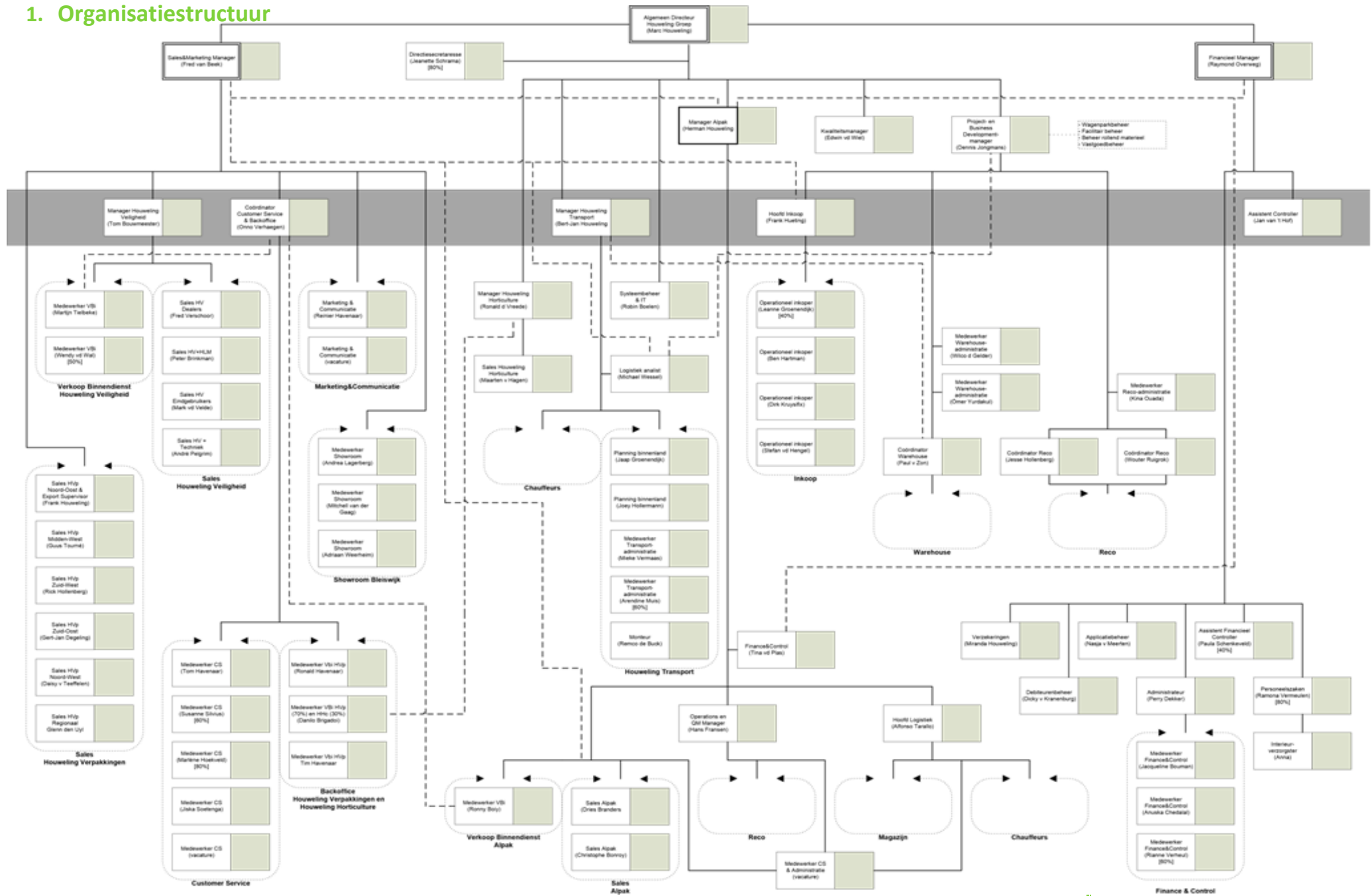


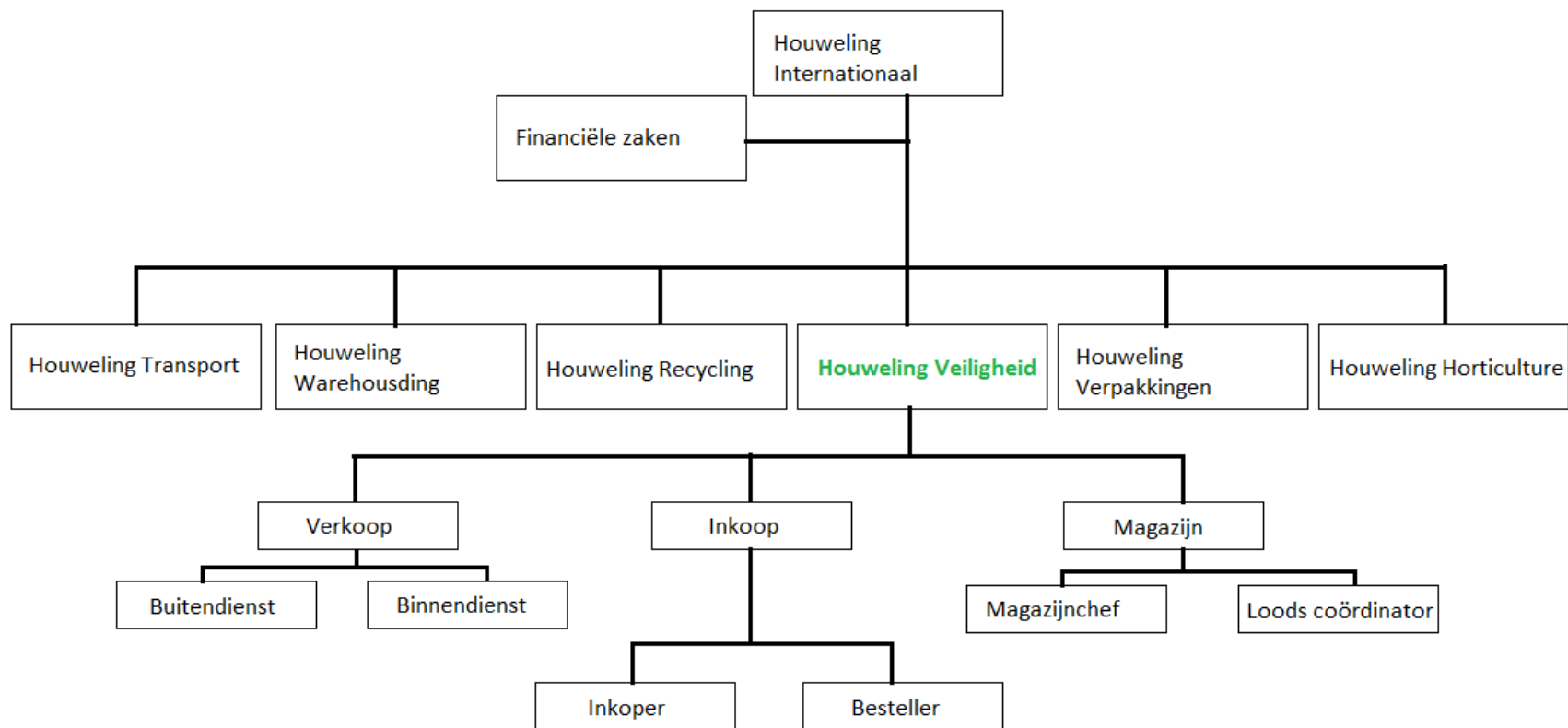
Bijlagen

Bijlagen	82
1. Organisatiestructuur	3
2. Organigram Houweling veiligheid	4
3. Typologieschema Starreveld	5
4. Functies controle technische functiescheiding	6
5. Interviewresultaten inkoopproces	8
5.1 Interview besteller.....	8
5.2 Interview Inkoper	10
6. Besteladvieslijst	11
7. Bericht orders nog te fiatteren.....	12
8. Voorbeeld inkooporder	13
9. Analyse leveringssnelheid	14
10. Legenda processchema's.....	15
11. Processchema inkoop.....	16
12. Overige interviewresultaten.....	18
12.1 Interview medewerker Systeembeheer & ICT	18
12.2 Interview Assistent controller	18
12.3 Interview medewerker Finance & Control	19
12.4 Interview medewerker Showroom	19
12.5 Interview Debiteurenbeheerder	20
12.6 Interview medewerker Customer Service	20
13. Leverancierslijst met foutieve inkoper	21
14. Retourzendingenlijst.....	22
15. Interviewresultaten Magazijnproces.....	23
15.1 Interview medewerker Warehouseadministratie	23
15.2 Interview medewerker Loods coördinator.....	25
16. Voorbeeld mutatiebon	26
17. Voorbeeld magazijnbon	27
18. Processchema magazijn	28
19. Analyse klachten schoenen Q1 2016.....	31
20. Analyse totale klachten Q1 2016	32
21. Interviewresultaten verkoopproces	33

21.1 Interview manager	33
21.2 Interview medewerker verkoop Buitendienst	35
21.3 Interview medewerker verkoop Binnendienst.....	35
22. Voorbeeld retourformulier.....	37
23. Analyse credit orderregels	38
24. Processchema verkoop.....	39
25. Processchema Cortina N.V. / Safety Jogger	44
26. Processchema Tricorp Textiles Europe	45



2. Organigram Houweling veiligheid



3. Typologieschema Starreveld

Classificatie			Voorbeelden		
100 Huishoudingen die voor de markt produceren	110 Bedrijven met een overwegende doorstroming van eigen goederen	111 Bedrijven zonder een technisch omzettingsproces	111.1 Handelsbedrijven die in hoofdzaak aan andere bedrijven leveren 111.2 Handelsbedrijven die in hoofdzaak aan particulieren leveren	Grossiers, importeurs, exporteurs winkels, warenhuizen	
		112 Industriële bedrijven	112.1 Bedrijven met homogene massaproductie	112.11 Bedrijven met roterende (vloeiende of stroomsgewijze) massaproductie	Gasfabrieken, elektrische centrales, suikerfabrieken, meelfabrieken, olieraffinaderijen, papierfabrieken, sigarettenfabrieken, spinnerijen
	112.12 Bedrijven met geparcelleerde (intermitterende of ladingsgewijze) massaproductie			Steenbakkerijen, bierbrouwerijen, leerlooierijen, kalkbrandenijen, draadtrekkerijen	
	112.2 Bedrijven met heterogene massaproductie		112.21 Bedrijven die enkelvoudige massaproducten maken	Tafelzilver, glas- en aardewerk, schroefbouts, biscuits, behangselpapier, conserven	
			112.22 Bedrijven die samengestelde massaproducten maken	Schoenen, confectiekleding, radiotoestellen, rijwielen, auto's, gestandaardiseerde machines	
	112.3 Bedrijven met stuk- en seriestukproductie		112.31 Bedrijven met stukproductie	Vervaardiging van maatkleding, gebouwen, schepen, constructiewerk, waterbouwkundige werken	
			112.32 Bedrijven met seriestukproductie	Bouw van zusterschepen, scheepsmotoren, spoorwegrijtuigen	
	113 Agrarische en extractieve bedrijven (onderverdeling hier achterwege gelaten)			Landbouw, veeteelt, tuinbouw, bosbouw, mijnbouw, zand-, grint- en steenwinning, visserij	
	120 Bedrijven en beroepen zonder een overwegende doorstroming	121 Dienstverleningsbedrijven	121.1 Bedrijven met een zekere doorstroming van eigen goederen	121.11 Bedrijven met doorstroming van goederen welke eigendom van het bedrijf zijn	Café- en restaurantbedrijven, uitgeverijen van dagbladen en periodieken
				121.12 Bedrijven met doorstroming van goederen welke eigendom van derden zijn	Veilingen, wasserijen, stomerijen, vervenijen, reparatiebedrijven, transportbedrijven (goederen-) vemen (zie ook 121.21)
121.13 Bedrijven die via vaste leidingen bepaalde diensten, energie of stoffen leveren				Gas-, elektriciteit- en waterleveringsbedrijven, telefoonexploitatie-maatschappijen, radiodistributiebedrijven	
121.2 Bedrijven waarbij de dienstverlening bestaat uit of gepaard gaat met beschikbaarstelling van ruimten			121.21 Bedrijven waarbij specifieke reservering der ruimten plaatsvindt	Huizenexploitatie-maatschappijen, vemen (zie 121.12), ziekenhuizen, sanatoria, hotels, tentoonstellingen (verhuur van stands), vervoerbedrijven voor transport van personen over relatief lange afstand (scheepvaart, luchtvaart)	
			121.22 Bedrijven waarbij geen specifieke reservering der ruimten plaatsvindt	Vermakelijkheidsbedrijven, bad- en zweminrichtingen, vervoerbedrijven voor het transport van personen over relatief korte afstand (trein, tram, bus, taxi)	
121.3 Overige dienstverleningsbedrijven en -beroepen			Schoonmaakbedrijven, vrije beroepen		
122 Financiële instellingen		122.1 Banken (onderverdeling hier achterwege gelaten)			Algemene banken, spaarbanken, hypotheekbanken
		122.2 Speciale financieringsinstellingen (idem)			Participatiebedrijven, beleggingsmaatschappijen
		122.3 Tussenpersonen in de effectenhandel			Makelaars en commissiionairs in effecten
		122.4 Verzekeringsbedrijven			Levensverzekeringbedrijven, schadeverzekeringbedrijven
200 Huishoudingen die zonder tussenkomst van de markt, m.a.w. anders dan op ruilbasis, goederen en diensten voor de rechtstreekse behoeftenbevrediging harer leden beschikbaar stellen	210 Overheidshuishoudingen en publiekrechtelijke lichamen, voor zover niet vallende onder 100			Rijk, provincie en gemeente, publiekrechtelijke organen van het bedrijfsleven	
	220 Huishoudingen van privaatrechtelijke gemeenschappen, voor zover niet vallende onder 100			Verenigingen, kerkgenootschappen	

4. Functies controle technische functiescheiding¹

1. Beschikkende functie

Onder de beschikkende functie worden de volgende bevoegdheden verstaan:

- Het geven van opdrachten en machtigingen
- Het aangaan van verplichtingen
- Het geven van goedkeuringen achteraf

Voorbeelden van medewerkers met beschikkingsbevoegdheden zijn de directie, inkoper en verkoper. In plaats van beschikken kan het ook omschreven worden als beheren.

Mocht een functievermenging in de beschikkende functies onvermijdbaar zijn, is het nemen van maatregelen noodzakelijk zodat de controleerbaarheid gewaarborgd blijft. Een voorbeeld hiervan is als de afdeling inkoop zowel de producten inkoopt als bewaard. De taak van inkopen en bewaren zal dan bij verschillende personen van de afdeling moeten liggen. Dit wordt secundaire functiescheiding genoemd.

2. Bewarende functie

De bewarende functie kan omschreven worden als het zorgdragen voor de opslag van de producten of geldmiddelen. Functionarissen die zich hiermee bezighouden zijn de magazijnbeheerder en de kassier. De bewaarfunctionaris is iemand die belast is met de bewaring van de waarden in de onderneming. Hij mag die waarden slechts afgeven of opnemen in de voorraad als hij daartoe een opdracht heeft ontvangen van een beschikkingsbevoegde medewerker.

De periodieke controle door een onafhankelijke functionaris (meestal de administratie) is een belangrijk onderdeel bij de bewarende functie. Hierbij wordt gecontroleerd of de werkelijke hoeveelheid producten of geldmiddelen overeenkomt met de administratief bijgehouden hoeveelheid. De controle wordt uitgevoerd op een onverwacht moment, de bewarende functionaris is niet op de hoogte van het moment. Dit zodat deze niet de gelegenheid heeft om de hoeveelheid producten of geldmiddelen tijdelijk op peil te brengen.

3. Controlerende functie

Functionarissen die de taak op zich hebben om toezicht te houden op de uitgevoerde werkzaamheden en de daarbij horende controleverbanden hebben een controlerende functie. Volgens de theorie van controle technische functiescheiding wordt 'zelfcontrole' (de functionaris controleert zijn eigen werkzaamheden op juistheid) niet gezien als controleren. De controlerende functionaris vergelijkt de verschillende informatiebronnen met elkaar. Hierbij wordt een overeenkomst tussen de versterkte informatie vast te stellen. Een voorbeeld hiervan is de administratie die de hoeveelheid producten conform de inkoopfacturen van de leveranciers afstemt met de door de magazijnmeester verstrekte opgave van de hoeveelheid producten die hij ontvangen heeft.

4. Registrerende functie

Het vastleggen van toestanden en gebeurtenissen voor het goed laten verlopen en controleren van bedrijfsprocessen wordt registreren genoemd. De functionarissen die deze functie uitvoeren zijn administratie en productie.

Het valt op dat de rol van administratie nu zowel bij registrerende als controlerende functie wordt benoemd. Door de strenge scheiding tussen registreren en controleren geldt dat in volgende omstandigheden het volgende:

¹ Controle technische functiescheiding, A.J.A. Hassing, 2004

- De registratie is aanwezig in plaats van bewaring (bewaking vorderingen). Een aparte debiteurenadministratie voorkomt functievermenging
- De registrerende functionaris heeft belang bij de uitkomsten van de geregistreerde gegevens
- Een onafhankelijke deskundige brengt een oordeel uit over de juistheid van cijfers (jaarrekeningcontrole)

5. Uitvoerende functie

Het uitvoeren heeft betrekking op activiteiten die het gevolg zijn van een beschikkende handeling. Alle functionarissen die niet onder bovenstaande functies vallen hebben een uitvoerende functie. Voorbeelden van deze functies zijn: productieplanning, facturering, orderverwerking, productverzending.

