

Holland Food Service kiest voor nachtdistributie

“Vers moet ook echt vers zijn”

Holland Food Service, versleverancier voor zorginstellingen, richt haar bedrijfsstrategie in op de wensen van de klant. Ook de logistiek is klantgericht. “Indien gewenst, leveren we letterlijk af in de koelkast. Dat is pas echt value-added-logistics”, aldus Berno de Vree, manager operations van Holland Food Service, “want vers moet wel echt vers zijn.”

Holland Food Service (HFS) is in honderdvijftien jaar gegroeid van een groentehandel op de Waalkade in Nijmegen tot een vooraanstaand leverancier van versproducten. De laatste jaren ligt de nadruk steeds meer op convenience. “Om optimaal aan de wensen van onze klanten te kunnen voldoen, is destijds besloten om ons te concentreren op zorginstellingen. Daarvan onderscheiden we er vier: woonzorgcentra, verzorgingstehuizen, ziekenhuizen en GGZ”, schetst directeur Theo Kampschreur het marktgebied. Hij ziet een duidelijke trend in zorginstellingen: “Er wordt steeds meer uit handen gegeven. De tijd dat bewoners van zorgcentra een traditioneel bereide maaltijd uit een grote pan op het bord kregen, is al lang voorbij. Tegenwoordig verschuift de kok zelfs van back-office naar front-office, hij wordt een echte gastheer. Gastvrijheid is wat telt. De uitstraling van een restaurant, zoals zo mooi verbeeld in die huidige reclamespot van Tempo-Team, is hoe je foodservice in een moderne zorginstelling moet zien.” Die aanpassing is er ook op productniveau. De nieuwste trend is het 'portion pack', een koelversproduct

voor één persoon. “Op deze wijze kan perfect aan de persoonlijke smaak van klanten tegemoet worden gekomen.”

Kern
HFS heeft in het pand productie en logistiek dicht bij elkaar zitten. Overdag worden via twee laaddocks de producten van de leveranciers uitgeladen. “We zijn bezig met plannen om de logistiek van de productiefaciliteiten te scheiden en elders onder te brengen”, vult Kampschreur aan. Een stuk grond tegenover de huidige locatie is daarbij favoriet. Op en rond de laaddocks is het een drukte van belang. “Hier ligt de kern van de logistiek, hier komen momenteel nog binnenkomende producten en uitgaande producten samen. Dat kan voor druk verkeer en moeilijk manoeuvreren zorgen”, laat De Vree zien. Alle producten zijn verpakt in naar productsoort gekleurde kratten en worden in de interne goederenstroom vervoerd op rolcontainers. Sommige producten gaan van het laaddock rechtstreeks naar het gekoelde magazijn, waar wordt georderpikt. AGF dat grofgesneden moet worden, gaat naar de snij-afdeling, waar elke dag urenlang de snijmachines draaien. Er wordt ook veel met de hand gesneden. “Handgesneden fruit ziet er kwalitatief veel beter uit”, laat De Vree in de koelcel zien. Gesneden AGF wordt verpakt en gekoeld opgeslagen. Een deel ervan gaat echter naar de keuken van HFS, waar dagelijks van 's morgens vroeg tot halverwege de middag wordt gekookt. “Kant- en klare maaltijdcomponenten”, laat De Vree in de keuken zien. “Ook hier telt convenience steeds meer.” In de diverse koelmagazijnen wordt georderpikt. Bestellingen kunnen aan HFS per telefoon, fax, maar ook via e-



Lossen

Via de laaddocks komen dagelijks tussen de 60 en 85 trucks lossen.

mail, het internetbestelsysteem of ERP worden doorgegeven. Orderpicken wordt met papieren bestellijsten gedaan. “Ja, het is checken en dubbelchecken of de bestellingen kloppen”, geeft De Vree toe, “maar onze foutmarges zijn bijzonder klein. We zitten op 99 procent.” Een automatiseringsslag in de logistieke verwerking wordt wel voorbereid. “Binnenkort stappen we over op polsterminals met vingerscanners, zodat onze medewerkers de handen vrij hebben bij het orderpicken.” Nu worden de rolcontainers als ze worden klaargezet voor transport nogmaals met de hand gecheckt op de juiste bestellingen.

's Nachts

Bij Holland Food Service worden de trucks 's nachts om 1:30 uur gestart om de klanten te gaan bevoorraden. “We hebben ruim vijf jaar geleden gekozen voor distributie in de nacht en vroege ochtend. Die keuze is gemaakt omdat



Krap

Op het centrale plein in het magazijn ontmoeten productie en logistiek elkaar. Het is er altijd druk.



Vers en culinair

Holland Food Service zag in 1892 het levenslicht, toen Antoon en Naatje Kampschreur in Nijmegen een winkeltje voor groente, fruit, vis en zuivel begonnen. Anno 2007 is Holland Food Service een totaalleverancier voor versproducten aan zorginstellingen. HFS heeft meer dan 100 man personeel. De onderneming is zich de laatste jaren steeds meer aan het profileren als partner in maatwerk en plukt daar de vruchten van. Het in 2001 betrokken pand is momenteel al weer te klein.



