



**‘Op juiste momenten
logistieke kennis en
slagkracht inbrengen’**

Veenstra|fritom verzorgt al langere tijd de supplierlogistiek van beddenfabrikant Auping. Bewust is er gekozen voor een partnership, een nauwer samenwerkingsverband. Dit stelt beide partijen namelijk in staat om meer waarde toe te voegen aan hun ketenprocessen.



Is we de maakindustrie voor Nederland willen behouden, moeten we slimmer gaan produceren. En dat betekent nogal wat, ook voor de positie van de logistiek dienstverlener ten opzichte van zijn opdrachtgever. Dat vindt Wessel Veenstra, algemeen directeur van Veenstralfritom. Hij stelt: 'Een logistiek dienstverlener dient een partnership aan te gaan met zijn klanten. Om überhaupt met ze in gesprek te raken, maar ook om op de juiste momenten logistieke kennis en slagkracht in te kunnen brengen.' Wat Veenstra daar concreet mee bedoelt, wordt direct duidelijk bij beddenfabrikant Auping in Deventer, waarvoor Veenstralfritom al langere tijd de supplierlogistiek verzorgt.

Distributieactiviteiten verleggen

In Deventer beheert Veenstralfritom een eigen distributiecentrum, dat door vijftien leveranciers wordt voorzien van de grondstoffen die Auping nodig heeft om zijn bedden te fabriceren. Twee keer per dag rijdt Veenstralfritom vanuit dit distributiecentrum met de voor die dag benodigde grondstoffen naar de productielocatie van Auping, heen en terug een totale afstand van zo'n 8 kilometer. 'Door op deze manier te werken, op basis van dit warehouseconcept van Veenstralfritom, voorkomen we suboptimalisatie op onze productielocatie én kunnen we ons volledig richten op datgene waarin we goed zijn: het maken van bedden', aldus Luc Kikkert, supply chain manager bij Auping. Hij vervolgt: 'Wij streven ernaar om zo lean mogelijk te opereren. Dat betekent onder meer dat we activiteiten die geen of onvoldoende waarde toevoegen willen elimineren. Dit leidde in een eerdere fase al tot het afstoten van enkele productielocaties, om er uiteindelijk één in Deventer over te houden. Tevens wilden we onze voorraden op onze productielocatie minimaliseren, door de hieraan gelieerde distributieactiviteiten te verleggen, de keten in. Dit deel pakt Veenstralfritom nu voor ons op. De levering van onze eindproducten – bedden en matrassen – naar onze klanten doen we vervolgens weer in eigen beheer.'

Toch een risico

Veenstralfritom overtuigde Auping met name op twee punten, zo vertelt Kikkert desgevraagd. 'Toen we hadden besloten dat we de supplierlogistiek wilden uitbesteden, zijn we in gesprek gegaan met een aantal logistiek dienstverleners, waaronder Veenstralfritom. Wij waren eigenlijk direct gecharmeerd van dit Friese familie-

bedrijf, dat – net zoals wij – innovatief vermogen koppelt aan een hands-on mentaliteit. Wat uiteindelijk de definitieve doorslag gaf, was dat ze al eerder voor cv-ketelfabrikant Nefit Bosch, dat ook hier in Deventer is gevestigd, ervaring hadden opgedaan met het distributieconcept dat wij voor ogen hadden. En niet onbelangrijk: ze waren bereid te investeren in een public warehouse in de nabijheid van onze productielocatie. Dat was voor Veenstralfritom toch een – bewust genomen – risico.'

Minutieus proces

Ondanks de eerder opgedane ervaringen bij Nefit Bosch, was voor Veenstralfritom direct helder dat er maatwerk aan te pas moest komen om de distributieactiviteiten voor Auping optimaal te kunnen verrichten. Fokke Rosier, supply chain manager bij Veenstralfritom, vertelt: 'Natuurlijk konden we de blauwdruk van onze operatie voor Nefit Bosch tot op bepaalde hoogte hergebruiken. Maar vervolgens zie je al snel dat de werkwijze van Auping ook logistiek maatwerk vereist.' Sipke Visser, hoofd warehousing bij Veenstralfritom, vult aan: 'Toen we voor Auping gingen werken, konden we inderdaad al bogen op heel wat ervaring. Maar vervolgens doorloop je samen met Auping de volgtijdelijke stappen – van commerciële gesprekken, via technische gesprekken naar operationele gesprekken – en dan merk je al snel dat je elkaar toch beter moet leren kennen om écht werk te kunnen maken van optimalisatie in de keten. De stap van theorie naar praktijk blijkt dan een minutieus proces te zijn, waarbij een eerdere blauwdruk vooral een bruikbare referentie is, maar ook niet meer dan dat.'

