



**JAARVERSLAG
TRISTAR GROUP**

2016

TriStar Group ontwikkelt, produceert en levert al meer dan 50 jaar reinigingsproducten voor de consumenten, voedingsmiddelen- en petrochemische industrie.

TriStar ziet reiniging als een integraal onderdeel van de bedrijfsprocessen van haar klanten. Wij streven ernaar om, door onze jarenlange ervaring en passie voor het vak, voor elke klant de juiste reinigingsoplossing te bieden.

Ons dienstenpakket is de afgelopen jaren flink uitgebreid. Zo bieden wij onder andere calamiteitenservice (24/7 bereikbaar), producttrainingen (desgewenst op locatie) en een ontzorgplan.

Onze organisatie is vorig jaar kwalitatief gegroeid. De nadruk is nog meer komen te liggen op het verbeteren van onze bedrijfsprocessen en de organisatie is zodanig ingericht en versterkt, dat er ruimte is om ons nog meer te richten op onze core business. Langs de tijdlijn nemen we u in vogelvlucht mee door het jaar 2016.

Feiten en cijfers.

Groei	:	1,55% gestegen ten opzichte van 2015
Kopende Klanten	:	1.100
Personeelsleden	:	van 39 naar 58 medewerkers (plus nog 4 externe medewerkers)
Stagiaires	:	12 personen verspreid door het jaar heen

JANUARI

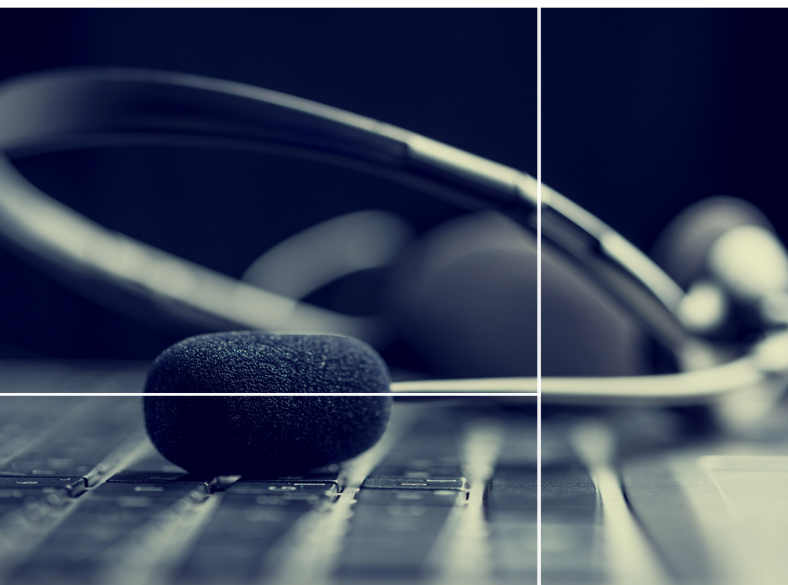
Telesales

Om ons nog beter op onze klanten te kunnen richten, is begin 2016 de afdeling Telesales opgericht. Dit is een groot succes.

De afdeling heeft in het afgelopen jaar meer dan 100 gesprekken per week gevoerd, meer dan € 120.000 omzet gegenereerd en 215 afspraken gemaakt voor onze accountmanagers.

Het opzetten van deze afdeling heeft geleid tot veel extra klantcontacten, veel extra bezoeken door onze accountmanagers en een groot aantal extra bestellingen.

