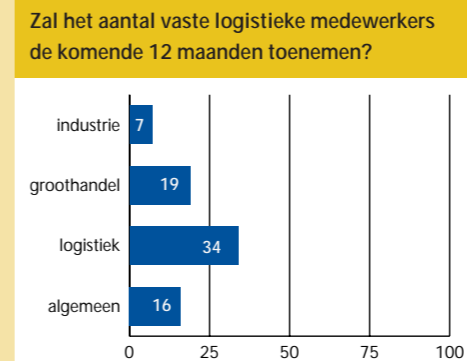


NIEUWE LOGISTIEKE MEDEWERKERS

Gematigd optimisme

Volgens insiders is het personeelsbestand in de logistiek een goede graadmeter voor de economie. Het onderzoek bevestigt dit. De economie herstelt voorzichtig, en dat leidt tot een gematigd optimisme over het aantal nieuwe logistieke medewerkers. 16 procent denkt dat het personeelsbestand de komende twaalf maanden toeneemt, terwijl niet meer dan 9 procent rekent op een afname. In de afgelopen twaalf maanden was nog een omgekeerde trend zichtbaar; 11 procent heeft toen extra personeel moeten aannemen, terwijl maar liefst 20 procent heeft gesnoeid in het personeelsbestand. Logistiek dienstverleners scoren het best. 18 procent heeft het personeelsbestand in het afgelopen jaar zien groeien, terwijl 34 procent verwacht dat dit ook komend jaar zal gebeuren. Opvallend is dat magazijnchefs (23 procent) en logistiek managers (17 procent) een stuk optimistischer zijn dan directeuren en personeelsmanagers (beide 13 procent). Twee verklaringen zijn mogelijk. Of de magazijnchefs en de logistiek managers hebben een beter inzicht in de werkelijke behoefte aan extra personeel. Of de directeuren en personeelsmanagers houden liever nog wat langer de hand op de knip.



Bernard Wessel, vestigingsmanager TDG Veenendaal

"Ook bij ons zal het aantal vaste medewerkers toenemen, absoluut. Er is in ons pand nog ruimte beschikbaar. We doen hard ons best om daarvoor een klant te vinden en hebben een aantal goede 'leads'. Als die ruimte vol komt, hebben we in totaal zo'n 170 mensen nodig, 20 meer dan nu. Tegelijkertijd zijn we bezig om het aandeel uitzendkrachten terug te brengen van 25 naar 20 procent. Dat betekent dat we de goede uitzendkrachten een contract gaan aanbieden. In het verleden is het namelijk te vaak gebeurd dat deze mensen weggingen, terwijl wij ze eigenlijk in dienst hadden willen nemen. We hebben in die gevallen te lang gearzeld. Uitzendkrachten blijven immers toch op zoek naar een vaste baan. We willen echter nog wel een variabele schil overhouden om met het seizoenspatroon van onze klanten te kunnen meeveren. Nieuwe medewerkers werven we voornamelijk via uitzendbureaus, waarbij we goede mensen dus versneld een vast contract aanbieden. Soms hebben we echter wel vijf uitzendbureaus nodig om voldoende goed personeel te krijgen. Het ene uitzendbureau is de andere niet. Een andere optie waar we af en toe gebruik van maken, is het plaatsen van advertenties."



10 Logistiek personeelsbeleid in kaart gebracht

Vraag trekt langzaam aan

Het aantal werknemers in de logistieke sector neemt de komende maanden voorzichtig toe. Dat is de belangrijkste uitkomst uit het gezamenlijke onderzoek van Transport+Opslag en Tempo-Team. De groei van de logistieke sector loopt parallel aan die van de economie, die langzaam tekenen van herstel begint te vertonen. Het optimisme groeit, vooral onder logistiek dienstverleners.

Marcel te Lindert

Het gaat steeds beter met de Nederlandse economie. Het bruto binnenlandsproduct (BBP) groeit weer sinds een jaar, terwijl het vertrouwen van producenten en consumenten steeds positiever wordt. Ook de uitzendsector profiteert hiervan. Voor het eerst sinds 1999 is de omzet in deze sector weer gegroeid. In de maanden juni en juli steeg het bedrag met respectievelijk 2 en 1 procent ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. In dit licht bezien komt het eerste Logistics Labour Survey van Transport+Opslag, LogistiekKrant en Tempo-Team als geroepen. In opdracht van deze drie partijen heeft Magis Marktonderzoek 400 bedrijven ondervraagd. De uitkomsten bieden interessant vergelijkingsmateriaal voor bedrijven, die willen weten hoe ze scoren met hun personeelsbeleid.