Uitvoerende functionarissen hebben geen andere specifieke functie dan ervoor zorgen dat er controle technische functiescheiding is tussen de functies.

5. Interviewresultaten inkoopproces

Zoals aangegeven in de beschrijving van het inkoopproces is op de inkoopafdeling één inkoper en één besteller aanwezig. Voor de uitwerking van het inkoopproces zijn met beide personen gesprekken gevoerd. Hieronder is de uitwerking van de gevoerde gesprekken uitgewerkt voor zowel de besteller als de inkoper. (Vragen met betrekking tot het uitvoeren van analyses zijn hierbij buiten beschouwing gelaten).

5.1 Interview besteller

1. Mag elke medewerker van Houweling Veiligheid een e-mail sturen met opdracht om te gaan bestellen? (Is bekend wie wel en wie niet mogen bestellen, is dit vastgelegd)

Iedere verkoper mag bij de besteller bestellen indien er een verkooporder tegen overstaat of als een klant een Sample aanvraag doet. In principe doet de besteller alle bestellingen, in Apeldoorn (de verkoopafdeling) maken ze ook bestellingen aan, echter komen deze op de status BLOKKADE, na fiatting van de besteller wordt de inkooporder verstuurd naar de leverancier.

2. Gebeurt het vaak dat e-mails vanuit de verkoopafdeling worden verstuurd om buiten de besteladvieslijst te bestellen?

Circa één keer per week indien het een Sample aanvraag betreft of als klant gebonden voorraad aan gehouden moet worden.

3. Met welke leverancier is een dealerschap gevormd en hoe is dit ontstaan? Waaruit bestaat dit dealerschap?

Met Cortina N.V. / Safety Jogger is een dealerschap afgesloten. Dit is een schoenenleverancier die zelf actief is in België, en alle "kleine" klanten in Nederland samen met de klanten van Houweling Veiligheid bundelt, dit resulteert in een logistiek voordeel.

Daarnaast is HLM een eigen kledinglijn die gelijk is aan de voormalig zeer bekende KLM bedrijfskleding die gestopt is met de productie van deze kleding. De leverancier Hydroware verzorgt de productie in opdracht van Houweling Veiligheid.

4. Wie zijn allemaal bevoegd op in te kopen via het systeem?

In Apeldoorn zijn Tom Bouwmeester (Manager), Martijn Tielbeke (Verkoopbinnendienst) en Wendy van der Wal (Assistent verkoopbinnendienst) bevoegd om inkooporders te plaatsen. Echter wel na fiatting van de besteller wordt de bestelling definitief verstuurd naar de leverancier. Als de besteller niet aanwezig is door vakantie of langdurige ziekte neemt de Manager de taken over. Intern wordt gekeken naar een eventuele mogelijkheid om de medewerker Warehouseadministratie dit over te laten nemen.

5. Weet het magazijn wat er dagelijks binnenkomt? Zo ja, hoe komen ze dit te weten?

Er wordt intern niet gewerkt met een dagelijkse 'te ontvangen goederenlijst'. De medewerker Warehouseadministratie kan in principe in elke inkooporder kijken wanneer de bestelde artikelen geleverd zullen worden aangezien de besteller elke inkooporder na bevestiging voorziet van de leverdatum. Bij speciale of grote leveringen wordt het magazijn vooraf geïnformeerd.

6. Welke statuses kan een inkooporder hebben in het systeem?

Binnen het inkoopproces kan een order vijf verschillende statuses hebben, deze zijn als volgt:

- Wordt ingegeven: De order is nog niet definitief/verstuurd naar de leverancier, de order is nog in bewerking
- Geblokkeerd: Het betreft hier droporders, deze zijn aangemaakt door de verkoopafdeling en moeten gefiatteerd worden door de besteller
- Onderhanden: De inkooporder is naar de leverancier gestuurd (in behandeling)

- Afgeleverd: De artikelen van de inkooporder zijn binnen gekomen en als ontvangst geboekt
- Afgehandeld: De ontvangen factuur is ontvangen, akkoord bevonden en staat klaar voor betaling

7. Bij het aanmaken van de inkooporder worden een aantal gegevens handmatig ingevoerd, welke zijn dit?

Bij het aanmaken van een inkooporder geeft de besteller zijn eigen unieke inkopersnummer in, waarna het gewenste aflevermagazijn/adres en de gewenste leverdatum.

8. Moet jij als besteller alle inkooporders fiatteren die worden invoert op de verkoopafdeling of zijn dit alleen de inkooporders die gekoppeld zijn aan een verkooporder?

Alle orders die de besteller niet heeft ingevoerd/gegenereerd moeten gefiatteerd worden door de besteller. Dit is de herken aan het unieke inkoperID. Dagelijks ontvangt de besteller een geautomatiseerde e-mail (dit is door de afdeling Systeembeheer & ICT ingesteld) waarin wordt aangegeven welke inkooporders nog gefiatteerd moeten worden.

Maandelijkse analyse artikelbestand

9. Mocht een H-TOR artikel klant gebonden zijn wordt dit dan contractueel vastgelegd zodat de klant niet zomaar kan stoppen met het product terwijl er nog voorraad in het magazijn ligt?

Klant gebonden voorraad wordt in overleg met de verkoopafdeling aangehouden en vastgelegd in Unit4 Agresso doormiddel van vermelding in de notitie van het betreffende artikel.

De verkoopafdeling is verantwoordelijk voor het contractueel vastleggen van de gemaakte afspraken met de klant.

10. Komt het veel voor dat artikelen switchen van categorie (H, M of S-TOR), kan dit wisselen per uitgevoerde analyse? Mag jij als besteller zelf bepalen of het artikel in een andere categorie hoort en dit aanpassen in het systeem?

Het stock-item(H-TOR / M-TOR / S-TOR / Incourant / Dead Stock) per artikel wordt door Unit4 Agresso bepaald met behulp van een formule die is geformuleerd door de afdeling Systeembeheer & ICT. Dit kan niet handmatig aangepast worden. Het komt regelmatig voor dat een artikel van status veranderd. De extreme verschuivingen zijn na de analyse interessant voor de besteller om verder te analyseren.

Bij H-TOR artikelen wordt dan gekeken of genoeg voorraad wordt aangehouden en of er niet te vaak in kleine hoeveelheden ingekocht wordt. Is de mogelijkheid aanwezig om met extra volume korting in te kopen.

Bij Incourant en Dead stock wordt gekeken of er een minimale voorraad is geregistreerd in Unit 4 Agresso. Mocht dit zo zijn wordt deze op nul gezet. De lijst met deze artikelen wordt regelmatig naar de verkopers verstuurd om opzoek te gaan naar een gegadigde koper die de gehele partij kan opkopen.

11. Voor het bepalen van de dode-incourante voorraad is er een formule opgesteld. Hoe is deze formule ontstaan en hoe werkt deze?

De formule voor de Incourante en Dead stock is door de afdeling Systeembeheer en ICT zelf bepaald en geformuleerd in de volgende twee formules:

- Incourant; $TOR \leq 0.2$ en $TOR > 0.01$ en $DLO > 120$
- Dead stock; $TOR \leq 0.01$ en $DLO > 120$

Hier heeft is TOR de afkorting voor Turn Over Ratio (aantal verkocht in 12 maanden) en DLO staat voor het aantal dagen sinds de laatste ontvangst.

5.2 Interview Inkoper

1. Wordt er jaarlijks een inkoopplan of budget vastgesteld en is dit vastgelegd?

Op dit moment wordt er nog niet gewerkt met een budget. Binnen de Houweling Groep wordt aan gewerkt aan een inkoopplan voor alle businessunits. Voor de uitvoering hiervan doe de Hoofd Inkoper onderzoek.

2. Komt het voor dat er offertes worden opgevraagd om in te kopen, zo ja wordt dit vastgelegd?

Er worden geregeld offertes aangevraagd. Het gaat hierbij om speciale aanvragen zoals grote of afwijkende aantallen. Het extern laten bedrukken van bedrijfskleding is hiervan een goed voorbeeld. Mocht een klant een speciale aanvraag hebben loopt deze aanvraag altijd via de inkoper (manager). De offertes die hiervan worden opgevraagd worden nergens vastgelegd in het systeem. Alle aanvragen worden via de e-mail afgehandeld. Het staat wel zwart op wit maar wordt niet speciaal geregistreerd. Daarnaast is er geen procedure wanneer er een offerte aangevraagd zo moeten worden. Dit is volgens de inkoper lastig te bepalen omdat de omvang van bestellingen niet extreem zijn maar vaak na enig contact met de leverancier kan er onderhandeld worden.

3. Wie bepaald bij welke leverancier wordt ingekocht?

In bijna alle gevallen zit een merk gekoppeld aan een bepaalde leverancier. Hierdoor is keuze mogelijkheid qua leveranciers niet mogelijk. Er kan dan pas van leveranciers gewisseld worden als er een ander merk wordt opgenomen in het aanbod.

4. Waarop worden de leveranciers geselecteerd? Verandert de selectie vaak?

Het leveranciersbestand wordt geselecteerd aan de hand van de behoefte van de klant en verkoopkansen die gezien worden in het aanbod van de leveranciers. Zoals op vraag drie al is ingegaan bepaald het artikel/merk welke leverancier dit gaat leveren. De leveranciersselectie verandert niet vaak. Heel af en toe wordt er een leverancier geschrapt of toegevoerd.

5. De artikelnummers die aan een artikel zijn gekoppeld, waaruit en hoe bestaan deze?

Elk artikel in het assortiment heeft een eigen uniek nummer. Het artikelnummer is opgebouwd uit acht cijfers; beginnend met twee voor de productgroep (bijvoorbeeld 10), gevolgd door twee voor de leverancier (bijvoorbeeld 20) en daarna vier van het volgnummer (bijvoorbeeld 1010).

6. Waarom lopen alle inkopen met betrekking tot de laarzen via de inkoper en niet via de besteller?

De laarzen worden ingekocht bij de leverancier Dunlop die zeer grillige en lange levertijden hebben. Daarnaast is het een seizoen afhankelijk artikel. De verkoopafdeling weet hierin exact de ontwikkeling. In welke periodes er meer of juist minder worden verkocht, de besteller heeft hier veel minder zicht op.

7. Welke personen zijn allemaal bevoegd om in te kopen via het systeem?

Voor zover de inkoper weet zijn dit alleen de besteller en hij zelf.

8. Is er inzicht in het aantal samples dat verstrekt wordt en naar welke klant dit gaat?

Voor de Sample aanvragen is er sinds begin 2016 een ordersoort toegevoegd in het Unit4 Agresso zodat dit geanalyseerd kan worden. Hier wordt pas sinds kort gebruik van gemaakt.

[illegible]

7. Bericht orders nog te fiatteren

Te fiatteren 60

Grootte: 38 kB

Laatst bijgewerkt: dinsdag 10 mei 2016

Bericht Te fiatteren 60 (38 kB)

Te fiatteren 60

GZMB_IT

Verzonden: di 10-5-2016 11:00

Aan: Dirk Kruysifix

CC: GZMB_IT

cdadmin	cdorder	akkoord-fiat	datum-fiat	tekst	cdcred	afgedrukt
60	K1601579	False			08176	0
60	K1601573	False			611347	0
60	K1601572	False			611347	0
60	K1601571	False			08176	0
60	K1601570	False			611347	0
60	K1601561	False			610121	0
60	K1601556	False			611367	0
60	K1601539	False			13045	0



Dirk Kruysifix



8. Voorbeeld inkooporder

Fax: 0118 - 627535



Houweling • Veiligheid

Honeywell Safety Products Europe
Jered van den Outenaar
Anodeweg 1
4338 RA MIDDELBURG
Nederland

Houweling Veiligheid bv
Paramariboweg 39a
7333 PA Apeldoorn

T +31 (0)55 323 85 10
F +31 (0)55 323 85 19
veiligheid@houweling.nl
www.houweling.nl

postadres:
Klappolder 104
2665 LP Bleiswijk

INKOOPORDER

Pagina 1 van 2

Ordernummer: K1601895
Datum: 31-05-2016
Referentie: Volgens besteladvies
Leveranciersnr.: 610012
BTW-nummer: NL007311394B01
Contact: inkoop.veiligheid@houweling.nl
Levering: Franco Huis - eigen vervoer
Betaling: Binnen 30d

Uw artikelnr.	Artikelnr.	Eenheid	Aantal	Prijs	per	Krtng	Totaal	Leverdatum
	Omschrijving							
4 1031740	51.12.1054	stuks	10	€ 19,50	1	45%	€ 107,25	31-05-2016
	TURBOSHIELD hoofdtrusting zwart							
5 1031746	51.12.1055	stuks	10	€ 23,50	1	45%	€ 129,25	31-05-2016
	TURBOSHIELD Vervangingsvizier grijs							
6 3301275	52.12.1010	doos	60	€ 77,25	1	39%	€ 2.827,35	31-05-2016
	Howard Leight Quiet navulling 200pr							
9 1015370	52.12.2064	stuks	10	€ 3,03	1	42%	€ 17,57	31-05-2016
	A800 Veiligheidsbril helder 1015370							
12 RGT8971T10	76.12.2057	maat 10	204	€ 4,63	1	43%	€ 543,10	31-05-2016
	HS RGT8971 Aratherma Fit short grip							
2 A150103-00	30.64.1001	stuks	4	€ 600,00	1	45%	€ 1.320,00	10-06-2016
	Compact Air in koffer draad							
1 N06575008	20.12.1014.00	stuks	2	€ 20,95	1	45%	€ 23,05	30-06-2016
	Filter P3 N5500/N7700 p/4st							
3 A114400	30.64.2013.01	stuks	1	€ 240,66	1	45%	€ 132,36	30-06-2016
	JUNIOR B-vl Luchtkap oranje bajonet							
7 908105	52.12.1051	stuks	12	€ 7,44	1	45%	€ 49,10	30-06-2016
	TORNADO T5700 blauw donker pc							
8 908731	52.12.1056	stuks	36	€ 3,24	1	45%	€ 64,15	30-06-2016
	Tactile T2402 Blue Mirror Smoke							

Leveren aan:
Houweling Veiligheid bv
KLAPPOLDER 104
2665 LP BLEISWYK
Netherlands

Totaalbedrag excl. BTW € 5.535,74

Graag de orderbevestiging met juiste prijzen en leverdatum binnen 1 dag zenden aan: inkoop.veiligheid@houweling.nl
Graag de factuur sturen aan: invoices.veiligheid@houweling.nl



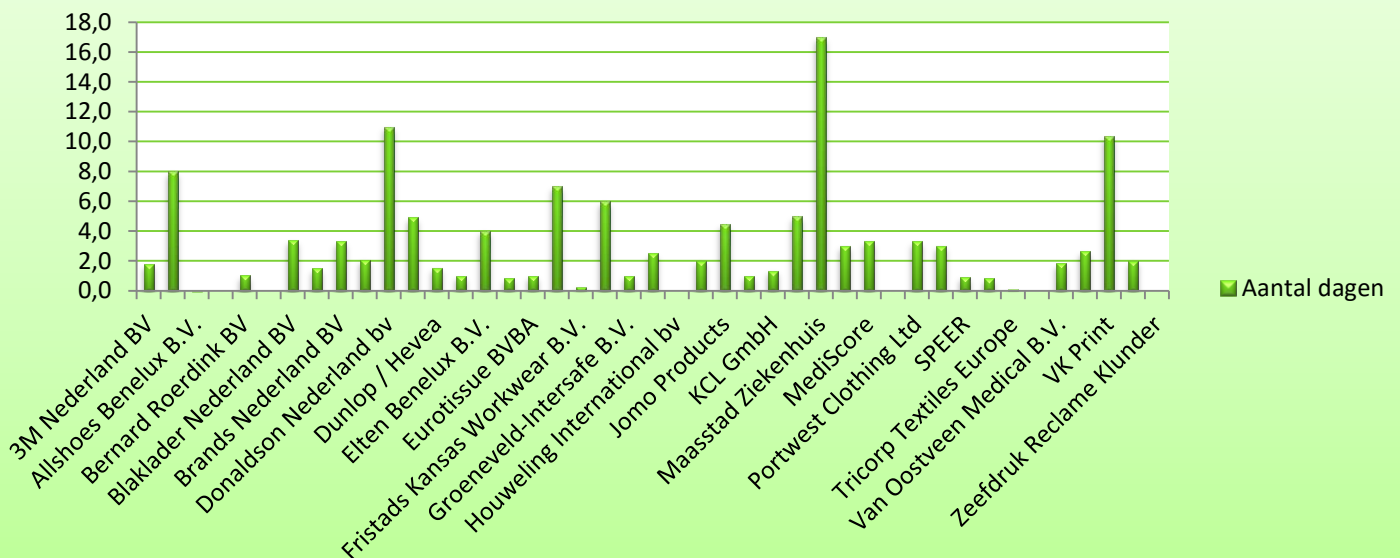
Member of Houweling Group
a family company since 1925

BTW / VAT: NL8026.62.353.B01 • KvK / CoC: 27234347
IBAN: NL37 RABO 0106 6408 01 • BIC: RABONL2U

9. Analyse leveringssnelheid

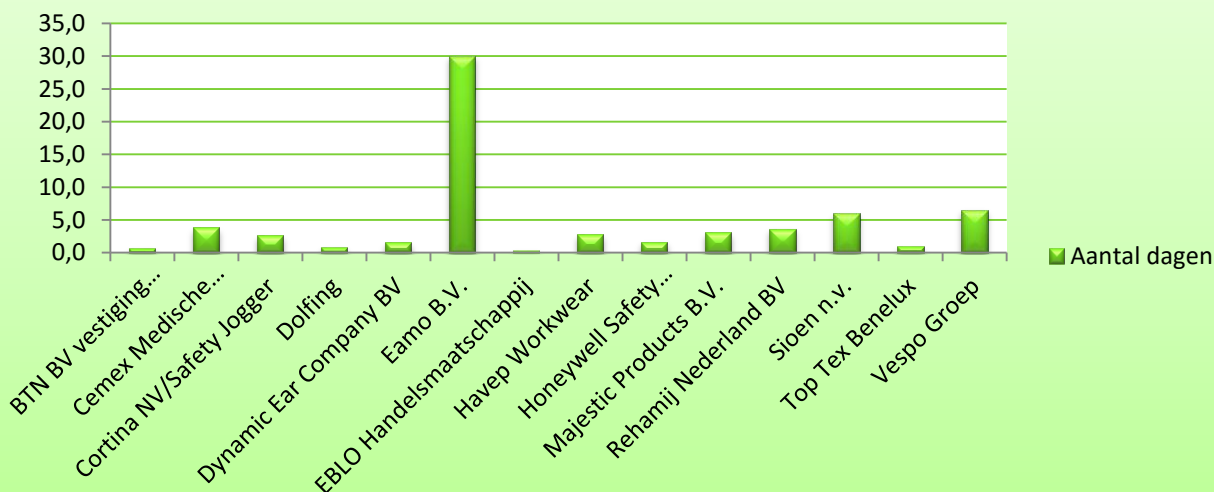
Onderstaand in figuur 19 is het gemiddeld aantal dagen per leverancier weergegeven dat ze later leveren dan gepland. In figuur 20 zijn de leveranciers weergegeven die eerder leveren dan gepland. Ook hier betreft het een gemiddelde. (Er is een gemiddelde genomen van het totaal aantal dagen van de leveranciers dat eerder of later is geleverd en dit aantal dagen gedeeld door het leveringen waar een uniek ontvangstnummer aangekoppeld is.