Meer dan 5.000 gesprekken per jaar
€ 120.000 omzet
215 afspraken



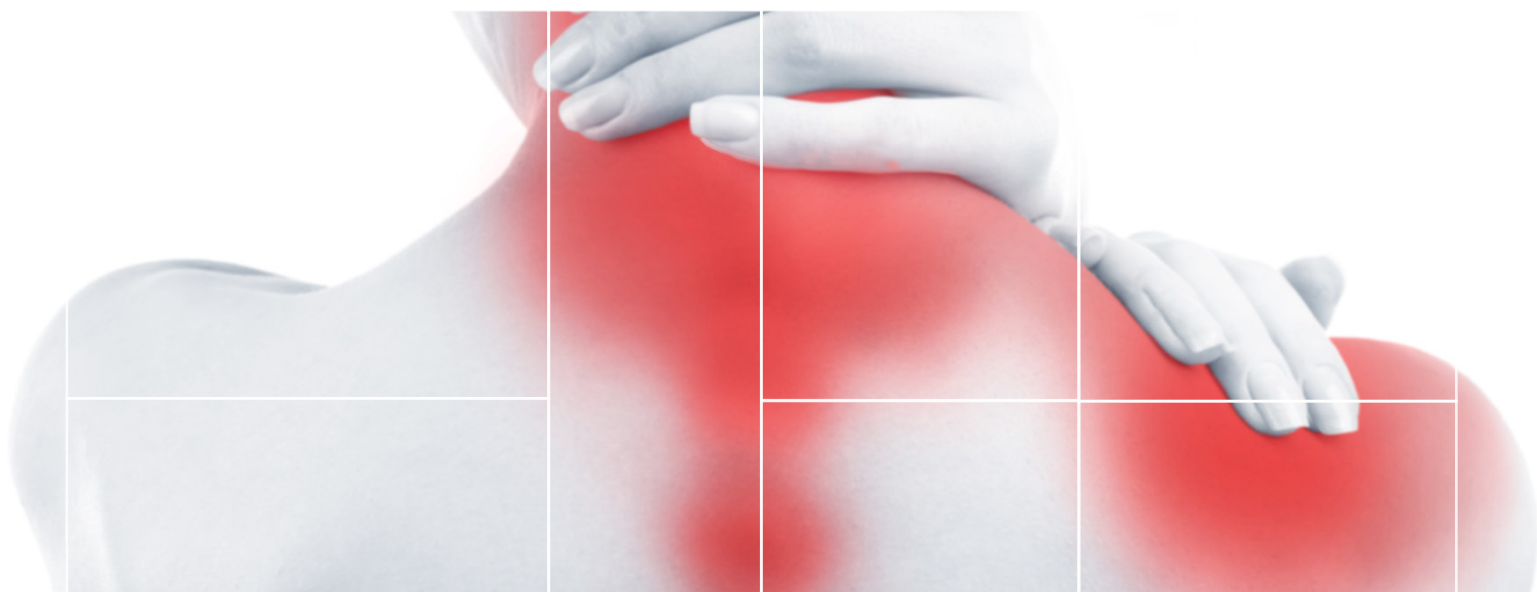
3

FEBRUARI

Bedrijfsmassage

Eens per maand wordt door TriStar bedrijfsmassage gefaciliteerd voor collega's met nek-, schouder- en rugklachten. Het doel is om onze medewerkers preventief te ondersteunen bij klachten en zo te voorkomen dat ze door ziekte uitvallen.

Preventief ondersteunen



4

APRIL

Industriële wasmachines.nl

Samen met Unicorn is er gewerkt aan een totaalconcept voor industriële wasmachines. Via de site www.Industriëlewasmachines.nl wordt een groot scala aan ontvettingsinstallaties en sproeimachines aangeboden in combinatie met daarop afgestemde reinigingsmiddelen. TriStar levert momenteel twee producten voor deze machines.

Ontvettingsinstallaties met daarop afgestemde reinigingsproducten

Welkom

Industriëlewasmachine.nl biedt u een groot assortiment ontvettingsinstallaties/sproeimachines in combinatie met daarop afgestemde reinigingsmiddelen.



Tijdbesparend



Professioneel gebruik



Effectief



Reinigingsproduct op maat



5

MEI

Implementatie Modulem® overstap van Access naar webbased applicatie

In mei zijn we gestart met de implementatie van een volledig zelf ontwikkeld en geschreven CRM/ERP-systeem: Modulem®.

De implementatie van Modulem® is grotendeels afgewerkt. De meeste zaken waar we tegenaan liepen zijn inmiddels door het ICT-team opgelost. Daarnaast zijn er ook allerlei verbetervoorstellen uit de organisatie ingevoerd. Gezamenlijk hebben we er een gebruiksvriendelijk systeem van kunnen maken.