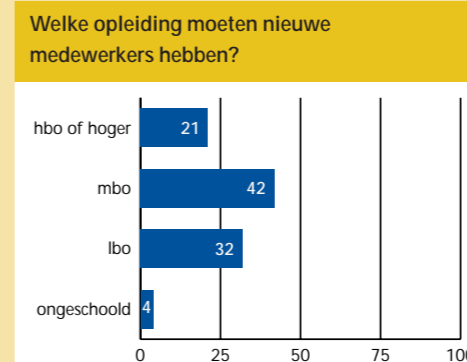
Samenvatting op internet

Het Logistics Labour Survey is dit jaar voor het eerst uitgevoerd. De bedoeling is om het elk jaar te herhalen. Vanaf 13 oktober kunt u een uitgebreide samenvatting van de onderzoeksresultaten downloaden op www.transportenopslag.nl

OPLEIDINGSNIVEAU IN DE LOGISTIEK

Logistiek wil mbo'ers

Opleiding is op dit moment één van de belangrijkste thema's. Op de vraag wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn met betrekking tot personeel, antwoordt 28 procent de behoefte aan meer opleiding. Dat blijkt ook uit de antwoorden op de vraag welk opleidingsniveau nieuwe medewerkers moeten hebben. Maar liefst 42 procent wil mbo'ers, gevolgd door lbo'ers (32 procent) en hbo'ers (21 procent). Na uitsplitsing per branche blijkt dat industrie (32 procent) en groothandel (21 procent) meer behoefte aan hbo'ers hebben dan logistiek dienstverleners (10 procent). Dat opleiding een thema is, bleek ook al dit voorjaar uit de Arbeidsradar Indistributie, een onderzoek van onder meer VTL en het Ministerie van Economische Zaken. De doorstroming van magazijnmedewerkers naar meewerkende leidinggevenden is moeizaam vanwege onvoldoende leidinggevende en communicatieve vaardigheden. Ook uitzendbureaus signaleren dat probleem. Volgens Tempo-Team zijn de kandidaten voor de functie van supervisor en teamleider niet aan te slepen. Een hbo-functie waar steeds meer vraag naar ontstaat is de 'compliance agent': een logistiek ingenieur die kijkt naar aansprakelijkheidsrisico's en op dat gebied slimme oplossingen bedenkt.



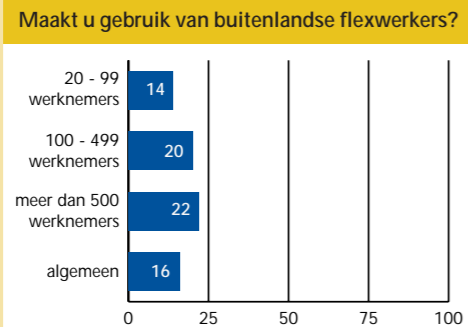
Twan van Dijk, operations manager Partner Logistics

"Voor ons is opleiding niet zozeer het punt, maar mentaliteit en motivatie. Als iemand een goede instelling en feeling voor logistiek heeft, is opleiding niet zo belangrijk. Integendeel: dan ben ik zelfs bereid daarin te investeren. Je kunt beter een goede monteur met slecht gereedschap hebben dan een slechte monteur met goed gereedschap. Ik heb er niets aan om een hbo'er aan te nemen die theoretisch goed is onderlegd, maar die niet weet wat er in de praktijk gebeurt. Die kloof tussen theorie en praktijk bestaat wel degelijk. Er zijn bijvoorbeeld mensen die denken dat een warehouse management systeem geen fouten maakt. Maar als je medewerkers verkeerde etiketten plakken, kun je met een WMS dezelfde chaos creëren als met een volledig manueel magazijn. Ik denk dat de oorzaak van die kloof bij de opleiders zelf ligt. Ik vermoed dat de meesten nog nooit op een heftruck hebben gezeten. De heftruckcertificaten mogen trouwens ook wel wat strenger. Zet in zo'n opleidingsinstituut eens wat pallets met gebroken planken neer. Hoe herken je die? Kun je die wel vijf hoog wegzetten? Wij hebben hier jongens rondrijden die kapotte pallets er feilloos uithalen. Die scoren bij mij."



