](#)

[5. Toetsen, plannen, analyseren van het kwaliteitsbeheersysteem](#)

[6. Keteninitiatieven](#)

# 1. Algemeen

## 1.1. Inleiding

De ESZET Handelsgroep, bestaande uit 3 bedrijven: ESZET Electro Harderwijk B.V., ESZET Data B.V. en ESZET Lighting B.V. is ervan overtuigd dat het werken conform een kwaliteitssysteem een belangrijke bijdrage levert aan het succes van de organisatie. Het kwaliteitssysteem draagt bij aan het verbeteren van de algehele prestaties van de organisatie. Voordelen die voor ESZET gelden:

- Het vermogen om consequent te voorzien in producten en diensten die voldoen aan de eisen van de klant (en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving)
- Het faciliteren van kansen om de klanttevredenheid te verhogen
- Het oppakken van risico's en kansen in relatie tot doelstellingen
- Een sterke organisatie zijn, die wordt ondersteund door goede registraties en vastlegging van gegevens en dit ook kan aantonen.

Het handboek CO2-prestatieladder geeft aan dat de certificering is gebaseerd op de beoordeling van een viertal onderdelen: Inzicht (A), Reductie (B), Transparantie (C) en Participatie (D).

Het inzicht (A) wordt gegeven door middel van de inventarisatie van de CO2 emissie. De gegevens zijn te vinden in de diverse reviews op de website.

Met betrekking tot het energiemangement programma (B) heeft ESZET zichzelf de doelstelling gesteld de CO2-emissies de komende jaren te verminderen. Dit gaat gepaard met een reductie van de verbruikte energie. Die reducering lukt alleen door efficiënt gebruik van energie.

Door het hanteren van de Plan-Do-Check-Act cyclus kunnen verbeterpunten gesignaleerd en aangepakt worden om de organisatie naar een hoger level door te laten groeien.

Bij de kritische processen zullen wij risico's in kaart brengen zodat wij voorbereid zijn op deze risico's en de risico's op voorhand zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden en eventuele negatieve effecten geminimaliseerd kunnen worden. Een gezonde, constant in beweging zijnde organisatie maakt dat ons bedrijf succesvol is.

Oktober 2017  
Martin Dooijeweerd  
directeur

## 2. Bedrijfsinformatie

### 2.1. Activiteiten van de onderneming

De organisatie, Eszet, bestaat uit de directie met daaronder drie managers die samen met de directie het management team vormen.

- manager verkoop en inkoop
- manager financiën en logistiek
- manager operationele zaken

### Bedrijfsactiviteiten van de organisatie

Eszet Bedrijven B.V. bestaat uit drie verschillende B.V.'s:

- Eszet Electro Harderwijk B.V.
- Eszet Data B.V.
- Eszet Lighting B.V.

Hieronder volgt een beschrijving van deze verschillende B.V.'s.

#### Eszet Electro Harderwijk B.V.

Eszet Electro Harderwijk B.V. is een groothandel die voornamelijk handelt in elektriciteitskabels. In de bijna 45 jaar heeft ESZET een ruim assortiment opgebouwd. Eszet Electro levert onder andere kraankabels, liftkabels maar ook scheepskabel of een gewone grondkabel. Eszet kan bijna alles leveren op het gebied van kabels, van het dunste VD-draadje tot en met een grote minddenningskabel. Als toegevoegde producten verkoopt Eszet onder meer kabelmoffen, krulsnoeren, aansluitsnoeren, koppelingen etc. Door een eigen magazijn/opslag en eigen transportmiddelen kan Eszet Electro vaak de volgende dag leveren.

#### Eszet Data B.V.

Eszet Data is gespecialiseerd in datakabels en bijbehorende producten. Van het mainframe tot de monitor kan Eszet de componenten en datakabels leveren om het netwerk te completeren. Eszet Data probeert de huidige ontwikkelingen nauwkeurig in de gaten te houden. Zo was Eszet Data B.V. één van de eerste groothandels die glasvezelkabel kon leveren. Eszet Data verkoopt geen hard- en software. Producten die Eszet Data veel levert zijn:

- Datakabels
- Actieve componenten
- Patchpanelen
- Kasten
- Testapparatuur

Eszet Data levert ook producten aan voor beveiligingssystemen waar coax of glasvezelkabel gebruikt wordt.

## Eszet Lighting B.V.

Eszet Lighting handelt in verlichtingsproducten. Er worden lichtberekeningen uitgevoerd en er wordt advies geven aan de klant. De producten die Eszet Lighting voornamelijk levert zijn:

- Armaturen
- Componenten
- Lampen
- Masten
- Complete verlichtingssystemen

De grootste afnemersgroepen van Eszet Lighting zijn industrie, sport, utiliteit en openbare verlichting.

