

# **Selekt Mail Nederland:**



## **"Remedie tegen groeistuipe"**

**Afstudeerscriptie  
Bijlagen**

**Business Engineering**

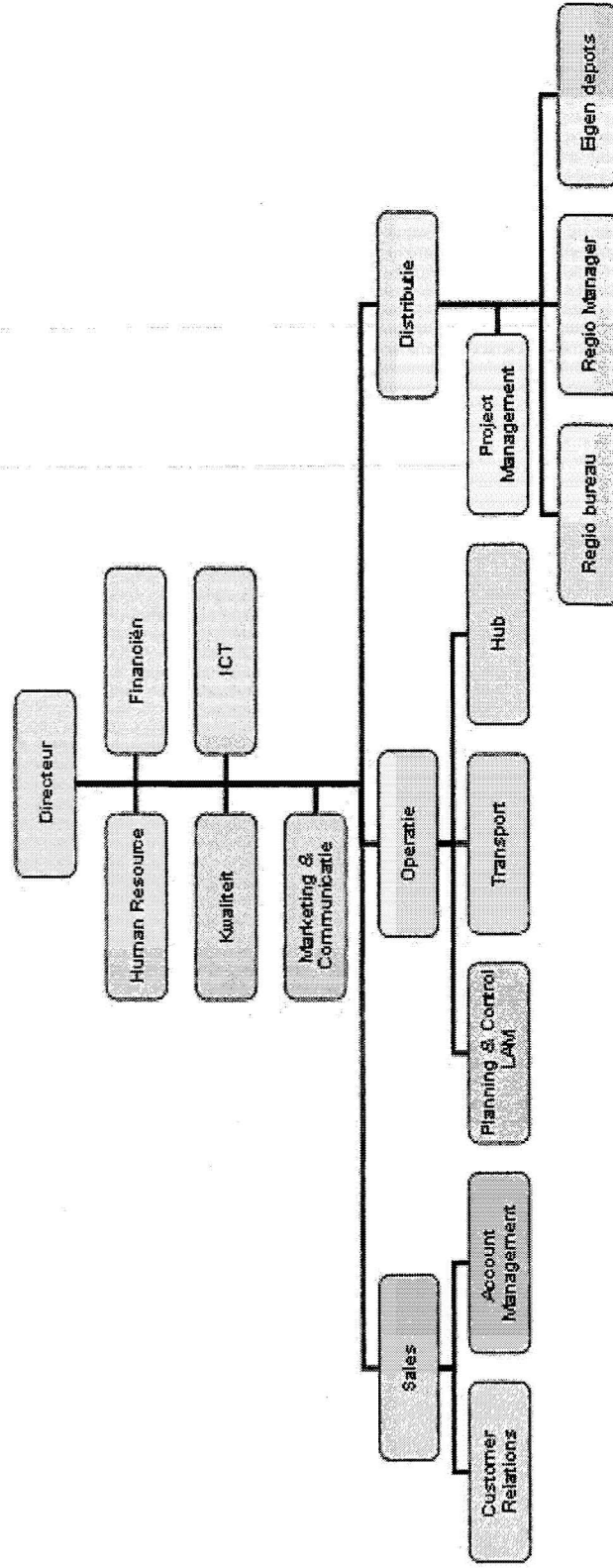
Afstudeerkandidaat: Rudolf Maas  
1<sup>st</sup>e Examiner: Janny van den Berg  
2<sup>de</sup> Examiner: Daan Kuipers  
Stagebegeleider: Peter Eden

13 mei 2005, Utrecht

## Bijlagen

|             |                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------|
| Bijlage 1:  | Organogram van het SMN.                         |
| Bijlage 2:  | Persberichten.                                  |
| Bijlage 3:  | Activiteitendiagram onderzoek.                  |
| Bijlage 4:  | Visgraatdiagram.                                |
| Bijlage 5:  | Enquête.                                        |
| Bijlage 6:  | Procesomschrijving.                             |
| Bijlage 7:  | Fysieke poststroom sorteer- en overslagcentrum. |
| Bijlage 8:  | Historie-gegevens.                              |
| Bijlage 9:  | Locatie oplaadpunten.                           |
| Bijlage 10: | Blijvendeopslag.                                |
| Bijlage 11: | Cirkeldiagramruimteverdeling SOC.               |
| Bijlage 12: | Plattegrond sorteer- en overslagcentrum.        |
| Bijlage 13: | Organogram logistiek account management.        |
| Bijlage 14: | Organogram sorteer- en overslagcentrum.         |
| Bijlage 15: | Personeelsverdeling SOC naar functie.           |
| Bijlage 16: | Personeelsverdeling naar deelproces.            |
| Bijlage 17: | Communicatiestromen.                            |
| Bijlage 18: | Informatiestroom via de communicatielijnen.     |
| Bijlage 19: | Oorzaakgevolg schema.                           |
| Bijlage 20: | Ruimteverdeling versus personeelsverdeling.     |
| Bijlage 21: | Optimalisering fysieke poststroom SOC.          |
| Bijlage 22: | Confrontatie afstudeerproject met studie.       |

Bijlage 1: Organogram van het SMN<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Bron: Databestand SMN.

## Bijlage 2      persberichten<sup>1</sup>.

### Liberalisering post mag niet wachten tot 2006

Publicatiedatum: 24/8/2004

### Liberalisering post mag niet wachten tot 2006

JOHN KUIPER EN LIEKE GERRITSEN

Het ministerie van Economische Zaken wil pas in 2006 stappen zetten in de liberalisering van de post om vervolgens in 2007 de markt volledig vrij te geven. Echter, de overheid wil ook dat de huidige marktpartijen nu ervaring opdoen. Om partijen die kans te bieden, kan de overheid niet vasthouden aan het plan om voor 2006 geen verdere liberaliseringsstappen te nemen; eerdere actie is noodzakelijk.

Momenteel heeft TPG Post het monopolie op het bezorgen van brieven met een gewicht lager dan 100 gram. EU-regelgeving verplicht om uiterlijk op 1 januari 2006 dit monopolie te verkleinen naar brieven tot 50 gram. In de recent verschenen Notitie Post stelt het ministerie van Economische Zaken voor om deze datum aan te houden. De keuze om tot 2006 te wachten met het verkleinen van het monopolie is opvallend, omdat in dezelfde Notitie Post wordt voorgesteld om in 2007 de Nederlandse postmarkt dan in één keer vrij te geven voor concurrentie.

De overheid moet inzien dat 2006 te laat is om het monopolie van TPG Post te verkleinen; de markt zal in dit geval immers slechts één jaar hebben om zich opnieuw in te richten om vervolgens in 2007 geheel te worden vrijgegeven. De overgang naar een monopolie van 50 gram dient zo snel mogelijk gemaakt te worden. Zoals in de Notitie Post zelf staat aangegeven, is het onzeker hoe de markt zich zal ontwikkelen wanneer deze verder wordt vrijgegeven. Een tussenstap naar een monopolie van 50 gram per 1 januari aanstaande biedt de mogelijkheid om eventuele fricties in die markt te signaleren en te werken aan oplossingen. Een geleidelijke overgang naar een volledig vrije markt leidt tot heldere marktwerking en het voorkomen van fouten die gemaakt zijn bij andere liberaliseringsprocessen in Nederland.

Het snel verlagen van de ondergrens van de markt is niet het enige dat op korte termijn moet gebeuren. Duidelijkheid over de definitie van 'drukwerk' en 'brieven' is eveneens essentieel. Momenteel is het zo dat TPG Post het monopolie heeft op poststukken die vallen onder de definitie van 'brieven'. Drukwerk (direct mail) is vrij voor concurrentie, ongeacht het gewicht van de poststukken.

In de praktijk blijkt het onderscheid tussen brieven en drukwerk niet gemakkelijk te maken. Zo oordeelde de rechter dit voorjaar dat door Selekt Mail Nederland rondgebrachte blanco belastingformulieren als 'brieven' moeten worden aangemerkt, in plaats van als drukwerk. Hierdoor werd het voor Selekt Mail Nederland onmogelijk belastingformulieren rond te brengen met een gewicht lager dan 100 gram. Onduidelijkheid over welke stukken onder het monopolie vallen en welke niet, heeft een remmende werking op het proces naar volledige liberalisering. Voor alle partijen is het bekend dat een volledig vrije markt het uiteindelijke doel van het postbeleid is. Hier zou in de praktijk ook naar moeten worden gehandeld. Een mogelijkheid is een experiment waarbij poststukken die tot de twijfelgevallen tussen brieven en drukwerk horen, vrij te geven voor concurrentie.

Postorganisaties moeten zich op soepele wijze kunnen voorbereiden op een volledig vrije markt. Zo kunnen situaties van ondoorzichtigheid, onduidelijkheid en oneerlijke concurrentie worden voorkomen. Als de vrije markt per 1 januari 2007 toch al vaststaat, past het niet langer in de tussentijd een rigide interpretatie van het begrip 'brieven' te blijven hanteren.

In het proces van liberalisering aansluiting blijven houden met omliggende landen is verstandig, maar niet als dat ten koste gaat van het uiteindelijke doel van de invoering van marktwerking. In Nederland is er duidelijk behoefte aan concurrentie op de postmarkt en hebben de huidige marktpartijen in goed overleg al veel operationele knelpunten opgelost. Het Nederlandse publiek en het nationale bedrijfsleven zouden er veel baat bij hebben als de overheid nu die stappen durft te nemen die later toch genomen moeten worden. De ruimte om tussen vandaag en 2007 te experimenteren is er. Laten we er gebruik van maken.

Mr J. Kuiper is managing director Selektmail Nederland. Drs L. Gerritsen studeerde af op postliberalisering en werkt bij public affairs Selektmail Nederland.

Copyright (c) 2004 Het Financieele Dagblad

---

<sup>1</sup> Bron: [www.selektmail.com](http://www.selektmail.com)



## Bijlage 2      Persberichten (5).

**Liberalisering post mag niet wachten tot 2006**

**Publicatiedatum: 24/8/2004**

**Liberalisering post mag niet wachten tot 2006**

JOHN KUIPER EN LIEKE GERRITSEN

Het ministerie van Economische Zaken wil pas in 2006 stappen zetten in de **liberalisering** van de post om vervolgens in 2007 de **markt volledig** vrij te geven. Echter, de overheid wil ook dat de huidige **marktpartijen** nu ervaring opdoen. Om partijen die kans te bieden, kan de overheid niet vasthouden aan het plan om voor 2006 geen verdere **liberaliseringsstappen** te nemen; eerdere actie is **noodzakelijk**.

Momenteel heeft TPG Post het monopolie op het bezorgen van brieven met een gewicht lager dan 100 gram. EU-regelgeving verplicht om uiterlijk op 1 januari 2006 dit monopolie te verkleinen naar brieven tot 50 gram. In de recent verschenen Notitie Post stelt het ministerie van Economische Zaken voor om deze **datum** aan te houden. De **keuze** om tot 2006 te wachten met het **verkleinen** van het monopolie is opvallend, omdat in dezelfde Notitie Post wordt voorgesteld om in 2007 de Nederlandse **postmarkt** dan **M** één keer vrij te geven voor concurrentie.

De overheid moet inzien dat 2006 te laat is om het monopolie van TPG Post te verkleinen; de **markt zal** in dit geval **immers** slechts één jaar hebben om zich opnieuw in te **richten** om **vervolgens** in 2007 geheel te worden vrijgegeven. De **overgang naar** een monopolie van 50 gram dient zo snel mogelijk gemaakt te worden. Zoals in de Notitie Post zelf staat aangegeven, is het onzeker hoe de markt zich **zal** ontwikkelen wanneer deze verder wordt vrijgegeven. Een tussenstap naar een **monopolie van 50 gram** per 1 januari aanstaande biedt de **mogelijkheid** om eventuele **facties** in die **markt** te **signaleren** **W** te werken aan oplossingen. Een geleidelijke overgang naar een volledig vrije markt leidt tot **heldere marktwerking** en het voorkomen van fouten die gemaakt zijn bij andere liberaliseringsprocessen in Nederland.

Het snel verlagen van de ondergrens van de markt is niet het **enige** dat op **korte termijn** moet gebeuren. **Duidelijkheid** over de **definitie van 'drukwerk'** en 'brieven' is eveneens **essentieel**. Momenteel is het zo dat TPG Post het monopolie heeft op **poststukken** die vallen onder de **definitie** van 'brieven'. Drukwerk (direct mail) is vrij voor **concurrentie**, ongeacht het gewicht van de poststukken.

