

Manager retail en Ondernemer retail (4)



Goederenstroom

► **Theorie** | editie 2017 (herziene titel) | ESS-examen: Goederenstroom





Colofon

Auteurs

Jip Kruis, auteursteam Rubus
Opleidingspartners B.V.

Eindredactie

Saskia Sjollema,
Linda Kleverlaan | Fundamenteal

Advies

Michel Kregel | retailexpert
Adviesraad Uitgeverij Sarphati

Beeldredactie

Beeldbalie

Vormgeving en infographics

Carien Franken | bureau visuele vertalingen

DTP en opmaak

Tekst2000 BV

© Uitgeverij Sarphati BV 2018

Horaplantsoen 20 | 6717 LT Ede

Tel.: 0522 - 235 230

E-mail: info@uitgeverij-sarphati.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, namelijk elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Ondanks alle inspanningen is het mogelijk dat niet alle copyrights van de in de uitgave opgenomen illustraties en teksten geregeld zijn. Degene die meent alsnog rechten te kunnen doen gelden, wordt verzocht contact op te nemen met de uitgever.

Kerntaak en werkprocessen	4	
Inleiding	5	
Hoofdstuk 1 Goederenontvangst	8	1
Hoofdstuk 2 Goederenopslag	46	2
Hoofdstuk 3 Voorraad	88	3
Hoofdstuk 4 Voorraadbeheer	136	4
Hoofdstuk 5 Online en offline	186	5
Hoofdstuk 6 Derving	220	6
Hoofdstuk 7 Risico's en verzorgde winkel	270	7
Trefwoorden	330	abc

Kerntaken en werkprocessen

In dit boek komen de volgende kerntaken en werkprocessen aan de orde.

Manager retail:




B1-K1 Beheert goederenstroom en voorraad.    

Werkprocessen bij kerntaak B1-K1

B1-K1-W1 Beheert goederenontvangst en -opslag. ► *hfst. 1, 2, en 7*

B1-K1-W3 Bewaakt de voorraad en bestelt. ► *hfst. 3, 4, 5 en 6*

Ondernemer retail:

B1-K4 Geeft operationeel leiding aan de retailonderneming.   

B1-K5 Voert operationele activiteiten in de retail uit.    

Werkprocessen bij kerntaak B1-K4

B1-K4-W4 Beheert de goederenstroom van de onderneming. ► *hfst. 1, 2, 7*

B1-K4-W5 Bewaakt de voorraad en bestelt. ► *hfst. 3, 4, 5 en 6*

Werkproces bij kerntaak B1-K5

B1-K5-W7 Verwerkt (online) bestellingen en retouren. ► *hfst. 5*

In dit boek komen voor de manager en de ondernemer ook werkprocesoverstijgende onderwerpen aan de orde.

In dit boek komen de volgende onderwerpen van de marketingmix aan bod:

- | | | |
|---|---|---|
|  plaats |  presentatie |  personeel |
|  product |  prijs |  promotie |


Inleiding

Als je in een winkel werkt, heb je de hele dag te maken met goederen en klanten. In hoofdstuk 1 lees je hoe je goederen ontvangt en waar je daarbij op moet letten. Na ontvangst worden de goederen opgeslagen in het magazijn.

In hoofdstuk 2 lees je over de opslag van goederen. Je slaat goederen op in het magazijn om aan de vraag van de klant te kunnen voldoen. Jij beheert de goederenstroom en de voorraad. Dat betekent dat je eindverantwoordelijk bent voor het goede verloop hiervan. Je verdeelt de taken onder medewerkers, je instrueert ze en eventueel delegeer je (een deel van) jouw taken. Je controleert vervolgens de werkzaamheden die de medewerkers hebben uitgevoerd en waar nodig stuur je ze bij.

Door goed voorraadbeheer kan de klant het artikel kopen dat hij nodig heeft. Maar het zorgt er ook voor dat de winkel niet te veel artikelen op voorraad heeft: dat brengt hoge kosten met zich mee.





In hoofdstuk 3 leer je hoe je de voorraad inventariseert, welke soorten voorraad er zijn en hoe je de gemiddelde voorraad berekent.

In hoofdstuk 4 leer je hoe je een goede voorraadadministratie bijhoudt en hoe je de kosten voor de voorraad zo laag mogelijk houdt.

In hoofdstuk 5 lees je meer over het gebruik van informatiesystemen voor de voorraadadministratie en de invloed van online verkopen op de goederenstroom.

In hoofdstuk 6 lees je meer over derving en hoe je die kunt voorkomen.

In hoofdstuk 7 komen arbeidsomstandigheden, veiligheid en het schoon en netjes houden van de winkel aan bod. Je leert hoe je als leidinggevende zorgt dat werknemers veilig en gezond kunnen werken aan een soepele goederenstroom en optimaal voorraadbeheer.





Opdracht

Het lossen (uitladen) van een vrachtwagen duurt soms wel een paar uur.
Bekijk het filmpje en beantwoord de vragen. www.use.li/e18/0227

- ▶ Hoeveel mensen denk jij dat er nodig zijn om een vrachtwagen te lossen?
- ▶ Als je leiding geeft aan het lossen, hoe zou je dat dan aanpakken?
- ▶ Is twee uur voor het lossen van een grote vrachtwagen veel of weinig tijd?
- ▶ Welke problemen voorzie je als de vrachtwagen op straat staat?

Bespreek je antwoorden met een medestudent.

Goederenontvangst

De goederen in de winkel kunnen overal vandaan komen. Bananen komen bijvoorbeeld van een bananenplantage in Ecuador. De appels die ernaast liggen, komen misschien van een kweker in de buurt die de appels zelf naar de winkel heeft gebracht.

Sommige winkels, zoals supermarkten, krijgen dagelijkse leveringen vanuit een groot distributiecentrum van het eigen bedrijf met alle verschillende producten die ze verkopen. Andere winkels krijgen hun producten rechtstreeks van de fabrikanten. Zij hebben steeds vrachtwagens van verschillende leveranciers voor of achter de winkel staan.

Als er een vrachtwagen met goederen bij de winkel of het magazijn staat, moet er iemand zijn om de goederen in ontvangst te nemen.

Wanneer de goederen zijn uitgeladen en gecontroleerd, gaan ze direct naar de winkel of sla je ze op in het magazijn.

Je moet controleren of alles aanwezig is en zorgen dat de voorraadadministratie in orde is.

1.1 Goederenstroom

Voordat een artikel de winkel bereikt, heeft het artikel al een hele weg buiten de winkel afgelegd. Je noemt het verplaatsen van goederen de goederenstroom. Deze goederenstroom begint op het moment dat er een bestelling wordt geplaatst bij de leverancier. Degene die de bestelling plaatst, zet de goederenstroom in gang.

INKOPEN EN BESTELLEN VAN GOEDEREN

In veel winkels ben jij eindverantwoordelijk voor de bestellingen. Je signaleert bijvoorbeeld dat goederen zijn uitverkocht of dat er extra goederen voor een bepaalde actie nodig zijn. Ook als winkels gebruikmaken van automatische bestelsystemen, moet je de bestellingen in de gaten houden en zorgen dat je weet wanneer de bestelling wordt geleverd.

Het plaatsen van bestellingen kan op vaste momenten, bijvoorbeeld elke dinsdag en vrijdag. Het kan ook zijn dat je die bestellingen plaatst op wisselende momenten, bijvoorbeeld omdat niet elke week een bestelling nodig is. Ook kan er tussentijds een extra bestelling zijn, omdat een artikel beter verkoopt dan verwacht.

Veel grootwinkelbedrijven, zoals Albert Heijn, hebben een afdeling inkoop die overeenkomsten afsluit met leveranciers. Inkopers zijn gespecialiseerd in het inkopen en onderhandelen over gunstige leveringsvoorwaarden. Die voorwaarden hebben te maken met:

- ▶ de kwaliteit
- ▶ de prijs
- ▶ het transport
- ▶ de transportkosten
- ▶ de levertijd
- ▶ de leveringscondities
- ▶ de betalingscondities
- ▶ de verpakking
- ▶ de verpakkingseenheden
- ▶ de hoeveelheid

Bij ondernemingen in de retail is het vaak de ondernemer of manager die de inkoop regelt als er geen aparte afdeling inkoop is. Zij maken afspraken voor het inkopen van goederen. Komt het tot een deal, dan is er een inkoopovereenkomst voor het leveren van bepaalde goederen tegen bepaalde voorwaarden voor een afgesproken prijs. Dit noem je ook wel een overeenkomst van koop en verkoop. Vaak sluiten inkopers raamovereenkomsten.

Een raamovereenkomst is een afspraak met een leverancier om goederen tegen een afgesproken prijs te leveren gedurende een bepaalde periode. Een raamovereenkomst is nog niet de bestelling van de goederen, maar een afspraak die garandeert dat de goederen geleverd kunnen worden op het moment dat ze

nodig zijn. De goederen worden dan ‘op afroep’ geleverd op het moment dat de winkelier ze nodig heeft. Zo zorgen inkopers ervoor dat ze zelf de goederen zo kort mogelijk in hun eigen magazijn hebben liggen: dat scheelt in de kosten voor opslag.

Is er een verschil tussen bestellen en inkopen? Vaak worden deze woorden door elkaar gebruikt. Er zijn wel een paar verschillen:

- ▶ Bij inkopen onderhandel je meestal over de voorwaarden waaronder je de goederen koopt. Voor de inkoper is het maken van de afspraken belangrijk. Een inkoper houdt zich bezig met nieuwe producten en nieuwe leveranciers.
- ▶ Bij bestellen sluit je aan bij de voorwaarden van de leverancier of de inkoopovereenkomst die is gesloten. Voor het bestellen is vooral de hoeveelheid en het moment van leveren belangrijk. Het plaatsen van een bestelling is meestal een herhalingsaankoop bij een bestaande leverancier van een product uit het assortiment. Ook het ‘afroepen’ van goederen voor een filiaal van een grootwinkelbedrijf noem je meestal bestellen.