Inzet Polen blijft beperkt

Als we puur naar de cijfers kijken, lijkt de inzet van buitenlandse werknemers minder groot dan alle publicaties over dit onderwerp doen vermoeden. Bijna 44 procent van de bedrijven had de afgelopen twaalf maanden flexwerkers aan het werk, maar niet meer dan 16 procent haalt medewerkers uit andere landen van de Europese Unie. In 9 procent van de gevallen wordt structureel gebruik gemaakt van buitenlanders, in 7 procent incidenteel. Overigens maken bedrijven met meer dan 500 werknemers meer gebruik van buitenlanders (22 procent) dan bedrijven met 100 tot 500 werknemers (20 procent) en bedrijven met minder dan 100 werknemers (14 procent). Niet zo verwonderlijk, omdat grote bedrijven vaker flexwerkers inzetten dan hun middelgrote en kleine collega's (respectievelijk 53, 44 en 39 procent). Als er buitenlanders worden ingezet, zijn de Polen veruit favoriet (53 procent), gevolgd door Duitsers (31 procent) en Spanjaarden (15 procent). Vooral bij logistiek dienstverleners zijn Polen populair. Buitenlanders worden vooral ingezet voor 'eenvoudige' functies als magazijnmedewerker (67 procent) of verpakkings- en assemblagewerkzaamheden (16 procent). Slechts 6 procent is hef- of reachtruckchauffeur, terwijl dat percentage bij flexwerkers op 11 procent ligt.



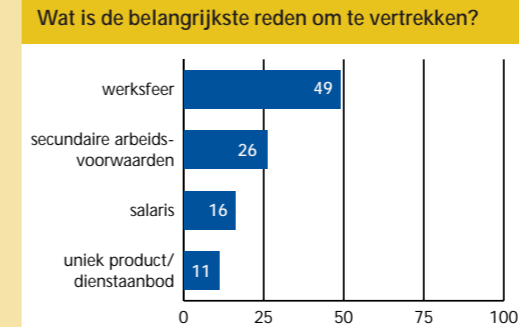
Bert van Engelenburg, manager operations Livingston

"Wij hebben kort geleden ons magazijn verplaatst naar Duitsland, net over de grens. Daar zijn voornamelijk Duitsers aan het werk, aangevuld met een enkele buitenlander. Het cultuurverschil tussen Duitsland en Nederland is enorm groot. In Nederland hebben we graag slimme mensen in dienst. Zelf huldig ik bijvoorbeeld het principe: hoe slimmer de mensen die je aanneemt, hoe makkelijker je het zelf hebt. In Duitsland hebben ze het liefst mensen die netjes de opdrachten uitvoeren, maar niet meer. In Nederland dronken we op vrijdagmiddag met zijn allen wel eens een biertje. Dat doen ze over de grens niet. De hiërarchie is daar heel sterk. In het verleden hebben we wel eens nagedacht over Oost-Europese medewerkers. De taal is echter een belemmerende factor. Het orderpicken gebeurde namelijk nog steeds met papier, en dat is toch lastig. Magazijnen waarin dit geautomatiseerd is, kunnen misschien wat makkelijker Polen inhuren. Bovendien komen die Poolse medewerkers tijdelijk en vooral voor het geld hierheen. Dat is niet de betrokkenheid die ik wil. Voordat ons magazijn werd verplaatst, had ik medewerkers die ik desnoods 's nachts nog kon bellen. Dat heb ik liever."