Gezamenlijk hebben we een gebruiksvriendelijk systeem ontwikkeld



6

JUNI

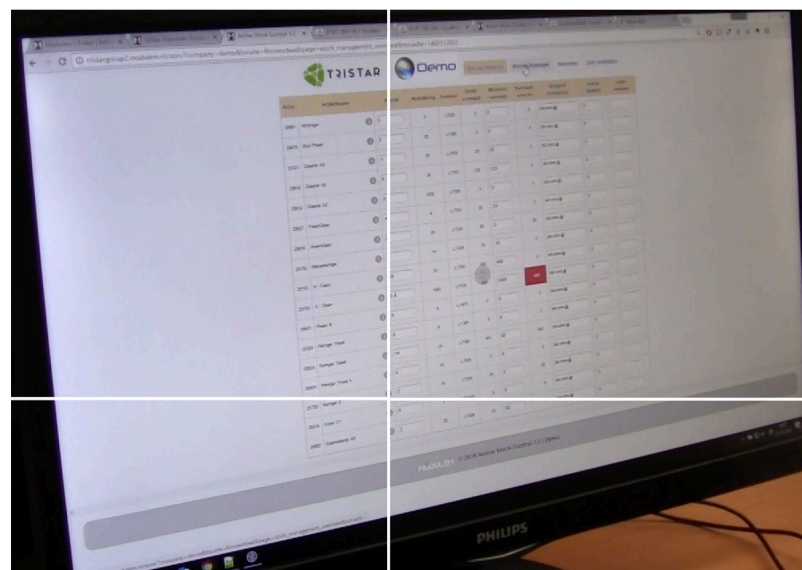
Active Stock Control (ASC)

Samen met onze klant Wilchem hebben we onze kennis en ervaring gebundeld en een programma ontwikkeld waarmee we onze klanten kunnen voorzien van een optimale voorraad reinigingsproducten.

Samen met de klant wordt de gewenste voorraad bepaald. Deze wordt bijgehouden in een web portal. Hierin kan zowel TriStar als de klant de voorraad volgen, producten aanmaken, (minimale) voorraden aanpassen of gewoon meekijken. Zodra de voorraad onder het gewenste niveau komt zorgt TriStar ervoor dat deze automatisch wordt aangevuld. Zo blijft de magazijnvoorraad optimaal en wordt de klant ontzorgd.

Een van de vervolgstappen is het implementeren van automatisch leegmelden. In een IBC komt een vlotter die een melding geeft bij het bereiken van een vooraf ingestelde waarde. Dit signaal wordt opgepikt via een server en naar Modulem® doorgezet. Zo kan de voorraad tijdig worden aangevuld.

