

Dienstverlening rondom de aanvoerverwerking
Duidelijke afbakening standaarddienstverlening en
maatwerkdienstverlening

Daniëlle Scharroo
07039409
15-06-2011

Dienstverlening rondom de aanvoerverwerking
Duidelijke afbakening standaarddienstverlening en
maatwerkdienstverlening



Stagiaire

Daniëlle Scharroo
07039409

Studente opleiding HBO Bedrijfseconomie
07039409@student.hhs.nl

Opdrachtgever FloraHolland Rijnsburg

Bea Veenvliet – Hoofd Aanvoer & Logistieke Middelen (tot 01-12-2010)
Erik van den Hoek – Hoofd Aanvoer & Logistieke Middelen (vanaf 01-12-2010)

Stagebegeleider FloraHolland Rijnsburg

Rob Bouwels – Projectmanager Bedrijfsbureau Logistiek

Stagebegeleider Haagse Hogeschool

Mevrouw Everts – Docent Haagse Hogeschool

november 2010 – april 2011



Daniëlle Scharroo 07039409



Voorwoord

Deze scriptie is geschreven ter afronding van de studie HBO Bedrijfseconomie. Hierdoor wordt de mogelijkheid geboden om de opgedane kennis in praktijk te brengen. Ik heb ervoor gekozen om een andere branche te kiezen dan het bedrijf waar ik de meeloopstage gevolgd heb. FloraHolland Rijnsburg had een opdracht die mijn interesse heeft gewekt.

Het is een brede opdracht waardoor ik een groot deel van het bedrijf heb leren kennen.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken voor de steun die ik heb gekregen gedurende het onderzoek. Mijn stagebegeleidster mevrouw Everts heeft me goed geholpen bij het opzetten van een goed verslag en het uitdiepen van bepaalde stukken in het onderzoek. De medewerkers van FloraHolland zijn zeer behulpzaam geweest en hebben me altijd zo goed mogelijk geholpen. In het bijzonder wil ik daarbij Rob Bouwels en Erik van den Hoek bedanken die zeer nauw betrokken zijn geweest bij het uitvoeren van de opdracht.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Inleiding	7
2. Flora Holland	9
2.1. Coöperatie FloraHolland	9
2.2. FloraHolland vestiging Rijnsburg	10
2.2.1. Producten van kweker naar de veiling	10
2.2.2. Afdeling aanvoerverwerking	11
2.2.3. Producten komen voor de klok	12
2.2.4. Verloop van de producten na de klok	12
2.2.5. Emballage	13
2.3. Verschillen en overeenkomsten met Aalsmeer & Naaldwijk	13
3. Dienstverlening en behoeften van de aanvoerders	15
3.1. Verschil basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening	15
3.2. Overzicht dienstverlening Rijnsburg, Naaldwijk en Aalsmeer	16
3.3. Behoeften op basis van interne kennis	16
3.4. Werkelijke behoeften op basis van beperkt onderzoek	17
4. Het opstellen van maatwerkdiensten	19
4.1 Overzicht maatwerkdiensten	19
4.2 Criteria maatwerkdiensten	19
4.3 Maatwerkdiensten toetsen aan criteria	20
5. De invloed van de dienstverlening op de huidige processen	23
5.1. Belasting op de afdeling	23
5.2. Maatwerkdiensten in het dagelijks opereren	27
6. Prijsbepaling en vormgeving van de maatwerkdiensten	28
6.1. Manieren om kostprijzen te berekenen	28
6.2. Betalingsvorm	28
6.3. Kostprijs informatie	29
6.4. Beschrijving kostprijsberekening	31
6.5. Kostprijsoverzicht en vergelijking met tarief	39
6.6. Informatieverzameling rondom de maatwerkdiensten	39
7. Invoering van de dienstverlening	41
7.1. Werkwijze nieuwe maatwerkdiensten	41
7.2. Invoering en wijziging van de maatwerkdiensten in het bedrijf	41
7.3. Invoering in de markt	42
Conclusie & Aanbevelingen	43
Literatuurlijst	45
 Bijlagen	 1
Bijlage I Begrippenlijst	2
Bijlage II Dienstenbloem	4
Bijlage III Dienstbeschrijvingen	5
Bijlage IV Werkinstructies	11
Bijlage V Kostprijs	17
Bijlage VI Herkenningsformulieren	20
Bijlage VII Overzicht interviews	22
Bijlage VIII LPR afbeelding	23
Bijlage IX Plattegrond Aanvoerverwerking	23
Bijlage IX Plattegrond Aanvoerverwerking	24
Bijlage X: Overzicht maatwerkdiensten drie exportvestigingen	25

Samenvatting

Dit verslag geeft de dienstverlening rondom de aanvoerverwerking van FloraHolland Rijnsburg weer. Op dit moment worden veel handelingen verricht als service en dat zorgt voor onduidelijkheid en een oneerlijke verdeling van de kosten. Het feit dat deze handelingen in Naaldwijk en Aalsmeer een andere benaming en prijs hebben zorgt voor meer onduidelijkheid. Daarom wil FloraHolland maatwerkdiensten invoeren. De doelstelling van het onderzoek is dat FloraHolland een duidelijke splitsing wil realiseren tussen de basisdienstverlening¹ en de maatwerkdienstverlening² en daarbij deze diensten tussen de drie exportveilingen zoveel mogelijk wil harmoniseren. Om tot dit einddoel te komen is de volgende probleemstelling opgezet:

Welke maatwerkdiensten moeten naast de basisdienstverlening opgesteld worden, zodat aan de behoeften van de aanvoerders kan worden voldaan en de kosten van de maatwerkdiensten aan de juiste gebruikers doorberekend kunnen worden en hoe moeten die maatwerkdiensten worden ingepast in het huidige proces?

Om de beste verdeling tussen basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening tot stand te laten komen is geïnventariseerd wat er op dit moment aan diensten en service wordt aangeboden bij de aanvoerverwerking van Rijnsburg. Daarnaast is gekeken naar wat de andere twee exportvestigingen, Naaldwijk en Aalsmeer, doen en zijn de behoeften bepaald op basis van interne kennis en onderzoek bij de vervoerders.

Daaruit is een nieuwe verdeling ontstaan tussen de basisdienstverlening en de maatwerkdienstverlening. Het resultaat van dit onderzoek is dat tien maatwerkdiensten zijn gedefinieerd.

Om tot een definitief dienstenoverzicht te komen zijn criteria opgesteld waar de maatwerkdiensten aan worden getoetst. De criteria zijn: 'Harmonisatie met Naaldwijk en Aalsmeer', 'Mogelijkheid qua middelen, ruimte en personeel', 'De maatwerkdienst moet van toepassing zijn op de vestiging' en 'Als maatwerkdiensten elkaar overlappen wat betreft de inhoud moeten maatwerkdiensten gefilterd worden.' Uiteindelijk zijn er zeven maatwerkdiensten overgebleven nadat ze zijn getoetst aan de criteria. Drie van de zeven maatwerkdiensten hebben meerdere opties.

Van de maatwerkdiensten is de belasting op de afdeling bepaald om vast te stellen of ze in de praktijk uitvoerbaar zijn. Dit is gedaan door, waar mogelijk, de capaciteit te bepalen voor de personele inzet, de middelen en de ruimte. Ook is vastgesteld wat de belasting van de handelingen op dit moment is. De vergelijking maakt duidelijk dat de maatwerkdiensten op dit moment uitvoerbaar zijn wat betreft de belasting op de afdeling. De middelen bereiken het eerste het plafond van de capaciteit.

De theorie over capaciteitsplanning levert bij dit onderwerp interessante aanknopingspunten.

Voor de zeven geselecteerde maatwerkdiensten is op de volgende manier een kostprijs berekend. Van de maatwerkdiensten zijn alleen de kosten berekend die extra ontstaan door de maatwerkdienst. Arbeidstijd, vervoerstijd en dergelijke die op de standaard aanvoer ook van toepassing zijn, worden niet meegerekend. Uit de berekening blijkt dat FloraHolland drie opties niet kostendekkend kan aanbieden als ze de marktprijs van Naaldwijk als geharmoniseerde marktprijs zullen hanteren. Een goede registratie door de medewerkers van het aantal maatwerkdiensten per kweker is van belang om de facturatie goed te laten verlopen. Dat gebeurt op dit moment met de hand, maar FloraHolland gaat dit in de toekomst digitaliseren met behulp van RFID labels.

Om de maatwerkdiensten op een goede en duidelijke manier in te kunnen voeren, zijn er een aantal hulpmiddelen, zoals: dienstbeschrijvingen, werkinstructies en herkenningsformulieren. De invoering van de maatwerkdiensten zal op de afdeling (intern) direct in kunnen gaan. Op die manier kunnen de medewerkers onder andere wennen aan het registreren van de maatwerkdiensten op de vloer. De invoering van de maatwerkdiensten voor de kwekers en vervoerders (extern) zal in januari 2012 in één keer plaatsvinden.

Voorwaarden om de vernieuwde dienstverlening te laten slagen zijn: geen extra handelingen meer buiten de officiële dienstverlening verrichten, wijzigingen die door harmonisatie ontstaan direct naleven en maatwerkdiensten goed registreren. Op deze manier wordt de dienstverlening rondom de aanvoerverwerking duidelijker en eerlijker.

1. Inleiding

Dit onderzoek is tot stand gekomen, omdat Flora Holland Rijnsburg graag de dienstverlening rondom de afdeling 'aanvoerverwerking' beter in beeld en ingedeeld wil hebben. Er moet een duidelijk onderscheid komen tussen basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening.

Op dit moment is er een basisdienstverlening waar de aanvoerders een bepaalde prijs voor betalen. Er is nu niet goed duidelijk wat er allemaal onder de basisdienstverlening valt. Veel handelingen, uitgevoerd voor de aanvoerders, zien ze als 'service'. Daar zijn geen extra kosten aan verbonden. Hierdoor komt het voor dat aanvoerders geen juist bedrag betalen voor de diensten die zij afnemen rondom de aanvoer, omdat ze alleen voor de basisdienstverlening betalen. Een bijkomend probleem is dat medewerkers te veel tijd besteden aan zaken die niet tot hun officiële werkzaamheden behoren.

Omdat, zeker in deze tijd, gekeken wordt hoe processen efficiënter kunnen werken moet FloraHolland de dienstverlening rondom de aanvoer beter indelen. Door het invoeren van (betaalde) maatwerkdiensten, ontstaat een duidelijke scheiding tussen de basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening.

Hierdoor ben ik tot de volgende probleemstelling gekomen:

Welke maatwerkdiensten moeten naast de basisdienstverlening opgesteld worden, zodat aan de behoeften van de aanvoerders kan worden voldaan en zodat de kosten van de maatwerkdiensten aan de juiste gebruikers doorberekend kunnen worden en hoe moeten die worden ingepast in het huidige proces?

Het doel van het onderzoek is tot een goed en duidelijk beeld van de dienstverlening rondom de aanvoer te komen. Door een goede splitsing tussen basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening wordt de dienstverlening rondom de aanvoer overzichtelijker, eerlijker wat betreft de werkelijke kostendragers en efficiënter. Het streven is dat er in januari 2012 geen handelingen meer worden verricht als 'service' voor de aanvoerders die eigenlijk onder maatwerkdienstverlening vallen.

De probleemstelling wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen: 'Hoe ziet de dienstverlening in Rijnsburg er op dit moment uit?', 'Wat wordt er al gedaan aan basis- en maatwerkdienstverlening in andere vestigingen?', 'Wat zijn de behoeften van de verschillende aanvoerders in Rijnsburg?' en 'In hoeverre komen deze behoeften overeen met de werkelijkheid'. Deze eerste onderzoeksvragen worden beantwoord met behulp van interne kennis binnen FloraHolland, inventarisatie van de huidige dienstverlening en een aantal interviews.

'Welke maatwerkdiensten zouden er uit de verschillende behoeften kunnen worden opgesteld?' en 'Welke diensten zijn op basis van de vastgestelde criteria nuttig om verder te onderzoeken?' Hier zal met behulp van opgestelde criteria een definitief dienstenoverzicht worden gevormd.

De deelvragen 'Welke belasting legt de dienst op het bedrijf?' en 'Hoe kan de dienst ingepast worden in het dagelijks opereren?' geven het benodigde inzicht bij het invoeren van de maatwerkdiensten.

De volgende deelvragen geven inzicht in de financiële gevolgen van het invoeren van de maatwerkdiensten: 'Waarop moet de kostprijs bepaald worden?', 'Wat is de kostprijs?' en 'Kan in het proces goed bijgehouden worden wat er voor wie gedaan wordt?'.

De deelvragen ‘*Hoe ziet de beschrijving van de nieuwe werkwijze eruit?*’, ‘*Hoe wordt de dienstverlening ingevoerd in het bedrijf?*’ en ‘*Hoe wordt de dienstverlening in de markt gezet?*’ geven aan hoe de maatwerkdiensten het beste ingevoerd kunnen worden in de praktijk.

Om deze deelvragen te beantwoorden is het rapport als volgt opgesteld. In hoofdstuk twee is een omschrijving van de coöperatie FloraHolland gegeven en is een meer gedetailleerde omschrijving van vestiging Rijnsburg te vinden. Hoofdstuk drie beschrijft de dienstverlening en behoeften van de aanvoerders. Dit gebeurt op basis van interne kennis en interviews. In hoofdstuk vier ontstaat een definitief overzicht van de maatwerkdiensten, nadat de geïnventariseerde maatwerkdiensten zijn getoetst aan de opgestelde criteria. Hoofdstuk vijf behandelt de invloed van de dienstverlening op de huidige processen. Hierbij komt de belasting op de afdeling aan de orde. Hoofdstuk zes geeft de berekening van de kostprijs weer. Ten slotte is in hoofdstuk zeven de invoering van de maatwerkdiensten beschreven. Het gaat hierbij om de invoering binnen FloraHolland en om de invoering bij de aanvoerders.

Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen moet rekening gehouden worden met *concern logistiek*. Steeds meer zaken worden geharmoniseerd. Dit is een aandachtspunt tijdens dit onderzoek.

Om antwoord te krijgen op de vragen van dit onderzoek zijn verschillende manieren gebruikt om informatie te verkrijgen. Zo was er binnen FloraHolland al veel informatie bekend. Om deze informatie te verzamelen heb ik interviews gehouden. Door te interviewen in Aalsmeer, Naaldwijk en Rijnsburg heb ik geprobeerd een zo compleet mogelijk beeld te krijgen. Ik heb veel inzicht gekregen in de processen door mee te lopen met de medewerkers van de afdeling aanvoerverwerking en emballage. Ook intranet, bedrijfsbladen en digiguide waren een goede bron van informatie. In digiguide staan de processen van FloraHolland allemaal zeer uitgebreid beschreven. Om extra informatie te vinden is er gebruik gemaakt van een aantal internetsites die zijn aangegeven in de bronnenlijst en is er literatuur gebruikt op het gebied van kostprijsberekening en capaciteitsplanning.

Woorden die in de woordenlijst zijn opgenomen zijn gemarkeerd met een nummer¹. Dat nummer correspondeert met het nummer in de woordenlijst.

2. Flora Holland

FloraHolland is een bloemenveiling. De veiling brengt de vraag van de kopers en het aanbod van de kwekers van bloemen en planten samen. Op de vestigingen worden niet alleen bloemen en planten van Nederlandse kwekerijen geveild, maar ook producten vanuit de rest van de wereld. Door de fusie tussen 'FloraHolland' en 'Verenigde Bloemenveilingen Aalsmeer' op 1 januari 2008 is de veiling de afgelopen jaren uitgegroeid tot de grootste veiling van snijbloemen en planten ter wereld. De twee gefuseerde bedrijven waren zelf ook al ontstaan uit eerdere fusies.

FloraHolland vindt de harmonisatie tussen de vestigingen op dit moment heel belangrijk. Dat is dan ook een aanleiding voor dit onderzoek.

Het doel van de veiling is maximale verkoopopbrengsten voor de kwekers tegen minimale verkoopkosten. FloraHolland is niet gericht op het maken van winst en goede dienstverlening is zeer belangrijk. FloraHolland probeert de kosten voor de keten zo laag mogelijk te houden. Dit doen ze onder andere door het verbeteren van de efficiency waar mogelijk. Een voorbeeld daarvan zijn de stapelwagens van FloraHolland. Die worden gebruikt door de veiling, de kwekers en de kopers. Dit is een vorm van fysieke integratie¹.

2.1. Coöperatie FloraHolland

FloraHolland is een primaire coöperatie. De veiling is daarmee eigendom van de leden. De leden zijn de kwekers die zich aangesloten hebben bij de veiling. Dat aantal is ondertussen uitgegroeid tot ongeveer 5000 kwekers. Het hoogste besluitvormingsorgaan is de Algemene Ledenvergadering. De leden hebben via deze Algemene Ledenvergadering zeggenschap over het bedrijf. Het stemrecht is gebaseerd op de omzet van een lid. Dit wordt ook wel het opgebouwde ledenkapitaal genoemd. Daarbij wordt wel rekening gehouden met het verschil tussen grote en kleine kwekers.

Het lidmaatschap en het opgebouwde ledenkapitaal zijn niet overdraagbaar.

FloraHolland heeft zes vestigingen, een bemiddelingsorganisatie en een afdeling import. Drie van de zes veilingen zijn exportveilingen. Daaronder vallen Aalsmeer, Naaldwijk en Rijnsburg. Daarnaast zijn er nog drie regionale veilingen. Daar vallen veiling Rhein-Maas, Bleiswijk en Eelde onder.

FloraHolland Connect

Dit is de bemiddelingsorganisatie die rechtstreeks bemiddelt tussen kweker en koper. Bij deze verkoop wordt geen gebruik gemaakt van de klok. Op die manier ontstaat er meer zekerheid voor de koper dan wanneer hij zijn producten via de klok zou kopen. De koper spreekt met de kweker een vaste prijs af en hij is zeker van het aantal producten dat hij op het gewenste tijdstip krijgt. Kopers kunnen namelijk ook langere tijd van tevoren inkopen. Vooral grote ketens, zoals supermarkten, zijn hier zeer in geïnteresseerd.

Afdeling import

Naast de externe importverwerkers heeft FloraHolland ook een interne afdeling importverwerking. Zij ontvangen de producten uit het buitenland en maken ze veilingklaar. De belangrijkste importlanden zijn Kenia, Ethiopië, Israël, Ecuador en Duitsland.

¹ Werken met Logistiek, 2004, p 406

2.2. FloraHolland vestiging Rijnsburg

Vestiging Rijnsburg is één van de drie exportveilingen van FloraHolland. Rijnsburg richt zich op middelgrote en grote handelsbedrijven. Rijnsburg heeft een breed assortiment snijbloemen en een basisassortiment planten. De belangrijkste snijbloemen zijn rozen, bolbloemen en zomerbloemen.



Figuur 2.1 Mijnzaal

Omdat Rijnsburg niet zo groot is als bijvoorbeeld Aalsmeer, kan Rijnsburg klantgericht en zeer snel te werk gaan. Door de moderne logistieke afhandeling is de aflevertijd van Rijnsburg zeer kort. Het logistieke uitsortersysteem wordt LPR³ genoemd. Dat staat voor *Logistiek Plan Rijnsburg*. Hiermee zorgt Rijnsburg voor een snelle verwerking van de producten vanaf de klok tot aan het afleveren van de producten bij de koper. Het systeem scheidt de spoedkopen en normale kopen automatisch van elkaar en houdt de volgorde van het verwerken van de stapelwagens bij. In *bijlage 8* staat een figuur ter verduidelijking.

Rijnsburg heeft één mijnzaal met zeven digitale klokken. Rijnsburg maakt gebruik van beeldveilen⁴ en KOA⁵. Beeldveilen houdt in dat het niet meer nodig is om alle producten voor de klok te laten komen. Aan de hand van de beelden die de kopers op de klok zien bepalen ze of ze een partij willen kopen. FloraHolland kan de producten dan direct vanuit de koelgebieden aan de klant afleveren. Dat is beter voor de conditie van de producten en het levert tijdsvoordeel op.

KOA staat voor *kopen op afstand*. Dat houdt in dat kopers niet speciaal op de vestiging aanwezig hoeven te zijn om producten te kopen. Zo kunnen kopers van huis uit producten kopen of ze kunnen vanaf een bepaalde vestiging op meerdere vestigingen tegelijk inkopen.

Op het terrein van FloraHolland ligt het bedrijventerrein Florapark. Dit is een verlengde van het kopersgebied. In het kopersgebied kunnen kopers ruimtes huren en op Florapark kunnen ze een eigen bedrijfspand vestigen. Bedrijven hebben daar eigen docks⁶, zodat de producten zo snel mogelijk bij de uiteindelijke klant komen.