Gesneden

De verse, deels met de hand gesneden, groenten en fruit worden uit de snij-afdeling weggereden op weg naar de koelcel.



Theo

Kampschreur: "Volgend jaar willen we productie en logistiek scheiden"

Is het gaar?

In de keuken wordt dagelijks urenlang gewerkt aan de maaltijdcomponenten.

verkeerscongestie ons steeds meer parten begon te spelen. Onze klanten zitten in grote delen van het land, en we moeten onze klanten kunnen garanderen dat onze versproducten op tijd aankomen. Door nachtdistributie is dat te realiseren", aldus De Vree. Maar zijn bij de zorginstellingen dan altijd mensen aanwezig om de goederen in ontvangst te nemen? "In sommige gevallen is dat zo, maar veel vaker zijn onze chauffeurs zelf degenen die zorgen dat de producten op de goede plek komen. Dat is een van de extra services die we onze klanten bieden. We kijken indien gewenst ook mee hoe de interne logistiek bij de klant beter kan. Er zijn zelfs instellingen waar we de yoghurt persoonlijk in de koelkast zetten. We checken indien gewenst ook der-



Per portie

De klantenwens wordt steeds individueler, dus maakt HFS steeds meer 'portion packs'. Witlof à la creme bijvoorbeeld.



*Berno de Vree:
"Chauffeurs die alleen
lading afleveren,
kunnen we echt niet
gebruiken"*



Nog een keer
*Om fouten te vermijden wordt tussen alle overige klaar
staande rolcontainers nogmaals de bestelling gecheckt.*



Koel
*In de koelcel, waar het altijd 2 °C is, worden met behulp van paklijsten met de hand de
bestellingen op de rolcontainer gezet. Precisiewerk.*



In bad
*Een speciale krattenwasserij zorgt ervoor dat alle krat-
ten dagelijks even in bad gaan.*

ving en THT", aldus De Vree. Het pene-
treren in de klantenorganisatie en het
fijnmaziger maken van de distributie
kunnen voor zorginstelling en HFS pro-
fijtelijk zijn. "Een van onze klanten is het
UMC St. Radboud in Nijmegen. Daar
gaan de via internet bestelde goederen
via een centraal magazijn naar 58 afde-
lingen. Die goederenstroom hebben we
in samenwerking met het ziekenhuis
dermate weten te optimaliseren, dat we
op zaterdag inmiddels niet meer hoeven
te bevoorraden. Dat scheelt werk en kilo-
meters", zegt Kampschreur. Het UMC
St. Radboud heeft bij HFS zelfs zijn eigen
bevoorradingskratten.

Communicatie

De vroege ochtend-/nachtdistributie
zorgt ervoor dat HFS zeer toegewijde
chauffeurs moet werven. "Dat is best
moeilijk, zeker in deze tijden. In 2001
zorgde de start van de nachtdistributie
voor onrust, en er zijn ook wel chauff-
eurs weggegaan. 's Nachts werken is
echter één ding, een goede chauffeur
zijn voor zorginstellingen weer heel wat
anders", legt De Vree uit. "Onze chauff-
eurs hebben een communicatie- en
servicefunctie. Chauffeurs die alleen
lading afleveren, kunnen we echt niet
gebruiken." HFS liet chauffeurs al trai-
nen in klantvriendelijkheid bij EVO.



In de rij
Het arsenaal Mercedes-Benz Axors van HFS staat aan de overkant van het pand geparkeerd.

Maar ook de Daimler Chrysler Academy
kan zijn steentje bijdragen. In september
vorig jaar schafte HFS elf nieuwe
Mercedes-Benz Axors aan. "Allemaal met
Euro 4, dus voorzien van BlueTec", aldus
De Vree. Op de auto's werden behalve
een Le Capitain-carrosserie ook een
Dautel-laadklep met geluidsbescher-
mende coating en een koelmotor van
Zanotti gemonteerd. "Bij de keuze voor
Zanotti moesten we even worden over-
tuigd. Een Italiaanse koelmachine?", aldus
Kampschreur. "Dat komt niet als eerste in
je op. Je denkt toch eerst vaak aan die
twee grote merken. Maar leverancier DET,
hier in de straat, heeft ons overtuigd. Wel
hebben we als voorwaarde gesteld dat er

altijd voldoende reserve-onderdelen aan-
wezig zijn. Dus als er ooit eens zo'n
machine stuk gaat, dan zitten wij geen
moment zonder koeling." Vooralsnog staan de Axors van HFS aan
de overkant van het pand geparkeerd.
Met de deuren open en de laadklep
dicht, om vocht kwijt te raken. "Volgend
jaar moeten de plannen voor uitbreiding
afgerond zijn", vertelt Kampschreur.
"Dan scheiden we logistiek en productie
en kan alle logistiek in het nieuwe pand
nog veel beter worden afgehandeld.
Daarmee kunnen we onze dienstverle-
ning alleen nog maar verder verbeteren."

Arjan Velthoven