

NIEUW

Goederenstroom

niveau 4



1 Goederenontvangst

Artikelen in de winkel leggen soms een lange weg af voordat deze in de schappen liggen. De manager retail weet als geen ander dat er veel bij komt kijken voordat een levering goed is verwerkt.

Wat je leert in dit hoofdstuk:

- Je legt uit welke goederenstromen er zijn.
- Je begeleidt de ontvangst van goederen.
- Je controleert leveringen op kwantiteit en kwaliteit en handelt op de juiste manier bij afwijkingen.
- Je administreert de goederenontvangst.
- Je begeleidt de retourstroom van goederen en emballage.



Hoe zorg je er als manager retail voor dat de goederenstroom in jouw winkel soepel verloopt?



Bekijk op het online leerplatform *Int@o Goederenontvangst*.

JOUW ROL



**begeleiden
goederenontvangst**
– efficiënt
– veilig



**leveringen
controleren**
– kwantiteit
– kwaliteit



**goederenontvangst
administreren**



**begeleiden
retourstroom**
– goederen
– emballage



1.1 Goederenstroom

De **externe goederenstroom** is de weg die goederen afleggen naar de winkel. De **interne goederenstroom** is de weg die goederen binnen de winkel afleggen. Beide stromen zijn erop gericht om goederen van de fabrikant of leverancier naar de klant toe te leiden.

Logistiek is de verzameling activiteiten die wordt uitgevoerd bij het begeleiden van de externe en interne goederenstroom. Daar hoort het transport van, in en naar de winkel bij, maar ook de opslag en de planning van het lossen van de vrachtwagen.

Fysieke distributie

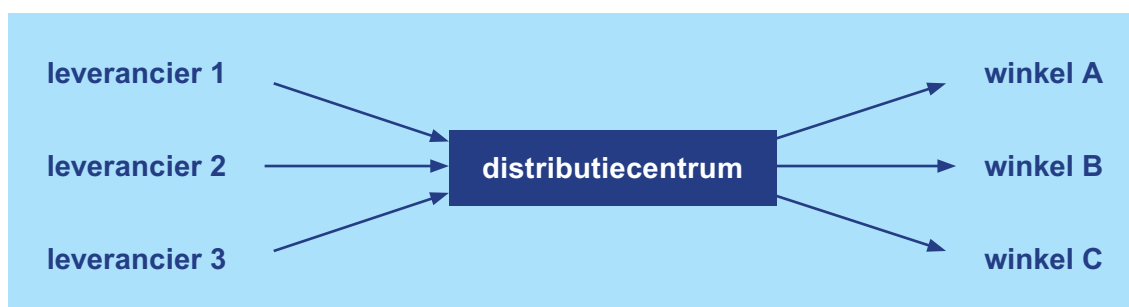
Wist je dat de goederenstroom als fysieke (physieke) distributie een van de P's van de marketingmix is?

Vragen die bij dit marketinginstrument spelen zijn bijvoorbeeld:

- Hebben we een fysieke winkel, een webshop of beide?
- Hoe zit het met de bereikbaarheid van de locatie voor leveranciers?

1.1.1 Externe goederenstroom

De artikelen die bij een winkel worden afgeleverd, komen meestal niet rechtstreeks van de fabrikant, maar komen van een groothandel of uit een distributiecentrum. Bij een winkel die deel uitmaakt van een filiaalbedrijf worden de goederen geleverd vanuit een distributiecentrum. Een **distributiecentrum (dc)** of verdeelcentrum is een centraal magazijn. Daar worden de bestellingen van de winkels verzameld en vervolgens verzonden. Een voordeel daarvan is dat de winkel over leveringen alleen met het hoofdkantoor of het dc hoeft te communiceren.



goederenstroom via het distributiecentrum

Winkels zonder distributiecentrum hebben vaak meer dan één (vaste) leverancier. Dat betekent dat er meerdere bestellingen worden geplaatst en er meerdere leveranciers aan de deur komen om deze af te leveren.



vb



A.S. Watson heeft een distributiecentrum in Heteren. Vanuit dit dc worden de artikelen verspreid over alle winkels van Kruidvat, Trekleister en Prijsmepper, ICI Paris XL in de Benelux.



Afhankelijk van de winkel waar je werkt, heb je regelmatig contact met het hoofdkantoor, het distributiecentrum of verschillende leveranciers.

vb

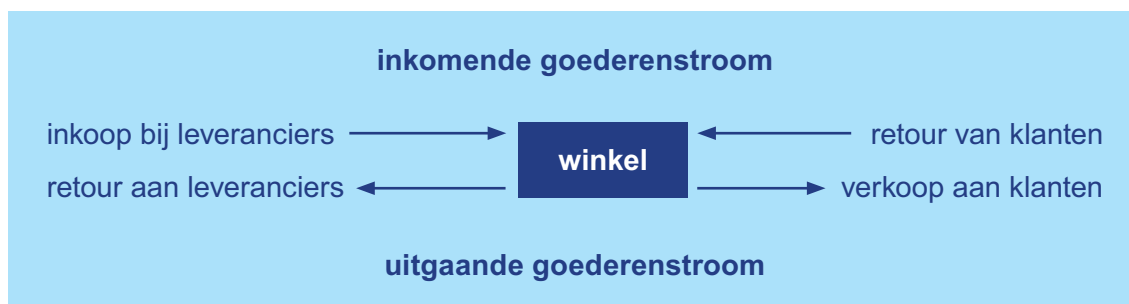
Joep, filiaalmanager: "Zojust zijn er goederen vanuit het dc geleverd. In de vrachtauto bleek er een zware doos boven op een aantal kleinere dozen te liggen, die zijn nu beschadigd. Ik maak er een foto van en stuur deze samen met een mailtje door naar het dc."



vb

Lina, storemanager: "Wij hebben afspraken gemaakt met de leverancier over de maximale levertijd. De laatste tijd is het al een aantal keer voorgekomen dat de leverancier deze afspraak niet nakomt. Dit is voor ons erg lastig in verband met onze planning. Als storemanager is het mijn taak om contact op te nemen met de leverancier en dit probleem te bespreken."