Op het terrein van FloraHolland zijn ook zogenoemde cash en carry's te vinden. Hier kunnen kopers direct bloemen of planten kopen.

Ongeveer 3200 aanvoerders⁷ voeren hun producten aan op vestiging Rijnsburg. Ongeveer 450 verschillende kopers nemen deze producten af. Ongeveer 650 medewerkers zorgen ervoor dat de producten van de aanvoerder bij de koper terecht komen.



Figuur 2.2 Veiling Rijnsburg

In de volgende subhoofdstukken volgt een beschrijving van het proces die de producten afleggen van de kweker naar de koper.

2.2.1. Producten van kweker naar de veiling

Wanneer een kweker een partij met bloemen of planten gereed heeft die hij graag wil verkopen dan brengt hij de producten naar de veiling. Kleine kwekers kunnen dit doen via eigen vervoer. Zij maken bijvoorbeeld gebruik van een bestelbusje of auto met aanhangwagen. Deze aanvoerders heten zelfaanvoerders⁸.

Daarnaast zijn er kwekers die gebruik maken van collectief vervoer⁹. Deze bedrijven specialiseren zich in het vervoer van, naar en tussen de veilingen voor bijvoorbeeld de kwekers¹⁰.

Het verschil tussen deze aanvoerders en vervoerders komt ook tot uiting in de plaats waarop zij de goederen bij de veiling aanvoeren. In paragraaf 2.2.2. daarover meer.

2.2.2. Afdeling aanvoerverwerking

De afdeling aanvoerverwerking zorgt voor een goede ontvangst van de producten en sorteert ze, zodat ze op de juiste volgorde voor de klok komen.

De in paragraaf 2.2.1. genoemde zelfaanvoerders bieden hun producten direct in de aanvoerzaal aan. De collectief vervoerders kunnen met hun vrachtwagens niet in de aanvoerzaal komen en voeren de producten aan via de docks. Hier is voldoende ruimte om hun vrachtwagens te lossen. Veiling Rijsburg heeft rechts en links van de aanvoerzaal docks: 'Dock Oost' en 'Dock West'.

Zowel in de aanvoerzaal als bij de docks controleert een medewerker van FloraHolland de inhoud van de stapelwagens¹¹ en sleutelt ze. Sleutelen¹² is het losmaken van de slotplaten¹³ die aan de stapelwagens bevestigd zitten. Een kweker huurt een slotplaat en huurt daarmee een stapelwagen. De chauffeur krijgt de slotplaat terug als bewijs van de huur. Hij kan die later weer op een stapelwagen bevestigen en die zo weer in gebruik nemen of terug geven aan de kweker. Zo zorgt FloraHolland ervoor dat de stapelwagens binnen de veiling blijven. Wanneer de stapelwagens in de docks gecontroleerd en gesleuteld zijn sleept een medewerker ze naar de aanvoerzaal.



Figuur 2.3 Stapelwagen

De afhandeling van de stapelwagens is vanaf nu voor beide groepen aanvoerders dezelfde.

Wanneer een kweker een partij aanvoert moet er aan elke stapelwagen een aanvoerbrief bevestigd zijn. Daarop staat informatie over de kweker en over de producten, zoals de bestemming van de partij (bijvoorbeeld Connect of voor de klok), het aantal en het veilgroepennummer. Het veilgroepennummer¹⁴ bepaalt de plaats in het opsteldgebied¹⁵ waar het product komt te staan. Het is dus heel belangrijk dat het veilgroepennummer klopt.

Een medewerker maakt in de aanvoerzaal een KoWaLa¹⁶ scan. Dat betekent dat de medewerker de barcode op de aanvoerbrief scant en de barcode op de stapelwagen. De medewerker maakt een **Koppeling van de Wagen aan de Lading**, waardoor FloraHolland weet welke producten op de stapelwagens staan.

Connect

De aanvoerverwerking zet de stapelwagens met bestemming Connect in het speciaal daarvoor aangegeven gebied in de koelcel en een medewerker van Connect haalt de stapelwagens daar later op en brengt die naar de koper in het kopersgebied.

Voor de klok

Producten die voor de klok zijn worden in de koelcellen opgesteld, zodat ze op de juiste volgorde voor de klok komen.

De medewerkers sorteren eerst in het sorteergebied de stapelwagens bestemd voor de koelcellen.

Een andere medewerker rijdt de stapelwagens van het sorteergebied naar de juiste plaats in het opstelgebied. Met behulp van het veilnummer komt de bloem of plant op de juiste plaats en dus bij de juiste temperatuur terecht. Ook de klok waarop ze de bloem of plant veilen heeft invloed op de plek in het opstelgebied. Iedere productgroep wordt meestal op dezelfde klok geveild. De aanvoerbriefen worden van de klem van de stapelwagen afgehaald en tussen de producten gelegd.

Daarnaast koppelt¹⁷ de medewerker de stapelwagens los en plaatst ze achter elkaar

in een sleuf in de grond. Door een kettingbaan¹⁸ in de grond gaan de stapelwagens de volgende ochtend tijdens het veilproces automatisch langs de klok. Dit is de laatste handeling die de afdeling aanvoerverwerking verricht. Vanaf dit punt neemt de afdeling kloktoevoer het 's morgens over.

2.2.3. Producten komen voor de klok

's Nachts keuren de keurmeesters de producten en zij nemen de aanvoerbrieven mee. Die leveren ze af bij data entry¹⁹, die de gegevens verwerkt in het Aanvoer Informatie Systeem (AIS). De informatie die daarin ingevoerd is verschijnt ook op het scherm bij het veilen.

'Chef klok toevoer' loot om 05.00 uur 's morgens voor de veilvolgorde van die dag. Om 06.00 begint de veiling dan volgens de gelote veilvolgorde.

Het veilen gebeurt in de mijnzaal. Producten komen voor de klok, zodat de kopers de producten kunnen zien.

Informatie over de producten conform de informatie op de aanvoerbrieven staat op het scherm. De projectieklok zakt van een hoge prijs naar een lage prijs. De koper die als eerste drukt komt in contact met de veilmeeester en kan doorgeven hoeveel producten hij wil afnemen. Wanneer de koper niet alles koopt biedt de veilingmeester het restant opnieuw aan. Op dat moment worden de kosten van de transactie ook direct afgeschreven bij de koper. Om op deze manier te handelen is dan ook een bankgarantie van de koper nodig. De veiling genereert bij de koop ook een *elektronische kloktransactie* (EKT). Hierop staat informatie over het product, zoals de prijs en het aantal, en over de koper.

2.2.4. Verloop van de producten na de klok

Wanneer de producten langs de klok zijn geweest hebben ze een bestemming, de koper. Computers achter de klokken hebben de informatie van de koop ontvangen en printen een bon uit. Een medewerker bevestigt de bon op de stapelwagen, zodat duidelijk is welk deel van de stapelwagen voor wie bestemd is. Daarna sorteert het LPR de stapelwagens in spoedkopen en normale kopen. Alle producten worden op de eerste verdieping verdeeld. De spoedkopen gaan in de eerste lift en de normale verkopen gaan in de volgende lift. De spoedkopen zijn daarmee eerder bij de verdelingsvloer. Dit gaat allemaal automatisch.

Wanneer de stapelwagens boven zijn aangekomen worden ze uit de liften in banen geschoven. De lift gaat daarna weer omlaag om de volgende stapelwagens omhoog te kunnen brengen.

Op de verdiepingsvloer hangt boven elke baan een lamp. Deze lamp geeft met behulp van de kleuren groen, oranje en rood de volgorde van de verwerking van de stapelwagens aan. Rood betekent, hoogste prioriteit. De medewerkers handelen deze stapelwagens als eerste af, omdat deze er het langst staan.

Op de bonnen die op de stapelwagens zijn bevestigd, nadat ze voor de klok zijn geweest kunnen de medewerkers lezen hoe de producten te verdelen over de kopers. Alle kopers zijn verdeeld over de verdelingsvloer en voor iedere koper staan lege stapelwagens klaar. De medewerkers verdelen de producten die ze opgepakt hebben over deze stapelwagens. Andere medewerkers rijden de stapelwagens met verdeelde producten naar de kopersgebieden. Op die manier ontvangt de koper zijn producten binnen anderhalf uur, nadat hij de producten op de klok gekocht heeft. Voor spoedkopen is dit zelfs binnen een half uur.

2.2.5. Emballage

De afdeling emballage houdt zich bezig met het fust²⁰ waarin de bloemen en planten vervoerd worden. Er is eenmalig fust en meermalig fust. Zij wassen het meermalig fust dat ze ontvangen hebben. Ook zorgen zij dat er genoeg voorraad is. Wanneer er te veel fust is om in de hallen van de veiling op te slaan zetten ze dit op een pallet. De pallets brengen ze dan naar de opslagplaats buiten. Wanneer er te weinig voorraad is halen ze juist fust van de opslagplaats.



Figuur 2.4 Meermalig fust

Elke dag krijgt de afdeling emballage bestellingen voor fust van vervoerders en kwekers. Voor 10.00 uur 's ochtends moeten de bestellingen binnen zijn. Emballage gaat de bestellingen dan klaarzetten, zodat de aanvoerders, zodra de aanvoerverwerking 's middags open is, deze bestellingen gelijk kunnen meenemen. Om 22.00 uur gaat de afdeling emballage dicht.

De verantwoordelijkheid over het fust wordt om 13.00 uur overgeheveld naar de aanvoerverwerking.

Aanvoerverwerking houdt een lijst bij van het aantal uitgegeven fusten en eventuele tekorten of overschotten. Emballage controleert die overzichten de volgende ochtend.

2.3. Verschillen en overeenkomsten met Aalsmeer & Naaldwijk

Aalsmeer

In Aalsmeer zorgt de afdeling *logistieke middelen en aanvoerverwerking* voor de ontvangst van de producten. Deze afdeling ontvangt de producten en levert daarbij eventueel maatwerkdienstverlening. Ze stelt de producten op de juiste wijze op. De opbouw van de afdeling is vergelijkbaar met die van Rijnsburg, maar dan veel groter. Doordat Aalsmeer uitgebreid heeft om in de lopende jaren aan de groei te kunnen voldoen zit het bedrijf logistiek wel minder eenvoudig in elkaar dan Rijnsburg. Er zijn meer kruisende lijnen in het proces.

Naaldwijk

In Naaldwijk is de afdeling *Aanvoer & Logistieke Middelen* heel anders opgebouwd. Deze bestaat uit vier verschillende componenten, namelijk:

- *Ontvangst*
- *Neerzetten, Sorteren & Opzetten*
- *Logistiek middelen beheer*
- *Maatwerk*

De afdeling *ontvangst* neemt de producten in ontvangst. Daarbij controleren, sleutelen en scannen ze de stapelwagens die ze ontvangen ook. Wanneer de stapelwagens gecontroleerd zijn en er geen sprake is van maatwerkdiensten worden de stapelwagens klaargezet om te kunnen sorteren.

De afdeling zet het fust dat besteld is door klanten die aangesloten zijn bij *Retourlogistiek* klaar bij het juiste dock.

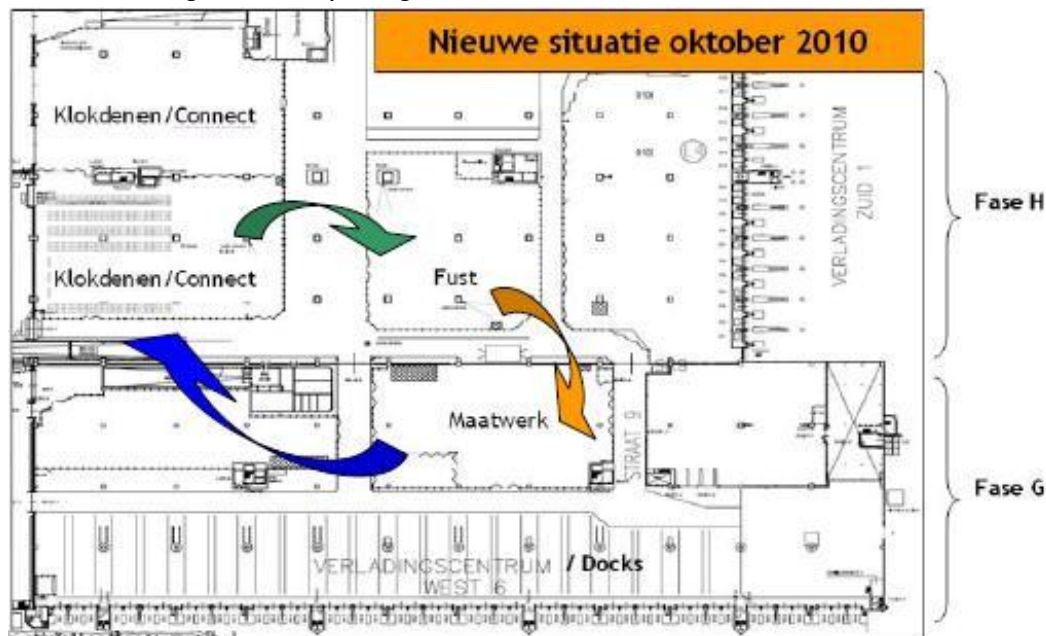
De afdeling is verantwoordelijk voor de doorlooptijden van de producten en voor een snelle afhandeling aan het dock.

De afdeling *Neerzetten, Sorteren & Opzetten* is verantwoordelijk voor het op de juiste en meest efficiënte wijze sorteren, weggrijpen en neerzetten van de ontvangen producten. Daarbij moet zij zich houden aan het veilschema op basis van het veilgroepnummer. De producten worden op lootvolgorde neergezet met zo min mogelijk verstoringen op de kettingbaan.

De afdeling *Logistiek middelen beheer* houdt zich vooral bezig met de administratieve vragen, zoals aantallen op week- en dagafschriften, logistieke middelen, correcties en fust.

De afdeling *Maatwerk* is vooral in dit verslag erg interessant. Zij houdt zich bezig met dienstverlening op het gebied van aanvoer die afwijkt van de standaard dienstverlening. Ze hebben een gebied bij de docks voor ongekoelde opslag. Maar ze hebben verderop in het gebouw ook een deel gekoelde opslag.

Deze afdelingen samen zorgen voor het in ontvangst nemen van de producten en de verdere verwerking tot het opstelgebied of Connect.



Figuur 2.5 Plattegrond ontvangstgebied Naaldwijk.

In figuur 2.5 is het bovengenoemde gebied voor maatwerk aangegeven. Deze ligt zoals te zien is dichtbij de docks, waardoor de maatwerkdiensten eenvoudig en snel uitvoerbaar zijn.

3. Dienstverlening en behoeften van de aanvoerders

Om een goed beeld te krijgen is aangegeven wat het verschil is tussen basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening. Daarna is een overzicht opgesteld van de huidige handelingen en maatwerkdiensten. Voor een zo compleet mogelijk beeld zijn de handelingen en maatwerkdiensten van Naaldwijk en Aalsmeer ook in het overzicht meegenomen.

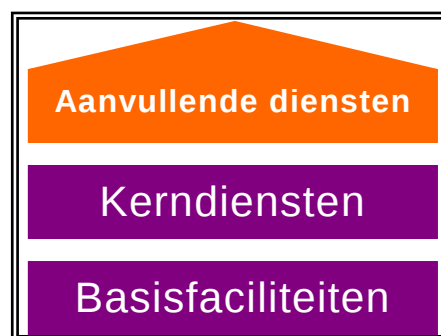
Om een goede dienstverlening op te kunnen stellen is de behoeftebepaling van de toekomstige afnemers heel belangrijk.

3.1. Verschil basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening

De dienstverlening van FloraHolland is opgebouwd uit verschillende componenten. FloraHolland heeft een overzicht van de dienstverlening opgesteld dat het 'Dienstenhuis' heet. Zoals in figuur 3.1 te zien is heeft FloraHolland de dienstverlening in drie componenten verdeeld.

Als eerste de basisfaciliteiten. Hier vallen alle vaste onderdelen en diensten van de veiling onder waarvan aanvoerders, kopers en derden gebruik maken. Zoals bijvoorbeeld de infrastructuur van de veiling en het gebouw waarin de veiling gevestigd is.

Onder de kerndiensten vallen de standaarddiensten rondom het veilen, bemiddelen en logistieke middelen. Een kerndienst is bijvoorbeeld de huur van logistieke middelen. Ten slotte de aanvullende diensten. Dit zijn de gespecialiseerde diensten die leden naast de kerndiensten kunnen afnemen. Dit is een keuze die door de leden zelf gemaakt kan worden.



Figuur 3.1. Dienstenhuis
Bron: FloraHolland

In het onderzoek zullen we de verdeling op een iets andere manier gebruiken. In dit onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen basisdienstverlening en maatwerkdienstverlening. Daarbij vallen de componenten 'Basisfaciliteiten' en 'Kerndiensten' onder de basisdienstverlening en de 'aanvullende diensten' onder de maatwerkdienstverlening.

FloraHolland heeft ook een zogenaamde Dienstenbloem opgesteld. Hierin worden de diensten van FloraHolland opgedeeld in bepaalde categorieën. Daarbij vallen de maatwerkdiensten die we hier behandelen onder de categorie 'Logistiek en Logistieke Middelen'. In *bijlage 2* is een afbeelding van deze dienstenbloem te vinden.

3.2. Overzicht dienstverlening Rijnsburg, Naaldwijk en Aalsmeer

Tabel 3.2 bevat het overzicht van de handelingen en maatwerkdiensten die de drie exportveilingen op dit moment rondom de aanvoerafdelingen aanbieden.

Een uitgebreider overzicht met de tarieven is te vinden in *bijlage 10*.

Dienst	Rijnsburg	Naaldwijk	Aalsmeer
Transito ²¹	•	•	•
Ruimte verhuren ²²		•	•
Aaneengesloten veilen ²³	•	•	•
Fust op bestelling ²⁴	•	• Retourlogistiek	• One-stop docking
Boxleveringen ²⁵	•	•	•
Monsterproducten ²⁶	•	•	•
Stalling ²⁷	•	•	•
Clusteren ²⁸	•	•	
Verticaal transport ²⁹			•

Tabel 3.2: Overzicht naar aanleiding van inventarisatie bij Naaldwijk en Aalsmeer.

3.3. Behoeften op basis van interne kennis

Door de vele jaren ervaring en contact met de kwekers en vervoerders is in de afgelopen tijd veel kennis opgedaan over de behoeften van kwekers en vervoerders³⁰. Sommige maatwerkdiensten zijn niet voor beide doelgroepen interessant. Daarom is de verdeling tussen die twee doelgroepen in de behoeften ook gemaakt. Om tot het volgende overzicht te komen heb ik de teamleiders *aanvoerverwerking*, chef *aanvoerverwerking* José Marta Estepa en hoofd *Aanvoer & Logistieke Middelen* Erik van den Hoek geïnterviewd. Zij zijn met regelmaat in contact met vervoerders en kwekers en weten dus wat er speelt en wat de behoeften bij de aanvoerders zijn. Daar is het volgende overzicht uitgekomen:

Kwekers

- Sommige kwekers willen hun producten in meerdere vrachten kunnen aanleveren en ze toch als één groep voor de klok laten komen. Kwekers willen daarom graag dat FloraHolland de producten niet direct opstelt, maar ze apart zet tot de andere vrachten ook binnen zijn gekomen.
- Andersom zijn er kwekers die hun producten in één keer willen aanvoeren en de producten daarvan op verschillende dagen geveild willen hebben. Op die manier hoeft een kweker niet twee dagen achter elkaar naar de veiling te rijden wat voor de kweker een kostenvoordeel kan opleveren.
- Kwekers zouden net als kopers geïnteresseerd kunnen zijn in het huren van koelruimte.
- Er is door de technologie die de veiling gebruikt informatie beschikbaar die interessant is voor kwekers. Vooral kwekers die via collectief vervoer aanvoeren zullen dit interessant vinden. Zij hebben op die manier meer inzicht in de overdracht van de producten van de collectief vervoerder aan FloraHolland.
- Sommige kwekers werken als groep samen en willen hun producten in één groep voor de klok hebben. De stapelwagens van deze kwekers worden verzameld en pas opgesteld als de aanvoer van al die kwekers compleet is.

Kwekers en vervoerders

- Als een kweker of vervoerder stapelwagens heeft voor verschillende veilingen kan hij deze bij één veiling afgeven. Later haalt een andere vervoerder de producten op en brengt ze naar de juiste vestiging van FloraHolland.

- Veel kwekers en vervoerders willen wanneer ze hun producten hebben afgeleverd gelijk fust mee terug nemen dat ze al besteld hebben. De aanvoerders willen graag dat de bestelling klaar staat bij het dock terwijl ze aan het uitladen zijn, zodat ze zo snel mogelijk weer kunnen doorrijden. Dat brengt de efficiency voor het vervoersbedrijf omhoog.
- Als een kweker of vervoerder producten heeft voor verschillende kopers in het kopersgebied is het efficiënt als hij maar één keer hoeft aan te docken en als FloraHolland het interne vervoer verder afhandelt.