Tristar zorgt ervoor dat uw voorraad automatisch wordt aangevuld



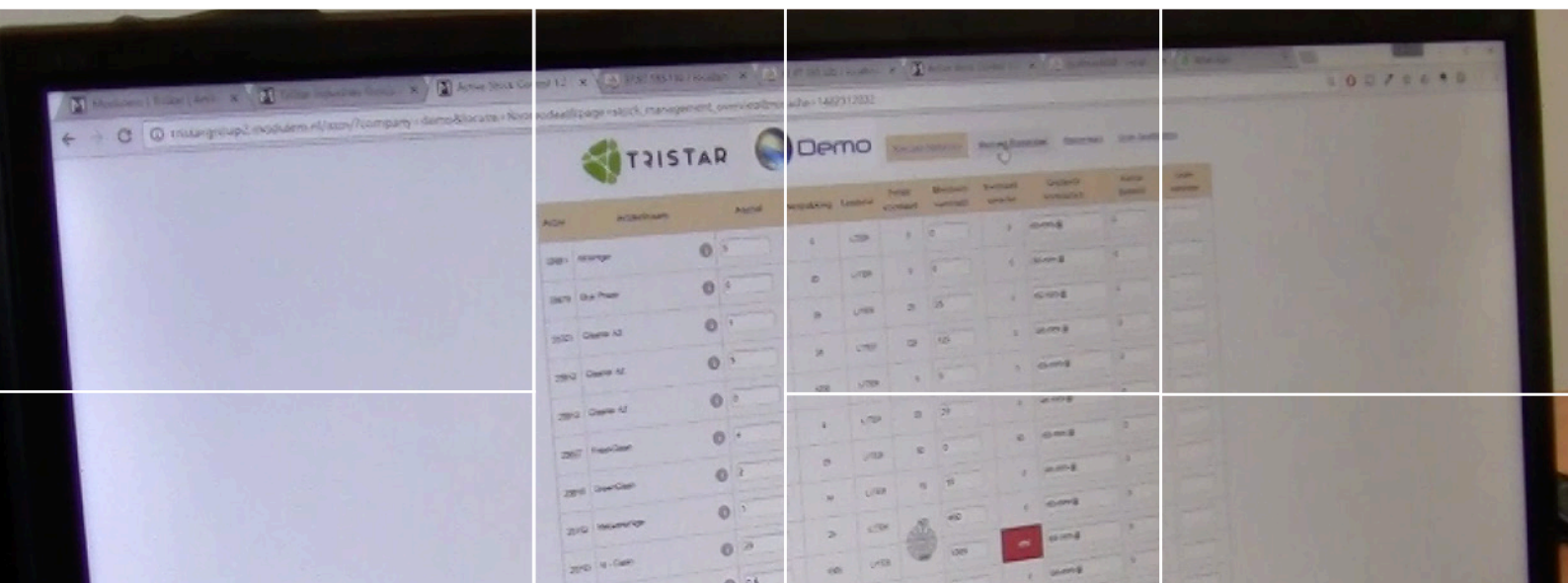
JUNI

Client Portal

Het up-to-date houden van alle relevante product- en veiligheidsinformatie wordt steeds belangrijker. Het bijhouden van documenten die onze klanten nodig hebben voor het werken met onze reinigingsproducten wordt steeds uitgebreider. Het snel kunnen verstrekken van de juiste informatie aan klanten en medewerkers is een must.

Daarom hebben we ons klantenportaal geïntroduceerd, het TriStar Client Portal. De klant logt rechtstreeks vanuit zijn eigen omgeving in op Modulem® en vindt vervolgens alle informatie die hij nodig heeft. Het klantenportaal kan ook gekoppeld worden aan het Active Stock Control programma.

**Alle belangrijke informatie
in eigen omgeving**



8

JUNI

Salesplan Special Products

TriStar Special Products is een divisie van de TriStar Group die zich volledig richt op de voedingsmiddelenindustrie.

Er is hard gewerkt aan een salesplan voor Special Products. We zijn erop uit om onze food divisie en het marktaandeel in dit segment verder uit te breiden. Daartoe is er ook een extra accountmanager ingezet. Het segment Special Products wordt hiermee dus behartigd door twee buitendienstmedewerkers.

Doel:
marktaandeel in dit segment
verder uitbreiden



JUNI

Inol

Er is hard gewerkt aan de restyling van INOL. Er is gekozen voor een strakker logo en de lijn zal zich nog meer gaan richten op de consumentenmarkt (B2C).

De etiketten worden aangepast en er komt een brochure alsmede een verbeterde site.



Een nieuw logo en etiket



10

JULI

Website

De algemene website van TriStar is aangepast. We hebben een nieuwe homepage en menustructuur.

De content is vrijwel hetzelfde gebleven.

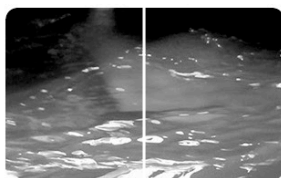
Klaar om aangevuld te worden.

Nieuwe homepage en menustructuur

PRODUCTEN EN DIENSTEN



Industrial Cleaning Products



Private Label | (Toll-) Blending



Food Industrial Cleaning Products

TriStar Group ontwikkelt en produceert reinigingsproducten voor de consumer, food-, chemische en petrochemische industrie.

JULI

Buitenzijde gebouw opgeknapt

In het kader van het implementeren van de nieuwe huisstijl heeft ons pand aan de buitenzijde een opknapbeurt ondergaan.

Het gebouw is donkergrijs geschilderd, net als het magazijn ernaast.

Mede door de nieuwe gevelreclame ziet het er weer strak en representatief uit.

