Slottijdmanagement



Inefficiëntie door vaste slottijden kost **1,1 miljard euro** per jaar. **15 oplossingen** om dit te voorkomen.

Vaste slottijden: uit onderzoek door Topsector Logistiek blijkt dat een belangrijke oorzaak van inefficiëntie in de logistieke keten. Het is nu eenmaal een gegeven dat de realiteit door files, pech of juist een vlotte doorstroming vrijwel altijd afwijkt van de planning. Slottijden leiden dan tot lange wachttijden en extra vertraging. Als er echter goede afspraken worden gemaakt over hoe capaciteit, flexibiliteit en verantwoordelijkheid in de keten worden verdeeld, kunnen laad- en loslocaties hun leverbetrouwbaarheid, voorspelbaarheid en efficiëntie in de keten verbeteren, terwijl de transportkosten afnemen. Topsector Logistiek werkte vijftien concrete oplossingen mét praktische handvatten uit om slottijden slim in te zetten.

Topsector Logistiek | +31(0)15 251 65 65 | info@topsectorlogistiek.nl | www.topsectorlogistiek.nl

Topsector Logistiek

Introductie

Verspilling van tijd en capaciteit

De afgelopen jaren ontwikkelde Topsector Logistiek verschillende KPI's om inzichten te krijgen in logistieke processen. Zo bereken je de CO_2-uitstoot van een zending met de COFRET Prestatie Indicator (CPI), de hoeveelheid kilometers per zending met de Load Performance Indicator (LPI) en de hoeveelheid benodigde tijd per zending met de Time Performance Indicator (TPI). Hiermee verschuift de aandacht van het symptoom naar de oorzaak en kunnen op basis van dezelfde operationele data concrete acties worden uitgevoerd om verbeteringen door te voeren. Analyses van deze KPI's lieten zien dat ineffectief gebruik van tijdsloten een grote oorzaak van verspilling van tijd en capaciteit was.

Balans tussen flexibiliteit en controle

'Veel vervoerders, warehouses en verladers optimaliseren hun processen vooral vanuit hun eigen belang', ervaart Guido de Wit, programmamanager bij Topsector Logistiek.
'In de totale keten leidt dat juist tot meer kilometers en uitstoot en tot een inefficiënte inzet van vrachtwagens en chauffeurs. In een eerste schatting op basis van praktijkcases komen we op een verlies van 1,1 miljard euro per jaar in Nederland. En dat cijfer zal waarschijnlijk extra oplopen door het onderhoud aan de infrastructuur en de krapte op de arbeidsmarkt. Het wordt dus nóg belangrijker om in te zetten op efficiëntie. We moeten op zoek naar een balans, waarbij de transporteur enige mate van flexibiliteit heeft, terwijl de laad- en loslocatie 'in control' blijft. Zo kunnen we de productiviteit van de hele keten verbeteren.'

Vijftien oplossingen

Maar hoe kom je tot flexibele slottijden, waar warehouse, verlader én transporteur bij gebaat zijn? Dat onderzocht Topsector Logistiek. *'Uit de gesprekken met transporteurs, warehouses en IT-partijen blijkt dat er in de praktijk al veel oplossingen bestaan om slottijden slimmer te organiseren',* vertelt Ian Clowting, projectleider bij Topsector.
'In combinatie met bestaande kennis en eerder onderzoek hebben we hieruit vijftien concrete oplossingen geselecteerd. Daarbij hebben we bewust gezocht naar oplossingen die passen bij verschillende typen operaties: van eenvoudige afspraken tussen partijen tot verdergaande integratie en het realtime delen van informatie. Niet iedere operatie vraagt immers om dezelfde oplossing of hetzelfde niveau van complexiteit.'

De oplossingen zijn geordend langs vier fases die samen de basis vormen voor effectief slottijdmanagement:

- pre-planning
- planning
- executie en
- evaluatie.

Zo ontstaat geen blauwdruk, maar een praktische leidraad waarmee bedrijven kunnen bepalen waar hun grootste verbeterkansen liggen en welke oplossingen daarbij passen. Door stap voor stap te verbeteren ontstaat een betere balans tussen grip op de operatie en flexibiliteit voor de transporteur, met als doel een efficiëntere logistieke keten voor alle betrokken partijen.

Eén praktisch document

De oplossingen zijn gebundeld in één praktisch document. Per item krijg je onder andere uitleg over wat de oplossing inhoudt en oplevert, tips over hoe je de oplossing invoert of als vervoerder of warehouse het gesprek aangaat. Ook zie je hoe deze oplossing samenhangt met andere genoemde oplossingen. *'We willen bedrijven met deze praktische oplossingen handvatten bieden om samen aan de slag te gaan om hun processen te verbeteren en zo kostenefficiënter te werken',* aldus Guido. *'Uiteindelijk zijn niet alleen de betrokken bedrijven zelf daarbij gebaat, maar draagt dat ook bij aan de bereikbaarheid en toegankelijkheid van heel Nederland.'*

Zelf aan de slag

Hieronder staan verschillende oplossingsrichtingen beschreven om de inzet van slottijden te optimaliseren, waarbij de perspectieven van vervoerders, warehouses en verladers aan bod komen. Wil je een van de oplossingen uitproberen in jouw operatie? Neem dan contact op met Guido de Wit, via Guido.deWit@TopsectorLogistiek.nl. Ook als je aanvullende data hebt om het verlies aan productiviteit door ineffectieve slottijden nauwkeuriger te kunnen inschatten, komen we graag met je in gesprek.

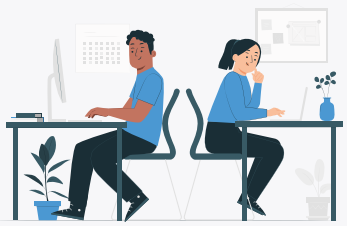


Guido de Wit
Programmamanager
Topsector Logistiek

Slottijd, de centrale spanning en integratie als sleutel

WAT IS EEN SLOTTIJD

Meer dan een laad- of losafspraak. Het verdeelt capaciteit, flexibiliteit en verantwoordelijkheid in de keten.



DE CENTRALE SPANNING

Ongecontroleerde flexibiliteit leidt tot verstoringen en inefficiëntie. Te veel flexibiliteit kan ten koste gaan van grip en efficiëntie in de operatie. De juiste balans bepaalt de robuustheid van de keten.



INTEGRATIE ALS SLEUTEL

Intensieve samenwerking en informatie delen creëren de flexibiliteit die nodig is. Zet deze in waar het de hoogste waarde oplevert.



De oplossingenmatrix

INTEGRATIENIVEAU

	PRE-PLANNING	PLANNING	EXECUTIE	EVALUATIE
HOOG	03 Beleg ketenregie bij één partij	07 Koppel systeem met trailers	13 Deel realtime ETA en posities in de keten	15 Gebruik operationele data voor continue verbetering
MIDDEN	02 Definieer tijdslot en KPI-kader	05 Boek slots via een samenwerkings-platform 06 Verruim venstertijden	10 Stuur docks realtime via een samenwerkings-platform 11 Zet overflow docks in 12 Richt een fastlane/ speeddock in	14 Registreer en evalueer prestaties
LAAG	01 Adresseer de juiste slotboeker	04 Bundel afspraken per losadres	08 Open communicatie-lijn warehouse en transporteur 09 Flexibiliseer het gebruik van slots	

01 Adresseer de juiste slotboeker

PRIMAIR AAN ZET

Wie boekt het slot? De partij met zicht op de hele rit, niet de partij die alleen de order ziet. Vervoerder plant en boekt. Kan dat niet, spreek dan vaste leadtimes af die haalbaar zijn. Kan dat ook niet, stem per rit af wat kan.

1 Waarom de juiste slotboeker?

Een slot dat per order wordt geboekt houdt geen rekening met rijtijden, bundeling en de volgorde van laden en lossen. Op papier klopt het, in de uitvoering is het niet haalbaar. De truck komt te vroeg of te laat, het warehouse ziet een gemiste boeking en beide corrigeren dat met telefoonwerk. Laat daarom de partij met ketenoverzicht boeken. Dan sluit het losmoment aan op het laadmoment en op de rij en rusttijden.

Wat levert het op?

- Betere aansluiting tussen planning en uitvoering, dus minder gemiste slots.
- Hogere beladingsgraad door bundeling van zendingen per adres.
- Minder ad hoc communicatie en herplanning.

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- slots die aansluiten op de rit en op de rijtijden en rusttijden.
- zendingen voor hetzelfde adres in één keer afhandelen.
- in- en outbound zendingen aansluitend kunnen lossen en laden.

VERLADER WIL

- de leverbelofte richting klant vastleggen.
- regie houden op het moment van leveren.

WAREHOUSE WIL

- een gevuld slotboek.
- aankomsten die kloppen met de boeking.
- in- en outbound aan elkaar verbinden zodat de vloer zo kort mogelijk bezet is.

Wie boekt, bepaalt.

Deze oplossing raakt dus aan zeggenschap, niet alleen aan planning.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: zo veel mogelijk slots combineren zonder wachttijd en extra kilometers.

Winst: minder omboeken, hogere beladingsgraad, minder wachttijd.

Inbreng: inzicht in ritopbouw, haalbare leadtimes en combinatiemogelijkheden per adres.

VERLADER

Zorg: boeken uit handen geven voelt als verlies van regie op de klantbelofte.

Winst: betere leverperformance, minder afstemming en tarieven die aansluiten op de uitvoering.

Rol: beslist wie mag boeken en binnen welke servicekaders.

WAREHOUSE

Zorg: 'Als de vervoerder boekt, verlies ik grip op de spreiding in mijn slotboek.'

Winst: minder gemiste slots en minder afwijking tussen boeking en werkelijke aankomst.

Voorwaarde: de boeker ziet welke vervoerder en welk losadres bij een zending horen.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoeveel slots sluiten niet aan op de rit, hoe vaak boek je om, hoeveel rijtijd zit er tussen laden en lossen?
2. **Begrijp het belang van de ander** De verlader stuurt op de klantbelofte, het warehouse op een gevuld en haalbaar slotboek.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'laat mij boeken', maar: hoe komen we tot slots die in de uitvoering haalbaar zijn?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Minder herboekingen voor het warehouse, betere leverperformance voor de verlader.
5. **Begin klein** Eén klant, één losadres, vier weken.
6. **Meet effect voor beide partijen** Niet gehaalde slots, herboekingen, wachttijd en leverbetrouwbaarheid.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Jullie boeken onmogelijke slots, geef ons het slotboek maar.' Dat klinkt als het overnemen van regie en levert de verlader vooral verlies van grip op.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Een deel van de slots die jullie boeken sluit niet aan op het laadmoment, waardoor wij moeten omboeken en jullie leverbelofte onder druk staat. Kunnen we samen bepalen welke leadtimes wel haalbaar zijn?' Zelfde probleem, maar nu met eigen data en met erkenning van het belang van de verlader.

5 De hoe: van boeken per order naar boeken per rit

1. Breng in kaart wie nu boekt, per klant en per losadres.
2. Meet welke geboekte slots in de uitvoering niet haalbaar zijn en waarom.
3. Bepaal per stroom wie het beste kan boeken: vervoerder, ketenregisseur of verlader.
4. Lukt boeken door de vervoerder niet, leg dan vaste en haalbare leadtimes vast.
5. Zorg dat de boeker ziet welke zendingen bij welke vervoerder en welk losadres horen.
6. Test op één klant of losadres en evalueer na vier weken.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- er een partij is met overzicht over laden, rijden en lossen die de slots kan boeken.
- de boeker zicht heeft op vervoerder, losadres en samenstelling van de zending.
- de verlader bereid is het boeken los te laten of vaste leadtimes af te spreken.
- er meerdere zendingen per adres zijn, zodat bundeling echt iets oplevert.

WERKT NIET WANNEER

- niemand in de keten het volledige overzicht heeft, want dan verschuift het probleem alleen.
- de klant het losmoment hard voorschrijft en er geen ruimte in de leadtime zit.
- boekingen lopen via een systeem waar de vervoerder geen toegang toe krijgt.
- er geen zicht is op welke vervoerder aan welke zending gekoppeld is.

7 Praktijkvoorbeeld FMCG-verlader

Bij een grote verlader uit de FMCG business neemt de supply chain afdeling voor een aantal klanten de lostijden van de klant direct over en legt die vast richting de vervoerder. Tegelijk wordt ook het laadmoment bepaald, zonder rekening te houden met rijtijden of bundeling van zendingen. Dat levert een planning op die in de uitvoering niet haalbaar is, of onnodig extra transportkosten.

De omslag

Door de vervoerder te betrekken bij het bepalen van de lead-times, of direct contact te laten leggen met het laad en losadres, ontstaat een planning die wel aansluit.

> ***Het slot verandert niet van vorm, alleen de partij die het invult.***

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing

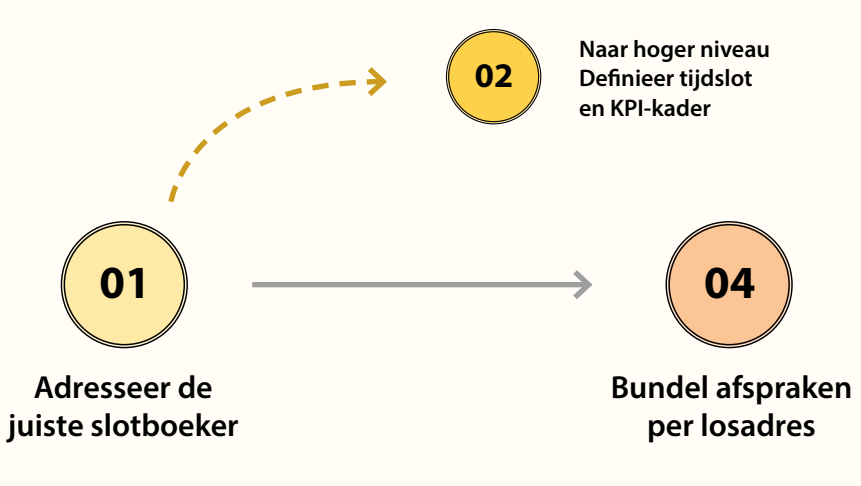


Dit is een afspraak over proces en regie

De boeker moet in het slotboekingssysteem of het plannings-systeem zien welke vervoerder en welk losadres bij een zending horen. Zonder dat inzicht is slim boeken niet mogelijk.

9 Samenhang/vervolgstap - Adresseer de juiste slotboeker





02 Definieer tijdslot en KPI-kader

PRIMAIR AAN ZET

Spreek af wat een slottijd precies is: wanneer die ingaat, hoe lang die duurt, wanneer je te vroeg bent en wanneer te laat. Koppel de KPI's één op één aan die definities en borg ze in systemen, SLA en werkinstructies. Zonder definitie meet je niets en discussieer je alles.

1 Waarom definiëren?

Zonder gedeelde definitie is elke prestatie voor meerdere uitleg vatbaar. De vervoerder rekent vanaf aankomst op het terrein, het warehouse vanaf melden bij de balie, de verlader kijkt naar het moment van lossen. Drie cijfers, drie waarheden, discussie bij de balie en geen basis om te verbeteren. Met één definitie is direct duidelijk wanneer een slot niet wordt gehaald. Dat maakt bijsturen tijdens de dag mogelijk en maakt elke andere oplossing in dit kader pas meetbaar.

Wat levert het op?

- Tussen de 21 en 80% van de trucks komt te vroeg of te laat aan. Die spreiding is alleen vast te stellen en te verbeteren als de definities vastliggen (Skoulas 2024 en registratie van een warehouse dat met tijdsloten werkt).
- Eenduidige definities zijn de voorwaarde voor voorspellend en proactief slotbeheer (Prakoso e.a. 2022).

> ***Deze oplossing levert zelf geen minuten op. Het is de meetlat waarmee je de winst van alle andere oplossingen kunt aantonen.***

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- eerlijk beoordeeld worden op punctualiteit.
- bij aankomst weten waar hij aan toe is.

VERLADER WIL

- één KPI die richting klant en vervoerder hetzelfde betekent.
- kunnen sturen op cijfers die niemand betwist.