De sterke punten van Eszet Lighting zijn de jarenlange ervaring in de lichttechniek en haar producten van goed aangeschreven (internationale) fabrikanten.

## Organisatiegrenzen

De organisatorische grens van ESZET is uitgegaan van afbakening op basis van de Control Approach Methode. Dit wil zeggen dat ESZET alle locaties en entiteiten meeneemt waarover zij 100% operationele of financiële controle heeft. Via deze methode worden de volgende entiteiten tot de organisatorische grenzen gedefinieerd:

ESZET Electro Harderwijk B.V.  
ESZET Data B.V.  
ESZET Lighting B.V.

## Verantwoordelijke personen

De manager operationele zaken draagt de verantwoordelijkheid voor de rapporterende organisatie. De manager operationele zaken draagt zorg voor het onderhoud van de CO2-prestatieladder. De directie van ESZET draagt de eindverantwoordelijkheid over het proces.

Statutair verantwoordelijk: de heer M. Dooijeweerd

Operationeel verantwoordelijk: mevrouw M. van Ree

## 2.2. Historiek van de onderneming

In 1972 startte Nico W. Zorge, de handelonderneming ESZET in een flatje en een garage in Rijswijk (Z-H). In de jaren 80 heeft ESZET haar activiteiten gecentraliseerd in Harderwijk en is "Rijswijk" geïntegreerd in ESZET Harderwijk. Immers Harderwijk ligt centraal in Nederland met een goede infrastructuur aan wegennet verbindingen.

Einde jaren 80 besloot ESZET - na wat marktstudies met betrekking tot de ontwikkeling van de datamarkt - om een nieuw bedrijf op te starten. In Zeewolde werd ESZET Data B.V. gebouwd. Ook ESZET Data B.V. is inmiddels gegroeid tot een toonaangevend Data handelshuis met een breed programma A-merken, grote eigen voorraden en in combinatie met de gehele ESZET handelsgroep een perfecte logistiek.

In 1992 wordt ESZET Lighting B.V. opgericht. Twee vakbekwame mensen met een enorme ervaring in "Technisch licht" zochten aansluiting bij de ESZET Handelsgroep. ESZET Lighting is sterk gespecialiseerd in "technisch licht" voor grote industriële toepassingen en voor sportveld accommodaties. Desgewenst worden er ook lichtadviezen en berekeningen gemaakt door ESZET Lighting. Inmiddels heeft ESZET een breed programma in licht voor het "dagelijkse" gebeuren van de installatiewereld.

In 1996 betrokken de drie ESZET bedrijven het nieuwe Logistiek Centrum in Harderwijk.

In 2008 zijn de aandelen gekocht door Betty Ruitenbergh en Martin Dooijeweerd.

In 2014 heeft Martin Dooijeweerd de aandelen overgenomen is hij 100% eigenaar geworden.

## 3. Context van de organisatie

### 3.1. Begrijpen van de organisatie en haar context

Factoren waar Eszet rekening mee moet houden zijn in kaart gebracht in een risicomatrix en een kansenmatrix. De diverse onderwerpen zijn bepaald en beoordeeld door het Managementteam, deze matrixen worden op regelmatige basis beoordeeld in het MT. Tevens is een stakeholderanalyse opgesteld waarin de relatie naar Eszet duidelijk is gemaakt.

### 3.2. Betrokken partijen

#### **Communicatie**

Het beleid van ESZET Electro Harderwijk B.V., ESZET Data B.V. en ESZET Lighting B.V. is erop gericht om producten en bijbehorende materialen op de markt te brengen, die tenminste voldoen aan de door onze afnemers te stellen eisen en verwachtingen. Deze afspraken worden bevestigd met een orderbevestiging. De orders komen via verschillende kanalen bij ESZET binnen; via de mail, telefoon of weborders.

De voornaamste doelen met betrekking tot het kwaliteitsbeleid van ESZET Electro Harderwijk B.V., ESZET Data B.V. en ESZET Lighting B.V. zijn o.a.:

- Zorg te dragen dat de te leveren producten te allen tijde voldoen aan de algemeen geldende wettelijke eisen en bepalingen van het land van bestemming.
- Zorg te dragen dat tenminste de met de afnemer overeengekomen afspraken en productspecificatie (c.q. producttype), dan wel een equivalent hiervoor zullen worden bereikt.
- Zorg te dragen dat er geen producten op de markt worden gebracht die in strijd zijn met de algemeen geldende normen.
- Zorg te dragen dat de producten zijn afgestemd op het vooraf door cliënt bepaalde gebruiksdoel, dit met betrekking tot installatie en verwerking van genoemde producten.
- Te waarborgen dat de met de afnemer gemaakte afspraken naar volle tevredenheid van de desbetreffende afnemer worden nagekomen één en ander in de ruimste zin van het woord.
- De CO<sub>2</sub>-communicatie moet bijdragen tot de bewustwording, veranderingsbereidheid en vermindering van de CO<sub>2</sub>-emissies.