Gemiddelde aantal dagen later geleverd dan gepland



Figuur 19

Gemiddeld aantal dagen eerder geleverd dan gepland

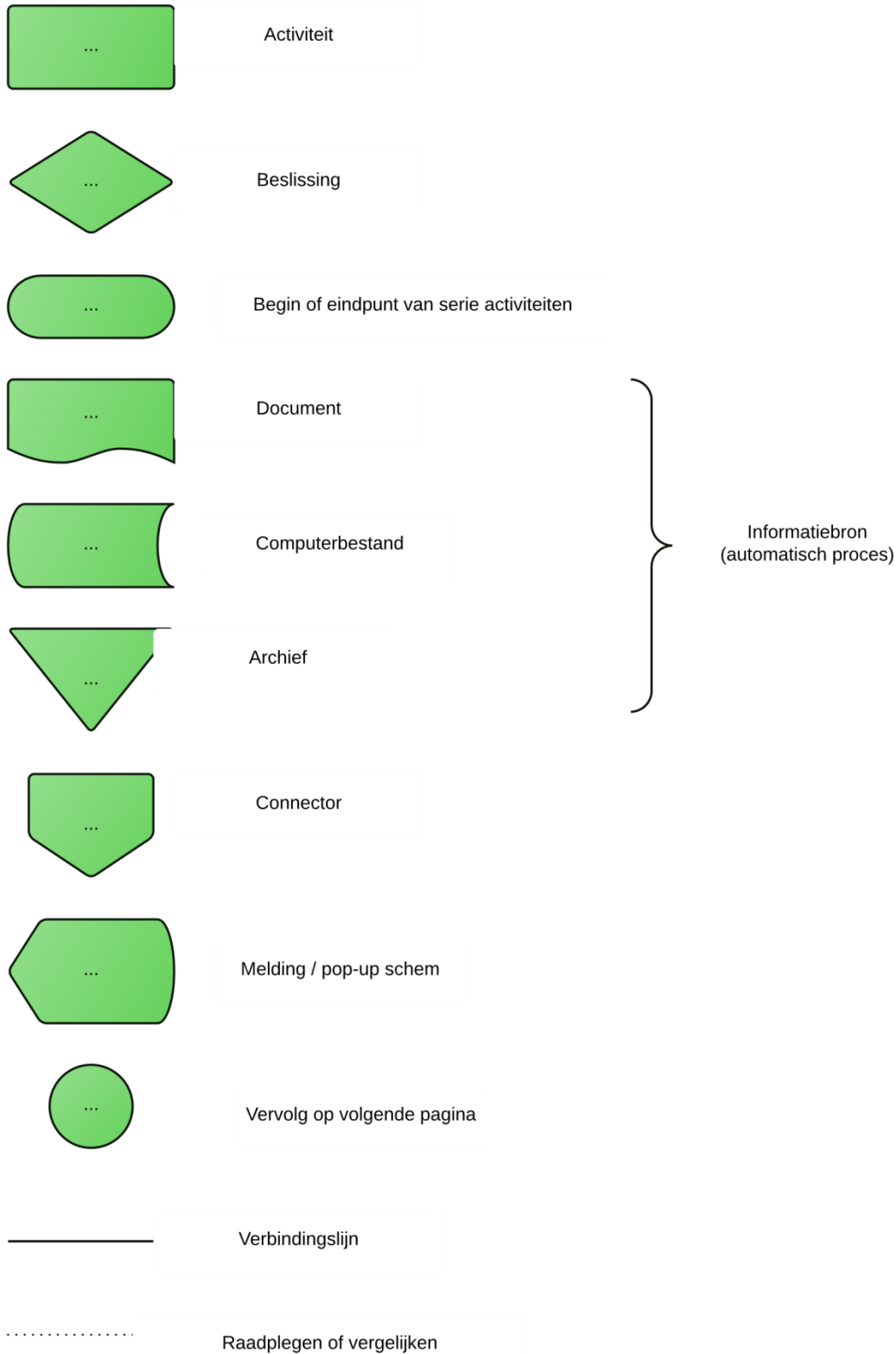


Figuur 20

Extreme uitschieters in leveringssnelheid zijn onderzocht en waar nodig aangepast. Hierbij is de gewenste leverdatum aangepast aan de aangegeven datum van een ander besteld artikel in deze order. Het probleem dan één artikeldatum afwijkt van de andere artikelen in een inkooporder ontstaat doordat de besteller elke gewenste afleverdatum per artikel moet aanpassen. Hierdoor kan het voorkomen dat de besteller een artikel vergeet of een typefout maakt. In paragraaf 4.3 is dit knelpunt benoemd.

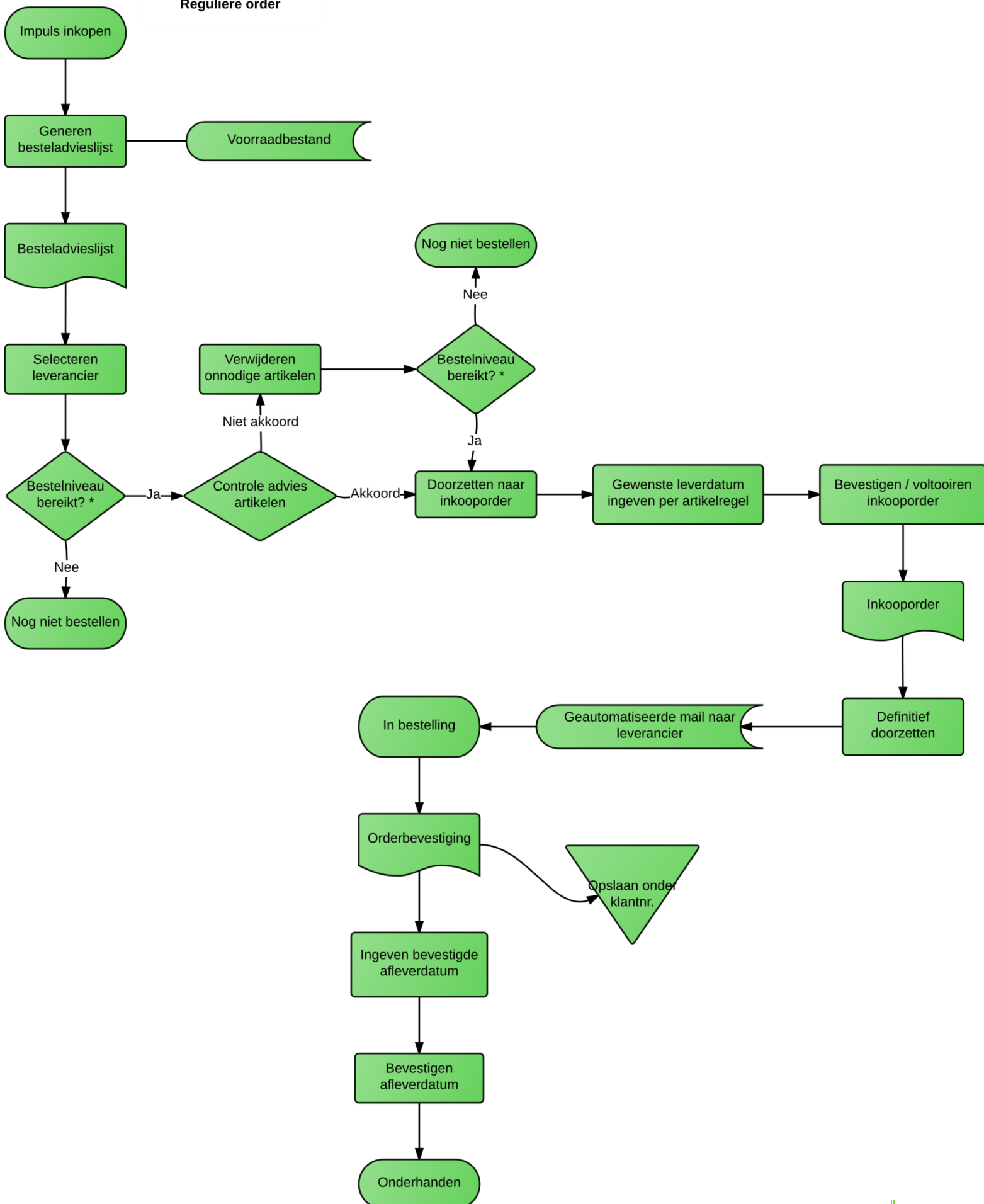
10. Legenda processchema's

Legenda stroomdiagram

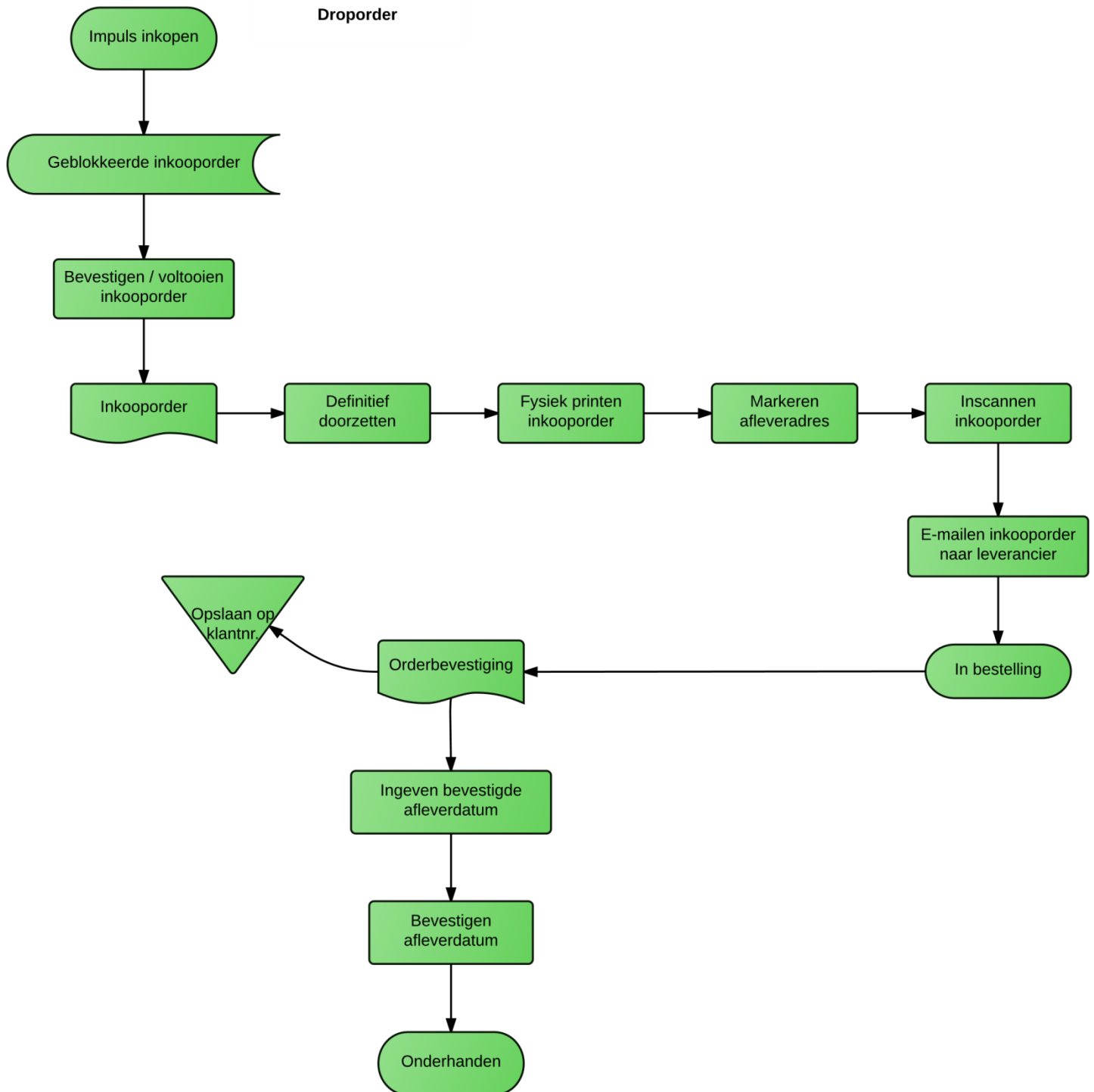


11. Processchema inkoop

Reguliere order



Droporder



12. Overige interviewresultaten

Voor het beschrijven van de bedrijfsprocessen van Houweling Veiligheid zijn er niet alleen gesprekken gevoerd met de medewerkers van de inkoop-, verkoop-, magazijnafdeling maar ook met medewerkers van onder andere afdeling Financiën en Systeembeheer & ICT. Hieronder zijn de uitwerkingen van de overige gevoerde gesprekken te vinden. (Vragen met betrekking tot het uitvoeren van analyses zijn hierbij buiten beschouwing gelaten).

12.1 Interview medewerker Systeembeheer & ICT

- 1. Is het mogelijk om bij een inkooporder één keer de afleverdatum in te voeren die geldt voor elk artikelregel in die order?**

De medewerker Systeembeheer geeft aan dat iedere nieuwe artikelregel die ingevoerd wordt automatisch de leverdatum van de eerste regel overneemt. Daarnaast is er een knop waarmee in één keer alle leverdatums gewijzigd kunnen worden.

- 2. Kan het franco leverbedrag als vereiste worden ingesteld op de crediteurenkaart? (Als de leverancier geen vrachtkosten berekend kan 0 euro dan ook een waarde zijn?)**

In het pakket waarmee Houweling Veiligheid werkt bestaat dit veld niet voor zover de medewerker Systeembeheer weet. Er is wel een veld “minimaal bestelbedrag” aanwezig. De mogelijkheid zo nagevraagd kunnen worden bij Unit4.

- 3. Als bij een leverancier onder het franco leverbedrag besteld wordt, is het mogelijk dat automatisch een melding wordt weergegeven met de vraag om een artikelregel toe te voegen met de transportkosten van de desbetreffende leverancier? (als dit mogelijk is zullen de transportkosten denk ik ook een vereiste moeten worden op de crediteurenkaart)**

De medewerker Systeembeheer is er vrijwel zeker van dat dit niet mogelijk is. Dit zou ook weer bij Unit4 nagevraagd kunnen worden.

- 4. Is het mogelijk om de bevoegdheden per gebruiker aan te passen zodat er bepaalde personen de minimum en maximumvoorraad van artikelen kunnen aanpassen?**

Op dit moment wordt alles vastgelegd op artikelniveau. Hierbij is de mogelijkheid er wel om personen toe te laten staan om artikelen te wijzigen. (één persoon mag dus alles of niets). Het is misschien een mogelijkheid om de minimum en maximumvoorraad per magazijn te registreren, zodat dit per gebruiker geautoriseerd kan worden. De vraag hierbij is echt of deze werkwijze wel past bij Houweling Veiligheid aangezien er heel veel artikelen in het magazijn aanwezig zijn.