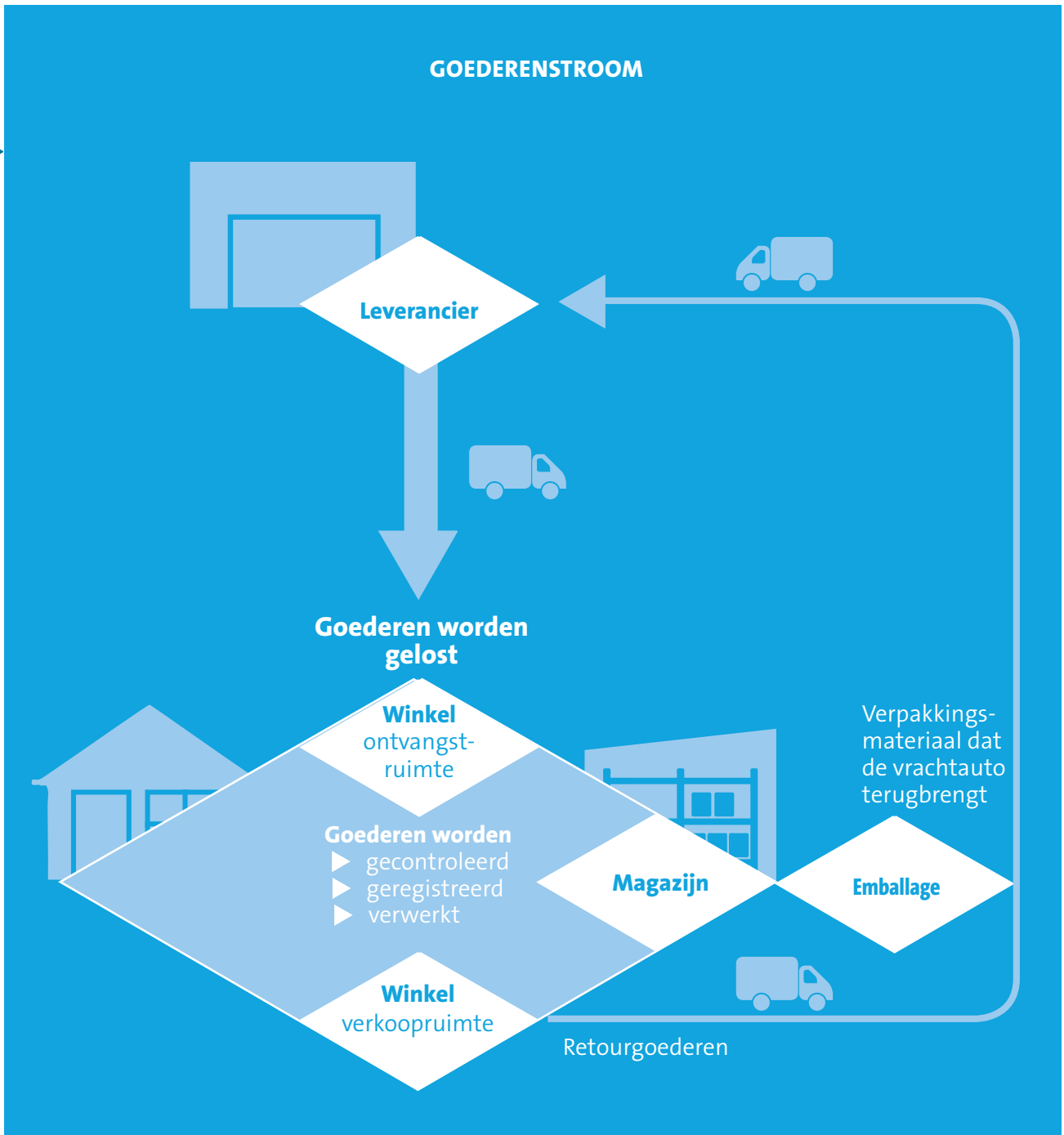
In de administratie merk je weinig van de verschillen tussen bestellen en inkopen. Voor de producten die je koopt, ontvang je een inkoopfactuur of *invoice* die je moet betalen. Ook gebruik je voor de kosten van de ingekochte handelsgoederen het begrip inkoopwaarde van de omzet.

EXTERNE GOEDERENSTROOM

Logistiek is het plannen, organiseren, besturen en uitvoeren van de goederenstroom en het beheren van de voorraden. Voordat een product de winkel bereikt, heeft het al een flinke afstand afgelegd buiten de winkel of het magazijn. Dit noem je de externe goederenstroom. Het woord extern betekent hier ‘buiten’. Het vervoer was buiten je eigen winkel of magazijn.



Externe goederenstroom



De meeste winkeliers zijn onderdeel van het midden- en kleinbedrijf (MKB). Dat zijn ondernemingen met minder dan 250 werknemers. Ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf sluiten zich vaak aan bij een inkooporganisatie of werken samen met een groothandel. Door collectief inkopen kun je gunstiger leveringsvoorwaarden afdwingen.

Die inkooporganisatie of groothandel koopt dan de goederen voor diverse ondernemers in zodat ze een voorraad hebben voor bestellingen die winkeliers plaatsen. De ondernemers bestellen het dan bij die organisatie.

In het schema zie je hoe de inkoopafdeling van een grootwinkelbedrijf de voorraad samenstelt.

VOORRAAD SAMENSTELLEN



Een ondernemer kan ook rechtstreeks bij de leverancier of fabrikant inkopen. De leverancier verzamelt dan de bestellingen van de verschillende winkels. Hij zorgt vervolgens dat de goederen bij de verschillende winkels worden afgeleverd. De leverancier doet dat met eigen vrachtwagens of huurt een transportbedrijf in om het vervoer te regelen en uit te voeren.

CB is van oorsprong het gezamenlijke opslag- en distributiecentrum van boekhandelaren en uitgevers. Meer dan 1.000 uitgevers en 1.500 boekverkopers werken samen om de fysieke boeken en e-books bij de klanten te krijgen. Sinds een aantal jaren verzorgt CB ook de logistiek in de zorg en modebranche.

In de grote magazijnen in Culemborg liggen tienduizenden boeken, zorgproducten en modeartikelen op voorraad. Boekverkopers met een fysieke winkel bestellen hun boeken dan ook meestal bij CB en niet rechtstreeks bij al die verschillende uitgevers.

Als de vervoerder de goederen heeft afgeleverd bij de winkel of het magazijn, is dat het einde van de externe goederenstroom.

INTERNE GOEDERENSTROOM

De interne goederenstroom is de weg die de goederen afleggen nadat ze bij de winkel of het magazijn zijn afgeleverd. Deze goederenstroom is vaak de verantwoordelijkheid van jou en je collega's. Dit begint bij het lossen van de goederen en loopt tot het moment dat de klant de artikelen koopt.

Behalve het verplaatsen van de goederen naar de juiste plek in de winkel of het magazijn, moet je de wijzigingen in de voorraad ook administratief bijhouden. Op die manier weet je altijd hoeveel goederen er beschikbaar zijn voor de verkoop en waar ze liggen.

Welke verplaatsingen van goederen er zijn en hoe je dat vastlegt in de voorraad-administratie is afhankelijk van de winkel waar je werkt. De volgende activiteiten kunnen onderdeel zijn van het interne transport in een bedrijf:

- ▶ goederen lossen uit de vrachtwagen
- ▶ goederen in de ontvangstruimte plaatsen
- ▶ goederen uit de verpakking halen en de verpakking afvoeren
- ▶ goederen opslaan in het magazijn
- ▶ goederen die door klanten zijn besteld in de webshop apart opslaan
- ▶ goederen verkoopklaar maken en presenteren in de winkel
- ▶ goederen verkopen en overdragen aan de klant
- ▶ goederen verzendklaar maken en goederen verzenden die via de post of pakketdienst naar de klant gaan
- ▶ goederen of verpakkingen verzenden die retour gaan naar de leverancier

De administratieve taken die daarbij horen zijn:

- ▶ binnengekomen goederen registreren
- ▶ locatie bijhouden waar de goederen zijn opgeslagen
- ▶ verandering van de locatie waar de goederen zijn opgeslagen vastleggen, bijvoorbeeld als ze van het magazijn naar de winkel gaan
- ▶ verkopen en retouren registreren

Robin is verantwoordelijk voor de bestellingen van de artikelgroep e-bikes in een fietsenwinkel. Aan het begin van het jaar heeft hij een raamovereenkomst gesloten met een leverancier van e-bikes. Daarin staat dat hij een bepaalde hoeveelheid per maand afneemt, maar op afroep laat weten welke varianten hij bestelt. Hij bestelt de e-bikes op het moment dat er een koopovereenkomst met een klant is. De verkoper spreekt met de klant een leverdatum af die drie werkdagen later is. Die tijd is nodig om:

- ▶ De bestelling te plaatsen, de leverancier de tijd te geven om de juiste e-bike klaar te zetten voor verzending en te verzenden: de externe goederenstroom.
- ▶ De ontvangst van de e-bike door de fietsenwinkel, het afmonteren van de e-bike en het klaarmaken voor de levering aan de klant: de interne goederenstroom.