3.4. Werkelijke behoeften op basis van beperkt onderzoek

De behoeften op basis van interne kennis zijn nu vastgesteld. Deze behoeften zijn bij de vervoerders en de kwekers getoetst.

De vervoerders

De vervoerders zijn de schakel tussen de kwekers en FloraHolland. Zij horen van beide partijen de behoeften. Er zijn ongeveer tachtig vervoerders die producten aanvoeren bij FloraHolland. Daarvan zijn vijf vervoerders gekozen. Het is een selecte steekproef¹¹. Deze vijf vervoerders zijn namelijk geselecteerd in overleg met *Concern Logistiek*, omdat ze voor vestiging Rijnsburg belangrijk zijn. Zij voeren namelijk de meeste producten aan. Met deze selectie hebben we 6,3% van de vervoerders benaderd.

Vervoerder	Plaats van vestiging	Type vervoerder
W.T. de Vries Transport	Spierdijk (NH)	Collectief Vervoerder
Meeuwenoord Vervoer BV	Noordwijkerhout (ZH)	Collectief Vervoerder
A. v.d. Ende Beheer BV	Berkel en Rodenrijs (ZH)	Collectief Vervoerder
Vof Faber's bloementransport	Oosternijkerk (FR)	Logistiek Dienstverlener
v Marrewijk Transport BV (Wematrans)	Honselersdijk (ZH)	Logistiek Dienstverlener

Tabel 3.3: Vervoerdersoverzicht.

Bron: Concern Logistiek

Deze keuze is gemaakt, omdat verschillende soorten vervoerders in het onderzoek verwerkt zijn. Zowel Collectief Vervoerders als Logistieke Dienstverleners³¹. Verder is een bedrijf uit de regio gekozen, maar ook een bedrijf uit Friesland.. Zij denken dat kwekers de volgende behoeftes hebben. Zie tabel 3.4.

Dienst	v/d Ende	Wematrans	De Vries	Meeuwenoord	Faber
Aaneengesloten veilen		●		●	Optie
Stalling	Optie				Optie
Transito	●			●	●
Boxleveringen					Optie
Clusteren					
Informatievoorziening	■	■	■		■

● = wordt al gebruikt ■ = gaan ze zeker gebruiken optie = eventueel

Tabel 3.4: Behoeften vervoerders naar aanleiding van interviews met vervoerders.

Hieruit blijkt dat Informatievoorziening erg interessant kan zijn. Op de andere behoeften reageren de aanvoerders verschillend. Wel wordt elke maatwerkdienst een keer genoemd. Behalve het clusteren, maar dat is een zeer specifieke dienst. Hier gaan kwekers met elkaar samenwerken en dat is iets waar kwekers goed over zullen nadenken.

¹¹ <http://www.dutchstaffords.com/steekproef.htm>

De kwekers

Onder de kwekers is geen intensief onderzoek verricht. Deze keuze is gemaakt, omdat vorig jaar een uitgebreid kwekersonderzoek gehouden is. Dit is niet gedaan op basis van een digitale enquête, maar er is persoonlijk contact geweest tussen medewerkers van FloraHolland en de kwekers. De accountmanagers zijn samen met een collega van FloraHolland naar de kwekers gegaan om een zo volledig en goed mogelijk beeld te krijgen van de meningen van de kwekers. Deze manier van enquêteren is veel persoonlijker en levert vaak veel meer informatie op. Mede omdat dit grootschalige onderzoek net is gehouden vindt FloraHolland het niet zinvol om de kwekers weer te benaderen met ongeveer dezelfde vragen.

Daarnaast mag je aannemen dat wanneer kwekers dringende behoeften hebben ze dit via het onderzoek of op een andere manier al duidelijk hadden gemaakt aan de veiling. De accountmanagers zijn altijd zeer betrokken bij de kwekers en zij spreken elkaar regelmatig. Daar komen de behoeften van de kwekers natuurlijk vaak aan de orde.

Uit het kwekersonderzoek bleek dat kwekers over het algemeen erg tevreden waren. Wel was er veel vraag naar bredere openingstijden en soms kwam de vakkundigheid van het personeel ter sprake.

Voor wat betreft de maatwerkdiensten kwam kritiek op de uitvoering van een aantal maatwerkdiensten, waaronder de stalling. Wanneer dit beter geregeld zou zijn zouden ze weer meer gebruik gaan maken van de maatwerkdienst. Een betere registratie is hiervoor een oplossing.

De uitkomsten van het kwekersonderzoek heb ik wel kunnen inlezen, maar zijn vertrouwelijk. Daarom heb ik ze niet in dit verslag kunnen verwerken.

4. Het opstellen van maatwerkdiensten

Op basis van eerdergenoemde behoeften is een lijst opgesteld met maatwerkdiensten die in aanmerking komen voor invoering. Daarnaast zijn criteria opgesteld. Door de maatwerkdiensten te toetsen aan de criteria is een definitief overzicht ontstaan.

4.1 Overzicht maatwerkdiensten

1. Aaneengesloten veilen: Aanvoer die niet via één vracht aangeleverd kan worden, maar die wel als één groep voor de klok moet komen.
2. Stalling: Producten die opgeslagen moeten worden, zodat ze (een dag) later voor de klok komen dan standaard het geval zou zijn.
3. Transito: Stapelwagens die aangeleverd worden op de ene vestiging, maar voor een andere vestiging van FloraHolland bestemd zijn.
4. Fust: Fustbestelling aangeleverd krijgen bij het dock op vooraf afgesproken tijdstip.
5. Ruimte verhuur: Ruimte in de koelcel kunnen huren.
6. Boxleveringen: Stapelwagens die bij het dock in ontvangst genomen worden afleveren in een box³² in het kopersgebied. (Vooraf bij Connect)
7. Informatievoorziening: Informatie betreffende het ontvangstmoment van producten.
8. Clusteren: Het als één groep voor de klok opstellen van het totale aanbod van een groep kwekers.
9. Verticaal transport: Het scheiden van planten en bloemen en deze naar de juiste verdiepingsvloer brengen.
10. Monsterproducten: Producten van kwekers die aangeboden worden voor in de presentatie- en uitbloeiruimte.

4.2 Criteria maatwerkdiensten

Om alleen de bruikbare maatwerkdiensten over te houden zijn criteria opgesteld. Zo worden er geen maatwerkdiensten aangeboden die niet nuttig of mogelijk zijn in Rijnsburg. De maatwerkdiensten worden getoetst aan de volgende criteria:

1. Harmonisatie met Naaldwijk en Aalsmeer
2. Mogelijkheid qua middelen, ruimte en personeel
3. De maatwerkdienst moet van toepassing zijn op de vestiging
4. Overlappen van maatwerkdiensten wat betreft de inhoud moet vermeden worden.

Het eerste criterium is één van de aanleidingen van dit onderzoek en is daarom in dit overzicht meegenomen. Verder ligt het tweede criterium voor de hand. De maatwerkdiensten kunnen alleen worden aangeboden als Rijnsburg daar de mogelijkheid toe biedt. Het derde criterium is ontstaan, omdat de vestigingen zeer verschillend zijn bijvoorbeeld qua grootte en indeling. Het vierde criterium is ontstaan toen bleek dat er maatwerkdiensten kunnen bestaan die te veel op elkaar lijken. Zoals bijvoorbeeld Ruimte Verhuur en Transito en Stalling. Om de maatwerkdienstverlening duidelijk en overzichtelijk te houden wil FloraHolland deze overlapping voorkomen.

1. Harmonisatie met Naaldwijk en Aalsmeer.

Dit is een belangrijk criterium. Sinds de fusie in 2008 probeert FloraHolland haar diensten zoveel mogelijk te harmoniseren. Daarom is dit ook bij de maatwerkdiensten rondom de aanvoerverwerking een belangrijk criterium. De vestigingen bieden veel maatwerkdiensten nu op verschillende manieren aan, voor een andere prijs of onder een andere naam. De ene vestiging voert een maatwerkdienst bijvoorbeeld gratis uit en bij de andere vestiging moet de kweker

ervoor betalen. In sommige gevallen noemt een andere vestiging het zelfs geen maatwerkdienst, maar service.

Daar probeert FloraHolland meer eenheid in te krijgen, zodat het voor kwekers en vervoerders duidelijker is. Ook het tegengaan van onderlinge concurrentie is hier van belang.

2. Mogelijkheid qua middelen, ruimte en personeel.

Er moeten genoeg middelen zijn om de maatwerkdienst uit te voeren. Dat is over het algemeen nog geen probleem. Bij de maatwerkdiensten worden alleen scanners, zenders³³ en spykstaals³⁴ gebruikt. Deze zijn met de huidige aantallen voldoende beschikbaar voor de medewerkers van aanvoerverwerking. Hoofdstuk 5.1 licht dit toe.

Op dit moment is er ook genoeg ruimte beschikbaar om de maatwerkdiensten uit te kunnen voeren. Als de vraag naar de dienst een grote vlucht gaat nemen kunnen in de (verre) toekomst problemen ontstaan wat betreft de capaciteit.

Het personeel is geen bottle neck, omdat er personeel ingeleend kan worden van andere afdelingen en er flexmedewerkers beschikbaar zijn. Als er een sterke groei is in de afname van de maatwerkdiensten verdient het de voorkeur dat de kwekers tijdig aankondigen dat ze maatwerkdiensten willen afnemen in verband met het inhuren van voldoende personeel.

3. De maatwerkdienst moet van toepassing zijn op de vestiging.

Het doel is om de maatwerkdiensten op alle vestigingen te harmoniseren, waar dat mogelijk en zinvol is. Sommige maatwerkdiensten die in Naaldwijk en Aalsmeer aangeboden worden zijn in Rijnsburg niet interessant en andersom geldt dat ook. Bijvoorbeeld doordat de veilingen verschillen in omvang of omdat de indeling in afdelingen binnen de vestigingen niet altijd gelijk is. Denk bijvoorbeeld aan de afdeling maatwerk in Naaldwijk.

4. Overlappen van maatwerkdiensten wat betreft de inhoud moet vermeden worden.

Wanneer maatwerkdiensten elkaar te veel overlappen in hun functie is het niet nuttig om beide maatwerkdiensten aan te bieden.

4.3 Maatwerkdiensten toetsen aan criteria

In paragraaf 4.1 is een overzicht gegeven van maatwerkdiensten die zijn ontstaan op basis van interne kennis en de interviews die zijn gehouden. Het is mogelijk dat een aantal van deze maatwerkdiensten niet aan de in paragraaf 4.2 genoemde criteria voldoen. Daarom worden de maatwerkdiensten uit tabel 4.1 nu aan de criteria getoetst.

Transito	Fust Retour
Ruimte verhuren	Boxleveringen
Aaneengesloten veilen	Stalling
Clusteren	Monsterproducten
Verticaal transport	Informatievoorziening

Tabel 4.1: Maatwerkdiensten op basis van behoeften

Maatwerkdiensten waarbij de criteria bepalend zijn om een maatwerkdienst wel of niet uit te voeren:

- *Fust Retour*

Op basis van criterium 3 werken we deze maatwerkdienst niet verder uit. Het meenemen van fust is voor veel aanvoerders een standaard handeling. De producten die ze aanleveren worden ten slotte ook in fust aangeleverd en de voorraad fusten die daardoor afneemt moet ook weer aangevuld worden.

Deze maatwerkdienst is als optie aangedragen, omdat deze in Aalsmeer en Naaldwijk een onderdeel van betaalde maatwerkdiensten is, zoals 'One Stop Docking'³⁵ en 'Retour Logistiek'³⁶. Wanneer Rijnsburg deze handeling als maatwerkdienst aanbiedt worden de collectief vervoerders verplicht om deze maatwerkdienst af te nemen. Er is dan namelijk geen alternatief.

Vervoerders kunnen fust alleen van te voren bestellen. Ze kunnen fust niet zonder vooraf te bestellen afhalen bij de emballage afdeling, maar ze kunnen de bestelling ook niet zelf pakken. De voorraad van FloraHolland Rijnsburg is hiervoor te klein. Er is op dit moment geen ruimte om die voorraad te kunnen uitbreiden.

Er is dus geen mogelijkheid om fust te krijgen zonder van die eventuele betaalde maatwerkdienst gebruik te maken. Pas wanneer het mogelijk is om aan fust te komen zonder dat men verplicht is een maatwerkdienst af te nemen kan het wel een maatwerkdienst zijn, maar alleen als er ook een voordeel voor de afnemer tegenover staat. Dat is pas mogelijk als emballage genoeg voorraad kan aanleggen om zonder bestelling te leveren of wanneer er bijvoorbeeld eigen docks zouden komen bij emballage, zodat vervoerders fust zelf kunnen afhalen.

- *Verticaal transport*

Dit gebeurt nu in Aalsmeer. Het houdt in dat bloemen en planten van elkaar gescheiden naar de juiste verdiepingsvloer gaan. Op basis van criterium 3 werken we deze maatwerkdienst niet verder uit. In Rijnsburg is deze maatwerkdienst niet interessant, omdat daar geen sprake is van twee verdiepingsvloeren. Rijnsburg neemt deze producten op hetzelfde punt in behandeling en het is dus niet zinvol om deze maatwerkdienst aan te bieden.

- *Ruimte verhuren*

Deze maatwerkdienst is op dit moment op basis van criterium 4 niet interessant om verder uit te werken. Verschillende mensen van FloraHolland zien nu nog geen toegevoegde waarde van deze maatwerkdienst voor kwekers. Wanneer kwekers het willen gebruiken om producten tijdelijk op te slaan, zodat ze later voor de klok komen is er al de maatwerkdienst 'stalling'. Wanneer het gaat om producten voor andere vestigingen is er al de maatwerkdienst 'transito'. Wanneer er aanvragen van kwekers komen om ruimte te huren kan Rijnsburg de maatwerkdienst alsnog bieden.

Op basis van criterium 1 'Harmoniseren met Naaldwijk en Aalsmeer' worden de volgende maatwerkdiensten aangepast:

- Transito wordt Doorvoer en Overslag. Deze naam wordt aangepast in verband met de harmonisatie. De vorm van deze maatwerkdienst zal ook veranderen. De bedoeling is dat er voor Doorvoer en Overslag drie opties komen. En om de maatwerkdienst helemaal te harmoniseren wordt de naam aangepast, zodat deze ook hetzelfde is als in Naaldwijk: 'Doorvoer en Overslag'.
- Stalling wordt Meerdere Dagen Veilen. Dit gebeurt ook in verband met de harmonisatie.
- Clusteren wordt nu vaak Polderpride genoemd naar de enige kwekersgroep die op dit moment van deze dienst gebruik maakt. Wanneer er meerdere groepen kwekers komen moet opgemerkt worden dat wel de naam Clusteren gebruikt wordt. Dit om onduidelijkheden te voorkomen.
- Boxleveringen heet voortaan Connect Logistiek. Deze maatwerkdienst is begin 2010 geharmoniseerd over de vestigingen Naaldwijk, Aalsmeer en Rijnsburg.

Tabel 4.2 geeft het definitieve overzicht weer. Dit zijn de maatwerkdiensten waar verder in dit verslag mee wordt gewerkt.

1. Doorvoer en Overslag	5. Meerdere dagen veilen
2. Aaneengesloten veilen	6. Monsterproducten
3. Clusteren	7. Informatievoorziening
4. Connect Logistiek	

Tabel 4.2: Definitief Dienstenoverzicht na toetsing aan de criteria.

Een volledige beschrijving van deze maatwerkdiensten is te vinden in *bijlage 3*.

5. De invloed van de dienstverlening op de huidige processen

Voordat FloraHolland de nieuwe maatwerkdiensten aan de aanvoerders aanbiedt is zicht op de belasting op de afdeling nodig. Op die manier kan beter besloten worden of het zinvol is om een maatwerkdienst aan te bieden en of het überhaupt mogelijk is. Daarnaast is het ook belangrijk om te weten hoe de maatwerkdiensten in het dagelijkse proces opgenomen worden.

5.1. Belasting op de afdeling

We kijken wat de belasting van een maatwerkdienst op de afdeling is aan de hand van verschillende invalshoeken, namelijk personele inzet, middelen en ruimte. Het is niet mogelijk om de belasting op het proces precies te berekenen. Bij sommige handelingen zijn het aantal stapelwagens dat is verwerkt niet bijgehouden door FloraHolland. Dit komt omdat deze handelingen geen maatwerkdiensten zijn waar een tarief voor werd gerekend. Van de handelingen waar de werkelijke cijfers ontbreken zijn schattingen gebruikt.

Personele inzet

Wat betreft het personeel is er geen vast aantal mensen dat ze kunnen inzetten per dag. Het aantal benodigde werknemers berekent FloraHolland met het calculatiemodel³⁷. Daarin is door de chef aanvoerverwerking een productiviteit bepaald.

Vervolgens bepaalt een schatting van het aantal stapelwagens in combinatie met de te behalen productiviteit hoeveel werknemers er voor die dag nodig zijn. De commerciële afdeling maakt een schatting van het te ontvangen aantal stapelwagens op basis van ervaring uit het verleden.

Wanneer door uitbreiding van de maatwerkdiensten blijkt dat de mensen de werkdruk niet aankunnen zou het productiviteitscijfer verlaagd kunnen worden.

Om de personele inzet te kunnen berekenen is berekend hoeveel tijd de medewerkers kwijt zijn aan de eventuele maatwerkdiensten. Die tijden zijn vergeleken met de totale gewerkte uren in dat jaar. De tijd die besteed is aan de handelingen is berekend door de tijd die besteed wordt per dienst aan één kar te vermenigvuldigen met het aantal karren dat voor die handeling verwerkt is.

In het overzicht van figuur 5.1 is een schatting gemaakt van de tijdsbesteding van de medewerkers aan één stapelwagen door Hoofd Aanvoer & Logistieke Middelen en Chef Aanvoerverwerking op basis van ervaring. In deze schatting wordt ook het verschil aangegeven tussen de verschillende maatwerkdiensten. Er is uitgegaan van een basiswaarde van gemiddeld 60 seconden per stapelwagen. Deze schatting is gebaseerd op de handelingen die de medewerkers moeten verrichten om de maatwerkdiensten uit te kunnen voeren.

Dienst	sec per kar
Doorvoer en Overslag	80
Clusteren	60
Meerdere dagen veilen	70
Aaneengesloten veilen	60
Monsterproducten	45
Connect Logistiek	90

Tabel 5.1: Tijdsbesteding.

Bron: Schatting Hoofd aanvoer & logistieke middelen

Om de belasting van de maatwerkdiensten op de personele inzet te bepalen is tabel 5.2 opgesteld. Hierin zijn de geschatte cijfers van figuur 5.1 vermenigvuldigd met het (geschatte) aantal keren dat de handeling is uitgevoerd in 2010. Voor al deze maatwerkdiensten, behalve Informatievoorziening, zijn de medewerkers per periode ongeveer het onderstaande aantal uren kwijt. Deze uren zijn bij elkaar opgeteld en daarvan is berekend welk percentage dat is van het totale aantal gewerkte uren van de afdeling aanvoerverwerking.

Belasting diensten op proces									
periode	Doorvoer & Ov.	clusteren	meer.dag.veil.	aaneen.Veilen	Monsterproducten	Connect log.	Tot. Diensten	Gewerkte uren	Belasting proces
1	15,3	12,2	0,4	80	0,013	84	192,0	2.544	7,5%
2	15,3	15,6	0,4	80	0,025	84	195,5	2.492	7,8%
3	15,3	14,7	0,4	80	0,013	84	194,5	2.695	7,2%
4	15,3	9,7	0,0	80	0,025	84	189,2	2.430	7,8%
5	15,3	2,4	0,4	80	0,013	84	182,3	2.298	7,9%
6	15,3		0,4	80	0,025	84	179,9	2.436	7,4%
7	15,3		0,8	80	0,013	84	180,3	2.671	6,7%
8	15,3		0,7	80	0,025	84	180,2	2.416	7,5%
9	15,3		0,9	80	0,013	84	180,4	2.391	7,5%
10	15,3		0,6	80	0,025	84	180,1	2.245	8,0%
11	15,3		1,0	80	0,013	84	180,5	2.210	8,2%
12	15,3		0,5	80	0,013	84	180,0	1.936	9,3%
13	15,3		0,9	80	0,013	84	180,4	1.816	9,9%
								Gemiddeld	7,91%

Tabel 5.2: Belasting op het proces in uren

Gemiddeld nemen de handelingen 7.9% van de tijd van aanvoerverwerking in beslag.