- 5. Is het mogelijk om bij het tabje notities in een inkooporder door bijvoorbeeld CTRL+D in te drukken dat dan de naam van de ingevende + de datum van vandaag wordt weergegeven?**

Zover de medewerker Systeembeheer weet is dit niet mogelijk. Het is wel een handige optie, dit zou ook weer nagevraagd kunnen worden bij Unit4.

12.2 Interview Assistent controller

- 1. Wat is de indicatie qua arbeidsloon voor de besteller, zodat ik de tijdsbesparing kan uitdrukken in een waarde?**

Als indicatie van de loonkosten €0,45 per minuut hanteren.

12.3 Interview medewerker Finance & Control

1. Is een richtlijn (van dagen) waarbinnen de inkoopfacturen afgestemd moeten worden? Is er een procedure aanwezig hoe dit afgehandeld moet worden?

De facturen komen dagelijks per e-mail en post binnen. De binnengekomen facturen worden gescand en moeten binnen 2 dagen na het inscannen afgestemd worden met de betreffende inkoopnummers. Het inscannen wordt dezelfde dag nog verricht of de dag erna, dit hangt af van het aantal facturen die binnenkomen bij de andere B.V.'s.

Na het afstemmen wordt de factuur betaalbaar gesteld binnen de betaaltermijn van de betreffende leverancier (bijvoorbeeld 14, 30 of 60 dagen en in een aantal gevallen is automatische incasso van toepassing).

2. Vindt er een controle plaats van ontbrekende facturen aan de hand van betalingsherinneringen?

Aan de hand van binnenkomende betalingsherinneringen vindt de controle plaats op ontbrekende facturen. Doormiddel van de betalingsherinnering controleert de medewerker Finance & Control of de factuur is vastgelegd in het systeem. Mocht dit niet zo zijn wordt de factuur opgevraagd bij de betreffende leverancier. Deze facturen hebben een hogere prioriteit in het verwerkingsproces zodat deze betaald kunnen worden.

3. Is een richtlijn (van dagen) waarbinnen een factuur gefiatteerd moet worden?

Het afstemmen van de factuur dient 2 dagen na het inscannen zijn verricht. Voor het fiatteren van de besteller is geen richtlijn vastgesteld.

4. Als er een verzoek tot fiattering wordt geplaatst bij de besteller, zijn er daarna nog handelingen die verricht moeten worden zodat de factuur betaalbaar gesteld staat?

De besteller onderzoekt de geconstateerde afwijkingen en zet zijn bevindingen vast in de inkooporder. Waarna de factuur weer terug wordt geplaatst bij de medewerker Finance en Control die de factuur in zijn geheel kan afstemmen en fiatteren zodat de factuur kan worden opgenomen in een betaalbatch.

5. Wat zijn de grootste knelpunten waardoor de facturen niet gefiatteerd kunnen worden?

Het niet één op één overeenkomen van de factuur met de inkooporder wordt veroorzaakt door aantal en prijsverschillen.

6. Zijn er oorzaken te benoemen waardoor een factuur niet afgestemd kan worden?

Het kan voorkomen dat een er nog geen inkooporder is aangemaakt voor de levering. Komt niet heel veel voor.

12.4 Interview medewerker Showroom

1. Als een klant iets koopt in de winkel en dit ligt in het magazijn, hoe wordt dit afgehandeld? Is hier een vaste procedure voor?

Als een klant wat komt bestellen dan wordt eerst een order in het systeem geplaatst.

Wanneer iets uit het magazijn moet worden gepakt (wat meestal het geval is) wordt de magazijnbon gedraaid. Waarna één medewerker van de Showroom de bestelde artikelen uit het magazijn haalt. Tegelijkertijd wordt de pakbon of factuur geprint. Tenzij niet met zekerheid gezegd kan worden dat het op voorraad is, dan wordt de pakbon/factuur later pas afgerond.

12.5 Interview Debiteurenbeheerder

1. Welke betaaltermijnen worden en binnen Houweling Veiligheid gehanteerd?

Standaard 14 dagen. Er zijn een aantal uitzonderingen, dit zijn:

- 8 dagen met 1% korting
- 8 dagen met 2% korting
- 8 dagen met 3% korting
- 30 dagen
- 45 dagen
- 60 dagen

Mocht de klant niet betalen binnen de gestelde termijn dan vervalt de korting en wordt de betaaltermijn 30 dagen.

2. Hoe wordt de betaaltermijn voor een klant vastgesteld?

Voor de opstartprocedure wordt elke klant op een betaaltermijn van 14 dagen gezet, in veel gevallen wordt het veranderd in 30 dagen doordat de klant een eigen betaaltermijn hanteert van 30 dagen. Voor de klanten die altijd binnen 30 dagen betalen wordt de termijn aangepast van 14 naar 30 dagen zodat het systeem niet vervuild wordt. Er worden hierdoor ook niet onnodig aanmaningen gestuurd omdat de Debiteurenbeheerder weet dat de klant toch binnen 30 dagen betaalt.

Alle andere betaaltermijnen worden in overleg met de afdeling Verkoop vastgesteld. De debiteurenbeheerder is bevoegd om de overeengekomen betaaltermijn aan te passen in het systeem.

3. Bij een vooruitbetaling betaald de klant aan de hand van de orderbevestiging en ontvangt de factuur als de order geleverd is. Wordt op de factuur aangegeven dat de order al betaald is of niet?

De factuur van een vooruitbetaling ziet er hetzelfde uit als een normale levering. Er is geen vermelding op de factuur dat deze reeds betaald is.

12.6 Interview medewerker Customer Service

1. Hoe vaak wordt er voor Houweling Veiligheid per week gefactureerd?

Customer Service factureert elke dinsdag en vrijdag voor Houweling Veiligheid. Dit wordt door één van de vier medewerkers verricht.

2. Welke stappen moeten ondernomen worden in Unit4 Agresso om te kunnen factureren? Is dit proces vastgelegd?

Het gehele proces voor facturatie is vastgelegd in een werkinstructie. (Werkinstructie ontvangen van Customer Service)

3. Moet er onderscheidt gemaakt worden tussen normale facturen en vooruit facturen?

Customer Service heeft geen weet van vooruitbetalingsfacturen.

13. Leverancierslijst met foutieve inkoper

Leverancier	Aantal orders	Naam inkoper	Minimaal bestelniveau
3M Nederland B.V.	20	Tom Bouwmeester	€ -
3M Nederland BV	193	Tom Bouwmeester	€ -
Acess Benelux B.V.	6	Martijn Tielbeke	€ 250,00
ATV Safety & Ergo Products BV	56	Tom Bouwmeester	€ 250,00
BHVtotaal.nl	1	Martijn Tielbeke	€ 200,00
BRAM'S PARIS B.V.	35	Tom Bouwmeester	€ 250,00
BTN Elst B.V.	3	Tom Bouwmeester	€ 230,00
Cortina NV/Safety Jogger	147	Tom Bouwmeester	€ 300,00
D-Clean BV	7	Martijn Tielbeke	€ -
Dolfing	45	Tom Bouwmeester	€ 500,00
Drager Nederland B.V.	96	Tom Bouwmeester	€ 225,00
Dunlop / Hevea	33	Tom Bouwmeester	€ 2.500,00
Earmo B.V.	1	Tom Bouwmeester	€ -
EBLO Handelsmaatschappij	5	Tom Bouwmeester	€ 750,00
Elka Rainwear	4	Tom Bouwmeester	€ 600,00
Emma Safety Footwear	166	Tom Bouwmeester	€ 500,00
Eurotissue BVBA	5	Martijn Tielbeke	€ 250,00
Fristads Kansas Workwear B.V.	288	Tom Bouwmeester	€ 300,00
Groeneveld-Intersafe B.V.	10	Tom Bouwmeester	€ 250,00
Havep Workwear	115	Tom Bouwmeester	€ 300,00
Hawedo	18	Martijn Tielbeke	€ 455,00
Honeywell Safety Products Europe	124	Tom Bouwmeester	€ 500,00
Kantoorinkoop Nederland	5	Tom Bouwmeester	€ -
KCL GmbH	6	Tom Bouwmeester	€ 250,00
Majestic Products B.V.	133	Tom Bouwmeester	€ 450,00
Malina Safety	8	Tom Bouwmeester	€ -
MediScore	31	Tom Bouwmeester	€ -
Partner total safety care	4	Martijn Tielbeke	€ -
PF Concept	16	Tom Bouwmeester	€ 495,00
Score B.V.	5	Tom Bouwmeester	€ 500,00
Senz Grafische Media BV	1	Tom Bouwmeester	€ -
Sioen n.v.	73	Tom Bouwmeester	€ 1.815,00
Top Tex Benelux	6	Tom Bouwmeester	€ 400,00
Tricorp Textiles Europe	1141	Martijn Tielbeke	€ -
V T N	2	Tom Bouwmeester	€ -
VK Print	3	Tom Bouwmeester	€ 250,00
Wiltec B.V.	29	Tom Bouwmeester	€ 500,00
Zeefdruk Reclame Klunder	6	Tom Bouwmeester	€ -
	2847		

14. Retourzendingenlijst

Retouraanvraag								Retourbevestiging			
Nr. ▾	Leverancier ▾	Inkoopordernummer originele bestelling ▾	Ontvangstdatum ▾	Artikelnummer (ean-code) ▾	Artikelomschrijving ▾	Aantal ▾	Inkoopprijs ▾	Retour akkoord (J/N) ▾	Bevestigingsdatum leverancier ▾	Retourdatum ▾	Creditnotanummer ▾
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

15. Interviewresultaten Magazijnproces

Zoals aangegeven in de beschrijving van het magazijnproces zijn in het magazijn een medewerker Warehouseadministratie, een loods coördinator en drie magazijnmedewerkers aanwezig. Voor de uitwerking van het magazijnproces zijn diverse gesprekken en vragen gesteld aan de medewerker Warehouseadministratie en is meegelopen met de werkzaamheden die de loods coördinator en magazijnmedewerkers verrichten. Met beide personen zijn gesprekken gevoerd. Hieronder is de uitwerking van de gevoerde gesprekken met de medewerker Warehouseadministratie te vinden. (Vragen met betrekking tot het uitvoeren van analyses zijn hierbij buiten beschouwing gelaten).

15.1 Interview medewerker Warehouseadministratie

1. Als een goederenzending binnenkomt en een doos is beschadigd maar de goederen zelf niet, wat voor stappen worden er ondernomen? Wordt dit intern nog geregistreerd?

Bij geconstateerde schade wordt dit vermeld op de CMR vrachtbrief of pakbon van de leverancier vermeld. Daarnaast worden foto's gemaakt van de schade en doorgestuurd naar de inkoopafdeling (besteller). Bij breuk of schade worden de artikelen geweigerd en met de transporteur mee teruggestuurd, deze acties worden doorgegeven aan de inkoopafdeling.

2. Welke stappen worden ondernomen als blijkt dat het vermelde aantal op de pakbon afwijkt van de inkooporder en er geen nalevering staat aangegeven op de pakbon?

Wanneer aantallen afwijken en geen naleveringen worden aangegeven dan moet de inkoopafdeling gewaarschuwd worden en die zal hierover contact opnemen met de leverancier.

3. Hoe weet een heftruckchauffeur waar de binnen gekomen goederen heen moeten? Zorgt Houweling Veiligheid alleen voor de voor hun bestemde leveringen?

De heftruckchauffeurs krijgen telefonisch opdracht van het Warehousekantoor om de leveringen bij het juiste magazijn af te geven.

4. Welke statussen kunnen de orders hebben in Unit4 Agresso? En wat houdt de status in?

Binnen het magazijnproces kan een order 4 verschillende statussen hebben, deze zijn als volgt:

- Backorder: Er is nog geen voorraad geregistreerd (moet nog geleverd worden door de leverancier)
- Onderhanden: De goederen zijn binnen en administratief geregistreerd
- Magazijnbon: De order is ingepland, de magazijnbon is geprint en in behandeling door het magazijn
- Afgeleverd: De order is gereed, gecontroleerd door de loods coördinator en medewerker Warehouse en de pakbon is geprint

5. Hoe weten de magazijnmedewerkers waar ze de binnen gekomen artikelen op moeten controleren qua kwaliteit, is dit ergens vastgelegd?

Bij Houweling Veiligheid is het de regel dat er altijd gecontroleerd moet worden bij het openen van de doos op kleur, maat en of het artikel niet beschadigd is. Daarnaast moet het overeenkomen met de mutatiebon (controle bon).

6. Zijn er bij de verkoop via de showroom nog extra handelingen die verricht moeten worden vanuit de Warehouseadministratie?

Alleen wanneer de klant iets in het bijzonder heeft besteld en hier dus in principe of wacht. Hierbij is het gehele magazijn alert dat het zo snel mogelijk binnen geboekt kan worden en uitgeleverd kan worden.

7. Hoe zijn de functies binnen het magazijn verdeeld?

Pejo is de loods coördinator die zorgt dat het werk wat door de Medewerker Warehouseadministratie is ingepland wordt uitgevoerd. Bij problemen of afwijkingen neemt de hij contact op de medewerker Warehouseadministratie die dit oplost. De medewerker Warehouseadministratie is de sturende administratie en de loods coördinator is de uitvoerende (werkplanner).

8. De voorontvangst wordt geboekt als de goederen binnen komen en als de pakbon aangehecht is? Is er een vaste werkwijze voor het uitdraaien van de mutatiebon en verwerking van voorontvangst?

Over het algemeen worden aan het einde van de dag de mutatiebonnen gegenereerd waarna de voorontvangst verwerkt wordt. Deze worden daarna tegelijk met de verzend labels van de pakketvervoerder meegegeven aan het magazijn zodat de kwaliteitscontrole uitgevoerd kan worden. De volgende ochtend worden de mutatiebonnen weer vanuit het fysieke magazijn afgegeven aan de Medewerker Warehouseadministratie zodat de daadwerkelijke goederenontvangst verricht kan worden. Mocht er tussendoor tijd en ruimte zijn worden de mutatiebonnen alvast gegenereerd.

9. Waarom is DPD gekozen als pakketvervoerder en niet DHL bijvoorbeeld?

Er is voor DPD gekozen omdat na vergelijking met andere pakketvervoerders DPD op dit moment de goedkoopste was.

10. Tussen welke tijden komt DPD de pakketten ophalen?

Elke dag aan het eind van de middag (tussen 16.15 uur en 17.00 uur).

11. Komt het veel voor dat bestellingen met eigen vervoer bij de klant worden afgeleverd? En waarom wordt juist dan voor eigen vervoer gekozen?

Als het gaat om grote palletzendingen wordt dit met eigen transport vervoerd. Hierdoor hoeft je geen externe pakketvervoerder te betalen. Het is echter niet rendabel om alle zendingen met eigen transport te leveren. Daar zijn de orders naar verhouding te klein voor.

12. Hoe weten de leveranciers/transporteurs waar de goederen geleverd moeten worden?

De leverancier of transporteur weet waar hij/zij zich moet melden om de zending te bezorgen aan de hand van wegwijsborden die rondom het bedrijf zijn geplaatst. In veel gevallen weten de transporteurs al waar ze moeten zijn. Daarnaast gebeurt het weleens dat transporteurs aan de verkeerde kan van het gebouw staan, collega's wijzen de chauffeurs dan de weg.

13. Is een instructie aanwezig hoe gehandeld moet worden als een pakket wordt bezorgd door bijvoorbeeld DHL en dit bestemd is voor een bepaalde medewerker? Hoe wordt dit bij Warehouse op dit moment afgehandeld?

Als er een koerier komt leveren wordt er met de persoon meegelopen. Het aantal pakketten wordt nageteld en voor akkoord getekend als dit overeenkomt. Mocht er een pakket bezocht worden die bestemd is voor een collega wordt er contact opgenomen met de betreffende persoon.

Als er toch getekend is voor een pakket wat later toch niet aanwezig blijkt te zijn wordt er door de betreffende medewerker van het Warehouse zelf onderzocht wat er aan de hand is.

Mochten wij toch getekend hebben voor een pakketje dat later toch niet aanwezig blijkt te zijn, dan gaan wij zelf op onderzoek uit en bellen we depots waar het vermoedelijke pakketje vandaan komt, (dit is eigenlijk onze vaste procedure) maar meestal komt het pakketje boven water maar het gebeurt ook dat een collega alvast het pakketje heeft meegenomen voor een collega voor wie het pakketje is bestemd en ook die kruisen elkaar zich ook wel eens.

14. Welke klachten worden er geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem en hoe wordt hierin onderscheid gemaakt?

De medewerker Warehouseadministratie registreert alleen wat er verkeerd gaat bij het uitleveren (verkoopkant). Hierbij moet gedacht worden aan verkeerde leveringen, manco's en kwaliteitsafwijkingen.

Klachten aan de inkoopzijden worden op dit moment niet geregistreerd in het Klachtenregistratiesysteem. Door de besteller wordt bij foutieve levering een notitie gemaakt in de inkooporder van het betreffende artikel.

15. Wat zijn de kosten voor het verzenden van 1 pakket (collie) via DPD? Is hier een vaste prijs voor per pakket of wordt dit bepaald door de grootte van het pakket?

Voor het verzenden via DPD is een vaste prijs vastgesteld ongeacht de grootte van het pakket. De verzendkosten zijn €4,13 per pakket zoals hieronder is weergegeven.