Logistiek dienstverlener flexibeler

Eén op de vijf bedrijven geeft aan dat het aantal logistieke medewerkers in vaste dienst de afgelopen twaalf maanden is afgenomen. Belangrijkste reden hiervoor is een reorganisatie of inkrimping, de bekende paardenmiddelen om in tijden van een economische recessie het hoofd boven water te houden. Ruim een kwart van de bedrijven (26 procent) voert dit op als reden voor het personeel om te vertrekken. Daarbij moet worden opgemerkt dat de industrie (35 procent) vaker heeft moeten reorganiseren dan de groothandel (22 procent). Logistiek dienstverleners scoren met 9 procent opvallend laag. Dat is ook de sector die de meeste flexkrachten gebruikt - 53 procent, tegen 44 en 39 procent voor groothandel en industrie - en dus makkelijker kan schakelen in barre tijden. Het argument dat elders betere arbeidsvoorwaarden gelden, wordt vooral gebruikt door logistiek dienstverleners (28 procent). Inderdaad voorziet de cao voor logistiek dienstverleners in een lager salaris dan de cao in andere sectoren. Verder blijkt dat kleine bedrijven wat meer moeite hebben om hun werknemers voldoende carrièremogelijkheden te bieden (20 procent) dan middelgrote en grote bedrijven (respectievelijk 16 en 15 procent).



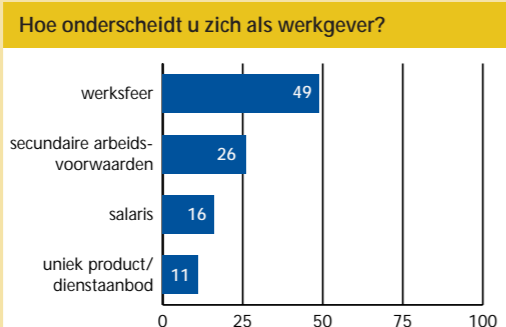
Koos de Vrind, hoofd fysieke distributie Rensa:

"Er is bij ons het afgelopen jaar slechts één persoon vertrokken, terwijl we in totaal tachtig man in de logistiek aan het werk hebben. Dat is voor ons geen uniek getal. Ook voorgaande jaren zijn er hooguit één of twee mensen per jaar vertrokken. Vaak gaat het om mensen die hier niet lekker in hun vel zitten. Zo had ik vorig jaar iemand die het niet kon uithouden binnen deze vier muren en graag in de buitenlucht aan de slag wilde. Het gebrek aan carrièremogelijkheden speelt geen rol. Medewerkers krijgen volop de kans om door te stromen, ook naar functies buiten het magazijn. Dat Rensa een familiebedrijf is, is een belangrijke reden voor de lage uitstroom. De manier waarop mensen in een familie met elkaar omgaan, proberen we ook in het bedrijf na te streven. Dat is anders dan in een beursgenoteerd bedrijf. Ik weet dat onze vier directeurs bijvoorbeeld van alle medewerkers de naam kennen. Daarnaast wordt voor alle nieuwe mensen een kennismakingsweek georganiseerd. Ook bijvoorbeeld een nieuwe buitendienstmedewerker loopt dan twee dagen mee in het magazijn. Op die manier ziet hij zelf wat er allemaal in het magazijn gebeurt als hij straks een order invoert."



Directie roemt werksfeer

Wie medewerkers uit de eigen regio wil trekken, dient zich op een of andere manier te onderscheiden van andere werkgevers. Bijna de helft van de bedrijven noemt werksfeer als belangrijkste onderscheidende factor, wat dat begrip ook precies mag inhouden. Vooral bij groothandels (59 procent) staat werksfeer hoog in het vaandel. Daarnaast blijken kleine en middelgrote bedrijven (respectievelijk 50 en 47 procent) zich vaker op werksfeer te beroepen dan grote bedrijven (35 procent). Opvallend is dat secundaire arbeidsvoorwaarden (26 procent) belangrijker zijn dan primaire, zoals het salaris (16 procent). Zaken zoals scholing (8 procent), interne carrièremogelijkheden (6 procent) en helderheid in bedrijfsdoelstellingen en bedrijfsvoering (6 procent) scoren slechts marginaal. Als we kijken naar de functie van de ondervraagden, blijkt dat directeuren/bedrijfsleiders (67 procent) vaker de werksfeer in hun bedrijf roemen dan logistiek managers (34 procent) en magazijnchefs (38 procent). Is dit een poging van de directie om het imago van hun bedrijf hoog te houden? Of vinden logistiek managers en magazijnchefs het op de werkvloer gewoon niet zo leuk als de top van het bedrijf denkt?



