

## 5. Management

### Definitie

- Het management van HGK-Shipping is verantwoordelijk voor de bedrijfsresultaten. Verder bepaalt en stuurt dit management het kwaliteitsbeleid en kwaliteitsdoelstellingen en benoemt een benoeming van een QEHS-systeemfunctionaris die voor het volgende verantwoordelijk is:
- De controle van de werking voor zowel het QHES als het GMP+ systeem en
- Het regelmatig beoordelen van het systeem op de effectiviteit daarvan.

Voor elk van de tot HGK Shipping GmbH behorende bedrijven/divisies zijn twee directeuren aangesteld, die ook verantwoordelijk zijn voor hun bedrijfsresultaten. Zij brengen regelmatig verslag uit aan de hoofddirectie van HGK Shipping en zorgen ervoor dat de implementatie van de kwaliteitsdoelstellingen en het kwaliteitsbeleid op de voor hen betreffende gebieden plaatsvindt.

### 5.1 Management en opgaven

Het management is verantwoordelijk voor de gestelde eisen en verplichtingen die het resultaat zijn van de gestelde beschrijvingen van de afzonderlijke managementsystemen. Zij worden tevens geacht in voldoende mate daarmee bekend te zijn, om zo de aan hen ondergeschikte medewerkers te verwachten dat zij ook deze eisen in acht nemen tijdens de uitvoer van de werkzaamheden

Voorts is het management van HGK Shipping GmbH, inclusief de directie, ertoe verplicht om ervoor te zorgen dat alle afdelingen zorgvuldigheid betrachten bij het vervoer van de goederen.

Overeenkomstige instructies zijn daarvoor in de kwaliteitsrichtlijnen opgenomen.

Iedere werknemer dient te werken volgens de in de QEHS beschreven voorschriften en, procedures, processen en werkinstructies. Daarnaast zijn de werknemers het voorschrift om met het oog op het goederen- en levensmiddelentransport de uiterste zorgvuldigheid te betrachten.

#### 5.1.1 Klantgerichtheid

De directie van HGK Shipping GmbH en het onderliggende management zijn verantwoordelijk voor een klantgerichte inrichting van de bedrijfsprocessen. Dit gebeurt door:

- Een klantgericht kwaliteitsbeleid met bijhorende doelstellingen
- Een bijhorend en passend communicatieproces (of processen)
- Een implementatie van systematische verkoopprocessen en
- Een systematisch klanttevredenheidscontrole.

Dit betekent met name dat:

- Toetsing van de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van aanvragen en orders
- Controle van de toegepaste transportmiddelen in overeenstemming met de vastgestelde normen
- Verplichting tot aantonen van de reiniging van transportmiddelen conform de vastgestelde normen
- Uitbrengen van offerte volgens de voorschriften/inachtneming van de vastgestelde normen
- Deskundige levering van de overeengekomen prestatie
- Afrekening volgens de voorschriften
- Archivering van alle relevante bescheiden conform de vastgestelde normen