Land	Normaal pakket	Ophaling	Voor 8:30	Voor 10:00	Voor 12:00	Voor 18:00
Nederland	€4.13	€9.89		€22.50	€15.00	€3.50

16. Wordt je op de hoogte gesteld van retour gestuurde artikelen van een klant?

Voor de artikelen die retour binnen komen in het magazijn wordt de medewerker Warehouseadministratie door de verkoopafdeling ingelicht. Naast de berichtgeving verzorgt het Warehouse ook het retourtransport. De artikelen die retour komen worden opgehaald door DPD.

17. Hoe worden de retour gekomen artikelen afgehandeld in het magazijn?

Voor elke retour wordt een retourorder in het systeem aangemaakt door de verkoopafdeling. Deze kunnen gegenereerd worden zodat het magazijn op de hoogte gesteld wordt wat retour verwacht wordt. De retourorder wordt afgehandeld en vervolgens worden de artikelen administratie weer op voorraad geboekt en fysiek opgeslagen in het magazijn.

15.2 Interview medewerker Loods coördinator

1. Is er een vaste procedure die gehanteerd wordt aan het einde van de dag aangezien niet iedereen zomaar het magazijn mag betreden?

Het magazijn wordt aan het einde van iedere werkdag afgesloten.

2. Hoeveel dozen (collies) worden er gemiddeld per pallet vervoerd

Naar schatting worden er tussen de 12 en 35 dozen per pallet vervoerd. Dit hangt af van de afmeting en gewicht van de doos. Er worden meer pallets vervoerd met 35 dozen op een pallet dan met 20 of minder. Uitgaande van een gemiddelde zal het 25 dozen zijn.

16. Voorbeeld mutatiebon

MUTATIEBON		MAGAZIJN: BLEISWK1	01-06-16 10:48:33	Pagina 6 of 6		
Gecontroleerd door : _____						
Op lokatie gezet door : _____						
Geadministreerd door : _____						
Cemex Trescon B.V.			Admin : 60 Crednr. : 611236			
Bestelnr : K1601871			Referentie : Volgens besteladvies			
Rgl: 1 Mag: BLEISWK1 Code leverancier : 13821						
ProduktORD	OmschrORD	EenhdORD	Aantal	LokPROD	Controle	
55.1236.13821	Jackson Safety H10 Oordop detectie	Z00100	8	C1D05D1	☐	
Rgl: 2 Mag: BLEISWK1 Code leverancier : 13822						
ProduktORD	OmschrORD	EenhdORD	Aantal	LokPROD	Controle	
55.1236.13822	Jackson Safety H20 Oordop detectie	Z00100	4	C1R14D1	☐	
Rgl: 3 Mag: BLEISWK1 Code leverancier : 1013						
ProduktORD	OmschrORD	EenhdORD	Aantal	LokPROD	Controle	
72.1236.10015	Baret PP 50cm blauw/100st	S00001	10	H1F05C4	☐	
Rgl: 4 Mag: BLEISWK1 Code leverancier : 1002 (ONGEP)						
ProduktORD	OmschrORD	EenhdORD	Aantal	LokPROD	Controle	
76.1236.04	HS nitril ongep. blauw disp/100st	M0000S	20	C1H16B1	☐	
Rgl: 5 Mag: BLEISWK1 Code leverancier : 1005 (ONGEP)						
ProduktORD	OmschrORD	EenhdORD	Aantal	LokPROD	Controle	
76.1236.04	HS nitril ongep. blauw disp/100st	M000XL	30	C1G20A1	☐	
Rgl: 6 Mag: BLEISWK1 Code leverancier : 13.01.00						
ProduktORD	OmschrORD	EenhdORD	Aantal	LokPROD	Controle	
80.57.2001	Tork Advanced 415 Wiper 130100 rol	S00001	10	G1D00	☐	
Verkooporders						
NaamorgVRK	Cdorder	Cdordsrt	ProduktVRK	EenhdVRK	AantalVRK	Cdstatus
Food Disposables Company	V1607113	1NO	55.1236.13821	Z00100	8	B
Food Disposables Company	V1607113	1NO	55.1236.13822	Z00100	4	B
WorkWear 4 all	V1607108	1NO	72.1236.10015	S00001	10	B

17. Voorbeeld magazijnbon

Houweling Veiligheid bv

MAGAZIJNBON

Mag.bon : P1609260
Datum bon : 01-06-2016
Debiteurnr. : 11616
Factuurdeb. : Handelsond. Joh. Steenkist v/h J. Schijfsma B.V.
Ordernr. : V1607202
Leverwijze : Franco Huis - pakketvervoer
Mag.code : BLEISWK1
Magazijn : Magazijn Bleiswijk

Afleveradres
Handelsond. Joh. Steenkist v/h J. Schijfsma B.V.
CRUQUIUSWG 77
1019 AT AMSTERDAM

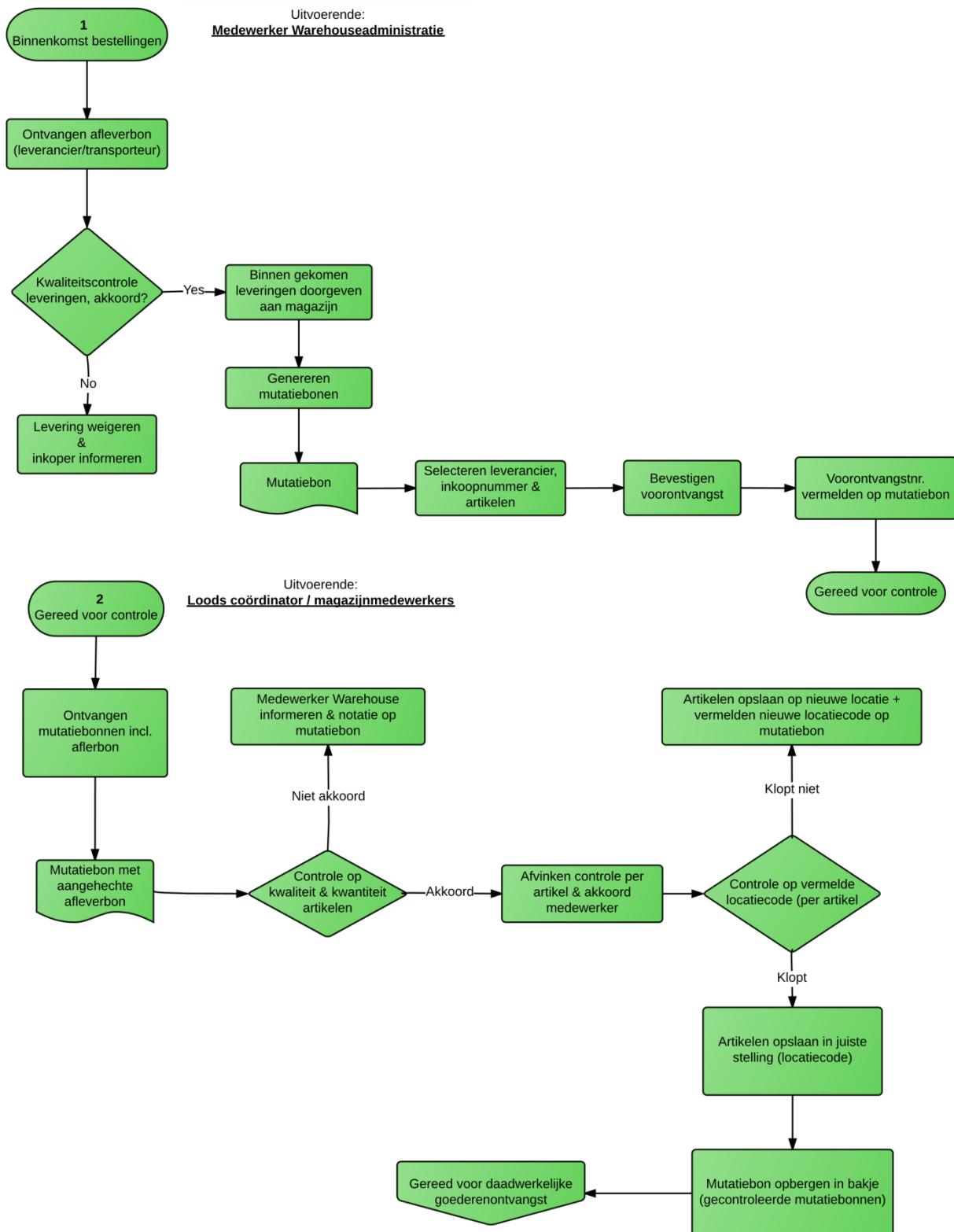
MAANDAG EN WOENSDAG

Productcode	Productomschrijving	Eenheid	Aantal	Locatie	Gepakt
77.5157.47	SJ Elite S3 zwart laag	maat 41	1	C1E16A4	
77.5157.23	SJ X1100N S3 zwart hoog	maat 44	2	C0C08	
77.5157.14	SJ X2020p S3 bruin/zwart laag	maat 43	2	C0D04	
77.5157.15	SJ Climber S3 zwart/grijs hoog	maat 46	3	C0B09	
77.5157.19	SJ Bestboy S3 zwart hoog	maat 36	3	C0A20	
77.5157.19	SJ Bestboy S3 zwart hoog	maat 37	1	C0A20	
77.5157.19	SJ Bestboy S3 zwart hoog	maat 43	1	C0A08	
77.5157.19	SJ Bestboy S3 zwart hoog	maat 44	2	C0A10	

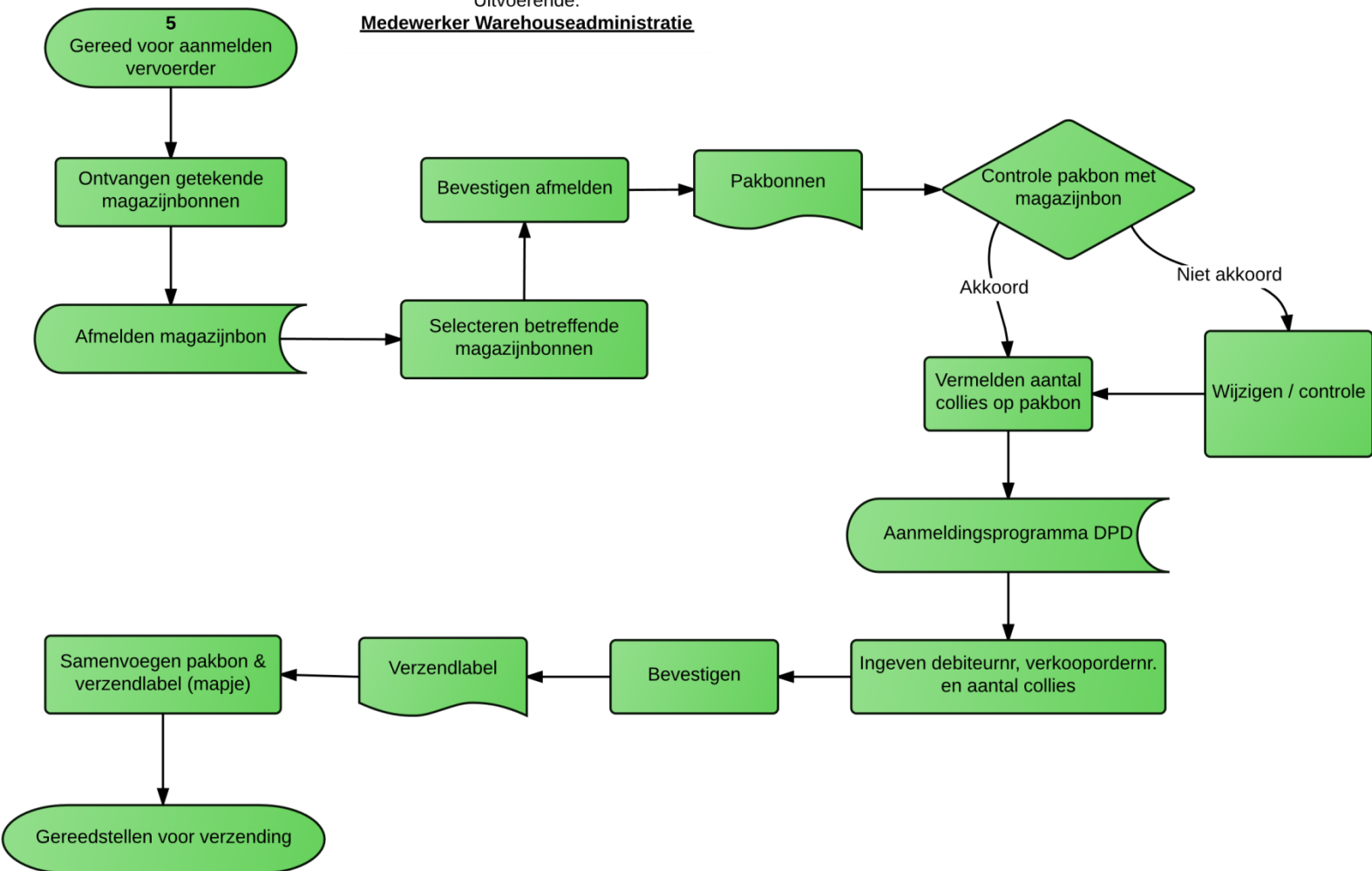
Lokatiwijziging doorgevoerd: JA / NEE / NVT

geleverd/.....europallets / cp3 pallets/..... pallet100x120
retour /.....europallets / cp3 pallets/..... pallet100x120