Fris, strak en representatief



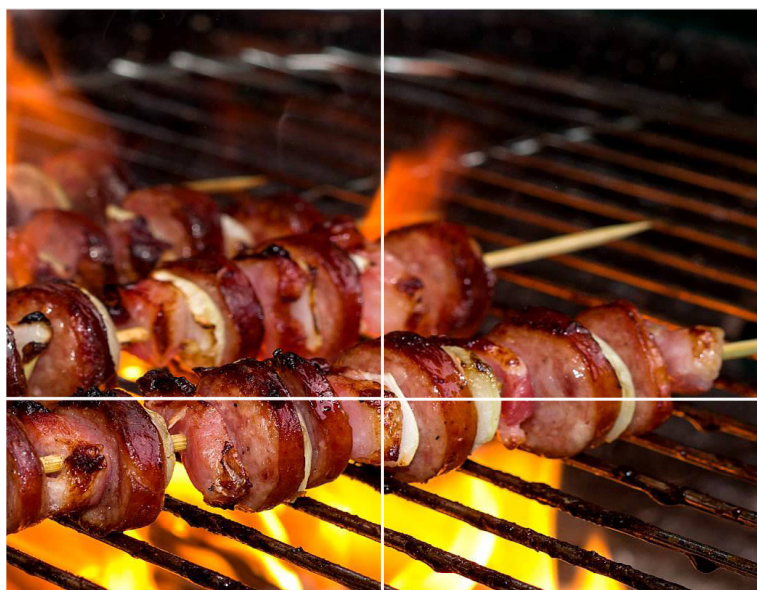
12

JULI

BBQ

Op 8 juli is er voor alle personeelsleden een geweldige BBQ geweest. De uitstekende organisatie, het heerlijke weer, het lekkere eten alsmede de aanwezigheid van bijna alle collega's met partner, zorgden ervoor dat dit een groot feest geworden is.

Een groot feest



13

AUGUSTUS

Vrachtwagen

Onze vrachtwagen is geleverd, en later ook voorzien van onze kleuren. Een vergroting van onze transportcapaciteit en erg mooie reclame op de weg.