Naast deze inkomende goederenstroom is er ook een uitgaande goederenstroom. Dat is de weg die artikelen afleggen naar het klantadres, bijvoorbeeld de thuisbezorging.



externe goederenstroom



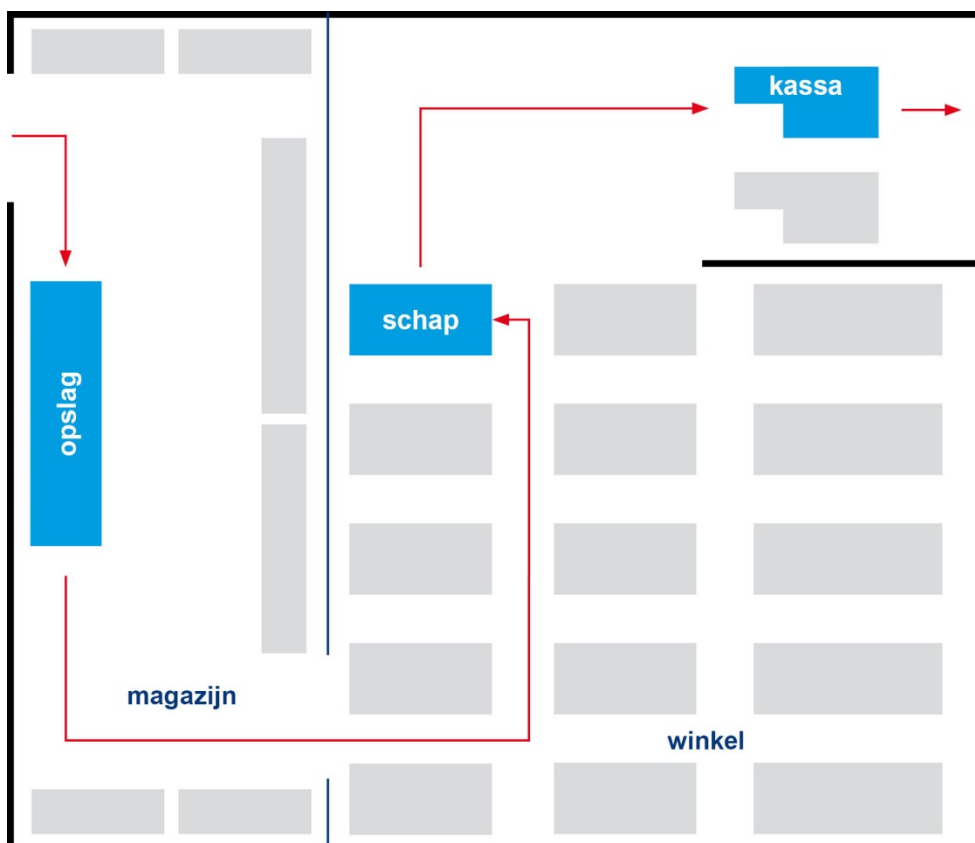
1.1.2 Interne goederenstroom

Als goederen bij de winkel zijn afgeleverd, worden deze nog een of meerdere keren verplaatst. Het is jouw verantwoordelijkheid dat de interne goederenstroom op een efficiënte en veilige manier verloopt. De effectiviteit is af te meten aan de tijd tussen binnenkomst van de goederen en het moment dat het artikel klaar is om verkocht te worden aan de klant. Om dit proces veilig te laten verlopen, moet de medewerker de juiste middelen hebben en moeten werkzaamheden de klant niet belemmeren.

Om de afgeleverde goederen klaar te maken voor presentatie in de winkel, vinden vaak de volgende werkzaamheden plaats:

- sorteren van artikelen die bij elkaar gepresenteerd zijn in de winkel
- prijzen van artikelen of scanninggereed maken
- aanbrengen van beveiligingsetiketten
- ompakken van goederen (uit de transportverpakking halen)
- opslaan van goederen
- goederen klaarzetten voor afhalen door klanten
- goederen verzendklaar maken voor bezorging.

De omvang van deze werkzaamheden is deels afhankelijk van hoe de artikelen zijn aangeleverd. Het scheelt een hoop werk als artikelgroepen per container zijn gesorteerd en als producten al een scanbaar prijsetiket en een beveiligingssticker hebben. Hoe minder bewerkingen nodig zijn, hoe sneller het artikel verkoopklaar is. Jij stelt het proces op van de werkzaamheden die nog wel moeten gebeuren in de winkel.



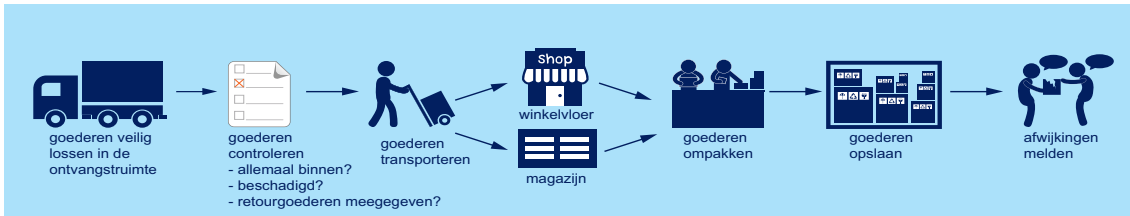
interne goederenstroom

>> Maak nu op het leerplatform de vragen en opdrachten bij deze paragraaf.

1.2 Goederenontvangst

Als er een levering bij de winkel binnenkomt, moeten je medewerkers daarvoor klaar zijn. Zij moeten de goederen onder andere controleren, verplaatsen, ompakken en opslaan.

Om ervoor te zorgen dat dit zo efficiënt mogelijk gebeurt, is een goede **ontvangstprocedure** noodzakelijk. Dit is een procedure waarin is vastgelegd wat er bij de ontvangst van een levering allemaal moet gebeuren en hoe dat moet gebeuren.



ontvangst en opslag van goederen

Voordat de goederen binnenkomen, is het belangrijk dat je de ontvangst voorbereidt. Hierdoor zorg je ervoor dat de ontvangst op tijd, snel, soepel en veilig verloopt. Bedenk van tevoren:

- Hoeveel leveringen komen er?
- Hoe laat komen de leveringen?
- Welke goederen worden er geleverd?
- Wat moet er bij elke levering gebeuren?

1.2.1 Voorbereiding



geslaagde voorbereiding

Voldoende mensen

Plan voldoende mensen in. In grote winkels zorgt een vast team voor de ontvangst van goederen, in een klein bedrijf doet de winkel het vaak zelf, eventueel met hulp van medewerkers.

Voldoende tijd

Er moet genoeg tijd zijn om alle werkzaamheden zorgvuldig uit te voeren. Voordat de vrachtwagen voorrijdt, moeten alle voorbereidingen zijn getroffen. De medewerkers moeten lang genoeg beschikbaar zijn om de goederen te ontvangen en op te slaan.

Voldoende ruimte

Het is belangrijk dat je voldoende ruimte hebt om je werkzaamheden te kunnen uitvoeren, zowel in de ontvangstruimte als in het magazijn. Ruim goederen die in de weg staan op of zorg dat ze worden opgeslagen. Als er niet genoeg ruimte in het magazijn is om de nieuwe levering te kunnen ontvangen, kijk dan of je een deel van de aanwezige artikelen misschien in de winkel kunt laten plaatsen. Let er ook op dat een vrachtwagen ruimte nodig heeft om te kunnen parkeren!



voldoende ruimte voor de ontvangst

Retourgoederen klaarzetten

Retourgoederen en emballage moeten klaarstaan zodat de chauffeur deze mee kan nemen. **Retourgoederen** zijn goederen die verkeerd bezorgd zijn of waarvan de kwaliteit niet goed is. **Emballage** is verpakkings- of transportmateriaal dat opnieuw gebruikt kan worden, zoals pallets en kratten.