## Interne en externe communicatie (C)

### *Intern*

Het doel van de interne communicatie is informatie te verschaffen en bewustwording te creëren over het kwaliteitsbeleid en de CO<sub>2</sub>-reductiedoelstellingen en CO<sub>2</sub>-emissies aan de medewerkers van ESZET.

De medewerkers van ESZET bepalen zelf het succes van de kwaliteitsdoelstellingen en in grote mate de CO<sub>2</sub> reductie. Om bereidheid te realiseren bij de medewerkers dient iedereen te worden geïnformeerd over het beleid, de doelstellingen en de maatregelen.

### *Extern*

Het doel van de externe communicatie is om de klant te informeren over het kwaliteitsbeleid en in het bijzonder de afspraken met betrekking tot leveringen en de verduurzaming van het beleid van ESZET uit te dragen. De reductie van de hoeveelheid CO<sub>2</sub> uitstoot versterkt bovendien de concurrentiepositie en het draagt bij aan het positieve imago van ESZET. Naast informeren wil ESZET haar externe doelgroepen ook interesseren om duurzame oplossingen te initiëren door middel van zelf het goede voorbeeld te geven.

## Verantwoordelijke

Voor de interne en externe communicatie is mevrouw S.M. van Ree-Heersmink verantwoordelijk. De bewaking vindt plaats doordat de communicatiemomenten worden besproken in het MT (waar de directeur onderdeel van uitmaakt).

De doelgroepen / stakeholders staan in de stakeholderanalyse benoemd.

## Communicatiemiddelen

Communicatiemiddel:	Doelgroep:	Frequentie (per jaar):
Personeelsbijeenkomst	Intern	2
MT-vergadering	Intern	12
Nieuwsbrief via e-mail	Extern + Intern	2
CO2-registratie SKAO	Extern	1
CO2-registratie Duurzame Leverancier	Extern	1
Website: - CO2-certificaat - ISO 9001: 2008 certificaat - overige van belang zijnde Documenten.	Extern	dagelijks

Het is belangrijk om regelmatig te controleren of alle communicatie heeft plaatsgevonden en te toetsen of deze goed is overgekomen. Indien nodig kunnen zaken na deze evaluatiemomenten worden aangepast. De evaluatiemomenten worden door de operationeel verantwoordelijke opgenomen tijdens de interne audit en besproken tijdens het MT-overleg.

De interne audit is opgenomen in het auditschema van de ISO 9001.

Jaarlijks wordt beoordeeld of er nog wijzigingen zijn opgetreden in het toepassen van de communicatiemiddelen



Om te weten wat er bij klanten leeft en of klanten tevreden zijn over Eszet als organisatie en leverancier worden regelmatig bijeenkomsten met klanten georganiseerd, voorbeelden hiervan zijn:

- zomerbijeenkomst met een minimarkt en lezing
- informatieve bijeenkomsten
- klantbezoek bij Eszet

Maar ook het bezoek van onze buitendienst bij de klanten is belangrijk om te horen of klanten tevreden zijn. De buitendienst maakt van ieder bezoek een bezoekverslag. Actiepunten worden bijgehouden en opgevolgd.

### 3.3. Toepassingsgebied kwaliteitssysteem en verzamelen energiegegevens

Sinds 1995 is ESZET hiervoor gecertificeerd volgens de Nederlandse versie van de Europese norm EN ISO 9001:2008. ESZET werkt aan continue verbetering van het systeem zodat bij de volgende hercertificering de norm ISO 9001:2015 als basis kan dienen. Paragraaf 8.3 is niet van toepassing voor ESZET aangezien ESZET geen productie- en ontwikkelomgeving heeft.

#### Energiegegevens verzamelen

ESZET inventariseert, ten behoeve van niveau 3 op de CO<sub>2</sub>- Prestatieladder, alleen de emissies die onder scope 1 en 2 vallen volgens het Scope diagram van de SKAO en brengt deze jaarlijks in beeld.



## 3.4. Het kwaliteitsbeheersysteem en zijn processen

### Procesbenadering

ESZET wil bereiken dat met het managen van samenhangende processen als een systeem, de doeltreffendheid en doelmatigheid van de organisatie wordt verhoogd. De onderlinge relaties en onderlinge afhankelijkheden tussen processen worden beheerst zodat de prestaties van de organisatie verbeteren.