18. Processchema magazijn

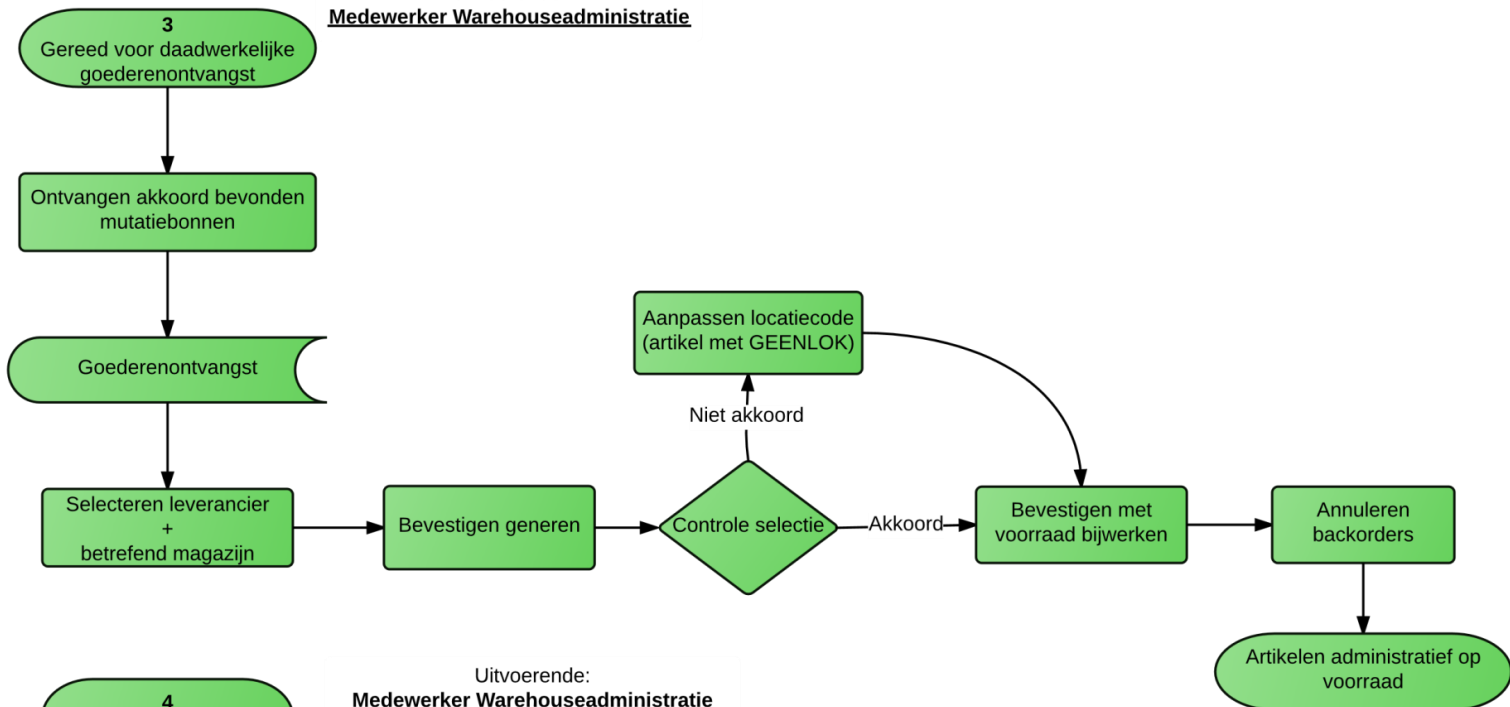


Uitvoerende:
Medewerker Warehouseadministratie



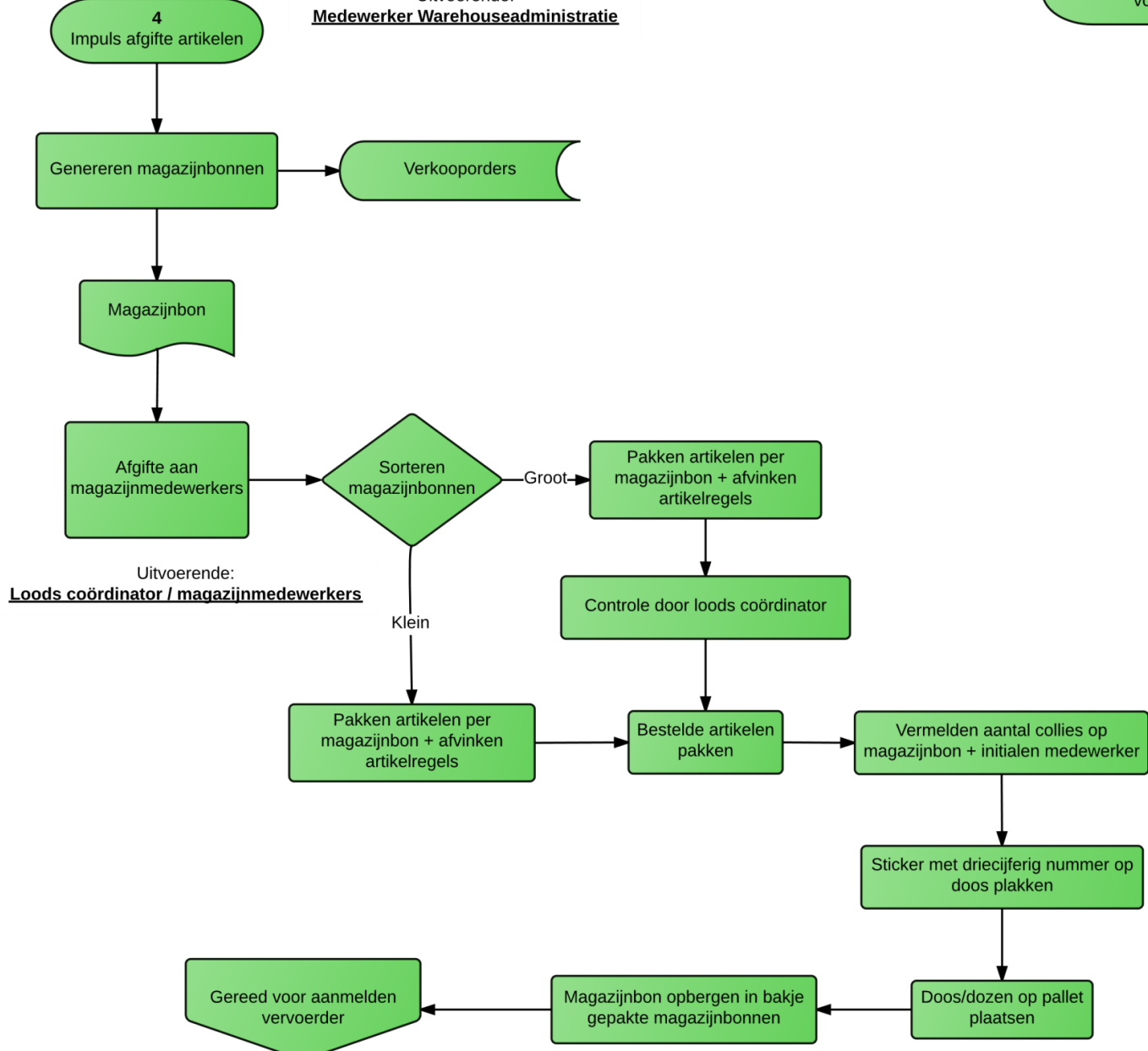
Uitvoerende:

Medewerker Warehouseadministratie



Uitvoerende:

Medewerker Warehouseadministratie



Uitvoerende:

Loods coördinator / magazijnmedewerkers

19. Analyse klachten schoenen Q1 2016

Datumoorzaak	orgnaam	klachten	Soort artikel	Notitie klacht
16-3-2016	Cosalint B.V.	niet geleverd	schoen	Klant heeft deze schoen manco gemeld .
6-3-2016	Cosalint B.V.	niet geleverd	schoen	Klant heeft 1 schoen manco gemeld .
27-1-2016	Voerman Nijmegen BV	niet geleverd	schoen	Klant meld 3 pr mt 43 bovengenoemde manco .
16-3-2016	Proforto BV	te weinig geleverd	schoen	Klant heeft 2 pr bestrun besteld maar heeft er echter maar 1 aangeleverd gekregen.
20-1-2016	Benfried BV	te weinig geleverd	schoen	klant besteld 2 x grisport 77.8080.80 mt /48 , maar heeft echter maar 1 geleverd gkregen .
3-2-2016	Jobo schoenmaakgroothandel	te weinig geleverd	schoen	klant heeft 2 paar schoenen besteld , maar heeft echter 1 paar gekregen .
25-3-2016	P. Hamers Waalwijk BV	te weinig geleverd	schoen	Klant heeft er 2 paar besteld maar heeft er maar 1 geleverd gekregen .
25-3-2016	BIESHEUVEL Groep B.V.	te weinig geleverd	schoen	Klant besteld er 3 pr maar krijgt echter 2 pr geleverd (dus 1 pr manco)
21-1-2016	KUSTERS BV	verkeerd geleverd	schoen	klant besteld mt 43 , maar krijgt echter laars mt46 geleverd .
26-1-2016	AGRI RETAIL BV-D.C.	verkeerd geleverd	schoen	klant meld 12 teveel geleverd van mt 43 en 12pr te weinig van 45 Het gaat om de bestboots laarzen in order V151963 .
16-3-2016	PROFI-TEX	verkeerd geleverd	schoen	Klant heeft verkeerde maat ontvangen , mt 54 besteld echter 52 geleverd .
26-3-2016	SafeShop	verkeerd geleverd	schoen	Er is een verkeerde maat bij de klant afgeleverd . (mt 38 besteld echter mt 39 geleverd)
16-3-2016	Oomens Lederhandel VOF	verkeerd geleverd	schoen	verkeerde maat geleverd , mt 38 ipv mt39
16-3-2016	Steenplaza	verkeerd geleverd	schoen	Zie Order V1603711 ipv Dakar is er best boy geleverd in gelijke aantallen .
29-3-2016	PeBeTex BV	verkeerd geleverd	schoen	klant meld de veters en de cortina schoen mt37 1 pr manco
30-3-2016	Manuel Beroepskleding	verkeerd geleverd	schoen	Klant heeft de verkeerde type schoen geleverd gekregen. Besteld Bestfit en gelverd zijn de bestlights

20. Analyse totale klachten Q1 2016

datum	orgnaam	klachten	Soort artikel	Notitie klacht
16-1-2016	AGRI RETAIL BV-D.C.	niet geleverd	overig	Masker was niet ingepakt.
16-1-2016	Handelsonderneming VLAMINGS (MRTL)	niet geleverd	kleding	Niet geleverd ! manco! 4 x broek flex 4500 groen .
26-1-2016	Telermat B.V. (ZNDRT)	niet geleverd	kleding	Klant meld 2 st manco .
16-1-2016	Indusafety B.V.	niet geleverd	overig	Klant besteld 2 x ds Tork hand towel .
16-3-2016	Cosalint B.V.	niet geleverd	schoen	Klant heeft deze schoen manco gemeld .
6-3-2016	Cosalint B.V.	niet geleverd	schoen	Klant heeft 1 schoen manco gemeld .
16-3-2016	Proforto BV	niet geleverd	schoen	Klant heeft 2 pr bestrun besteld maar heeft er echter maar 1 aangeleverd gekregen.
16-3-2016	Benfried BV	niet geleverd	overig	Klant heeft 2 x de 55.14.3070.02 besteld ,...echte r hebben ze er maar 1 ontvangen .
16-3-2016	WorkWear 4 all	niet geleverd	handschoen	Klant zegt de handschoen niet te hebben gehad bij hun levering . Ook wordt deze klacht een week later gemeld na ontvangst .
22-3-2016	Horticoop De Lier BV	niet geleverd	overig	klant meld 4st manco . EHBO artikel
25-3-2016	AGRI RETAIL BV-D.C.	te veel geleverd	kleding	Klant besteld 7 x mt/M en krijgt er 6 teveel . Regenjas
30-3-2016	Coop Tuinbouwver. Isidorus B.A.	te veel geleverd	handschoen	klant heef van de mapa 300 mt/9 10pr teveel gehad , en de mapa492 helemaal niet binnengehad
20-1-2016	Benfried BV	te weinig geleverd	schoen	klant besteld 2 x grisport 77.8080.80 mt /48 , maar heeft echter maar 1 geleverd gkregen .
21-1-2016	SANAC NV	te weinig geleverd	handschoen	Klant heeft 20 x mt10 beste,d maar heeft echter er maar 10 ontvangen .
27-1-2016	Voerman Nijmegen BV	te weinig geleverd	schoen	Klant meld 3 pr mt 43 bovengenoemde manco .
3-2-2016	Jobo schoonmaakgroothandel	te weinig geleverd	schoen	klant heeft 2 paar schoenen besteld , maar heeft echter 1 paar gekregen .
16-3-2016	Welkoop Emmeloord	verkeerd geleverd	kleding	Eerder genoemd artikel was manco gemeld door de klant. Er was een verkeerd product geleverd (beenpijpen)
16-3-2016	Coop Tuinbouwver. Isidorus B.A.	te weinig geleverd	handschoen	Handschoen was manco gemeld door de klant .
16-3-2016	Agricentrum Van Der Kroon	te weinig geleverd	overig	Diverse producten manco .
16-3-2016	AGRI RETAIL BV-D.C.	te weinig geleverd	kleding	Klant heeft 20 regebroeken besteld en heeft er echter maar 15 ontvagen.
17-3-2016	Welkoop Someren	te weinig geleverd	overig	Klant besteld er 8 maar krijgt 7 st geleverd . Filters
25-3-2016	P. Hamers Waalwijk BV	te weinig geleverd	schoen	Klant heeft er 2 paar besteld maar heeft er maar 1 geleverd gekregen .
25-3-2016	BIESHEUVEL Groep B.V.	te weinig geleverd	schoen	Klant besteld er 3 pr maar krijgt echter 2 pr geleverd (dus 1 pr manco)
16-2-2016	Handelsonderneming VLAMINGS (MRTL)	verkeerd afleveradres	overig	Klant heeft een verkeerde type doos ontvangen (290067 ipv 100134)
16-1-2016	KUSTERS BV	verkeerd geleverd	overig	besteld pot leervet 150gr,geleverd 1 kilo / pot.
21-1-2016	KUSTERS BV	verkeerd geleverd	schoen	klant besteld mt 43 , maar krijgt echter laars mt46 geleverd .
26-1-2016	AGRI RETAIL BV-D.C.	verkeerd geleverd	schoen	klant meld 12 teveel geleverd van mt 43 en 12pr te weinig van 45 Het gaat om de bestboots laarzen in order V151963 .
26-1-2016	Lek Tuinbouwartikelen B.V.	verkeerd geleverd	handschoen	Klant heeft de verkeerde type handschoen aangeleverd gekregen , hs mapa 301 ipv 300.
16-2-2016	De Kleding Express	verkeerd geleverd	handschoen	Klant besteld eerder genoemde product , en er is helaas maxiflex geleverd .
16-2-2016	Vlaanderen & Van der Willik B.V.	verkeerd geleverd	kleding	Klant heeft van 2 maten 25 x de bundel 3/pr besteld van zowel mt 42 & mt 47. Klant krijgt bundel 13 3/pr mt 47 meer geleverd en van de mt42 exact 13 te weinig.
16-3-2016	Jakob Luiting Werkkleding & Schoeisel VOF	verkeerd geleverd	handschoen	Klant zegt verkeerde type/maat handschoen gekregen te hebben . besteld 10 maar heeft maat 11 gekregen .
16-3-2016	PROFI-TEX	verkeerd geleverd	schoen	Klant heeft verkeerde maat ontvangen , mt 54 besteld echter 52 geleverd .
16-3-2016	SafeShop	verkeerd geleverd	schoen	Er is een verkeerde maat bij de klant afgeleverd . (mt 38 besteld echter mt 39 geleverd)
16-3-2016	Oomens Lederhandel VOF	verkeerd geleverd	schoen	verkeerde maat geleverd , mt 38 ipv mt39
17-3-2016	HAPROTECH IJmuiden bv	verkeerd geleverd	overig	Klant besteld 27.1341.009.0 maar heeft hiervoor in de plaats een ander product gekregen .
16-3-2016	Steenplaza	verkeerd geleverd	schoen	Zie Order V1603711 ipv Dakar is er best boy geleverd in gelijke aantallen .
25-3-2016	Bedrijfskleding Nanja	verkeerd geleverd	overig	Klant heeft H540P3 besteld (5st) maar krijgt H540A geleverd . Gehoorakap
29-3-2016	PeBeTex BV	verkeerd geleverd	schoen	klant meld de veters en de cortina schoen mt37 1 pr manco
30-3-2016	Manuel Beroepskleding	verkeerd geleverd	schoen	Klant heeft de verkeerde type schoen geleverd gekregen. Besteld Bestfit en gelverd zijn de bestlights
28-1-2016	HUNTJENS BV	verkeerd ingevoerd	handschoen	verkeerd ingevoerd
28-1-2016	BE - JO vof	verkeerd ingevoerd	overig	verkeerd ingevoerd masker
25-3-2016	Handelsonderneming C.J. Klep B.V.	voldoet niet aan eisen klant	overig	handelsonderneming klep heeft een doos binnen gekregen met een pakbon van een andere klant (van der hoek) pakbon nummer :P1604996.

21. Interviewresultaten verkoopproces

Zoals aangegeven in de beschrijving van het verkoopproces is op de verkoopafdeling de manager, vier verkopers Buitendienst en twee verkopers Binnendienst aanwezig. Voor de uitwerking van het verkoopproces zijn er met diverse personen gesprekken gevoerd en meegelopen met de dagelijkse werkzaamheden. Hieronder is de uitwerking van de gevoerde gesprekken uitgewerkt voor zowel de manager, verkoper Buitendienst en verkoper Binnendienst. (Vragen met betrekking tot het uitvoeren van analyses zijn hierbij buiten beschouwing gelaten).

21.1 Interview manager

1. Mogen klanten voor elk bedrag een order plaatsen?

Elke order ongeacht het aantal en bedrag wordt in behandeling genomen. Echter wordt er rekening gehouden met een minimaal franco orderbedrag. Mocht er besteld worden onder dit orderbedrag dan worden er verzendkosten in rekening gebracht.

2. Hoe is de verdeling onderweg/op kantoor opgebouwd voor een vertegenwoordiger?

De vertegenwoordigers zijn vier dagen onderweg (klantbezoek) en één dag op kantoor om de klantbezoeken uit te werken, e-mails te beantwoorden et cetera.

3. Hoe is de klantverdeling per vertegenwoordiger ontstaan?

De verdeling is op basis van historie (specialisatie) en potentie productgroep.

4. Wordt intern gebruik gemaakt van reclame of marketingcampagnes? Wie bepaald dit?

Er zijn reclame acties die de verkoopafdeling zelf bedenkt. Daarnaast worden acties ook weleens overgenomen of in samenwerking met de leverancier uitgevoerd worden. De campagnes worden altijd in overleg met de marketingafdeling bepaald.

5. Vertegenwoordigers zijn gespecialiseerd in een bepaalde artikelgroep, waarom is voor deze werkwijze gekozen?

Elke vertegenwoordiger heeft een kennisniveau voor de artikelgroep. In de toekomst (visie) wil Houweling Veiligheid gaan werken met regio's. Hiervan is de vertegenwoordiger die gericht is op de industriële eindklant al een voorbeeld van.

6. Hoe en door wie wordt de marge / verkoopprijs van een artikel bepaald?

Elke vertegenwoordiger heeft bij standaard aanvragen een bepaalde speelruimte qua verkoopprijs, de kennis hiervan is opgebouwd door ervaring. Bij onduidelijkheid of twijfel vindt overleg plaats met de manager.

7. Mag iedere vertegenwoordiger zelf een korting bepalen en geven aan een klant? (is dit vastgelegd)

Deels al toegelicht bij vraag 6. Er is een kortingsstructuurlijst in het verleden opgesteld. Deze lijst was opgebouwd voor het klantenbestand van toen. Nu zijn er vele soorten klanten die op diverse plaatsen in de keten vallen is het hanteren van de lijst niet haalbaar (de lijst is achterhaald).

8. Hoe is/wordt het voorraadniveau van een artikel bepaald?

Het voorraadniveau van een artikel wordt bepaald aan de hand van de afname hoeveelheid van het artikel in het verleden en kan afhankelijk zijn van klantafspraken.

Per merk/artikel zal dit bekeken moeten worden. Per leverancier zal een top tien gemaakt moeten worden zodat er gekeken kan worden naar de optimale voorraad voor deze artikelen. De voorraad moet hierbij afgezet worden tegen de extra inkoopcondities.

9. Zou het hanteren van minder bestelmomenten een hogere voorraad als gevolg hebben? Is dit gewenst? (Wat zou een optimale werkwijze zijn qua bestelmomenten?)

Is vrijwel niet in te schatten of minder bestelmomenten leiden tot een hogere voorraad. Per leverancier moet gekeken worden naar de inkoopcondities.