Voldoende hulp- en transportmiddelen

Als je goederen ontvangt, heb je altijd hulp- en transportmiddelen nodig. Het is handig dat die alvast klaarstaan, al voordat de vrachtwagen arriveert. Welke middelen dat zijn, hangt uiteraard af van de aard van de goederen.

1.2.2 Planning en instructie



Om de werkzaamheden bij de goederenontvangst goed te laten verlopen, zet je alles op een rijtje. Je plant de medewerkers in. Ervaren krachten weten wat zij moeten doen. Nieuwe medewerkers instrueer je bijvoorbeeld welke hulp- en transportmiddelen zij nodig hebben.

werkzaamheden	benodigdheden
- planning maken	- rooster collega's - gegevens over de verwachte levering - ...
- magazijn opruimen	- collega 1 - collega 2 - containers - schoonmaakmateriaal en -middelen - ...
- hulp- en transportmiddelen	- steekwagen - handpalletwagen - bezem - mop - ...
- ontvangstruimte leeg maken	- collega 3 - ... -
- emballage gereed maken	- overzicht emballage - retouremballagebon - ...
- retourgoederen gereed maken	- ... - ...
- goederen opslaan	- ... - ...
- ...	- ... - ...

voorbeeld werkzaamheden en planning goederenontvangst





Bekijk op het leerplatform bij Bronnen de instructie goederenontvangst van JYSK. Wie is er verantwoordelijk voor de goederen tijdens het uitladen van de vrachtwagen?

Een belangrijk aandachtspunt bij de goederenontvangst is de veiligheid met oog op overval. Het is van belang dat je medewerkers dat inzien. Laat je een chauffeur alleen in het magazijn? Staat er een deur constant open? Een magazijn deur is namelijk een gevoelige plaats voor een overval of insluiping. In de **achterdeurprocedure** staat hoe je handelt als je de deur opent om een vracht aan te pakken.

- De medewerker kijkt via monitor, deurspion of raam wie er voor de deur staat.
- Tijdens het lossen houden medewerkers de omgeving in de gaten.
- De achterdeur is bewaakt zolang deze open is; na ontvangst gaat deze direct dicht.

Een afspraak kan zijn dat de achterdeur geopend wordt door twee medewerkers. Toezicht via camera door een andere medewerker zorgt voor een veilig gevoel.



Wat spreek jij met je medewerkers af over het openen van de achterdeur?

>> Maak nu op het leerplatform de vragen en opdrachten bij deze paragraaf.

1.3 Leveringen controleren

Als de levering binnen is, moet je van alles controleren. Bijvoorbeeld of de juiste artikelen zijn geleverd, of het om de juiste artikelen gaat en of deze in goede staat zijn. Hiermee voorkom je derving. **Derving** is het verlies van geld of goederen als gevolg van beschadiging, breuk of diefstal.

Als de chauffeur de goederen levert, check je als eerste of de levering voor jouw winkel is bedoeld. Filialen hebben een nummer, deze vind je terug op de vracht.



filiaalnummer op de vracht

Leveringen controleer je op twee punten, namelijk op:

- kwantiteit
- kwaliteit.



controleren op kwantiteit en kwaliteit



1.3.1 Op kwantiteit

De eerste soort controle die je uitvoert, is een **kwantitatieve controle**. Je controleert of het aantal geleverde verpakkingseenheden klopt. Een **verpakkingseenheid** is een besteleenheid en/of transporteenheid, zoals een krat, doos of kist die een of meer consumenteneenheden bevat. Een ander woord voor verpakkingseenheid is **collo** (meervoud: colli).

De kwantitatieve controle doe je met een **vrachtbrief**. Dat is een geleidedocument bij een levering goederen waarop onder andere staat uit hoeveel colli een levering bestaat en wie de leverancier is en wat de leveringscondities zijn. Een vrachtbrief is het ontvangstbewijs van een levering.

VRACHTNOTA (B1) voor afzender				FRANCO bevr. code			BEWIJS VAN ONTVANGST (B2) voor afzender		
afzender Gollnest				afh.	netto vr.	omz bel.	vr, incl. o.b.	afzender Gollnest	
aan Lobbes.nl				vracht				afzender Lobbes.nl	
straat Curiestraat 8				totaal				straat Curiestraat 8	
te 6716 AR Ede				vrachtspecificatie / code vervoerder				te 6716 AR Ede	
comp. nr. afz.	frankeringsvoorschrift	het vervoer geschiedt op de door sVa / Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te amsterdam en rotterdam gedeponeerde algemene vervoercondities 2002, laatste versie. <small>ministeriële regeling 27-12-04/HDJZ/S&W20014-2842</small>				comp. nr. afz.		frankeringsvoorschrift	
code 1e verv.	per					code 1e verv.		per	
code 2e ver.	verder per					code 2e ver.		verder per	
merken en/of nrs.	aantal	verpakking	inhoud (soort der goederen)		bruto gew. in kg		handtek. en datumstempel vervoerder voor ontv. der zending met gelijkgenummerde vrachtbrief		
	1/2	ww pallet					6 		
totaal aantal colli		4	totaal bruto gew.				☐ paraaf vertrek		
plaats van afzending				datum				inhoud 1/2 ww pallet	
TD 30881				niet voor rembourszendingen in de vracht is verzekering niet begrepen				aankomststempels op achterzijde van het A1-deel	
TD 30881				niet gefrankeerd				aantal colli 4 gewicht	
								datum	

informatie op vrachtbrief

1 Vrachtnota (B1)

B1 geeft aan dat dit deel het origineel is dat voor de leverancier bestemd is.

2 Bewijs van ontvangst (B2)

Dit deel is je bewijs van ontvangst. Na tekenen, is dit het bewijs dat de levering goed is ontvangen.

3 Afzender/ontvanger

Hier staan de gegevens van de leveranciers (afzender) en de klant (ontvanger). In dit voorbeeld is de leverancier Gollnest en de klant Lobbes.nl.

4 Inhoud

Hier lees je uit welke goederen de levering bestaat.





5 Verpakking

Hier lees je het aantal en het soort verpakking. Deze lading bestaat uit: ½ ww pallet.

6 Handtekening

Hier teken je de vrachtbrief. Je tekent voor ontvangst. Dit betekent dat je het aantal colli hebt gecontroleerd en dat dit klopt. Hiermee rond je de kwantitatieve controle af.

Zijn het juiste aantal goederen geleverd en het aantal colli klopt, dan registreer je dit. Zijn er afwijkingen ontdekt dan zet je op de vrachtbrief welke afwijkingen zijn geconstateerd. Uiteindelijk zet je een handtekening op de vrachtbrief.

