

# E-fulfilment kan stukken goedkoper

Als consumenten zouden kunnen aangeven wanneer ze hun internetbestellingen bezorgd willen krijgen, kan dat de sector per jaar zo'n 10,5 miljoen euro schelen. De besparingen kunnen nog verder oplopen

Een top-down benadering is kansloos als we duurzame oplossingen voor e-fulfilment zoeken, stelt Jo van Nunen, hoogleraar aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. "We hebben te maken met CO<sub>2</sub>-uitstoot, de bereikbaarheid in de stad en andere factoren die de zaak erg complex maken. De oplossing ligt in het belonen van goed gedrag. Laat de gebruikers jouw processen optimaliseren", vertelde de promotor van Niels Agatz, die op 2 april de doctorsgraad behaalde met onderzoek naar vraagsturing in e-fulfilment.

## Onderzoek bij Albert.nl

Nielse Agatz onderzocht bij Albert.nl de mogelijkheden om de vraag te sturen door te spelen met tijdvensters. Door de afleverkosten te variëren, kunnen consumenten verleid worden om een aflevermoment te kiezen dat gunstiger is voor de webwinkels van Albert Heijn, Gall & Gall en Etos. "Sturen van de vraag heeft potentie om de kosten te verlagen en de winstgevendheid te vergroten", stelde Agatz voorafgaand aan de verdediging van zijn proefschrift.

Het grootste probleem is dat de meeste webwinkels hun consumenten helemaal niet vragen naar het meest geschikte aflevermoment. "Bij minder dan 70 procent van de leveringen wordt de consument thuis aangetroffen. Dat leidt tot hogere kosten", vertelde zelfstandig consultant Ronald Slegers tijdens een seminar over e-fulfilment voorafgaand aan de promotie. Slegers berekende dat kosten per afgeleverd pakje 1,35 euro bedragen. Door de trefkans te vergroten tot 95 procent, kan op jaarbasis 15 procent worden bespaard. "Dat scheelt 10,5 miljoen euro in



Agatz (links) ontvangt na zijn promotie de felicitaties van promotor Jo van Nunen (rechts).

totaal." Probleem is dat pakketvervoerders als TNT en Selektvracht de handschoenen nog niet kunnen of willen oppakken. Hun processen en systemen zijn

er niet op ingericht om pakketten op vastgestelde tijdstippen te bezorgen. Als het aan Thuiswinkel.org ligt, verandert dat snel. Binnen deze branchevereniging

probeert een werkgroep se of urgency' over te brengen de pakketvervoerders. ◀

Tekst Marcel te Lindert

## 'Drie keer winst: voor Mooy, chauffeurs en milieu'

### INTERVIEW >

Mooy Logistics start op 20 april met een project waarbij goed gedrag van chauffeurs wordt beloond. Als de chauffeurs in het komende half jaar het brandstofverbruik weten te reduceren, wordt een deel van de opbrengst als bonus uitgekeerd. Ward Bruininks is benieuwd naar het effect: "We hopen dat de chauffeurs elkaar gaan aanspreken op hun rijgedrag".

### Wat is de reden voor dit initiatief?

"Tijdens de laatste besprekingen voor de KNV-cao Beroepsgoederenvervoer is afgesproken om met zes bedrijven een experiment voor flexibel belonen op te zetten. Daarvan zijn wij er één. Er is een projectgroep opgestart met vertegenwoordigers van Mooy, CNV, FNV en KNV en de OR. We zijn gaan brainstormen en uiteindelijk met dit experiment op de proppen gekomen. Dit levert uiteindelijk een win-win-situatie op, met drie keer winst: voor Mooy, voor de chauffeurs en voor het milieu."

### Hoe ziet het experiment er concreet uit?

"Van de 240 chauffeurs die we in dienst hebben, zijn er 38 op 19 vrachtwagens geselecteerd voor dit experiment. Op 20 april gaat de proef van start en die loopt door tot november. De bonus wordt gebaseerd op de brandstofbesparing van de totale groep. Dat is wel zo eerlijk. Chauffeurs die alleen hier in de regio laden en lossen en dus veel stops maken, zullen een iets hoger verbruik hebben dan



### WARD BRUININKS

**Functie:** manager P&B  
**Bedrijf:** Mooy Logistics gespecialiseerd in transport en warehousing van groenten, fruit en andere getuineerde lading richting Duitsland en Frankrijk  
**Cijfers:** 2 logistieke centra in Waddinxveen en Breda, 400 medewerkers, waaronder, 240 chauffeurs

chauffeurs die vier uur lang een constante snelheid rijden."

### Hoe hoog kan de bonus oplopen?

"Als de besparing hoog is, kan uiteindelijk de helft daarvan als bonus worden uitgekeerd. Van dat bedrag kunnen de chauffeurs lekker gaan eten of met het gezin naar een pretpark. Hoeveel we uiteindelijk denken te besparen, weet ik niet. Misschien is de reductie maar 0,1 procent, dan weten we zeker dat we het experiment niet weer hoeven te doen. Het moet wel wat opleveren."

### Hoe reageren de chauffeurs?

"Positief. De bonus is een vast salaris. Het van goed gedrag werkt beter dan alleen maar op slecht gedrag. Tijdens het experiment zullen de chauffeurs elke vier weken geïnformeerd worden over het verbruik van de deelnemende auto's. We hopen dat de chauffeurs elkaar gaan aanspreken en tips geven. Een beetje competitie is best, maar het moet niet te hard worden. Ze moeten wel blijven leveren." ◀

Tekst Marcel te Lindert

## Leveranciers kunnen havenwerk verlichten

Bedrijven in de havens kunnen een groot deel van de fysieke belasting verminderen door afspraken te maken met leveranciers. Dat schrijft de Arbeidsinspectie in het rapport Fysieke belasting bij havenarbeid. Taakrotatie, tilhulpmiddelen en mechanisatie zijn niet genoeg om negatieve gevolgen van het zware havenwerk te verminderen. Bedrijven moeten daarom oplossingen verzinnen die verder gaan, zoals het bedrijf dat zijn leveranciers vroeg om geen zakken zwaarder dan 15 kilo aan te leveren. De Arbeidsinspectie heeft bij ruim eenderde van de havenbedrijven overtredingen op het gebied van fysieke belasting geconstateerd. ◀