WAREHOUSE WIL

- snel kunnen beslissen hoe een afwijkende truck geholpen kan worden.
- geen discussie aan de balie.

Iedereen wil duidelijkheid,
maar wie de definitie bepaalt, bepaalt ook wie er straks op afgerekend wordt. Daar zit de aarzeling.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: weten wanneer je op tijd, te vroeg of te laat bent.

Winst: minder discussie bij aankomst en een eerlijke beoordeling van de performance.

Inbreng: eigen aankomstregistratie en de afwijking daarin.

VERLADER

Zorg: strengere definities maken de eigen leverperfomance opeens zichtbaar slechter.

Winst: eenduidige KPI's naar vervoerder en klant, minder discussie over leverperformance.

Rol: stelt vast welke KPI's leidend zijn en borgt ze in contract en SLA.

WAREHOUSE

Zorg: 'Straks lig ik vast aan een norm die ik in de piek niet haal.'

Winst: minder discussie aan de balie en sneller beslissen bij afwijkingen.

Inbreng: doorlooptijden per stroom en de werkelijke afhandeltijd per slot.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoe vaak ontstaat discussie over wel of niet binnen het tijdvenster, hoe vaak wijkt jouw registratie af van die van het warehouse?
2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse wil rust aan de balie, de verlader wil ook een proces dat goed loopt.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet "jullie meten oneerlijk", maar: hoe zorgen we dat we hetzelfde meten?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Minder discussie, sneller beslissen bij afwijkingen, betere sturing.
5. **Begin klein** Definieer eerst alleen aankomst, start slot en einde slot voor één stroom.
6. **Meet effect voor beide partijen** Aantal discussies, afwijking tussen beide registraties, punctualiteit.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Jullie rekenen ons te laat aan terwijl we op tijd op het terrein stonden. Meet gewoon vanaf de poort.'
Dat is een discussie over wie gelijk heeft, niet over wat je samen wilt weten.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Onze registratie en die van jullie verschillen structureel, waardoor we elke maand over dezelfde cijfers discussiëren. Zullen we samen vastleggen wanneer een slot ingaat en wanneer iemand te laat is, en dat in beide systemen doorvoeren?'

5 De hoe: van losse interpretaties naar één meetlat

1. Leg vast wanneer een slot ingaat, hoe lang het duurt en wanneer je te vroeg of te laat bent.
2. Spreek af wie bij een afwijking belt, wanneer en met welke informatie.
3. Koppel de KPI's één op één aan deze definities, zonder eigen varianten per partij.
4. Borg de definities in systemen, SLA, SOP en werkinstructies, niet alleen mondeling.
5. Gebruik dezelfde definities ook voor het uitwisselen van data tussen partijen.
6. Richt een dashboard in en spreek af hoe het gelezen wordt en wanneer je evalueert.
7. Evalueer periodiek en pas de definities aan als de praktijk daarom vraagt.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- alle ketenpartners dezelfde definities accepteren en ze ook echt gebruiken.
- de definities vastliggen in systemen en documenten, niet alleen in een overleg.
- er een registratie is waaruit aankomst en afhandeling betrouwbaar te halen zijn.
- er een vast moment is waarop de cijfers samen worden besproken.

WERKT NIET WANNEER

- elke partij de eigen meting blijft aanhouden, want dan krijg je een tweede waarheid.
- de definities alleen worden gebruikt om af te rekenen en niet om te verbeteren.
- er geen betrouwbare registratie is van aankomst en vertrek.
- de norm wordt vastgesteld zonder de doorlooptijd van het warehouse mee te wegen.

7 Praktijkvoorbeeld Newcold

Newcold, gespecialiseerd in gekoelde opslag, maakt hier een onvoorwaardelijke stap bij de start van elke samenwerking. Vooraf wordt uitgelegd hoe tijdsloten geboekt worden en wanneer iemand te vroeg of te laat is, ondersteund met illustraties, vastgelegd in de SLA en de SOP. Die afspraken komen terug in het dashboard dat tijdens het periodieke overleg wordt gebruikt. De cijfers gaan daardoor niet over interpretatie maar over verbetering.

De basis van zo'n uitleg bestaat uit vier meetmomenten, drie fasen en drie types onderprestatie.

- **Meetmomenten:** geplande aankomst, werkelijke aankomst, start slot en einde slot. Daaruit volgt of een truck te vroeg of te laat is en hoe lang het duurde tot start laden.
- **Fasen:** het boekingsvenster waarin een slot initieel geboekt kan worden (circa dag -2 tot dag 0), plannen en herplannen tot het voertuig aan de zending is toegewezen, en operationele bijsturing zodra het transport in uitvoering is.
- **Onderprestatie:** late aankomst is van de vervoerder, wachttijd tot start laden en een langere laadtijd zijn van het magazijn. Bij excessieve wachttijd na een late aankomst is het magazijn medeverantwoordelijk.

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing

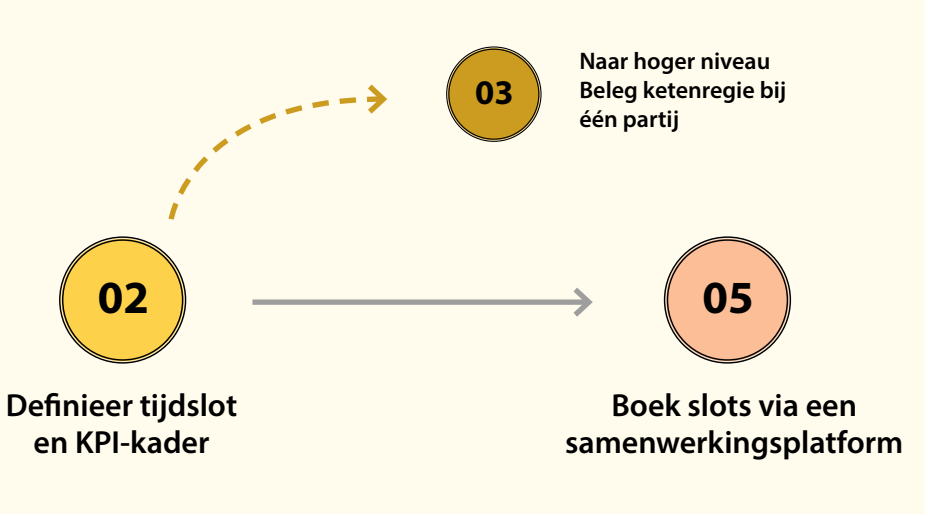


Wel nodig

De definities zijn een afspraak, de rapportage bouw je in een BI-tool of in wat je ERP, TMS of WMS standaard biedt. Belangrijker dan de tool is dat beide partijen dezelfde velden vastleggen: geplande aankomst, werkelijke aankomst, start slot, einde slot.

9 Samenhang/vervolgstap - Definieer tijdslot en KPI-kader





03 Beleg ketenregie bij één partij

PRIMAIR AAN ZET

Leg de regie over planning en slottijden bij één partij die de hele keten overziet. Die partij boekt de slots namens alle vervoerders, stemt laden en lossen op elkaar af en is het enige aanspreekpunt voor warehouse, vervoerder en verlader.

1 Waarom regie bij één partij?

Zonder regie optimaliseert elke schakel voor zichzelf. Het warehouse vult zijn slotboek, de verlader legt de klantbelofte vast, de vervoerder probeert er een haalbare rit van te maken. Alle drie doen het goed en het geheel loopt vast. Met één regisseur wordt de keten in één keer gepland: slots die passen bij de mogelijkheden van de vervoerder, laden en lossen die op elkaar aansluiten, en één aanspreekpunt in plaats van drie communicatielijnen.

Wat levert het op?

In ketens waar een regisseur aanwijsbaar is, werken slottijden merkbaar beter, zowel in supermarktlogistiek, agrifood als automotive.

> ***Harde cijfers per keten zijn er nog niet. Het effect is het best te zien in het aantal herboekingen, het aantal communicatielijnen per zending en de spreiding van aankomsten over de dag.***

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- één aanspreekpunt in plaats van drie communicatielijnen.
- slots die passen bij zijn ritopbouw.

VERLADER WIL

- grip houden op de klantbelofte.
- grip houden op de kosten.

WAREHOUSE WIL

- rust in het slotboek.
- niet met tien vervoerders apart schakelen.

Regie beleggen betekent
dat twee van de drie partijen iets uit handen geven. Dat is geen planningsvraag maar een vertrouwensvraag, en daarom blijft deze oplossing vaak liggen.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: één coördinatiepunt en slots die bij de ritopbouw passen.

Winst: betere benutting van capaciteit en minder wachttijd.

Inbreng: capaciteit, ritopbouw en haalbare leadtimes.

VERLADER

Zorg: regie uitbesteden voelt als grip verliezen op klantbelofte en op kosten.

Winst: betere volumespreiding, minder communicatielijnen, één factuur en één aanspreekpunt.

Rol: wijst de regisseur aan, geeft mandaat en stelt de kaders voor service en tarief.

WAREHOUSE

Zorg: 'Word ik nu afhankelijk van één partij die niet in mijn operatie staat?'

Winst: één aanspreekpunt voor planning, minder ruis en meer voorspelbaarheid van volume.

Inbreng: capaciteit per dagdeel en de doorlooptijd per type zending.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoeveel keer per week schakel je met hoeveel partijen over hetzelfde slot, en hoe vaak boek je om?
2. **Begrijp het belang van de ander** De verlader wil grip op de klantbelofte, het warehouse wil rust in het slotboek.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'geef ons de regie', maar: wie kan dit het beste overzien en wat leggen we vast?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Kortere communicatielijnen, betere spreiding, hogere leverbetrouwbaarheid.
5. **Begin klein** Eén klant of één business unit, vier weken, met vaste tarieven en een dashboard.
6. **Meet effect voor beide partijen** Herboekingen, wachttijd, spreiding van aankomsten en leverperformance.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij willen de regie, want jullie planning is niet uitvoerbaar.' Dat leest als een greep naar zeggenschap en zet de verlader direct in de verdediging.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Voor deze stroom lopen er nu vier lijnen naast elkaar en dat kost ons allemaal tijd en herboekingen. Zullen we voor één klant proberen om alle slots via één partij te laten lopen en na vier weken kijken wat het aan afstemming en wachttijd scheelt?'

5 De hoe: van losse schakels naar één regisseur

1. Bepaal wie de logische regisseur is: verlader, vervoerder, ontvanger of een dienstverlener.
2. Geef die partij mandaat en toegang tot de informatie die nodig is aan beide kanten, laden en lossen.
3. Laat de regisseur de planning maken en de slots namens alle vervoerders boeken.
4. Leg tarieven en servicekaders centraal vast, zodat de regisseur capaciteit kan verdelen. Regel ook de uitzonderingen.
5. Richt één omgeving in met alle zendingen, actuele ETA's en de afgesproken KPI's.
6. Maak de regisseur het enige aanspreekpunt voor warehouse, vervoerder en losadres.
7. Start met één klant of business unit en breid uit als het werkt.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- er een logische regisseur aanwijsbaar is met overzicht over de hele keten.
- die partij mandaat en informatie krijgt om aan beide kanten slots af te stemmen.
- alle ketenpartners de regie accepteren en eraan meewerken.
- er voldoende volume is om centrale coördinatie te laten renderen.

WERKT NIET WANNEER

- geen partij overzicht heeft of niemand het mandaat wil geven.
- de regisseur de rol wel krijgt maar niet de data of de bevoegdheid.
- vervoerders daarnaast zelf blijven boeken, want dan ontstaat er een tweede planning.
- het volume te klein of te incidenteel is voor een vaste regierol.

7 Praktijkvoorbeeld Van Duuren Districenters Control Tower

Van Duuren Districenters Control Tower in Vianen is ketenregisseur voor een klant met meerdere business units.
Alle transportorders lopen via de control tower, die de capaciteit verdeelt over de vervoerders tegen centraal vastgelegde tarieven.

De kern

De kern is de regie op slottijden. De control tower boekt namens alle vervoerders, met hun mogelijkheden als uitgangspunt en met laden en lossen op elkaar afgestemd.

Daardoor staat er vrijwel altijd in één keer een passend slot, zonder herhaald wijzigen en zonder dat vervoerders apart het magazijn bellen. De verlader houdt één aanspreekpunt en één gecontroleerde factuur, het magazijn een rustig en voorspelbaar slotboek.

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



Alle zendingen en slots in een beeld

Eigen systemen of een samenwerkingsplatform voor de plannings-fase, vergelijkbaar met een control tower of executiemonitor, waarin alle partijen dezelfde status en locatie van een zending zien. Ook een door de opdrachtgever gefaciliteerd slotboekingspakket kan deze rol vervullen. Bepalend is niet het pakket, maar dat de regisseur alle zendingen en slots in één beeld heeft.

9 Samenhang/vervolgstap - Beleg ketenregie bij één partij





04 Bundel afspraken per losadres

DE SLOTBOEKER IS AAN ZET

Bundel meerdere zendingen voor hetzelfde adres in één slot, of meerdere sloten op dezelfde tijd.
In plaats van een slot per zending verspreid over de dag. Eén keer aanmelden, één keer in de wachtrij, één keer afhandelen.

1 Waarom bundelen?

Op hetzelfde losadres krijgt een vervoerder vaak verschillende boekingstijden voor verschillende zendingen.

Gevolg: meerdere keren aanmelden, elke keer opnieuw achteraan in de wachtrij, en per zending een slot dat het magazijn kwijt is. Bundeling verandert niets aan het volume, alleen aan het aantal aanmeldmomenten. Het magazijn houdt slots over, de vervoerder houdt tijd over, en de zending per adres wordt groter.

Wat levert het op?

In onderzoek naar de omvang van zendingen (LPI*) is doorgerekend wat er gebeurt als je per adres één grote zending levert in plaats van meerdere kleine. Daarbij zijn de volgende resultaten gemeten:

- Een 50% grotere zending per adres geeft 27% betere logistieke prestatie: dezelfde goederen kosten minder ritten, stops en handelingen.
- In de praktijk bij een FMCG-distributiecentrum was een gebundeld bezoek tot 50% sneller klaar dan losse bezoeken voor dezelfde zendingen.

* *De LPI (Load Performance Indicator) is een rekenmodel dat de logistieke efficiëntie van een keten in één cijfer uitdrukt. Hoger is beter.*

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- één keer aanmelden en alles in één keer afhandelen.
- niet per zending opnieuw achteraan in de wachtrij.

VERLADER WIL

- zijn order op tijd bij de klant.
- boeken per order, waardoor hij de bundelkans niet ziet.
- zicht op in- en outbound stromen die aan elkaar te koppelen zijn.

WAREHOUSE WIL

- vooraf weten wat er komt.
- de afhandeling per slot beheersbaar houden, want een gebundeld slot is groter.

De bundelkans
is vaak alleen zichtbaar bij de vervoerder, terwijl de boeking bij een ander ligt. Daar loopt het vast, niet op onwil.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: één slot voor meerdere zendingen op hetzelfde adres.

Winst: kortere lostijden, minder wachttijd en lagere transportkosten.

Inbreng: inzicht in welke zendingen bij welke rit en welk adres horen, vooraf op basis van de data van de verlader.

VERLADER

Zorg: bundelen kan betekenen dat één order later wordt geleverd dan strikt nodig.

Winst: hogere leverbetrouwbaarheid en lagere kosten door efficiëntere afhandeling.

Rol: geeft de vervoerder of regisseur ruimte en data om te bundelen binnen de service-kaders.

WAREHOUSE

Zorg: 'Een gebundeld slot is een grotere brok werk die ik moeilijker inpas.'

Winst: kortere turnaround time, minder drukte op de yard, lagere administratieve last en meer vrije slots.