In de **praktijk** blijkt het onderscheid tussen brieven en drukwerk niet gemakkelijk te maken. Zo oordeelde de rechter dit **voorjaar** dat door **Selekt Mail Nederland** **rondgebrachte blanco** belastingformulieren als 'brieven' moeten worden aangemerkt, in plaats van als drukwerk. Hierdoor werd het voor Selekt Mail Nederland onmogelijk **belastingformulieren** rond te brengen met een gewicht lager dan 100 gram. Onduidelijkheid over welke stukken onder het monopolie vielen en welke niet, heeft een remmende werking op het proces naar volledige **liberalisering**. Voor alle **partijen** is het bekend dat een volledig vrije markt het uiteindelijke doel van het postbeleid is. Hier zou in de praktijk ook naar moeten worden gehandeld. Een mogelijkheid is een experiment waarbij **poststukken** die tot de twijfelgevallen tussen **brieven** en drukwerk horen, vrij te geven voor concurrentie.

Postorganisaties moeten zich op soepele wijze **Bunnen** voorbereiden op een volledig vrije markt. Zo kunnen **situaties** van ondoorzichtigheid, onduidelijkheden en oneerlijke **concurrentie** worden voorkomen. Als de vrije markt per 1 januari 2007 toch al **vaststaat**, past het niet langer in de tussentijd een rigide interpretatie van het begrip 'brieven' te blijven hanteren.

In het proces van **liberalisering** **aansluiting blijven** houden met omliggende landen is verstandig, maar **niet** als dat ten koste gaat van het uiteindelijke doel van de **invoering** van **marktwerking**. In Nederland is er duidelijk behoefte aan concurrentie op de **postmarkt** en hebben de huidige marktpartijen in goed overleg al veel operationele knelpunten opgelost. Het Nederlandse publiek en het **nationale** bedrijfsleven zouden er veel baat bij hebben als de **overheid** nu die stappen durft te **nemen** die later toch genomen moeten worden. De **ruimte** om tussen vandaag 2007 te **experimenteren** is er. **Laten** we er **gebruik van maken**.

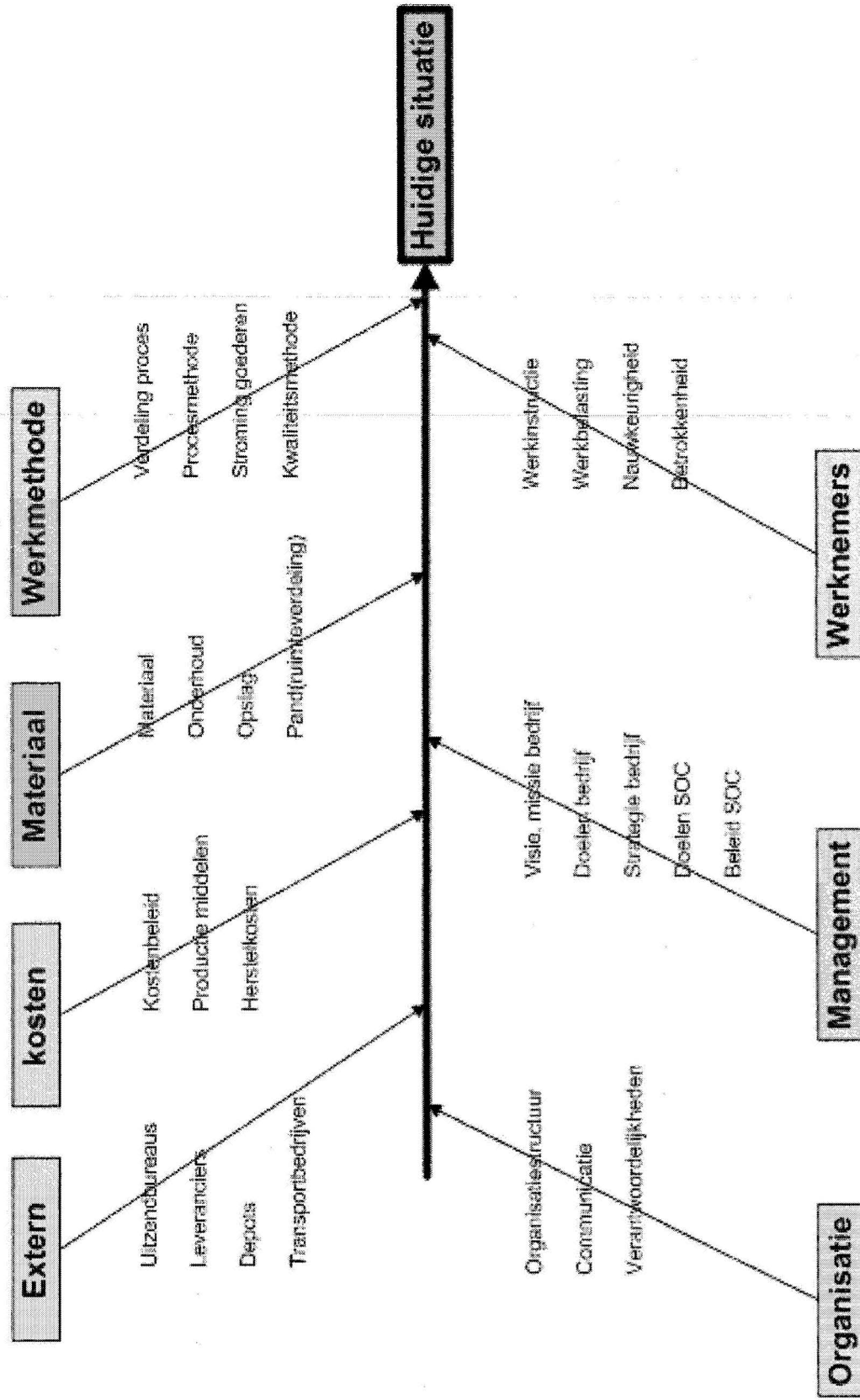
Mr J. Kuiper is managing director Selektmail Nederland. Drs L. Gerritsen studeerde af op **postliberalisering** en werkt bij **public affairs Selektmail Nederland**  
Copyright (c) 2004 Het Financieele Dagblad

Bijlage 3: Activiteitendiagram onderzoek<sup>1</sup>.

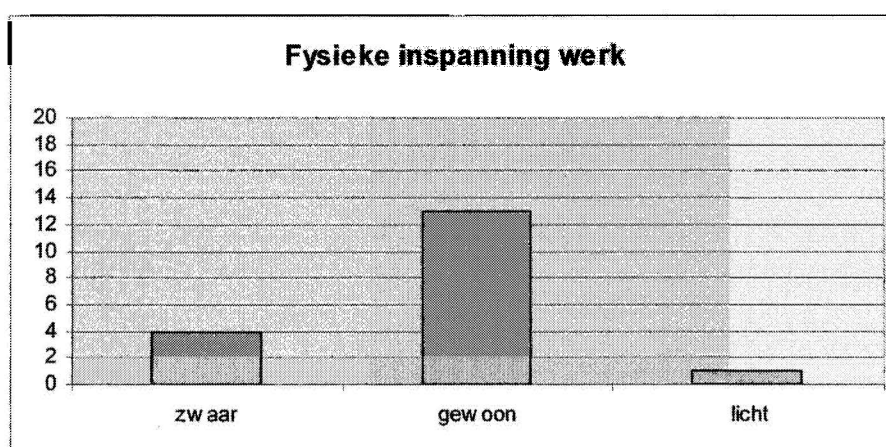
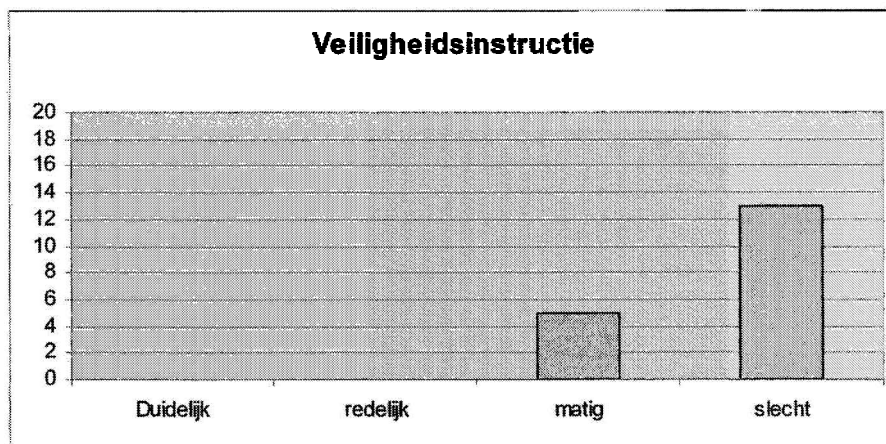
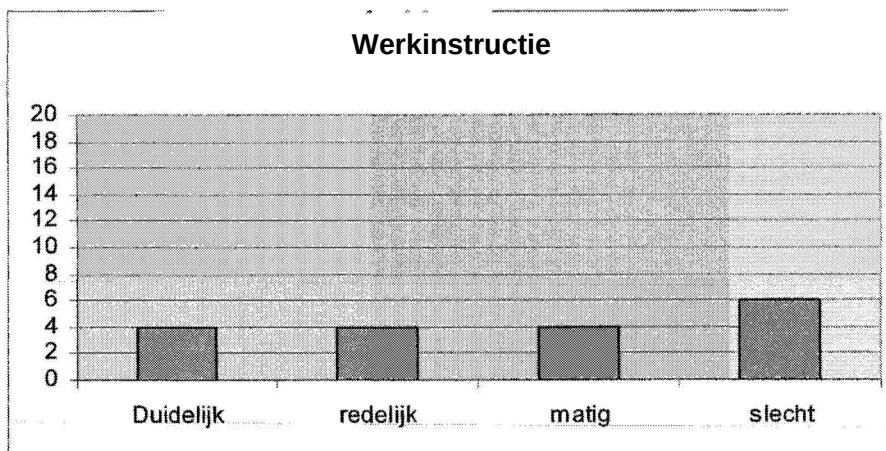
| fase                                 | Activiteiten                                                                                                        | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Planning fase                        | Opstellen plan van aanpak                                                                                           |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|                                      | Literatuur Onderzoek                                                                                                |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Onderzoek fase                       | Interviews, waarnemingen en metingen van het huidige interne proces, het communicatie proces en de productiekosten. |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|                                      | Inventariseren van de problemen.                                                                                    |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| definiëring fase<br>Huidige situatie | Het in kaart brengen van het huidige interne proces, communicatiestroom en productiekosten.                         |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|                                      | Het structureren van de problemen.                                                                                  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Analyse fase                         | Analyseren van de huidige situatie.                                                                                 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Ontwerp fase                         | Ontwerpvoorstellen opstellen om de problemen op te lossen.                                                          |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Realisatie fase                      | Implementatie.                                                                                                      |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Presentatie                          | Presenteren van het onderzoek binnen het bedrijf.                                                                   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Evaluatie fase                       | Evaluatie met de bedrijfsbegeleider.                                                                                |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

<sup>1</sup> Literatuur: Praktisch projectmanagement 1 (2001).

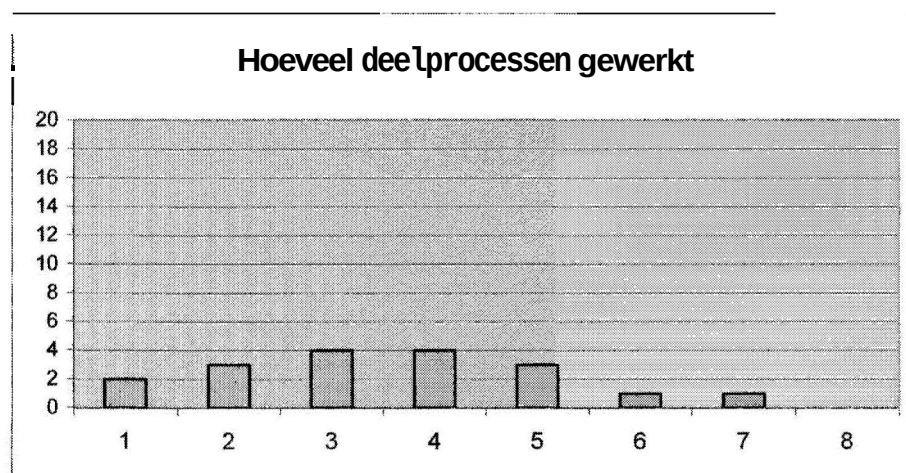
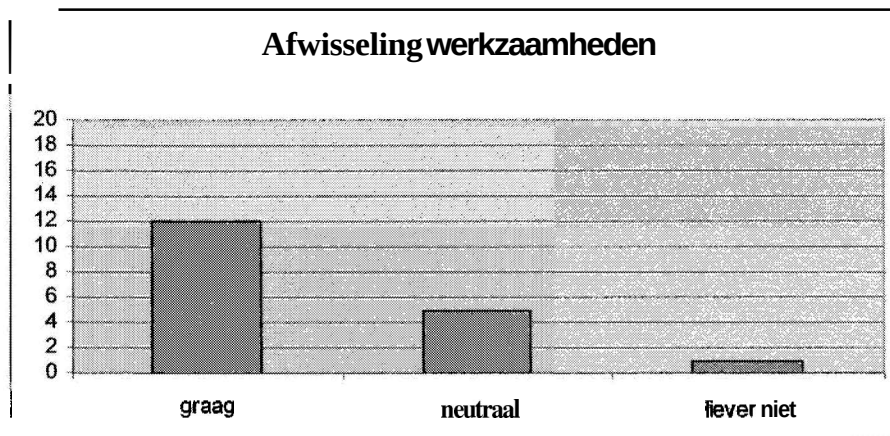
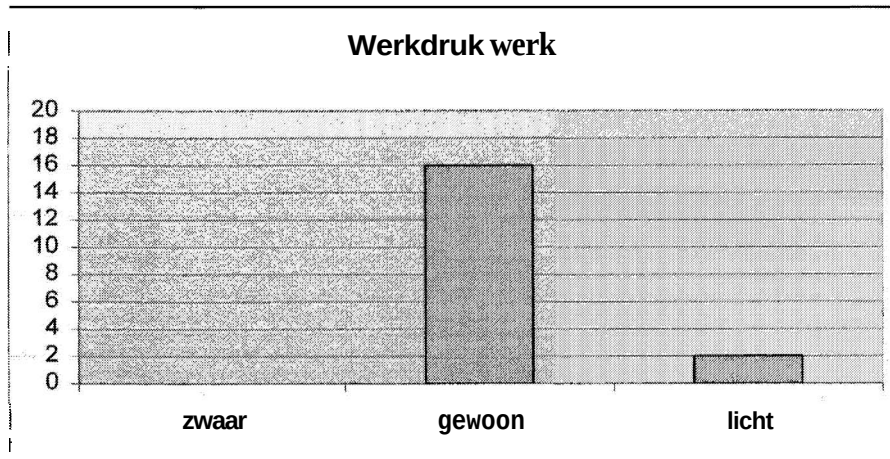
Bijlage 4: Visgraatdiagram.