Daarbij zijn ook de handelingen voor Connect Logistiek meegerekend. Deze handelingen voert één medewerker uit die daar speciaal voor ingezet is. Het levert dus weinig tot geen extra handelingen voor de medewerkers van aanvoerverwerking op. Wanneer deze maatwerkdienst buiten beschouwing blijft komt het percentage op 4.3% uit. Dit komt overeen met de verwachting van de Chef aanvoerverwerking en het Hoofd Aanvoer & Logistieke Middelen. Voor Rijnsburg is het op dit moment mogelijk om deze maatwerkdiensten aan te bieden op basis van de personele inzet.

Het capaciteitsplan wat bij het personeel het meest toepasselijk is, is het 'Chase demand plan' van Slack^{III}. Dit plan houdt in dat de capaciteit wordt aangepast om aan de fluctuaties in de vraag te kunnen voldoen. Wanneer de vraag groter is zal er meer personeel moeten worden ingezet.

Middelen

De middelen die nodig zijn voor de maatwerkdiensten zijn spykstaals om de stapelwagens te kunnen verplaatsen, scanners om informatie van de stapelwagens op te kunnen slaan en zenders om de deuren naar de docks en de koelcellen op afstand te kunnen openen. Deze middelen zijn op dit moment voor iedere medewerker beschikbaar. In tabel 5.4 is aangegeven hoeveel er van deze drie middelen in totaal beschikbaar zijn en hoeveel er worden gebruikt.



Figuur 5.3: Spykstaal

^{III} Operations Management, 2007, p. 333

Spykstaals	15 spykstaals in gebruik. Dit kan uitgebreid worden tot 104 spykstaals.
Scanners	Gemiddeld 20 in gebruik. 40 beschikbaar en 25 worden er nog aangepast: 65
Zenders	15 in gebruik. In totaal 20 .

Tabel 5.4: Overzicht Middelen

Het aantal middelen dat aanwezig is op Rijsburg is voldoende om aan het huidige aantal stapelwagens te voldoen. Er is ook ruimte voor uitbreiding van het aantal stapelwagens. De zenders zullen het eerste de capaciteit bereiken. Het is niet onmogelijk om zonder zenders te werken, omdat de deuren ook ter plekke kunnen worden geopend. De efficiency zal dan wel dalen.

Het capaciteitsplan van Slack^{IV} dat FloraHolland het beste kan toepassen is het 'Chase demand plan'. Wanneer de middelen het plafond van de capaciteit bereiken moeten er nieuwe middelen worden aangeschaft.

Ruimte

De ruimte in de koelcellen die in het begin van de invoering van de maatwerkdiensten beschikbaar zijn, zijn de koelcellen 3A en 3B of 3B en 2B. In 3A en 3B is in totaal genoeg ruimte voor 1095 stapelwagens en in 3B en 2B is in totaal ruimte voor 1104 stapelwagens. (Zie *bijlage 9* voor de plattegrond)

Totale grootte van de koelcellen

Zowel boven als beneden zijn koelcellen. In beide gebieden kunnen stapelwagens worden opgeslagen. Op de begane grond is plaats voor 8353 stapelwagens, op de eerste verdieping voor 3538 stapelwagens. In totaal kan Rijsburg 11.891 stapelwagens stallen.

De ruimte in de koelcellen die in het begin van de invoering van de maatwerkdiensten beschikbaar zijn bieden ruimte aan 1095 stapelwagens of 1104 stapelwagens.

Wanneer FloraHolland kiest voor voor 3A en 3B is 9,2% van de totale koelruimte gereserveerd voor de maatwerkdiensten. Als ze kiezen voor 3B en 2B dan is dat 9,3%. Dit is voorlopig voldoende, zie tabel 5.5.

Er is verder genoeg ruimte beschikbaar om het gebied voor maatwerkdiensten uit te breiden, maar om het veilproces niet in de weg te zitten, moet eerst goed uitgezocht worden welke ruimte dan het meest efficiënt is om daarvoor in te zetten. Op dit moment geeft chef aanvoerverwerking aan met één van deze twee gebieden te willen starten.

In de tabel 5.5 is een overzicht gegeven van het gemiddelde gebruik van de koelcellen. Daarin is ook het aantal stapelwagens aangegeven dat Rijsburg gemiddeld per dag verwerkt. In tabel 5.5 wordt ook aangegeven welk percentage dat van het totale koelgebied is.

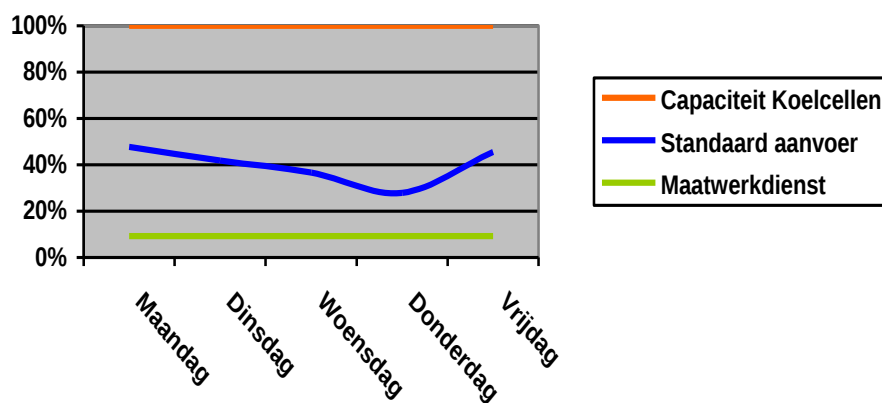
2010 Dag	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Gem. Aantal Stapelwagens	4577	3877	3263	2214	4317
Percentage ruimte	38.5%	32.6%	27.4%	18.6%	36.3%
Percentage maatwerkdiensten	9.3%	9.3%	9.3%	9.3%	9.3%
Totale benodigde ruimte	47.8%	41.9%	36.7%	27.9%	45.6%

Tabel 5.5: Verwerking stapelwagens.

Bron: FloraHolland Rijsburg

^{IV} Operations Management, 2007, p.333

Het percentage maatwerkdiensten wordt volledig bij de aanvoer opgeteld. Bij sommige maatwerkdiensten zullen de stapelwagens direct in de koelcel geplaatst worden zonder dat ze in het gereserveerde maatwerkgebied terecht komen. Dit gebeurt bijvoorbeeld voor een deel bij de stapelwagens voor aaneengesloten veilen en clusteren. Toch wordt de volledige 9.3% gebruikt, omdat dat gebied standaard beschikbaar zal zijn.



Figuur 5.6: Verwerking Stapelwagens

In figuur 5.6 is te zien dat Rijnsburg voorlopig genoeg ruimte heeft om de maatwerkdiensten aan te bieden. Zeker als rekening gehouden wordt met het feit dat een deel van de stapelwagens van de 9.3% ook al zijn meegerekend in het gemiddelde aantal stapelwagens. Veel handelingen die nu als maatwerkdienst zullen worden betiteld werden in 2010 nog als 'standaard' stapelwagens gezien. Aangezien die aantallen niet zijn bijgehouden is dat niet te achterhalen en worden deze nu dubbel geteld. Als daar ook rekening mee wordt gehouden kan je zeggen dat Rijnsburg op dit moment de helft van de ruimte vrij heeft. Dit komt ook overeen met de verwachtingen van Chef Aanvoerverwerking en Hoofd Aanvoer & Logistieke Middelen.

Het capaciteitsplan van Slack dat het meest toepasselijk is op de ruimte is het 'Demand management'^V. Het 'Level capacity plan' is niet bruikbaar. In Slack^{VI} wordt aangegeven dat dit plan voor service bedrijven met 'low utilization' zeer kostbaar is. Aangezien bij FloraHolland sprake is van 'low utilization, omdat ze een klein deel van de koelcellen gebruiken en ze kosten laag wil houden is dit plan niet bruikbaar voor FloraHolland. Het 'Chase Demand Plan' is ook niet bruikbaar, omdat de koelcellen niet makkelijk zijn uit breiden. Daarom past het 'Demand management' het beste bij de ruimte. FloraHolland kan de vraag gedeeltelijk aanpassen wanneer ze de capaciteit bereikt door stapelwagens naar Naaldwijk of Aalsmeer door te sturen. Dit zorgt voor extra kosten voor het vervoeren van de stapelwagens. Het is wel een oplossing om op korte termijn aan grote fluctuaties in de vraag te voldoen.

Omdat gerekend is met gemiddelden worden de fluctuaties in de aanvoer gecamoufleerd. Echter moet er wel rekening gehouden worden met piekdagen, zoals moederdag en Valentijnsdag. Slack^{VII} beschrijft de theorie 'Medium-term capacity planning en control'. Daaruit blijkt dat FloraHolland rekening moet houden met die fluctuatie om daarop te kunnen inspelen. Daarnaast is er ook sprake van 'Short term capacity planning en control'. Deze theorie geeft aan dat er in korte tijd ook fluctuaties voorkomen. Bij FloraHolland is er bijvoorbeeld een piekmoment in de aanvoer tussen 01.00 en 03.00 uur 's nachts. FloraHolland houdt hier rekening mee bij het inzetten van personeel.

^V Operations Management, 2007, p. 333.

^{VI} Operations Management, 2007, p. 335

^{VII} Operations Management, 2007, p. 323

5.2. Maatwerkdiensten in het dagelijks opereren

Om ervoor te zorgen dat invoering van de nieuwe maatwerkdiensten geen verstoring oplevert op het standaard proces is het nodig om te bepalen hoe de maatwerkdiensten het dagelijks opereren beïnvloeden.

De verwachting is dat de invoering van de maatwerkdiensten niet veel invloed zal hebben op het dagelijks opereren. De handelingen voor de meeste maatwerkdiensten worden op dit moment namelijk al verricht als 'service'. De enige nieuwe maatwerkdienst is de maatwerkdienst 'Informatievoorziening'. Voor deze maatwerkdienst hoeven de medewerkers van aanvoerverwerking geen extra handelingen te verrichten.

De verandering die wel heel belangrijk is en die voor iedere maatwerkdienst geldt, is het beter registreren van de aantallen. Op dit moment gebeurt dat bijna niet, omdat de meeste handelingen officieel geen maatwerkdiensten zijn. Wanneer er meer betaalde maatwerkdiensten aangeboden gaan worden moet de registratie foutloos zijn. Anders is goede facturatie voor de maatwerkdiensten niet mogelijk.

Verder ontstaan er onder andere door de harmonisatie kleine veranderingen in sommige handelingen. Deze veranderingen zijn verwerkt in de nieuwe werkinstructies. Deze zijn te vinden in *bijlage 4*.

Door de nieuwe opzet van de dienstverlening moet bij de medewerkers het besef ontstaan dat het leveren van extra handelingen niet alleen geld kost, maar ook voor verwarring kan zorgen bij de aanvoerders. Dit omdat er sprake is van oneerlijke behandeling. Het is niet de bedoeling dat de medewerkers niet meer klantvriendelijk zijn, maar iedere aanvoerder verdiend wel gelijke behandeling. Wanneer er maatwerkdiensten zijn kunnen de medewerkers die handelingen niet meer als service voor een aanvoerder verrichten. Dat zou niet eerlijk zijn voor de afnemers van de maatwerkdienst die wel een tarief betalen.

6. Prijsbepaling en vormgeving van de maatwerkdiensten

Dit hoofdstuk gaat over de kostprijs van de maatwerkdiensten. De marktprijs wordt in deze opdracht niet berekend. Het bepalen van de marktprijs gaat in overleg met *Concern* en de andere exportvestigingen. Harmonisatie zal daarin een grote rol spelen. De kostprijs is voor de berekening van de marktprijs in dit geval dan ook niet interessant, maar het is wel een handig hulpmiddel voor FloraHolland Rijnsburg om te kunnen zien of ze de maatwerkdiensten kostendekkend kunnen aanbieden.

6.1. Manieren om kostprijzen te berekenen

Om de kostprijs van een artikel of dienst te kunnen berekenen kunnen de 'kostenplaatsmethode'^{VIII} en de 'activity-based costing'^{IX} methode worden gebruikt. Deze methodes maken het mogelijk om de indirecte kosten makkelijk aan diensten en producten door te berekenen. Deze methodes zijn echter niet toepasbaar op de maatwerkdiensten van mijn onderzoek.

De kostenplaatsmethode is hier bij het berekenen van de kostprijs voor deze maatwerkdiensten niet toepasbaar, omdat deze methode hulpkostenplaatsen en hoofdkostenplaatsen benoemt. De maatwerkdiensten vinden op slechts één afdeling plaats en bestaan daarbij uit een klein gedeelte van het proces van die afdeling. De kostprijs bestaat slechts uit de extra handelingen die naast de basishandelingen uitgevoerd worden. Het is hierdoor onmogelijk om de kosten over verschillende hulpkostenplaatsen uit te splitsen om ze vervolgens aan de hoofdkostenplaatsen te kunnen doorberekenen.

Voor de Activity-Based Costing methode geldt in principe hetzelfde. Bij deze methode worden in plaats van kostenplaatsen activiteiten vastgesteld. Voorbeelden van activiteiten bij een productiebedrijf zijn vervoersactiviteiten, productieactiviteiten en administratieve activiteiten. De maatwerkdiensten in dit onderzoek zijn niet groot genoeg om die in meerdere activiteiten te kunnen verdelen.

Uiteindelijk is in overleg met de controller van FloraHolland Rijnsburg gebruik gemaakt van een vereenvoudigde vorm van deze twee methodes. De kostprijs wordt opgebouwd door de directe en indirecte kosten per dienst apart te berekenen. De directe kosten zijn net als bij de bovenstaande methodes direct toe te rekenen aan de dienst. Voor de indirecte kosten is voor elke kostenpost een eenheid gekozen. Het tarief dat FloraHolland daarvoor hanteert wordt vermenigvuldigd met bijvoorbeeld het aantal uren of m² dat de betreffende maatwerkdienst gebruikt.

6.2. Betalingsvorm

Voor iedere maatwerkdienst bepalen we de eenheid, zodat op basis daarvan de kostprijs kan worden berekend. Betalen de afnemers van de maatwerkdiensten per dienst, per periode, per stapelwagen of per product? Wat de beste vorm is kan per maatwerkdienst verschillen. Daarom bekijken we voor alle maatwerkdiensten afzonderlijk wat de beste vorm is.

Doorvoer en Overslag

Doorvoer en Overslag bestaat uit drie opties. Voor deze drie opties zijn verschillende betalingsvormen het meest functioneel:

Optie 1: Bij deze optie kunnen afnemers van de maatwerkdienst ruimte huren bij FloraHolland en daar vrij gebruik van maken. Medewerkers van FloraHolland registreren daar op de werkvloer niets van. Om die reden is het niet zinvol om een kostprijs per stapelwagen te berekenen. Een betalingsvorm per periode is hier functioneler. Naaldwijk houdt een periode van vier weken aan en in verband met de harmonisatie zal dat bij Rijnsburg ook het geval zijn.

^{VIII} Boekhouden geboekstaafd 2, 2010, p. 100

^{IX} A Managerial Emphasis, 2006, p. 138-159

Optie 2 en 3: Bij deze opties worden de stapelwagens in ontvangst genomen door een medewerker. Een betalingsvorm per stapelwagen is hier op zijn plaats. Deze vorm dekt de kosten van de in gebruik genomen ruimte het beste.

Aaneengesloten veilen

Deze maatwerkdienst is gratis. Het idee is dat de maatwerkdienst 'op veilvolgorde zetten' (optie 2) die daaronder valt wel een betaalde maatwerkdienst zal worden. Deze maatwerkdienst kan dan het beste per stapelwagen worden berekend.

Clusteren

Op dit moment berekent FloraHolland deze maatwerkdienst per stapelwagen. Meerdere kwekers nemen hier samen één maatwerkdienst af. De prijs is voor iedere kweker op deze manier eenvoudig apart te berekenen.

Monsterproducten

Aanvoerders bieden producten voor de presentatie- of uitbloei ruimte³⁸ vaak in kleine aantallen aan. Het komt voor dat een kweker slechts één product aanbiedt, daarom is het berekenen van de prijs per fust het meest functioneel. Een kweker heeft vaak te weinig om een hele stapelwagen te vullen en dus is betaling per fust een eerlijkere benadering.

Connect Logistiek

Deze maatwerkdienst is al geharmoniseerd met Naaldwijk en Aalsmeer. Daarbij is bepaald dat deze maatwerkdienst wordt berekend per stapelwagen.

Meerdere dagen veilen

Een betalingsvorm per stapelwagen is ook hier het meest toepasselijk. Ruimte voor een vaste periode verhuren is niet efficiënt, omdat het gebruik van de koelcellen efficiënter in te zetten is als de ruimte niet wordt gebruikt voor de maatwerkdienst 'meerdere dagen veilen'.

Informatievoorziening

De maatwerkdienst Informatievoorziening is voor aanvoerders interessant, maar kan ook voor kopers interessant zijn. Deze maatwerkdienst wordt voor beide partijen berekend per regel.

Facturatie

Het is de bedoeling dat de facturatie voor alle maatwerkdiensten op een eenvoudige en eenduidige manier gedaan wordt. Het onderdeel facturatie wordt niet in dit onderzoek behandeld, maar FloraHolland Rijnsburg is daar wel mee bezig. Ze zoeken naar een manier van factureren die op alle maatwerkdiensten voor de afdelingen 'aanvoerverwerking' en 'distributie en afleveren' van toepassing is.

6.3. Kostprijs informatie

De maatwerkdiensten bestaan uit een aantal extra handelingen of middelen die ingezet worden bovenop het standaard proces. Voor het standaard proces betaalt de kweker provisie³⁹ aan de veiling. De handelingen die medewerkers voor het standaard proces ook verrichten kunnen in de berekening van de kostprijs dus niet meegenomen worden. Een kweker zou dan twee keer voor dezelfde handelingen betalen. In de kostprijsberekening is bijvoorbeeld alleen arbeid en ruimtegebruik meegeteld dat voor de maatwerkdienst extra ingezet is. Om die reden is bijvoorbeeld het scannen bij ontvangst van de stapelwagens niet meegerekend. Dat dient namelijk voor elke stapelwagen te gebeuren en is geen gevolg van de maatwerkdienst. Het rijden van de stapelwagens naar de koelcel is een standaard handeling. De tijd die de medewerkers hieraan besteden zijn dus ook niet in de kostprijs verwerkt. Pas als een medewerker meer rijdt, omdat een stapelwagen

tijdelijk op een andere plaats opgeslagen dient te worden is dat meegenomen in de kostprijsberekening.

De handelingen die de medewerkers in het opstelgebied verrichten om de stapelwagen op de juiste wijze voor de klok te krijgen, zoals het afkoppelen en de aanvoerbrieven losmaken, zijn ook niet meegerekend. Die handelingen vallen onder de basisdienstverlening. Dit geldt voor alle handelingen die in de procesbeschrijving in hoofdstuk 2 beschreven zijn.

Uitgangspunten bij het berekenen van de kostprijs zijn:

- dat de kwekers per dag 100 stapelwagens voor iedere maatwerkdienst aanvoeren
- dat er gemiddeld 260 veildagen in een jaar zitten. De veilingdagen zijn van maandag tot en met vrijdag.

Hieronder zijn de berekeningen van de verschillende maatwerkdiensten en opties weergegeven.

Na de overzichten van de opbouw van de kostprijsberekening volgt een uitgebreide beschrijving per maatwerkdienst.

Een toelichting op de tariefbepaling is te vinden in *bijlage 5*.

6.4. Beschrijving kostprijsberekening

In dit hoofdstuk is beschreven hoe de verschillende kostprijzen tot stand gekomen zijn. Alle kostprijzen zijn stuk voor stuk beschreven. De indirecte loonkosten zijn na de behandeling van de afzonderlijke kostprijzen voor alle maatwerkdiensten tegelijk besproken. Dit geldt ook voor het percentage voor de lussen⁴⁰.

Het aantal uren dat de medewerkers aan de maatwerkdienst besteden is berekend op basis van het MMO onderzoek⁴¹ dat is uitgevoerd op vestiging Rijsburg. MMO staat voor Multi Moment Opname en hierin heeft een externe partij onderzocht hoeveel tijd medewerkers kwijt zijn aan de handelingen van het proces. Tabel 6.1 geeft een weergave van de uitkomsten van het onderzoek. Per maatwerkdienst is gekeken welke handelingen verricht worden en die tijd is bij elkaar opgeteld om het aantal uren voor de directe loonkosten vast te stellen. De tijden zijn in het onderzoek berekend per centiminuten, omdat daar makkelijk mee te rekenen is. Om een beter beeld te krijgen zijn de uitkomsten daarnaast ook in minuten en seconden weergegeven.