## Doelstelling en beleid van HGK Shipping GmbH

Bedrijfsdoelstelling	HGK Shipping GmbH is gespecialiseerd in het transport van droge en vloeibare bulkgoederen en stukgoedlading, alsmede projectlogistiek. Dit doen wij met Europa's grootste binnenvaartvloot. Wij zijn dé one-stop shop voor excellent, betrouwbaar en veilig vervoer met gestructureerde en efficiënte processen. Hierdoor kunnen wij ook aan speciale wensen van de individuele klanten tegemoet te komen door de ontwikkeling van afgestemde concepten.
Klantgerichtheid; Klant als centraal punt van alle handelingen, dialoog	Wij zien onszelf als permanente en betrouwbare partner. Met hoogwaardige oplossingen geven wij positieve impulsen en leveren wij een duurzame bijdrage aan de bedrijfssuccessen van onze klanten. Daarom staat klanttevredenheid, het vermogen om permanent te voldoen aan de klantwens en het streven om verwachtingen te overtreffen centraal in ons bedrijfsbeleid. Het is daarom belangrijk dat alle betrokken partijen bij het proces worden betrokken (werknemers, klanten, leveranciers/particulieren). Een permanente dialoog en periodieke peilingen zijn onze middelen om de klant tevredenheid te meten en onze leveranciers/particulieren te beoordelen.
Klantenbinding	HGK Shipping GmbH bindt haar klanten door samenwerking op basis van vertrouwen en partnerschap. Daarbij worden complexe logistieke diensten uit één hand beschikbaar gesteld aan de klant die overeenkomen met de ideeën van de klant ten aanzien van prijs, kwaliteit, veiligheid en efficiëntie.
Leverancier/Particulier	De zakelijke relatie met leveranciers/particulieren dient voor alle betrokkenen voordelen op te leveren, zo ook bij te dragen aan het bedrijfsbeleid van HGK Shipping GmbH. Daarbij streven wij naar langdurige samenwerking, die een ontwikkeling en verbetering tot gevolg hebben en voor de klant gunstig is.
Werknemersontwikkeling/ Diversiteit	De werknemers van HGK Shipping GmbH en hun kennis zijn bepalend voor het succes van onze onderneming. Om deze reden verplicht HGK Shipping GmbH zich ertoe goede en veilige arbeidsvoorwaarden aan te bieden aan haar werknemers en te zorgen voor een stabiele werkomgeving. Werknemers kunnen zich op basis van hun talenten verder ontwikkelen. Het bedrijf moedigt aan om de competenties van de organisatie te verhogen, waarde te genereren en te leveren. Het principe van gelijke kansen en diversiteit, genoemd in de Code of Conduct is hierbij uitgangspunt.
Alcohol- en Drugsbeleid	HGK Shipping GmbH ontzegt de consumptie van alcohol onder werktijd en gedurende tijden dat werknemers oproepbaar zijn. Voor het gebruik van drugs hanteert het bedrijf een zero-tolerance beleid. Bij verdenking van gebruik en/of misbruik van bovengenoemde middelen kan het bedrijf passende maatregelen treffen. In gevallen kan een arts dit gebruik of misbruik vaststellen. Resultaten van de vaststelling kunnen arbeidsrechtelijke gevolgen hebben.

<p>Bewegen binnen gestelde Wet- en regelgeving</p>	<p>Werknemers van HGK Shipping GmbH inclusief leveranciers/ particulieren die werken voor de HGK Shipping Group volgen de geldende nationale en internationale wet- en regelgeving, alsook de interne bedrijfsrichtlijnen. Daartoe behoren ook de voorschriften ten aanzien van een verantwoorde bedrijfsvoering, (Corporate Governance, Compliance) en regelingen ter voorkoming van omkoping, corruptie, witwassen, etc.</p>
<p>Verantwoording ADN, ISO 9001, 14001, 50001, GMP+, FSA 2020</p> <p>Permanent verbeterproces</p>	<p>HGK Shipping GmbH heeft een eenduidige verantwoordelijkheid ten aanzien van de bescherming van mens, dier en milieu. (inter-) nationale normen en voorschriften zoals ISO 9001:2015, ISO 14001:2018, ISO 50001:2015, GMP+ als ADN, inclusief de naleving daarvan, zorgt voor een permanente controle, waarborging en verbetering van de veiligheid van onze processen en diensten. Deze worden voortdurend gecontroleerd door speciaal daartoe benoemde functionarissen (kwaliteitscoördinator, GMP-coördinator en coördinator gevaarlijke stoffen) en geaccrediteerde externe certificeringsbedrijven.</p>
<p>Veiligheid op het werk</p>	<p>De directie van HGK Shipping GmbH committeert zich nadrukkelijk aan haar verantwoordelijkheid voor de veiligheid van alle werknemers. Zij garandeert dat de wettelijke eisen, officiële voorschriften, verordeningen, geldende veiligheidsvoorschriften van de bedrijfsvereniging en overige voor de veiligheid relevante voorschriften op de schepen van HGK Shipping GmbH worden nageleefd.</p>
<p>Verantwoordelijkheid van werknemers en de bescherming van de werknemers</p>	<p>Alle werknemers zijn gezamenlijk verantwoordelijk bij het volgen van de voorschriften en instructies. Zij worden aangemoedigd om de veiligheid te bevorderen door verbeteringsvoorstellen te doen. Daarbij staakt iedere werknemer, bij afwijkingen, meteen diens activiteiten/werkzaamheden wanneer een voortzetting daarvan risico's bevat voor de eigen veiligheid en/of de veiligheid van derden (incl. het milieu).</p>
<p>Duurzaamheid<sup>1</sup>, Milieu en Energie</p>	<p>HGK Shipping GmbH verplicht zich tot het leveren van een bijdrage aan de duurzame ontwikkeling van gezondheid, veiligheid en milieu. Dat betekent met name een zinvolle, energiezuinige en efficiënte omgang met hulpbronnen en permanente beperking van de risico's en belastingen voor het milieu tot een minimum. Deze consequente aanpak communiceren wij aan alle betrokken partijen bij ons handelen.</p>
<p>Succes en groei</p>	<p>Alleen groei en economisch succes kunnen het voortbestaan van onze onderneming op de lange termijn waarborgen. Met concrete groei doelstellingen, duidelijke economische richtlijnen en een goed bedrijfsbeleid overtuigen wij onze stakeholders ervan dat het zinvol is om in onze onderneming te investeren.</p>
<p>Continue verbeterproces</p>	<p>Constante verbetering van ons gehele handwijze moet worden opgevat als een permanente taak en uitdaging. Alle werknemers hebben de mogelijkheid hun ideeën en suggesties in te brengen en zo ook verantwoordelijkheid te nemen voor de processen op hun eigen werkplek. Dit gaat via het PDCA-principe. Dit heeft een positief effect op de motivatie</p>