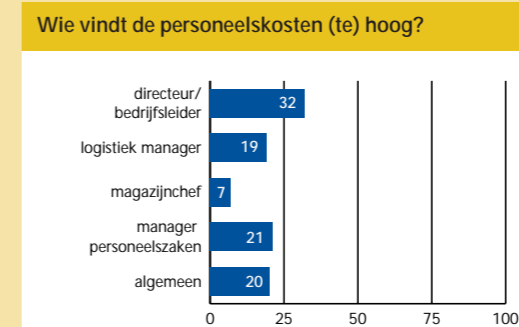
Ed Bevers, manager operations E. van Wijk Logistics:

"Hoe wij ons onderscheiden in de regio? Wij proberen hier de mens centraal te stellen, ook al is dat soms wel eens strijdig met het zakelijk belang. Het is eigenlijk een simpel ABC'tje. De A van aandacht, de B van betrokkenheid en de C van communicatie. Als je je mensen geen aandacht geeft, voelen ze zich ongelukkig en gaan ze weg. Als ze zich niet betrokken voelen, doen ze geen enkele stap extra voor je. En communicatie spreekt voor zich. Mijn eigen baas plakt er vaak nog DEF achteraan. De D van discipline en de E van energie. Uiteindelijk krijg je dan de F van fun: dan heeft iedereen er nog lol in ook. De mensen in de loods doen ontzettend belangrijk werk. De loods is immers het hart van het bedrijf. Toch voelen die jongens zich soms het pispaaletje. Als zij een order vergeten te picken of een pallet in de verkeerde vrachtauto zetten, moet de planner vervolgens aan de klant vertellen dat er een fout is gemaakt. Daar komt veel emotie bij los, die richting de loods gaat. Deze mensen hebben veel aandacht nodig en een heel goede leidinggevende. Dat wordt soms nog wel eens vergeten."



Magazijnchef ziet geen probleem

De meeste mensen liggen niet wakker van de personeelskosten, hoe hoog die ook in Nederland zijn. Niet meer dan 16 procent vindt de personeelskosten hoog. Slechts 4 procent kwalificeert ze als veel te hoog. Dat deze getallen bij logistiek dienstverleners hoger liggen (32 hoog, 10 procent veel te hoog), wekt allerminst verbazing als we de krappe marges in deze sector in aanmerking nemen. De mensen die de personeelskosten te hoog noemen, wijzen vooral op de dure cao's die worden afgesloten en de hoge pensioen- en ziektekostenpremies. Dat het ziekteverzuim te hoog is of dat er te veel hoog opgeleid en dus duur personeel in het bedrijf rondloopt, wordt nauwelijks als reden genoemd. Ook nu weer is een opvallend verschil te zien tussen de functionarissen die op deze vraag hebben geantwoord. Slechts een enkele magazijnchef vindt de personeelskosten een probleem, terwijl eenderde van de directeuren ze veel te hoog vindt. De logistiek managers en de personeelsmanagers zitten daar ongeveer tussenin. Blijkbaar let de magazijnchef niet op geld, terwijl de directeur maar op kostenbesparingen blijft hameren.



Alfred Welink, algemeen directeur Distrivers:

"Op zich zijn de personeelskosten niet te hoog. Personeel is pas te duur als het werk moeten doen waarvoor het niet is aangenomen. Bijvoorbeeld als je een vrachtautochauffeur kratten laat stapelen of als mensen uren maken die niet gemaakt hoeven te worden. Dat directeuren personeelskosten eerder te hoog vinden dan magazijnchefs, is logisch. Personeelskosten zijn vaak de grootste kostenpost van een bedrijf. Directeuren en bedrijfsleiders worden daarop afgerekend. Dan zijn de kosten al gauw te hoog. De magazijnchef daarentegen heeft meer oog voor de toegevoegde waarde van de mensen. Hij wordt afgerekend op het uitgevoerde werk en niet zozeer op de gemaakte kosten. Natuurlijk zijn we bezig om de component personeelskosten zo klein mogelijk te maken. Wij hebben onder meer normtijden voor chauffeurs opgesteld. Als ze die overschrijden, moeten ze wel met een goede verklaring daarvoor komen. We houden de kosten dus goed in de gaten, ook in ons magazijn. Ook daar gaan we steeds meer normen neerleggen. Zo meten we inmiddels het aantal afgewerkte orderregels per uur. Voor magazijnmedewerkers is de situatie toch anders dan voor chauffeurs. In een magazijn kun je je moeilijker verstoppen."