Effectieve reclame op de weg



14

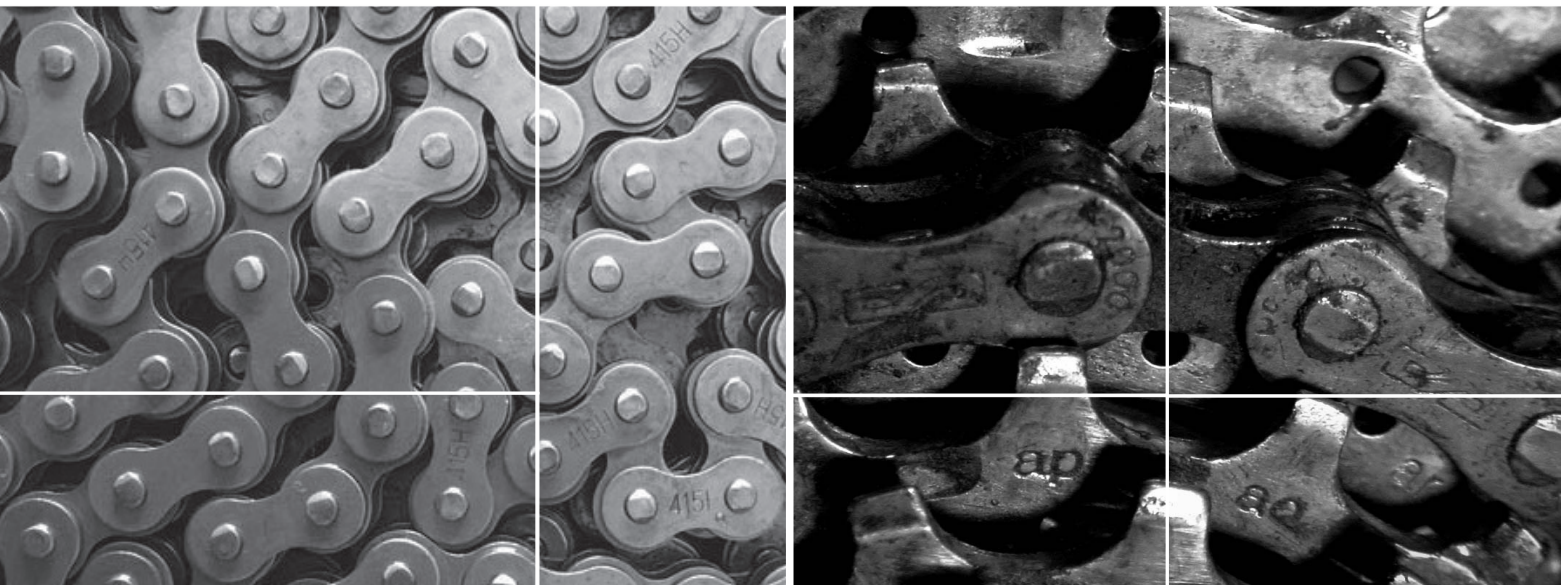
AUGUSTUS

Mailing Power Wipes

Er is een mailing over onze Power Wipes naar alle klanten gegaan, naar aanleiding waarvan ze een proefpakket konden bestellen. De mailing heeft uiteindelijk ruim 200 aanvragen opgeleverd en een behoorlijk aantal extra orders. Ook een goede aanleiding voor afdeling Telesales om de klanten weer een keer extra te benaderen.



Succesvolle mailing



15

AUGUSTUS

Klachtenprocedure verbeterd

Met een update in Modulem® is onze klachtenprocedure verbeterd. Uitgangspunt hierbij is het voortdurend verbeteren van onze processen. Daar hoort een goede, snelle en adequate klachtenafhandeling zeker bij.

Customer satisfaction



16

SEPTEMBER

Interne audit

Als voorbereiding op de ISO-audit zijn verschillende afdelingen intern geaudit om te checken of er gewerkt wordt volgens de gestelde procedures en of er misschien nog wijzigingen nodig zijn. TriStar is voortdurend bezig met kwaliteitsverbeteringen.

Alles onder controle



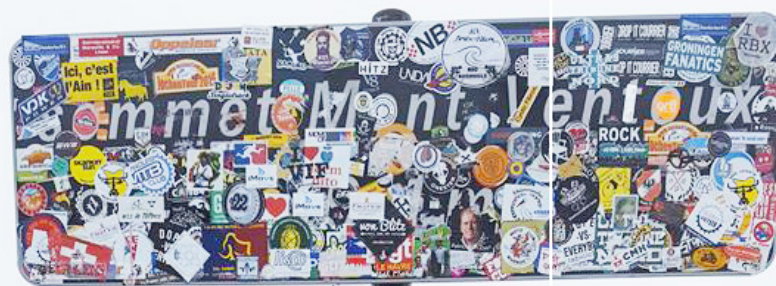
SEPTEMBER

Sponsoring Colsensation

Voor de vijfde keer heeft de Roosendaalse organisatie Team Doelbewust de "Colsensation" georganiseerd, een evenement waarbij zoveel mogelijk fietsers, hardlopers en wandelaars gesponsord de top van de Mont Ventoux proberen te bereiken, om geld in te zamelen voor goede doelen.

TriStar heeft dit jaar één van de deelnemers gesponsord en zo een steentje bijgedragen aan het opgehaalde eindbedrag van ruim € 250.000.

Geld inzamelen voor goede doelen

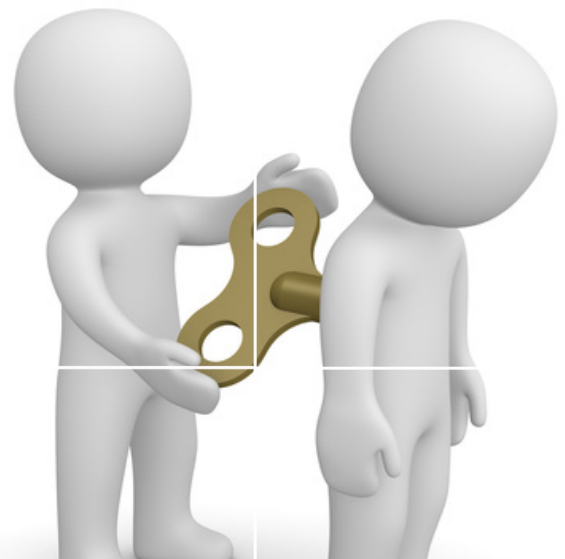


SEPTEMBER

Drie ploegen

Om onze productiecapaciteit uit te breiden zijn we vanaf deze maand overgegaan naar een drieploegensysteem, met twee medewerkers per ploeg. Hiermee kunnen ook de overuren gereduceerd worden. Deze verandering heeft een capaciteitsverhoging van 20% tot gevolg.