Het kan zijn dat er spoedgoederen binnenkomen. Deze hebben voorrang op de rest van de goederen. Het zijn bijvoorbeeld goederen die zijn besteld door een vaste klant. Deze moeten als eerste worden gelost, gecontroleerd en in de winkel worden gezet. Als eindverantwoordelijke beslis je welke goederen de medewerkers als eerste moeten verwerken.



Maak nu vraag 1 tot en met 7.

1.2 Aandachtspunten bij de goederenontvangst

Bij de ontvangst van de goederen en het transport in de winkel kan veel misgaan. Daarom is het belangrijk om de goederenstroom regelmatig te controleren. De ontvangst van goederen is een belangrijk controlemoment.

Voorbeelden van wat er mis kan gaan bij een levering zijn:

- ▶ Er komt een levering binnen die niet voor jouw winkel bestemd is.
- ▶ Het aantal goederen klopt niet of er zijn verkeerde goederen geleverd.
- ▶ Een levering komt te vroeg of juist te laat.
- ▶ Er komt een grote levering, terwijl je er helemaal alleen voor staat of er nog geen ruimte in het magazijn beschikbaar is voor de levering.
- ▶ Er is geen ruimte beschikbaar om de vrachtwagen te parkeren op het moment van levering.



Jij bent verantwoordelijk voor de goederenontvangst. Zorg er daarom voor dat je deze goed voorbereidt. Zo voorkom je stagnaties in het proces. Hierbij zorg je voor een planning van de werkzaamheden en geef je de medewerkers de juiste instructies. Controleer tijdig of de voorbereiding goed is gedaan. Als je er pas achter komt dat er bijvoorbeeld geen ruimte in het magazijn is als de vrachtwagen er staat, dan ben je te laat.

VOORBEREIDING GOEDERENONTVANGST



Leveringen

Welke leveringen binnen moeten komen



Werkzaamheden

Welke werkzaamheden er moeten worden uitgevoerd



Mensen

Welke mensen je nodig (en tot je beschikking) hebt



Middelen

Welke middelen je nodig (en tot je beschikking) hebt



Tijd

Hoeveel tijd je nodig hebt



Ruimte

Waar je ruimte moet reserveren of vrijmaken en hoeveel



Overige

Wat de overige aandachtspunten zijn

Aan de hand van deze informatie kun je als retailer de ontvangst organiseren.

► **Leveringen**

Eerst moet je weten welke goederen zijn besteld en binnenkort worden geleverd. Pas dan kun je de juiste voorbereidingen treffen. Je zet op een rijtje wat er allemaal moet gebeuren om de goederen zonder problemen te kunnen ontvangen en op te slaan.

► **Werkzaamheden**

Inventariseer welke werkzaamheden gedaan moeten worden. Je kunt ter voorbereiding op de werkzaamheden een checklist maken voor jezelf of voor de medewerkers. Controleer of de medewerkers alle taken hebben uitgevoerd. Spreek ze aan als ze een taak zijn vergeten of niet goed hebben gedaan.

CHECKLIST WERKZAAMHEDEN

1

Ontvangen



- Werkzaamheden**
- Ruimte in orde maken
 - Inzetten medewerkers
 - Pakbon controleren
 - Afwijkingen controleren
 - Verpakking verwijderen
 - ...

Nodig

- Bezem
- Planbord
- Pakbon, pen of tablet
- Kartoncontainer/Plastic container
- ...

Transporteren



- Werkzaamheden**
- Magazijnlocatie opzoeken
 - Gangpaden vrijmaken
 - Goederen vervoeren
 - ...

- Nodig**
- Informatiesysteem
 - Passend transportmiddel, bijvoorbeeld een palletwagen
 - ...

Opslaan



- Werkzaamheden**
- Locatie noteren
 - Oudere producten voorin de stelling plaatsen
 - ...

- Nodig**
- Informatiesysteem/barcodelezer
 - ...

Welke leverancier/levering

Datum.....

Naam medewerker

► Mensen

Plan vooraf wie welke taken uitvoert. Zorg ervoor dat je de medewerkers de juiste instructies geeft en dat je de taken voor de goederenontvangst goed verdeelt. Controleer of iedereen weet wat de taken inhouden.

Op het tijdstip van levering moet je voldoende mensen en hulpmiddelen hebben om de goederen te ontvangen, te transporteren en op te slaan. Je kunt de medewerkers de hulpmiddelen alvast klaar laten zetten.

Als je ziet dat medewerkers de voorbereiding niet helemaal goed hebben gedaan, stuur ze dan bij. Het kost tijd om dit pas te doen als de goederen aankomen. Controleer tijdens de ontvangst regelmatig of alles goed gaat. Kom je dingen tegen die niet goed gaan, dan moet je direct bijsturen.

tip

Zorg dat de goederen die met de vrachtwagen mee terug moeten klaarstaan als de chauffeur aankomt.



Hulpmiddelen voor het transport van goederen.

► Middelen

Welke hulpmiddelen je klaarzet, is afhankelijk van de goederen die geleverd worden. Voorbeelden van hulpmiddelen die je kunt klaarzetten zijn een rolcontainer, een steekwagen of een rek op wielen voor kleding.

► Tijd

Het kan zijn dat je weinig tijd tot je beschikking hebt voor de ontvangst en opslag van goederen. Jij en je collega's hebben immers ook andere werkzaamheden te verrichten. Plan daarom je tijd goed en overleg regelmatig met medewerkers.

Voordat de vrachtwagen met goederen voorrijdt, moeten de voorbereidingen klaar zijn. Ook moeten de benodigde medewerkers voldoende tijd beschikbaar hebben om de goederen te ontvangen en op te slaan.

...
Sinem is manager van een grote kledingwinkel in het centrum van Amsterdam. Zware vrachtwagens mogen er niet komen en laden en lossen kan alleen 's ochtends tussen 7.00 en 11.00 uur. Ze moet daarom altijd goede afspraken maken met de leveranciers over de levertijden. En ze zorgt dat alles goed voorbereid is voor de leveringen, want anders loopt ze het risico dat er boetes worden uitgeschreven.

Vooraf in steden bepaalt de gemeente soms wanneer vrachtwagens de straat in mogen. Er zijn dan aangewezen tijden waarop de leveringen moeten plaatsvinden. Deze laad- en lostijden hebben invloed op de planning van de leveringen en de beschikbare tijd om te lossen.

▶ **Ruimte**

De meeste goederen worden met een vrachtwagen gebracht. Denk eraan dat je parkeerruimte reserveert voor de vrachtwagen. De chauffeur lost de goederen. Vaak zal hij dat samen met een medewerker van de winkel doen. Die goederen laat je dan direct in het magazijn, de opslagruimte of in de verkoopruimte zetten.

Je weet van tevoren wanneer er een vrachtwagen met goederen komt. Het is dan handig dat je vast ruimte laat vrijmaken om de goederen neer te zetten. Je kunt de goederen niet op de stoep laten staan! Staan er bijvoorbeeld andere goederen in de weg, laat deze dan alvast opslaan of opruimen. Is er geen ruimte meer in het magazijn, dan kun je de goederen misschien alvast in de winkel laten zetten.

In sommige winkels kunnen de goederen niet direct naar het magazijn of de winkel. Vaak is er dan een speciale opslagruimte waar de goederen tijdelijk worden neergezet. Dit noem je de ontvangstruimte. In de ontvangstruimte staan de goederen niet in de weg. Bovendien kun je ze op die plaats makkelijk controleren. Als alle goederen gecontroleerd zijn, gaan ze naar het magazijn of naar de winkel.

Vergeet niet dat er misschien goederen met de leverancier mee terug moeten. Denk bijvoorbeeld aan onverkoopbare of defecte goederen die door klanten teruggebracht zijn. Ook voor retouren moet ruimte beschikbaar zijn. Je moet voorkomen dat een inkomende stroom goederen en een uitgaande stroom goederen elkaar in de weg staan.

▶ **Overige aandachtspunten**

Iedereen in de winkel moet zich houden aan de regels zoals jouw winkel die voorschrijft. Maar je moet ook denken aan regels op het gebied van veiligheid, milieu en de arbo (arbeidsomstandigheden). Probeer ook beschadiging te voorkomen door:

- ▶ het magazijn en de winkel schoon te houden
- ▶ het juiste hulpmiddel te gebruiken om de goederen te transporteren
- ▶ de goederen stevig en niet te hoog op het vervoersmiddel op te stapelen

De achterdeurprocedure is er om de veiligheid van medewerkers bij het lossen van de goederen te waarborgen.

De procedure houdt onder meer het volgende in:



Heb je het gevoel dat er wat betreft de veiligheid wat misgaat tijdens het lossen van de goederen? Stop dan met het lossen, zoek bescherming in de winkel en neem contact op met het hoofdkantoor. Bel in geval van nood 112.

Tijdens de goederenontvangst heb je een leidinggevende taak. Je helpt mee waar je kunt, maar let op dat de medewerkers de procedures volgen. Je controleert of ze zorgvuldig werken en alle taken uitvoeren. Geef ze de juiste instructies en spreek ze aan als er iets niet goed gaat.

? Maak nu vraag 8 tot en met 14.

1.3 Goederencontrole

Goederen die bij een winkel binnenkomen, worden altijd eerst (administratief) gecontroleerd. De manier waarop dit gebeurt, verschilt per winkel. Deze controle bestaat meestal uit een kwantitatieve en kwalitatieve controle. Zorg dat je de bestelling bij de hand hebt, dat maakt de controle een stuk eenvoudiger.

