

DOOR MARJAN LIJFTOGT

In de toekomst is er vooral behoefte aan mbo'ers. Dit geeft bijna de helft van de ondervraagden in het onderzoek Logistics Labour Survey aan. Petra Mouthaan van Tempo-Team: "De kwaliteitseisen van personeel lijken inderdaad omhoog te gaan en dit zien wij ook terug in de logistieke aanvragen. Sleutelfuncties als supervisors zijn echt niet aan te slepen."

Een opleider als VTL ziet nog geen stijging in de vraag naar hogere opleidingen. Ferdi van Wersch: "We verwachten dit zeker wel, alleen nu is het, denk ik, nog iets te vroeg voor de economie. De uitzendbureaus trekken momenteel aan. De logistiek dienstverleners zullen traditiegetrouw volgen en dan ontstaat vanzelf weer vraag naar personeel. Behalve mbo'ers zal ook de vraag naar operationeel personeel, vmbo'ers, stijgen." Het onderzoek bevestigt Van Wersch: 32 procent zegt dat ze in de toekomst nieuwe lbo'ers nodig hebben. Op hbo-niveau is dit 21 procent.

Verandermanager (in onder andere logistiek) Paul Fontein van Rotanova: "Ik denk inderdaad dat er een toenemende vraag zal komen naar hoger opgeleide mensen. Dit komt, denk ik, doordat er meer en meer systeemondersteunende processen ontstaan. Een magazijnmedewerker hoeft niet meer alleen maar te scannen maar hij moet ook steeds vaker het systeem controleren of gewichten en maten invoeren. Verder wordt het belang in keten- en procesdenken steeds groter in de logistiek en daar heb je anders gekwalificeerde mensen voor nodig."

**Personeelskosten**

Logistiek komt dus blijkbaar op een hoger niveau, maar willen bedrijven ook betalen voor gekwalificeerd personeel?

Logistiek dienstverleners zijn het minst tevreden over de kosten van logistiek personeel. Zo'n 56 procent vindt de kosten normaal, tegenover zo'n 80 procent in de sectoren industrie en groothandel.

Tien procent van de logistiek dienstverleners vindt de kosten hoog. Driekwart van de

geïnterviewde bedrijven zegt zich niet echt te bekommeren om de kosten van de logistieke medewerkers.

Op de vraag welk aspect het belangrijkste is rond arbeidsinzet, dan gaat het vooral om kwaliteit (55 procent) en productiviteit (15 procent). Daarna komen kosten (5 procent).

Logistiek interim-manager Hans Hamilton: "Vooral kwaliteit van de arbeid is natuurlijk erg belangrijk. Magazijnpersoneel is je laatste filter voordat een zending je bedrijf verlaat. Goed personeel haalt op het laatste moment de missers eruit."

Ondanks de uitkomsten van het onderzoek wijst de praktijk toch anders uit.

Petra Mouthaan: "Kwaliteit en productiviteit in arbeid lijken belangrijker dan kosten, maar onze ervaringen spreken dit tegen. Wij worden in de logistiek voortdurend aangesproken om te besparen op personeel."

Fontein vult aan: "Het is prachtig als kosten minder belangrijk zijn, maar ik herken het ook niet. Het belang van kwaliteit duurt net zo lang totdat er bezuinigd moet worden. De afgelopen twee jaar zie je dat er mensen uitgaan en dat heeft alles met kosten te maken. Ik denk wel dat logistiek managers echt willen dat kosten minder belangrijk

zouden zijn dan kwaliteit, maar door korte termijn denken van directies is dat niet altijd door te voeren in de praktijk."

**Flexibiliteit**

Gemiddeld 44 procent van de bedrijven heeft in de afgelopen maanden flexwerkers ingezet. Deze worden vooral ingeschakeld om pieken en dalen op te vangen en om flexibeler te zijn. Bedrijven zijn met 60 procent redelijk tevreden over de kwaliteit van flexpersoneel. Logistiek interim-manager Hans Hamilton: "Ik zelf opteer voor een basis met vast logistiek personeel en een flexaanvulling op die momenten dat de werkdruk erom vraagt. Een nadeel vind ik wel dat je dan niet altijd kunt be-

plannen. Een kwart vindt het zeer slecht mogelijk. Wel zegt 61 procent dat de bezetting goed is afgestemd op werkaanbod en een kwart zegt dat het enigszins is afgestemd.

Fontein noemt de inzet van flexwerkers belangrijk. "Bedrijven die gevoelig zijn voor seizoensinvloeden kunnen niet zonder. De vraag naar flexibiliteit vanuit de opdrachtgevers wordt ook steeds sterker. Er worden veel korte termijn afspraken gemaakt. Dit maakt ook het plannen heel erg moeilijk en dat maakt het belang van goede afspraken alleen maar groter."