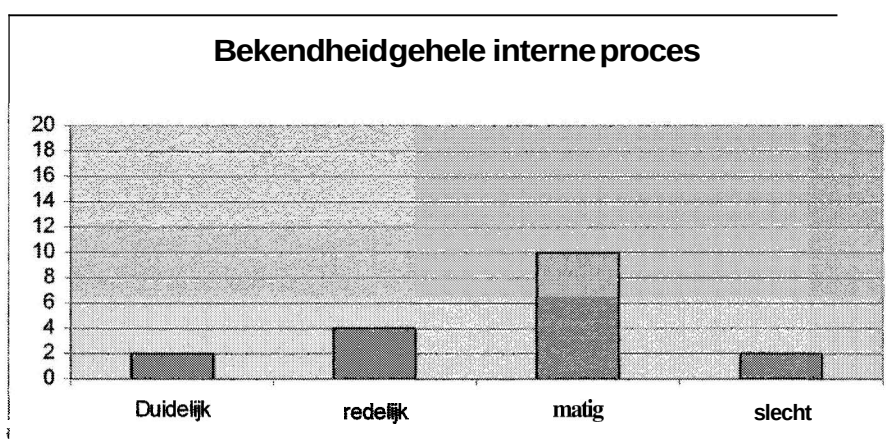
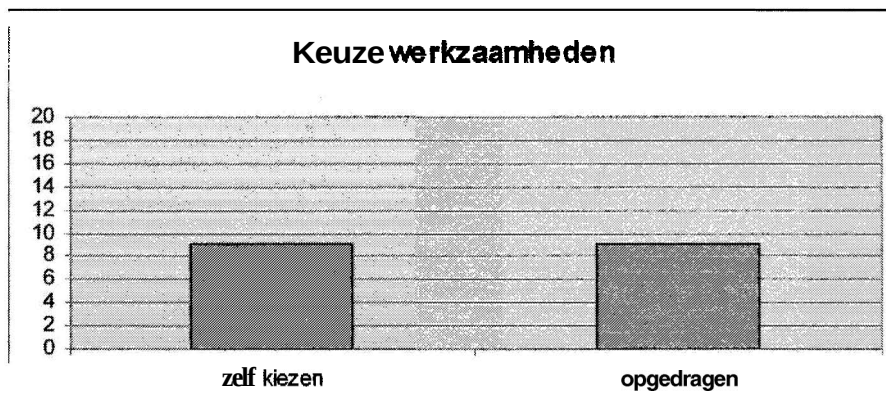
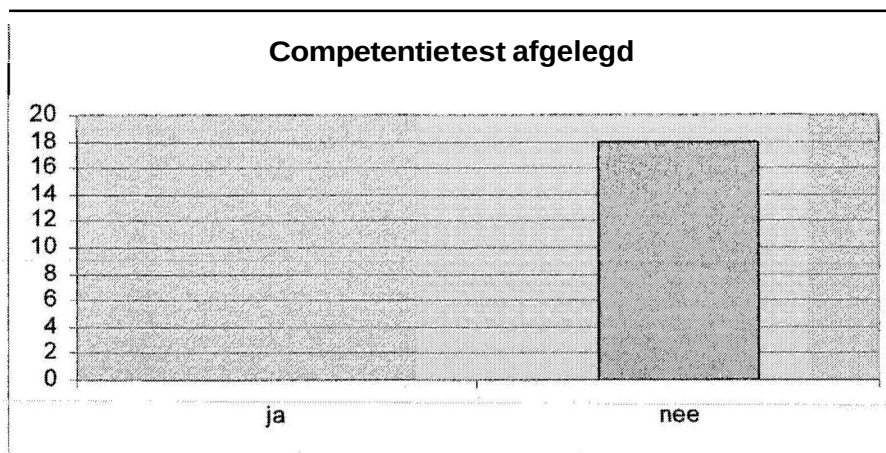
## Bijlage 5: Enquête.



**Bijlage 5: Enquête (2).**



### Bijlage 5: Enquête(3).





Bijlage 6: Procesomschrijving.

| proces                            | sorteer-en overslagcentrum                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | huidige situatie                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| deelproces binnenkomst            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                      |
| input                             | werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | output                                                                                               |
| post<br>(pallets / rolcontainers) | <b>stap 1 algemeen</b><br>order zoeken in promo<br>checken op meerdere sessienummers<br>controleren of alle sessienummers aanwezig zijn<br>- Nee, contact met LAM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | voorgesorteerde post<br>(pallets)                                                                    |
|                                   | <b>stap 2 ingangscontrole bestand aanmaken in access</b><br>1> juiste slag invullen<br>2> naam mailing / klant invullen<br>(kopieren uit promo)<br>3> datum (automatisch aangemaakt.<br>4> ordernummer 1 invoeren<br>5> sessienummers noteren (meerdere nummers<br>in opmerking veld invullen)<br>83 opgegeven oplage uit promo invullen<br>7> opgegeven stuks gewicht invullen<br>8> per transporteenheden totaal gewicht invullen<br>9> transport eenheid invullen<br>10> transport verpakking invullen<br>11> stuks gewicht invullen<br>12> ontvangst begeleidings formulier invullen<br>voor de ingangscontrole | ongesorteerde post<br>(pallets en rolcontainers)<br><br>ongedeelte post<br>(pallets / rolcontainers) |
|                                   | <b>stap 3</b><br><b>postbussen</b><br>1> postbussen sorteren naar order.<br>2> postbussen tellen (bij grote hoeveelheden wegen<br>om de juiste aantallen te bepalen)<br>3> aantal postbussen invoeren in ingangscontrole<br>bestand<br>4> oplage controleren of het 100% is<br>- Marge van 2% is toegestaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | duitse post mbf                                                                                      |
|                                   | <b>duitse post mbf</b><br>1> splitsen in E, G, parcel en postbussen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | postbussen                                                                                           |
|                                   | <b>voorgesorteerde post</b><br>1> blaadje schrijven met select vracht codes en<br>op pallet leggen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                      |

Bijlage 6: Procesomschrijving (4).

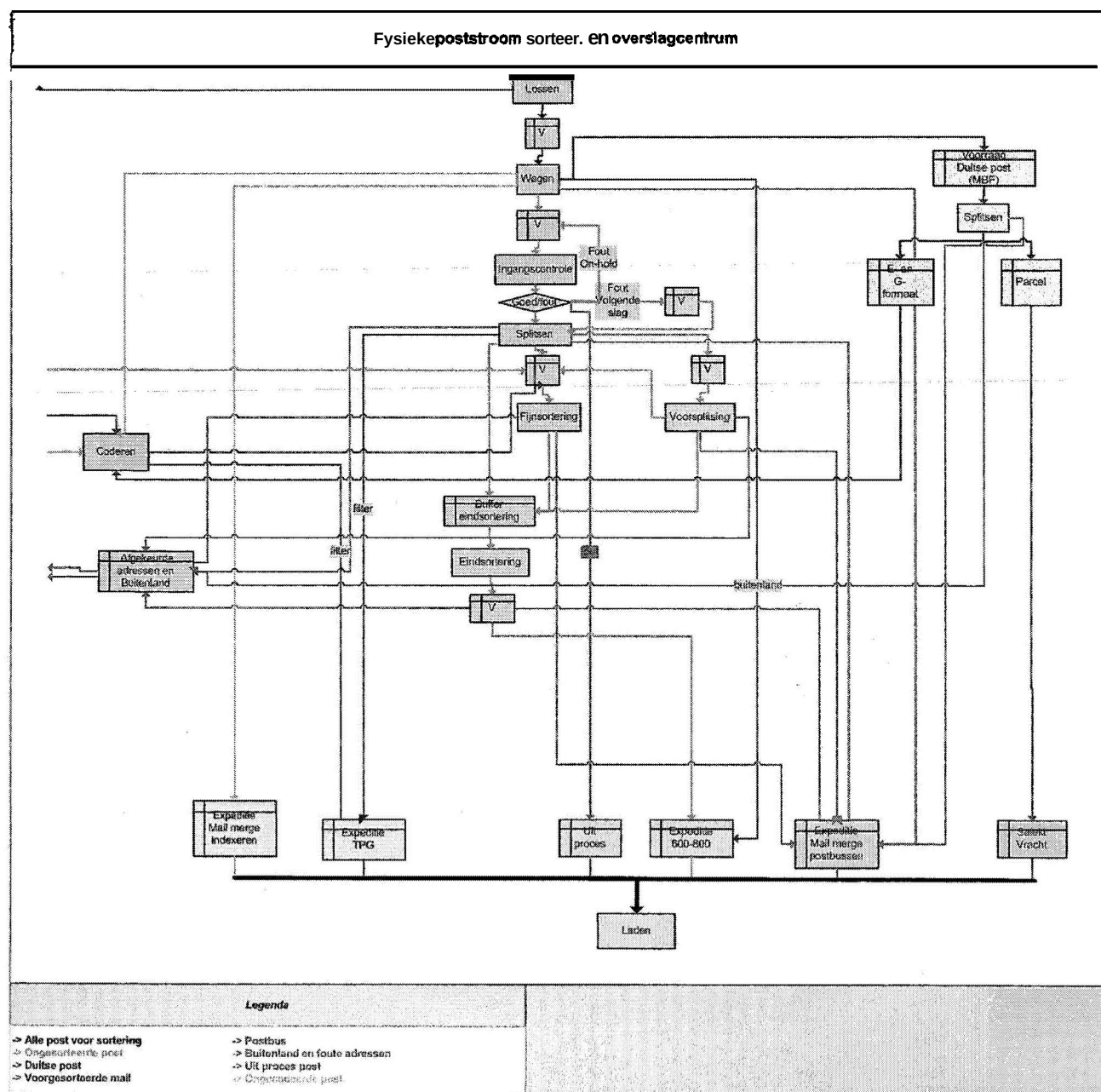
| proces                                                                   |  | sorteer-en overslagcentrum                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | huidige situatie                                                        |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                         |  |
| deelproces voorsplitsing                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                         |  |
| input                                                                    |  | werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | output                                                                  |  |
| Ongesorteerde post<br>Met bundels of bakken<br>(pallets / rolcontainers) |  | Stap 1 algemeen<br>1> 2 opstellingen opbouwen van rolcontainers voor:<br>- de 7 hoofd sorteer opstellingen<br>- de bonte bundels<br>- de postbussen<br>- buitenland en foute adressen<br>- (1 opstelling voor bundels en 1 opstelling voor bakken)<br>2> handgeschreven blaadjes in rolcontainer plakken met inhoud aanduiding. |  | gesorteerde post naar<br>hoofd sorteer<br>opstelling<br>(rolcontainers) |  |
|                                                                          |  | rolcontainers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                         |  |
|                                                                          |  | Stap 2<br>voorsplitsen bundels<br>1> bundels checken op:<br>- depo code<br>- bonte bundel<br>- postbussen<br>- buitenland en foute adressen<br>2> bundels plaatsen in de juiste container.                                                                                                                                      |  | postbussen<br>(rolcontainer)                                            |  |
|                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | bonte bundels<br>(rolcontainer)                                         |  |
|                                                                          |  | Voorsplitsen bakken<br>1> bakken cheken op<br>- depo code<br>- bonte bundel<br>- postbussen<br>- buitenland en foute adressen<br>2> bakken plaatsen in de juiste container.                                                                                                                                                     |  | buitenland en foute<br>adressen<br>(rolcontainer)                       |  |
|                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | plastic en karton                                                       |  |
|                                                                          |  | Stap 3 restafval<br>Restafval splitsen in:<br>- pallets (opstapelen naar soort pallet)<br>- karton<br>- plastic                                                                                                                                                                                                                 |  | stappels pallets                                                        |  |