	Resultaat MMO Onderzoek	cmin	min	sec
1	Controle, scannen en slotplaten	19,41	0,19	11,65
2	Rij sleep van dock Oost/West - sorteergebied	11,97	0,12	7,18
3	transport naar opstelgebied	13,1	0,13	7,86
4	Opstellen	29	0,29	17,40
	Sleep naar koelcel standaard handeling	54,07	0,54	32,44
5	Rij sleep direct naar koelcel	26,72	0,27	16,03
6	Karafhandeling in koelcel	23,24	0,23	13,94
7	Sorteren	10,00	0,10	6,00
8	Controle	12,00	0,12	7,20
9	Opstellen (maatwerk)	8,00	0,08	4,80
10	Bijhouden aantallen (administratie op de vloer)	6,67	0,07	4,00

Tabel 6.1: Resultaat MMO Onderzoek Bron: MMO onderzoek

Met deze uitkomsten zijn de uren voor directe loonkosten en gebruik spykstaal berekend. In *figuur F* van *bijlage 5* is de berekening daarvan gegeven. De tijden van het MMO onderzoek die zijn gebruikt zijn omgerekend naar uren per honderd stapelwagens per jaar. De uitkomsten daarvan zijn in de tabellen van de kostprijsberekeningen gebruik voor directe loonkosten en gebruik spykstaal.

De totale indirecte en directe kosten zijn allemaal gebaseerd op honderd karren per dag per jaar. Om de kostprijs per kar te bereken zijn de totale kosten gedeeld door (100 karren maal 260 veildagen).

Doorvoer en Overslag

Deze maatwerkdienst is verdeeld in drie opties. De kostprijs is voor elke optie apart berekend.

Doorvoer en overslag - Optie 1		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	0	€ 23,24	€ 0,00
			Totale directe kosten		€ 0,00
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 0,00
	Administratieve kracht	aantal uren	5	€ 44,12	€ 220,61
Ruimte	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	0	€ 100,00	€ 0,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	175	€ 70,00	€ 12.250,00
Middelen	Gebruik spykstaal		104	€ 1,21	€ 125,24
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
			Totale indirecte kosten		€ 12.779,35

Figuur 6.2: Kostprijsberekening Doorvoer en Overslag optie 1

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Doorvoer optie 1 zijn €12.779,35. Per dienst van vier weken komt dat neer op een kostprijs van €98,30.

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Overslag optie 1 zijn €21.179,35. Per dienst van vier weken komt dat neer op een kostprijs van €162,92.

Toelichting optie 1:

Dit is de enige dienst die per periode berekend is. Één dienst bestaat uit het huren van ruimte voor tien stapelwagens (17.5m²) voor een periode van vier weken.

Voor deze maatwerkdienst zijn geen uren voor directe arbeid berekend. De ruimte wordt verhuurd en FloraHolland levert daar verder geen diensten bij. Medewerkers van aanvoerverwerking zijn daar dus direct geen tijd aan kwijt.

De stapelwagens zullen niet aangekoppeld worden neergezet. Een niet aangekoppelde stapelwagen neemt minder ruimte in beslag. Omdat er wel ruimte moet zijn om rond de stapelwagens te kunnen lopen wordt wel de ruimte aangehouden van een aangekoppelde stapelwagen en dat is 1.75m² per stapelwagen. Voor honderd stapelwagens is dat 175m² van de hal.

Hoewel de medewerkers geen handelingen verrichten voor de maatwerkdienst wordt er door de aanvoerder wel een spykstaal van FloraHolland gebruikt om de stapelwagens naar de hal te transporteren en weer terug. Dit gebruik is ook meegenomen in de kostprijs. In *bijlage 5* is de uitwerking te vinden van de berekening van het aantal uren dat de spykstaal is gebruikt. Dit is bepaald door de tijd uit het MMO onderzoek te vermenigvuldigen met 100 stapelwagens en 260 veildagen.

Doorvoer en Overslag - Optie 2		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	29	€ 23,24	€ 671,52
			Totale directe kosten		€ 671,52
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 67,15
	Administratieve kracht	aantal uren	173	€ 44,12	€ 7.647,81
Ruimte	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	175	€ 100,00	€ 17.500,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		259	€ 1,21	€ 312,79
Investering en installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
			Totale indirecte kosten		€ 25.711,25

Figuur 6.3: Kostprijsberekening Doorvoer en Overslag optie 2

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Doorvoer optie 2 zijn €26.382,77. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €1,01.

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Overslag optie 2 zijn €34.782,77. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €1,34.

Doorvoer en Overslag - Optie 3		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	288	€ 23,24	€ 6.694,06
			Totale directe kosten		€ 6.694,06
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 669,41
	Administratieve kracht	aantal uren	173	€ 44,12	€ 7.647,81
Ruimte	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	175	€ 100,00	€ 17.500,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		259	€ 1,21	€ 312,79
Investering en installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
			Totale indirecte kosten		€ 26.313,51

Figuur 6.4: Kostprijsberekening Doorvoer en Overslag optie 3

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Doorvoer optie 3 zijn €33.007,57. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €1,27.

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Overslag optie 3 zijn €41.407,57. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €1,59.

Toelichting optie 2 en 3:

Deze twee opties zijn bijna identiek. Het enige verschil is de manier van aanvoeren van de stapelwagens naar de koelcel. Bij optie 2 worden de stapelwagens door de aanvoerders zelf naar de koelcel gebracht en bij optie 3 verzorgd FloraHolland dat transport.

Vandaar dat het aantal m² dat in gebruik genomen wordt voor deze maatwerkdienst gelijk is voor beide opties. De stapelwagens worden aangekoppeld opgesteld. Dat komt neer op 175 m² voor 100 stapelwagens. Het aantal uren voor de spykstaal is ook gelijk, omdat zowel door de medewerkers als door de aanvoerders een spykstaal van FloraHolland wordt gebruikt.

Het verschil tussen de opties is dus alleen terug te vinden in het aantal arbeidsuren. De tarieven die in het kostprijsmodel zijn uitgewerkt zijn voor Doorvoer. Wanneer stapelwagens voor Overslag zijn komen deze stapelwagens niet voor de klok van FloraHolland. De basisprovisie wordt door deze afnemers van de maatwerkdienst over die stapelwagens dus niet betaald aan Rijsburg. Daarom zijn er extra kosten

in rekening gebracht voor het gebruik van de dock die anders onder de basisdienstverlening zouden vallen waar kwekers een provisie voor betalen. Één dock is 120m². Dit bedrag wordt vermenigvuldigd met het tarief van de hal en dat vormt de opslag voor Overslag.

Aaneengesloten Veilen

Aaneengesloten veilen - Optie 1		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	72	€ 23,24	€ 1.678,80
				Totale directe kosten	€ 1.678,80
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 167,88
	Administratieve kracht	aantal uren	29	€ 44,12	€ 1.274,63
Ruimte (opslag)	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	0	€ 100,00	€ 0,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		43	€ 1,21	€ 52,31
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
				Totale indirecte kosten	€ 1.678,33

Figuur 6.5: Kostprijsberekening Aaneengesloten veilen optie 1

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Aaneengesloten veilen optie 1 zijn €3.357,13. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €0,13.

Toelichting optie 1:

Bij deze optie worden de producten in juiste volgorde aangeleverd. De medewerkers moeten er voor zorgen dat er ruimte wordt vrijgehouden om de overige delen van de aanvoer aan de stapelwagens die al ontvangen zijn toe te voegen.

Er is bij deze optie dus alleen sprake van extra manuren en een bedrag voor facturatie en de lussen. Dit is later toegelicht.

Aaneengesloten veilen - Optie 2		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	150	€ 23,24	€ 3.491,91
				Totale directe kosten	€ 3.491,91
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 349,19
	Administratieve kracht	aantal uren	29	€ 44,12	€ 1.274,63
Ruimte (opslag)	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	175	€ 100,00	€ 17.500,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		121	€ 1,21	€ 146,48
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
				Totale indirecte kosten	€ 19.453,81

Figuur 6.6: Kostprijsberekening Aaneengesloten veilen optie 2

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Aaneengesloten veilen optie 2 zijn €22.945,72. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €0,88.

Toelichting optie 2:

Bij deze optie leveren de aanvoerders de producten niet in de juiste veilvolgorde aan. De producten worden dan tijdelijk op een andere plek in de koelcel opgesteld om de stapelwagens, als de aanvoer volledig binnen is, in de juiste volgorde te plaatsen. Deze ruimte waar de stapelwagens tijdelijk opgeslagen zijn is in rekening gebracht. De stapelwagens die daar staan zijn aangekoppeld en daar is voor 100

stapelwagens in totaal 175 m² in rekening gebracht. Omdat de medewerkers meer tijd besteden aan het op veilvolgorde zetten is het aantal arbeidsuren hoger dan bij optie 1. Om de stapelwagens van en naar de tijdelijke opslag in de koelcel te transporteren zijn er nu ook kosten voor de spykstaal in rekening gebracht.

Clusteren

Clusteren- Optie 1		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	72	€ 23,24	€ 1.678,80
				Totale directe kosten	€ 1.678,80
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 167,88
	Administratieve kracht	aantal uren	144	€ 44,12	€ 6.373,17
Ruimte (opslag)	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	0	€ 100,00	€ 0,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		43	€ 1,21	€ 52,31
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
				Totale indirecte kosten	€ 6.776,87

Figuur 6.7: Kostprijsberekening Clusteren optie 1

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Clusteren optie 1 zijn €8.455,67. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €0,33.

Clusteren - Optie 2		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	150	€ 23,24	€ 3.491,91
				Totale directe kosten	€ 3.491,91
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 349,19
	Administratieve kracht	aantal uren	144	€ 44,12	€ 6.373,17
Ruimte (opslag)	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	175	€ 100,00	€ 17.500,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		121	€ 1,21	€ 146,48
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
				Totale indirecte kosten	€ 24.552,35

Figuur 6.8: Kostprijsberekening Clusteren optie 2

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Clusteren optie 2 zijn €28.044,26. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €1,08.

De kostprijs voor clusteren is hetzelfde opgesteld als de kostprijs voor Aaneengesloten Veilen. Het enige verschil daarbij is de kostenpost facturatie. Bij clusteren zijn meerdere kwekers bij één maatwerkdienst betrokken. Iedere kweker wil een eigen factuur en daarom liggen de kosten voor facturatie bij clusteren iets hoger dan bij de maatwerkdienst aaneengesloten veilen.

Monsterproducten

Monsterproducten		100 fusten			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	106	€ 23,24	€ 2.454,91
				Totale directe kosten	€ 2.454,91
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 245,49
	Administratieve kracht	aantal uren	867	€ 44,12	€ 38.239,05
Ruimte	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	10	€ 100,00	€ 972,22
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		35	€ 1,21	€ 41,85
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
				Totale indirecte kosten	€ 39.682,12

Figuur 6.9: Kostprijsberekening Monsterproducten

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 fusten voor Monsterproducten zijn €42.137,03. Per fust komt dat neer op een kostprijs van €1,62.

Bij deze maatwerkdienst zijn directe uren in rekening gebracht, omdat de medewerkers extra werk hebben aan het plaatsen van de fusten op de daarvoor bestemde plaats.

De producten komen meestal met kleine aantallen tegelijk binnen en staan dan tussen de standaard aanvoer. In de koelcel komen de producten dan op een aparte plek op een nieuwe stapelwagen. Op die stapelwagens kunnen over het algemeen 18 fusten staan. Dat zijn $(100/18)$ 5,5 stapelwagens. Dat houdt in dat in plaats van 175 m² nog maar $(5,5 * 1,75)$ 9,6 m² nodig is. Afgerond is dat 10 m². Om de producten naar de juiste plaats in de koelcel te brengen zijn ook kosten voor de spykstaal in rekening gebracht.

Meerdere dagen veilen

Meerdere dagen veilen		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	182	€ 23,24	€ 4.238,31
				Totale directe kosten	€ 4.238,31
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 423,83
	Administratieve kracht	aantal uren	87	€ 44,12	€ 3.823,90
Ruimte	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	135	€ 100,00	€ 13.500,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		35	€ 1,21	€ 41,85
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
				Totale indirecte kosten	€ 17.973,09

Figuur 6.10: Kostprijsberekening Meerdere dagen veilen

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Meerdere dagen veilen zijn €22.211,40. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €1,07.

Voor deze maatwerkdienst zijn directe loonkosten meegerekend, omdat de stapelwagens naar een aparte plek in de koelcel gereden worden waar ze voor langere tijd blijven staan. Daarnaast zullen de medewerkers iedere dag nakijken of er stapelwagens zijn die op die dag geveild worden. Ook maakt de medewerker voor deze stapelwagens een extra kowala scan.

Er zijn ook kosten in rekening gebracht voor het transporteren van de stapelwagens van en naar de plek waar de stapelwagens staan opgeslagen. De stapelwagens zullen niet aangekoppeld worden opgesteld. Dit betekent dat 100 stapelwagens 135m² van de koelcel in gebruik hebben.

Connect Logistiek

Connect Logistiek		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	1392	€ 23,24	€ 32.354,82
			Totale directe kosten		€ 32.354,82
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 3.235,48
	Administratieve kracht	aantal uren	217	€ 44,12	€ 9.559,76
Ruimte	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	175	€ 100,00	€ 17.500,00
	Ruimtegebruik hal + dock	m ²		€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		1363	€ 1,21	€ 1.645,52
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	1%	€ 18.350,00	€ 183,50
			Totale indirecte kosten		€ 32.124,27

Figuur 6.11: Kostprijsberekening Connect Logistiek

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Connect Logistiek zijn €64.479,08. Per kar komt dat neer op een kostprijs van €2,48.

De directe loonkosten voor deze maatwerkdienst liggen hoger dan bij de andere maatwerkdiensten, omdat de stapelwagens een langere afstand afleggen. Daardoor ligt het aantal uren van de spykstaal ook hoog.

De stapelwagens worden tijdelijk opgesteld in de koelcel voor ze naar het kopersgebied gaan, dus daar wordt ook een ruimte vrijgehouden voor 100 aangekoppelde stapelwagens. Dat komt neer op 175 m² van het koelgebied.

Informatievoorziening

Informatiebehoefte		100 karren			
Directe kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Directe loonkosten	Medewerkers op de vloer	arbeidsuren	29	€ 23,24	€ 671,52
			Totale directe kosten		€ 671,52
Indirecte kosten	Omschrijving	Eenheid	Aantal	Tarief	Bedrag
Indirecte loonkosten	Teamleiders	Toeslag		10%	€ 67,15
	Administratieve kracht	aantal uren	87	€ 44,12	€ 3.823,90
Ruimte	Ruimtegebruik koelruimte	m ²	0	€ 100,00	€ 0,00
	Ruimtegebruik hal	m ²	0	€ 70,00	€ 0,00
Middelen	Gebruik spykstaal		0	€ 1,21	€ 0,00
	Gebruik scanner		3	€ 0,20	€ 0,60
Investering & installatie	Lussen	% gebruik	11%	€ 18.350,00	€ 2.018,50
			Totale indirecte kosten		€ 5.910,16

Figuur 6.12: Kostprijsberekening Informatievoorziening

Bron: Bijlage 5

De totale kosten per jaar per 100 karren voor Informatievoorziening zijn €6.581,68. Per regel komt dat neer op een kostprijs van €0,25.

Bij deze maatwerkdienst is alleen rekening gehouden met het factureren en de middelen die nodig zijn om de informatie te kunnen verzamelen.

Hoewel de informatie automatisch wordt opgeslagen is er wel een tarief voor facturatie in rekening gebracht, omdat die informatie wel naar de afnemer zal worden verstuurd.

Het gebruik van de lussen⁴² is aan de hand van een geschat percentage ook in rekening gebracht.

Alle diensten

Voor alle diensten tegelijk worden de volgende kostenposten behandeld:

Indirecte loonkosten

Leiding

Voor de teamleiders is een opslag genomen op basis van de medewerkers die werkzaam zijn voor de afdeling aanvoerverwerking. Voor de afdeling aanvoerverwerking is altijd één teamleider aanwezig, maar de diensten van de teamleiders overlappen elkaar. Dit komt neer op 1.5 teamleider. Daarnaast geeft Hoofd Aanvoer & Logistieke Middelen ook leiding aan de afdeling. Aangezien hij ook leiding geeft aan de afdeling Emballage is hij voor de helft meegerekend. Gemiddeld zijn er 20 personen aan het werk. Het percentage komt dan neer op (20/2) 10%.

Facturatie

Om een goede schatting te kunnen maken van de administratiekosten per stapelwagen is eerst bepaald worden uit hoeveel diensten een aanvoer van 100 stapelwagens gemiddeld bestaat. Op basis van getallen van vorig jaar en aannames van Hoofd Aanvoer & Logistieke Middelen en chef aanvoerverwerking is Tabel 6.13 opgesteld. In overleg met de Controller is de schatting gemaakt dat de facturatie van een dienst gemiddeld 2 minuten is. Uiteindelijk is bepaald hoeveel uur dat is per 100 stapelwagens en per jaar. Dat getal is in de kostprijsberekening meegenomen voor iedere maatwerkdienst.

Facturatie	Diensten per 100 karren	Minuten	Min per 100 karren	Uur per dag	Uur per jaar
Doorvoer en Overslag	20	2	40	0,67	173
Aaneengelsoten veilen	3,33	2	6,67	0,11	29
Clusteren	16,67	2	33,33	0,56	144
Meerdere dagen veilen	10	2	20	0,33	87
Connect Logistiek	25	2	50	0,83	217
Monsterproducten	100	2	200	3,33	867
Informatiebehoefte	10	2	20	0,33	87

Tabel 6.13: Facturatie Overzicht

Bron: Financiële afdeling FloraHolland Rijnsburg

Wat opvalt, is dat voor de maatwerkdienst monsterproducten veel tijd aan de facturatie is besteed. Dit komt omdat per 100 stapelwagens ook 100 facturen worden opgesteld, waardoor de kosten niet uitgesmeerd kunnen worden. Verder liggen de uren voor clusteren, ondanks dat de maatwerkdienst bijna identiek is aan aaneengesloten veilen, een stuk hoger. Dit omdat er bij clusteren meerdere kwekers betrokken zijn die allemaal een eigen factuur willen. Voor Doorvoer en Overslag liggen de uren voor de administratie voor optie 1 lager. Bij deze optie huren, wanneer er 100 stapelwagens per dag worden aangevoerd, 10 aanvoerders ruimte voor 13 perioden. Dat komt neer op 130 diensten per jaar. Dat komt neer op 260 minuten en is dus 4.33 uur, afgerond 5 uur.

Lussen

Voor alle maatwerkdiensten in totaal is het gebruik van de lussen geschat op 5%. Omdat bij Informatievoorziening echt gebruik wordt gemaakt van de uitkomsten van de lussen is de toeslag bij die maatwerkdienst hoger. Er zijn zeven maatwerkdiensten, dat houdt in dat iedere dienst 0.7% van de lussen 'gebruikt'. Dit is afgerond naar 1%.

Voor de maatwerkdienst Informatievoorziening is een toeslag van 10% gebruikt en dat percentage komt dan uiteindelijk neer op 11%.

Voorziening schade

In deze kostprijs is geen voorziening voor schade opgenomen. Zulk soort kosten zijn door FloraHolland namelijk meegenomen in de algemene kosten van de veiling. Die zijn bij de specifieke kostprijs voor de maatwerkdiensten dus niet nog een keer meegenomen.

6.5. Kostprijsoverzicht en vergelijking met tarief

De kostprijzen voor de maatwerkdiensten zijn nu berekend. Er zijn nog geen geharmoniseerde marktprijzen voor de maatwerkdiensten vastgesteld. Naaldwijk heeft op dit moment wel marktprijzen. Om inzicht te krijgen in de haalbaarheid kunnen de kostprijzen met de marktprijzen van Naaldwijk vergeleken worden. Dit zijn dus niet de uiteindelijke marktprijzen, want die zullen bij de harmonisatie van de diensten pas worden vastgesteld.

Kostprijs Tegenover Tarief	Kostprijs	Tarief Naaldwijk	Resultaat per eenheid	(Tarief Rijnsburg)
Doorvoer en overslag Optie 1	€ 98,30	€ 348,00	€ 249,70	x
Doorvoer en overslag Optie 2	€ 1,01	€ 0,75	-€ 0,26	x
Doorvoer en overslag Optie 3	€ 1,27	€ 1,85	€ 0,58	x
Doorvoer en overslag Optie 1	€ 162,92	€ 348,00	€ 185,08	x
Doorvoer en overslag Optie 2	€ 1,34	€ 1,10	-€ 0,24	x
Doorvoer en overslag Optie 3	€ 1,59	€ 2,20	€ 0,61	x
Aaneengesloten veilen Optie 1	€ 0,13	€ 1,02	€ 0,89	x
Aaneengesloten veilen Optie 2	€ 0,88	€ 1,02	€ 0,14	x
Clusteren Optie 1	€ 0,33	€ 1,02	€ 0,69	€ 1,00
Clusteren Optie 2	€ 1,08	€ 1,02	-€ 0,06	€ 1,00
Monsteren	€ 1,62	€ 3,45	€ 1,83	x
Connect Logistiek	€ 2,48	€ 2,55	€ 0,07	€ 2,55
Meerdere dagen veilen	€ 1,07	€ 2,45	€ 1,38	€ 1,45
Informatievoorziening	€ 0,25	Nader te bepalen	x	x

Tabel 6.14: Kostprijs Overzicht naar aanleiding van kostprijsbepaling.

