

VOORWOORD VAN DE SCHRIJVER

OP HET SNIJVLAK VAN LACHEN EN LEREN

Logistiek is het vakgebied dat ervoor zorgt dat spullen op het juiste moment beschikbaar zijn. Het is geen doel op zich. Het is faciliterend, zodat iemand anders kan produceren, (ver)kopen en vooral spullen kan gebruiken. Geen muziekconcert zonder logistiek, geen diner zonder producten, geen zorgbehandeling zonder planning, geen (web)winkel zonder transport. Het is niet alleen een mooi vakgebied met prachtige resultaten, er wordt ook een hoop geploeterd. Vaak is dit ploeteren leerzaam. En soms een beetje lachwekkend. Tenminste, als je bereid bent er op die manier naar te kijken.

Ik heb in mijn bijna vijftientigjarige loopbaan in de logistiek het vakgebied vanuit verschillende invalshoeken mogen ontdekken. Als inhoudelijk medewerker, als belangenbehartiger, als adviseur, als onderzoeker, als manager, als schrijver en als spreker. Steeds zag ik iets nieuws en ik realiseerde me telkens weer dat er ontzettend veel dingen zijn die ik niet weet of niet begrijp. En dat zeg ik helaas niet om bescheiden te lijken, het is gewoon waar. Maar ik blijf me wel verwonderen en dus leren. Mijn passie is vooral het menselijke aspect in de logistiek. Waarom

maken mensen bepaalde keuzes? Waarom gaat er zoveel mis in de communicatie? Hoe werkt succesvolle samenwerking écht? En hoe houden we het ondanks werkdruk en prestatiedrang een beetje leuk?

Ergens tussen mijn werk in het logistieke vakgebied en mijn privéleven ontstond een nieuwe hobby: schrijven over logistiek. Ik schreef er lustig op los. Nu dus dit boekje. Het vakgebied op de hak nemen, en dus ook mezelf: heerlijk! Ik vroeg een poosje geleden aan de Goudse cartoonist Peter Boersma een aantal logistieke cartoons voor me te maken. Die gebruikte ik op mijn werk en soms bij een spreekbeurt voor een groep bedrijven of studenten, maar er moest meer mee gebeuren vond ik. Welnu: een deel heeft zijn bestemming gevonden in dit boekje waarin ik lachwekkende, maar ook belangwekkende thema's in de logistiek een podium geef. Hulde aan ons vakgebied!

Ik wens u veel kijk- en leesplezier!

Bart Lammers

JA, ZO MOET HET,
MOOI GEZEGD BART!



VOORWOORD VAN DE CARTOONIST

VAN WOORDEN NAAR PLAATJES

Logistiek is niet iets waar je dagelijks over nadenkt of wanneer je iets bestelt bij een webshop. Dat je spullen de volgende dag in huis zijn is volkomen normaal. Welk proces en/of handelingen daarachter zitten, daar denk je niet over na. Tot Bart Lammers mij belde met de vraag een serie cartoons over logistiek te maken. We maakten een afspraak om hier eens over te babbelen. Ik ontmoette een man vol passie en mooie verhalen over logistiek.

Bart denkt in woorden, ik denk in plaatjes en al snel waren de eerste cartoons gemaakt. Ik dacht dat hij er een stuk of vijf zou willen hebben, maar Bart had al een lijst met bijna honderd cartoononderwerpen! Bij een flink aantal uit deze lijst – zo werkt dat bij een cartoonist – zag ik na het lezen van het onderwerp de cartoon direct voor me. Ontwerpen, aanpassen, inkleuren, afleveren ...

Dat is op zich al een logistiek vraagstuk. Maar daar zijn leuke oplossingen voor zonder elkaar plat te mailen/bellen/whatsappen: Dropbox! Een cartoon klaar? Ik plaats

'm in Dropbox en Bart krijgt direct een melding. Dit had natuurlijk ook gekund via iCloud, OneDrive of Google Drive. Daar gaan we mee verder als onze Dropbox vol zit!

Peter Boersma

BART, MET PETER, IK HEB
EEN LOGISTIEK PROBLEEM!
ONZE DROPBOX ZIT VOL, IK KAN
NIETS MEER AFLEVEREN!

WAT NU?
PANIEK!