Soms kunnen artikelen niet verkocht worden omdat ze beschadigd zijn, zoek geraakt of gestolen. Als je een artikel niet meer kunt verkopen, om welke reden dan ook, noem je dat derving. Er kunnen verschillende oorzaken zijn voor derving. Er zijn dan ook verschillende manieren om derving aan te pakken. Vaak begint dat met een goede controle van de goederenstroom en de voorraad.

Controleren doe je omdat een levering niet altijd klopt. De eerste mogelijkheid om goederen te controleren, is bij de ontvangst van de goederen.

Belgin werkt in een parfumeriewinkel. Ze heeft 's ochtends een klant gesproken die graag een eau de toilette wil kopen van de geur Extase. Helaas moest Belgin de klant teleurstellen, maar gelukkig ziet ze dat de eau de toilette dezelfde dag nog wordt geleverd. De klant laat haar mobiele telefoonnummer achter, zodat Belgin haar kan bellen.

Als de bestelling geleverd is, vraagt Belgin de medewerker die de levering gelost heeft, of de levering compleet was. De medewerker zegt dat alles is geleverd en Belgin belt de klant.

Als de klant de eau de toilette komt halen, blijkt dat de geur Extase toch niet geleverd is. De medewerker heeft de levering niet goed gecontroleerd en een ontevreden klant verlaat de winkel. Belgin spreekt de medewerker hierop aan en wijst op de afspraken voor de controle van goederen.

Andere momenten om de goederen te controleren zijn:

- ▶ het moment dat je de goederen opslaat
- ▶ het moment dat je de goederen in de winkel plaatst
- ▶ vlak voordat je de goederen overdraagt aan de klant

Bij de eerste controle kunnen zaken over het hoofd zijn gezien. Ook kan er iets met de goederen gebeurd zijn vanaf het moment van lossen totdat de goederen in de winkel worden geplaatst. In sommige winkels controleer je op al die momenten. In andere winkels controleer je maar op een of twee momenten.

Als je goederen controleert, kun je twee soorten controles uitvoeren:

- ▶ **Kwantitatieve controle: hierbij gaat het om de hoeveelheid goederen.**
- ▶ **Kwalitatieve controle: hierbij gaat het erom of de goederen goed zijn en voldoen aan de eisen.**

SOORTEN GOEDERENCONTROLES



Kwantitatieve controle



Kwalitatieve controle

▶ **Kwantitatieve controle**

Bij kwantitatieve controle kijk je of de hoeveelheid aangeleverde artikelen overeenkomt met de hoeveelheid bestelde artikelen en of de juiste artikelen zijn aangeleverd. Dit controleer je bijvoorbeeld met de artikelnummers. Deze controle gebeurt direct na de aanlevering. De chauffeur die de artikelen aanlevert, is dan nog aanwezig en onregelmatigheden kun je meteen doorgeven. Deze vorm van controle heet ook wel administratieve controle. Je controleert of de werkelijke situatie overeenkomt met de administratie.

tip

Controleer ook de NAW-gegevens van jullie winkel en van de leverancier: naam, adres en woonplaats. Zo weet je zeker dat de levering voor jullie winkel is bedoeld en van de juiste leverancier komt.

...

Simon is supermarktmanager. Hij legt aan een nieuwe medewerker uit dat je niet altijd alles controleert. Als er twee pallets met flessen frisdrank zijn ontvangen, dan gaat het om dertig kratten met zes flessen frisdrank. De medewerker die de pallet lost, kan alleen de buitenste flessen in de kratten op de pallet zien staan en zal op de leverancier vertrouwen dat alle kratten vol zijn. Een complete controle van alle goederen zou te veel tijd kosten. 'Sterker', legt Simon uit, 'het zou overbodig zijn als je alles wilt controleren wat in de praktijk goed gaat. Daar besteed je beter geen tijd aan.' Of controle nodig is, blijkt vaak uit de afspraken over de controles. Winkeliers leren door ervaring met een leverancier en vervoerder wanneer volledig en frequent (= vaak) controleren wel van belang is.

▶ **Kwalitatieve controle**

Bij een kwalitatieve controle controleer je op de kwaliteit van de levering. Zo kun je controleren op de volgende punten:

- ▶ Zijn het de juiste goederen? Je controleert of de levering overeenkomt met de informatie op de pakbon of in het informatiesysteem.
- ▶ Kloppen de afmetingen van de goederen?
- ▶ Zijn het de juiste maten, gewichten, modellen en kleuren?
- ▶ Is de staat van de goederen in orde?
- ▶ Zijn de goederen in de afgesproken kwaliteit aangekomen?
- ▶ Zijn de goederen onbeschadigd aangekomen?
- ▶ Klopt de houdbaarheidsdatum van de goederen? THT staat voor ten minste houdbaar tot, TGT betekent te gebruiken tot.
- ▶ Functioneren de goederen goed?

Bij goederen die veel geld waard zijn, is het belangrijk om de controle helemaal uit te voeren. Dit heet een integrale controle. In de praktijk is het niet altijd mogelijk om altijd alle goederen te controleren, omdat dit veel tijd kost. Je kunt dan een steekproefcontrole uitvoeren. Bij een steekproefcontrole controleer je maar een deel van de levering. Het is een complete controle van een deel van de levering. Je gaat ervan uit dat die steekproef representatief is voor het geheel. Als dat deel in orde is, ga je ervan uit dat de hele levering goed is. Je kunt voor een steekproefcontrole kiezen als het om een grote hoeveelheid dezelfde goederen gaat.

tip

Komt de levering van een eigen distributiecentrum waarvan je weet dat er al een controle heeft plaatsgevonden? Of van een vertrouwde leverancier? Dan kun je ervoor kiezen om geen controle uit te voeren. Als je weet dat een digitale pakbon is opgesteld met de scangegevens van degene die de order (bestelling) in het magazijn heeft verzameld, dan kun je ervan uitgaan dat de inhoud van de levering klopt.

Het scheelt tijd als je de goederen die binnenkomen niet meer hoeft te controleren. Je kunt als leverancier soms een certificaat verdienen wanneer je een aantal keer goed hebt geleverd. Dit certificaat is dan een soort leverbewijs. Dit ontvang je nadat je bijvoorbeeld 25 keer foutloos hebt geleverd.



Goederen controleren

Daarna kun je ervan uitgaan dat de volgende leveringen ook kloppen. Natuurlijk moet er soms een steekproef gedaan worden om te controleren of het nog steeds goed gaat.

Om er zeker van te zijn dat de goederen bij de juiste winkel worden geleverd, plaatsen leveranciers soms Radio Frequency Identification-tags (RFID-tags) in de wieltjes van rolcontainers. RFID-tags zijn een soort chips die radiogolven uitzenden. In de winkel hangt een ontvanger (*reader*) die deze radiogolven kan lezen. Zodra een rolcontainer binnenrijdt, krijgt het systeem een melding dat de goederen binnen zijn gekomen. Als er een verkeerde rolcontainer binnenrijdt, krijgt het systeem ook een melding. Op die manier voorkom je dat de goederen in de verkeerde winkel worden afgeleverd. Dit gebeurt soms bij vrachtwagens die goederen voor meerdere filialen rijden.

Als het systeem een melding heeft gekregen, dan wordt dit ook meteen in de voorraadadministratie verwerkt. Het voordeel hiervan is dat het verwerken van de goederenontvangst veel sneller gaat. Ook zijn de rolcontainers hierdoor minder diefstalgevoelig.

De kwalitatieve controle vindt in het algemeen plaats nadat de artikelen zijn getransporteerd naar het magazijn of een andere opslagplaats in de winkel.

Jij bent uiteindelijk verantwoordelijk voor de goederencontrole. Het is dus belangrijk dat de medewerkers de controle zorgvuldig uitvoeren. Stuur je medewerkers hierop aan en geef ze goede instructies hoe ze de kwaliteit en kwantiteit moeten controleren.

Behalve je medewerkers goed instrueren, moet je ze ook controleren. Dit kun je doen door na hun controle een steekproefcontrole te doen. Kom je dan afwijkingen tegen, dan is er iets misgegaan. Je spreekt de medewerker hierop aan. Het is ook belangrijk om te controleren of de medewerkers de artikelen zorgvuldig uitpakken en in het magazijn zetten. Door een oogje in het zeil te houden, kun je verlies aan inkomsten door beschadiging of diefstal voorkomen.



Maak nu vraag 15 tot en met 20.

1.4 Geleidedocumenten

In de meeste winkels gebeuren de controles aan de hand van de vrachtbrief en de pakbon. Deze documenten heeft de chauffeur die de goederen aflevert bij zich.

De documenten 'begeleiden' de goederen en worden ook wel geleidedocumenten genoemd.

VRACHTBRIEF

Een vrachtbrief is een document waarin de belangrijkste gegevens over een lading staan aangegeven wanneer een transporteur goederen over de weg vervoert. Met de vrachtbrief controleer je de goederen op kwantiteit. In de Wet goederenvervoer over de weg (WGW) is opgenomen dat vrachtbrieven tijdens het transport verplicht in het voertuig aanwezig moeten zijn.

Een vrachtbrief vervult verschillende functies:

- ▶ Het is een schriftelijk bewijs dat leverancier, vervoerder en afnemer met elkaar zijn overeengekomen dat er goederen vervoerd worden.
- ▶ Bij de aflevering van de goederen is het een bewijs dat de aflevering daadwerkelijk plaatsgevonden heeft.
- ▶ Het bevat alle informatie die noodzakelijk is om te kunnen leveren.

Een vrachtbrief bevat veel informatie die van belang is voor de leverancier, de vervoerder en de klant. Een vrachtbrief moet correct ingevuld worden. Door verkeerd ingevulde vrachtbrieven kunnen problemen ontstaan tussen de leverancier, de vervoerder en de afnemer. Het juist invullen kan vervelende meningsverschillen en langdurige procedures tussen de betrokkenen voorkomen.