Bij zijn vertrek krijgt de chauffeur één of twee kopieën van de vrachtbrief mee: één voor de leverancier en eventueel één voor de transporteur. Het origineel van de vrachtbrief gaat naar de **administratie** van de winkel, de afdeling waar officiële en financiële stukken worden verwerkt en beheerd. Zo hebben alle partijen een bewijs dat de bestelling is geleverd en of dit wel of niet helemaal correct is gebeurd.



Steeds vaker wordt een **elektronische vrachtbrief** gebruikt. Dit is een vrachtbrief waarbij de informatie over een levering digitaal wordt verstuurd en die digitaal wordt ondertekend op een mobiele computer, zoals een PDA-scanner. Het gebruik van de elektronische vrachtbrief zorgt voor veel minder papierverbruik.

1.3.2 Op kwaliteit

De tweede soort controle die je uitvoert, is een **kwalitatieve controle**. Dit betekent dat je controleert of de goederen van de gewenste kwaliteit zijn en onbeschadigd zijn.

Je checkt of:

- de juiste goederen zijn geleverd
- de juiste hoeveelheid goederen zijn geleverd
- alle onderdelen aanwezig zijn.



Controleer ook of de maten kloppen en of de houdbaarheidsdatum niet is overschreden.

De kwalitatieve controle doe je met een **pakbon**. Dat is een geleidedocument bij een levering goederen dat wordt gebruikt om de inhoud van de colli te controleren. Op de pakbon staat namelijk:

- om welk soort artikelen het gaat
- hoeveel exemplaren van elk artikel aanwezig moeten zijn
- een omschrijving van de artikelen.

PAKBON			
Food Express		Klantgegevens	
Pakbonnr:	01785	Naam:	Supervers
Pakbondatum:	21-1-20xx	Adres:	Kastanjelaan 22
Klantnr:	GL213	Postcode:	3478 XL
Ordernr:	236784/01/20	Plaats:	Ingerden
Orderdatum:	14-1-20xx		
Aantal	Art nr.	Omschrijving	Specificering
12	3517	groente	80 pakken tomaat
	3518	groente	60 pakken sla
	3519	groente	100 avocado
	3520	groente	100 prei
	3521	groente	12 zakken ui
	3522	groente	80 komkommer
	3523	groente	40 zakken wortels
15	4817	fruit	40 ananas
	4818	fruit	40 watermeloen
	4819	fruit	200 appels
	4820	fruit	200 peren
3	2719	vlees	30 pakken gehakt
10	4812	melk	90 pakken

pakbon



Controleren op specifieke kenmerken

Soms moeten goederen op specifieke kenmerken worden gecontroleerd. Denk aan chemische artikelen en levensmiddelen. Voor zo'n controle is vaak deskundigheid vereist. Deskundige controleurs maken dan een keuringsrapport op dat als begeleidend document met de goederen meegaat.

Bij goederen die gekoeld vervoerd worden, neemt een controleur de temperatuur van de producten op voordat ze worden gelost. Blijkt daarbij de temperatuur te hoog, dan mogen de goederen mogelijk niet meer verkocht worden. Hulpmiddelen bij dit soort controles zijn thermometers en scanners.

Als bij de kwalitatieve controle blijkt dat de inhoud niet klopt, wordt dit geregistreerd en aan de leverancier gemeld.

1.3.3 Afwijkingen

Als blijkt dat er goederen ontbreken, beschadigd zijn of dat er te veel goederen zijn geleverd, dan vul je dit in op een **correctielijst** (ofwel **manco-/breuk-/teveellijst**). Op deze (digitale) lijst noteer je afwijkingen aan de geleverde goederen, zoals een **manco** (tekort), **breuk** (beschadiging) of **teveel** (overschot). Een kopie van deze lijst gaat naar de leverancier, zodat deze de gemaakte fouten kan herstellen. Deze uitwisseling van informatie gebeurt in veel winkels met een PDA-scanner.

Mancolijst

Electro Neven
Ordingen-Dorp 2
3800 Sint-Truiden

Besteldatum:	
Besteld door:	
Leverdatum:	

Aantal besteld	Aantal geleverd	Aantal manco	Artikelnummer	omschrijving

Miele SA
25 M/leiem 480
1730 M/leiembtw: BE 0403 230 978
RPR: BrusselTel: 02 451 14 11
Fax: 02 451 14 14KBC: 432-102460134
IBAN: BE 46 4321 0246 0136
BIC: KREDBEBB

mancolijst

vb

Bij de controle van de goederenontvangst komt Mieke, medewerkster van The Running Shop, erachter dat de levering minder sportschoenen bevat dan zou moeten. Bovendien is een aantal spikes geleverd zonder de bijbehorende stopjes. Ze doorzoekt de hele levering en komt tot de ontdekking dat er twaalf paar schoenen te weinig zijn geleverd en bij zeventien paar de stopjes ontbreken.



Nadat je de afwijkingen hebt genoteerd, neem je contact op met de leverancier of het distributiecentrum om te reclameren. **Reclameren** is navraag doen naar een bestelling die (gedeeltelijk) niet is ontvangen, beschadigd of verkeerd is geleverd. Vaak hangt de manier waarop je moet reclameren af van de afspraken die met de leverancier zijn gemaakt.

De uitkomst van het reclameren kan zijn dat de ontbrekende goederen worden nageleverd. In het geval van beschadigingen kan de uitkomst zijn dat elk beschadigd artikel wordt omgeruild tegen eenzelfde onbeschadigd artikel. Het is ook mogelijk dat de leverancier korting geeft of het totale geldbedrag teruggeeft. In het laatste geval ontvang je hiervoor een **creditnota**. Dit is een factuur waarmee de leverancier (een deel van) een eerdere factuur compenseert, omdat een aantal goederen teruggestuurd zijn, geen goede kwaliteit had of een deel van de levering ontbrak.