**Bijlage 6: Procesomschrijving (5).**

| proces                                                                                                                                | sorteer-en overslagcentrum                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | huidige situatie                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| deelproces fijnsortering                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                   |
| input                                                                                                                                 | werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | output                                                                                                                                                                                            |
| <p>ongesorteerde post (bonte bundels) met bundels of bakken / rolcontainers)</p> <p>sorteerfouten in bakken (duitse rolcontainer)</p> | <p><b>stap 1</b><br/> <b>bontebunels / bonte bakken</b><br/>           1&gt; bundels open maken en storten in de juiste stortbak<br/>           2&gt; insorteren naar depo<br/>           3&gt; leeghalen van depovakjes in kleine plastic bakken<br/>           4&gt; bakken plaatsen op rollerband</p> <p><b>sorteerfouten</b><br/>           1&gt; bakken storten in de juiste stortbak<br/>           2&gt; insorteren naar depo<br/>           3&gt; leeghalen van depovakjes in kleine plastic bakken<br/>           4&gt; rood briefje met aanduiding sorteerfout in bak leggen<br/>           5&gt; bakken plaatsen op rollerband</p> <p><b>stap 2 controle</b><br/>           1 a bakken op de band controleren:<br/>               - rustige dagen 100% controle<br/>               - drukke dagen 33% controle</p> <p><b>stap 3 voorsplitsen bakken</b><br/>           1&gt; plastic bakken voorsplitsen in de 7 hoofd sorteer groepen<br/>           2&gt; aantal bakken tellen per voorgesplitste rolcontainer<br/>           3&gt; aantallen noteren</p> <p><b>stap 4 restafval</b><br/>           restafval splitsen in:<br/>               - pallets<br/>               - karton<br/>               - plastic</p> <p>postbussen<br/>           -&gt; verzamelen in container</p> <p>buitenland en foute adressen<br/>           -&gt; verzamelen in grote bakken</p> | <p>gesorteerde gast naar hoofd sorteer opstelling (rolcontainers)</p> <p>postbussen (rolcontainer)</p> <p>buitenland en foute adressen (rolcontainer)</p> <p>plastic en karton</p> <p>pallets</p> |

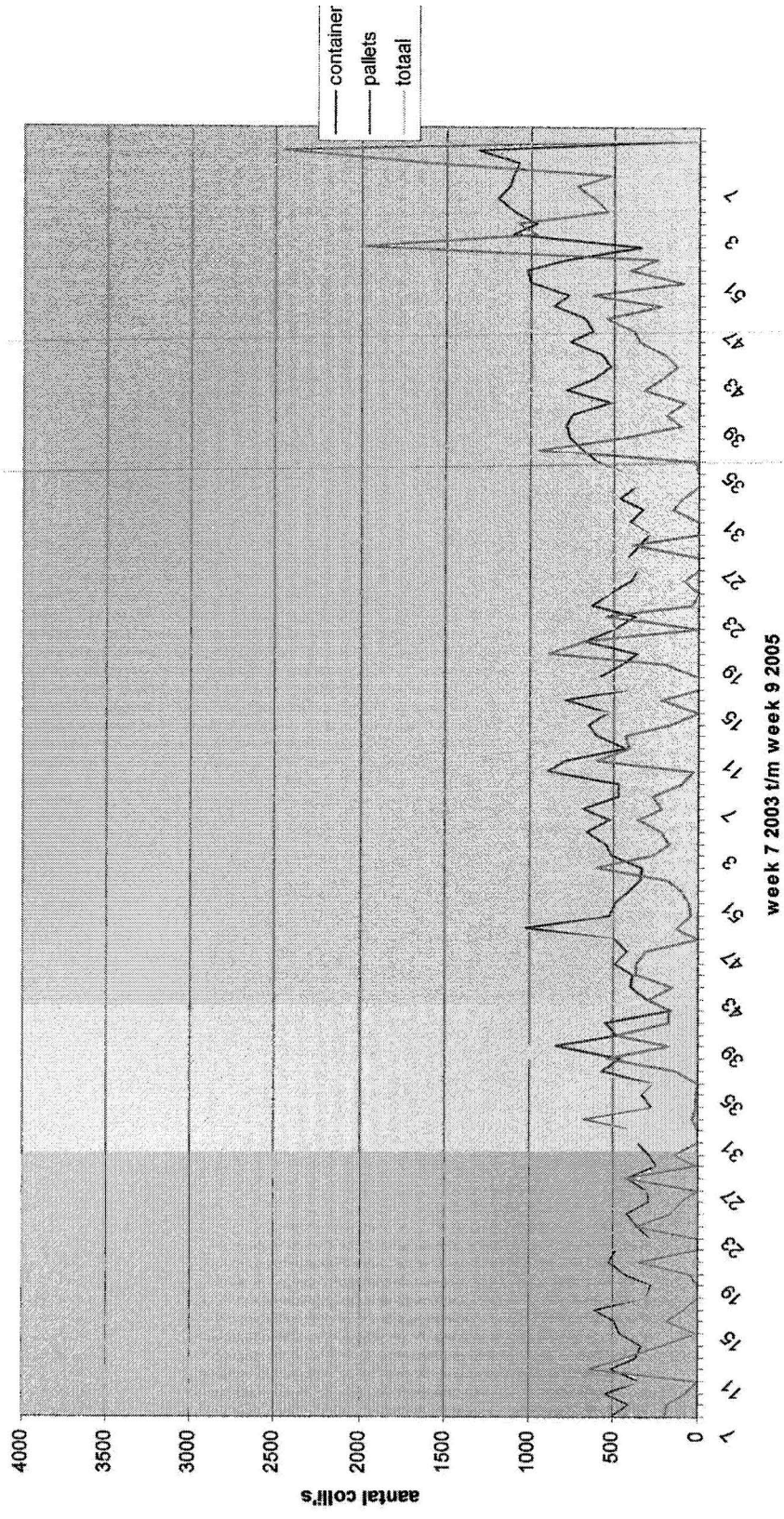
**Bijlage 7: fysieke poststroomsorteer- en overslagcentrum.**



[illegible]

**Bijlage**      **Historie gegevens<sup>1</sup>**

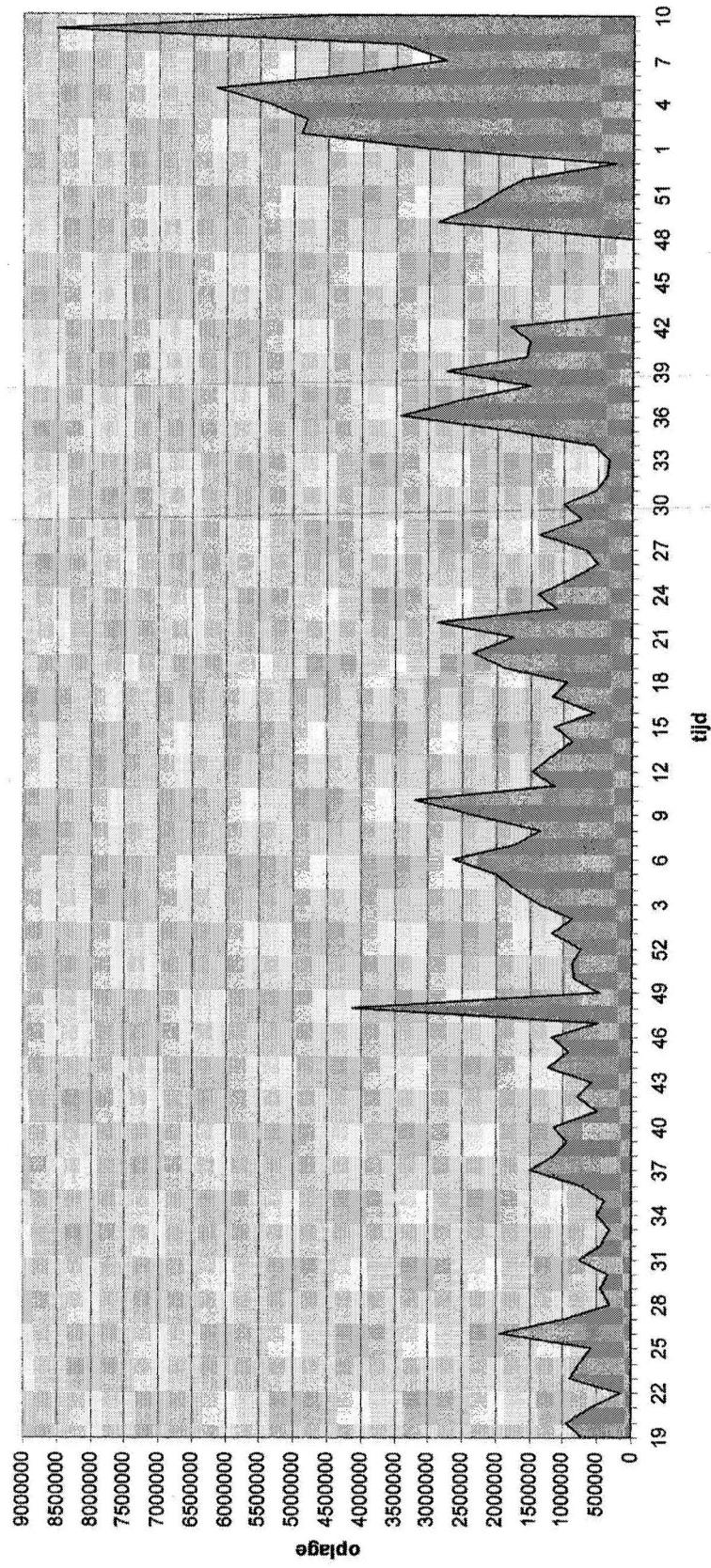
**Aantal colli's per week**



<sup>1</sup> Bron: Databestand SMN.

Bijlage 8: Historie gegevens (2)<sup>2</sup>.

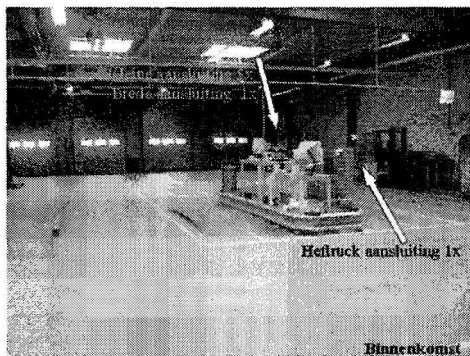
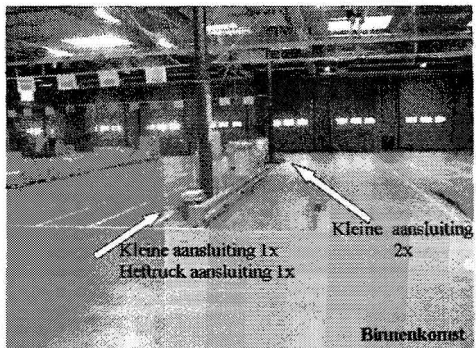
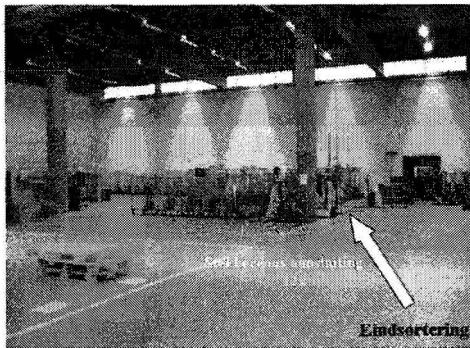
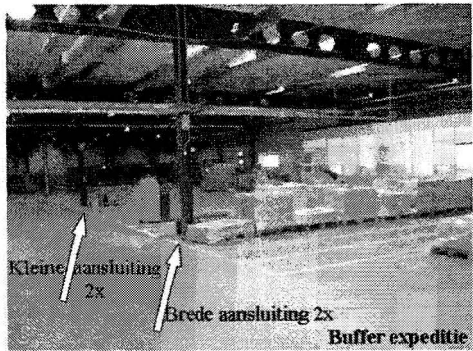
Oplage overzicht per week

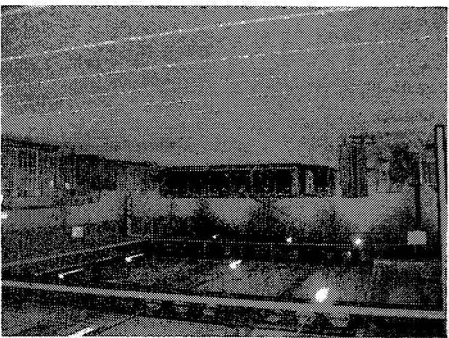


<sup>2</sup> Bron: Databestand SMN.