Voorwaarde: vooraf weten welke zendingen in het gebundelde slot zitten.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoeveel keer per week meld je meerdere keren aan op hetzelfde adres, en wat kost dat aan wachttijd?
2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse wil vooraf weten wat er komt, de verlader wil zijn order op tijd geleverd zien.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'jullie boeken slecht', maar: hoe krijgen we deze zendingen in één slot?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Het magazijn houdt slots en administratie over, jij houdt tijd over.
5. **Begin klein** Eén losadres met veel zendingen, vier weken.
6. **Meet effect voor beide partijen** Aantal aanmeldingen, turnaround time. aantal gebruikte slots per dag.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij staan hier drie keer per dag voor jullie deur, regel dat anders.' Een klacht over de boeking, gericht aan de partij die de boeking niet maakt.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'We zien dat we op dit adres per week een aantal keer met dezelfde truck voor drie losse zendingen komen. Wij kunnen vooraf zien waar die combinaties zitten. Zullen we die in één slot boeken, dan houden jullie slots en administratie over en wij wachttijd?' Het warehouse vindt bundeling vaak prima, zolang het vooraf bekend is.

5 De hoe: van een slot per zending naar een slot per adres

1. Maak zichtbaar welke zendingen dezelfde vervoerder en hetzelfde losadres hebben.
2. Bepaal per adres of bundeling is toegestaan en tot welke omvang.
3. Boek één slot per vervoerder waarin meerdere zendingen worden gecombineerd.
4. Lukt bundelen niet, plan de slots dan aansluitend voor dezelfde vervoerder.
5. Meld vooraf welke zendingen in het gebundelde slot zitten.
6. Beleg de regie op bundeling bij één partij, bij voorkeur de vervoerder.
7. Test op één losadres en meet aanmeldingen, wachttijd en vrije slots.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- de slotboeker weet welke zending bij welke vervoerder en welk losadres hoort.
- er structureel meerdere zendingen per adres per dag zijn.
- het losadres bundeling in één slot toestaat en vooraf weet wat er komt.
- één partij, bij voorkeur de vervoerder, de regie heeft over de bundeling.

WERKT NIET WANNEER

- zendingen voor hetzelfde adres harde en verschillende levertijden hebben.
- het losadres per order verwerkt en een gebundelde zending niet in één keer kan aannemen.
- er geen zicht is op de koppeling tussen zending, vervoerder en adres.
- klanten en locaties volledig los van elkaar boeken en dat zo willen houden.

7 Praktijkvoorbeeld Logistiek centrum voor groente en fruit

In Venlo staat een logistiek centrum voor groente en fruit met meerdere bedrijven en één centrale wachtplaats. Wie voor meerdere bedrijven moet zijn, wordt nu per bedrijf apart afgehandeld en sluit elke keer opnieuw achteraan in dezelfde wachtrij. Door de zendingen te bundelen handelt een chauffeur de locatie in één keer af. Dat scheelt administratieve last voor het warehouse, er blijven meer tijdslots over, en de turnaround time voor de vervoerder wordt aanzienlijk korter. De verlader profiteert doordat de vervoerder scherpere tarieven kan aanbieden.

Resultaat gemeten in de praktijk

- Tot 50% kortere turnaround time voor de vervoerder.
- 27% hogere ketenprestatie bij een 50% grotere zending per adres (LPI).
- Minder administratieve last en meer vrije slots voor het warehouse.

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing

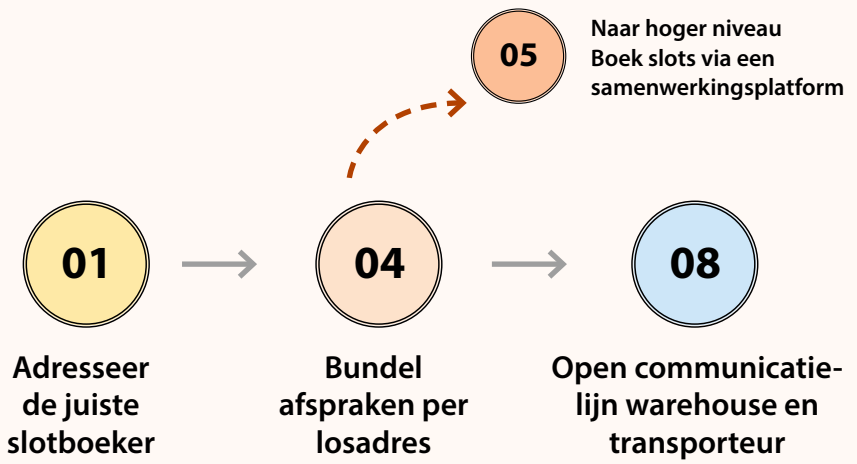


Dit is vooral een werkwijze bij de slotboeker.

In het slotboekingspakket moet zichtbaar zijn welke zending bij welke uitvoerder en welke afleverlocatie hoort. Zonder die koppeling is bundelen handwerk en blijft het bij incidenten.

9 Samenhang/vervolgstap - Bundel afspraken per losadres





05 Boek slots via een samenwerkingsplatform

PRIMAIR AAN ZET

Faciliteer vervoerders met één gedeelde omgeving waarin ze zelf slottijden boeken en de status van hun zending zien. Daarmee vervalt het heen en weer mailen en bellen over een passend slot. Kies eerst wie boekt: elke vervoerder zelf, of de verlader of regisseur namens hen.

1 Waarom een platform?

Zonder gedeelde omgeving gaat een slotafspraak over en weer: het magazijn stelt voor, de boeker past aan, en na een paar berichten zit er een tijd tussen die voor beide partijen werkt. Dat kost tijd en de uitkomst is niet beter. Met één omgeving boekt de vervoerder direct in de beschikbare capaciteit en ziet iedereen dezelfde status. Het platform lost geen capaciteits-probleem op, het haalt de afstemmingsslag eruit en maakt de planning zichtbaar.

Wat levert het op?

- Een platform met tijdvensters is de basis voor voorspelbaar slotbeheer en voor het meten van punctualiteit (Skoulas 2024).
- Realtime inzicht in boekingen maakt capaciteitssturing bij het warehouse mogelijk.

> ***Harde cijfers zijn er nog niet. Meet zelf het aantal berichten per boeking en de doorlooptijd van boekingsaanvraag tot bevestigd slot, dat is de winst die hier zit.***

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- Regie om zelf te boeken en te wijzigen.
- Eenvoud in de administratieve handelingen.

VERLADER WIL

- transparantie over capaciteit en planning.
- niet elk warehouse een eigen tool laten kiezen.

WAREHOUSE WIL

- grip op de eigen capaciteit.
- geen slotboek dat volloopt met boekingen die niet kloppen.

De pijn zit niet in het boeken zelf,
maar in de versnippering. Elk platform erbij is voor de vervoerder een extra handeling buiten zijn eigen systeem.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: zelf boeken en wijzigen, het liefst vanuit het eigen systeem.

Winst: minder wachttijd, hogere planningszekerheid en direct zicht op de zendingstatus.

Inbreng: tijdige boekingen, actuele wijzigingen en een aanspreekpunt dat het platform echt gebruikt.

VERLADER

Zorg: nog een systeem erbij, met kosten en beheer.

Winst: transparantie in capaciteit en planning, betere afstemming en hogere leverbetrouwbaarheid.

Rol: bepaalt wie boekt en of het platform door de verlader, de regisseur of het warehouse wordt gefaciliteerd.

WAREHOUSE

Zorg: 'Als iedereen zelf boekt, verlies ik grip op de spreiding over de dag.'

Winst: realtime inzicht in de boekingen, minder handmatige afstemming en betere capaciteitssturing.

Voorwaarde: capaciteit, vensters en spelregels staan goed in het platform, anders verplaats je het probleem.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoeveel berichten en hoeveel tijd kost één slotboeking nu, en hoe vaak boek je om?
2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse wil grip op capaciteit, de verlader wil transparantie en betrouwbaarheid.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'jullie moeten een portaal', maar: hoe kunnen we het proces vereenvoudigen?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Minder handwerk aan beide kanten en realtime inzicht in de bezetting.
5. **Begin klein** Eén locatie, één stroom, en spreek af wie boekt.
6. **Meet effect voor beide partijen** Doorlooptijd van een boeking, aantal wijzigingen, bezettingsgraad van de slots.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij willen niet weer een portaal met een extra inlog, stuur ons de slots maar per mail.'
Daarmee blijft het handwerk bestaan en houdt niemand overzicht.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Eén boeking kost ons nu meerdere mails voordat er een slot staat, en jullie zien onze voorkeur niet. Kunnen we het boeken in jullie omgeving doen, en kijken of het via een koppeling met ons eigen systeem kan, zodat we niet in een los portaal hoeven te werken?'

5 De hoe: van mailen over slots naar boeken in één omgeving

1. Kijk eerst of het WMS van het warehouse al slotboeking bevat, dan is een losse tool niet nodig.
2. Leg de definities en spelregels vast voordat je inricht, anders automatiseer je de discussie.
3. Bepaal wie boekt: elke vervoerder zelf, of de verlader of regisseur namens hen.
4. Zet capaciteit, vensters en beschikbaarheid correct in het platform.
5. Geef vervoerders toegang, inclusief inzicht in de status van de zending.
6. Onderzoek een koppeling met systemen van vaste vervoerders, zodat een los portaal niet meer nodig is.
7. Start met één locatie en stroom, evalueer na vier weken.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- de definities over het tijdslot vastliggen voordat het platform wordt ingericht.
- vervoerders toegang krijgen en het platform ook echt gebruiken.
- capaciteit en vensters in het platform kloppen met de werkelijke operatie.
- er een vaste groep vervoerders is, of een koppeling met hun eigen systemen mogelijk is.

WERKT NIET WANNEER

- de onderliggende capaciteit het probleem is, want een platform maakt schaarste alleen zichtbaar.
- vervoerders in een los portaal moeten werken zonder koppeling, want dan blijft het extra handwerk.
- elke locatie een eigen tool kiest, waardoor de versnippering groeit.
- boekingen alsnog per mail worden gecorrigeerd, want dan werk je met twee waarheden.

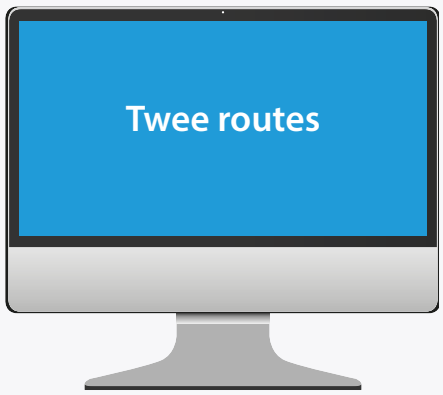
7 Praktijkvoorbeeld Softwareontwikkelaars

Diverse softwareontwikkelaars bieden de mogelijkheid om met een account via een webportaal een slottijd te boeken en de status van een zending te zien. Functioneel lijken ze op elkaar, het verschil zit in de aansluiting op de bestaande operatie.

Integratie eigen systemen

De volgende stap die vervoerders het meest oplevert is integratie met hun eigen systemen via een API. Dan verdwijnt het losse portaal en boekt de planner vanuit het systeem waar hij toch al in werkt. Er zijn diverse platformen in de markt, kies er één die past bij het proces en niet bij de langste functielijst.

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing

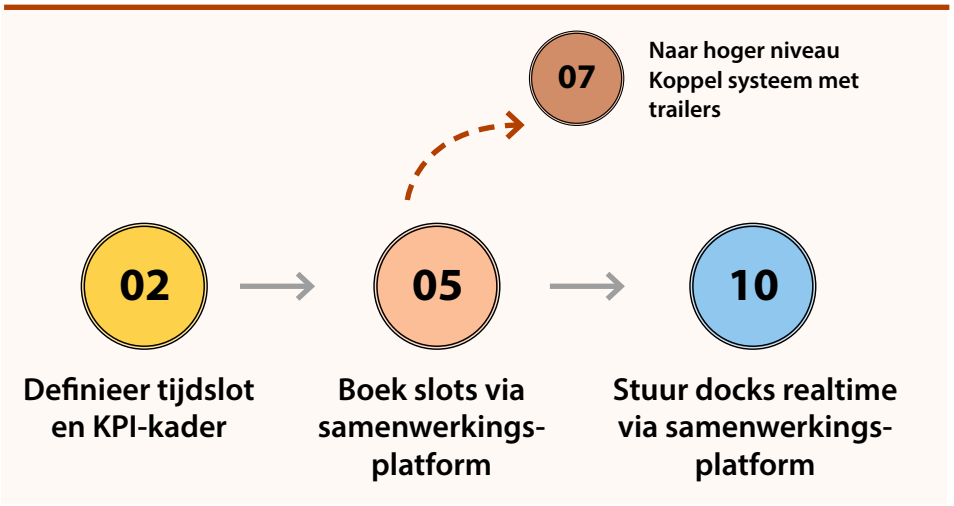


Twee routes

Eén platform waar iedereen op aansluit. Of eigen systemen met een uniforme API naar het pakket van de opdrachtgever, waarbij eerst de koppeling wordt gedefinieerd en daarna gerealiseerd. Vaak zit slotboeking al als module in het WMS, controleer dat eerst.

9 Samenhang/vervolgstap - Boek slots via een samenwerkingsplatform





06 Verruim venstertijden

PRIMAIR AAN ZET

Hoe verbetert een vervoerder zijn operatie door het verruimen van venstertijden, zonder dat het warehouse de grip op zijn planning verliest? Vervang krappe vaste slots door vensters die passen bij het type zending, binnen de bestaande dockcapaciteit. Ruim waar het kan, krap waar het moet, met spelregels over spreiding en afmelden. Geen ruimer slot dus, maar gecontroleerde flexibiliteit.

1 Waarom verruimen?

Een krap slot suggereert controle, maar in de praktijk is de spreiding op de aankomsttijd groter dan het slot zelf.
Elke afwijking wordt dan een verstoring: wachten aan de poort, omboeken, een piek verderop de dag.
Een venster dat op die spreiding is afgestemd vangt de afwijking op voordat het een verstoring wordt.
Bandbreedte is normale doorlooptijd plus gemeten spreiding plus buffer. Stromen die niet tijdkritisch zijn kunnen naar een dagdeel, tijdkritische stromen blijven krap.

Wat levert het op?

FTMaaS (Skoulas, 2024) simuleerde een distributiecentrum waar vaste slots werden vervangen door ruimere tijdvensters, afgestemd op hoe sterk de aankomsttijden in de praktijk uiteenlopen.*

- De wachttijd bij de poort daalde van gemiddeld 91 minuten naar 5 minuten per truck, een daling van 94%.
- De wachttijd werd ook voorspelbaarder: de verschillen tussen trucks werden 63% kleiner.

* *Simulatie op basis van werkelijke aankomstgegevens van het distributiecentrum, vergeleken met de bestaande planning met vaste slots.*

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- minder wachten.
- meer flexibiliteit.
- betere benutting van trucks en chauffeurs.
- minder herplannen op het laatste moment.

WAREHOUSE WIL

- voorspelbare aankomsten.
- beheersbare pieken.
- een goede planning van personeel en docks.
- geen verstoring van de eigen operatie.

Elke wens van de vervoerder
raakt dus direct een doelstelling van het warehouse. Wie dat niet benoemt, krijgt de andere partij niet in beweging.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: meer flexibiliteit in de aankomsttijd.

Winst: minder wachten, minder omboeken en herplannen, hogere beladingsgraad.

Inbreng: data over geplande versus werkelijke aankomsttijden en de spreiding daarin.

VERLADER

Zorg: en ruimer venster voelt als later leveren en als risico voor de klantbelofte.

Winst: hogere leverbetrouwbaarheid en lagere kosten door betere benutting van transport en warehouse.

Rol: beslist waar het de leverafspraak richting klant raakt.

WAREHOUSE

Zorg: 'Leuk voor jou, maar ik krijg straks iedereen tegelijk.'

Winst: als het goed wordt ingericht: minder verstoringen, minder telefoontjes en herplanning, stabielere docken personeelsbezetting.