Het werken volgens de PDCA cirkel is onderdeel van de dagelijkse gang van zaken. Jarenlange ervaring heeft geleerd dat de effecten hiervan positief zijn en bijdragen en verbeterde bedrijfsresultaten. Ook hoort hierbij het risicogebaseerd denken dat gericht is op het behalen van voordeel uit kansen en het voorkomen van ongewenste resultaten.

Onderstaand de werking van de PDCA Cirkel



ESZET wil hiermee bereiken dat de organisatie zich de volgende kenmerken toe-eigent:

1. Inzicht en consistentie bij het voldoen aan de eisen
2. Het nadenken over processen in termen van toegevoegde waarde
3. De realisatie van doeltreffende procesprestaties
4. Verbetering van de processen op basis van evaluatie van gegevens en informatie.

In onderstaande matrix wordt aangegeven wat de in- en output van de diverse processen zijn en wat de interacties hierbij zijn.

In het prestatie-meting overzicht wordt aangegeven welke doelstelling gehanteerd wordt bij de controle/borging en welke acties eventueel genomen worden.

## 4. Leiderschap

Het kwaliteitsmanagementsysteem en ook de CO2-prestatieladder zijn vaste agendapunten in het management-overleg. Van dit overleg worden notulen gemaakt. Regelmatig komen hierbij ook de betreffende prestatiemetingen naar voren. In de diverse matrixen komen de risico's en kansen naar voren en in hoofdstuk 1 van dit document is het kwaliteitsbeleid in te zien.

Voor belanghebbenden is het op afspraak altijd mogelijk om het kwaliteitsbeleid in te zien. De diverse rollen en verantwoordelijkheden zijn bekend bij de medewerkers en inzichtelijk via de algemene schijf.

## 5. Toetsen, plannen, analyseren van het kwaliteitsbeheersysteem

Om aan de klanteisen te kunnen voldoen moet de organisatie een beheerst kwaliteitssysteem hebben waarin de risico's binnen processen gedefinieerd zijn. In de risicomatrix is een en ander zichtbaar gemaakt.

Tevens wordt aan de hand van de doelstellingen bij de prestatiemeting gemonitord of wij op de goede weg blijven en waar wij nog kunnen verbeteren.

Het onderhoud van middelen wordt via een excel bijgehouden. Hierin wordt aangetekend wanneer machines onderhoud nodig hebben of gekalibreerd moeten worden. De data worden in outlook vastgelegd bij het secretariaat.

Dit betekent dat als input voor de directiebeoordeling een aantal zaken belangrijk is:

- risicomatrix
- kansenmatrix
- stakeholdersanalyse
- Reductiedoelstellingen CO2
- Communicatiemomenten
- Prestatiemeting
- Auditresultaten
- Energiebeoordeling
- Interne controle meetgegevens
- Klanttevredenheid

De resultaten van deze directiebeoordeling zullen worden genoteerd en de matrixen en andere overzichten zullen worden bijgewerkt. Eventuele verbeteracties worden genoteerd. Er wordt gekeken of het managementsysteem nog voldoet en of eventueel aanpassing nodig is.

## 6. Keteninitiatieven

ESZET houdt zich naast het verkrijgen van inzicht in haar CO<sub>2</sub>-emissies bezig met het reduceren van deze emissies, al dan niet in samenwerking met andere partijen. ESZET participeert daarom in keteninitiatieven waarin de thema's maatschappelijke betrokkenheid, duurzaamheid en CO<sub>2</sub>-reductie van belang zijn.

Om te participeren in keteninitiatieven heeft ESZET de volgende eisen ter hand genomen waaraan de initiatieven minimaal dienen te voldoen:

- De initiatieven dienen erop gericht te zijn om één van de meest materiële CO<sub>2</sub> - emissies te reduceren binnen scope 1 of 2;
- De initiatieven dienen erop gericht te zijn om een ander (of verbeterd) product, dienstverlening danwel een werkproces te ontwikkelen voor het eigen bedrijf;
- De initiatieven dienen ESZET een meerwaarde te geven door middel van samenwerking, ondersteuning en zo mogelijk innovatief te zijn;

Tevens zijn er vanuit de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder norm nog aanvullende eisen voor deelname en nieuwe of reeds lopende keteninitiatieven.

Bij nieuw op te starten initiatieven geldt dat de deelname betrekking heeft op relevante maatregelen, aan de hand van:

- het verband met de scope 1 en 2 emissies bij projecten,
- de rangorde van de 10 meest materiële emissies daarbinnen,
- de selectie van de items op basis van de keuzes in het management overleg.

Bij reeds lopende initiatieven geldt:

- dat voortgang in 'halen' én 'brengen' van informatie aantoonbaar is, aan de hand van interne rapportages over de bevindingen en besluitvorming daarover, presentaties, e.d.;
- dat het bedrijf een financiële bijdrage heeft geleverd.

De keteninitiatieven worden in een separaat document beschreven.