De vrachtbrief bestaat uit ten minste twee delen, één voor de vervoerder en één voor de ontvanger. Op een vrachtbrief vind je bijvoorbeeld de naam van de afzender en het aantal colli dat wordt geleverd.

Colli is het meervoud van collo en betekent verpakkingseenheid. Staat er bijvoorbeeld dat je twaalf colli hebt ontvangen, dan betekent dit dat je twaalf verpakkingseenheden hebt ontvangen. Een verpakkingseenheid kan een doos zijn, maar bijvoorbeeld ook een tray, een krat of een rolcontainer. Kijk dus altijd goed wat de verpakkingseenheid is als je de goederen controleert.

Een fles frisdrank kun je los kopen, dus per stuk, maar je kunt ze ook in een verpakkingseenheid met vier of zes flessen bij elkaar kopen. Soms kun je ook een krat met twaalf flessen kopen. Ook dat is één verpakkingseenheid. In de winkel komen de verpakkingen of kratten binnen in een container of op een pallet. Op de container of de pallet staan diverse verpakkingseenheden. Na de ontvangst kan één collo dan gesplitst zijn in meerdere colli. In de winkel zie je de frisdrank per fles of per krat. Bij de levering door de vrachtwagen staat er één collo frisdrank op de pakbon: er is één container met frisdrank geleverd. In de winkel staan 24 colli frisdrank in 24 kratten.

Er wordt nog wel gebruikgemaakt van de papieren vrachtbrief. Maar steeds meer bedrijven werken digitaal. Ze maken dan gebruik van een digitale vrachtbrief. Deze staat op een mobiel apparaat, zoals een PDA, scanner of tablet. Op de digitale vrachtbrief kan de ontvanger met een digitale pen zijn handtekening voor ontvangst zetten en notities plaatsen. Er bestaan ook systemen waarmee de chauffeur de vrachtbrief kan scannen. Op deze manier zijn de benodigde gegevens snel digitaal beschikbaar. Niet alleen voor de eigen organisatie, maar ook voor anderen zoals de leverancier en de vervoerder.



De leverancier kan bijvoorbeeld direct zien dat de goederen zijn geleverd. Ook kan hij direct na aflevering en ondertekening voor ontvangst factureren. De factuur of inkoopfactuur geeft een overzicht van de geleverde goederen, de prijzen, de leveringsdatum en het totaalbedrag dat je aan de leverancier moet betalen. Dankzij de digitale vrachtbrief worden administratieve processen versneld. Je kunt efficiënter werken. Het opstellen, sorteren en archiveren van vrachtbrieven is niet meer nodig.

Op een vrachtbrief vind je:

INTERNE COPIE AFZENDER (D) / EXTRA BEWIJS VAN ONTVANGST (B2)				
Conform Regeling wegvervoer goederen - CEND/HDJZ-2009/397 sectorS&W				
afzender			De datum van het transport	
aan			het vervoer geschiedt op de door s/v/a / Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde algemene vervoercondities 2002, laatste versie.	
De naam van de afzender			aantekeningen	
comp.nr afz.	code verv.	frankeringsvoorschrift	per	plaats van afzending
				datum
MERKEN EN/OFF NUMMERS	AANTAL	VERPAKKING	INHOUD (SOORT DER GOEDEREN)	
Het aantal colli dat wordt geleverd		Het emballagemateriaal dat wordt aangeboden en wordt meegenomen		
totaal aantal colli		totaal bruto gewicht		
niet voor rembourszendingen in de vracht is verzekering niet begrepen		handtekening en datumstempel vervoerder voor ontvangst der zending met gelijkgenummerde vrachtbrief		handtekening geadresseerde voor goede ontvangst der zending met gelijkgenummerde vrachtbrief
De naam van de vervoerder		De handtekening van de werknemer die de zending in ontvangst neemt		
versie Art. 1033 UV0944001				

PAKBON

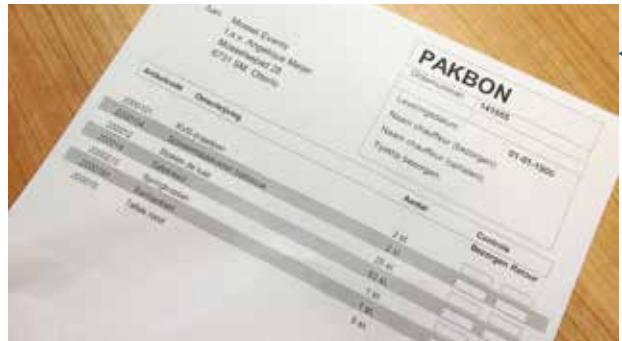
Een pakbon is het geleidedocument dat de leverancier met de goederen meestuur. Op een pakbon vind je, naast de naam en het adres van de afnemer:

- ▶ de artikelnummers
- ▶ de artikelomschrijving
- ▶ het aantal artikelen

De leverancier maakt de pakbon. Soms worden er andere namen gebruikt voor pakbon, zoals paklijst, verzendlijst of verzendbon.

Op de pakbon staat het aantal geleverde artikelen en soms ook het aantal bestelde artikelen. Dit is handig, want dan kun je in één oogopslag zien of er artikelen zijn die niet zijn geleverd.

Je moet wel goed opletten dat je de bestelde aantallen niet verwisselt met de geleverde aantallen.



Voorbeeld van een pakbon

Sommige winkels maken gebruik van een digitale pakbon. Dit betekent dat winkels in het informatiesysteem kunnen zien welke goederen onderweg zijn. Alle informatie van de pakbon lees je dan op het scherm van de computer of tablet. Dit betekent dat de papieren pakbon vervalft. Als winkels hier behoefte aan hebben, kunnen deze pakbonnen op een centrale plaats bewaard worden en kun je de informatie via internet of een beschermde verbinding inzien. Winkelmedewerkers kunnen de lijst met goederen dan printen voor hun eigen administratie.

Met een pakbon controleer je de kwantiteit van de goederen in de verpakkingen.

TRACK & TRACE

Om bestellingen te kunnen volgen, bieden veel leveranciers een track & trace-service. Met track & trace kun je nagaan waar een levering zich (ongeveer) bevindt. De ontvanger weet dan wanneer de goederen geleverd worden of geleverd zijn. Dat kan op verschillende manieren:



Met track & trace weet je waar een bestelling is.

- ▶ met RFID-tags; die gebruik je bijvoorbeeld in rolcontainers bij het leveren aan verschillende filialen van hetzelfde bedrijf.
- ▶ met gps; door een bewegingssensor in de bestelling te plaatsen, kun je met gps (global positioning system) zien waar de bestelling is. Op je computer of telefoon kun je een bijbehorende app installeren.
- ▶ met een barcode; de levering of de pakbon bevat een barcode die op een aantal momenten wordt gescand, bijvoorbeeld bij het laden en lossen van de vrachtwagen.

Winkeliers kunnen ook zelf een track & trace-service voor hun klanten inzetten. Hiermee kan een klant zijn bestelling volgen als hij zijn artikel thuis of bij de winkel laat bezorgen.

MANCO-/BREUK-/TEVEELLIJST

Als bij controle blijkt dat er iets niet in orde is, moet je de afwijkingen opschrijven. Afwijkingen worden vaak opgeschreven op een manco-/breuk-/teveellijst. Kortweg een MBTv-lijst. Op deze lijst schrijf je welke producten er niet zijn (manco), welke kapot zijn (breuk) en van welke goederen je meer hebt ontvangen dan besteld (te veel).

MANCO-/BREUK-/TEVEELLIJST

Datum	Artikel	Prijs per stuk	Aantal besteld	Manco	Breuk	Teveel
12-04	Dior addict: eau de toilette 50ml	€ 59,95	5		1	
18-04	ROC; dagcreme droge huid	€ 59,95	12	2		
21-04	Max Factor; mascara roller blauw	€ 12,95	7			3

Naam leverancier/levering

Datum.....

Naam medewerker

De administratie van de ontvangst is belangrijk, omdat je hiermee de facturen van de leveranciers kunt controleren. Als artikelen niet geleverd zijn, maar wel op de pakbon staan, moet je dit melden bij de leverancier. Normaal gaat dit schriftelijk. Je noemt dit een mancomelding. De leverancier stuurt in zo'n geval een creditnota. Dit betekent dat hij de rekening achteraf vermindert, omdat er minder artikelen geleverd zijn dan op de inkoopfactuur (rekening) staan vermeld.

Wanneer je de factuur en eventuele creditnota's controleert, moet je nagaan of afwijkingen in de levering zijn verrekend.

Harold is filiaalmanager. Hij controleert de pakbon. Op de pakbon staan 45 flessen shampoo, 30 flessen crèmespoeling en 20 flessen haarverzorging voor krullend haar. Harold telt maar 25 flessen crèmespoeling. Dit betekent dat hij er 5 tekortkomt. Hij maakt een mancomelding van de 5 flessen. Deze melding gaat naar de leverancier. De leverancier stuurt een creditnota. Hierop staat het factuurbedrag min de 5 flessen crèmespoeling. Wanneer Harold de factuur moet betalen, controleert hij of dit klopt.

Sommige leveranciers geven op de pakbon aan welke artikelen niet (volledig) konden worden geleverd. Wanneer dit afgesproken is, reserveren ze deze hoeveelheid voor het volgende levermoment. Je noemt dit een backorder. Het is wel belangrijk om te weten hoeveel artikelen er 'in backorder staan' als je de volgende keer bestelt. Wanneer je geen rekening houdt met de 'backorder', kun je wel eens veel te veel bestellen.