Voorwaarde: flexibiliteit binnen de eigen capaciteit, niet erbovenop.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Niet: 'jullie slots werken niet', maar hoeveel wachttijd, hoe vaak te vroeg of te laat, hoeveel gemiste slots, hoeveel herplanningen, en op welke frequentie.
2. **Begrijp het belang van de ander** Wat probeert warehouse/verlader te optimaliseren: Ddockcapaciteit, personeel, productie, voorraad, klantbelofte?
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'ik wil meer flexibiliteit', maar: hoe creëren we beter voorspelbare aankomsten zonder jullie operatie minder voorspelbaar te maken?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Benoem expliciet wat het voor beide partijen oplevert.
5. **Begin klein** Eén stroom, één locatie, één vervoerder, vier weken testen.
6. **Meet effect voor beide partijen** Niet alleen in minder wachttijd voor vervoerder, én ook dockbezetting, benutting warehousecapaciteit en betrouwbaarheid.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Ik sta structureel 45 minuten te wachten, jullie slots werken niet. Verruim de venstertijden.'
Hiermee krijgt de vervoerder het warehouse waarschijnlijk niet in beweging: het klinkt als een probleem van de vervoerder met een oplossing die het warehouse extra onzekerheid oplevert.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Wij zien structureel 45 minuten wachttijd op deze stroom. Tegelijk zien we dat onze aankomsten sterk fluctueren. Kunnen we samen kijken waardoor die afwijking ontstaat en of we daarmee zowel jullie dockplanning als onze transportplanning kunnen verbeteren?'
Hetzelfde probleem, maar nu als gezamenlijk vraagstuk, met eigen data en erkenning van het eigen aandeel in de afwijking.

5 De hoe: gecontroleerde flexibiliteit in plaats van ‘ruimere vensters’

1. Analyseer aankomstpatronen, dus geplande vs. werkelijke aankomst en spreiding per uur en per dag.
2. Bepaal waar flexibiliteit echt nodig is. Welke stromen zijn niet tijdkritisch?
3. Bepaal hoeveel flexibiliteit het warehouse aankan, gegeven docks, shifts en doorlooptijd.
4. Voorkom piekvorming: spreid de vensters en maximeer het aantal aankomsten per venster.
5. Stem de bezetting van personeel en docks af op de gekozen bandbreedte.
6. Test met specifieke stromen, met een pilot van vier weken.
7. Monitor het effect op beide operaties en stel bij.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- de gemeten afwijking op de aankomsttijd groter is dan het slot zelf.
- er relatief veel kleine zendingen zijn of zendingen die niet tijdkritisch zijn.
- het warehouse binnen het venster kan schuiven met capaciteit van docks of personeel.
- beide partijen bereid zijn samen te meten en klein te beginnen.

WERKT NIET WANNEER

- de dockcapaciteit al volledig benut is, want flexibiliteit maakt de piek dan alleen onvoorspelbaarder.
- het gaat om harde tijdafspraken, zoals versketen, crossdock met vaste vervolgrit of aanvoer van een productielijn.
- speciaal materieel of specifieke mensen per zending vooraf ingepland moeten worden.
- maar één partij meedoet, want als de rest op het oude slot blijft mikken ontstaat de winst niet.
- het venster zo ruim wordt dat de voorspelbaarheid verdwijnt.

7 Praktijkvoorbeeld Van Duuren Districenters

Bij een klant van Van Duuren Districenters is een speeddock ingericht. Kleine zendingen tot een bepaalde grootte worden nu ingeboekt in twee ruime vensters van een dagdeel, waar dat eerder een tijdslot per uur was. Het warehouse houdt tijdens het eigen werk rekening met de mogelijke aankomst van die zendingen. Omdat de exacte aankomsttijd niet bekend is, wordt het lossen gecombineerd met taken die een korte doorlooptijd hebben. Een medewerker die klaar is met zo'n taak kan meteen worden ingezet. In dit geval paste de grootte van de zending. De snelle afhandeling op het dok goed in het profiel om met ruimere vensters te werken. Daarnaast is goed gekeken hoeveel volume er in die categorie is en is er gewoon een begin gemaakt.

De case bewijst de kerngedachte

De vervoerder wint verblijfstijd en de operatie van het warehouse blijft werkbaar, doordat de werkwijze is aangepast en niet doordat het warehouse extra onzekerheid heeft geslikt.

Resultaat gemeten op één locatie

- Verblijfstijd van gemiddeld 75 naar 22 minuten, een reductie van 71%.
- Langste lostijd nu 32 minuten, snelste 15 minuten.
- Bereikt door ruim venster, fastlane en aangepaste werkwijze in het warehouse samen, niet door het venster alleen.

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing

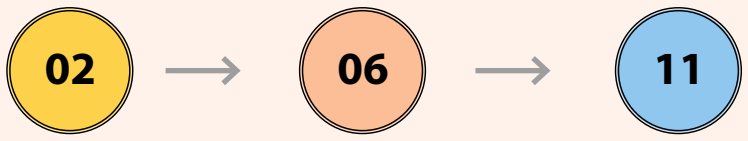


Afspraak in de planning

Ruimere venstertijden zijn vooral een afspraak in de planning. Leg de bandbreedtes en de spelregels vast in het bestaande slotboek of planningssysteem. Voor het meten van de spreiding volstaat een export van geplande versus werkelijke aankomsttijden.

9 Samenhang/vervolgstap - Verruim venstertijden





07 Koppelsysteem met trailers

PRIMAIR AAN ZET

Richt een koppelsysteem voor opleggers of containers in. Ontkoppel de truck van de trailer. De trailer blijft aan het dock, het warehouse laadt of lost wanneer het operationeel uitkomt en de truck rijdt door. Ondersteun dit met ruime tijdvensters waarbinnen er weer omgekoppeld kan of moet worden.

1 Waarom ontkoppelen?

Als de chauffeur bij zijn trailer moet blijven wachten, staat alles tegelijk stil: de truck, de chauffeur en de lading. Met een koppelsysteem verdwijnt die afhankelijkheid.
Het warehouse bepaalt zelf het beste moment van laden en lossen, de vervoerder haalt de trailer op wanneer het in de rit past. Loopt het magazijn uit, dan wacht de trailer en niet de chauffeur met zijn trekker.

Wat levert het op?

In de praktijk bij een FMCG-distributiecentrum is gekeken wat het oplevert als de trekker de trailer aan het dock achterlaat en direct doorrijdt.*

- Een bezoek kost de trekker en de chauffeur 50 tot 75% minder tijd, want alleen aan- en afkoppelen blijft over in plaats van wachten tot het laden of lossen klaar is.

* *Dit komt uit een praktijkmeting, niet uit een gecontroleerd onderzoek. Doe bij de start een nulmeting op tijd per bezoek en dockbezetting om het effect op de eigen locatie vast te stellen.*

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- rijden in plaats van wachten en chauffeurs inzetten op de rit.
- zekerheid dat de trailer op tijd leeg of geladen terugkomt.

VERLADER WIL

- leverbetrouwbaarheid richting klant.
- geen extra kosten door stilstaand materieel.

WAREHOUSE WIL

- een goede bezetting van de dock-capaciteit.
- voorspelbare aankomsten.

Het knelpunt is materieel en ruimte.
Extra opleggers en yardruimte kosten geld, terwijl de winst vooral bij de doorstroom ligt.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: rijdende trucks in plaats van wachtende combinaties.

Winst: minder wachttijd, betere inzet van chauffeurs en trucks, planbaarder netwerk.

Inbreng: extra opleggers en een planning die trekker, trailer en chauffeur los van elkaar inzet.

VERLADER

Zorg: extra materieel en yardruimte kosten geld voordat de winst zichtbaar is.

Winst: hogere leverbetrouwbaarheid en minder afhankelijkheid van piekmomenten.

Rol: maakt de businesscase rond en accepteert dat het afhandelmoment los-staat van de aankomst.

WAREHOUSE

Zorg: 'Blijft mijn dockbezetting voorspelbaar als trailers los van de rit komen en gaan?'. Wordt de trailer wel op tijd omgekoppeld?

Winst: laden en lossen op het meest efficiënte moment, spreiding naar daluren en nacht, hogere dockbenutting.

Voorwaarde: yardruimte, zicht op inhoud per trailer, afspraken over verantwoordelijkheid voor lading. Evt. via inzet terminal trekker die onafhankelijk van de vervoerder trailers op de yard kan verplaatsen.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoeveel uur staan truck en chauffeur per week stil aan een dock en wat kost dat?
2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse stuurt op een vlakke werklast, de verlader op leverbetrouwbaarheid.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'wij wachten te lang', maar: hoe afhandelmoment onafhankelijk van aankomstmoment?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Bv. spreiding naar daluren voor het warehouse, meer inzetbare uren voor de vervoerder.
5. **Begin klein** Eén locatie, één stroom, twee extra opleggers.
6. **Meet effect voor beide partijen** Wachttijd, dockbezetting per uur en aantal afgehandelde trailers per shift.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij wachten te lang bij jullie dock, wij zetten voortaan gewoon een trailer neer.'
Dat legt het ruimtebeslag en het risico eenzijdig bij het warehouse.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Onze combinaties staan gemiddeld anderhalf uur stil en jullie docks pieken tussen negen en elf. Als wij trailers achterlaten, kunnen jullie het werk spreiden. Wat is daarvoor nodig aan ruimte en afspraken?' Zelfde probleem, maar nu met de operatie van het warehouse als vertrekpunt.

5 De hoe: van wachten op het dock naar wisselen van oplegger

1. Analyseer welke stromen voldoende volume hebben om in aanmerking te komen.
2. Bepaal hoeveel extra opleggers en hoeveel yardplaatsen nodig zijn.
3. Leg vast wie verantwoordelijk is voor lading, verzegeling en schade tijdens het staan.
4. Richt een planning op truck, trailer en chauffeur in.
5. Spreek af binnen welk tijdvenster een achtergelaten trailer wordt afgehandeld.
6. Test op één locatie en evalueer na acht weken.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- er voldoende en herhaald volume op dezelfde locatie is.
- indien nodig, er yardruimte beschikbaar is om trailers te parkeren.
- de vervoerder extra opleggers kan financieren of al beschikbaar heeft.
- laden en lossen zonder chauffeur mag en veilig kan.

WERKT NIET WANNEER

- het gaat om incidentele of sterk wisselende stromen.
- de yard vol staat of trailers niet veilig kunnen blijven staan.
- de lading een chauffeur bij het lossen vereist, bijvoorbeeld bij telling of temperatuurcontrole.
- het volume te laag is om extra materieel terug te verdienen.

7 Praktijkvoorbeeld Transporteur ECS

Transporteur ECS zet een chassis met container bij de verlader neer, zodat die laadt wanneer het hem uitkomt. Bij grote klanten staan tientallen standcontainers, waarvan ECS er dagelijks tientallen weer ophaalt. Eén standplaats gaat zo meerdere keren per dag rond.

De spelregels liggen vast: per zending is er een uiterste gereedtijd en een vaste volgorde, zodat de afgesproken transittijd gehaald blijft. Moet de eerste zending om 08:00 klaar zijn, dan zet ECS daar een lege container neer, neemt de volle mee en tekent de papieren af. De lege gaat direct de volgende zending in.

Rekenvoorbeeld op 1.000 zendingen (ECS, 2025):

- **Koppelen:** 1.000 x 1 uur = 1.000 uur inzet trekker en chauffeur.
- **Normaal laden**: 1.000 x 2 tot 4 uur = 2.000 tot 4.000 uur.
- **Verschil:** 1.000 tot 3.000 uur, bij 55 euro per uur is dat 55.000 tot 165.000 euro (tarief uit Impact wachttijd).
- Bij langzame lading zoals autobanden duurt laden 3 tot 6 uur, dan loopt het verschil op naar 2.000 tot 5.000 uur.
- 19% van alle ECS-ladingen liep in 2025 via een standcontainer.

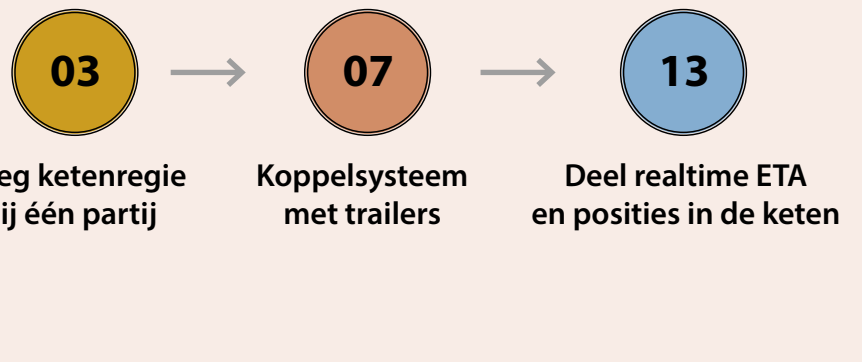
Tegenover die winst staat de investering in chassis. De klant betaalt huur voor de tijd dat het chassis bij hem staat.

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



9 Samenhang/vervolgstap - Koppelsysteem met trailers





08 Open communicatielijn tussen warehouse en vervoerder

PRIMAIR AAN ZET

Geef de chauffeur en de planner een directe lijn naar de locatie. Eén telefoonnummer of één berichten-kanaal op zendingniveau, met een afgesproken responstijd. Afstemming die via de verlader loopt, komt vaak te laat om nog iets te kunnen oplossen.

1 Waarom een directe lijn?

Bij een vertraging onderweg is er een kort moment waarop bijsturen nog loont: herplannen, een ander slot vragen, de volgorde omdraaien. Loopt het contact via de verlader, dan is dat moment vaak voorbij voordat er antwoord is.

Een directe lijn tussen vervoerder en locatie houdt dat beslis-moment open. Het warehouse weet eerder wat er aankomt, de vervoerder weet eerder waar hij aan toe is.

Wat levert het op?

- Sneller bijsturen bij afwijkingen, dus minder verloren tijd.
- Minder wachttijd en stilstand door direct contact met de locatie.
- Minder verstoring in het slotboek doordat afwijkingen vroeg bekend zijn.

> ***Voor deze oplossing is nog geen kwantificering uit onderzoek beschik-baar. Meet zelf de doorlooptijd tussen melding en antwoord en het aantal keren dat een afwijking pas bij aankomst bekend wordt.***

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- direct kunnen melden dat hij afwijkt van de boeking.
- weten wat de situatie op locatie is voordat hij aanrijdt.

VERLADER WIL

- grip houden op de communicatie met zijn eigen locaties en klanten.
- geen afspraken die buiten het contract om worden gemaakt.

WAREHOUSE WIL

- niet de hele dag aan de telefoon zitten.
- wel op tijd weten wat er verandert.

De spanning zit in bereikbaarheid en in zeggenschap.
Een open lijn kost aandacht op de vloer en gaat langs de verlader heen.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: snel schakelen bij vertraging en zicht op de situatie ter plaatse.

Winst: minder wachttijd en stilstand, minder vergeefse ritten.

Inbreng: meldt afwijkingen actief en op tijd, niet pas bij aankomst.

VERLADER

Zorg: contact buiten de verlader om voelt als verlies van regie.

Winst: snellere oplossing van issues en hogere leverbetrouwbaarheid.

Rol: geeft ruimte voor direct contact en legt vast waarover locatie en vervoerder zelf mogen beslissen.

WAREHOUSE

Zorg: 'Een open lijn betekent de hele dag telefoon en dat gaat ten koste van de vloer.'

Winst: minder verrassingen, eerder herplannen en een stabielere dockbezetting.

Voorwaarde: één contactpunt of berichten-kanaal, met vaste tijden en een duidelijke escalatieroute.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoe vaak lukt het niet om contact te krijgen en wat kost dat aan wachttijd en retourritten?
2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse wil geen telefoonlawine, de verlader wil geen ongecontroleerde afspraken.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'jullie zijn onbereikbaar', maar: hoe zorgen we dat een afwijking binnen dertig minuten bij de juiste persoon ligt?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Warehouse kan eerder herplannen, vervoerder voorkomt vergeefse rit, schade verlader beperkt.
5. **Begin klein** Eén locatie, één contactpunt, een afgesproken responstijd.
6. **Meet effect voor beide partijen** Reactietijd, aantal gemiste slots en aantal retourzendingen.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Jullie nemen nooit op, geef ons gewoon het nummer van de vloer.'
Dat klinkt als het passeren van het proces en levert het warehouse vooral onrust op.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Als wij een uur vertraging hebben, weten jullie dat nu pas bij de balie en moet er ter plekke geschoven worden. Kunnen we een kanaal afspreken waarop wij dat een uur eerder melden, zodat jullie het slotboek nog kunnen aanpassen?'
Zelfde probleem, maar nu met de planning van het warehouse als winst.

