

Initial Hokatex werkt aan fijnmazige distributie

“Het gaat om die meters binnen bij de klant”

Met een wagenpark van 400 voertuigen is Initial Hokatex de grootste serviceverlener in Nederland op het gebied van bedrijfstextiel en -hygiëne. Het bedrijf heeft de hele logistiek in eigen beheer en koopt de voertuigen zelf. Het logistieke concept is de laatste jaren door fleetmanager Hans Baks gestroomlijnd. “De meeste efficiëntie is nu nog te halen op die laatste meter, niet die op straat maar die bij de klant binnen.”

Voor een wegvervoerder klinkt dat wellicht wat cryptisch, maar Initial Hokatex ziet zijn chauffeurs in eerste instantie als serviceverleners. “Bij ons is een chauffeur veel meer dan alleen de bestuurder van een truck”, vertelt Hans Baks op het hoofdkantoor in Voorburg. “Onze 400 auto's leggen jaarlijks zo'n 14 miljoen kilometer af en dat moet natuurlijk zo efficiënt en veilig mogelijk gebeuren. Daar hebben we de laatste jaren enorm hard aan gewerkt. Ook arbeidstechnisch en ergonomisch hebben we met name de lichte trucks geoptimaliseerd. Dat is een altijd voortgaand proces, maar waar de grootste winst inmiddels wel behaald is. “Waar we nu naar moeten kijken, is hoe we de afstanden die onze chauffeurs in het pand van de klant afleggen zoveel mogelijk opti-



Ervaren
Baks heeft zelf ook op de auto gezeten.

maliseren. Daar is nog veel efficiëntie te behalen.”

Baks weet waarover hij praat, want hij heeft zelf op de auto gezeten. “Ik ben als chauffeur begonnen, ik heb zelfs nog op zo'n Commer gereden. Van Walkthrough-systemen en ergonomie had toen nog nooit iemand gehoord. Die wagens waren identiek aan die van bijvoorbeeld Van Gend & Loos. Op een gegeven moment ben ik chauffeurs gaan trainen,

daarna heb ik hier een marketingfunctie gehad en de laatste dertien jaar ben ik fleetmanager. Bovendien heb ik alle 220 mobiele telefoons onder mijn beheer, want dat hoort bij die auto vind men hier.”

Hufterproof

De mobieltjes geven Baks in feite meer zorgen dan zijn wagenpark, “Die voertuigen kan ik helemaal job dedicated laten bouwen. Als we vinden dat het anders moet, doet Lambou het anders. Bij die gsm's is er sinds het verdwijnen van de Nokia 6310i eigenlijk geen bruikbaar zakelijk toestel meer op de markt gekomen. Gewoon een hufterproof apparaat om mee te bellen en te sms-en. Zonder mp3, camera en energievretend kleurenschermpje. Maar daaraan kan ik niets laten aanpassen.” Als je het over stevig en zakelijk hebt, dan geldt dat ook zeer zeker voor het grootste deel van de 200 bedrijfsvoertuigen die Initial Hokatex heeft rijden. Hokatex is de zo'n beetje de grootste afnemer van de oude bekende Mercedes-Benz Vario in Nederland. De 150 eenheden van dit type worden een beetje zoals in India als chassis met een neusje en voorruit gekocht en dan geheel in eigen

Totaal helder

Initial Hokatex is een dochter van het Engelse Initial Rentokil. Het bedrijf is in de Nederland de grootste op het gebied van full service verhuur van toiletgroepdiensten, horeca linnengoed en bedrijfskleding. Daarnaast voert het bedrijf disposables als papieren handdoeken en wc papier en verschillende lijnen accessoires op het gebied van handdoekautomaten, zeepdispensers, geurverfrissers en afvalbakken. Er werken 930 mensen waarvan 260 chauffeurs. Het bedrijf is EN ISO 9001 2000 gecertificeerd en heeft een extensief kwaliteitsprogramma op het gebied

van Arbo, milieu en HACCP. De kracht van het bedrijf zit in de geruisloze dienstverlening, waarbij de Hokatex-chauffeurs bij een bedrijf zelfstandig allerlei soorten interne dienstverlening uitvoeren. Het personeel is verdeeld over zeven distributiecentra, vijf processingunits en een hoofdkantoor. Het wagenpark bestaat uit 200 bedrijfsvoertuigen waarvan 150 Mercedes-Benz Vario's, tien trekker-/trailercombinaties, 25 DAF 65 of Atego-bakwagens, en 15 Opel Movano's en Vivaro's. De 200 personenwagens zijn nagenoeg allemaal Opel Astra's en Vectra's voor de bui-