## Bijlage 9 Locatie oplaadpunten.





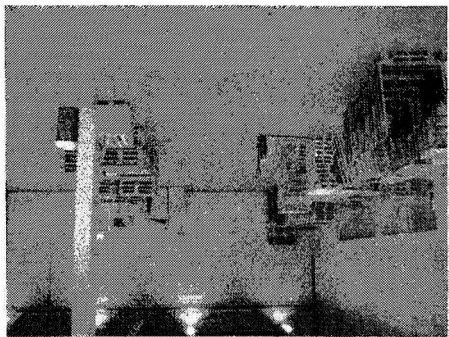
B4



B3



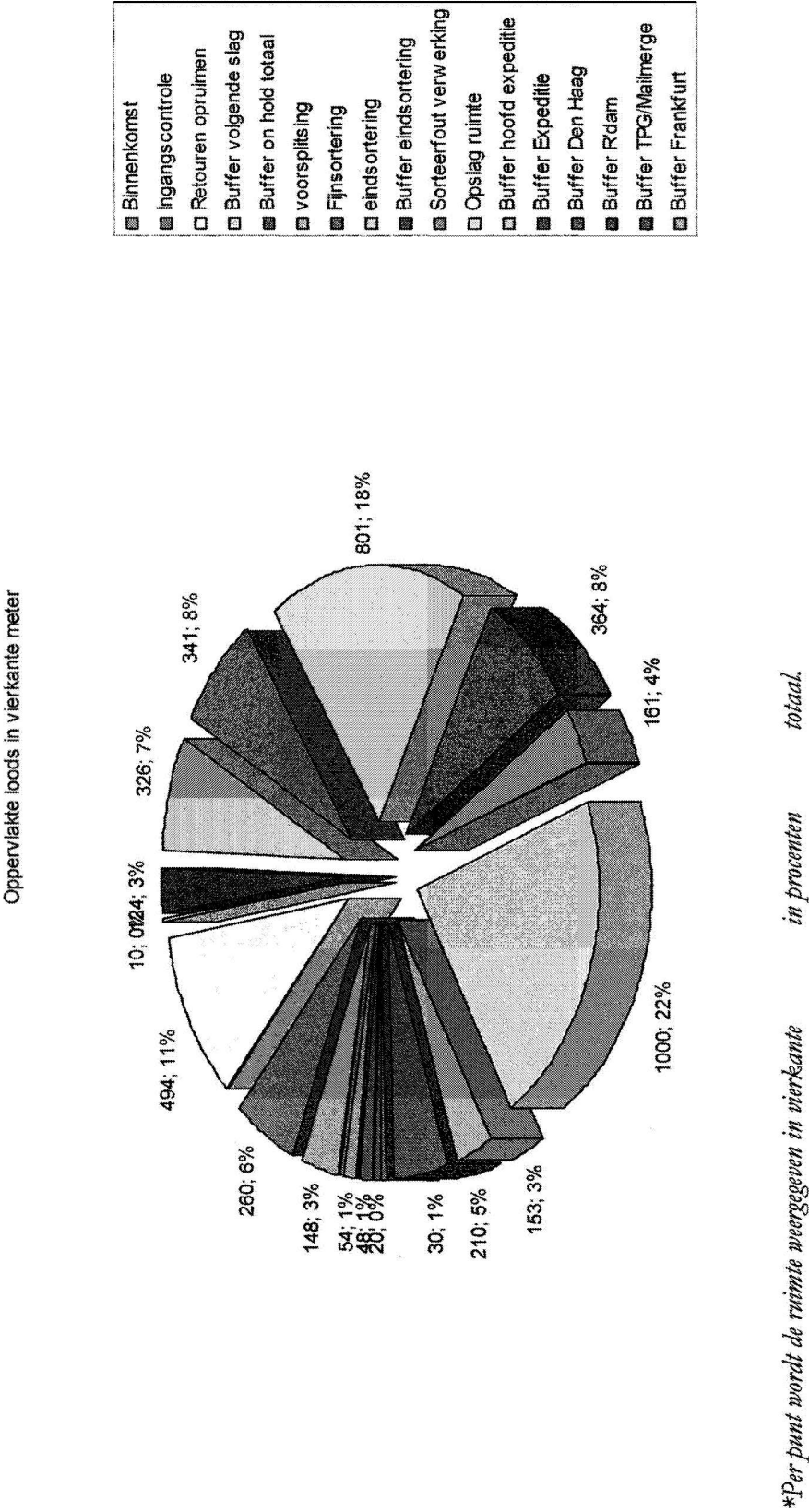
B2



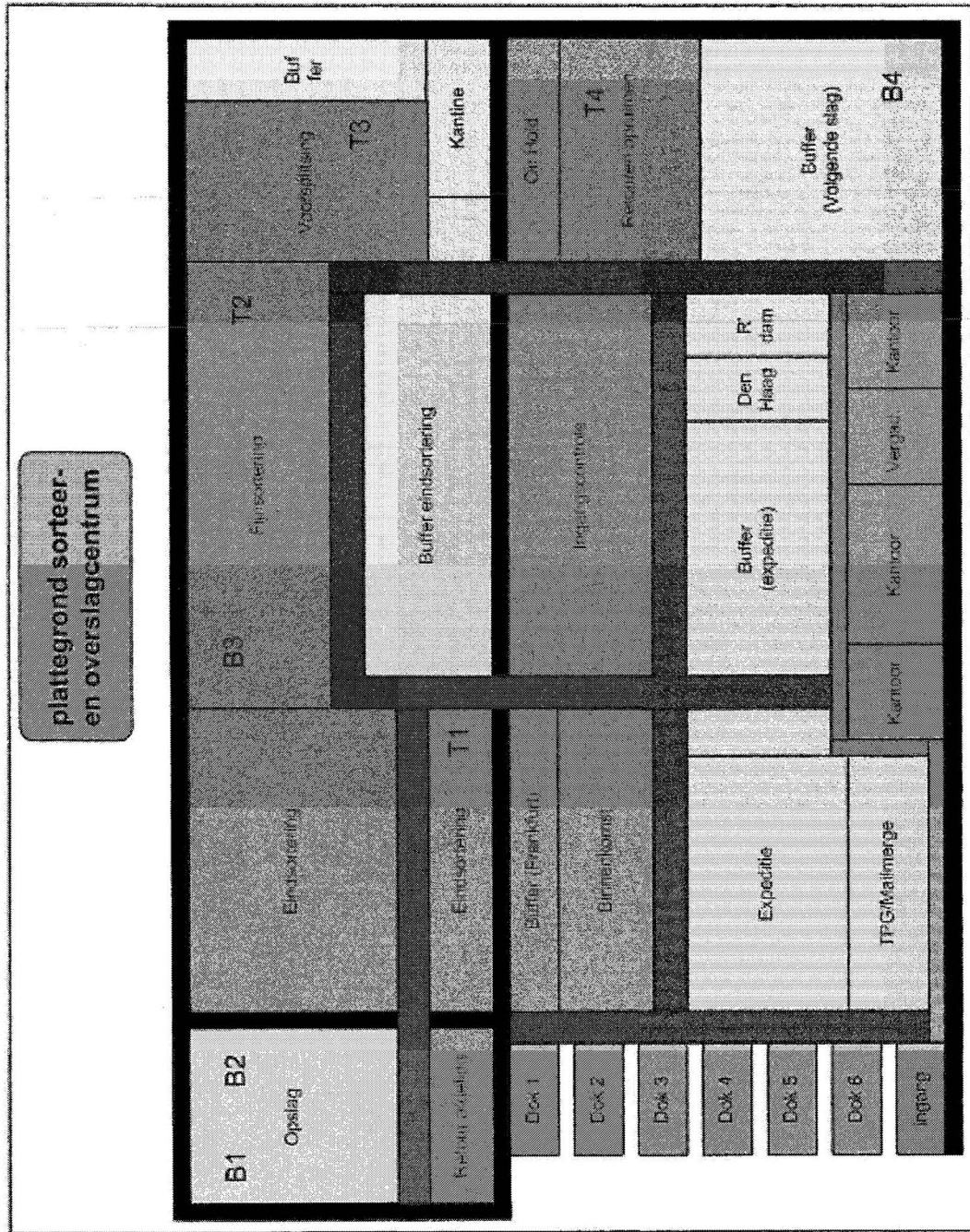
B1



Bijlage 11: Cirkeldiagram ruimteverdeling SOC.

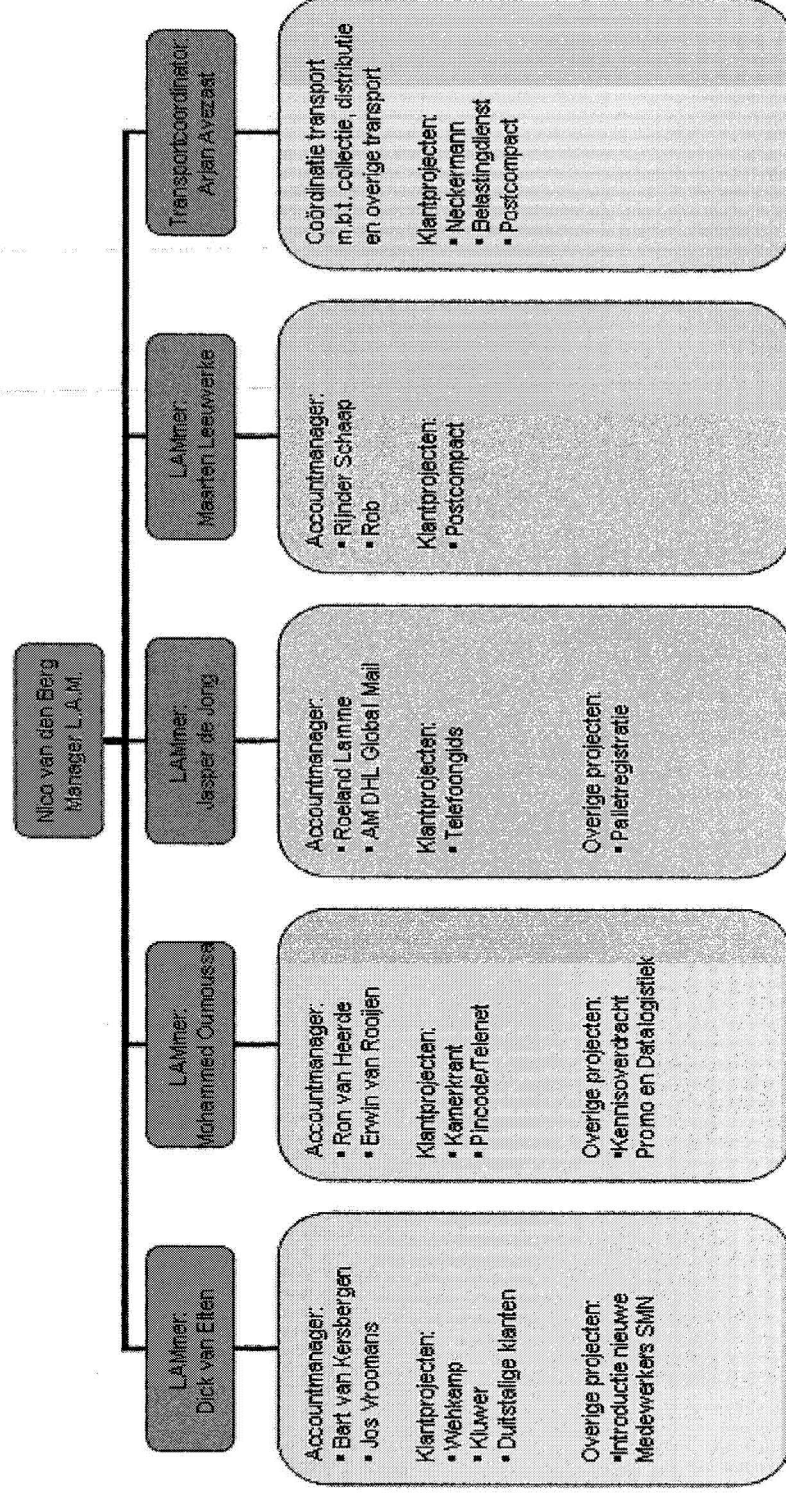


Bijlage 12: Plattegrond sorteer- en overslagcentrum.