10. Is het reëel dat bij sommige klanten meerdere vertegenwoordigers langs gaan?

Het komt steeds minder voor dat meerdere vertegenwoordigers langs dezelfde klant gaan. Dit gebeurt alleen als de vraag specifiek op een bepaald artikelgroep gericht is (de vertegenwoordigers lichten elkaar hierover in).

Als verkoopafdeling worden er juist mogelijkheden gezien als een vertegenwoordig dichtbij een klant is terwijl deze niet in zijn klantenbestand zit om toch even langs te gaan (het is zonde als deze kans niet benut wordt).

11. Wie bepaald of er nieuwe artikelen worden aangeboden en waar hangt dit vanaf?

De manager bepaald wat er wordt aangeboden, in het verkoopoverleg kan hier met het hele verkoopteam overleg over plaats vinden.

12. Is een vaste leverdag verplicht om in te geven bij een nieuwe klant? (hoe worden de leverdagen bepaald)

Is niet verplicht om in te geven. De leverdagen worden bepaald aan de hand van de postcodes.

13. Zijn er targets vastgesteld die een vertegenwoordig moet behalen?

Binnen het verkoopteam zijn targets vastgesteld zoals omzet en marge doelstellingen.

14. Hoe verloopt de offerte verzorging binnen het proces?

Offertes worden op dit moment opgesteld aan de hand van een verkoopgesprek en daarna via de e-mail bevestigd naar de klant toe. Intern wordt er gewerkt om het maken/registreren van offertes te gaan verrichten via Unit4 Agresso. Zodat artikelafbeeldingen toegevoegd kunnen worden.

15. Wie bepaald of er een artikel op voorraad wordt genomen?

De inkoopafdeling heeft dit inzicht aan de hand van de historische afname analyse. Daarnaast wordt een artikel op aanbeveling van de manager op voorraad genomen.

16. Hoe verloopt het contact/proces met een klant die niet betaald?

De Debiteurenbeheerder heeft hier een vaste procedure voor die gehanteerd wordt. Mocht het uit de hand lopen neemt de manager contact op met de klant voordat deze uit handen wordt gegeven.

17. Hoe/wie bepaald of een klant vooruit of achteraf mag betalen?

De Debiteurenbeheerder doet altijd een kredietcheck. Uit deze check wordt bepaald of er op rekening gekocht mag worden door de klant.

18. Hoe wordt bepaald of het bedrukken van kleding intern wordt uitgevoerd of dat dit uitbesteedt wordt?

Het intern verrichten van bedrukkingen hangt af van de moeilijkheid (zeefdruk of borduren kan niet uitgevoerd worden intern), werkdrukke en het aantal dat bedrukt moet worden. Naast dit wordt er ook naar het kostenplaatje gekeken, in sommige gevallen kan uitbesteding goedkoper zijn dan interne afhandeling.

19. Moet de manager bij geblokkeerde orders altijd navraag doen bij de Debiteurenbeheerder of de klant betaald heeft?

De manager e-mailt de Debiteurenbeheerder met het verzoek te vrijgave van een bepaalde order of met de vraag of de order inmiddels betaald is.

20. Wat zijn de verschillende statussen die een verkooporder kan hebben in het systeem? En wat betekent het?

Binnen het proces kan de verkooporder een zestal statussen krijgen. Deze zijn als volgt:
Onderhanden; Order ingegeven, nog niet in behandeling door het magazijn
Backorder; Order kan niet gepakt worden, artikel moet nog door leverancier geleverd worden
Geblokkeerd; Order staat op blokkade, overschrijding kredietlimiet of vooruitbetaling
Magazijnbon; Order wordt klaargezet door het magazijn
Afgeleverd; Order is gepakt, pakbon is gegenereerd
Afgehandeld; Order is gepakt en gefactureerd

21. Als een artikel op voorraad is wordt het op de vastgestelde leverdagen geleverd, hoe werkt dit met niet-voorraadartikelen? Hoe wordt dit naar de klant gecommuniceerd?

Er wordt ten alle tijden gehouden aan de vaste afleverdagen. De verkoopafdeling weet meestal wanneer het artikel binnen komt. Mocht het artikel toch later binnen komen dan bevestigd is naar de klant wordt de order herbevestigd zodat de klant op de hoogte is.

22. Worden transportkosten in rekening gebracht bij een order?

Dit hangt af van het orderbedrag, de verkoopafdeling werkt met een franco leveringsvoorwaarden. Als een klant een order plaats onder het de franco leveringsvoorwaarden van €300 wordt €15 aan transportkosten in rekening gebracht.

21.2 Interview medewerker verkoop Buitendienst

1. Zijn er vaste periodes waarin klanten bezocht worden?

Er zijn +/- 1200 klanten, het hangt per klant af hoe vaak deze bezocht wordt. Als er bijvoorbeeld een nieuw type schoen is dat interessant is voor een bepaalde klant zal er op kort termijn langs gegaan worden om dit aan de klant te tonen en met ervaring worden toegelicht.

2. Hoe wordt een klantbezoek voorbereidt?

Elke verkoper heeft zo zijn eigen voorbereiding/werkwijze. Fred Verschoor neemt voordat hij bij een klant naar binnen gaat nog even de notities door. Bij de klant zelf schrijft hij bijna tot niets op. Na het bezoek maakt hij notities (nodige actiepunten) in zijn auto en werkt het bezoek later tot in detail uit.

21.3 Interview medewerker verkoop Binnendienst

1. Wanneer een klant artikelen retour stuurt wordt hier een retourorder voor aangemaakt. Wordt er door de medewerker Warehouseadministratie voor elke retourorder het transport geregeld? Worden de kosten voor het retour halen doorberekend aan de klant?

Voor de verrekening van de transportkosten zijn drie opties mogelijk:

- Retourkosten voor rekening van Houweling Veiligheid; De retourorder is veroorzaakt door een interne fout (verkeerd geleverde maat, kleur of artikel)
- Retourkosten voor rekening klant; De klant heeft bijvoorbeeld zelf het verkeerde artikel besteld. De klant moet zelf het artikel terugsturen doormiddel van een retourformulier. (Een voorbeeld hiervan is aangeleverd)
- Retourkosten voor rekening leverancier; Bij de leverancier Tricorp Textiles Europe mag de klant het artikel direct naar hun retourneren. Hierbij vraagt de assistent medewerker verkoop Binnendienst een retournummer aan bij de Tricorp Textiles Europe. Dit nummer vermeldt de klant op de doos en verstuurt de doos naar de leverancier

2. Hoe verloopt de facturatie van de klanten die vooruit moeten betalen voordat de bestelde artikelen geleverd worden?

De facturatie voor de orders die door de klant vooruitbetaald moeten worden kan als volgt in stappen beschreven worden:

- De order wordt door een vertegenwoordiger in Unit4 Agresso vastgelegd. De bevestiging van de order wordt automatisch per e-mail verstuurd naar de klant. Op de orderbevestiging wordt vermeld dat de order vooruitbetaald moet worden voordat de bestelling verstuurd wordt
- De order wordt na bevestiging automatisch geblokkeerd
- De klant weet aan de hand van de orderbevestiging het totaalbedrag wat betaald moet worden.
- In de tussentijd worden de benodigde artikelen gereserveerd/besteld
- Op het moment dat de betaling is ontvangen, (bevestiging van de Debiteurenbeheerder) wordt de order vrijgegeven en kan de order door het magazijn gepakt worden

22. Voorbeeld retourformulier



Houweling • Veiligheid

Houweling Veiligheid bv
Paramariboweg 39a
7333 PA Apeldoorn

T +31 (0)55 323 85 10
F +31 (0)55 323 85 19
veiligheid@houweling.nl
www.houweling.nl

postadres:
Klappolder 104
2665 LP Bleiswijk

FACTUURADRES :
DeleoN Promotieeel
POSTBUS 2045
5202 CA S HERTOGENBOSCH
Nederland

AFLEVERADRES :
DeleoN Promotieeel
DE BEVERSPYKEN 33
5221 EE S HERTOGENBOSCH
Nederland

Ons ordernummer : V1607070
Orderdatum : 30-05-2016
Debiteurnummer : 14156
Referentie : RETOUR
Faxnummer :

ORDERBEVESTIGING

Gevr. afleverperiode : 30-05-2016 - 03-06-2016

Rgl nr.	Produkt code	Produkt eenheid	Aantal besteld	Aantal te leveren	Back Order	Prijs EUR	Korting %	Bedrag EUR
1	77.5157.57	maat 40	- 1	- 1	0	42,800	0,00	42,80-
Produktomschrijving : SJ Boreas S3 bruin laars								
2	77.5157.57	maat 42	- 2	- 2	0	42,800	0,00	85,60-
Produktomschrijving : SJ Boreas S3 bruin laars								

GOEDEREN KUNNEN RETOUR GESTUURD WORDEN NAAR:

HOUWELING VEILIGHEID BV
KLAPPOLDER 104
2665 LP BLEISWIJK

LET OP: BLEISWIJK
WIJ REKENEN € 15,- ORDERKOSTEN INDIEN DE RETOUR NAAR EEN ANDER ADRES WORDT GESTUURD.

GOEDEREN KUNNEN UITSLUITEND ONGESCHADIGD EN IN ORIGINELE VERPAKKING MET LABELS RETOUR.

ZONDER RETOURFORMULIER KAN DE RETOUR NIET IN BEHANDELING WORDEN GENOMEN.
GELIEVE DIT RETOURFORMULIER BIJ DE ZENDING VOEGEN

Btw%	Goederenbedrag	Orderkosten	%korting	Totaal ex.BTW	BTW bedrag	Totaal bedrag
21,00	128,40-			128,40-	26,96-	155,36-

BETALINGSTERMIJN: Binnen 30d



Member of Houweling Group
a family company since 1925

BTW / VAT: NL8026.62.353.B01 • KvK / CoC: 27234347
IBAN: NL37 RABO 0106 6408 01 • BIC: RABONL2U

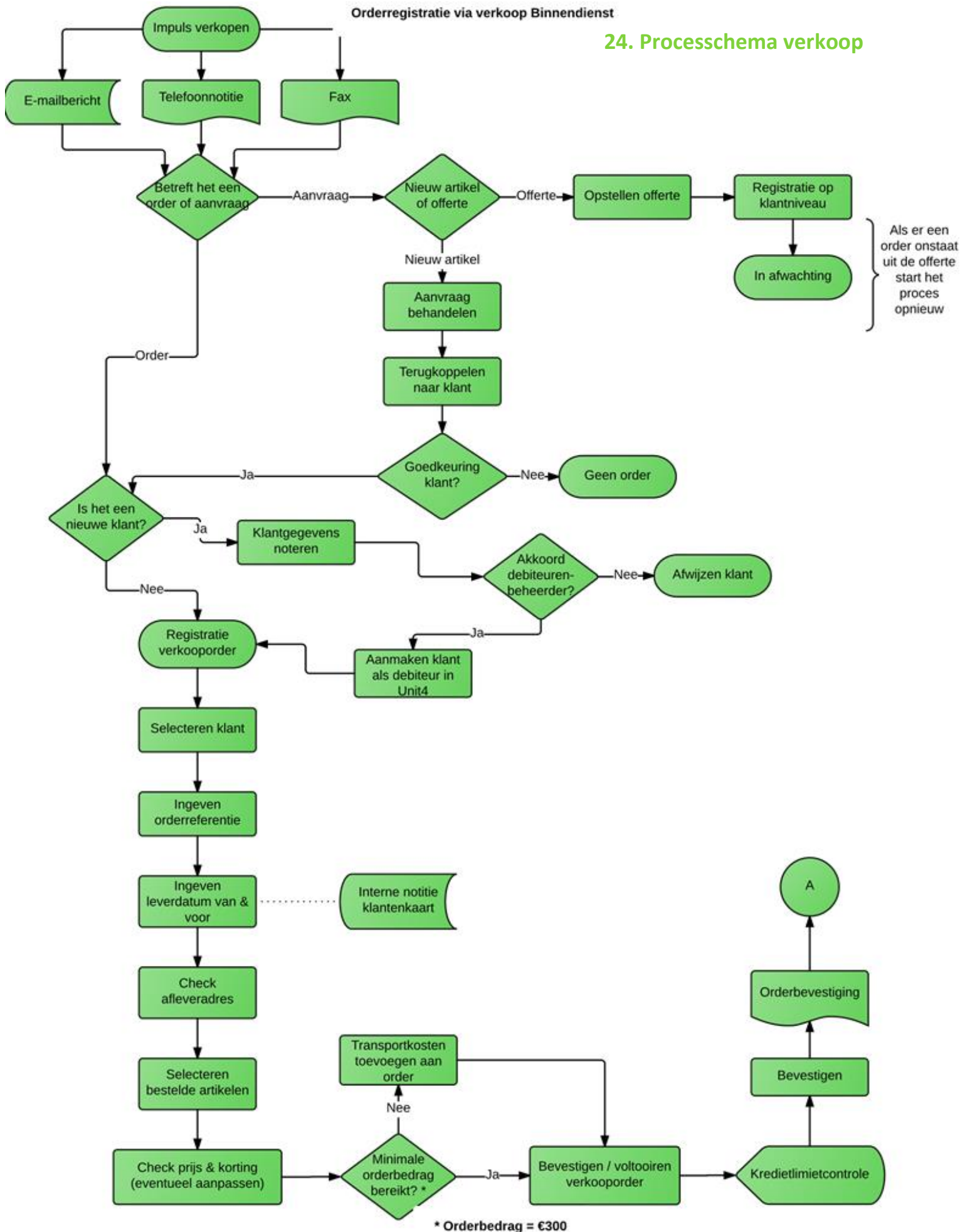
23. Analyse credit orderregels

Onderstaand is het aantal en waarde (in euro's) weergegeven van de orderregels en correcties per vertegenwoordiger.

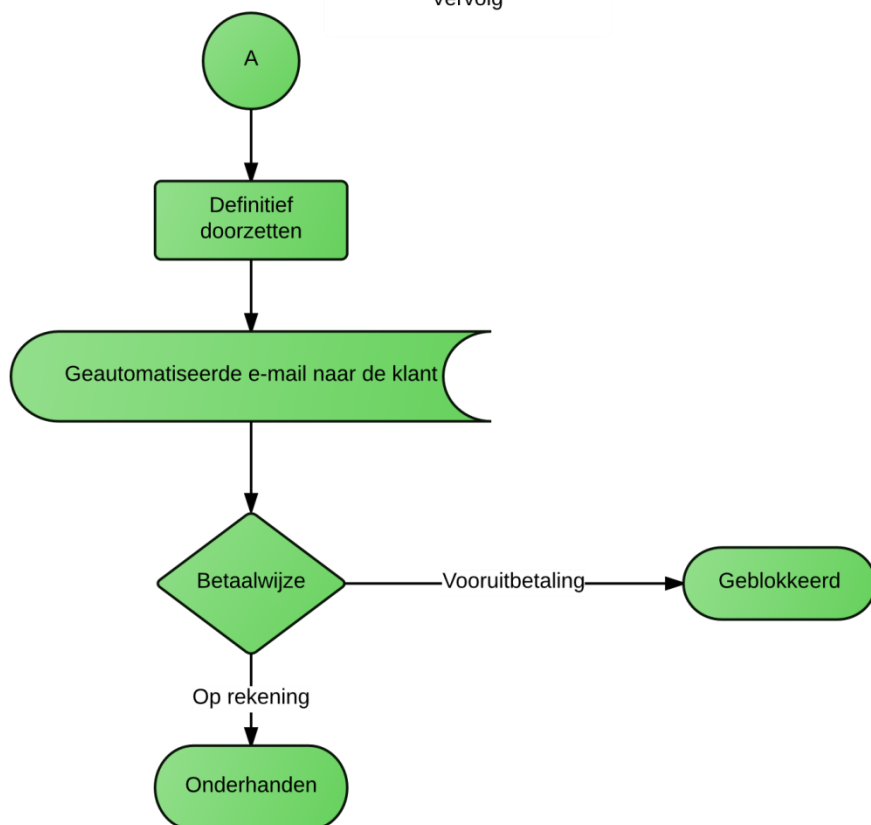
Vertegenwoordigers	Jaarcijfers 2015				Analyse aantal in percentages		Analyse waarde in percentages	
	Aantal orderregels	Aantal correcties	Waarde orderregels	Waarde correcties	Correcties t.o.v. Orderregels	Correcties t.o.v. Totaal	Correcties t.o.v. Orderregels	Correcties t.o.v. Totaal
André Pelgrim	3307	31	€ 572.056,94	€ 2.240,93	0,94%	2,26%	0,39%	2,63%
Fred Verschoor	23242	271	€ 1.431.759,17	€ 10.989,41	1,17%	19,80%	0,77%	12,90%
Interne debiteuren*	65	13	€ 1.609,94	€ 544,90	20,00%	0,95%	33,85%	0,64%
Mark van der Velde	1074	30	€ 102.817,34	€ 1.535,56	2,79%	2,19%	1,49%	1,80%
Martijn Tielbeke	476	23	€ 38.648,37	€ 2.152,30	4,83%	1,68%	5,57%	2,53%
Peter Brinkman	17898	417	€ 1.241.164,80	€ 21.329,40	2,33%	30,46%	1,72%	25,05%
Tom Bouwmeester	14425	584	€ 1.460.889,94	€ 46.366,41	4,05%	42,66%	3,17%	54,45%
Eindtotaal	60487	1369	€ 4.848.946,50	€ 85.158,91	2,26%		1,76%	

*De vertegenwoordiger 'Interne debiteuren' heeft betrekking op het eigen gebruik van de verschillende businessunits.