6.6. Informatieverzameling rondom de maatwerkdiensten

In de opdracht volgen we de producten op slechts een klein gedeelte van het hele proces dat de producten doorlopen. Bij de aanvoerverwerking is vooral informatie te vinden over aankomsttijden. Zowel de aankomsttijd van de stapelwagens bij de dock, als de aankomsttijd van de stapelwagens in het opstelgebied.

Beide aankomsttijden heeft de veiling digitaal en zijn dus eenvoudig over te dragen aan de kweker. De aankomsttijd bij de dock slaat de veiling op door het maken van de Kowala scan bij aankomst van de stapelwagens. De aankomsttijd van de stapelwagens in de koelcel verkrijgt de veiling door de lussen die in de grond liggen voor de koelgebieden.

Deze lussen liggen in de vloer van het sorteergebied. Op de stapelwagens zitten RFID labels. Dit staat voor Radio Frequency Identification. Wanneer een stapelwagen over de lussen rijdt, zendt het RFID label informatie over de stapelwagen naar de lussen. Daardoor kan de veiling precies zien op welk tijdstip welke stapelwagen de koelcel ingereeden is. De kweker kan dan bepalen hoe lang zijn producten ongeconditioneerd gestaan hebben. Wanneer er sprake is van kwaliteitsverlies kan hij deze informatie eventueel gebruiken.

Daarnaast geven de lussen ook aan door welke medewerker de stapelwagens naar het opstelgebied gereden is, omdat de spykstaal waarop de medewerker rijdt ook informatie aan de lussen afgeeft. De spykstaal is door een personeelspas, die in de spykstaal gestoken is om deze te kunnen gebruiken, aan de medewerker gekoppeld. Deze informatie is voor de kweker niet interessant, maar FloraHolland zelf heeft wel meer inzicht in het functioneren van de personeelsleden.

Zowel de lussen als de scanners die de medewerkers gebruiken maken veel gegevens digitaal.

Een groot deel van de gegevens die gescand worden heeft de veiling in principe al gekregen via de eab⁴² die bij de veiling binnen dienen te zijn voor de producten binnenkomen. De extra informatie die de veiling door het scannen krijgt is de koppeling van de gegevens van de producten aan een bepaalde stapelwagen. Hierdoor kan tijdens het gehele proces worden bijgehouden welke producten zich op welk punt in het proces bevinden, mede dankzij de lussen. Deze lussen liggen namelijk op meerdere plaatsen in het proces. Zo kan FloraHolland de stapelwagens gedurende het gehele proces volgen. Wanneer er iets is met een stapelwagen is ook bekend waar die stapelwagen zich bevindt.

Op dit moment zijn de lussen en de scanners nog niet in gebruik om te factureren. In de toekomst kunnen de lussen en de scanners daar wel goed voor gebruikt worden. De verwachting daarbij is dat er door het automatiseren van de registratie minder fouten ontstaan dan bij het registreren met de hand. Om te beginnen zal men de maatwerkdiensten met de hand bijhouden, zodat eerst een goed beeld ontstaat over de hoeveelheid maatwerkdiensten die afgenomen wordt. Onder andere op basis van die cijfers besluit FloraHolland Rijnsburg of zij wil investeren in het digitaliseren van de registratie van de maatwerkdiensten. In Naaldwijk is dat op dit moment wel al het geval. Om het met de hand bijhouden van de maatwerkdiensten goed te laten verlopen is het raadzaam om daar speciale voorgedrukte formulieren voor te gebruiken. Op die manier is voor de medewerkers precies duidelijk welke informatie nodig is om goede facturatie mogelijk te maken.

7. Invoering van de dienstverlening

Een goede invoering is belangrijk om de maatwerkdiensten goed te laten verlopen. In onderstaande subhoofdstukken staat aangegeven wat de beste aanpak is.

7.1. Werkwijze nieuwe maatwerkdiensten

Om de maatwerkdiensten in de nieuwe vorm op de juiste manier uit te kunnen voeren is het belangrijk de medewerkers op de juiste wijze in te lichten. Na een korte aankondiging van de veranderingen is het handig om de medewerkers de dienstbeschrijvingen te laten lezen, zodat ze weten hoe de maatwerkdiensten eruit gaan zien. Daarnaast zijn de werkinstructies gemaakt om aan de medewerkers aan te geven wat de juiste werkwijze vanaf dat moment is. Voor iedereen is dan duidelijk wat er door de maatwerkdiensten gaat veranderen en hoe die verandering tot stand komt. De werkinstructies zijn in *bijlage 4* te vinden.

7.2. Invoering en wijziging van de maatwerkdiensten in het bedrijf

Het is belangrijk om vooraf te bedenken wat de beste manier van invoeren in het bedrijf is. Zou dat het beste werken via een big bang manier of een gefaseerde manier?

De invoering van de maatwerkdiensten zal binnen de afdeling aanvoerverwerking (intern) het beste slagen als dat op een gefaseerde^x manier gaat. De gefaseerde manier van invoeren houdt in dat de maatwerkdiensten vrij snel worden ingevoerd. De medewerkers kunnen op deze manier wennen aan de nieuwe maatwerkdiensten en ze kunnen verbeterpunten aangeven. Kinderziektes komen op deze manier aan het licht voordat FloraHolland verantwoordelijkheid heeft voor de maatwerkdiensten ten opzichte van de aanvoerders.

Omdat de medewerkers handelingen voor veel diensten al verrichten is invoering van de maatwerkdiensten met kleine aanpassingen dan ook vrij snel mogelijk. Daarbij gaat het dan vooral om het bijhouden van de aantallen. Voor de aanvoerders zal er op dat punt dan ook geen verschil zijn in de manier van aanvoeren, maar de medewerkers kunnen wel alvast wennen aan de voor hun grootste en belangrijkste verandering.

De enige nieuwe maatwerkdienst is 'Informatievoorziening'. Deze maatwerkdienst brengt verder geen extra handelingen met zich mee voor de medewerkers van de aanvoerverwerking op het registreren van de stapelwagens na. Het is essentieel dat de informatie die de lussen verzamelen volledig en juist naar de kweker verzonden wordt voor de invoering van de maatwerkdienst.

Eerst moet FloraHolland bepalen welke afdeling de verantwoordelijkheid krijgt voor de uitvoering van de maatwerkdienst. Hoe biedt FloraHolland de dienst aan en wat is de frequentie? Dit zal allemaal bepaald worden in overleg met de andere vestigingen waarna een geharmoniseerde maatwerkdienst zal ontstaan.

De grootste wijziging die eigenlijk op alle maatwerkdiensten van toepassing is, is een betere registratie van de aantallen per maatwerkdienst. Alleen dan is goede facturatie mogelijk. Als dat niet op orde is, is invoering van de betaalde maatwerkdiensten niet mogelijk. Ook wanneer het niet om betaalde maatwerkdiensten gaat is het toch handig om de aantallen goed bij te houden. Wanneer een maatwerkdienst in de toekomst toch een betaalde maatwerkdienst wordt is inzicht in het aantal verwerkte stapelwagens gewenst. Op die manier kan een betere beslissing worden genomen over het nut en de efficiëntie van invoering van een betaalde maatwerkdienst.

^x Projectmanagement als managementdiscipline, 2003, p. 59

Om deze veranderingen zo goed mogelijk door te voeren is het gebruik van de juiste formulieren van belang. Dat kan de invoering voor de medewerkers en de kwekers duidelijker en eenvoudiger maken.

Daarbij is het idee voor de volgende vier formulieren ontstaan:

- Dienstbeschrijving
- Werkinstructies
- Herkenningsformulier
- Overeenkomst bij het starten van afname van een maatwerkdienst

1. Dienstbeschrijving

In de beschrijving staan de maatwerkdiensten uitgebreid beschreven. Daarin staat informatie die vooral belangrijk is voor de afnemer. (zie *bijlage 3*)

2. Werkinstructies

Hierin staat stap voor stap uitgelegd hoe de medewerkers te werk dienen te gaan. (zie *bijlage 4*)

3. Herkenningsformulier

Dit is een formulier dat de aanvoerders op de stapelwagens bevestigen, zodat voor de medewerkers van de veiling bij aankomst van de stapelwagens direct duidelijk is van welke maatwerkdienst(en) de aanvoerder gebruik wil maken. De aanvoerder vult alle benodigde informatie op het formulier in, zodat de informatie altijd compleet is. (zie *bijlage 6*)

4. Overeenkomst bij het starten van afname van een maatwerkdienst

Het is belangrijk dat voor de afnemer en de aanbieder van de maatwerkdienst goed duidelijk is wat de maatwerkdienst inhoudt en wie welke verantwoordelijkheid heeft. Hierin zullen ook de voorwaarden staan waar de aanvoerder aan dient te voldoen, zodat de medewerker de maatwerkdienst op de juiste wijze kan uitvoeren.

Wanneer een aanvoerder de maatwerkdienst voor de eerste keer afneemt tekent hij dit formulier. Zo kunnen er later geen onduidelijkheden over bestaan.

7.3. Invoering in de markt

De invoering van de nieuwe maatwerkdiensten zal bij de aanvoerders (extern) voorzichtiger gaan dan de invoering van de maatwerkdiensten intern.

Intern worden veel handelingen al gedaan dus lijkt de verandering niet groot. Maar voor de afnemers verandert een heel belangrijk punt, namelijk het tarief. Zij zijn gewend FloraHolland veel handelingen, die nu onder de maatwerkdienstverlening vallen, zonder extra kosten uitvoert.

Extern is de beste manier van invoeren: de big bang theorie^{XI}. Deze manier van invoeren houdt in dat FloraHolland er eerst voor zorgt dat de maatwerkdienst tot in detail uitgewerkt is. Dit betekent dat in verband met de harmonisatie de maatwerkdiensten pas goedgekeurd zijn als de drie exportveilingen en concern logistiek het met elkaar eens zijn over de maatwerkdiensten.

FloraHolland wil de maatwerkdiensten dan vanaf 1 januari 2012 officieel invoeren.

^{XI} Projectmanagement als managementdiscipline, 2003, p. 60

Conclusie & Aanbevelingen

Naar aanleiding van de aan het begin van het onderzoek vastgestelde probleemstelling kunnen we de volgende conclusies trekken.

De opgestelde probleemstelling was:

Welke maatwerkdiensten moeten naast de basisdienstverlening opgesteld worden, zodat aan de behoeften van de aanvoerders kan worden voldaan en de kosten van de maatwerkdiensten aan de juiste gebruikers doorberekend kunnen worden en hoe moeten die maatwerkdiensten worden ingepast?

Op basis van de interne kennis van de medewerkers van FloraHolland, de huidige dienstverlening en naar aanleiding van een aantal interviews met vervoerders is een overzicht van tien maatwerkdiensten ontstaan.

Van deze tien maatwerkdiensten bleken zeven diensten uitvoerbaar in de praktijk, nadat ze getoetst zijn aan de volgende criteria:

- Harmonisatie met Naaldwijk en Aalsmeer
- Mogelijkheid qua middelen, ruimte en personeel.
- De maatwerkdienst moet van toepassing zijn op de vestiging
- Als maatwerkdiensten elkaar overlappen wat betreft de inhoud moeten maatwerkdiensten gefilterd worden

Maatwerkdienst	Optie	Kostprijs	Eenheid	Marktprijs Naaldwijk	Kostendekkend
Doorvoer	1	€98,15	Periode	€348,00	Ja
Doorvoer	2	€1,01	Stw	€0,75	Nee
Doorvoer	3	€1,27	Stw	€1,85	Ja
Overslag	1	€162,76	Periode	€348,00	Ja
Overslag	2	€1,34	Stw	€1,10	Nee
Overslag	3	€1,59	Stw	€2,20	Ja
Aaneengesloten veilen	1	€0,75	Stw	€1,02	Ja
Aaneengesloten veilen	2	€0,13	Stw	€1,02	Ja
Clusteren	1	€0,32	Stw	€1,02	Ja
Clusteren	2	€1,08	Stw	€1,02	Nee
Connect Logistiek		€2,48	Stw	€2,55	Ja
Meerdere dagen Veilen		€1,07	Stw	€2,45	Ja
monsterproducten		€1,62	Fust	€3,45	Ja
Informatievoorziening		€0,25	Regel	Nader te bepalen	Nader te bepalen

Figuur 1.1.1: Uitgebreid overzicht maatwerkdiensten. Stw = Stapelwagen

Er is op dit moment voldoende personeel, ruimte en er zijn voldoende middelen om de maatwerkdiensten te kunnen verwerken. Er is mogelijkheid voor uitbreiding.

Betere registratie door de medewerkers van het aantal stapelwagens per aanvoerder voor een maatwerkdienst is van belang. Alleen op die manier is goede facturatie mogelijk. Op dit moment gebeurt dat met de hand, maar in de toekomst wil FloraHolland dat digitaliseren met behulp van RFID labels.

Om de maatwerkdiensten op een goede en duidelijke manier in te kunnen voeren zijn er een aantal hulpmiddelen, zoals: dienstbeschrijvingen, werkinstructies en herkenningformulieren. De invoering van de maatwerkdiensten zal binnen FloraHolland (intern) gefaseerd gebeuren en voor de aanvoerders (extern) zal dat op de big bang manier gebeuren.

Aanbevelingen

- De medewerkers instructies geven naast de dienstverlening niet zomaar extra handelingen voor de aanvoerders te verrichten. Dit zorgt namelijk voor te veel onduidelijkheid en is niet eerlijk voor de doorbelasting van de maatwerkdiensten. Van belang daarbij is dat de medewerkers wel klantvriendelijk blijven.
- Het gelijk doorvoeren van naamswijzigingen die door de harmonisatie zullen ontstaan is belangrijk, zodat er geen misverstand bestaan over de betekenis van een maatwerkdienst.
- Beter registreren door middel van het gebruik van duidelijke standaard formulieren is van belang, alleen op die manier is een goede facturatie mogelijk. Wanneer de registratie niet goed is, is het uitvoeren van de betaalde maatwerkdiensten niet mogelijk.
- Bij de kostprijsberekening bleek dat van sommige tarieven, zoals bijvoorbeeld bij ruimte, de opbouw niet goed bekend is. Wanneer een gedetailleerde en betrouwbare kostprijs gewenst is zijn betrouwbare tarieven cruciaal.

Literatuurlijst

Websites

<http://www.sivepo.nl>
http://www.vgb.nl/text.php?TEX_ID=322
<http://www.floraholland.com/nl/Pages/default.aspx>
<http://www.floraholland.com/nl/overfloraholland/Cooperatie/Pages/default.aspx>
<http://www.polderpride.com/>
[http://www.logistiek.nl/archief/id20062-Floraholland bereidt logistiek voor op de toekomst.html](http://www.logistiek.nl/archief/id20062-Floraholland%20bereidt%20logistiek%20voor%20op%20de%20toekomst.html)
[http://www.logistiek.nl/archief/id26443-Flora Holland voltooit Logistiek Plan Rijnsburg.html](http://www.logistiek.nl/archief/id26443-Flora%20Holland%20voltooit%20Logistiek%20Plan%20Rijnsburg.html)
<http://www.logistiek.nl/floraholland>
[http://nl.wikipedia.org/wiki/Radio frequency identification#Nederland](http://nl.wikipedia.org/wiki/Radio_frequency_identification#Nederland)
<http://www.logistiek.nl/warehousing/barcode-rfid-voice/nid9057-floraholland-plakt-tweede-rfid-tag-op-270000-stapelwagens.html>
[http://www.logistiek.nl/archief/id26443-Flora Holland voltooit Logistiek Plan Rijnsburg.html](http://www.logistiek.nl/archief/id26443-Flora%20Holland%20voltooit%20Logistiek%20Plan%20Rijnsburg.html)

Boeken

- M. Coens, Projectmanagement als managementdiscipline, eerste druk, Mechelen, 2003
- H. Fuchs & S.J.M. van Vlimmeren, Boekhouden Geboekstaafd 2, zevende druk, Groningen, 2010
- W. Hoogland & R. Dik, Rapport over Rapporteren, vierde druk, Groningen, 2002.
- C.T. Horngren, S.M. Datar & G. Foster, Cost Accounting: A Managerial Emphasis, twaalfde druk, New Jersey, 2006
- N. Slack & S. Chambers & R. Johnston, Operations Management, vijfde druk, Harlow, 2007
- H.M. Visser & A.R. van Goor, Werken met Logistiek, vierde druk, Houten, 2004.
- W. de Vries & P.J.C. van Helsdingen, Dienstenmarketingmanagement, vierde druk, Houten, 2005.

Overig

- Intranet
- Om de processen te leren kennen heb ik veel gebruik gemaakt van het programma Digiguide van FloraHolland. Daarin staan alle processen uitgebreid beschrijven en per afdeling geordend.
- MMO onderzoek, Eindrapport Vree beheer b.v., 2008.
- Netwerk 11, 2010 (Blad FloraHolland)

Bijlagen

- I. Begrippenlijst
- II. Dienstenbloem
- III. Dienstbeschrijvingen
- IV. Werkinstructies
- V. Kostprijs
- VI. Herkenningsformulieren
- VII. Overzicht interviews
- VIII. LPR afbeelding
- IX. Plattegrond Aanvoerverwerking
- X. Overzicht maatwerkdiensten drie exportvestigingen

Bijlage I Begrippenlijst

1. Basisdienstverlening: De standaard handelingen die verricht moeten worden om de producten voor de klok te krijgen of bij Connect.
2. Maatwerkdienstverlening: Extra handelingen die verricht worden om aan de behoeften van de aanvoerders te voldoen.
3. LPR: Logistiek Plan Rijnsburg. Dit is het nieuwe logistieke systeem van Rijnsburg. Een afbeelding hiervan is te vinden in *bijlage 8*.
4. Beeldveilen: Dit betekent dat niet alle producten voor de klok langs gaan. Sommige producten worden op basis van een afbeelding op de digitale klok verkocht.
5. KOA: Kopen Op Afstand. Kopers hoeven niet meer op de veiling aanwezig te zijn om toch bij FloraHolland hun producten te kopen. Zo kunnen ze ook op meerdere vestigingen tegelijk inkopen.
6. Dock: Dit is de plek waar de vrachtwagens kunnen lossen en laden.
7. Aanvoerders: Dit kunnen zowel kwekers als vervoerders zijn. Wanneer het een kweker betreft wordt dit vaak een zelfaanvoerder genoemd.
8. Zelfaanvoerders: Een kweker die zijn producten zelf naar de veiling vervoerd en dus geen gebruik maakt van collectief vervoer of een logistiek dienstverlener.
9. Collectief vervoerders: Dit zijn bedrijven die de producten voor de kwekers vervoeren. Zij zijn zelf geen lid van de veiling en zijn geen eigenaar van de producten. Zij leveren alleen diensten met betrekking tot het transport van de producten.
10. Kweker: De kweker is de persoon die lid is van de veiling. Hij/zij kweekt producten om die op de veiling te kunnen verkopen.
11. Stapelwagens: Afkorting Stw. Hierop worden de producten vervoerd en hierdoor kunnen ze automatisch voor de klok komen.
12. Sleutelen: Het losmaken van de slotplaten.
13. Slotplaten: Slotplaten zijn op de stapelwagen bevestigd. Het is het bewijs van de kweker dat die stapelwagen door hem gehuurd is.
14. Veilgroepnummer: Dit nummer bepaald waar de producten moeten worden opgesteld en op welke klok de producten dus geveild worden.
15. Opstelgebied: Hier worden de producten opgesteld, zodat ze de volgende ochtend via de kettingbaan voor de klok gebracht kunnen worden.
16. KoWaLa: Koppeling Wagen aan Lading. Deze scan wordt gemaakt als de producten binnenkomen bij FloraHolland. Zo is in het verdere verloop van het proces duidelijk welke producten van welke kweker de stapelwagen bevat.
17. Loskoppelen: De stapelwagens zijn door middel van triangels met elkaar verbonden. Wanneer ze op de kettingbaan staan worden ze losgekoppeld voor een goede doorgang door het LPR systeem.
18. Kettingbaan: De kettingbaan zorgt ervoor dat de stapelwagens geheel automatisch voor de klokken langskomen en daarna naar de lift gebracht worden om vervolgens een verdieping hoger te worden verdeeld.
19. Data Entry: Deze afdeling zorgt voor de verwerking van de gegevens van de aanvoerbrieven. Deze informatie is ook op de digitale veilingklok te zien voor de kopers.
20. Fust: De bakken waar de bloemen in staan.
21. Transito: Stapelwagens die aangeleverd worden in Rijnsburg, maar voor een andere vestiging van FloraHolland bestemd zijn.
22. Ruimte verhuren: Ruimte in de koelcel die een kweker of koper zelf kan beheren.
23. Aaneengesloten veilen: Aanvoer die niet via één vracht aangeleverd kan worden, maar die wel als één groep voor de klok moet komen.
24. Fust op bestelling: Fustbestelling aangeleverd krijgen bij het dock wanneer het de aanvoerder uitkomt.
25. Boxleveringen: Stapelwagens die bij het dock in ontvangst genomen worden afleveren in een box in het kopersgebied. (Vooral bij Connect)
26. Monsterproducten: Producten die voor de presentatieruimte of uitbloeiruimte bedoeld zijn.
27. Stalling: Producten opslaan, zodat ze (een dag) later voor de klok komen dan standaard het geval zou zijn.