<sup>1</sup> Onder duurzaamheid wordt begrepen: alle aspecten van duurzaam handelen, die de thema's energiemangement, milieumanagement en sociale omgang behelzen.

van de werknemers en op de verdere ontwikkeling van de managementsystemen.

### **Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie**

Kwaliteitsmanagement is een zaak van de hele onderneming. Daarom is het noodzakelijk om in het kader van de organisatiestructuur te regelen:

- Welke verplichtingen en bevoegdheden gelden voor een persoon of functie;
- Wie tot het nemen van welke beslissingen bevoegd is;
- Welke relaties tussen afzonderlijke functies/afdelingen bestaan;
- Hoe en welke informatie wordt uitgewisseld tussen de diverse functies/afdelingen;
- Hoe de opleiding en scholing van het personeel worden gewaarborgd;
- Hoe wordt aangetoond dat wordt voldaan aan de vastgelegde kwaliteitsmanagementmaatregelen en de eisen van de norm GMP+.

De Interne Controle-Eisen (kortweg "ICE" genoemd) is een samenvatting van de management- en controleorganisatie van HGK Shipping GmbH vastgelegd. Hierin worden de algemene minimumeisen gedefinieerd, die gelden voor de organisatie en de controlefuncties binnen de gehele HGK Shipping Group. Alle afdelingen, taak- en functieomschrijvingen zijn opgesteld die richting kunnen geven voor de reeds aanwezige en toekomstige werknemers.

### **Directievertegenwoordiger**

Vanuit de directie van HGK Shipping GmbH stelt een directievertegenwoordiger die het volgende als takenpakket heeft:

- Het dienen als interne en externe bedrijfsvertegenwoordiging over de managementsystemen
- Het definiëren van eisen die moeten gelden voor de managementsystemen in relatie tot ontwikkeling, incidenten en de daaropvolgende preventieve en corrigerende beslissingen en verbeteringsslagen
- Het verantwoordelijkheid zijn voor de implementatie van het managementsysteem op basis van de geldende normen
- Controleren op de naleving van het systeem
- Verantwoording nemen over het onderhoud en verbetering van het systeem
- Het initiëren van systeemaudits en beoordelingen
- Het rapporteren aan de HGK-directie en het management van de afzonderlijke afdelingen.

De directievertegenwoordiger heeft alleen aan de hoofddirectie van de HG Shipping Group een rapportageverplichting.

.