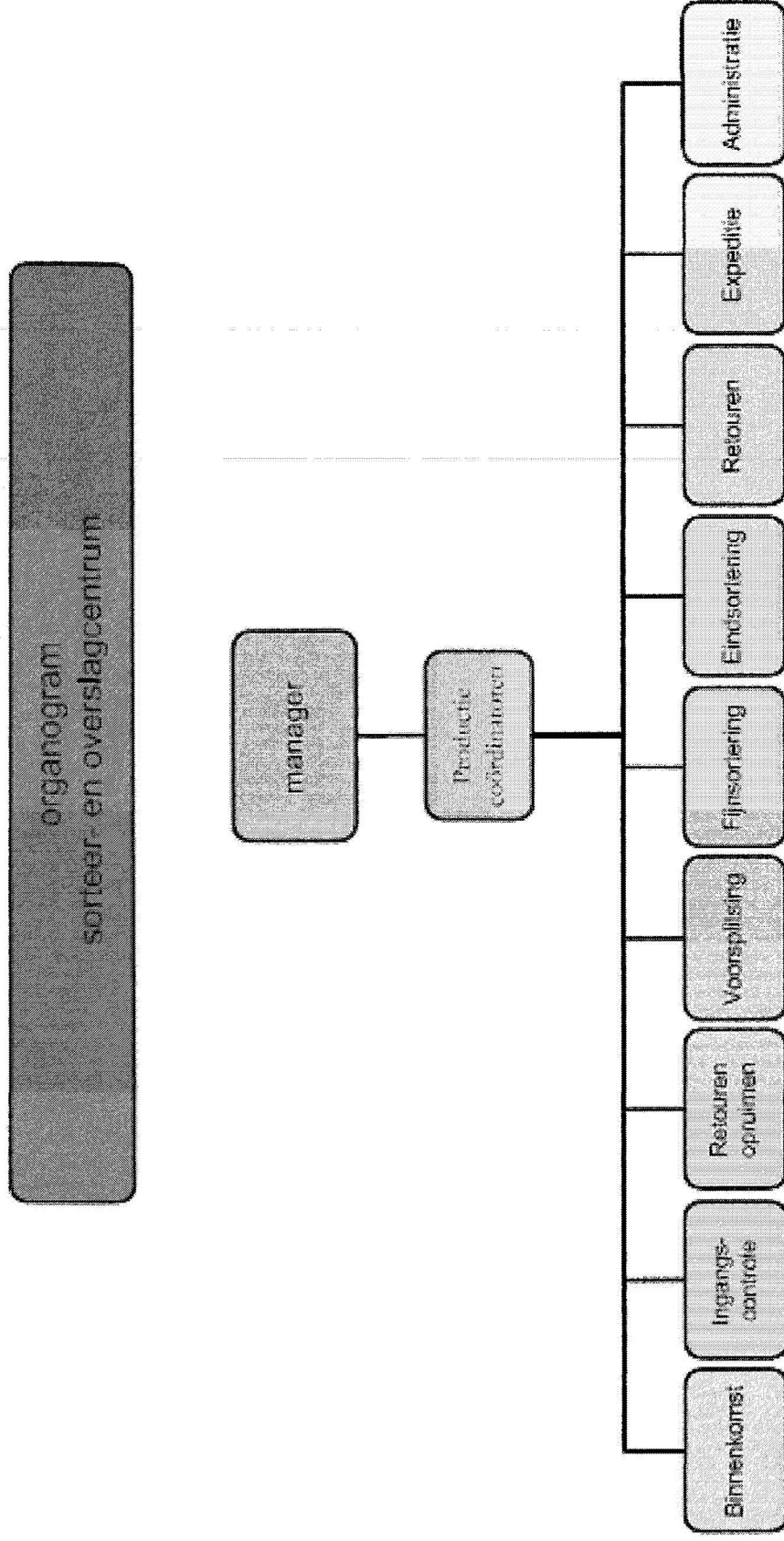
Bijlage 13: Organogram logistiek account management<sup>1</sup>.

# LAM afdeling

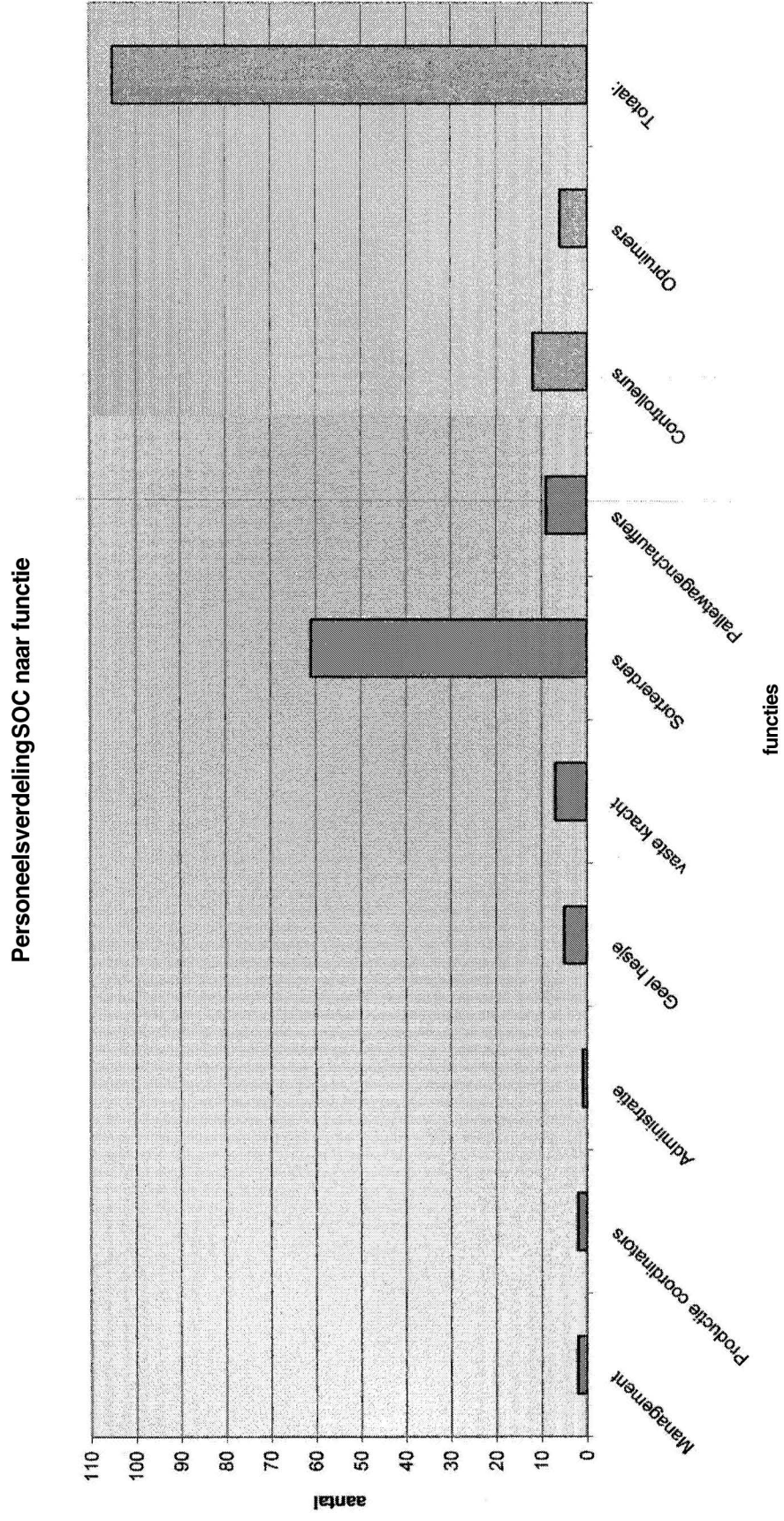


<sup>1</sup> Bron: Databestand SMN.