5 De hoe: van mailen via de verlader naar direct contact met de locatie

1. Breng in kaart hoe afwijkingen nu worden gemeld en hoe lang een antwoord duurt.
2. Wijs per locatie een contactpunt aan, een nummer of een kanaal in het platform.
3. Leg de responstijd en de escalatieroute vast, ook buiten kantooruren.
4. Spreek af waarover de locatie zelf mag beslissen, bijvoorbeeld een slot verschuiven.
5. Meld afwijkingen op zendingniveau, niet per telefoontje over de hele rit.
6. Test op één locatie en evalueer na vier weken

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- er per locatie een aanspreekpunt is dat tijdens de operatie bereikbaar is.
- de locatie mandaat heeft om een slot te verschuiven of voorrang te geven.
- de vervoerder afwijkingen ook echt vroeg meldt en niet pas bij de poort.
- de verlader akkoord is met direct contact tussen locatie en vervoerder.

WERKT NIET WANNEER

- de locatie geen mandaat heeft en toch alles moet terugleggen bij de verlader.
- er zo veel meldingen komen dat het contactpunt dichtslibt.
- meldingen niet worden vastgelegd, waardoor niets meetbaar is en afspraken verdampen.
- taal of tijdzone directe afstemming met buitenlandse locaties in de weg staat.

7 Praktijkvoorbeeld

Diverse vervoerders geven aan geen contact te krijgen met een grote retailketen met onder andere distrubutiecentra in Frankrijk. Vertraging over de actuele situatie op locatie blijft daardoor onbekend, waardoor herplannen of het vragen van een ander slot niet lukt.

Communicatie loopt via de verlader en duurt vaak zo lang dat het antwoord pas de volgende dag komt. Op dat moment is de rit al gereden en is de wachttijd al gemaakt.

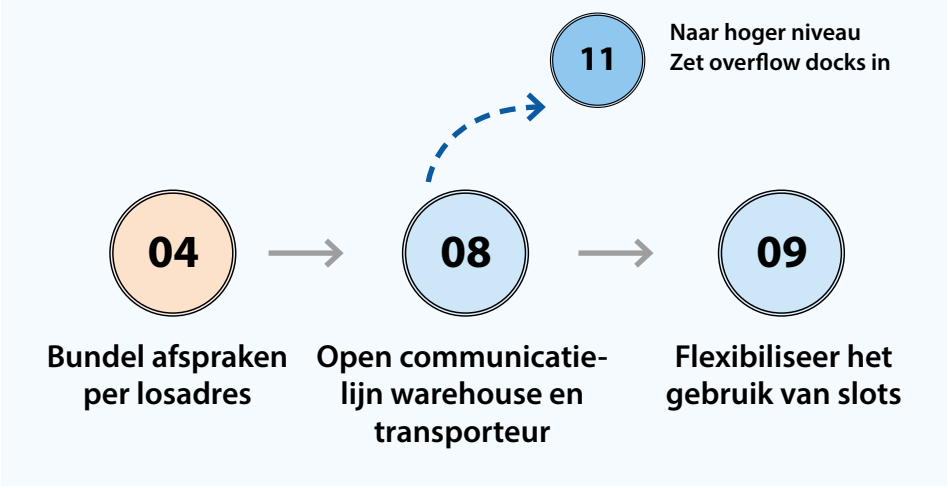
8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



Kan eenvoudig starten met telefoon en mail. Of via het samenwerkingsplatform uit oplossing 5, dat tijdens de operatie ook voor monitoring wordt gebruikt en waarop per zending een bericht te plaatsen is, gericht aan iedereen of aan één partij.

9 Samenhang/vervolgstap - Open communicatielijn warehouse en transporteur





09 Flexibiliseer het gebruik van slots

PRIMAIR AAN ZET

Een slot is een afspraak vooraf. Op de dag zelf ontstaan er altijd afwijkingen, dat is een gegeven. Wie die afwijkingen wil opvangen, moet flexibiliteit inplannen: niet alleen om de vervoerder uit de wachtrij te houden, maar ook om het proces in het warehouse optimaal te laten lopen. Stuur tijdens de dag op de werkelijke aankomst en op de vrije capaciteit aan het dock, binnen vooraf afgesproken spelregels.

1 Waarom flexibel omgaan met slots?

File, pech, uitloop op een eerder adres of juist een vlot verloop van de dag kunnen zorgen voor verschuivingen in de aankomst. Wordt het slot dan star gehandhaafd, dan wacht een truck bij een leeg dock terwijl de volgende nog onderweg is.

Door tijdens de dag te kijken naar aankomst en vrije capaciteit blijft de flow behouden en worden de docks en het personeel beter benut.

Wat levert het op?

FTMaaS (Vanga, 2022) simuleerde een laadfaciliteit waar trucks niet strak op hun geboekte slot werden afgehandeld, maar op hun werkelijke aankomst en op het eerste vrije laadpunt.

- Een truck was gemiddeld 26 minuten korter op locatie: 21% minder wachttijd en 17% minder tijd van binnenkomst tot vertrek.
- Op de drukste dagen liep de winst op tot 57% minder wachttijd. Het werkte daar omdat ook trucks die op tijd waren mochten schuiven, zodat een vrij laadpunt altijd gevuld kon worden.

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- geholpen worden op het moment dat hij er is, ook bij een afwijking.
- niet achteraan de rij belanden na twintig minuten vertraging.

VERLADER WIL

- dat zendingen gelost worden en de goederen beschikbaar komen.
- geen situatie waarin afspraken vrijblijvend worden.

WAREHOUSE WIL

- een voorspelbare werklast per uur.
- geen precedent waarbij te laat komen loont.
- geen overuren door uitloop van de werkzaamheden.

De spanning zit in de norm.

Flexibiliteit mag geen beloning worden voor structurele onbetrouwbaarheid.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: geholpen worden rond de afgesproken tijd in plaats van precies erop.

Winst: tot 26 minuten korter per stop, minder retourritten en heraanleveringen, planbaarder netwerk.

Inbreng: meldt de afwijking vooraf met een ETA en blijft binnen de afgesproken band-breedte.

VERLADER

Zorg: soepel omgaan met slots kan de discipline in de keten ondermijnen.

Winst: meer zendingen dezelfde dag gelost, hogere beschikbaarheid en lagere kosten door minder wacht- en herplanwerk.

Rol: stelt de spelregels vast over bandbreedte en voorrang, en houdt structurele afwijkers aanspreekbaar.

WAREHOUSE

Zorg: 'Als iedereen mag schuiven, verlies ik de spreiding in mijn slotboek en loopt mijn bezetting uit de hand.'
Winst: minder gaten in de dockbezetting, een vlakkere werklast per uur en daardoor minder overuren door uitloop.
Voorwaarde: de werkelijke aankomsttijd is bekend voordat de truck op de yard staat, en er liggen spelregels over bandbreedte en voorrang.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoe vaak wijk je af van het slot, met hoeveel minuten en wat is de oorzaak?
2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse stuurt op een vlakke werklast en zo hoog mogelijke punctualiteit van de vervoerders.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'laat ons altijd voor', maar: hoe benutten we een vrij dock op het moment dat het vrij is?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Minder: leegstand dock, personeelskosten, vertraging vervoerder en kosten verlader.
5. **Begin klein** Pas het toe op één of twee docks, met een bepaalde stroom of met één vervoerder waarmee je de afspraken maakt.
6. **Meet effect voor beide partijen** Wachttijd, dockbezetting en het aandeel bezoeken dat binnen de bandbreedte is afgehandeld.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij zijn er nu, dus help ons nu.'
Dat zet het warehouse voor het blok: de werklast schuift naar een uur waarin de bezetting er niet op staat, met overuren tot gevolg, en het gaat ten koste van vervoerders die wel op tijd zijn. Boven-dien blijft het een uitzondering die niemand kan meten.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Wij zitten gemiddeld twintig minuten buiten het slot, terwijl bij jullie in diezelfde uren regelmatig een dock leegstaat. Laten we het op twee docks met deze stroom proberen: wij melden onze afwijking vooraf, jullie helpen ons zodra er capaciteit vrij is. Na vier weken leggen we wachttijd, dockbezetting en overuren naast elkaar.' Zelfde probleem, maar nu geredeneerd vanuit dockbezetting en personeelsinzet, en met een afgebakende proef in plaats van een uitzondering.

5 De hoe: van statisch plannen naar dynamisch sturen

1. Meet hoe vaak en hoeveel de werkelijke aankomst afwijkt van het slot, en wat de oorzaak is.
2. Spreek een bandbreedte rond het slot af en leg vast wat er buiten die bandbreedte gebeurt.
3. Maak de werkelijke aankomsttijd zichtbaar voordat de truck op de yard staat, via ETA of geofence.
4. Laat het dockoverzicht tijdens de dag sturen op vrije capaciteit en bezetting die op de vloer staat, niet op boeking alleen.
5. Leg vast wie voorrang krijgt als meerdere trucks buiten hun slot arriveren.
6. Start met twee docks en één stroom of één vervoerder, evalueer na vier weken op wachttijd, dockbezetting en overuren.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- de werkelijke aankomsttijd bekend is voordat de truck op de yard staat.
- er spelregels zijn over bandbreedte, voorrang en structurele afwijkers.
- het warehouse zijn dockbezetting en personeelsinzet tijdens de dag kan aanpassen.
- afwijkingen incidenteel zijn en niet de norm.
- de proef klein en meetbaar begint, op enkele docks met één stroom.

WERKT NIET WANNEER

- vertraging structureel is, want dan is de planning zelf het probleem.
- er geen zicht is op de werkelijke aankomsttijd.
- de bezetting van het warehouse zo strak is dat er geen enkele ruimte in zit.
- flexibiliteit niet wordt vastgelegd, waardoor het slotboek zijn betekenis verliest.
- niemand het effect meet, want dan blijft het schuiven een gunst en geen afspraak.

7 Praktijkvoorbeeld Chemische fabriek

De laadfaciliteit van een chemische fabriek, onderzocht door TU Delft en TU Eindhoven (Vanga, 2022). Trucks boekten een vast laadslot en de poortregel was strikt: wie buiten zijn slot aankwam, wachtte, ook als er een laadpunt vrij stond.

De omslag

Niet het slot bepaalde de afhandeling, maar de werkelijke aankomst en het eerste vrije laadpunt. De planner mocht daarbij ook trucks die op tijd waren verzetten, zodat een vrij laadpunt gevuld bleef.

De winst: 21% minder wachttijd, van 89 naar 70 minuten, en 26 minuten korter op locatie. Hoe drukker de dag, hoe groter het effect, tot 57% minder wachttijd en 41% kortere doorlooptijd per truck.

Het succes: lag in de definitie van een slot en de poortregels lagen vast, er was ruimte in de laadpunten om te schuiven, en schuiven was een vaste regel in het systeem in plaats van een gunst van de planner.

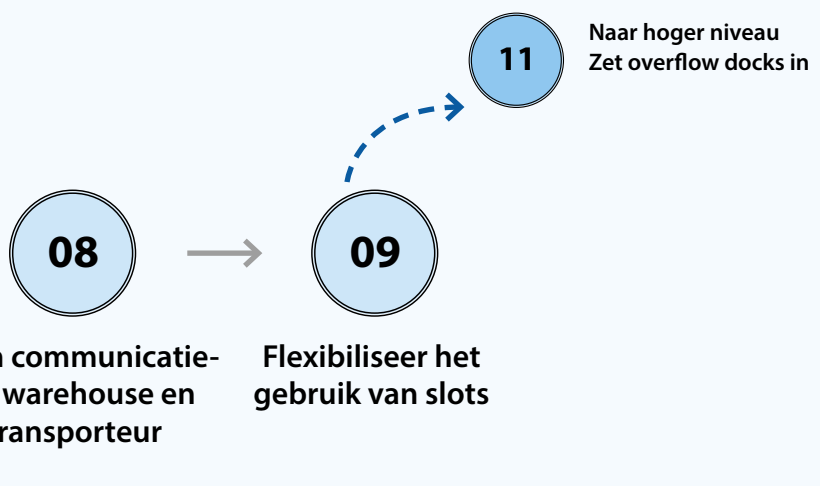
8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



Yardplanning of executiemonitoring
waarmee aankomst en dockbezetting realtime zichtbaar zijn.
Voorbeelden van yardplanning:
INFORM, Transporeon, Fourkites.
Voorbeelden van executiemonitor of control tower:
Simacan, oTMS. Een geofence rond de locatie is nodig om de werkelijke aankomst automatisch te signaleren.

9 Samenhang/vervolgstap - Flexibiliseer het gebruik van slots





10 Stuur docks realtime via een samenwerkingsplatform

PRIMAIR AAN ZET

Oplossing 9 regelt de spelregels voor flexibel slotgebruik, hier wordt dat proces geautomatiseerd. In plaats van per geval bellen en overleggen, doet het systeem het werk: planning en werkelijke aankomst staan in één beeld en de dockverdeling volgt daar tijdens de dag automatisch uit. Het warehouse ziet wat eraan komt, de vervoerder krijgt zijn dock en volgorde automatisch teruggekoppeld.

1 Waarom realtime docksturing?

Een dockplanning die om zeven uur is gemaakt, klopt om tien uur al niet meer. Zonder actueel beeld verdeelt het warehouse docks op basis van de boeking, terwijl de werkelijke volgorde van aankomst een andere is. Het gevolg is een dock dat leegstaat naast een wachtrij die ontstaat op de yard.
Met één gedeeld beeld valt het dock op het moment van aankomst toe te wijzen, ziet de chauffeur direct waar hij moet zijn en blijft de bezetting op de vloer aansluiten op wat er binnenkomt.

Wat levert het op?

FTMaaS (Vanga, 2022) simuleerde een distributiecentrum waar docks tijdens de dag automatisch worden toegewezen op basis van de werkelijke aankomst, in plaats van op de boeking van 's ochtends.*

- Elk dock leverde 70 tot 116 minuten extra productieve tijd per dag op, ruim een uur tot bijna twee uur.
- De hele dag was 90 minuten eerder klaar, doordat het laatste bezoek niet meer uitliep.

* *Simulatie op basis van werkelijke aankomst- en afhandelgegevens, vergeleken met een dockverdeling die vooraf op de boeking is vastgezet.*

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- bij aankomst weten waar hij heen moet en hoe lang het duurt.

VERLADER WIL

- betrouwbare levertijden en beschikbaarheid goederen, zonder zelf te hoeven bellen.
- één werkwijze en één informatiestroom over al zijn locaties en vervoerders.
- geen extra kosten voor wachttijd of herplanning in de tarieven.

WAREHOUSE WIL

- docks kunnen herverdelen zonder telefoonwerk.
- een systeem dat aansluit op het WMS en niet ernaast staat.

De spanning zit in adoptie.

Een platform van de verlader werkt het beste als zoveel mogelijk vervoerders meedoen, voor de vervoerders en charters die incidenteel jouw locatie aandoen moet je idealiter ook een mogelijkheid hebben.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: bij aankomst direct duidelijkheid over dock en volgorde.

Winst: minder wachttijd tot het dock, kortere verblijftijd en minder zoekverkeer op het terrein.

Inbreng: levert aankomst en ETA automatisch aan uit het eigen systeem.

VERLADER

Zorg: vraagt medewerking van de vervoerders die frequent laden en lossen.

Winst: meer doorzet over dezelfde docks, hogere leverbetrouwbaarheid en minder communicatielast.

Rol: kiest het platform, faciliteert de koppelingen en spreekt met vervoerders af dat zij aanleveren.