Controleer of de geleidedocumenten kloppen. Het is belangrijk dat deze goed zijn ingevuld. Heeft de medewerker ze ook goed gecontroleerd?

Als je regelmatig de medewerkers controleert, kun je voorkomen dat artikelen die kapot zijn of incompleet toch in de winkel komen. Door na de controle door je medewerkers de artikelen steekproefsgewijs te controleren, kun je afwijkingen ontdekken.

Ook voor het contact met je leveranciers is het belangrijk om te registreren. Het kan zijn dat leveranciers vaak te laat zijn, dat goederen beschadigd binnenkomen of de leveringen niet compleet zijn. Je kunt dan beslissen om een andere leverancier te zoeken of je geeft dit door aan het hoofdkantoor.

?

Maak nu vraag 21 tot en met 28.

1.5 Verpakkingen en emballage

Je kunt verpakkingen eenmalig of vaker gebruiken. Soms zijn er retoursystemen zodat je verpakkingen eenvoudig vaker kunt gebruiken. In sommige winkels, zoals supermarkten, moeten 'geleende' materialen teruggestuurd worden naar de leverancier. Je kunt daarbij denken aan lege kratten, pallets of jerrycans.

Verpakkingen hebben enkele belangrijke doelen:

- ▶ **producten beschermen**
- ▶ **producten bundelen**
- ▶ **productinformatie verschaffen**
- ▶ **producten presenteren**

Als het gaat om de goederenstroom, zijn vooral de bescherming van producten en het samenvoegen van producten in verzend- en verpakkingseenheden van belang. Bij het bundelen van meerdere artikelen, noem je de verpakking ook wel omverpakking of verzamelverpakking.

Je kunt verpakkingen daarnaast indelen in twee soorten:

- ▶ **eenmalige verpakkingen (verpakking)**
- ▶ **verpakkingen die meerdere keren worden gebruikt (emballage)**

Eenmalige verpakkingen zijn gemaakt van papier, karton, plastic of glas. Vaak zijn er manieren bedacht om die verpakkingen of de grondstoffen van die verpakkingen meer dan eenmalig te gebruiken. Je scheidt die verpakkingsmaterialen dan bijvoorbeeld door het gebruik van verschillende containers. Veel winkels hebben een procedure voor het scheiden van (herbruikbaar) verpakkingsmateriaal.

Verpakkingen die meerdere keren gebruikt kunnen worden, noem je emballage. Deze verpakkingen hebben vaak een hogere waarde dan verpakkingen die je eenmalig gebruikt.

Er wordt vaak statiegeld gevraagd voor emballage. Statiegeld is een borg. De winkel betaalt geld bij ontvangst van de emballage en krijgt het geld bij retour sturen van de emballage weer terug.

Omdat het statiegeld van de emballage de winkel geld kost, moet je hiervan een administratie bijhouden. Beschadigde emballage levert voor de winkelier een lage vergoeding op; een winkelier zal dus zorgvuldig met emballage van de leverancier om willen gaan.

Als je als consument een fles frisdrank koopt, betaal je soms statiegeld voor de petfles. Je krijgt het geld voor de emballage weer terug als je de lege fles inlevert.

Soms betaal je als winkel ook een sorteervergoeding. Deze kun je terugkrijgen als je de emballage goed gesorteerd terugstuurt.

Amber heeft statiegeldflessen uit de emballageautomaat in kratten gezet. Netjes de juiste flessen in de juiste kratten. Ieder merk lijkt wel een eigen krat te hebben, verzucht Amber. Claire hoort haar en zegt dat ze maar met een klein deel van de emballage in de winkel te maken heeft.



Emballage

Ze legt uit dat emballage in nog veel meer vormen in het magazijn staat:

- ▶ de plastic kratten waarin de verse groenten geleverd worden
- ▶ de pallets waarop de artikelen binnenkomen
- ▶ de kratten waarin de tijdschriften geleverd worden
- ▶ de containers waarin de diepvriesartikelen afgeleverd worden

Geregeld gaan verpakkingen en emballage retour van de winkel naar de leverancier. Dit kan emballage zijn, zoals statiegeldflessen of containers, maar ook verpakkingsmateriaal zoals plastic, papier en karton.



Emballage die klaar staat om te retourneren.

?

Maak nu vraag 29 tot en met 34.

1.6 Retourneren en reclameren

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een winkelier goederen retour stuurt naar de leverancier. Soms gaat het om te veel geleverde artikelen, vaak ook zijn retouren goederen waar iets mee mis is.

Retourgoederen zijn goederen die je terugstuurt naar de leverancier. Heeft jouw winkel ook een webwinkel, dan kunnen retourgoederen ook de producten zijn die klanten terugsturen.

Er zijn veel soorten retourgoederen en ook veel redenen waarom de winkel ze retour stuurt, zoals:

- ▶ te veel artikelen geleverd
- ▶ artikelen zijn beschadigd
- ▶ nieuwe varianten van het artikel zijn te koop
- ▶ de artikelen zijn voor andere filialen bestemd
- ▶ het zijn seizoenartikelen die over zijn
- ▶ klanten zijn ontevreden over het artikel



Kranten en tijdschriften zijn consignatiegoederen. Dit betekent dat je deze goederen pas aan de leverancier betaalt nadat ze zijn verkocht. Alles wat op een afgesproken moment niet is verkocht, kun je terugsturen naar de leverancier.

Als je retourgoederen terugstuurt, dan moet je de retourbon volledig invullen. De retourbon is het document dat je meestuurt met de goederen die teruggestuurd worden naar de leverancier. Soms is de retourbon een papier, maar steeds vaker verstuur je de bijbehorende informatie over de retouren digitaal. Je vult de volgende gegevens in op de retourbon:

- ▶ de geadresseerde (de ontvanger van de retour gezonden artikelen)
- ▶ de afzender (de winkelier die de artikelen retour zendt)
- ▶ de artikelnummers van de retour gezonden artikelen
- ▶ een omschrijving van de artikelen
- ▶ het aantal artikelen
- ▶ de datum van de retourzending
- ▶ een nauwkeurige omschrijving van de reden van de retourzending

Bij de retourbon voeg je een kopie van alle relevante papieren voor de leverancier, zoals de vrachtbrief. Geef het origineel van de retourbon mee met de zending. Bewaar een doorslag of kopie voor je eigen administratie.

RETOURBON

The diagram shows a return slip form with the following labeled fields:

- afzender**: Sender information at the top right.
- datum van retourzending;**: Date of return at the top right.
- geadresseerde**: Recipient address in the top left section.
- reden van retourzending**: Reason for return in the middle left section.
- aantal artikelen**: Number of items in the table columns.
- omschrijving van het artikel**: Description of the item in the table columns.
- artikelnummer**: Article number in the table columns.

Additional form details include checkboxes for 'Binnen afleveren' and 'Speciaal afleveren', a 'RETOUR 153-1' stamp, and a 'Postbus' field. A note at the bottom right states: 'een kopie van alle relevante papieren'.

1

Hoe je met retourgoederen moet omgaan, hangt af van de afspraken die je daarover maakt met de leverancier. Als met de leverancier is afgesproken dat goederen retour mogen worden gezonden, komen deze niet voor rekening van de winkel. Aan de hand van de retourbon maakt de leverancier een creditnota. Artikelen die buiten de schuld van de leverancier om beschadigd raken, komen wel voor rekening van de winkel. In dit soort gevallen worden de artikelen afgeschreven. Je hebt een schadepost, omdat je de goederen niet kan verkopen, maar wel de inkoopwaarde hebt betaald. Het kan ook zijn dat goederen nog wel te verkopen zijn, maar dan tegen een lagere prijs.

Onder retourgoederen vallen ook versleten apparaten die door de klant zijn ingeleverd, zoals televisies, wasmachines, koelkasten, fornuizen en magnetrons. De winkel is verplicht deze apparaten aan te nemen. Als een klant een nieuw apparaat koopt, kan hij het oude apparaat inleveren bij de winkel. Dit heet de oud-voor-nieuw-regeling.

Soms worden defecte artikelen door de klant in de winkel ter reparatie aangeboden. Als het artikel niet kan worden gerepareerd, kan het zijn dat de klant een vervangend artikel krijgt uit de winkelvoorraad. Het defecte artikel kan dan worden opgestuurd naar de leverancier. Klanten kunnen ook artikelen terugbrengen die niet meer verkoopbaar zijn. Bijvoorbeeld wanneer het artikel zodanig is beschadigd dat het niet meer is te herstellen. Ook komt het voor dat artikelen die over datum zijn worden teruggebracht. De procedures die hiervoor gelden, verschillen per winkel.

LEVERINGSVOORWAARDEN

In de leveringsvoorwaarden staan de afspraken die je maakt over de levering. Ook hoe je om moet gaan met de aansprakelijkheid voor verkeerde, incomplete en beschadigde artikelen. Op welke manier de geretourneerde artikelen worden vergoed, is afhankelijk van de gemaakte afspraken met de leverancier.

Zo is het mogelijk dat:

- ▶ De kosten voor het terugsturen voor rekening van de leverancier zijn.
- ▶ De kosten voor het terugsturen voor rekening van de winkelier zijn.
- ▶ De leverancier direct nieuwe artikelen opstuurt.
- ▶ De leverancier een creditnota stuurt naar de winkel. In dit geval worden de geretourneerde artikelen niet in rekening gebracht.