Efficiënte capaciteitsverhoging
door drieploegendienst



19

OKTOBER

Pleziervaartproducten INOL

Speciaal voor de pleziervaart heeft TriStar een uitgebalanceerd pakket reinigingsproducten samengesteld die men in en om de boot nodig heeft.



Een uitgebalanceerd
pakket voor uw boot



20

OKTOBER

GTC Rally

We zijn met ruim 60 klanten naar de GTC Rally geweest, ook wel bekend onder de naam "De Nacht van Achtmaal". Het bezoeken van de rally en de klassementsproeven, gecombineerd met een hapje en een drankje achteraf, was een groot succes. Alle aanwezige klanten hebben zich prima vermaakt en hebben aangegeven dat ze dit heel erg waarderen.

Netwerk



21

NOVEMBER

Alle aandelen Special Products in handen van TriStar

Per 18 november 2016 is Paul van den Berg 100% aandeelhouder van de TriStar Group. Trots op deze stap en klaar om Special Products verder vorm te geven binnen de TriStar Group.

100% aandeelhouder



22

NOVEMBER

Klanttevredenheidsonderzoek

TriStar heeft een klanttevredenheids-onderzoek opgezet. Hierbij wordt een aantal (grote) klanten telefonisch en schriftelijk gevraagd hun mening te geven over ons totale proces. Hieruit kunnen verbeterpunten gegenereerd worden. We gaan de betreffende klanten ook laten weten wat er met hun opmerkingen gedaan is.

De bedoeling is dit onderzoek een paar keer per jaar te doen, steeds bij andere klanten. Na een tijd kan een klant voor een tweede keer benaderd worden om te zien of de verbeteringen hebben geleid tot een hoger tevredenheidsniveau.

Werken naar een hoger
tevredenheidsniveau



23

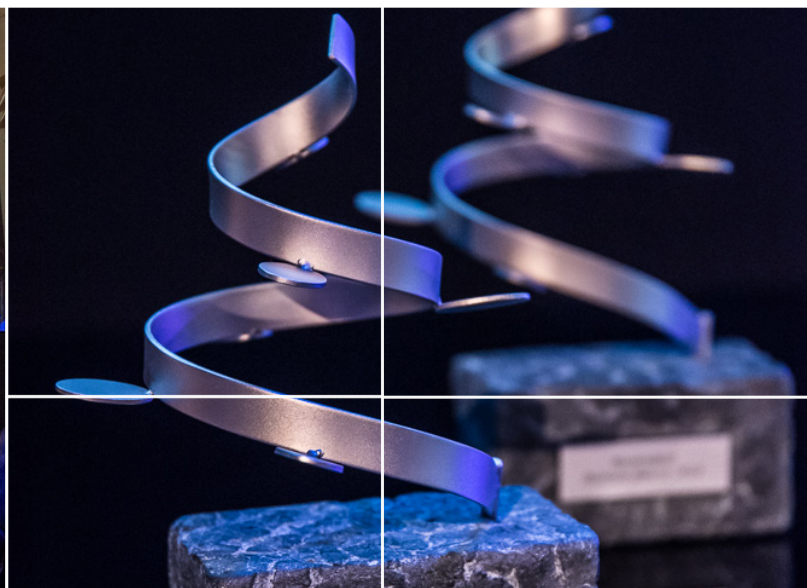
NOVEMBER

Roosendaal Business Award

In november ontvingen wij het bericht genomineerd te zijn voor de Roosendaal Business Award. Op 9 november is de voltallige jury van de Roosendaal Business Award op bezoek geweest.

Hoewel de jury zeker onder de indruk was van ons bedrijf en onze prestaties, zijn we helaas net niet in de prijzen gevallen. Deze nominatie op zich is al een succes en een grote blijk van waardering, waar we erg trots op mogen zijn.

Trots



24

DECEMBER

TriStar producten naar Noorwegen

In het afgelopen jaar heeft TriStar de mogelijkheden onderzocht om haar producten in Noorwegen te kunnen verkopen. Noorwegen biedt een grote markt in de segmenten scheepsbouw en visserij. Er is in Noorwegen weinig productie van chemie. Veel van de reinigingsmiddelen worden geïmporteerd vanuit onder andere Duitsland.