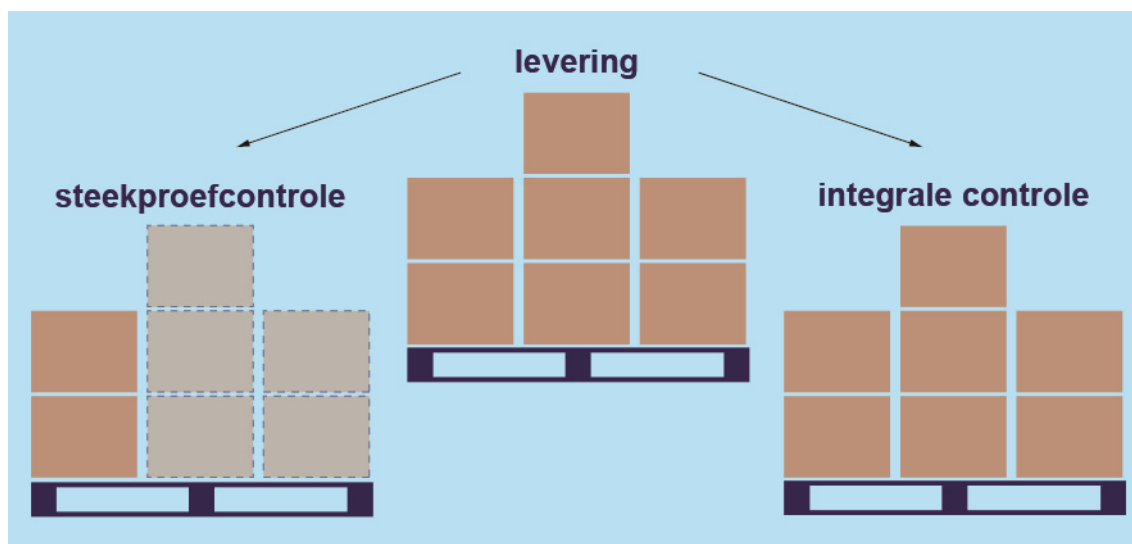


Door na het vaststellen van manco's en beschadigde goederen te reclameren bij de leverancier, voorkom je derving voor het bedrijf.

1.3.4 Steekproef- en integrale controle

Leveringen controleren kost veel tijd, zeker als er veel goederen zijn geleverd. Je wint tijd door een **steekproefcontrole** uit te voeren. Dit is een controle waarbij je maar een deel van de totale levering controleert. Als dat deel van de levering in orde is, ga je ervan uit dat de hele levering in orde is.

Blijkt bij de steekproef dat er aan sommige goederen wel iets mankeert, controleer je alsnog de hele levering (**integrale controle**).



steekproef- en integrale controle

>> Maak nu op het leerplatform de vragen en opdrachten bij deze paragraaf.

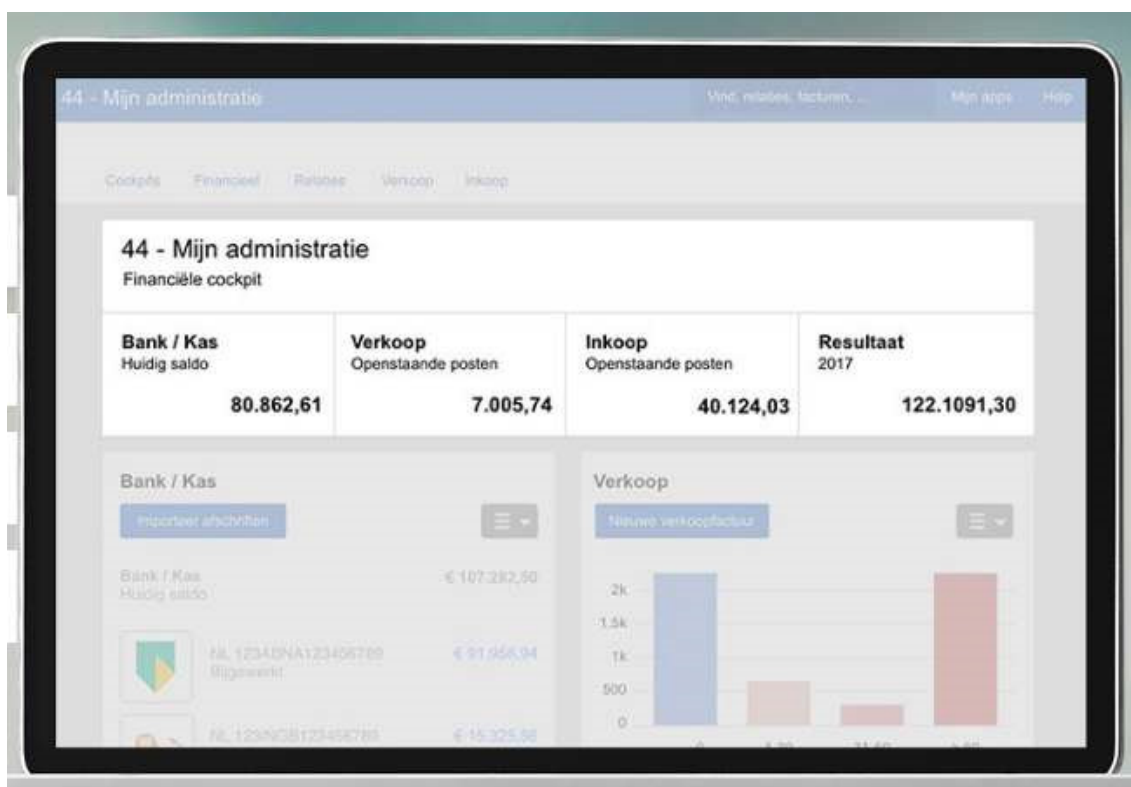
1.4 Informatiestroom



Aan de goederenstroom is de **informatiestroom** verbonden. Dit is de stroom van relevante gegevens. Je ziet dit al aan het gebruik van de vrachtbrief en de pakbon. Verschillende formulieren, digitaal of op papier, zorgen ervoor dat je alle informatie hebt over de goederenstroom. De informatie gaat ook over de **geldstroom**, de financiële gevolgen van de goederenstroom. Denk aan de betaling van de goederen die jij hebt besteld bij de leverancier en de aankopen door klanten in jouw winkel.

1.4.1 Registreren en administreren

Een van je taken is het correct registreren en administreren van de gegevens die op diverse documenten staan. **Registreren** is het boeken van gegevens, bijvoorbeeld met behulp van een boekhoudprogramma. **Administreren** is het invoeren van de geregistreerde gegevens in een (geautomatiseerd) informatiesysteem.



Exact online, een veelgebruikt administratieprogramma (bron: www.exact.com)

Bij een goede controle van de goederen hoort dus een goede administratie. Hierbij gebruik je verschillende documenten. Naast de eerder beschreven vrachtbrief, pakbon en correctielijst zijn dit:

- order en orderbevestiging
- factuur
- niet-te-leverenlijst (NTL-lijst).



Order en orderbevestiging

Een **order** is een opdracht van de afnemer aan de leverancier voor de levering van goederen. Nadat de leverancier de order heeft ontvangen, stuurt hij een **orderbevestiging** terug. Dit is een bericht waarin de leverancier laat weten dat hij de order heeft ontvangen, en welke artikelen wanneer en tegen welke prijs worden geleverd.