Faciliterende taak

Veenstra benadrukt tijdens de initiële fase bewust de tijd te hebben genomen. 'We hebben veel energie in het design gestopt. >>

Op welke wijze realiseren we de gewenste procesaansluiting? Om op die essentiële vraag een goed antwoord te krijgen, moet je de diepte ingaan. Dan kun je er niet voor kiezen om gaandeweg het proces de optimale werkwijze te bepalen, want dan loop je simpelweg vast. Daarnaast moesten we de grondstoffenleveranciers van Auping warm maken voor de nieuwe manier van werken; zij moesten aan ons gaan leveren in plaats van aan Auping. Hun commitment is enorm belangrijk, want alleen samen met hen slaag je erin om het aantal afwijkingen in de aanlevering van grondstoffen te minimaliseren.' Wietze de Vries, commercieel manager bij Veenstralfritom, vult aan: 'Dat enthousiasmeren deden we overigens graag, dat zien we ook als onderdeel van onze faciliterende taak. Maar het kostte wel tijd. Overigens zijn ondertussen alle relaties enthousiast, ook omdat we met de nieuwe manier van werken prima resultaten boeken. Onze relatie met de leveranciers is nu minstens net zo hecht als met Auping zelf.'

Webshoplogistiek

Naast de supplierlogistiek verzorgt Veenstralfritom voor Auping sinds bijna een jaar ook een deel van de webshoplogistiek. Met succes, vertelt Rosier. 'We distribueren pick & send producten, zoals dekbedden en linnengoed, rechtstreeks naar de klanten van Auping. Daarvoor hoefden we eigenlijk niet zo heel veel op te tuigen. De basis voor deze e-commerce activiteit lag er immers al; we beschikten met softwareleverancier WICS al over het benodigde softwarepakket voor het inslaan, picken en uitslaan van de producten.' Rosier geeft eerlijk aan dat tijdens de ontwikkeling van dit business-to-consumer concept toch nog veel is geleerd en dat zaken soms complexer waren dan vooraf gedacht. 'We waren tot dat moment toch vooral vertrouwd met business-to-business stromen. Niettemin hebben we geen deadline gemist en vond de livegang volgens planning plaats.'

Onderling vertrouwen

Met de toevoeging van deze nieuwe e-commerce activiteit zijn Veenstralfritom en Auping niet klaar. Sterker, ze zijn al weer naarstig op zoek naar nieuwe innovatieve stappen binnen het partnership. Kikkert: 'Iedere dag brengen we, in lijn met de lean-gedachte, in kaart wat er operationeel gezien wel en niet is gebeurd. Waarom zijn bepaalde dingen goed gegaan en waarom liepen andere dingen niet zoals gewenst? Daarmee ga je vervolgens aan de slag, ook in overleg met Veenstralfritom.' Kikkert haalt ter illustratie een recent voorval aan: 'Op een gegeven moment valt bij Veenstralfritom een van de servers uit, waardoor we opeens niet meer over bepaalde data beschikken. Niet kunnen leveren zien wij als de grootst mogelijke afwijking. In zo'n situatie is het dan prettig om terug te kunnen vallen op de logistieke knowhow van Veenstralfritom, op hun back-up processen en operationele flexibiliteit.' Rosier reageert: 'Natuurlijk bouw je in het logistieke proces zoveel mogelijk zekerheden in en test je deze regelmatig om onder aan de streep de leverbetrouwbaarheid te kunnen borgen. Maar dan zie je dat het toch kan misgaan. Inderdaad werkt onze logistieke ervaring dan in ons voor-



deel, maar het is ook prettig om te constateren dat er na al die jaren in ruime mate sprake is van onderling vertrouwen. Auping weet dat wij het probleem oplossen en schiet dus niet in die stress. Juist die combinatie van logistieke kennis en onderling vertrouwen is vaak doorslaggevend voor het behaalde succes en heeft in dit voorbeeld absoluut bijgedragen aan het feit dat de productie uiteindelijk geen moment heeft stilgestaan. Auping heeft die dag, ondanks alles, precies kunnen produceren én leveren wat ze wilden.' ✓

Over Veenstralfritom

Veenstralfritom maakt onderdeel uit van het familiebedrijf Fritom Group, een logistiek dienstverlener met zeven zelfstandige werkmaatschappijen en elf vestigingen, verdeeld over Nederland. Fritom is actief in de divisies Transport & Forwarding, Warehousing en Liquid Food. In de top honderd van logistiek dienstverleners in Nederland neemt Fritom de 27e plaats in.