1 • BLOEIEND VAKGEBIED

LOGISTIEK, JE KOMT ER NOOIT MEER VANAF

Het is hard werken in de logistiek. Overdag, maar ook vaak 's avonds, 's nachts en in het weekend. Vaste diensten, onregelmatige diensten, bereikbaarheidsdiensten: we kennen het allemaal in ons mooie vakgebied. Steeds om de klant van dienst te zijn. Voor velen is het fysiek zwaar werk: staan en lopen, tillen en bukken, instappen en uitstappen.

Buffelen dus, en niet tegen het hoogste loon. En toch houden veel mensen in de logistiek van hun vak. Zijn wij dan een stelletje masochisten? Nee, dat denk ik niet. Er heerst een bepaalde trots: wij zorgen dat de spullen op tijd bij de klant komen. En als het niet dreigt te lukken? Dan werken we wat langer door. Een mentaliteit van aanpakken.

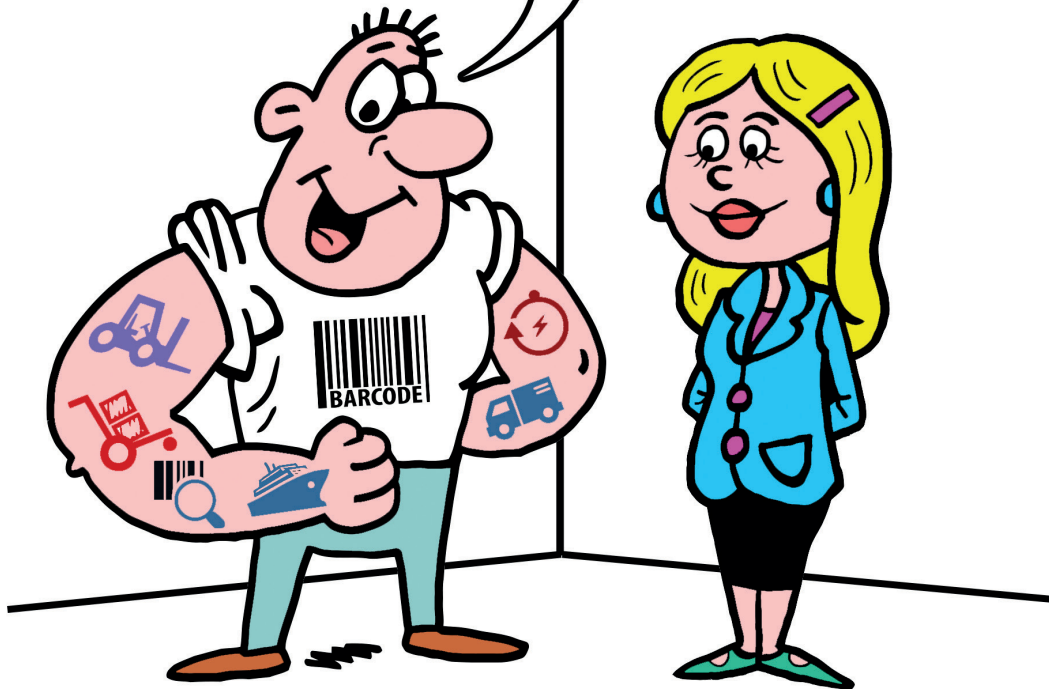
Ik denk dat dit komt door het concrete. Je kunt veel activiteiten zien. Je bereikt iets zichtbaars. En als je achterloopt kijken de goederen je als het ware aan: 'Hé jij daar, wij staan hier nog, wat sta je daar te treuzelen?'

Misschien is mijn blik niet zuiver, omdat ikzelf altijd werkzaam ben geweest in het logistieke vakgebied, maar ik heb de indruk dat je regelmatig hoort dat mensen van buiten de logistiek in de logistiek komen wer-

ken. Niet zo vaak dat mensen de logistiek verlaten. Mijn theorie is dat dit komt doordat het een groeiend en b(l)oeiend vakgebied is, met een grote diversiteit aan uitdagingen. Logistiek rijdt, vaart en vliegt. Het voorspelt, plant en monitort. Het richt in en vult aan. Het gebruikt slimme software en technologie. Het verduurzaamt en flexibiliseert.

Logistiek, je komt er nooit meer vanaf.