WAREHOUSE

Zorg: 'Weer een systeem naast het WMS betekent dubbel werk.'
Winst: 70 tot 116 min. meer productieve tijd per dock per dag en een bezetting die mee-beweegt met wat er binnenkomt, dus minder gaten en minder uitloop eind van de dag.
Voorwaarde: koppeling met het WMS en met de takenplanning op de vloer, en iemand die tijdens de dag stuurt.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoeveel telefoontjes en mails kosten het schuiven van docks en het opvragen van de status nu per dag?
2. **Begrijp het belang van de ander** Warehouse wil flexibiliteit uit opl. 9 volhouden zonder dat de balie/planner er de hele dag mee bezig is.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Hoe krijgen we de afspraak uit opl. 9 in het systeem, zodat schuiven automatisch gaat en voor iedereen zichtbaar is?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** door het proces te automatiseren. Het warehouse houdt de docks vol en de bezetting vlak, de vervoerder weet bij aankomst direct waar hij heen moet.
5. **Begin klein** Eén locatie en een vaste groep vervoerders die de aankomst en de ETA automatisch aanleveren.
6. **Meet effect voor beide partijen** Productieve docktijd, wachttijd tot dock en het aantal handmatige afstemmingen per dag.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij sluiten niet aan op jullie systeem, bel of mail ons maar zodra er een dock vrij is.'
Dan blijft de flexibiliteit uit oplossing 9 handwerk aan twee kanten: het warehouse belt om te schuiven, de vervoerder belt om de status te vragen, en niemand ziet hetzelfde beeld. De chauffeur wacht bij de balie tot dat rond is en juist bij drukte is er geen tijd voor.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'We hebben afgesproken dat we binnen een bandbreedte rond het slot geholpen worden. Dat kost ons samen tien telefoontjes per dag, over schuiven en over de status. Wij leveren onze aankomst en ETA aan, als jullie dock, volgorde en status terugkoppelen. Dan gaat het herplannen vanzelf, ziet iedereen hetzelfde beeld en zien we samen wat het aan docktijd oplevert.' Zelfde afspraak als in oplossing 9, maar nu geautomatiseerd en zichtbaar in plaats van per geval geregeld.

5 De hoe: van de resultaten uit 9 naar een systeem dat de keuze bij de poort zelf maakt

1. Gebruik de resultaten en data uit oplossing 9: hoe vaak is er geschoven, hoeveel bezoeken vielen binnen de bandbreedte en wat leverde dat op aan docktijd.
2. Zoek een toepassing die dit kan automatiseren, binnen het WMS of ernaast, en beoordeel die op de koppeling met het WMS en op de beslisregels die erin passen.
3. Zorg voor een helder proces: wat gebeurt er bij aanmelding aan de poort, welke regels bepalen het dock en welke gevallen gaan naar een mens.
4. Betrek de mensen die het werk doen, de planners en de balie in het warehouse en de planners en chauffeurs bij de vervoerder, want zij kennen de uitzonderingen die in de regels moeten landen.
5. Laat het systeem bij aanmelding zelf het dock en de volgorde bepalen op basis van vrije capaciteit en openstaande taken, en koppel dat direct terug.
6. Start op één locatie met een vaste groep vervoerders en evalueer na acht weken op productieve docktijd, wachttijd tot dock en het aantal handmatige beslissingen.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- de beslisregels eenduidig zijn, want een systeem kan niet kiezen zonder regel.
- de aanmelding aan de poort betrouwbaar en automatisch binnenkomt.
- het systeem kan zien welke docks vrij zijn en welke taken open staan, dus een koppeling met het WMS heeft.
- het volume groot genoeg is om herhaalde keuzes te automatiseren.
- uitzonderingen de uitzondering zijn en niet de dagelijkse praktijk.

WERKT NIET WANNEER

- de spelregels uit oplossing 9 niet vastliggen, want dan automatiseer je willekeur.
- de aanmelding handmatig blijft, waardoor het systeem te laat of onjuist start.
- er geen koppeling met het WMS mogelijk is.
- elke zending een eigen afweging vraagt, want dan blijft het mensenwerk.
- de dockbezetting op de vloer niet mee kan bewegen, want dan verschuift de wachttijd van de yard naar het dock.

7 Praktijkvoorbeeld INFORM

Een verlader gebruikt INFORM met de modules Timeslotting, Yard management en de truckers app. De app is eigendom van de verlader en wordt gebruikt om het dockproces in de executie-fase te optimaliseren op basis van realtime informatie.

De app levert direct iets op

Om het gebruik aantrekkelijk te maken, en tegelijk het proces op locatie te versnellen, regelt dezelfde app ook de toegang tot het terrein. Daarmee levert het gebruik direct iets op voor de chauffeur.

> *In de transportwereld wordt nog veel met vaste timeslots gewerkt, terwijl er in de realiteit continu veranderingen zijn.*
>
> *Ruud Vossebeld van INFORM*

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing

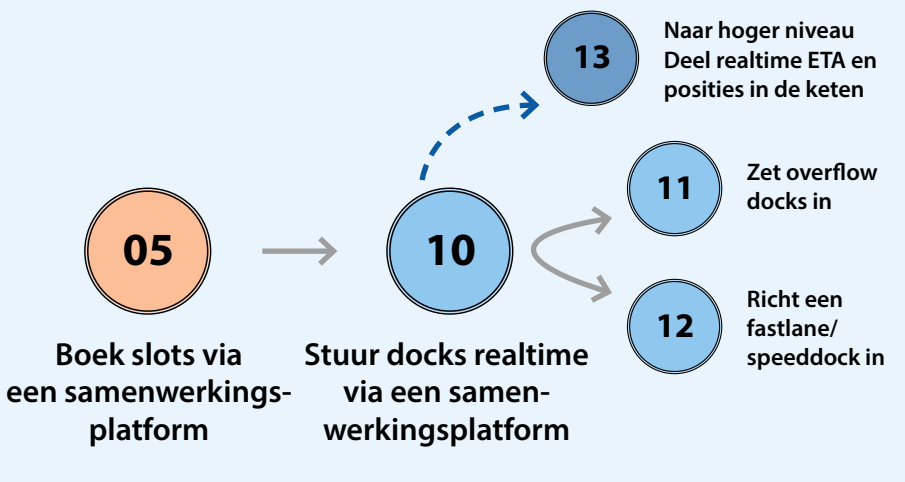


Voorbeelden

INFORM, Fourkites, oTMS. Een chauffeursapp of een API met het TMS van de vervoerder is nodig om aankomst en ETA binnen te halen zonder handmatige invoer.

9 Samenhang/vervolgstap - Stuur docks realtime via samenwerkingsplatform





11 Zet overflow docks in

PRIMAIR AAN ZET

Houd één of meerdere docks vrij voor trucks die buiten hun slot arriveren. Zo verstoren afwijkingen de reguliere flow niet. Een overflow dock is geen extra capaciteit voor meer volume, maar een buffer om de doorstroom te beschermen.

1 Waarom een buffer?

Eén truck die te vroeg of te laat is, creëert bij een volle dock-planning een domino effect de rest van de dag.
De afhandeling schuift door, de volgende bezoeken lopen uit en aan het eind van de dag staat er een rij.
Met een of twee vrije docks wordt de afwijking opgevangen op het moment dat hij ontstaat, zonder dat de geplande bezoeken eronder lijden.

Wat levert het op?

FTMaaS (Skoulas, 2024) simuleerde een distributiecentrum met 114 slots per dag en bouwde bewust ruimte in de dockplanning in.*

- Met 20 minuten ruimte tussen twee slots liep het volgende bezoek in 95% van de gevallen niet vast op uitloop van het vorige.
- Die ruimte kost nauwelijks capaciteit: er ging nog altijd 60 tot 70% van de dagcapaciteit doorheen.

* *Simulatie op basis van werkelijke afhandeltijden, vergeleken met een planning waarin de slots vol tegen elkaar aan liggen.*

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- geholpen worden ook als hij buiten het slot arriveert.
- geen wachtrij die de rest van de rit in gevaar brengt.

VERLADER WIL

- dat zendingen gelost worden en beschik-baar komen.
- geen extra kosten voor capaciteit die soms leegstaat.

WAREHOUSE WIL

- de flow beschermen en pieken opvangen.
- niet elke afwijking belonen met voorrang.

De spanning zit in bezetting.

Een dock dat wordt vrijgehouden, produceert op dat moment niets.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: uitwijkmogelijkheid bij drukte of een afwijking op de planning.

Winst: minder wachttijd, grotere kans om de rit binnen de dag af te maken.

Inbreng: meldt vooraf dat hij buiten het slot arriveert, zodat de buffer gericht wordt ingezet.

VERLADER

Zorg: reservecapaciteit lijkt inefficiënt gebruik van het warehouse.

Winst: zekerheid dat zendingen worden gelost, hogere leverbetrouwbaarheid en beschikbaarheid.

Rol: accepteert dat een dock wordt vrijgehouden en beoordeelt na de proef of de buffer blijft.

WAREHOUSE

Zorg: 'Een dock vrijhouden kost capaciteit die ik ook kan volplannen.'

Winst: extra flexibiliteit en bufferruimte in dockinzet, zorgt voor minder capaciteits-verlies bij verstoringen.

Voorwaarde: koppeling tussen dockplanning en takenplanning, zodat personeel flexibel kan worden ingezet.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** In de vorige oplossingen is al gekeken hoe vaak je te vroeg of te laat bent. Hoe vaak gebeurt dat bij jou? Meet hier vooral hoeveel wachttijd dat oplevert en of die wachttijd oploopt richting het einde van de dag.

2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse rekent op bezetting per dock en wil geen leegstand inplannen.

3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'help ons altijd meteen', maar: hoeveel capaciteit wordt nu niet benut door 'wachtende docks'?

4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Maak de gezamenlijke winst zichtbaar. De buffer beschermt vooral de bezoeken die wel op tijd zijn.

5. **Begin klein** Met buffer tijd die je in 95% van de historische dagen nodig had gehad, start een pilot met dagdelen en een voorafgestelde periode.

6. **Evalueer de pilot na de voorafgestelde periode.** Meet het effect voor beide partijen. Doorlooptijd per bezoek, uitloop aan het eind van de dag en aantal niet geloste zendingen.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Houd gewoon een dock vrij voor ons, dan hebben wij geen wachttijd meer.'
Dat vraagt capaciteit voor één partij en levert het warehouse alleen leegstand op.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Hebben jullie in beeld hoeveel uitloop er op een dag ontstaat, hoe de dockbezetting per dagdeel verloopt en wat die uitloop kost aan overuren en niet geloste zendingen? Wij zien dat onze wachttijd richting het einde van de dag oploopt. Met één bufferdock vang je een afwijking op en blijven de bezoeken die wel op tijd zijn ongestoord. Zullen we dat vier weken proberen op de drukste dagdelen?' Geen verwijt maar een vraag: eerst samen kijken wat de uitloop kost, daarna pas de oplossing.

5 De hoe: van een volgeplande dockrij naar een buffer voor afwijkingen

1. Bepaal op welke dagdelen de meeste afwijkingen en uitloop ontstaan.
2. Wijs binnen de beschikbare tijd en vierkante meters een of twee docks aan als overflow dock.
3. Koppel de dockplanning aan de takenmanager van het WMS voor flexibele inzet van personeel.
4. Leg vast wanneer een overflow dock wordt ingezet en wie dat besluit.
5. Spreek af dat vervoerders afwijkingen vooraf melden.
6. Test vier weken en beoordeel of de buffer de uitloop echt vermindert.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- er fysieke ruimte en docks beschikbaar zijn om vrij te houden, of meer slots beschikbaar zijn dan nodig.
- personeel flexibel kan worden ingezet, dus de takenplanning meebeweegt.
- afwijkingen incidenteel zijn en de buffer niet permanent bezet raakt.
- duidelijk is wie beslist over inzet van de buffer.

WERKT NIET WANNEER

- de vertraging structureel is, want dan is de buffer binnen een week de norm.
- er geen extra personeel beschikbaar is om het bufferdock te bemensen.
- de zending speciale voorzieningen vraagt die alleen bij bepaalde docks aanwezig zijn.

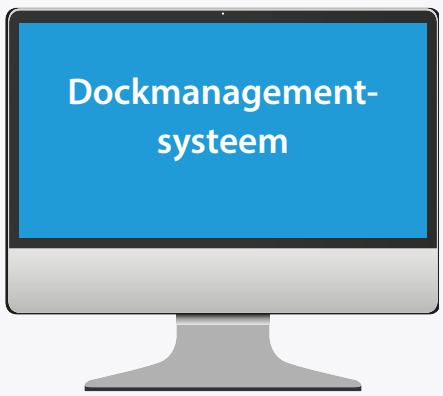
7 Praktijkvoorbeeld FMCG-warehouse

Bij een FMCG warehouse van 30.000 vierkante meter met 32 laaddocks en een hoge rotatie, zijn reservedocks ingericht.

De omslag

Door de takenmanager van het WMS te koppelen aan de dockplanning kunnen trucks die te vroeg of te laat zijn, toch worden geholpen. De klant kan daardoor alsnog over de goederen beschikken en de reguliere dockplanning blijft intact.

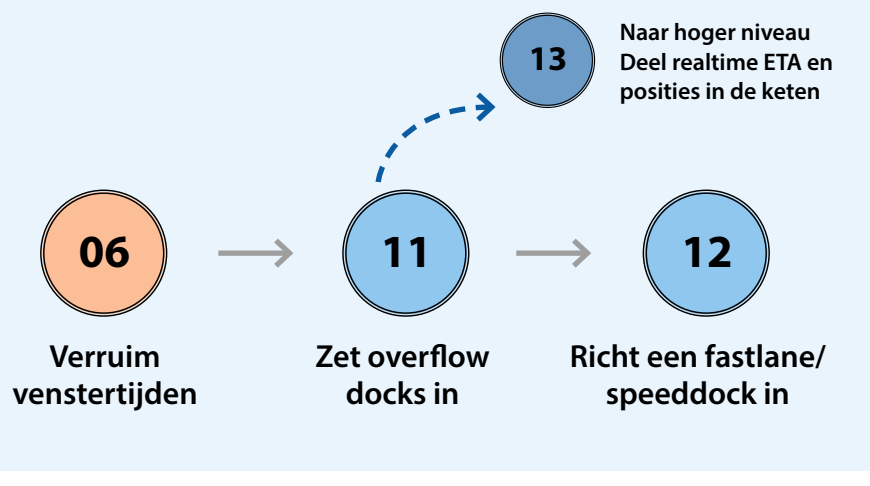
8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



Dockmanagementsysteem, meestal een module binnen het WMS, gekoppeld aan de takenmanager zodat personeelsinzet meebeweegt met de dockplanning.

9 Samenhang/vervolgstap - Zet overflow docks in





12 Richt een fastlane/speeddock in

PRIMAIR AAN ZET

Kleine en samengestelde zendingen horen niet in dezelfde flow als een volle trailer. Ze zijn snel te lossen, maar wachten soms net zo lang. Richt een aparte stroom en faciliteiten in met een korte afhandeling en een ruimer venster, bijvoorbeeld een dagdeel.

1 Waarom een aparte flow?

Een truck met tien kleine zendingen doet tien adressen op een dag. Elke wachttijd van een uur haalt een stop van de route en levert retourgoederen op, terwijl de opbrengst van die zendingen de lange lostijd niet dekt.

Een andere flow vraagt een andere inrichting: korte afhandeling, ruimer venster en een dock dat daarop is ingericht.

Wat levert het op?

In onderzoek naar het orderpatroon (LPI*) is doorgerekend wat kleine, actiegedreven zendingen doen met de prestatie van de keten.

- 50% meer stops met zulke zendingen verlaagt de logistieke prestatie met 9%: dezelfde goederen kosten meer ritten, stops en tijd.
- Die kleine zendingen bezetten in de reguliere stroom een volwaardig slot, terwijl ze in enkele minuten gelost zijn.

* *De LPI (Load Performance Indicator) is een rekenmodel dat de logistieke efficiëntie van een keten in één cijfer uitdrukt. Hoger is beter.*

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- korte afhandeling voor kleine zendingen en ruimte in het venster.
- zijn route binnen de openingstijden kunnen afmaken.

VERLADER WIL

- dat ook kleine zendingen op tijd bij de klant komen.
- geen aparte tarieven of processen per zendingtype.

WAREHOUSE WIL

- geen half dock blokkeren voor drie rolcontainers.
- een voorspelbare bezetting van de reguliere docks.