**Plannen lastig**

Dat plannen moeilijk is, blijkt ook uit het onderzoek. De helft zegt dat het niet goed of enigszins mogelijk is het werk enkele maanden vooruit te

plannen. Een kwart vindt het zeer slecht mogelijk. Wel zegt 61 procent dat de bezetting goed is afgestemd op werkaanbod en een kwart zegt dat het enigszins is afgestemd.

Hans Hamilton: "Een goede sales forecast kan helpen je personeel in te plannen. Toch blijft het desondanks vaak genoeg koffiedik kijken." Paul Fontein vult aan: "Een goede relatie met je opdrachtgever is essentieel om goed te kunnen plannen. Ik zie vaak dat bedrijven zich onder druk laten zetten en afspraken maken waarvan ze eigenlijk al weten dat ze het niet kunnen waarmaken. Je moet reëel overleggen en dan kun je goed schakelen. Oké, jij wilt dat nu, dan lukt dat andere niet. Al vind ik wel dat de logistiek soms best iets inventiever mag zijn in dit schakelen. Nu zijn er vaak veel ad hoc-acties. Je moet naar een goed basisproces. Anders ren je van de ene spoedorder naar de andere." Volgens Fontein wordt ook de leidinggevende vaak vergeeten. "Bij het 'opschakelen' van het aantal mensen wordt vaak niet gedacht aan het feit dat eigenlijk ook meer leidinggevenden moeten komen."

**Metten**

Zo'n 35 procent van de bedrijven geeft in het onderzoek aan dat ze de productiviteit

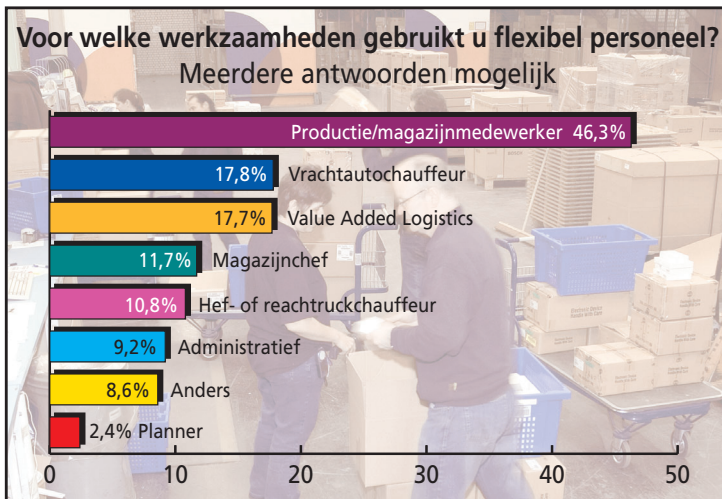
Logistics Labour Survey 2004

Logistieke arbeidsmarkt in beeld

Hoe goed is de logistiek manager in personeelsmanagement? Wat zijn de trends en ontwikkelingen op de logistieke arbeidsmarkt? Uitzendbureau Tempo-Team en LogistiekKrant onderzochten de markt.

Ruim 400 bedrijven gaven hun mening over diverse logistieke arbeidsvraagstukken.

Het onderzoek Logistics Labour Survey 2004 wordt vanaf nu elk jaar uitgevoerd.



van hun medewerkers meten. Ze doen dit voornamelijk nog handmatig (58 procent) of door het af te leiden uit het warehouse management systeem (24 procent). Wanneer de groep logistiek dienstverleners apart wordt genomen, is dit laatste percentage 40 procent. De indicatoren die hiervoor worden ingezet zijn orders per medewerker (21 procent), orderregels per medewerker (34 procent) of de vergelijking van de werkelijke tijd die aan een taak is besteed met de normtijd (33 procent). De informatie wordt in 75 procent van de gevallen één op één teruggekoppeld.

De praktijkmensen twijfelen wel aan de gevolgen die de metingen hebben. "Mijn ervaring is dat er vaak niks mee gedaan wordt en dat er wordt gemeten om te meten" zegt Hamilton. "Dat is jammer, want meten is heel goed voor de beeldvorming. Hou het simpel, is mijn advies." Fontein sluit zich hierbij aan: "Dikke rapporten op de tafel schieten niet op. Vraag aan de mensen zelf hoe en wat gemeten moet worden. Meet niet teveel en doe iets met de scores. Pas op dat je niet te beperkt kijkt naar de scores en gebruik het zeker niet als afrekenmechanisme. Alleen de productiviteit meten is gevaarlijk, want vele oorzaken kunnen de scores beïnvloeden. Vraag iemand waarom de prestaties vandaag minder zijn of geef een compliment als een dag uitmuntend is. Leg de lat niet te hoog, maar zorg voor ambitieuze en realiseerbare eisen. Gebruik de metingen om met zijn allen op een hoger niveau te komen."

Logistics Labour Survey 2004 is de klinkende naam voor een nieuw jaarlijks onderzoek naar de logistieke arbeidsmarkt. Het onderzoek is uitgevoerd door Magis Marktonderzoek op initiatief van LogistiekKrant en Tempo-Team.