**Bijlage 14: Organogram sorteer- en overslagcentrum.**

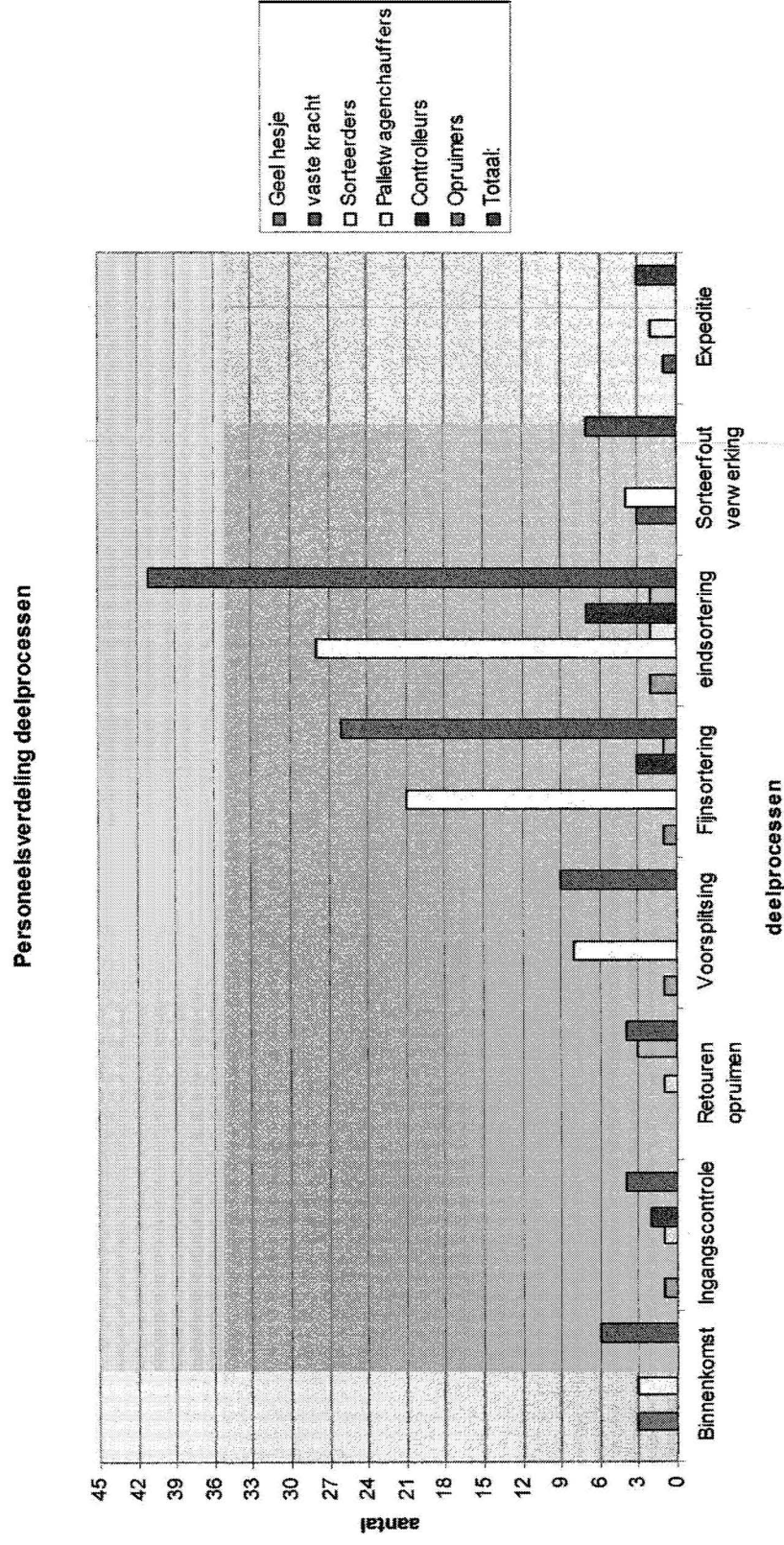


**Bijlage 15: Personeelsverdeling SOC naar functie.**





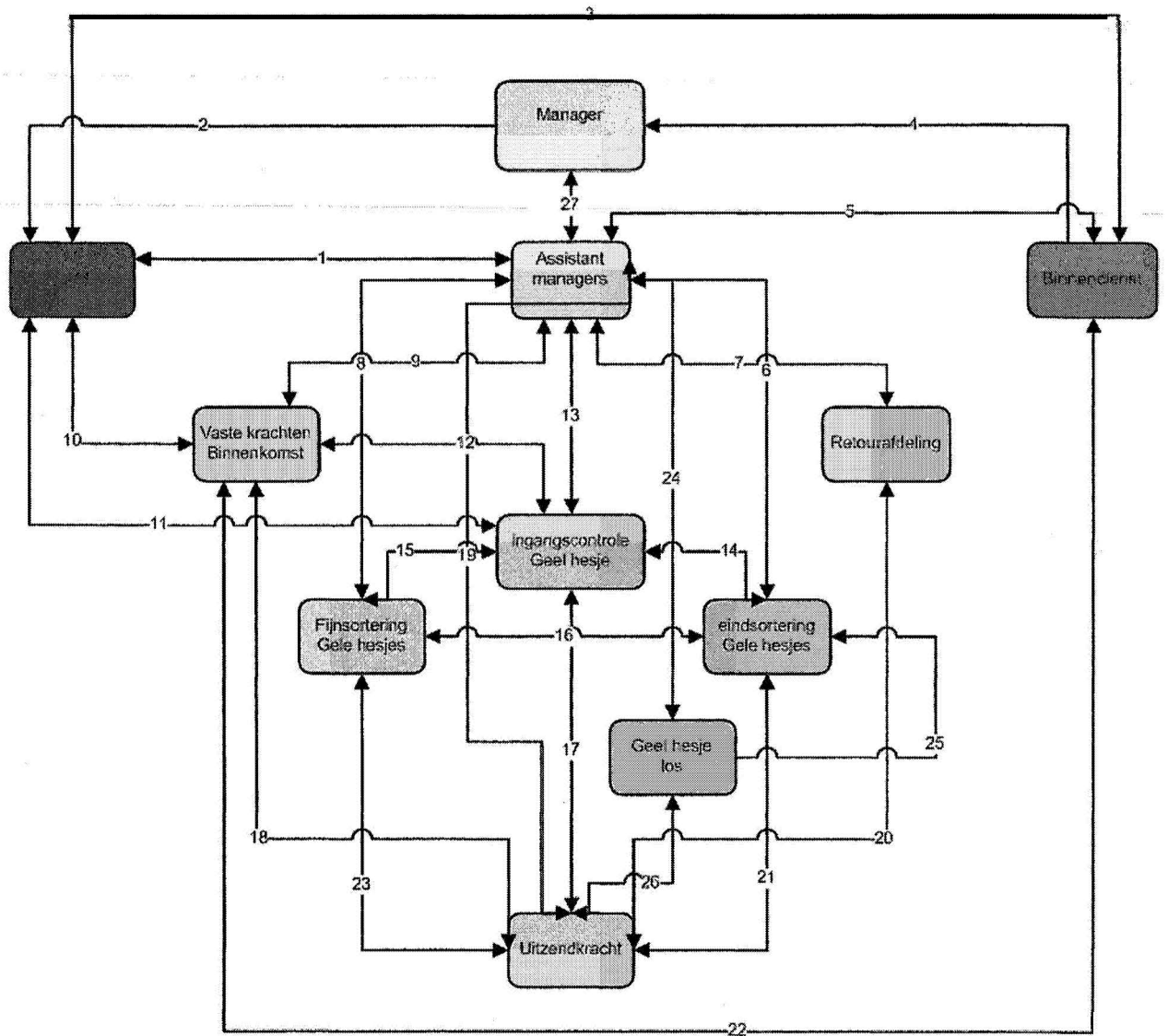
Bijlage 16: Personeelsverdeling naar deelproces.





**Bijlage 17: Communicatiestromen.**

**Communicatiestromen  
(exclusief overleg)**



## **Bijlage 18: Informatiestroom via de communicatielijnen.**

### **1. Tussen productiecoördinatoren en LAM.**

- o Wat **voorgesorteerd** opdrachten zijn.
- o Bij afwijkende/ onbekende opdrachten.
- o Als er nog grote opdrachten niet in promo staan.
- o **Afhaalopdracht** vanuit LAM voor de volgende dag.
- o Herstelwerkzaamheden.
- o Oplage niet compleet, splitsen.

### **2. Manager HUB naar LAM.**

- o Grote bijzonderheden van opdrachten.

### **3. Tussen BIDI en LAM.**

- o Verwerking van **buitenlandse** post.
- o Als er bijzonderheden zijn van een opdracht. BIDI geeft dat door aan **ingangscontrole**.
- o Splitsen van een opdracht, bij bijzonderheden **opdracht**. Anders **niet**

### **4. BIDI naar manager.**

- o Speciale opdrachten, waar grote bijzonderheden mee **zijn**.

### **5. Tussen BIDI en productiecoördinatoren.**

- o Herstelwerkzaamheden wel of niet herstellen. Beslissing ligt bij binnendienst.
- o Slechte aflevering.
- o Als **opdrachten** niet binnen gekomen zijn.
- o **Oplage** tekorten.

### **6. Tussen geel hesje eindsortering en productiecoördinatoren.**

- o Sturing.
- o Prioriteiten volgorde postsortering.
- o **Extra** klussen bij te **weinig** werkzaamheden.
- o Wel of niet eerder naar huis sturen.
- o Problemen met uitzendkrachten bespreken.
- o **Materiaal** problemen.
- o Werkwijze proces.

### **7. Tussen productiecoördinatoren en retourafdeling.**

- o Interne beslissingbevoegdheid retourafdeling.

## **Bijlage 18: Informatiestroom via de communicatielijnen (2).**

### **8. Tussen gele hesjes ~~fijsortering~~ en productiecoördinatoren.**

- o Voortgangproces.
- o Twijfel bestemmingopdracht.
- o Prioriteit van post ~~verwerking~~.
- o Hoeveelheid kasten die in gebruik worden genomen.
- o Als er herstelwerkzaamheden gedaan moeten worden.
- o Extra opstelling ~~voorsortering~~, of afbreken opstelling.
- o Problemen met ~~uitzendkrachten~~ bespreken.
- o Werkwijze proces.

### **9. Tussen productiecoördinatoren en vaste kracht binnenkomst.**

- o Aangeven als er een directe ~~uitvoering~~ van prioriteit opdrachten ~~is~~.
- o Rij afwezigheid en soms ook bij aanwezigheid.
  - o Als er een fout wordt geconstateerd bij binnenkomst.
    - Niet in promo.
    - Fout in gewicht.
    - Sessienummer niet compleet.
  - o Als er iets fout is met de stuksniveau.
  - o Slechte ~~aanlevering~~.
  - o Ongecodeerde opdrachten.
  - o Wijzigingen in uitgangsformulier.

### **10. Tussen LAM en vaste kracht binnenkomst.**

- o Als er een fout wordt geconstateerd bij binnenkomst
  - o Niet in promo.
  - o Fout in gewicht.
  - o Sessienummer niet compleet
- o Opdrachten voor verkeerd slag binnengekomen.
- o Als er iets fout is met het stuksniveau.
- o Slechte ~~aanlevering~~.
- o Ongecodeerde opdrachten.
- o Wijzigingen in uitgangsformulier.

### **11. Tussen ingangscontrole geel hesje naar LAM.**

- o Als ~~er~~ een te hoge fout percentage is geconstateerd.
- o Als er iets fout is met de ~~stuksniveau~~.
- o Wat de oplossingen / beslissingen zijn voor fout
- o Wijzigingen in filter voor Duitse post.

**Bijlage 18: Informatiestroom via de communicatielijnen (3).**

**12. Tussen vaste krachten binnenkomst en geel hesje ingangscontrole.**

- o Doormiddel van een blaadje aangeven wat de status van een opdracht is.
- o Bij onduidelijkheden.

**U. Tussen productiecoördinatoren en geel hesje ingangscontrole.**

- o Bij grote hoeveelheden, waar veel hersteluren in gaat zitten.
- o Als er een te hoge fout percentage is geconstateerd.
- o Als er iets fout is **met** de stuksniveau.
- o Wat de oplossingen/ beslissingen zijn voor fout.
- o Oplage niet compleet, wel of niet door.

**14. Tussen geel hesje eindsortering en geel hesje ingangscontrole.**

- o Hoeveel opdrachten er nog binnenkomen.
- o Extra personeel voor grote controle opdrachten.

**15. Tussen gele hesjes fijsortering en geel hesje ingangscontrole.**

- o Informatie over vrijgegeven opdracht.
- o Wanneer en hoeveel bonte bundels nog komen.
- o Uitvoering herstelwerkzaamheden.
- o Keuze **richting** van post.

**16. Tussen geel hesje eindsortering en gele hesjes fijsortering.**

- o Verdeling personeel.
- o Meldingen **maken** bij foute voorsplitsing of fijsortering.
- o **Overleg** of pallets naar voorsplitsing gaan.

**17. Tussen geel hesje ingangscontrole en uitzendkrachten.**

- o **Geel** hesje is aanspreekpunt.
- o Werkinstructies.
- o Aangeven **waar pallets / rolcontainers** heen moet.
- o Aangeven wat gecontroleerd moet worden en de uitslag doorgeven.

**18. Tussen vaste krachten binnenkomt en uitzendkrachten.**

- o Wat gelost en geladen **kan** worden.
- o Wat gewogen kan worden.
- o **Waar** het neergezet moet worden.

**Bijlage 18: Informatiestroom via de communicatielijnen (4).**

**19. Tussen uitzendkrachten en productiecoördinatoren.**

- o Aan- en afmelden.
- o Vragen om werk voor door de week
- o Bij incidenten, probleemgesprekken.

**20. Tussen vaste kracht retourafdeling en uitzendkrachten.**

- o Uitleg werkzaamheden.
- o Sturing.

**21. Tussen geel hesje eindsortering en uitzendkrachten.**

- o Geel hesje is aanspreekpunt.
- o Werkinstructies.
- o Verdeling uitzendkrachten.
- o Sturing werkzaamheden.

**22. Tussen BIDI en vaste krachten binnenkomst.**

- o Als BIDI informatie wilt weten **over** de aankomst van een opdracht.
- o Bijzonderhedenopdracht in opmerking veld invoeren **ingangsformulier**.

**23. Tussen geel hesje fijnsortering en uitzendkrachten.**

- o Geel hesje is aanspreekpunt.
- o Werkinstructies.
- o Verdeling uitzendkrachten.
- o Sturing werkzaamheden.
- o Toespreken bij fouten.

**24. Tussen productiecoördinatoren en geel hesje los.**

- o Aan- en afmelden.
- o Kwaliteitscijfers.
- o Uren planning.
- o Huishoudklusjes.
- o Overleg voor wijzigingen in proces.
- o Informatie werkvloer naar assistent doorgeven.
- o **Overleg afvoer** containers naar expeditie.

**25. Los geel hesje naar eindsortering.**

- o Doorgeven van wijzigingen in proces.
- o Doorgeven welke **afvoer** containers naar expeditie.

**Bijlage 18: Informatiestroom via de communicatielijnen (5).**

**26. Tussen los geel hesje en uitzendkrachten.**

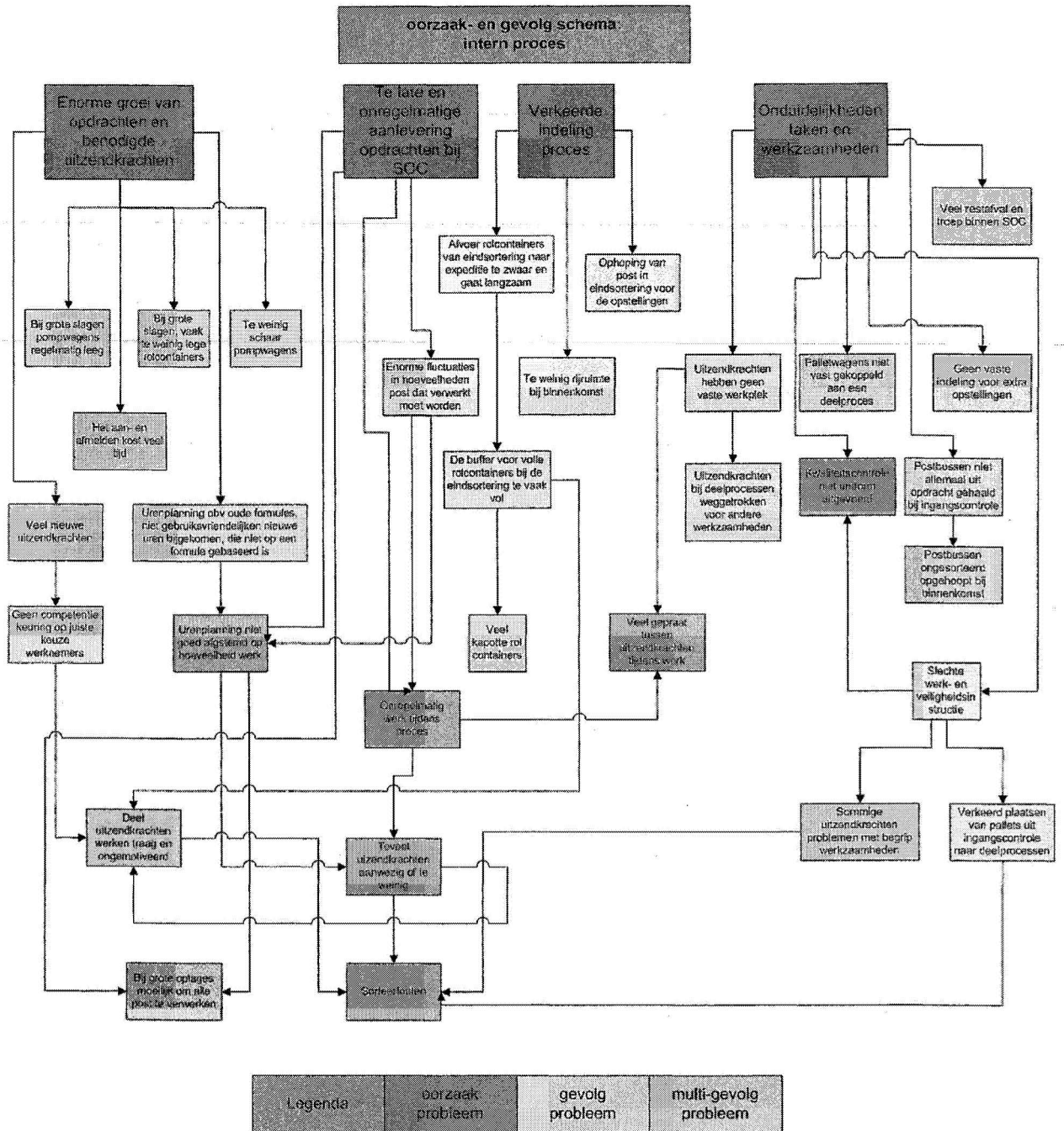
- o Geel hesje is aanspreekpunt.
- o Aan- en afmelden.
- o Aanspreken uitzendkrachten op naleven veiligheidsaspecten.
- o Algemene uitleg proces en werkinstructies.