De spanning zit in prioriteit.

Een fastlane geeft kleine zendingen voorrang, terwijl het volume elders zit.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: korte en voorspelbare afhandeling van kleine en samengestelde zendingen.

Winst: meer stops per dag, minder retourgoederen, hogere beladingsgraad.

Inbreng: meldt vooraf welke zendingen in de fastlane horen en houdt zich aan het afgesproken venster.

VERLADER

Zorg: differentiatie per zendingtype maakt het proces complexer.

Winst: hogere productbeschikbaarheid en leverbbetrouwbaarheid, minder faalkosten.

Rol: maakt het zendingtype herkenbaar in de boeking en accepteert een eigen venster voor deze stroom.

WAREHOUSE

Zorg: 'Een aparte lijn kost een dock, aangepaste instructies en andere werkwijze.'

Winst: betere doorstroming en benutting van de reguliere docks, minder korte bezoeken in de hoofdflow.

Voorwaarde: zendingen zijn vooraf herkenbaar als fastlane, bijvoorbeeld op basis van omvang of standaard.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem** Hoe vaak maak je een route met veel stops en een klein volume per drop niet af, zodat je gedeeltelijk ongelost terugkomt op de thuisbasis? Tel hoe vaak dat gebeurt en hoeveel stops je daardoor per week kwijt bent.
2. **Begrijp het belang van de ander** Het warehouse wil geen dock blokkeren voor een klein volume.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk** Niet 'help ons eerst', maar: welke zendingen zijn binnen vijftien minuten afgehandeld en horen dus in een eigen lijn?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar** Kleine zendingen uit de rij halen maakt de reguliere flow rustiger.
5. **Begin klein** Eén dock of één lane, één dagdeel, vier weken.
6. **Meet effect voor beide partijen** Doorlooptijd per zendingtype, aantal niet geloste stops en bezetting van de reguliere docks.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Onze kleine zendingen moeten voorrang krijgen, anders halen wij onze route niet.'
Dat vraagt om voorrang zonder iets terug te bieden aan de operatie van het warehouse.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Onze zendingen zijn in tien minuten gelost, maar bezetten nu een regulier dockslot van een uur. Als we die apart afhandelen, houden jullie de reguliere docks vrij voor de grote stromen. Kunnen we dat op één dagdeel proberen?' Zelfde probleem, maar nu met de dockbezetting als winst voor het warehouse.

5 De hoe: van één rij voor alles naar een eigen lijn voor kleine zendingen

1. Bepaal welke zendingen binnen een korte, vaste tijd zijn af te handelen.
2. Richt een dock of lane in voor die stroom en bepaal de openstelling per dagdeel.
3. Maak zendingen vooraf herkenbaar in de boeking, bijvoorbeeld op aantal pallets of standaard.
4. Boek deze zendingen in ruimere vensters van een dagdeel in plaats van een vast slot.
5. Zorg dat personeel voor de fastlane apart wordt ingepland.
6. Test vier weken en vergelijk doorlooptijd en retouren met de nulmeting.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- er voldoende kleine en samengestelde zendingen per dag zijn.
- die zendingen vooraf herkenbaar zijn in de boeking.
- er ruimte is voor een apart dock of een aparte lane.
- de fastlane gepaard gaat met een ruimer venster, zoals een dagdeel.

WERKT NIET WANNEER

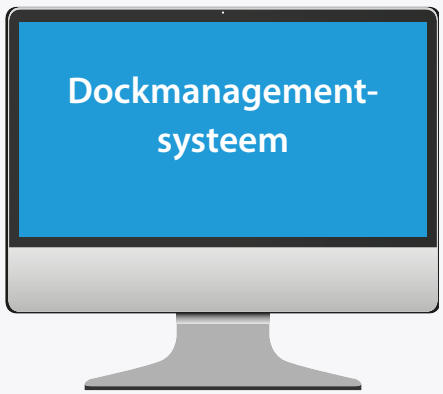
- het volume aan kleine zendingen te laag is om een aparte lijn te vullen.
- alle docks nodig zijn voor de hoofdstroom.
- kleine zendingen speciale handling vragen die niet snel gaat.
- er geen personeel apart kan worden ingezet.

7 Praktijkvoorbeeld Van Duuren Control Tower

Van Duuren Control Tower heeft samen met een warehouse in de FMCG een speeddock ingericht. Zendingen kunnen worden ingeboekt in ruimere vensters van een dagdeel, waardoor er spreiding blijft en de vervoerder veel meer flexibiliteit heeft.

> *Het is dus een uitdaging om de balans te vinden tussen flexibiliteit voor transport en controle voor de warehouses.*
> *Volgens ons zit de oplossing erin dat je het boekingssysteem wel behoudt, maar dat je meer flexibiliteit inbouwt rond het geboekte tijdslot.*
>
> *Olivia Budeanu van Van Duuren Districenters*

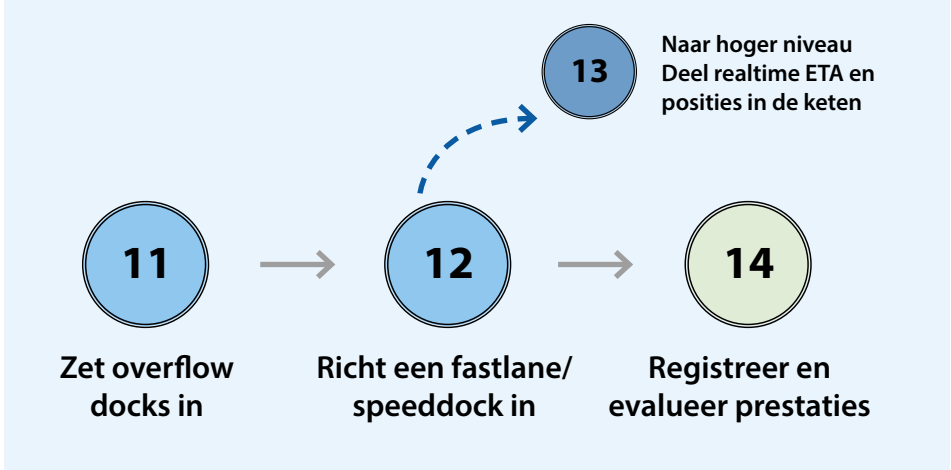
8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



Dockmanagementsysteem, meestal een module binnen het WMS, waarin een apart docktype en een eigen venster kunnen worden ingericht.
De boeking moet het zendingtype meegeven, zodat de fastlane automatisch wordt toegewezen.

9 Samenhang/vervolgstap - Richt een fastlane/speeddock in





13 Deel realtime ETA en posities in de keten

PRIMAIR AAN ZET

Dit is het hoogste integratieniveau en daarmee het summum van samenwerking: de hele keten stuurt op één bron, de live verwachte aankomsttijd uit de positie van de truck. Daarmee kan iedere partij tijdens de dag zelf bijsturen op planning, dockbezetting en personeelsinzet, met voorspelbaarheid als doel in plaats van herstel achteraf.

1 Waarom ETA delen?

Ook met de eerdere oplossingen op zak werkt elke partij nog vanuit zijn eigen systeem. Het warehouse vanuit de boeking, de vervoerder vanuit de rit, de verlader vanuit de leverbelofte. De automatisering zit dan per locatie of per schakel, waardoor een afwijking pas zichtbaar wordt bij aankomst of pas wordt doorgegeven zodra iemand hem meldt of doorbelt. Het bijsturen dat daarop volgt gebeurt handmatig, op een beeld dat alweer achterhaald is. Met een live ETA komt de afwijking uit het systeem in plaats van uit een e-mail of telefoongesprek. Iedere partij ziet dezelfde verandering op hetzelfde moment en kan bijsturen terwijl het nog iets oplevert, zonder afhankelijk te zijn van wie er op dat moment opneemt.

Wat levert het op?

FTMaaS (Vanga, 2022) simuleerde een keten waarin de verwachte aankomsttijd van de truck live met alle partijen wordt gedeeld, in plaats van pas zichtbaar te worden bij de poort.*

- 72% minder herplannen op het laatste moment: verstoringen werden vooraf opgelost in plaats van aan de poort.
- Op drukke dagen leverde dat ruim zes uur extra productieve tijd per dag op over de docks samen.

> * *Simulatie op basis van werkelijke rit- en aankomstgegevens, vergeleken met een situatie zonder gedeelde aankomstinformatie.*

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- erkenning dat een gemelde vertraging leidt tot een aangepast slot.
- geen positiedata delen die tegen hem gebruikt wordt in de beoordeling.

VERLADER WIL

- inzicht in de transportstatus richting de eigen klant.
- data die betrouwbaar genoeg is om op te sturen.

WAREHOUSE WIL

- weten wat er het komende uur binnenkomt.
- niet overspoeld worden met signalen zonder handelingsperspectief.

De spanning zit in transparantie.

Positiedata maakt de vervoerder zichtbaar, en dat vraagt afspraken over gebruik.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: dat een gedeelde ETA leidt tot aanpassing in plaats van tot afrekening.

Winst: minder onzekerheid en wachttijd, betere turn around tijd.

Inbreng: levert live positie of ETA uit boordcomputer of TMS.

VERLADER

Zorg: investering in koppelingen en afhankelijkheid van datakwaliteit.

Winst: meer inzicht in transportstatus, hogere leverbetrouwbaarheid en product-beschikbaarheid.

Rol: faciliteert de omgeving en legt vast waarvoor de data wel en niet gebruikt wordt.

WAREHOUSE

Zorg: 'Nog een signaal erbij, zonder dat ik er iets mee kan op de vloer.'

Winst: voorspelbare aankomsttijden, betere voorbereiding en efficiëntere inzet van docks en personeel.

Voorwaarde: de ETA staat in het scherm waarin ook de dockplanning wordt gemaakt.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Begin bij wat er al staat.** Welke oplossingen hebben jullie samen al ingevoerd, en waar kan het realtime delen van de ETA en de positie nog meer efficiëntie en productiviteit opleveren?
2. **Benoem wat deze stap toevoegt.** Geen nieuwe afspraken, maar dezelfde afspraken laten werken op één actueel beeld voor alle partijen.
3. **Begrijp het belang van de ander.** Het warehouse wil handelingsperspectief, de verlader wil betrouwbare data.
4. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk.** Niet 'wij delen onze posities niet', maar: welke gegevens heeft ieder minimaal nodig om te kunnen bijsturen, zonder dat er misbruik van jouw data kan worden gemaakt?
5. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar.** Het warehouse kan de bezetting een uur vooruit plannen, de vervoerder weet dat een gemelde afwijking tot een aangepast slot leidt.
6. **Begin klein en vergelijk.** Doe één stroom met live ETA en leg die na vier weken naast een vergelijkbare stroom zonder live ETA: wachttijd, dockbezetting en het aantal keren dat binnen de dag is herpland.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij geven geen posities vrij, dan gaan jullie ons afrekenen op elke minuut.'
Dat sluit de discussie af zonder het onderliggende belang te benoemen.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Wij delen graag de ETA, als het duidelijk is welke beslissingen een (digitale) dock planner daar mee mag maken. Bijvoorbeeld: Bij welke vertraging mag het slot gewijzigd worden? Hoeveel later mag het niet slot zijn?' Zelfde probleem, maar nu met een voorwaarde die het gebruik van de data regelt.

5 De hoe: van melden achteraf naar sturen op de live positie

1. Bepaal welke gegevens elke partij nodig heeft en wat niet gedeeld wordt.
2. Leg vast waarvoor de data gebruikt wordt en wat een tijdige melding oplevert.
3. Ontsluit ETA uit boordcomputer of TMS, via een platform of via een API.
4. Maak de ETA zichtbaar in het scherm waarin de dockplanning wordt gemaakt.
5. Spreek af bij welke afwijking een herplanning binnen de dag wordt gestart.
6. Informeer afleveradressen automatisch, bijvoorbeeld per bericht of mail.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- de vervoerder over boordcomputer of TMS beschikt die een betrouwbare ETA levert.
- er afspraken zijn over het gebruik van de data en over wat een melding oplevert.
- de ETA landt in het scherm waarin ook echt beslist wordt.
- er vaste vervoerders zijn, zodat koppelingen zich terugverdienen.

WERKT NIET WANNEER

- de ETA onbetrouwbaar is, want dan verdwijnt het vertrouwen na een paar keer.
- er geen afspraak is over gebruik en de data alleen als afrekeninstrument dient.
- niemand op basis van het signaal daadwerkelijk kan of mag herplannen.
- er met veel wisselende charters wordt gewerkt zonder koppelmogelijkheid.

7 Praktijkvoorbeeld Supermarktdistributie

In de supermarktdistributie wordt dit toegepast met de executie-monitor van de transportmonitoringmodule van Simacan.
De winkel ziet wanneer de vracht werkelijk aankomt en kan precies op tijd personeel klaarzetten om te lossen en de schappen bij te vullen.
Dezelfde data wordt door vervoerder en verlader gebruikt, ieder met een eigen beeld.

> *Door de efficiënte planning wordt de tijd dat een vrachtwagen op een locatie is, teruggedrongen. De wachttijd - gate in tot gate out - is op een aantal plekken teruggebracht van 2 uur naar 1 uur.*
>
> *Ruud Vossebeld van INFORM*

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



Control tower of executiemonitoring waarin betrokken partijen naar dezelfde data kijken, of een API waarbij ieder in het eigen systeem werkt.
Voorbeelden van gezamenlijk kijken: INFORM, ICT Logistics, Simacan en CrtlChain.
Voor de API-variant komen vrijwel alle TMS en platform-leveranciers in aanmerking, mits de koppeling eenmalig goed gedefinieerd wordt.

9 Samenhang/vervolgstap - Deel realtime ETA en posities in de keten





14 Registreer en evalueer prestaties

PRIMAIR AAN ZET

Leg wachttijd, punctualiteit en gemiste slots vast en bespreek ze op een vast moment met dezelfde cijfers. Zonder registratie blijft elke discussie een uitwisseling van anekdotes en verandert er structureel niets.

1 Waarom meten en evalueren?

Met registratie en een vaste evaluatie wordt zichtbaar welke locaties, dagdelen en stromen structureel afwijken. Dat maakt gericht verbeteren mogelijk in plaats van symptoombestrijding. Meten over een periode maakt ook de grens van flexibiliteit bespreekbaar. Veel warehouses willen een vervoerder best ruimte geven, maar niet het afvoerputje van de keten worden. Dat verschil zie je alleen als je punctualiteit en uitloop per vervoerder en per locatie over een maand of kwartaal telt, niet per zending.

Wat levert het op?

- Eerste gezamenlijke inzichten in oorzaken van wachttijd en non-performance.
- Verbeteringen worden zichtbaar en toetsbaar in plaats van gevoelsmatig.
- Basis voor samenwerking, omdat partijen naar dezelfde cijfers kijken.

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- een transparant gesprek over wachttijden.
- cijfers die aansluiten bij zijn eigen registratie.

VERLADER WIL

- sturen op leverperformance en kosten.
- geen evaluatie die blijft steken in verwijten.

WAREHOUSE WIL

- inzicht in verstoringen.
- flexibiliteit kunnen geven zonder het afvoerputje van de keten te worden.
- geen extra registratielast op de vloer.

De spanning zit in de meetlat.

Meten voelt snel als afrekenen, zeker als maar één kant wordt gemeten of als het per zending gaat in plaats van over een periode.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: een voorspelbare verblijftijd op locatie voor een beter voorspelbare planning.

Winst: structurele verbetering in plaats van steeds hetzelfde incident, betere planbaarheid.

Inbreng: levert registratie van aankomst, aanmelding en vertrek.

VERLADER

Zorg: een evaluatie zonder opvolging kost tijd en levert niets op.

Winst: inzicht in leverperformance en knelpunten, betere sturing op betrouwbaarheid.

Rol: belegt eigenaarschap van de evaluatie en bewaakt dat acties worden afgerond.

WAREHOUSE

Zorg: 'Registreren kost tijd op de vloer en levert vooral kritiek op.'

Winst: inzicht in prestaties en oorzaken van verstoring, basis voor gerichte verbeteringen.