TriStar heeft in december een overeenkomst gesloten met de firma Westing. Westing heeft het AKZO agentschap voor het distribueren van scheepsverf in Noorwegen. Het assortiment van TriStar sluit naadloos aan bij deze tak van industrie.

Gezamenlijk hebben we een merklijn gelanceerd met de naam ZEWO. De planning is dat in 2017 eerst de productlijn voor de algemene industrie wordt geoptimaliseerd.

Een grote markt in de segmenten scheepsbouw en visserij



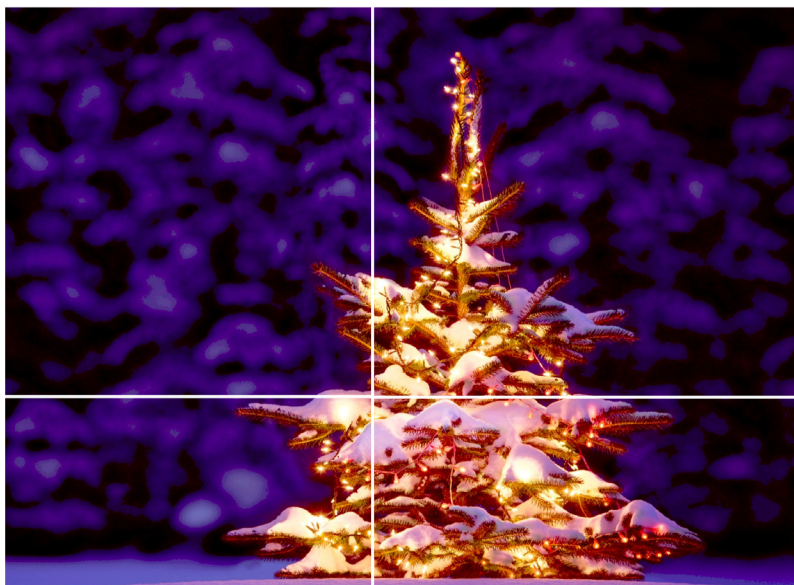
25

DECEMBER

Kerstborrel

Op 22 december hebben we tijdens de kerstborrel met onze medewerkers en 90 gasten in kerstsfeer teruggekeken op het afgelopen jaar en hebben we het glas geheven op 2017.

In kerstsfeer teruggekeken op het afgelopen jaar



26

Toekomstplannen

**Natuurlijk staan we niet stil.
Bewegen en doorgaan waar ieder ander
ophoudt is ons motto.**

Vandaar dat we met enthousiasme en vertrouwen naar 2017 kijken en alvast een tipje van de sluier kunnen oplichten betreffende onze toekomstplannen.

- Eind december 2016 / begin januari 2017 wordt ons laboratorium opgeknapt en komt er nieuwe apparatuur waardoor er nog efficiënter gewerkt kan worden, en we nog minder afhankelijk zijn van derden.
- We gaan ons nog meer richten op de internationale markt.
- De productieruimte zal ook verbeterd worden, door middel van een schilderbeurt, tankbemanteling en nieuwe afvulunit.
- Inkoop en Verkoop Binnendienst worden op termijn samengevoegd tot één bedrijfsburo. Doel hierbij is effectiever en efficiënter te werken, de lijnen kort te houden en eigenaarschap te creëren.
- Door het VIHB-certificaat kunnen we zelf onze afval- en destillatiestromen gaan coördineren.
- Vanaf januari 2017 zijn we lid van NVZ (Nederlandse Vereniging van Zeepfabrikanten), een gerenommeerde belangenorganisatie en belangrijke speler voor onder andere de overheid en vele andere organisaties die invloed hebben op onze branche. Het voordeel van ons lidmaatschap is dat we op die manier direct betrokken zijn bij werkgroepen en een betrouwbare informatiebron hebben.
- In februari 2017 zal een nieuwe medewerker beginnen die zich gaat richten op ISO, kwaliteit, veiligheid, procesoptimalisatie en beleid. Met de komst van deze nieuwe medewerker beogen we onze interne organisatie en processen op een hoger plan te brengen.

Door onze gezamenlijke inspanningen is TriStar uitgegroeid tot wat we vandaag zijn: een eigentijds en volwaardig productiebedrijf met gemotiveerde en trotse medewerkers. Een serieuze speler in de markt voor reinigingsproducten. Klaar voor de toekomst.