

volgend jaar

volgend jaar lach je d'r om  
achter de wolken schijnt toch de zon  
kijk niet achterom  
lachen is gezond

*alex klaasen en martine sandifort*

### vandaag

morgen, volgende week, volgend kwartaal wordt en is alles beter  
maar nu vandaag, gisteren, vorige week, vorig kwartaal zijn er grote problemen

na regen komt echter niet vanzelf zonneschijn,  
daar moeten we hard voor werken

### logistiek proces

het logistiek proces van uw organisatie volgt de missie van uw organisatie  
en het wordt ingericht volgens de daarvan afgeleide strategische, tactische en operationele keuzes

het ingerichte logistiek proces voert haar taken uit volgens vooraf vastgelegde procedures en  
werkinstructies en dit moet leiden tot het gewenst resultaat

bij het uitvoeren van het logistiek proces heerst een natuurlijk spanningsveld tussen  
logistieke kostenbeheersing en het voldoen aan klant- en leverancierwensen

- streven naar vroegtijdige orders, tijdige voorinformatie, grote series, weinig productvariaties (type, kleur), gespreide uitlevering, nauwelijks spoedorders, etc.
- late orderacceptatie, spoedorders, gebrek aan voorinformatie, vele productvariëteiten, kleine aantallen, etc.

### mensenwerk

het logistiek proces is een interactie tussen medewerkers, collega's, managers en directie onderling  
in wisselwerking met klanten, leveranciers, overheid, belangengroepen, etc.  
kortom mensenwerk

de juiste goederen, in de juiste hoeveelheid, op het juiste moment op de juiste plaats krijgen  
is en blijft mensenwerk

### afspraken

de overeenkomst met de klant bevat de afspraken die het gewenst resultaat definiëren  
het is noodzaak, dat deze service afspraken helder en eenduidig worden opgesteld, waardoor

- operationele processen  
routinematig uitgevoerd worden  
eenduidige beslispunten bevatten  
effectief en efficiënt verlopen
- bij afwijkende klantwens  
communicatie met andere afdelingen en de klant soepel verloopt  
beslissingen binnen vooraf bepaalde kaders worden genomen

afspraken – helder en eenduidig vastgelegd en gecommuniceerd in de organisatie –  
zijn de basis voor gewenst gedrag en resultaat  
en voor een dynamisch logistiek proces dat adequaat reageert op wisselende omstandigheden