Voorwaarde: registratie komt zoveel mogelijk automatisch uit WMS of dock-planning.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem.** Registreer je nu al wachttijd per bezoek en per locatie, en hoe betrouwbaar is dat?
2. **Begrijp het belang van de ander.** Het warehouse wil geen extra handwerk, de verlader wil sturen op performance.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk.** Welke drie cijfers laten zien waar de keten vastloopt? En wie kan waar bijdragen aan verbetering?
4. **Maak gezamenlijke winst zichtbaar.** Meten in twee richtingen levert beide partijen argumenten op.
5. **Begin klein.** Drie indicatoren, één locatie, maandelijkse bespreking.
6. **Meet het effect voor beide partijen.** Wachttijd, punctualiteit en aantal gemiste slots, plus het aantal acties dat daadwerkelijk is afgerond.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Wij houden vanaf nu de wachttijd bij en sturen jullie maandelijks de rekening.'
Dat maakt van de evaluatie een claimgesprek en sluit de deur voor verbetering.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Wij meten onze wachttijd, jullie meten onze punctualiteit. Als we die cijfers naast elkaar leggen, zien we waar het echt misloopt. Zullen we maandelijks een half uur inplannen met dezelfde definities?' Zelfde probleem, maar nu met een meetlat die beide kanten opgaat.

5 De hoe: van losse incidenten naar een vast evaluatieritme

1. Spreek de definities af, aansluitend op oplossing 2, zodat cijfers vergelijkbaar zijn.
2. Kies drie tot vijf indicatoren, waaronder wachttijd en punctualiteit.
3. Haal de registratie zoveel mogelijk automatisch uit WMS, dockplanning of boordcomputer.
4. Deel de cijfers op een vast moment, bijvoorbeeld maandelijks.
5. Analyseer patronen per locatie, dagdeel, stroom en vervoerder over een periode, niet per incident.
6. Spreek een grens af bij de flexibiliteit: hoeveel afwijkingen per maand zijn acceptabel, en wat gebeurt er als een vervoerder of locatie daar structureel boven blijft.
7. Koppel aan elke terugkerende oorzaak een actie met eigenaar en termijn.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- er gedeelde definities zijn van wachttijd, te vroeg en te laat.
- registratie grotendeels automatisch gaat en niet op handwerk leunt.
- beide kanten worden gemeten, dus zowel punctualiteit als wachttijd.
- er een vast overleg is waarin acties een eigenaar krijgen.

WERKT NIET WANNEER

- alleen de vervoerder wordt gemeten, want dan wordt het een afrekengesprek.
- de definities verschillen, waardoor het overleg over cijfers gaat in plaats van over oorzaken.
- er geen mandaat is om iets aan de oorzaken te veranderen.
- de evaluatie geen vaste plek heeft en bij drukte als eerste vervalt.

7 Praktijkvoorbeeld

Bij een groeiend aantal verladers, vervoerders en warehouses staat een maandelijks resultaatoverleg vast in de agenda.

Dezelfde set cijfers gaat vooraf rond:
- punctualiteit,
- wachttijd,
- uitloop en
- non-performance.

Het overleg volgt een vaste agenda: eerst de cijfers van de afgelopen maand, dan de twee of drie grootste oorzaken, dan de acties uit het vorige overleg.

Elke actie krijgt een eigenaar en een datum, en de uitkomst slaat direct terug op de operatie en de planning van de volgende maand.

8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing

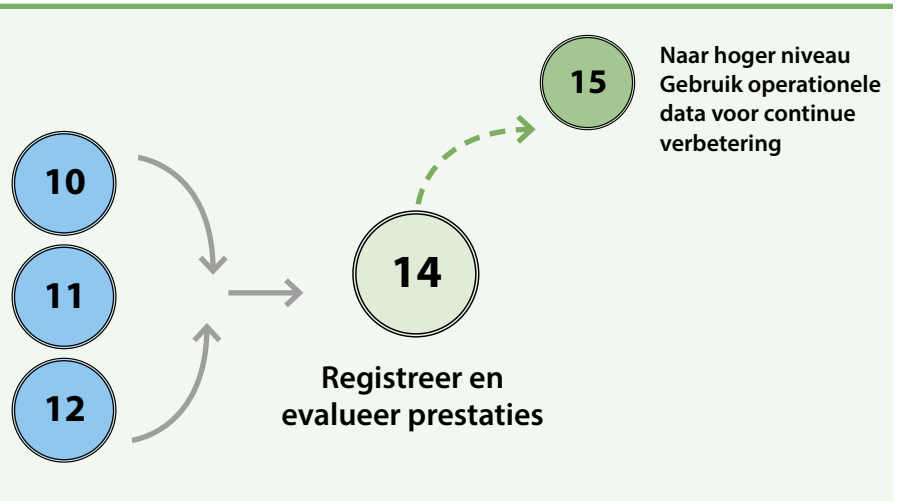


Een goede BI-oplossing, waarvan de inrichting afhangt van het IT-landschap.

Voorbeeld: Power BI, of rapportages binnen het WMS of TMS. Belangrijker dan het gereedschap is dat de bron van de cijfers voor alle partijen dezelfde is.

9 Samenhang/vervolgstap - Registreer en evalueer prestaties





15 Gebruik operationele data voor continue verbetering

PRIMAIR AAN ZET

Gebruik primaire data uit slotboeking, WMS, dockplanning en boordcomputer om de operatie continu naar haar optimum te sturen. Meten en evalueren is de basis. De kern is wat daarna gebeurt: je zoekt de onderliggende oorzaak, past het proces aan, maakt wat werkt de nieuwe standaard en herhaalt die loop. Geen losse verbeteractie, maar een vaste cyclus met beslisregels, eigenaar en ritme.

1 Waarom een verbeterloop?

De basis is registreren en evalueren: vaste definities, dezelfde cijfers voor alle partijen en een vast overleg. Dat maakt zichtbaar waar het misgaat, maar lost nog niets op. Zonder vervolg staat dezelfde oorzaak volgende maand weer op de agenda. Deze oplossing sluit de loop. Monitoren, oorzaak vaststellen, proces aanpassen, effect toetsen en borgen in SLA, SOP en systemen. Volumes, aankomstgedrag en afhandeltijden verschuiven continu. Door veranderende patronen steeds opnieuw als standaard in te bouwen, blijven slotstructuur, normtijden en capaciteit aansluiten bij de werkelijkheid i.p.v. bij de aannames uit het contract.

De winst

De eerdere oplossingen laten zien waar de winst zit: 21% tot 57% minder wachttijd bij flexibel slotgebruik (9), tot bijna twee uur extra docktijd per dag bij realtime docksturing (10) en 72% minder herplannen met gedeelde ETA (13). Die winst blijft alleen staan als je blijft meten en bijstellen, want volumes en patronen verschuiven. Het effect van de loop zelf is nog niet gemeten: start met een nulmeting van wachttijd en TAT.

2 Waar zit de spanning?

VERVOERDER WIL

- minder wachttijd en een kortere TAT op locatie.
- een planning die aansluit bij hoe hij werkelijk rijdt.

VERLADER WIL

- betrouwbare levertijden en beschikbaarheid van goederen.
- geen extra kosten voor wachttijd of herplanning in de tarieven.

WAREHOUSE WIL

- een voorspelbare werklast en minder verstoringen.
- stabiliteit op de vloer, niet elke maand een nieuwe indeling.

De spanning zit in mandaat en tempo.

Een aanpassing raakt contract, bezetting en planning van drie partijen.

3 What's in it for me?

VERVOERDER

Wens: dat een structureel probleem aan de bron wordt opgelost en niet elke week opnieuw wordt besproken.

Winst: slots die passen bij de ritplanning, minder wachten en herplannen, lagere turn around tijd.

Inbreng: primaire data uit boordcomputer en TMS: aankomst, vertrek, oorzaak van afwijking.

VERLADER

Zorg: investering in data en koppelingen zonder aantoonbaar rendement.

Winst: ketenbrede sturing op performance en kosten, met per aanpassing zichtbaar effect.

Rol: eigenaar van de verbeterloop, bewaakt ritme, beslisregels en borging.

WAREHOUSE

Zorg: 'Elke maand een andere indeling maakt de vloer onrustig.'

Winst: dockplanning die aansluit bij werkelijk volume en afhandeltijd, hogere benutting, minder verstoringen.

Voorwaarde: aanpassingen op een vast moment en direct doorgevoerd in WMS en dockplanning.

4 Hoe start je het gesprek?

1. **Ken je eigen probleem.** Welke afwijking komt steeds terug, en ken je de onderliggende oorzaak of alleen het symptoom?
2. **Begrijp het belang van de ander.** Warehouse: stabiliteit op de vloer, Vervoerder: wil dat een melding iets oplevert, Verlader: wil sturen op kosten.
3. **Vertaal probleem naar ketenvraagstuk.** Niet 'op dinsdag staan we bij jullie altijd te wachten', maar **w**aarom loopt de wachttijd op dinsdag op, en past de slotverdeling nog bij het volume?
4. **Maak de gezamenlijke winst zichtbaar.** Een aanpassing aan de bron scheelt iedereen wachttijd, herplanning en discussie aan de balie.
5. **Begin klein.** Eén stroom, één patroon, één beslisregel. Pas aan, toets na één periode en leg vast wat werkt.
6. **Meet de loop zelf.** Doorlooptijd van signaal naar aanpassing, aantal nieuwe standaarden, en wachttijd en TAT voor en na.

NIET EIGEN PROBLEEM EN EIGEN OPLOSSING

'Op dinsdag staan we bij jullie steeds lang te wachten. Jullie moeten meer docks openzetten.'
Dat legt de schuld bij de ander en bestrijdt het symptoom. Volgende dinsdag staat dezelfde rij er weer.



WEL GEDEELD PROBLEEM EN GEZAMENLIJKE VRAAG

'Op dinsdag zien wij de wachttijden bij jullie al een kwartaal oplopen. Ons volume op die dag is gegroeid, maar het aantal slots is gelijk gebleven. Zullen we samen kijken of de slotverdeling nog past bij het werkelijke volume, de aanpassing na een maand toetsen en wat werkt vastleggen als nieuwe standaard?' Zelfde probleem, maar nu aangepakt bij de oorzaak en met een vervolg dat zich herhaalt.

5 De hoe: een gesloten verbeterloop die zich herhaalt

1. Leg de basis: gedeelde definities, drie tot vijf indicatoren en automatische registratie uit slotboeking, WMS, dockplanning en boordcomputer.
2. Monitor continu op trends per locatie, dag, dagdeel, stroom en vervoerder, niet per incident.
3. Zoek per terugkerend patroon de onderliggende oorzaak met een root cause analysis (RCA). Gebruik 5x waarom: blijf doorvragen tot je bij een oorzaak komt die je in planning of inrichting kunt aanpassen.
4. Leg de beslisregel vast: welke afwijking, over welke periode, leidt tot welke aanpassing, besloten door wie.
5. Voer de aanpassing door in slotboek, WMS en dockplanning en meld ingangsdatum en reden aan de vervoerders.
6. Toets na één periode het effect op wachttijd en TAT, voor en na.
7. Borg wat werkt als standaard in SLA, SOP en systemen, draai terug wat niet werkt en start de volgende ronde.

6 Wanneer werkt het wel en wanneer niet?



WERKT WEL WANNEER

- de basis staat: gedeelde definities en automatische registratie uit de primaire systemen.
- er per patroon een beslisregel is met drempel, meetperiode en eigenaar.
- er mandaat is om slotstructuur, normtijd en capaciteit echt aan te passen.
- aanpassingen op een vast moment worden doorgevoerd, zodat de vloer stabiel blijft.
- elke standaard een versie en ingangsdatum heeft, zodat voor en na vergelijkbaar blijven.
- de samenwerking langjarig is, zodat investeren in koppelingen loont.

WERKT NIET WANNEER

- data handmatig wordt verzameld, want dan valt de loop bij drukte als eerste stil.
- er wel wordt gemonitord, maar niemand mandaat heeft om de oorzaak aan te pakken.
- alleen het symptoom wordt bestreden, bijvoorbeeld de vervoerder aanspreken in plaats van de slotindeling aanpassen.
- een verbetering niet wordt geborgd, waardoor het oude patroon terugkeert.
- de relatie met vervoerders per aanbesteding wisselt.

7 Praktijkvoorbeeld geïntegreerde ketens

In geïntegreerde ketens, bijvoorbeeld retaildistributie met vaste vervoerders, worden dashboards gebruikt waarin wachttijd, punctualiteit en slotgebruik realtime en historisch inzichtelijk zijn.

Afwijkingen leiden daar direct tot aanpassing van de slotstructuur, de capaciteit of de planningsregels. De evaluatie is geen apart overleg meer, maar onderdeel van de sturing.

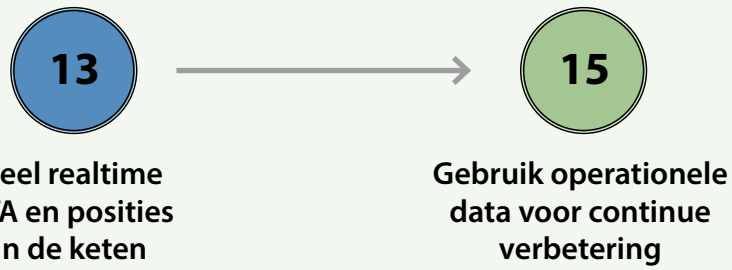
8 Mogelijke inrichting/IT-oplossing



Primaire data komt automatisch uit slotboekingssysteem, WMS, dockplanning en boordcomputer of TMS, samengebracht in een BI-omgeving, bijvoorbeeld Power BI.

9 Samenhang/vervolgstap - Gebruik operationele data voor continue verbetering





Tot slot en dankwoord

Tot slot

Vaste slottijden lijken grip te geven op de planning, maar in de praktijk zorgen ze vaak voor wachttijd en vertraging. Dat kost de Nederlandse logistiek naar schatting 1,1 miljard euro per jaar. De vijftien oplossingen in dit document laten zien dat het anders kan.

Je hoeft niet alles tegelijk aan te pakken. Kies een oplossing die past bij jouw operatie, begin klein en maak duidelijke afspraken met je ketenpartners. Zo werk je stap voor stap naar een betere balans tussen grip op de operatie en ruimte voor de vervoerder. Daar heeft uiteindelijk iedereen in de keten baat bij.

Wil je een oplossing uitproberen in jouw operatie?
Of heb je gegevens waarmee we het verlies door slottijden beter kunnen berekenen? Neem dan contact op met:
Guido de Wit, programmamanager bij Topsector Logistiek, via Guido.deWit@TopsectorLogistiek.nl.

Dankwoord

Deze uitwerkingen zijn tot stand gekomen met hulp van 25 bedrijven, waarvan twintig logistiek dienstverleners, drie softwareleveranciers en twee brancheorganisaties. Zij deelden hun tijd, kennis en ervaring in interviews, tijdens een kennissessie en door feedback te geven op de oplossingen. Hun inbreng vormt de basis van dit document. Wij danken hen hartelijk voor hun bijdrage.

Een bijzonder woord van dank gaat naar Van Duuren Districenters en INFORM. Zij maakten extra tijd vrij om hun kennis en ervaring uitgebreid met ons te delen.

Namens Topsector Logistiek werkten mee aan dit onderzoek:
Ian Clowting,
Janneke Nijsing,
Wilbert Tholhuijsen.



Over Topsector Logistiek

Topsector Logistiek is een van de tien topsectoren in Nederland. Bedrijven, kennisinstellingen en overheden werken hierin samen aan een logistiek die concurrerend, duurzaam en veilig is. Dat doen we met onderzoek, met het ontwikkelen van kennis en praktische hulpmiddelen, en door goede oplossingen breder in de praktijk toe te passen.

Meer weten?

Op www.topsectorlogistiek.nl vind je onze projecten, publicaties en hulpmiddelen. Je kunt ook contact met ons opnemen:

Topsector Logistiek
Ezelsveldlaan 59
2611 RV Delft
+31 (0)15 251 65 65
info@topsectorlogistiek.nl
www.topsectorlogistiek.nl

Topsector Logistiek