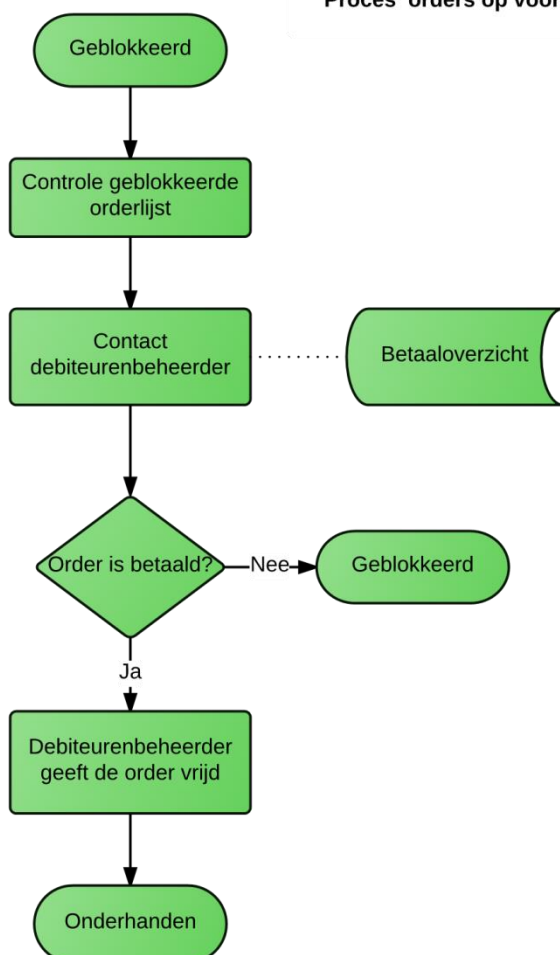
24. Processchema verkoop



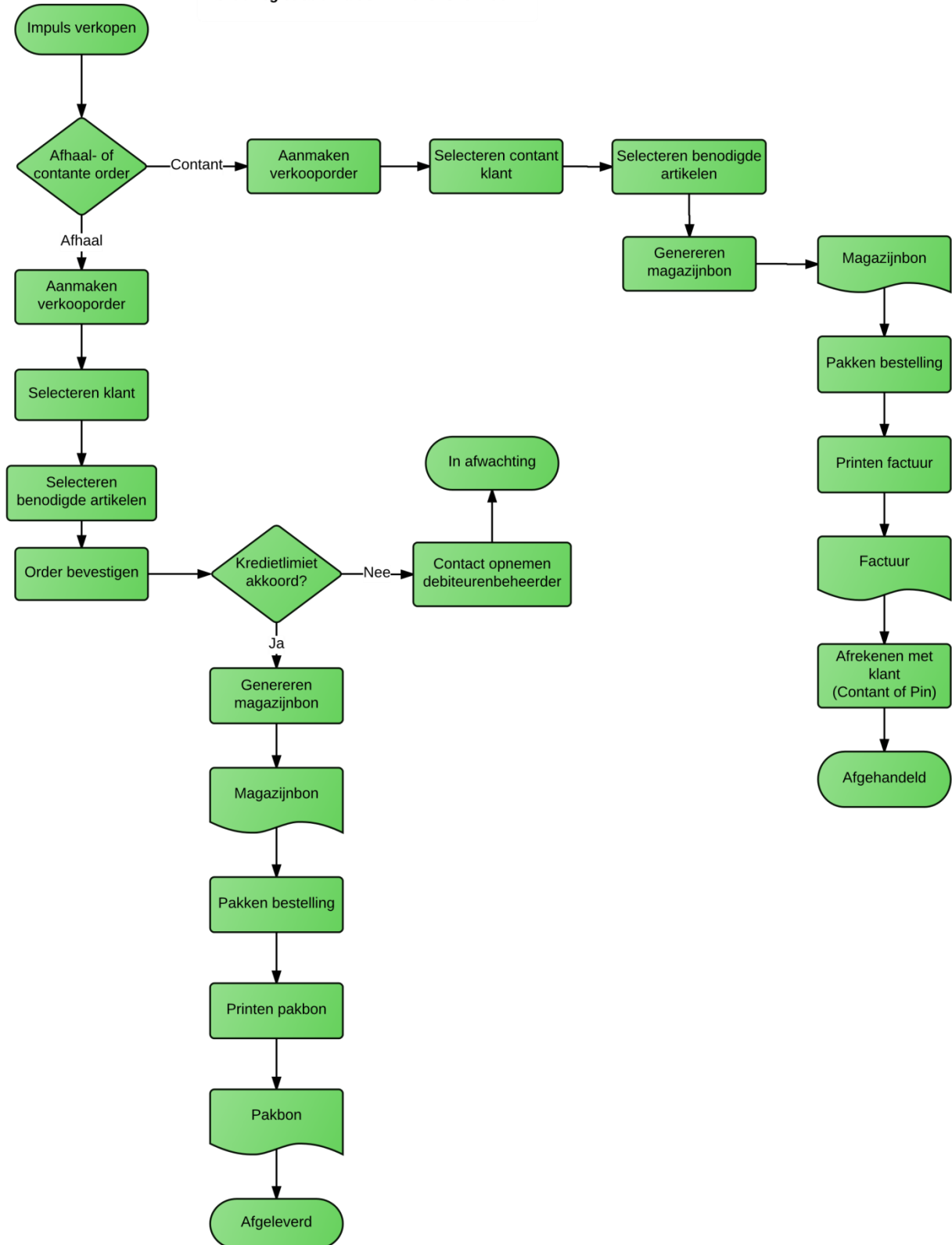
Vervolg



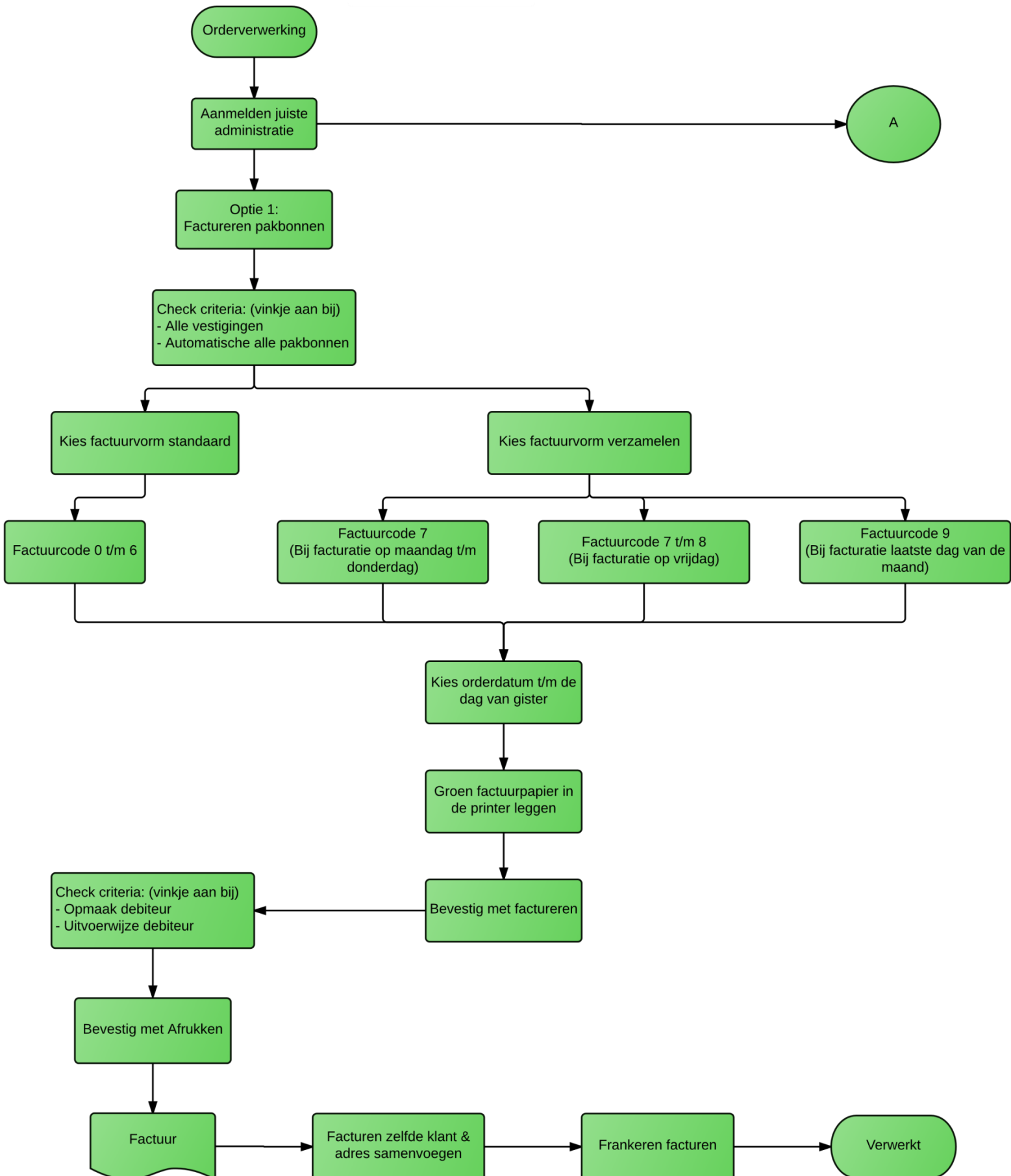
Proces orders op vooruitbetaling



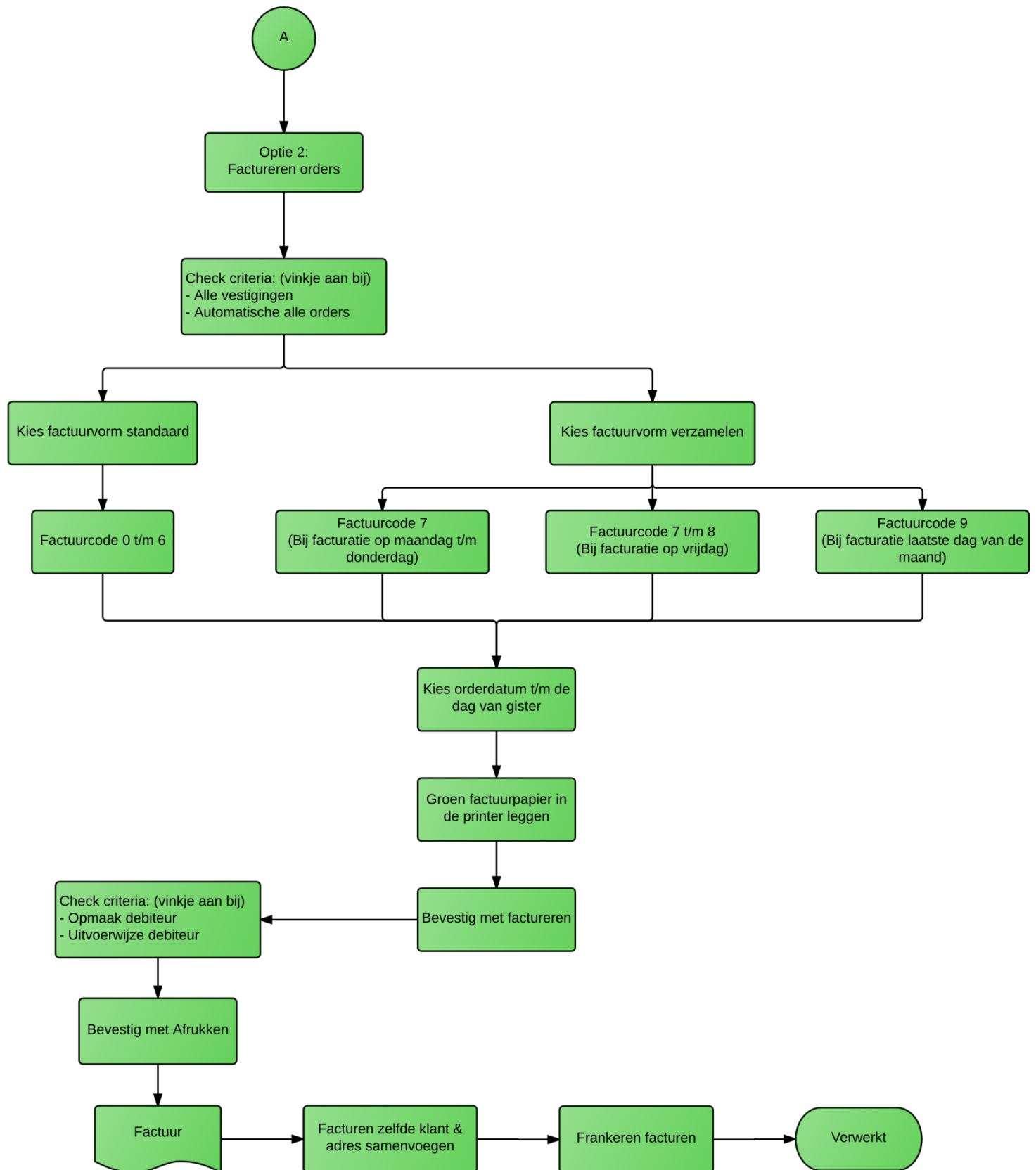
Orderregistratie via de winkel of showroom



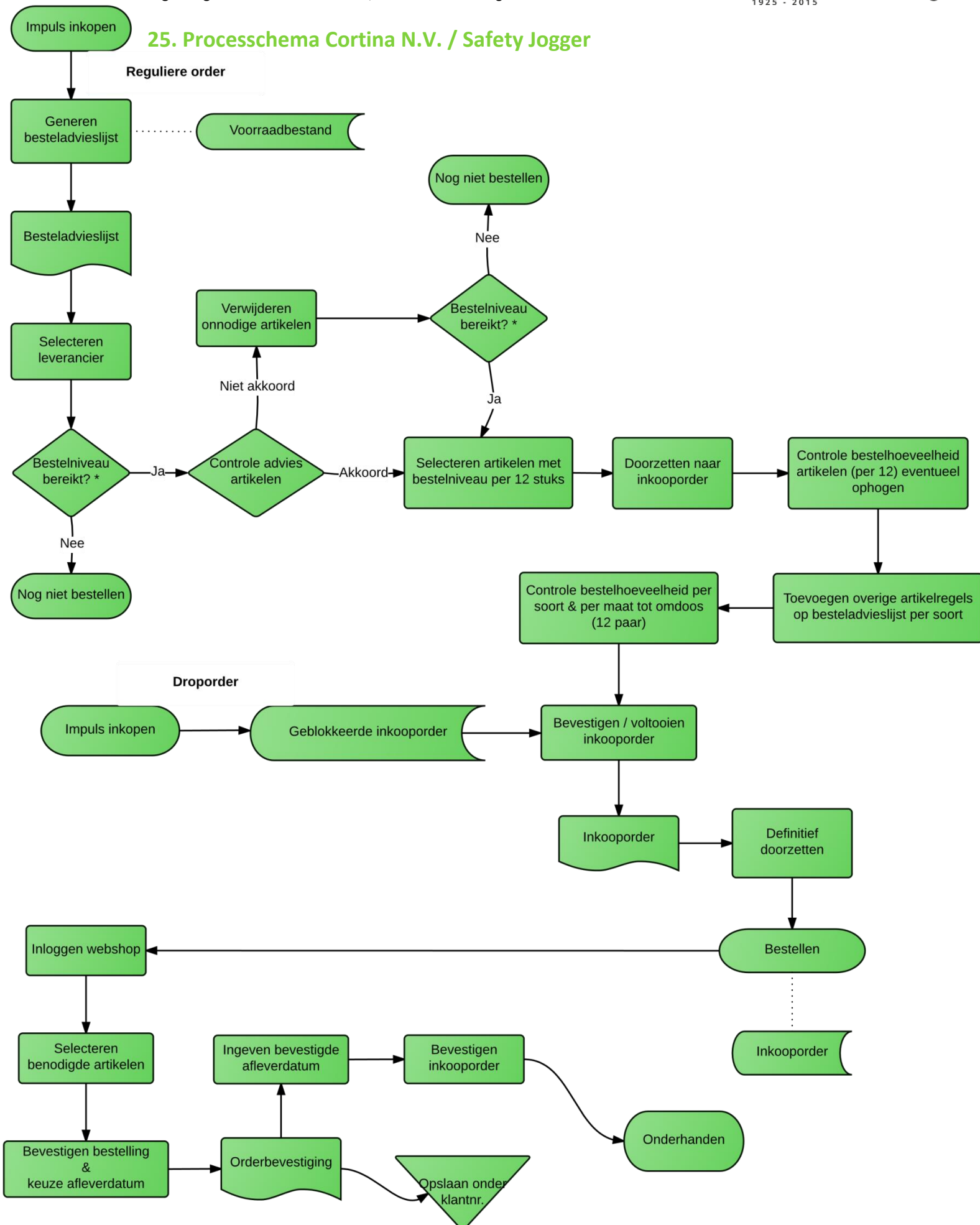
Uitvoerende:
Customer Service



Vervolg



25. Processchema Cortina N.V. / Safety Jogger



26. Processchema Tricorp Textiles Europe