Cash & Carry Fleuris Windhoek 13 8014 AE ZZ Hoogezand		25-05-20XX Hartogs Bloemen Meidoornweg 16 9715 AZ Groningen ordernummer: 9723	
artikelomschrijving	hoeveelheid	prijs per stuk	totaalprijs
344 bloemp. terra	15	€ 4,55	€ 68,25
211 bloemp. rood	15	€ 3,85	€ 57,45
122 bloemp. wit	10	€ 2,70	€ 27,00
123 bloemp. zwart	10	€ 2,70	€ 27,00
043 gieter zink	10	€ 13,50	€ 135,00
044 gieter groen	10	€ 11,40	€ 114,00
198 kabouter	08	€ 21,60	€ 172,80
totaal	78	prijs ex. btw	€ 601,50
		BTW 21%	€ 126,32
		factuurprijs	€ 727,82
opmerkingen: korting: 5% = € 36,39 totaal orderbedrag: € 691,43 leverdatum 26-05-20XX		afleveradres: Anjerlaan 102 9743 KV Groningen	

order

tip

Om discussie achteraf te voorkomen is het belangrijk om de orderbevestiging te checken en voor akkoord te ondertekenen en terug te sturen.

Factuur

De **factuur** is de rekening van de leverancier die de afnemer moet betalen. Soms moet de leverancier de factuur aanpassen, omdat bijvoorbeeld niet alle goederen geleverd zijn of een deel beschadigd was. Is de factuur al verstuurd, dan maakt de leverancier een creditnota. Je krijgt dan geld terug of je hoeft (een gedeelte van) een openstaande factuur niet te betalen.





Acacia-Robinia
duurzame hardhouten speeltoestellen

FACTUUR

Datum 18-05-20xx
Klantnummer 983809
Factuurnummer 155173
BTW nummer

artikel	omschrijving	aantal	stukprijs	totaal
4.2.2.10	Dubbele schommel, h=2,60 meter [schommelscharnier]	1,00	1.145,00	1.145,00
vrachtkosten	Vrachtkosten	1,00	171,75	171,75
montage	Montagekosten conform offerte	1,00	587,84	587,84
korting	Korting	1,00	-68,70	-68,70

Kleurstelling hout: naturel (ongebeitst)

Per mail besteld op 20-03-20xx door mevr. M. Sportel

Betaling binnen 14 dagen na factuurdatum op rekening
NL03ABNA5835836183 t.n.v. Acacia-Robinia Nederland B.V.

Totaal exclusief BTW 1.835,89

Totaal BTW 21,00% 385,54

Kredietbeperking 44,43

Totaalbedrag 2.265,86

Reclames schriftelijk binnen 8 dagen.

Leveringen geschieden onder onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden, zoals gedeponeerd onder no. 3336 kvk te Breda.

Acacia-Robinia Nederland BV
Brouwerijstraat 29
4945 CL Wageningen
Nederland

T +31 (0)76 503 60 37
F +31 (0)76 504 24 99
E info@acacia-robinia.nl
I www.acacia-robinia.nl

ABN AMRO 60.58.36.183
KvK 20082365
BTW NL8049.84.694 B01



factuur

Niet-te-leverenlijst

Het komt voor dat de leverancier niet alle bestelde goederen op voorraad heeft. De leverancier meldt dit bijvoorbeeld op de afleverlijst met te leveren aantal 'nul' of hij stuurt een **niet-te-leverenlijst (NTL-lijst)**. Dit is een computeruitdraai waarop je kunt zien welke goederen niet geleverd zijn.

tip

Zorg ervoor dat alle documenten na verwerking op de goede manier worden opgeborgen.



1.4.2 Leverings- en betalingscondities



Bij het inkopen van goederen maakt de inkoper afspraken met de leverancier over de levering van die goederen. Al die afspraken samen vormen de leveringsvoorwaarden, die ook wel leverings- en betalingscondities worden genoemd. **Leverings- en betalingscondities** zijn afspraken tussen de winkel en de leverancier over de wijze waarop de goederen worden afgeleverd, bijvoorbeeld over de verpakking, de levertijd en de betaling. Zo staat op de factuur 'betaling binnen 14 dagen'.



afspraken tussen de winkel en leverancier

Leveringscondities

In de leveringscondities of -voorwaarden staan verschillende afspraken over de levering van goederen.

Ze bevatten bijvoorbeeld antwoorden op deze vragen:

- Wat zijn de levertijden en wat gebeurt er als een leverancier zich daar niet aan houdt?
- Mogen leveringen geannuleerd worden en zo ja, binnen hoeveel tijd na het plaatsen van de order?
- Wie is er aansprakelijk voor schade aan de geleverde goederen?
- Op welke manier en wanneer kunnen goederen retour gezonden worden?
- Welke verpakkings- en transportmaterialen worden gebruikt?

tip

Als manager moet je goed op de hoogte zijn van leveringsvoorwaarden. Ze zijn bedoeld om ondernemen makkelijker te maken en maken duidelijk welke afspraken gelden met leveranciers. Bij de controle van de levering van goederen stel je vast of aan deze afspraken voldaan is. Indien dit niet zo is, onderneem je afhankelijk van de geconstateerde afwijking actie.





Betalingscondities

Met de leverancier worden afspraken gemaakt over het betalen van de goederen en de transportkosten. Deze afspraken gaan over de manier waarop de ontvanger moet betalen en de termijn waarbinnen hij moet betalen. Een voorwaarde met betrekking tot de transportkosten kan zijn dat de goederen franco of onder rembours worden geleverd.



tip

Controleer op de factuur altijd de voorwaarden voor betaling van de rekening. Bij filiaalbedrijven wordt de financiële afhandeling vaak volledig uit handen genomen door het hoofdkantoor. Zij moeten er dan ook op kunnen vertrouwen dat je bij een levering de juiste controles uitvoert.

Franco levering wil zeggen dat de afzender (leverancier) verantwoordelijk is voor de transportkosten. Bij een dergelijke levering betaalt de koper (winkel) dus alleen voor de goederen zelf en niet voor het transport.

Bij **niet-franco levering** is de koper verantwoordelijk voor de transportkosten. Dan betaalt de koper (winkel) dus zowel de goederen als het transport.

Levering onder rembours wil zeggen dat de ontvanger de goederen bij aflevering aan de chauffeur moet betalen. Bij zo'n levering worden de goederen alleen door de chauffeur afgegeven als de koper (winkel) ze direct aan hem betaalt.

