

Iddink bespaart gemiddeld ruim 20%

KLANT	Iddink
SECTOR	Opleiding
PROJECTEN	Rolcontainers, Pakketvervoer, Verpakkingen, Drukwerk, Printers en Telecom

KLANT

Iddink te Ede is één van de grootste leveranciers van schoolboeken en digitaal lesmateriaal voor het voortgezet onderwijs en bedient zo'n 300.000 leerlingen. Het bedrijf is intermediair tussen scholen en de tientallen uitgevers van leermiddelen en levert boekenpakketten uiteindelijk per leerling aan huis af. Het bedrijfsproces is uniek: 90% van de omzet wordt gemaakt in augustus als de leermiddelen worden geleverd. De helft van de boeken - het gaat om 10.000 titels - wordt verhuurd en de andere helft wordt verkocht. Naast de 45 vaste medewerkers werken er in de zomermaanden dagelijks ruim vierhonderd flexibele krachten bij Iddink om deze uitdagende logistieke operatie rond te krijgen.

HET PROJECT

ERA-consultant Kees de Dreu nam contact op met Iddink en er werd besloten een flink aantal kostencategorieën onder de loep te nemen. Daarbij waren nog twee experts van ERA betrokken. De Dreu deed naast het projectmanagement de telefonie, Hans Touw het drukwerk en de printers en Frits Gösgens de logistiek, onderverdeeld in vracht, pakketpost, rolcontainers en verpakkingsmiddelen.

Bijzonder aan dit project is dat twee onderdelen niet naar wens van zowel Iddink als ERA zijn verlopen en dat beide partijen toch tevreden zijn over de samenwerking. Frits Gösgens: "De oorspronkelijke vrachtvervoerder berekende hun diensten op basis van nacalculatie per uur en kilometer. Nadeel hiervan is dat vooraf de vervoerskosten nauwelijks zijn te bepalen. Uit nacalculatie kregen we sterk de indruk dat deze berekeningswijze tot hoge eenheidsprijzen leidde.

We wilden deze kosten daarom beter meetbaar maken door over te stappen op eenheidsprijzen per rolcontainer en pallet. Maar voordat ERA bij Iddink aan de slag ging, was het bedrijf al in gesprek met een alternatieve vervoerder uit de regio. Die rekende inderdaad in eenheden, maar liet wel veel ruimte open voor allerlei meerwerk. Wij hebben daarom een aanbesteding met vijf gespecialiseerde partijen georganiseerd, waarbij eenheidsprijzen het uitgangspunt waren en 'open eindjes' werden uitgesloten.



"Je leert een bedrijf waarmee je werkt pas goed kennen als het tegenzit. Toen de nieuwe vervoerder afspraken niet na kwam, heeft ERA krachtig opgetreden. Kwaliteit staat bovenaan."

EMIL LOS, DIRECTEUR, IDDINK

Iddink bespaart gemiddeld ruim 20%



De lokale partij kwam kwalitatief niet als de meest gunstige uit de bus, maar vanwege hun lokale aanwezigheid besloot Iddink hen het werk te gunnen. Helaas kwamen er al snel klachten van klanten. We zijn daarop direct naar dit bedrijf gestapt en hebben vervolgens vele malen geprobeerd verbetering te bewerkstelligen. Niets hielp. Uiteindelijk is besloten nog tijdens de levering van de betreffende zomer de resterende leveranties weer onder te brengen bij de oude vrachtvervoerder.” Projectmanager Kees de Dreu: “Het was een vervelende situatie voor Iddink, voor Iddinks klanten, voor ons én voor betreffende vervoerder. Er was ERA dus veel aan gelegen om deze situatie zo snel mogelijk om te buigen. Wij hebben al het mogelijke gedaan om de schade te beperken en Iddink heeft op zijn beurt een en ander buitengewoon netjes afgewikkeld tegenover ERA.”

De nieuwe telecomaانبieder was een gerenommeerde internationale partij. Desondanks ontstonden problemen met het bereik, dat te wensen overliet. De gemelde problemen werden bovendien niet serieus genomen en al helemaal niet opgelost, waarna ervoor gekozen is weer terug te gaan naar de oude provider, zij het onder iets betere voorwaarden. Iddink-directeur Emil Los: “Je leert een bedrijf waarmee je werkt pas goed kennen als het tegenzit. Toen de nieuwe

vervoerder afspraken niet na bleek te komen, heeft ERA krachtig en professioneel opgetreden. De consultants hebben er behoorlijk wat tijd in gestoken. Dat wij terug zijn gegaan naar de oude vervoerder, betekent dat ERA minder heeft verdiend omdat er minder is bespaard. Maar zij kwamen niet opeens met consultancykosten aanzetten of met andere zogenaamde verrassingen uit de kleine lettertjes om alsnog te kunnen verdienen aan hun inspanningen. Voor ERA staat kwaliteit en een goede relatie op de lange termijn bovenaan.”

De andere categorieën verliepen zoals gebruikelijk en leverden dan ook zonder zorgen besparingen op. Op rolcontainers, pakketvervoer, verpakkingen, drukwerk, printers en telecom is gemiddeld ruim twintig procent bespaard.