28. Clusteren: Het als één groep voor de klok opstellen van het totale aanbod van een groep kwekers.
29. Verticaal transport: Dit gebeurt in Aalsmeer. Bloemen en planten worden bij deze dienst gesorteerd en naar de juiste verdiepingsvloer gebracht.
30. Vervoerders: (zie collectief vervoerders)
31. Logistieke dienstverleners: Deze groep zorgt voor het vervoer van, naar en tussen de veilingen. Het verschil met collectief vervoerders is echter dat deze groep ook extra handelingen voor de kweker verricht.
32. Box: Kopers kunnen een box hebben in het kopersgebied waar ze de producten die ze gekocht hebben dan kunnen ontvangen.
33. Zender: Hiermee kunnen de deuren van de koelcellen en de deuren naar de docks op afstand geopend worden.
34. Spykstaal: Met deze elektrotrekkers kunnen de stapelwagens vervoerd worden.
35. One Stop Docking: Dit is een belangrijke dienst van Aalsmeer. De vervoerder reserveert dan een dock, waar zijn fust ook klaar staat.
36. Retour Logistiek: Hetzelfde principe als One Stop Docking, maar dan in Naaldwijk. Bij Naaldwijk kan alleen geen dock van tevoren gereserveerd worden.
37. Calculatiemodel: Hiermee wordt het aantal benodigde medewerkers berekend op basis van een productiviteitsgetal en het aantal geschatte stapelwagens.
38. Presentatieruimte en uitbloeiruimte: In deze ruimte kunnen kwekers bloemen neerzetten. Het is een soort showroom.
39. Provisie: Dit zijn de 'kosten voor het lidmaatschap' van FloraHolland. Het is een percentage van de omzet die een kweker heeft.
40. Lussen: Deze liggen onder andere in de grond voor de deuren van het opstelgebied. Deze kunnen elektronisch informatie opnemen.
41. MMO onderzoek: Multi Moment Opname. Bij dit onderzoek is gekeken hoeveel tijd medewerkers besteden aan de handelingen die zij uitvoeren bij de afdeling aanvoerverwerking.
42. EAB: Electronische Aanvoer Brief. Op deze brief staat informatie over de aanvoer van een kweker. Deze brief moet binnen zijn voor de aanvoer daadwerkelijk binnenkomt.

Bijlage II Dienstenbloem



Bijlage III Dienstbeschrijvingen

Dienstbeschrijving Doorvoer en overslag

Datum: 03/2011

Versienummer: 1.0

Naam

Doorvoer en Overslag

Doelgroep

Kwekers en vervoerders

Omschrijving

Deze maatwerkdienst slaat stapelwagens tijdelijk in Rijnsburg op die een andere eindbestemming hebben. Daarin is onderscheid gemaakt tussen doorvoer en overslag:

Doorvoer: Dit zijn stapelwagens die aangeleverd zijn in Rijnsburg, maar voor de klok of Connect van een andere vestiging van FloraHolland bedoeld zijn.

Overslag: Dit zijn stapelwagens die Rijnsburg tijdelijk opslaat, maar die niet voor de klok van FloraHolland of Connect bedoeld zijn.

Voor beide stromingen is deze maatwerkdienst beschikbaar, maar voor stapelwagens die onder overslag vallen zijn de tarieven wel hoger. De doorvoer handel draagt namelijk bij aan de kosten van de marktplaats, door middel van het afdragen van provisie.

Doorvoer en overslag zal voortaan een betaalde maatwerkdienst zijn die is opgesplitst in drie opties voor de afnemer. Dit zullen de volgende drie opties zijn:

Optie 1: Self service

In optie 1 maakt de klant gebruik van een nog nader aan te wijzen ongeconditioneerde ruimte. De ruimte verhuurt Rijnsburg voor een periode van 4 weken en is van beide zijden per periode opzegbaar. FloraHolland is in deze situatie niet verantwoordelijk voor de stapelwagens die in deze ruimte aanwezig zijn. Medewerkers zullen geen diensten leveren bij deze optie.

Optie 2: Afgesloten overslag

In optie 2 brengt de vervoerder of kweker zijn stapelwagens naar een afgesloten ruimte. Een medewerker van FloraHolland neemt de producten van de aanvoerder daar in ontvangst, en geeft ze daar aan de aanvoerder uit.

FloraHolland is in deze situatie verantwoordelijk voor de stapelwagens wanneer ze in de geconditioneerde ruimte staan.

Optie 3: Full service

In optie 3 zijn de stapelwagens bij de docks in ontvangst genomen en door een medewerker in een afgesloten ruimte geplaatst. Wanneer de vervoerders de stapelwagens terug willen worden ze door een medewerker gebracht. FloraHolland heeft de verantwoordelijkheid voor het vervoer en de opslag van de stapelwagens.

FloraHolland zorgt zelf voor de administratie van de aantallen per vervoerder, zodat een correcte facturatie mogelijk is.

Voorwaarden

Om goed te kunnen factureren dienen kwekers voortaan duidelijk aan te geven of de stapelwagens voor doorvoer of overslag zijn. Daarnaast moet duidelijk aangegeven zijn om hoeveel stapelwagens het gaat en wat de eindbestemming is. Verder dient de vervoerder op voorhand aan te geven hoeveel stapelwagens hij die dag gaat aanbieden.

Verantwoordelijkheid voor de maatwerkdienst

Afdelingschef Afleveren (Wim Broekhuizen), toestel 74089.

Verantwoordelijk voor de uitvoering

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644.

Tarief voor de klant

Nader te bepalen

Manier van factureren

De vervoerder die de producten meeneemt wordt belast voor de dienstverlening.

Nader te bepalen

Dienstbeschrijving Aaneengesloten veilen

Datum: 03/2011

Versienummer: 1.0

Naam

Aaneengesloten veilen

Doelgroep

Kwekers

Omschrijving

Dit is een maatwerkdienst die kwekers met grote aantallen producten de mogelijkheid biedt deze aantallen in meerdere keren aan te voeren, maar wel als één partij voor de klok te laten komen.

De kweker geeft op een papier op de aanvoer aan om welk deel van de totale aanvoer het gaat. Wanneer dit niet is aangeven stelt FloraHolland de stapelwagens als standaard aanvoer op.

Wanneer de kweker de kopkar (kar die de kweker als eerste geveild wil hebben) als eerste aanlevert worden er voor deze maatwerkdienst geen kosten in rekening gebracht.

Wanneer de kopkar niet als eerste aangeleverd is dan zal de veiling de stapelwagens op een aparte plek plaatsen om de aanvoer van die kweker eerst compleet te krijgen. Pas daarna kunnen ze de stapelwagens opstellen. Omdat de veiling extra handelingen verricht brengt zij extra kosten in rekening als de kopkar niet bij het eerste deel van de aanvoer zit.

Voorwaarden

- Kwekers dienen goed aan te geven welk deel is aangevoerd van het geheel.
- Aangeven om hoeveel stapelwagens het gaat.
- De kweker dient de kopkar als eerst aan te leveren om gratis van deze maatwerkdienst gebruik te kunnen maken.

Verantwoordelijkheid voor de dienst

Afdelingschef Afleveren (Wim Broekhuizen), toestel 74089.

Verantwoordelijk voor de uitvoering

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644.

Tarief voor de klant

Nader te bepalen

Manier van factureren

Nader te bepalen

Dienstbeschrijving Clusteren

Datum: 03/2011

Versienummer: 1.0

Naam

Clusteren

Doelgroep

Kwekers

Omschrijving

Deze maatwerkdienst biedt verschillende kwekers de mogelijkheid om hun producten in één groep voor de klok aan te bieden.

Wanneer er meerdere kwekers willen dat hun producten als één partij voor de klok komen dan bepalen zij de volgorde van de kwekers onderling.

Iedere kweker geeft op de eerste stapelwagen aan dat de stapelwagens bestemd zijn voor de maatwerkdienst clusteren. Daarbij geven zij aan met welke andere kwekers ze geclusterd willen worden en welk deel zij leveren van het totale aanbod van de kwekers. Op die manier komen de stapelwagens zonder onduidelijkheden op de juiste wijze voor de klok.

De regel bij deze maatwerkdienst is dat de kwekers er zelf voor zorgen dat ze de producten in de juiste volgorde aanvoeren. Wanneer dat niet het geval is zorgt de veiling ervoor dat de producten op volgorde komen te staan, maar daar zijn wel extra kosten aan verbonden.

Wanneer de kwekers de kopkar als eerste aanleveren berekent FloraHolland voor deze maatwerkdienst de kosten voor optie 1. Wanneer dat niet het geval is dan stelt de veiling de stapelwagens op een aparte plek op om de aanvoer van die kwekers eerst compleet te krijgen. Pas daarna rijden de medewerkers de stapelwagens de koelcel in. Omdat de veiling extra handelingen verricht worden de kosten voor optie 2 in rekening gebracht als de kopkar niet bij het eerste deel van de aanvoer zit.

Voorwaarden

- Duidelijk aangeven welk deel van de totale aanvoer van de kwekers het is.
- Aangeven of van de maatwerkdienst op veilvolgorde zetten gebruikt gemaakt wordt.
- Met welke kwekers de stapelwagens geclusterd dienen te worden.
- Aangeven om hoeveel stapelwagens het gaat.

Verantwoordelijkheid voor de dienst

Afdelingschef Afleveren (Wim Broekhuizen), toestel 74089.

Verantwoordelijk voor de uitvoering

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644.

Tarief voor de klant

Nader te bepalen

Manier van factureren

Nader te bepalen

Dienstbeschrijving Monsterproducten

Datum: 03/2011

Versienummer: 1.0

Naam

Monsterproducten

Doelgroep

Kwekers

Omschrijving

Kwekers kunnen producten aanvoeren die bestemd zijn voor de presentatieruimte of uitbloeiruimte. Wanneer kwekers deze producten aanvoeren zitten deze tussen de standaard aanvoer. Op de stapelwagen is dan een papier bevestigd waarop is aangegeven dat de stapelwagen een product voor de presentatieruimte of uitbloeiruimte bevat. Een medewerker van aanvoerverwerking haalt de producten er dan af en zet die op een vaste plaats in de koelcel. Medewerkers van de presentatieruimte en uitbloeiruimte halen de producten daar dan op.

Voorwaarden

- Duidelijk op de stapelwagen aangeven dat die stapelwagen een product voor de presentatieruimte of uitbloeiruimte bevat.

Verantwoordelijkheid voor de dienst

Afdelingschef Afleveren (Wim Broekhuizen), toestel 74089.

Verantwoordelijk voor de uitvoering

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644.

Tarief voor de klant

Nader te bepalen

Manier van factureren

Nader te bepalen

Dienstbeschrijving Meerdere dagen veilen

Datum: 03/2011

Versienummer: 1.0

Naam

Meerdere dagen veilen

Doelgroep

Kwekers

Omschrijving

Meerdere dagen veilen geeft kwekers de mogelijkheid om hun producten in één vracht aan te leveren voor meerdere dagen. Dat scheelt voor de kweker dan vervoerskosten. De producten worden in een geconditioneerde ruimte opgesteld tot de dag die de kweker aangegeven heeft als veildag.

Voorwaarden

- Aangeven dat het om meerdere dagen veilen gaat.
- De datum van de veildag aangeven.
- Aantal stapelwagens aangeven

Verantwoordelijkheid voor de dienst

Afdelingschef Afleveren (Wim Broekhuizen), toestel 74089.

Verantwoordelijk voor de uitvoering

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644.

Tarief voor de klant

Nader te bepalen

Manier van factureren

Nader te bepalen

Dienstbeschrijving Informatiebehoefte

Datum: 03/2011

Versienummer: 1.0

Naam

Informatievoorziening

Doelgroep

Kwekers

Omschrijving

Tijdens het proces dat de stapelwagens bij de aanvoerverwerking doorlopen kan op twee momenten informatie worden gegeven aan de kweker.

1. De tijd dat de stapelwagens gescand zijn (Kowala scan) kan FloraHolland melden aan de kweker, zodat de kweker weet hoe laat de collectief vervoerder de stapelwagens heeft afgeleverd.
2. Het moment dat de stapelwagens over de lussen het opstelgebied binnenrijden, dan weet de kweker wanneer de producten geconditioneerd opgesteld zijn en hoe lang de stapelwagens niet geconditioneerd opgesteld zijn geweest.

Voorwaarden

- Aangeven dat de kweker voor de aangeleverde vracht gebruikt maakt van de dienst informatievoorziening.

Verantwoordelijkheid voor de dienst

Afdelingschef Afleveren (Wim Broekhuizen), toestel 74089.

Verantwoordelijk voor de uitvoering

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644.

Tarief voor de klant

Nader te bepalen

Manier van factureren

Nader te bepalen

Bijlage IV Werkinstructies

Werkinstructie Doorvoer en Overslag

‘Doorvoer en overslag’ verzorgt de tijdelijke opslag en uitgifte voor stapelwagens die Rijnsburg ontvangt, maar een andere bestemming hebben binnen of buiten FloraHolland.

Doorvoer= voor vestiging FloraHolland.

Overslag= voor bestemming buiten FloraHolland.

Benodigde materialen

- Telefoon 4646
- Registratielijst voor Doorvoer en Overslag
- Slotplaten sleutel en deurbatterij
- Scanner met een volle batterij

Beschrijving handelingen

- De aanvoerder (kweker of eerste vervoerder) belt bij aankomst in Rijnsburg naar toestel 4646 met de mededeling dat hij/zij producten heeft voor Doorvoer en Overslag. Vraag van welke optie hij gebruik wil maken en zo nodig waar je de producten kunt ophalen.
- Bij het in ontvangst nemen van de producten wordt de lijst voor doorvoer en overslag ingevuld en afgetekend door de eerste aanvoerder voor optie 2 en 3.
- Daarna dienen de producten voor optie 2 naar de juiste plaats te worden gebracht voor de tijdelijke opslag, indien nodig geconditioneerd.
- De aanvoerders mogen aanleveren tot 22.00 uur. Hierna komen de 2^e vervoerders om de producten op te halen. Wanneer er aanvoer binnenkomt en de 2^e vervoerder is al geweest kan je de aanvoer met een andere vervoerder meegeven die ook naar dezelfde locatie rijdt. Meld dit aan de teamleider.
- De tweede vervoerder belt ook met 4646 met de mededeling dat hij bepaalde producten wil komen ophalen.
- Breng de producten naar het dock en geef ze af bij de vervoerder.
- Controleer met de tweede vervoerder of het de juiste producten zijn. Dan tekent de tweede vervoerder op de lijst voor doorvoer en overslag voor ontvangst.

Registreren

Registreer alle stapelwagens die gebruik maken van Optie 2 en 3. Er dient voor deze twee opties ook onderscheid gemaakt te worden tussen doorvoer en overslag. Van alle stapelwagens wordt het volgende geregistreerd:

- 1^{ste} aanvoerder
- 2^{de} aanvoerder
- Eindbestemming (+ doorvoer of overslag)
- Kwekersnaam en -nummer
- Aantal stapelwagens
- Plek waar de stapelwagens staan opgeslagen (rijnummer of ‘ZAAL’)

Contact persoon

Teamleider, toestel 74638

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644

Werkinstructie Aaneengesloten veilen

Deze maatwerkdienst geeft kwekers de mogelijkheid om producten die niet allemaal in één keer worden aangevoerd toch als één partij voor de klok te laten komen.

Benodigde materialen

- Registratielijst voor Aaneengesloten veilen
- Slotplaten sleutel en deurzender
- Scanner met een volle batterij

Beschrijving handelingen

- Samen met de aanvoerder de aanvoer controleren en registreren en de aanvoerder laten aftekenen.
- Controleren of het totaal aantal delen is aangegeven en of is aangegeven welk deel de huidige aanvoer van de gehele aanvoer is.
- Stapelwagens registreren.

Ontvangst van de eerste lading bepaald verdere afhandeling.

Kopkar in eerste lading:

- Ontvangen deel naar de juiste plaats in het opstelgebied rijden. Zorgen dat er genoeg ruimte is om de overige stapelwagens daarachter te plaatsen.

Kopkar niet in eerste lading:

- Stapelwagens verzamelen op de plaats die daarvoor is aangewezen achter in de koelcel.
- Stapelwagens daar verzamelen en in de juiste volgorde zetten.
- Nu maakt de kweker gebruik van de maatwerkdienst 'op veilvolgorde zetten'. Registreer het aantal stapelwagens en schrijf dit op de registratielijst.
- Als de lading compleet is de stapelwagens naar de juiste plaats in het opstelgebied rijden.

Registreren

- Kwekersnaam en -nummer
- Totaal aantal delen en het huidige deel
- Aantal stapelwagens
- Maatwerkdienst 'op veilvolgorde zetten' ja/nee invullen (ligt aan kopkar)
- Aantal stapelwagens voor de maatwerkdienst

Contact persoon

Teamleider, toestel 74638

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644

Werkinstructie Clusteren

De maatwerkdienst biedt verschillende kwekers van één productgroep de mogelijkheid om hun producten als één groep voor de klok te laten komen. Ook wanneer die in verschillende delen zijn aangevoerd.

Benodigde materialen

- Registratielijst voor Clusteren
- Slotplaten sleutel en deurbatterij
- Scanner met een volle batterij

Beschrijving handelingen

- Samen met de aanvoerder de aanvoer controleren en registreren en de aanvoerder laten aftekenen.
- Controleren of het totaal aantal delen is aangegeven en of is aangegeven welk deel de huidige aanvoer van de gehele aanvoer is.
- Stapelwagens registreren per kweker.

Ontvangst van de eerste lading bepaald verdere afhandeling.

Deel 1 in eerste lading:

- Ontvangen deel naar de juiste plaats in het opstelgebied rijden. Zorgen dat er genoeg ruimte is om de overige stapelwagens daarachter te plaatsen.

Deel 1 niet in eerste lading:

- Stapelwagens verzamelen op de plaats die daarvoor is aangewezen achter in de koelcel.
- Stapelwagens daar verzamelen en in de juiste volgorde zetten.
- Nu maakt de kweker gebruik van de maatwerkdienst 'op veilvolgorde zetten'. Registreer het aantal stapelwagens en schrijf dit op de registratielijst.
- Als de lading compleet is de stapelwagens naar de juiste plaats in het opstelgebied rijden.

Registreren (per kweker)

- Kwekersnaam en -nummer
- Groepsnaam
- Totaal aantal delen en het huidige deel
- Aantal stapelwagens per kweker
- Maatwerkdienst 'op veilvolgorde zetten' ja/nee invullen
- Aantal stapelwagens voor de maatwerkdienst

Contact persoon

Teamleider, toestel 74638

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644

Werkinstructie Monsterproducten

Kwekers kunnen producten aanvoeren voor de presentatieruimte en uitbloeiruimte. Deze producten kunnen ze met een brief tussen de gewone aanvoer aanvoeren.

Benodigde materialen

- Registratielijst voor Monsterproducten
- Slotplaten sleutel en deurzender
- Scanner met een volle batterij

Beschrijving handelingen

- Extra goed op monsterproducten letten als je bent geïnformeerd.
- Wanneer er een formulier voor monsterproducten op een stapelwagen is geplaatst, het monsterproduct van de stapelwagen halen.
- Zet het product op de daarvoor aangegeven plek in de koelcel of indien nodig daarbuiten.
- Registreer het aantal producten voor die kweker.
- Medewerkers van de presentatieruimte en uitbloeiruimte halen de producten op.

Registreren

- Kwekersnaam en -nummer
- Aantal fusten

Contact persoon

Teamleider, toestel 74638

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644

Werkinstructie Meerdere dagen veilen

Deze maatwerkdienst biedt kwekers de mogelijkheid om producten voor meerdere veildagen in één keer aan te voeren. Dat kan de kweker een kostenvoordeel op de transportkosten opleveren. FloraHolland stalt de producten dan het benodigd aantal dagen.