tendienst. Hokatex leaset niet. Alle auto's worden uit eigen middelen gefinancierd, wat mede mogelijk is door een gunstig contract van het moederbedrijf met General Motors. Service en onderhoud gebeurt bij de gewone dealer. Het managen van dit wagenpark gebeurt op centraal niveau door twee FTE's die op brancheniveau worden bijgestaan door de branchemanagers. Die zijn verantwoordelijk voor het reguliere onderhoud en het inplannen van de voertuigen. Op het hoofdkantoor regelt men de ROBcontracten, schades en aankoop.



Hardhandig
Een enorme trommelwasmachine in een van de processingplants maakt alle textiel weer schoon. Dat gebeurt niet zachtzinnig.



Hygiëne
"Wij hebben hygiëne als core business."



Kooien
De hele laadruimte van de Vario is ingericht voor het meenemen van twaalf dubbele speciale Hokatex-rolkooien.

echt een aparte route rijden. De logistiek daarvan is ook anders. Dat gaat uiteindelijk naar de AVR. Al onze textiel komt steeds weer terug bij ons bedrijf om gewassen en eventueel gerepareerd te worden. Sterker nog: al dat textiel is van ons, de klant huurt het."

Heel divers
Omdat Initial Hokatex een heel divers pakket bedrijfstextiel levert bij een even zo breed scala klanten, kan de planning al gauw onttaarden in een logistieke nachtmerrie. "In de praktijk valt dat reuze mee, omdat we het werk verdeeld hebben in zeven regio's met elk een brancheverstiging met elk zijn eigen branchemanager en planning. Maar rerouting blijft belangrijk om steeds het optimum te bereiken. Alleen daardoor hebben we een zeer hoge beladingsgraad. Die van onze tien trekkers/opleggers is eigenlijk altijd 100 procent. Die van onze 175 Vario's zit er niet veel onder. Logisch ook, want je komt vuil door schoon vervangen: je neemt hoogstens een lege container mee voor de start en voor de rest is het omruilen." De computer heeft uiteraard allang zijn intrede gedaan, maar nog niet tot in de auto.

Winst
Wat een chauffeur per klant moet doen staat op een lijst. Maar dat is maar de helft van het verhaal. De chauffeur komt bij de klant binnen,

beheer opgebouwd bij Lamboo. "Het is een voertuig waaraan eigenlijk niets kapot kan, helemaal uitgekend op het vervoer van onze speciale stapelbare Hokatex rolcontainer. Die is op zijn beurt weer geheel ontworpen rond de bekende handdoekrol waarmee het bedrijf groot is geworden", vertelt Baks. De overige producten hebben zich maar een beetje aan te passen aan die maatvoering. Voor overalls en kleding is

dat geen probleem. Schoonloopmatten daarentegen passen minder goed in die container. En voor de afdeling maandverbandcontainers rijden er zelfs aparte auto's. "Wij hebben hygiëne als core business", legt Baks uit. "De gebruikte en schone handdoekrollen kun je nog wel met één auto ophalen brengen, zolang je ze niet in een en dezelfde container vervoert. Maar voor de damesverbandcontainers laten we

Initial Hokatex



Naam: Initial Hokatex
Branche: verhuur van toiletgroepdiensten, horeca linnengoed en bedrijfskleding. Verkoop van disposables zoals papieren handdoeken en wc papier
Personeelsbestand: 930
Vestigingen: hoofdkantoor, zeven dc's, vijf 'processing units'
Wagenpark: 200 eenheden waarvan 150 Mercedes-Benz Vario's, 10 trekker-/trailercombinaties, 25 DAF 65 of Atego-bakwagens en 15 Opel Movano's en Vivaro's.