RECLAMEREN

Blijkt dat de levering niet klopt? Of heb je artikelen van onvoldoende kwaliteit ontvangen? Dan moet je dit reclameren bij de leverancier. Reclameren betekent dat je de leverancier informeert over de problemen met de levering. Je vraagt hem om met een oplossing te komen. De leverancier zal de problemen oplossen door bijvoorbeeld artikelen na te sturen.

Een reclamatie is een officiële eis tot teruggave vanwege klachten. Het is dan de bedoeling dat je je geld terugkrijgt of goederen krijgt van een betere kwaliteit. Als de leverancier ondeugdelijke producten levert, is wettelijk geregeld dat hij de problemen moet oplossen die de klant ervaart. Het kan daarbij wel uitmaken of de klant een consument is (zoals de klanten in een winkel) of een ondernemer (zoals een retailer). Consumenten zijn vaak wat beter beschermd, om te voorkomen dat verkopers zich onverantwoordelijk gedragen.



Maak nu vraag 35 tot en met 42.



1.7 Samenvatting

Door het bestellen van artikelen, zet je de goederenstroom in gang. De weg die de artikelen afleggen tot de winkel is de externe goederenstroom. Vanaf de binnenkomst van de artikelen in de winkel tot het moment dat de klant ze koopt, leggen de artikelen weer een hele weg af: de interne goederenstroom.

Bij de goederenontvangst is het belangrijk om alle binnenkomende artikelen te controleren. Dit bereid je voor door te kijken naar de bestelling, de werkzaamheden, de mensen, de middelen, de tijd, de benodigde ruimte en overige aandachtspunten.

Je kunt een kwantitatieve of een kwalitatieve controle laten uitvoeren. Belangrijk is dat je precies weet welke bestellingen op welk moment binnenkomen, zodat je voldoende mensen en middelen kunt inplannen om de ontvangst goed te laten verlopen.

Bij de controle van de goederen gebruik je de vrachtbrief of de pakbon, op papier of digitaal. Een integrale controle van alle goederen kost veel tijd. Daarom zijn er vaak steekproefcontroles. Dat kun je ook doen om het werk van medewerkers te controleren. Bij geconstateerde verschillen, worden die genoteerd op de manco-/breuk-/teveellijst.

Goederen zijn tijdens het transport verpakt om ze te beschermen tegen beschadigingen en om ze te bundelen. Sommige eenmalige verpakkingen en veel verpakkingen die vaker gebruikt worden (emballage) kun je laten verzamelen en retourneren aan de leverancier.

Bij afwijkingen neem je contact op met de leverancier om te reclameren. Het kan nodig zijn om goederen terug te sturen naar de leverancier, je noemt dit retourgoederen. Hier zijn verschillende redenen voor: je hebt bijvoorbeeld te veel artikelen ontvangen, artikelen zijn beschadigd of de artikelen zijn fout geleverd. Het is belangrijk om de administratieve afhandeling van retourgoederen meteen te doen.



Vragen

- 1
 - a Wat is de externe goederenstroom?
 - b Waarmee heb je als manager of ondernemer het meest te maken: de interne of de externe goederenstroom? Leg je antwoord uit.
 - c In paragraaf 1.1. staat een opsomming van activiteiten die onderdeel kunnen zijn van de interne goederenstroom. Beschrijf twee onderdelen die in een kleine fysieke winkel niet voorkomen.

- 2 Noem drie punten uit de voorwaarden waarover inkopers onderhandelen.

- 3 Waarom is een inkoopovereenkomst belangrijk?

- 4
 - a Wat is het verschil tussen een raamovereenkomst en een inkoopovereenkomst?
 - b Welke taak krijgt een assistent verkoper eerder: 'het inkopen van goederen' of 'het bestellen van goederen'? Leg je antwoord uit.

- 5
 - a Waarom heeft een grootwinkelbedrijf vaak wel een afdeling inkoop en een detaillist met één vestiging vaak niet?
 - b Welk voordeel kan een detaillist met één vestiging hebben die zelf inkoopt in vergelijking met de inkoopafdeling van een grootwinkelbedrijf?

- 6
 - a Waarom zal een leverancier waar winkeliers rechtstreeks bestellingen plaatsen eerst orders van verschillende winkeliers verzamelen voordat hij bepaalt wanneer bij iedere winkel afgeleverd wordt?
 - b Welk mogelijk nadeel levert dit op?

- 7 Tijdens het intern transport zijn er administratieve taken. Beschrijf er twee.

- 8 Geef drie voorbeelden van iets dat mis kan gaan bij de levering door een leverancier van twee dozen vitaminepillen aan een drogist.

- 9
 - a Waarom moet je, om je te kunnen voorbereiden op een levering, weten welke goederen er op een bepaald moment binnenkomen?
 - b Licht je antwoord toe met twee voorbeelden voor een witgoedzaak.



Vragen

- 10 a** Welke taken geef je aan je medewerkers als ze de goederenontvangst moeten voorbereiden?
- b** Bespreek met medestudenten welke problemen zij tegenkomen tijdens de voorbereidingen van de ontvangst en hoe ze dit oplossen. Beschrijf twee problemen en de oplossingen.
- 11** Wat is een achterdeurprocedure? Kies het juiste antwoord.
- A** Een procedure om de veiligheid van de medewerkers bij het lossen te waarborgen.
- B** Een procedure om goederen via de achterkant van de winkel te lossen en op te slaan.
- C** Een procedure om medewerkers te controleren bij het lossen en opslaan van goederen.
- 12** Beschrijf twee voordelen en twee nadelen van de achterdeurprocedure.
- 13 a** Geef een voordeel van het gebruik van een checklist bij de werkzaamheden door medewerkers.
- b** Welke reden kun je hebben om geen hulpmiddelen op te nemen in een checklist (kolom 'Nodig' weglaten)?
- c** Geef een voorbeeld waarin het gebruik van een checklist voor de voorbereiding van de werkzaamheden minder belangrijk is. Leg je antwoord uit.
- d** Hoe kun je een schatting maken van de tijd die je voor de werkzaamheden nodig hebt?
- e** Wat is een voordeel van een digitale checklist?



- 14** Bekijk de onderstaande webtekst over venstertijden voor de bevoorrading van winkels in het centrum van Utrecht.

Bevoorrading voetgangersgebied

Venstertijden voetgangersgebied tot 1 mei 2018

Het bevoorradersverkeer mag het voetgangersgebied inrijden op:

- 06.00 – 11.30 uur maandag tot en met zaterdag
- 18.00 – 19.00 uur maandag tot en met zaterdag
- 21.00 – 22.00 uur donderdagavond

Per mei 2018 is het voetgangersgebied groter en veranderen de venstertijden (uitbreiding met zondagen en meer tijd voor schone voertuigen).

Venstertijden levering voetgangersgebied centrum Utrecht (Bron: utrecht.nl)

- a** Hoeveel uur per week kunnen de Utrechtse winkels leveringen per vrachtauto ontvangen?
 - b** Leg uit wat dit betekent voor de planning van de ontvangst van goederen.
 - c** Een leverancier kan zich de komende maand niet aan deze levertijden houden. Welke mogelijke oplossingen zie je voor dit probleem? Geef een toelichting op jouw oplossing.
- 15 a** Beschrijf hoe jij een kwalitatieve controle zou laten uitvoeren of uitvoert. Benoem daarbij ten minste drie aandachtspunten.
- b** Benoem wat je moet doen om deze aandachtspunten goed uit te voeren.
 - c** Hoe kun je het aantal controles verminderen?
- 16** Bespreek met twee andere studenten waar je op let bij de ontvangst en controle van goederen bij een supermarkt en bij een kledingwinkel. Bespreek twee punten die elk van jullie inbrengt. Bespreek waar jullie hetzelfde over denken en waar jullie dingen verschillend zouden aanpakken.



Vragen

- 17** Wat controleer je als je de kwantiteit van de goederen controleert? Kies het juiste antwoord.
- A** Of de goederen niet beschadigd zijn
 - B** Of de hoeveelheid klopt met wat er is besteld
 - C** Of de THT- of TGT-datum niet overschreden is
- 18 a** Wat is het verschil tussen een kwantitatieve en kwalitatieve controle?
- b** Bespreek met andere studenten hoe je nieuwe medewerkers uitlegt hoe ze de kwantitatieve controle moeten uitvoeren. Beschrijf vier punten die belangrijk zijn om uit te leggen.
- c** Bespreek met andere studenten welke problemen zij tegenkomen tijdens de kwalitatieve controle en hoe ze dit oplossen. Beschrijf twee problemen met de oplossingen.
- 19 a** Geef een voordeel en een nadeel van het controleren van geleverde goederen met een steekproef.
- b** Geef aan of een steekproef een kwantitatieve controle of een kwalitatieve controle van geleverde artikelen is. Motiveer je antwoord.
- 20 a** Zou jij liever een steekproefcontrole of een integrale controle laten doen? Leg uit waarom.
- b** Wat is een mogelijk nadeel van het uitvoeren van een kwalitatieve controle door een groep medewerkers?
- 21** Wat is een vrachtbrief? Kies het juiste antwoord.
- A** Een vrachtbrief is een document met de gegevens over de lading.
 - B** Een vrachtbrief is een geleideformulier dat de leverancier meestuurt met elke verpakkingseenheid.
 - C** Een vrachtbrief is een overeenkomst tussen de chauffeur en de detaillist.
- 22 a** Wat is een pakbon en wat staat erop?
- b** Wat is de relatie tussen een pakbon en een factuur?