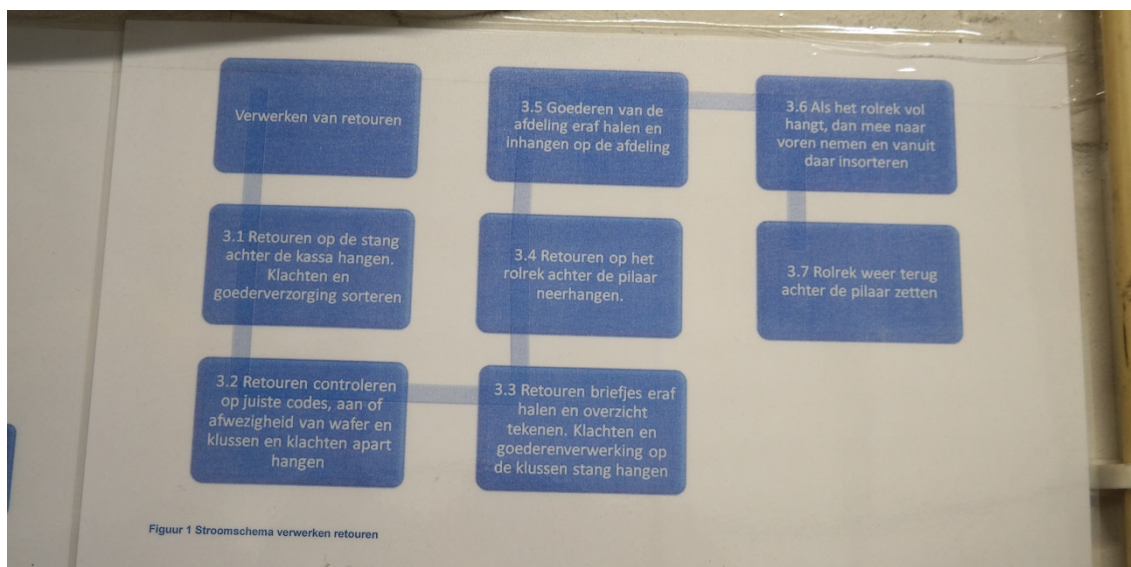
>> Maak nu op het leerplatform de vragen en opdrachten bij deze paragraaf.

1.5 Retourstroom



Retourneren is het terugsturen van goederen naar de leverancier. Je bent er verantwoordelijk voor dat de goederen op de juiste manier teruggaan naar de leverancier en dat de administratie op orde is. Als manager besluit je wanneer een artikel retour wordt gezonden. Je bent goed op de hoogte van de retourvoorwaarden. Deze gaan over de reden van retour zenden, de termijn waarbinnen het kan en de wijze van verzending.

Retourneren bestaat meestal uit een aantal vaste stappen. Zorg dat de medewerkers goed op de hoogte zijn van deze procedure. Natuurlijk moet je ze hierbij ook goed begeleiden.



stroomschema verwerken goederen in een magazijn van een kledingwinkel





1.5.1 Retourgoederen

Retourgoederen zijn de goederen waarvan je hebt vastgesteld:

- dat je deze foutief hebt ontvangen
- dat de kwaliteit niet goed is.

Het is belangrijk om een goede administratie bij te houden van de goederen die retour gaan. Als goederen retour gaan zorg je ervoor dat de leverancier de juiste informatie ontvangt. Meestal verstrek je deze informatie online. Het kan ook zijn dat je een retourbon invult. Een **retourbon** is een formulier waarop staat wat er retour wordt gestuurd, hoeveel, aan wie en waarom. Je laat deze retourbon altijd door de chauffeur ondertekenen.

Op deze retourbon staan meestal de volgende gegevens vermeld:

- artikelnummer en omschrijving van het artikel
- aantal colli dat wordt geretourneerd
- prijs van de geretourneerde goederen
- datum van de retourzending
- reden van de retourzending.

Wat moet je doen om goederen te retourneren?

- Zet de retour te zenden artikelen op een vaste plaats apart om te voorkomen dat deze alsnog in de winkel terecht komen.
- Doe een retouraanvraag bij de leverancier via e-mail, per telefoon of via een online retouraanvraagformulier.
- Plak een kopie van de bevestiging van de aanvraag op de retourgoederen zodat voor iedereen duidelijk is dat de aanvraag is gedaan en de artikelen meegenomen worden.
- Laat de ingevulde retourbon door de chauffeur tekenen en geef de bon, samen met een kopie van de vrachtbrief aan hem mee.

Zorg ervoor dat je goede vervolgspraken maakt: wordt de hele partij vergoed of nageleverd? Worden de te retourneren goederen direct meegenomen of pas met de volgende zending? Soms zijn de kosten voor het retourneren te hoog, bijvoorbeeld bij bedorven goederen en is het beter de lading af te schrijven. De kosten van het afschrijven van artikelen geef je aan in de administratie. Per artikel geef je de reden van afschrijving aan, het aantal stuks en de totale kosten tegen de verkoopprijs.

Retourgoederen klanten

Klanten hebben soms aankopen gedaan die zij terugbrengen naar de winkel. Het is belangrijk dat je de retourstroom van deze artikelen goed organiseert.

Het kan gaan om artikelen die de klant toch niet wil, bijvoorbeeld kleding waarvan de kleur niet zo mooi staat als in de paskamer leek. Ook kunnen het artikelen zijn die beschadigd of defect zijn.

Als klanten in jouw winkel webshopbestellingen kunnen terugbrengen, dan bevat de goederenstroom mogelijk ook artikelen die je in de winkel niet in het assortiment hebt.



Hoe een winkel omgaat met het retourneren is een belangrijk onderdeel van de klantreis. Hoe soepeler dit verloopt, hoe groter de kans dat de klant klant blijft.

De artikelen die de klant terugbrengt kunnen soms terug de winkel in. Tenminste, als na controle blijkt dat deze in goede staat zijn. In andere gevallen moeten artikelen in opslag voordat ze gestuurd worden naar de leverancier of naar een ander adres. Omdat dit terugsturen vaak hoge kosten met zich meebrengt, worden soms artikelen die niet in het assortiment zitten of lichte schade hebben, toch in de winkel geplaatst om te verkopen.



vb



In de koopjeshoek vind je onder andere licht beschadigde artikelen die met extra korting worden verkocht.



tip

Zelfs wanneer een artikel onverkoopbaar blijkt te zijn, kan het voordeliger zijn het af te schrijven dan om het retour te zenden. In sommige gevallen worden deze kosten vergoed door de leverancier.

vb

Gratis retour:

Je kan je online aankoop binnen 14 dagen na ontvangst altijd gratis en zonder specifieke reden retourneren door het artikel binnen te brengen in een filiaal naar keuze. Wil je een volledige bestelling retourneren, dan krijg je de waarde van de geretourneerde artikelen meteen contant terug na een geslaagde controle van de artikelen. De eventuele verzendkosten die je had betaald, worden ook vergoed. Wil je een deel van je bestelling retourneren, dan krijg je de waarde van de geretourneerde artikelen meteen contant terug na een geslaagde controle van de artikelen. De eventuele verzendkosten worden niet vergoed.

Ruilen in de winkel:

Je kan ook het artikel omruilen voor een ander artikel dat voorradig is in de winkel.

bron: Retourneren en ruilen. Geraadpleegd in november, van www.bristol.nl

1.5.2 Emballage

Emballage is verpakkings- of transportmateriaal dat opnieuw gebruikt kan worden. Voorbeelden hiervan zijn kledingrekken, containers, kratten en plantenfusten.



kledingrekken en bakken; emballage in een magazijn van een kledingwinkel



Verpakkingen die je maar één keer kunt gebruiken, eindigen bij het afval. Meermalige verpakkingen gaan terug naar de leverancier. Voor deze verpakkingen betaal je als winkel statiegeld. Dit is een borg die je terugkrijgt bij het retourneren van de emballage.