Benodigde materialen

- Registratielijst voor Meerdere dagen veilen
- Slotplaten sleutel en deurbatterij
- Scanner met een volle batterij

Beschrijving handelingen

- Samen met de aanvoerder de aanvoer controleren en registreren en de aanvoerder laten aftekenen.
- Producten naar aangegeven gebied voor meerdere dagen veilen brengen.
- Zorgen dat op het formulier op de stapelwagen duidelijk de datum van de veildag zichtbaar is.

Veildag

- Producten voor de veiling van die dag opstellen.
- Aftekenen op lijst wanneer dat gebeurd is.

Registreren

- Kwekersnaam en -nummer
- Aantal stapelwagens
- Datum ontvangst stapelwagens
- Veildatum

Contact persoon

Teamleider, toestel 74638

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644

Werkinstructie Informatievoorziening

Deze maatwerkdienst zorgt ervoor dat de kweker meer informatie kan verkrijgen van de aankomsttijden van zijn producten.

Benodigde materialen

- Registratielijst voor Informatievoorziening
- Slotplaten sleutel en deurzender
- Scanner met een volle batterij

Beschrijving handelingen

- Stapelwagens registreren.
- Goed opletten dat de stapelwagens goed over de lussen het opstelgebied ingaan.

Registreren

- Kwekersnaam en -nummer.
- Aantal stapelwagens.

Contact persoon

Teamleider, toestel 74638

Chef aanvoerverwerking (José Marta Estepa), toestel 74644

Bijlage V Kostprijs

Arbeid			
Kosten per uur	F&A medewerker	Log - Teamleider	Log - Medewerker
	Facturatie	Toezicht houden	Maatwerk uitvoeren
loon	€ 4.000,00	€ 2.500,00	€ 2.200,00
Vakantietoeslag (8,3%)	€ 333,20	€ 208,25	€ 183,26
Opslag soc last / pensioen (25,9%)	€ 1.122,30	€ 701,44	€ 617,26
Te betalen loonkosten per maand	€ 5.455,50	€ 3.409,69	€ 3.000,52
Te betalen loonkosten per jaar	€ 65.466,00	€ 40.916,00	€ 36.006,00
Doordeweekse dagen jaar	€ 261,00	€ 261,00	€ 261,00
Vakantiedagen	€ 25,00	€ 25,00	€ 25,00
ATV	€ 12,00	€ 12,00	€ 12,00
Doordeweekse feestdagen	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
dagen ziek	€ 12,00	€ 12,00	€ 20,00
Werkdagen per jaar	€ 207,00	€ 207,00	€ 199,00
Normuren per dag	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00
Arbeidsuren per jaar	€ 1.656,00	€ 1.656,00	€ 1.592,00
Loonkosten per arbeidsuur	€ 39,53	€ 24,71	€ 22,62
Toevoegingen aanvullende kosten			
- verzorging medewerkers en opleiding	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 500,00
- ruimte (ca 18 m2)	€ 2.900,00	€ 2.900,00	€ 0,00
- werkplek (bureau ed)	€ 200,00	€ 200,00	€ 0,00
- kantoorautomatisering (pc)	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 0,00
- kosten P&O	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 500,00
Totaal aanvullende kosten	€ 7.600,00	€ 7.600,00	€ 1.000,00
Uurtarief incl aanvullende kosten	€ 44,12	€ 29,30	€ 23,24

Figuur A: Bepaling tarief arbeid

Bron: Financiële afdeling FloraHolland Rijnsburg

Spykstaal					
Jaar	Investering	Afschrijving	Rentekosten	Onderhoudskosten	% onderhoud
1	€ 25.000,00	€ 1.666,67	€ 500,00	€ 0,00	0,00%
2		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 250,00	1,00%
3		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 500,00	2,00%
4		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 750,00	3,00%
5		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 1.000,00	4,00%
6		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 1.250,00	5,00%
7		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 1.500,00	6,00%
8		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 1.625,00	6,50%
9		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 1.875,00	7,50%
10		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 2.125,00	8,50%
11		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 2.375,00	9,50%
12		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 2.500,00	10,00%
13		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 2.500,00	10,00%
14		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 2.750,00	11,00%
15		€ 1.666,67	€ 500,00	€ 3.000,00	12,00%
			€ 7.500,00	€ 24.000,00	6,40%

Afschrijving	15 jaar	€ 1.666,67	Tarief per jaar	€ 3.766,67
Rentekosten	4%	€ 500,00	Tarief per dag	€ 14,49
Onderhoud	6,4%	€ 1.600,00	Tarief per uur	€ 1,21
Kosten per jaar		€ 3.766,67		

Figuur B: Bepaling tarief Spykstaal

Bron: Financiële afdeling FloraHolland

Scanner					
Jaar	Investering	Afschrijving	Rentekosten	Onderhoudskosten	% onderhoud
1	€ 2.000,00	€ 500,00	€ 80,00	€ 0,00	0,00%
2		€ 500,00	€ 80,00	€ 20,00	1,00%
3		€ 500,00	€ 80,00	€ 40,00	2,00%
4		€ 500,00	€ 80,00	€ 60,00	3,00%
			€ 80,00	€ 30,00	1,5%

Afschrijving 4 jaar	€ 500,00
Rentekosten 4%	€ 80,00
Onderhoud 1,5%	€ 30,00
Kosten per jaar	€ 610,00

Tarief per jaar	€ 610,00
Tarief per dag	€ 2,35
Tarief per uur	€ 0,20

Figuur C: Bepaling tarief Scanner

Bron: Financiële afdeling FloraHolland

Lussen					
Jaar	Investering	Afschrijving	Rentekosten	Onderhoudskosten	% onderhoud
1	€ 100.000,00	€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 0,00	0,00%
2		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 1.000,00	1,00%
3		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 2.000,00	2,00%
4		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 3.000,00	3,00%
5		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 4.000,00	4,00%
6		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 5.000,00	5,00%
7		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 6.000,00	6,00%
8		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 6.500,00	6,50%
9		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 7.500,00	7,50%
10		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 8.500,00	8,50%
		€ 10.000,00	€ 4.000,00	€ 4.350,00	4,35%

Afschrijving 10 jaar	€ 10.000,00
Rentekosten 4%	€ 4.000,00
Onderhoud lussen 4%	€ 4.350,00
Totale kosten per jaar	€ 18.350,00

Figuur D: Bepaling tarief Lussen

Bron: Financiële afdeling FloraHolland

De tarieven voor de Hal en Koelruimte zijn gegeven door FloraHolland Rijnsburg. De opbouw van deze tarieven is niet exact bekend. Deze berekeningen zijn een aantal jaren geleden gemaakt en aangepast door het harmoniseren van de tarieven met Naaldwijk en Aalsmeer. Om zeker te zijn dat deze tarieven nog reëel zijn zou FloraHolland deze tarieven opnieuw moeten berekenen.

Tariefbepaling			Tarief	
Arbeid	Direct		€ 23,24	uur
	Indirect	Teamleider	€ 29,30	uur
		Facturatie	€ 44,12	uur
Ruimte	Hal		€ 70,00	jaar
	Koelruimte		€ 100,00	jaar
Middelen	Spykstaal		€ 1,21	uur
	Scanner		€ 0,20	uur
Lussen			€ 18.350,00	jaar

Figuur E: Overzicht tarieven

Tijdsbesteding voor diensten		in cm in arbeid	standaard van 100 karren per dag	cm in per 100 karren arbeid	min per 100 karren arbeid	uren per 100 karren per jaar arbeid	in cm spykstaal	cm in per 100 karren spykstaal	min per 100 karren spykstaal	uren per 100 karren spykstaal	aangekoppeld of los gekoppeld	aantal m ² per kar	Totaal aantal m ²	
Transito	Optie 1	0,00	100	0	0	0,0	23,9	2394	24	103,7	gebied	17,5	175	hal
	Optie 2	6,67	100	667	7	28,9	59,8	5979	60	259,1	aang.	1,75	175	koelruimte
	Optie 3	66,46	100	6646	66	288,0	59,8	5979	60	259,1	aang.	1,75	175	koelruimte
Aaneengesloten veilen	Optie 1	16,67	100	1667	17	72,2	10,0	1000	10	43,3		0	0	
	Optie 2	34,67	100	3467	35	150,2	28,0	2800	28	121,3	aang.	1,75	175	koelruimte
Clusteren	Optie 1	16,67	100	1667	17	72,2	10,0	1000	10	43,3		0	0	koelruimte
	Optie 2	34,67	100	3467	35	150,2	28,0	2800	28	121,3	aang.	1,75	175	koelruimte
Monsterproducten		24,37	100	2437	24	105,6	8,0	800	8	34,7	aang.	1,75	175	
Connect Logistiek		321,21	100	32121	321	1391,9	314,5	31454	315	1363,0	aang.	1,75	175	koelruimte
Meerdere dagen veilen		42,08	100	4208	42	182,3	8,0	800	8	34,7	los	1,35	135	koelruimte
Informatiebehoefte		6,67	100	667	7	28,9	x	x	x	x	x	x	x	

Figuur F: Opbouw gebruik Spykstaal, arbeid en ruimte

Bron: MMO onderzoek

Bijlage VI Herkenningsformulieren

Maatwerk

Doorvoer en Overslag

Vervoerder/kweker aanleveren	
Vervoerder afgifte	
(Vestiging) Bestemming	
Aantal karren	
Tijdstip aanleveren	
Datum	

Aanvoerder:	Medewerker
Handtekening:	Handtekening:

Maatwerk

Aaneengesloten veilen

Kweker	
Deel huidig	
Totaal aantal delen	
Aantal karren huidige vracht	
Tijdstip aanleveren	
Datum	

Aanvoerder:	Medewerker
Handtekening:	Handtekening:

Bijlage VII Overzicht interviews

Rijnsburg

Bea Veenfliet	Hoofd afdeling Aanvoer en Logistieke middelen (tot december)
Erik van den Hoek	Hoofd afdeling Aanvoer en Logistieke middelen (vanaf december) Hoofd distributie en afleveren (tot begin december)
Jose Marta Estepa	Chef aanvoerverwerking
Jolanda van der Plas	Teamleider aanvoerverwerking
Juan Torruella Vila	Teamleider aanvoerverwerking
Kees Alkemade	Teamleider aanvoerverwerking
Gerrit Blankert	Chef kloktoevoer
Gerrit Vletter	Chef emballage
Bert den Hollander	Teamleider emballage
Eline van den Berg	Hoofd Account- en Assortimentsmanagement
Rob Koppes	Projectleider Commerciële Zaken
Wim Oostveen	Controller
Michiel Dijksterhuis	Accountmanager Kopers
Ruud Boom	Hoofd Projectbureau Logistiek
Rob Bouwels	Projectmanager Bedrijfsbureau Logistiek
Suzanne Macdonald	Projectmanager Bedrijfsbureau Logistiek

Aalsmeer

Gijs van der Zwet	Chef Aanvoerservices
-------------------	----------------------

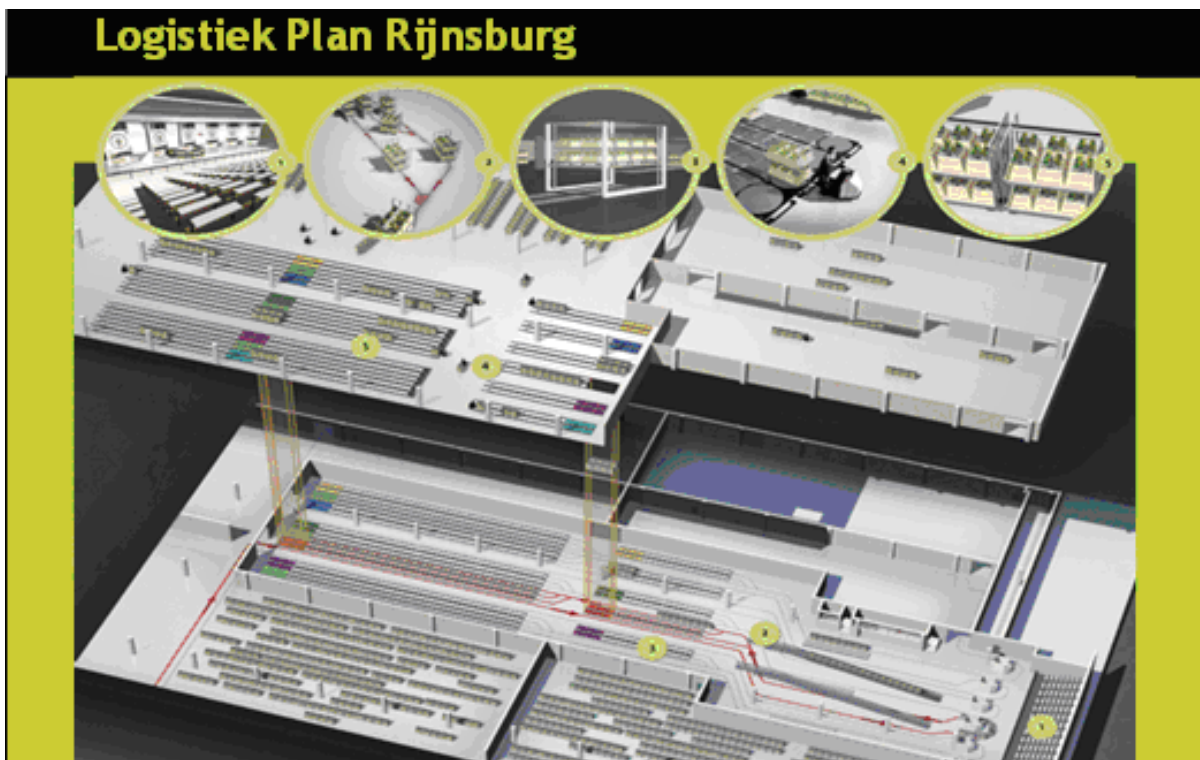
Naaldwijk

Edwin Siersma	Teamleider Maatwerk
Erwin Tamming	Adelingsmanager Logistiek

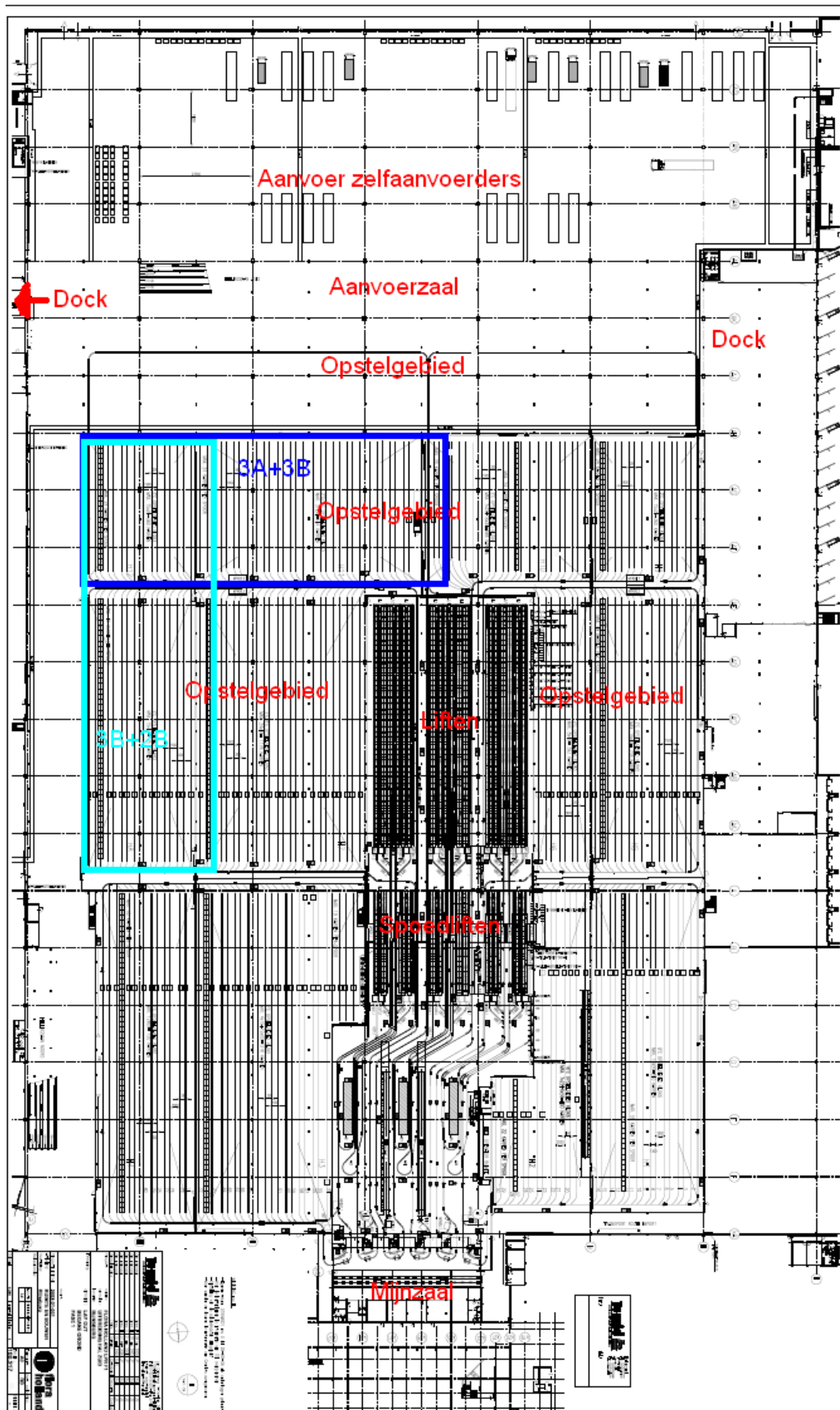
Concern

Bernard Piet	Logistiek	Manager Sierteelttransport
Mathilde Damen	Financieel economische zaken	Senior Medewerker afdeling planning & control
Marjan van Kester	PMD FloraHolland Product Commissies	FPC Secretaresse

Bijlage VIII LPR afbeelding



Bijlage IX Plattegrond Aanvoerverwerking



Bijlage X: Overzicht maatwerkdiensten drie exportvestigingen

Vestiging	Dienst	Aanwezig	Tarief (€)	Opmerking
Rijnsburg	Doorvoer en Overslag	■	gratis	(Transito)
Aalsmeer	Doorvoer en Overslag	■	gratis	Na één dag € 2,42 per drager per dag
Naaldwijk	Doorvoer en Overslag	■	0,75 - 3,30 per drager	Afhankelijk van de dienst.
Rijnsburg	Ruimte verhuren			
Aalsmeer	Ruimte verhuren	■	3.80 per drager per dag	Voor kopers
Naaldwijk	Ruimte verhuren	■	1.45 per drager per dag	
Rijnsburg	Aaneengesloten veilen	■	gratis	
Aalsmeer	Aaneengesloten veilen	■	Bloem: Gratis Plant: 1.00 per drager	Bloemen: Maximaal 10 aanvoerders Planten: Betaald
Naaldwijk	Aaneengesloten veilen	■	1,02 per drager	Minimaal aantal karren 20
Rijnsburg	Fust retour	■	gratis	
Aalsmeer	Fust retour	■	gratis	2 uur van tevoren reserveren. One stop docking
Naaldwijk	Fust retour	■	0,60 - 4,02 per drager	Retourlogistiek. (Geen dockreservering)
Rijnsburg	Connect Logistiek	■	2,55 per drager	Geharmoniseerd
Aalsmeer	Connect Logistiek	■	2,55 per drager	Geharmoniseerd
Naaldwijk	Connect Logistiek	■	2,55 per drager	Geharmoniseerd
Rijnsburg	Meerdere dagen veilen	■	1.50 per drager	
Aalsmeer	Meerdere dagen veilen	■		Beperkt, risico voor aanvoerder
Naaldwijk	Meerdere dagen veilen	■	2,45 per drager	Per extra dag + € 1,45 per drager
Rijnsburg	Clusteren	■	1.00 per drager	Polderpride
Aalsmeer	Clusteren			
Naaldwijk	Clusteren	■	1.02 per drager	Geen onderscheid met aaneengesloten veilen
Rijnsburg	Monsterproducten	■	Gratis	Weinig producten
Aalsmeer	Monsterproducten	■	Gratis	Valt onder de standaarddienstverlening
Naaldwijk	Monsterproducten	■	3,45 per product	
Rijnsburg	Verticaal transport			
Aalsmeer	Verticaal transport	■	Gratis bij aanmelden, anders € 1 per stw	Gemengde aanvoer wordt ontvangen op de plantenvloer. Bloemen worden naar beneden getransporteerd.
Naaldwijk	Verticaal transport			