**27. Tussen manager en productiecoördinatoren.**

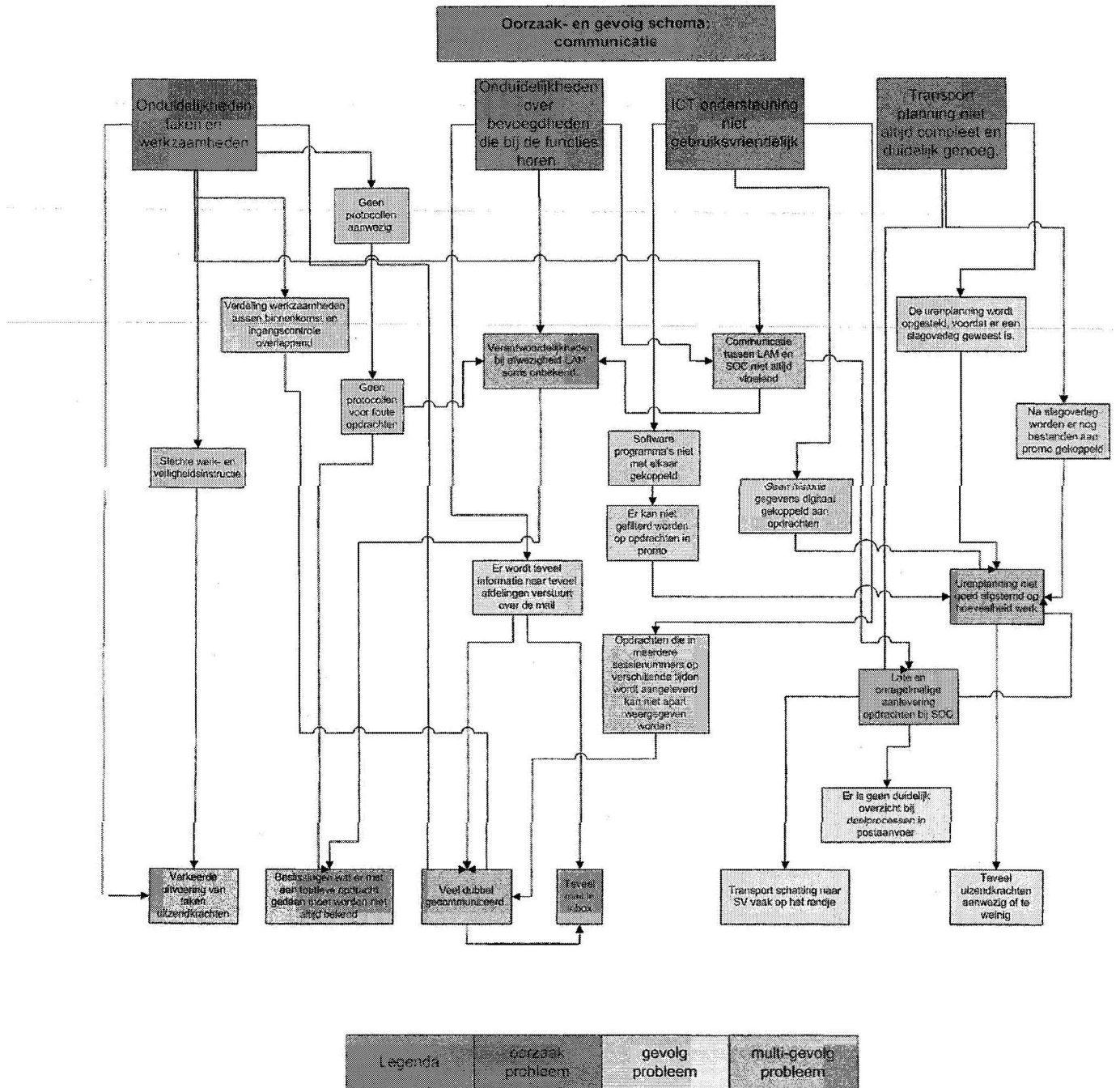
- o Planning uren.
- o Foute opdrachten.
- o Wijzigingen werkwijze proces.
- o Bijzonderheden
- o Algemene zaken.
- o Beleidsaspecten.
- a Personele bezetting vast personeel.
- o Kwaliteit uitzendkrachten
- o Materiaal.
- o Financiën.



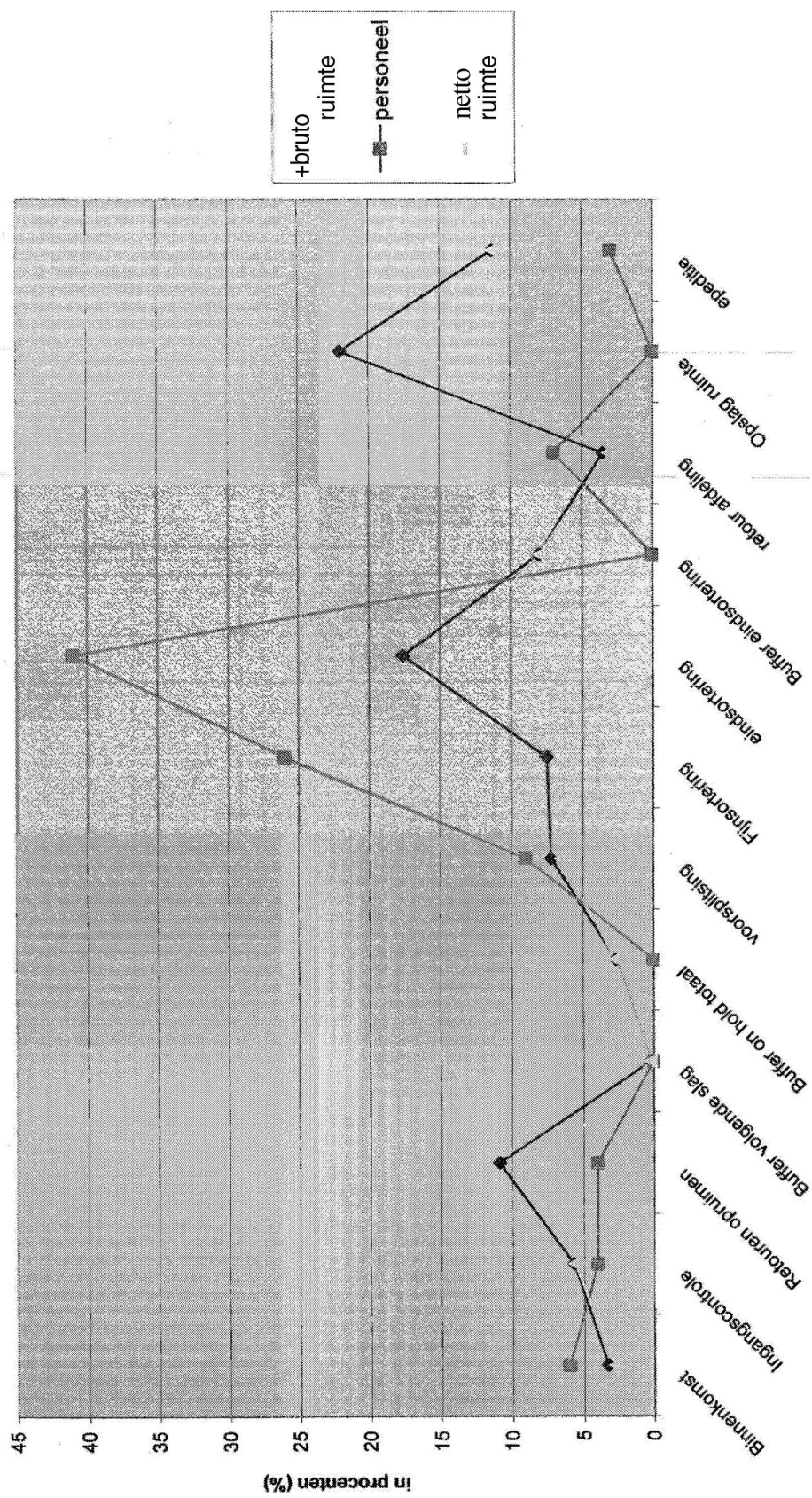
## Bijlage 19: Oorzaakgevolg schema.



## Bijlage 19: Oorzaakgevolg schema 2.



# Bijlage Ruimteverdeling versus personeelsverdeling.



## **Bijlage 2: Confrontatie afstudeerproject met studie.**

Allereent wil ik **aangeven** wat ik als positief **ervaren** heb tussen mijn afstudeerprojecten de opleiding. Het aanpakken van problemen op een **structurele wijze** is vaak getraind bij de opleiding **Business Engineering (BE)**, waardoor ik veel ervaring heb opgedaan om mijn **afstudeeronderzoek** goed aan te **kunnen** pakken. Binnen stage lopen en projecten **opstellen** worden veel aspecten behandeld die binnen het bedrijfsleven ook echt aan de orde komen. Hierdoor was ik goed voorbereid op mijn afstudeerproject.

Wat minder goed aansloot is de algemene kennis die wordt opgedaan binnen de opleiding. RE is een **zeer** breed georiënteerde opleiding, waardoor veel aspecten binnen het bedrijfsleven behandeld worden. Hierdoor waren naast de algemene vaardigheden maar een paar vakken welke **mij** goed ondersteunten hebben, gedurende mijn afstudeerproject, namelijk **procesmanagement**, logistiek, **verbetermanagement**, **bedrijfskunde**, communicatie en financiën. Wat BE wel sterk maakt is, **dat** er veel kennis **aanwezig** is **van** veel onderwerpen. Hierdoor is het mogelijk vanuit meerdere interdisciplinaire aspecten tegen een bedrijf aankijken. Het kost alleen veel tijd om gedetailleerd inzicht te **verkrijgen** van bepaalde **bedrijfsactiviteiten**.

Tijdens mijn afstudeerscriptie wordt beoordeeld op wetenschappelijke onderbouwing, zoals het koppelen aan literatuur, opzoeken en vergelijken van soortgelijke onderzoeken en deze toepassen op de huidige **problematiek**. Dit is nauwelijks behandeld tijdens mijn **studieperiode**. Alles moest goed onderbouwd worden, maar of dat gedaan werd met eigen argumenten, literatuurmodellen of theorieën **maakte destijds** niet zoveel uit.

Ook de vele **trainingen** met **betrekking** tot presentaties, **gespreksvoering** en interviews hebben mij goed geholpen gedurende mijn **afstudeerperiode**. Dit heeft ertoe geleid dat ik de nodige vaardigheden goed heb ontwikkeld en dat interviews en gesprekken soepel verlopen.

Wat ik ook sterk vond binnen BE is dat goed wordt aangegeven hoeveel aspecten een rol spelen binnen organisaties. Hierdoor heb ik geleerd om breed naar problemen te **kijken**. **Dit** heeft mij ook geholpen bij mijn afstudeerproject, waarbij procesmatige, materiele, personeels en organisatorische aspecten een grote rol speelde bij de problematiek. Problemen ontstaan vaak **niet** door één **oorzaak**, maar **zijn** vaak een **combinatie** van verschillende oorzaken. Door de verscheidenheid van **bedrijfsaspecten**, wordt het **bedrijfsleven interessanter**.