Vragen

- 23** Mario is eigenaar van een filiaal van een supermarkt. Er worden vandaag veel goederen geleverd en hij is verantwoordelijk voor een goede ontvangst. Als de chauffeur arriveert, lossen medewerkers van Mario de goederen. Mario controleert of de geleidedocumenten goed zijn ingevuld en of de goederen op de juiste manier zijn ontvangen. Hij controleert steekproefsgewijs of de kwantitatieve en kwalitatieve controle goed is gegaan.
- a** Welke twee geleidedocumenten moet Mario controleren?
 - b** Beschrijf per document twee punten die erop staan.
 - c** Beschrijf hoe Mario de steekproef uit kan voeren.
 - d** Wat zou jij doen als je tijdens de controle toch een afwijking ontdekt?
- 24 a** Een vrachtbrief bestaat op papier meestal uit meerdere kopieën. Waarom is dat en voor wie zijn die kopieën?
- b** Noem minimaal vier onderwerpen die je leest voordat je een vrachtbrief ondertekent.
- 25 a** Wat is een backorder?
- b** Waarom moet de inhoud van de backorder aandacht krijgen?
- 26** Wat moet je controleren bij het betalen van een inkoopfactuur?
- 27 a** Omschrijf wat er nodig is voor het gebruik van een track & trace-service door een leverancier.
- b** Welke drie mogelijkheden zijn er om een levering te volgen?
- c** Welk verband is er tussen een digitale pakbon met barcode en een track & trace-service?
- 28** Te veel goederen geleverd krijgen moet je, net als te weinig geleverd krijgen, op een MBTv-lijst noteren. Leg uit waarom ook het te veel geleverd krijgen van goederen een probleem kan zijn.
- 29** Van hoeveel colli is in de volgende gevallen sprake?
- a** 3 kratten met 6 flessen
 - b** 1 doos met 12 artikelen en 1 krat met 24 artikelen
 - c** 1 pallet met 10 dozen waarin 144 artikelen per doos zitten



Vragen

- 30 a** Noem drie doelen van verpakkingen.
- b** Welk verpakkingsdoel is het belangrijkste bij een container levensmiddelen voor een supermarkt? Leg je antwoord uit.
- c** Welk verpakkingsdoel is het belangrijkste bij een pallet met beeldschermen?
- 31** Verpakkingen kunnen gemaakt zijn van verschillende materialen.
- a** Noem twee soorten materialen.
- b** Noem van allebei een voordeel.
- c** Noem van allebei een nadeel.
- d** Geef bij ieder verpakkingsmateriaal twee voorbeelden van artikelen die je hierin zou verpakken.
- 32 a** Veel leveranciers kiezen voor het ruilen van pallets en heffen geen statiegeld. Welke reden zouden ze ervoor kunnen hebben om deze emballage gewoon te ruilen met klanten en andere leveranciers?
- b** Beschrijf twee mogelijke nadelen van dit palletruilsysteem.
- 33** Het grootste deel van de emballage-innamen in een supermarkt gebeurt tegenwoordig met behulp van een emballage-automaat, terwijl dat een aantal jaren geleden nog volledig handmatig werd gedaan. Noem drie redenen waarom het tegenwoordig met de emballage-automaat wordt gedaan.
- 34** Waarom moet emballage bij levering en retourzending net zo zorgvuldig behandeld worden als artikelen die worden geleverd?
- 35** Welke goederen kunnen niet worden teruggestuurd naar de leverancier? Beschrijf twee voorbeelden en leg je antwoord uit.
- 36** Leg uit wat de oud-voor-nieuw-regeling is.



Vragen

- 37** Roos is filiaalmanager van een juwelierszaak. Eerst was ze filiaalmanager bij een grote supermarkt. De leveringsvoorwaarden die Roos nu stelt, zijn anders dan de voorwaarden bij de supermarkt.
- a** Beschrijf twee leveringsvoorwaarden die voor Roos bij de juwelier belangrijker zijn dan bij de supermarkt.
 - b** Wat is een voordeel van de leveringsvoorwaarden voor de onderneming?
 - c** Wat is een voordeel van de leveringsvoorwaarden voor de klant?
 - d** Welk mogelijk nadeel kunnen leveringsvoorwaarden hebben voor de klant of afnemer?
- 38** Noem vier goederen/materialen die een leverancier van een winkel in huishoudelijke artikelen bij levering retour kan nemen.
- 39 a** Wat is reclameren?
- b** Als je een manco meldt bij het hoofdkantoor, zou je dit dan ook reclameren kunnen noemen? Waarom wel of niet?
 - c** Geef een voorbeeld van een situatie waarin je als manager reclameert.
- 40** Bij iedere levering van een leverancier neemt de leverancier retouren vanuit de winkel mee terug naar het magazijn van de leverancier. Geef twee aandachtspunten bij het klaarzetten van de retouren voor een leverancier.
- 41** De kosten die gemaakt moeten worden voor het retour zenden van goederen worden meestal niet door de leverancier aan de detaillist in rekening gebracht. Noem twee redenen waarom de leverancier dat niet doet.



- 42** Leveranciers nemen vaak in hun leveringsvoorwaarden iets op over retouren. Bekijk de volgende twee mogelijkheden:

- 1 De kosten voor het terugsturen zijn voor rekening van de leverancier.
- 2 De kosten voor het terugsturen zijn voor rekening van de winkelier, behalve bij beschadigde goederen.

- a** Welke voorwaarde is het gunstigst voor de winkelier?
- b** Er zijn ook nadelen aan de voorwaarde die je bij a hebt genoemd. Beschrijf een mogelijk nadeel.
- c** Leg uit welke reden een leverancier kan hebben om een uitzondering te maken voor beschadigde goederen (voorwaarde 2).

Plusvragen

- 43** Hoe lang duurt het lossen van een vrachtwagen gemiddeld? Pak je stopwatch en kijk hoe lang het duurt voordat een lading gelost is. Vergelijk verschillende vrachten voor een en dezelfde winkel. Vraag zo nodig toestemming aan de eigenaar of manager om dit te doen.

Noteer:

- ▶ Hoeveel mensen werkten er aan het lossen?
- ▶ Welke hulpmiddelen werden ingezet?
- ▶ Welk deel van de vrachtwagen werd gelost (hele lading, deel van de lading, een pallet of container)?
- ▶ Hoeveel tijd nam het lossen in beslag?
- ▶ Welke andere activiteiten waren er? (Denk aan parkeren, pauzeren, afhandeling administratie)
- ▶ Wie doet wat? Let ook op de rol van de leidinggevende.
- ▶ Had het sneller gekund volgens jou? Waarom wel of niet?
- ▶ Wat ging goed, wat kon beter?
- ▶ Heb je er zelf iets van geleerd?

Reken de gemiddelde tijd uit die het lossen kost en maak een kort verslagje.

- 44 a** Hoeveel kratjes bier passen er op een pallet?
b Hoe kun je ze het beste stapelen?



Begrippen

- Achterdeurprocedure** Een procedure om de veiligheid van medewerkers te waarborgen.
- Backorder** Goederen die gereserveerd worden door de leverancier voor een volgend levermoment.
- Consignatiegoederen** Deze goederen betaal je pas aan de leverancier nadat ze zijn verkocht.
- Colli** Verpakkingseenheden (meervoud van collo).
- Collo** Verpakkingseenheid.
- Derving** Verlies van omzet omdat artikelen niet verkocht kunnen worden.
- Emballage** Verpakkingen die je meerdere keren kunt gebruiken. Vaak zijn dit verpakkingen met statiegeld.
- Externe goederenstroom** Het vervoer van goederen buiten de eigen winkel of het eigen magazijn.
- Factuur** Een overzicht van de geleverde goederen, de prijzen, de leveringsdatum en het totaalbedrag dat de klant aan de leverancier moet betalen.
- Geleidedocument** Document met informatie over de bestelling die tijdens het transport aanwezig moet zijn.
- Integrale controle** Complete controle van alle goederen.
- Interne goederenstroom** De route van de goederen binnen de eigen winkel of het eigen magazijn.
- Inkoopovereenkomst** Een overeenkomst tussen koper en verkoper met daarin zaken zoals prijs, kwaliteit, hoeveelheid, levering en betaling.
- Kwalitatieve controle** Controle op de kwaliteit van de geleverde goederen.
- Kwantitatieve controle** Controle op de hoeveelheid van de geleverde goederen.
- Leveringsvoorwaarden** Afspraken die je maakt over de levering van goederen.
- Logistiek** Het plannen, organiseren, besturen en uitvoeren van de goederenstroom en het beheren van de voorraad.
- Mancommelding** Een (schriftelijke) melding aan de leverancier van ontbrekende artikelen in een levering.
- MBTv-lijst** Een manco-/breuk-/teveellijst: een lijst waarop je afwijkingen noteert.
- Omverpakking** Verzamelverpakking.
- Ontvangstruimte** De ruimte in het magazijn waar je geloste goederen tijdelijk neerzet.
- Oud-voor-nieuw-regeling** Als een klant een nieuw apparaat koopt, dan kan hij het oude apparaat inleveren bij de winkel.
- Pakbon** Een eenvoudig geleidedocument waarvan je artikelnummers, artikelomschrijving, het aantal artikelen en de prijs van de artikelen afleest.
- Raamovereenkomst** Een afspraak met een leverancier om goederen tegen een afgesproken prijs te leveren gedurende een bepaalde periode.
- Radio Frequency Identification-tags (RFID-tags)** Chips die radiogolven uitzenden waarmee je verplaatsingen van een verpakkingseenheid kunt volgen.



Begrippen

Reclamatie Een officiële eis tot teruggave vanwege klachten.

Reclameren Je informeert de leverancier over de problemen met de levering.

Retourbon Het document dat je meestuurt met de goederen die teruggestuurd worden naar de leverancier.