EN DEZE ARM IS UIT DE
TIJD DAT IK BIJ EXPEDITIE ZAT



2 • KEY PERFORMANCE INDICATORS

KPI'S ZIJN NET WAPENS

Key Performance Indicators (KPI's) zijn net wapens: als je ze verkeerd gebruikt, kunnen ze een hoop schade aanrichten. Ze zijn bedoeld om antwoorden te geven, maar roepen bij mij ook veel vragen op. Welke KPI's heb je echt nodig? Hoe definiëren we ze precies? Snappen je collega's ook waar ze voor staan? En als we erop gaan sturen, weten we dan wat de bijeffecten zijn? Ik zou niet te gauw antwoorden dat we dit allemaal op een rijtje hebben.

Managers zitten toch vaak wat verder van het operationele proces af, en dus hebben we die KPI's als hulpmiddel hard nodig om te duiden wat er gebeurt. Dat is heel handig. Het nadeel van KPI's is dat ze vaak slechts een indicatie geven van wat er werkelijk aan de hand is (hetgeen niet heel verrassend is voor een 'indicator'). Maar we behandelen ze vaak alsof ze de waarheid zijn. We zitten achter onze prachtige dashboards, te genieten van alle dingen die we meten en monitoren. Als we dan bijvoorbeeld vergeten aan de mensen op de werkvloer te vragen hoe het gaat, liggen verkeerde beslissingen op de loer.

Het gaat mis als we te veel naar gemiddelden kijken. In

de logistiek wil je juist graag weten hoe het zit met de pieken en dalen om capaciteit te balanceren. In water van gemiddeld een meter diep kun je ook verdrinken, zal ik maar zeggen. Daarnaast ontstaan een heleboel pijnlijke situaties (of lachwekkende, het is maar hoe je het bekijkt) door te veel focus op één KPI. U bent niet de eerste manager die stuurt op een lage voorraadwaarde ten koste van de service, of te veel focust op flexwerk om er later achter te komen dat u het volume niet weg krijgt in tijden van personeelsschaarste. Ook cijfers ten opzichte van het jaar ervoor zijn soms misleidend: want is het echt zo slecht als het percentage logistieke kosten ten opzichte van de omzet stijgt, als de omzet per regel lager is geworden?

IK STUUR AAN OP EEN
LAGE VOORRAAD, FIJN VOOR
KOSTEN EN WERKKAPITAAL

WEL JAMMER DAT
WE GEEN KLANTEN
MEER HEBBEN



LACHEN OM LOGISTIEK EN TRANSPORT

In de logistiek en het transport gaat alles in één keer goed. Het is werkelijk ongelooflijk. Alles wordt keurig op tijd geleverd. Alle mensen in de complete supply chain hebben maar één doel voor ogen: de spullen op tijd en in de juiste conditie op de juiste plek bij de eindklant krijgen. Niemand gaat voor eigen gewin. Iedereen werkt planmatig en gebruikt de laatste software. Er is totaal geen verwarring over begrippen of hoeveelheden. De kosten zijn laag, de service fantastisch. Om van de flexibiliteit en duurzaamheid nog maar te zwijgen.

Toch heeft de auteur na diepgravend onderzoek voorbeelden kunnen vinden waar het wel fout gaat, of waar het beter kan. Waar het zelfs grappig wordt.

Dit boekje ademt liefde voor het logistieke vakgebied en is bedoeld voor mensen die daarin werkzaam zijn, of ervoor leren. Het kan ook nuttig zijn voor familie, vrienden en kennissen die nu eindelijk wel eens willen weten waarom logistiekelingen altijd zo blij thuiskomen.

Bart Lammers (1971) heeft een passie voor logistiek en voor mensen. Hij is manager Supply Chain Management bij Technische Unie. Bart werkte in verschillende (management)functies in de logistiek en schreef meerdere boeken over logistiek. Zijn magnum opus is de logistieke managementroman *Het Pakhuis*. Hij verkocht alleen al met dit boek wereldwijd ruim 200 miljoen woorden.

Peter Boersma, geboren in Utrecht in 1960, is woonachtig in Gouda sinds zijn twintigste. Denkt in plaatjes en tekent cartoons, strips en illustraties. Peter is op z'n best als de deadline strak is.