Kien

Hans Baks op zijn kantoor: kien blijven op bezuinigingen en altijd kijken hoe het beter kan voor bedrijf en chauffeur.

hij blijft vaak niet achter op de laadplaats, maar komt echt in het gebouw. "Natuurlijk heeft hij een soort uniform" lacht Hans Baks. "Niet meer zo strak met stropdas als vroeger maar toch duidelijk als 'de man van Hokatex'. Hij is onze ambassadeur en moet dan ook een zeer servicegevoelig persoon zijn: daar ligt de kern van zijn missie. Dat gaat veel verder dan rijden. Onze chauffeur gaat doorgaans zeer zelfstandig te werk, neemt zelf overal in het gebouw de schoonloopmatten mee, vult voorraden aan in de bezemkasten, ruilt handdoekrollen om en zorgt voor genoeg schone. Dan zijn er nog zakken wasgoed die hij moet meenemen: van linnen servetten tot overalls. In sommige bedrijven legt hij zelfs de schone overalls op naam in de kastjes." "Het is juist dat traject waar nog winst zit en dat willen we aanpakken", meldt de fleet manager. "In eerste instantie vanwege de service. Een schoonloopmat vergeten is heel vervelend, want dan moet de wagen weer terugkomen. Maar we willen er ook naar kijken of we de routing door een gebouw zodanig kunnen inplannen dat de chauffeur altijd de meest logische en dus kortste weg

neemt. Dat scheelt naast fouten ook tijd. Daar moeten we naar toe groeien. Het zal nog even duren, maar uiteindelijk moet dat ook op zijn computeruitdraai komen te staan."

Nieuwe Vario's

Wat niet wil zeggen dat Hans Bakx als Fleet manager niet kien is op elke besparing binnen zijn afdeling. "Zo heb ik bijvoorbeeld recent weer eens doorgerekend of het uitbesteden van het werk van de trekkertrailers tussen de verschillende vestigingen niet goedkoper door een wegvervoerder gedaan kan worden. Niet dus. Zo daar op papier al winst zit, moet ik dat in de praktijk nog zien vanwege de flexibiliteit die ik nu heb met mijn eigen mensen." Het bedrijf blijft voorlopig Vario's kopen. "Gelukkig komt er nog een Euro 4 versie met Ad Blue en komt ook de Telligent-automaat beschikbaar. Dus blijven wij voorlopig nog bij dit type auto", vertelt Baks. "Er is ook weinig anders in deze klasse te koop. Ik wil proberen de nieuwe voertuigen met die geautomatiseerde bak uit te rusten omdat ik ervan overtuigd ben dat het de veiligheid en mogelijk ook het brandstofverbruik ten goede komt. Dat laatste



Speciale laadklep

De Hokatex-trekkertrailers hebben een speciale langere laadklep. Dus geen bovenklep. Verder geen opklikstelsysteem als borg maar een opgelast randje. De chauffeurs zijn er content over.



Handdoekrol

Initial Hokatex is bekend geworden met de handdoekrol.

zou niet verkeerd zijn, want onze kosten zijn het afgelopen jaar met twee ton gestegen door de duurdere diesel. Ergonomisch gezien zou de automaat ook prettig zijn omdat de lange versnellingspook dan zou verdwijnen wat het bereiken en verlaten van de stoel zou vergemakkelijken. Ze zijn wel iets duurder, maar we kopen nogal eens een auto bij Mercedes, dus daar moeten we het nog maar eens over hebben." Aan de auto zelf wil Baks alleen nog op ergonomische punten eventueel iets aanpassen. "Ik speel nog met het idee de deur met een elektro/pneumatische systeem te bekrachtigen. Het mooiste zou zijn als die automatisch zou openen en sluiten als de chauffeur het voertuig verlaat of nadert. Bijvoorbeeld met een chipkaart of zo. Onze mensen bedienen tenslotte dagelijks zo'n 60 adressen, steeds met hun handen vol. Maar dat is nog een beetje toekomstmuziek." ■

Bert Rozenendaal

Bloemetje

Hokatex-chauffeurs worden ook aangemoedigd commercieel te denken en hun ogen op te houden voor wat een klant nog meer bij het bedrijf zou kunnen afnemen. Volgt er uit zo'n tip naar de verkoopdienst een order, dan krijgt de chauffeur een bonus. Hokatex hanteert ook een soort malus-regeling. Als er mensen opbellen, die zeggen in het verkeer onheus bejegend te zijn door een Hokatex-auto, stuurt het bedrijf standaard altijd een bos bloemen en een excuusbrief. Intern wordt uitgezocht wat er écht gebeurd is en krijgt de chauffeur een waarschuwing en of een aantekening in zijn dossier.