Weet jij hoeveel statiegeld deze rolcontainer kost?

In sommige winkels brengen klanten emballage terug. Zoals frisdrankflessen of bierkatten in de supermarkt. De uitgifte van een emballagebon is geautomatiseerd, maar de verwerking van de emballage is handwerk. Ook deze emballage gaat uiteindelijk terug naar de leverancier.

Emballage sorteer je en zet je klaar in het magazijn. Jij ziet erop toe dat de emballage volgens afspraak met de leverancier is behandeld. Deze moet leeg, schoon en onbeschadigd zijn en op soort gesorteerd. Op de **retouremballagebon** noteer je om welke emballage en welke aantallen het gaat.



tip

Instrueer de medewerkers die de emballage regelen. Geef ze goede instructies zodat ze het werk zelfstandig kunnen uitvoeren. Stel de emballage ook regelmatig aan de orde tijdens het werkoverleg.

vb

Jordy instrueert zijn medewerkers: “Verzamel de lege pallets altijd daar op die plek. Maak stapels van 15 pallets. Heb je minimaal drie stapels, dan doe je online een aanvraag om de pallets op te laten halen. Wanneer de pallets opgehaald worden, dan maak je met je pda een foto van het kenteken van de vrachtwagen. Laat de chauffeur digitaal een handtekening zetten.”

>> Maak nu op het leerplatform de vragen en opdrachten bij deze paragraaf.





Goederenontvangst

Achterdeurprocedure	procedure hoe je handelt als je de deur opent om een vracht aan te pakken
Administratie	afdeling waar officiële en financiële stukken worden verwerkt en beheerd
Administreren	invoeren van de geregistreerde gegevens in een (geautomatiseerd) informatiesysteem
Collo	besteleenheid en/of transporteenheid, zoals een krat, doos of kist die één of meer consumenteneenheden bevat en als één geheel wordt behandeld en verhandeld (zie ook Verpakkingseenheid)
Correctielijst	lijst waarop afwijkingen aan de geleverde goederen genoteerd kunnen worden, zoals een manco (tekort), breuk (beschadiging) of teveel (overschot) (zie ook Manco-/breuk-/teveellijst)
Creditnota	factuur waarmee de leverancier (een deel van) een eerdere factuur compenseert, omdat een aantal goederen teruggestuurd zijn, geen goede kwaliteit had of een deel van de levering ontbrak
Derving	verlies van geld of goederen als gevolg van beschadiging, breuk of diefstal
Distributiecentrum (dc)	centraal magazijn, bijvoorbeeld van een winkelketen
Elektronische vrachtbrief	vrachtbrief waarbij de informatie over een levering digitaal wordt verstuurd en die ook digitaal kan worden ondertekend
Emballage	verpakkings- of transportmateriaal dat opnieuw gebruikt kan worden
Externe goederenstroom	weg die goederen afleggen naar de winkel
Factuur	rekening van de leverancier die de afnemer moet betalen
Franco levering	de afzender (leverancier) is verantwoordelijk voor de transportkosten
Geldstroom	financiële gevolgen van de goederenstroom
Informatiestroom	stroom van relevante gegevens
Integrale controle	controle waarbij je de totale levering controleert
Interne goederenstroom	weg die goederen binnen de winkel afleggen





Kwalitatieve controle	controle op kwaliteit: je controleert of de goederen van de gewenste kwaliteit zijn en in de juiste staat verkeren
Kwantitatieve controle	controle op aantal: je controleert of het aantal geleverde colli of verpakkingseenheden of dozen klopt
Levering onder rembours	de ontvanger moet de goederen bij aflevering aan de chauffeur betalen
Leverings- en betalingscondities	afspraken tussen de winkel en de leverancier over de wijze waarop de goederen worden afgeleverd, bijvoorbeeld over de verpakking, de levertijd en de betaling
Logistiek	verzameling activiteiten die wordt uitgevoerd bij het begeleiden van de externe en interne goederenstroom
Manco	tekort
Manco-/breuk-/teveellijst	lijst waarop afwijkingen aan de geleverde goederen genoteerd kunnen worden, zoals een manco (tekort), breuk (beschadiging) of teveel (overschot) (zie ook Correctielijst)
Niet-franco levering	levering waarbij de koper verantwoordelijk is voor de transportkosten
Niet-te-leverenlijst (NTL-lijst)	computeruitdraai waarop je kunt zien welke goederen niet geleverd zijn
Ontvangstprocedure	procedure waarin is vastgelegd wat er bij de ontvangst van een levering allemaal moet gebeuren en hoe dat moet gebeuren
Order	opdracht van de afnemer aan de leverancier voor de levering van goederen
Orderbevestiging	bericht waarin de leverancier laat weten dat hij de order heeft ontvangen en welke artikelen wanneer en tegen welke prijs worden geleverd
Pakbon	geleidedocument bij een levering goederen dat wordt gebruikt om de inhoud van de colli te controleren
Reclameren	navraag doen naar een bestelling die (gedeeltelijk) niet is ontvangen, beschadigd of verkeerd geleverd
Registreren	boeken van gegevens, bijvoorbeeld met behulp van een boekhoudprogramma
Retourbon	formulier waarop staat wat er retour wordt gestuurd, hoeveel, aan wie en waarom

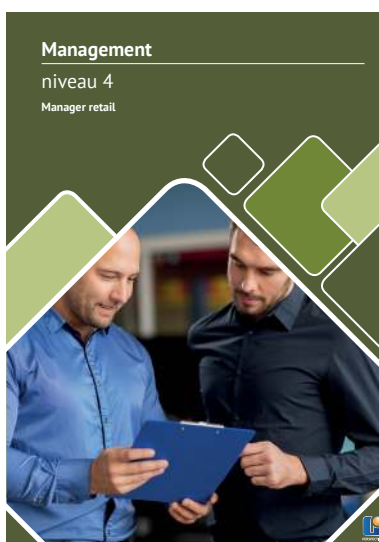
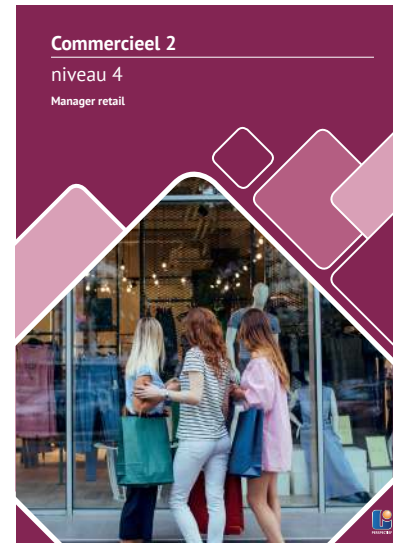




Retouremballagebon	bon waarop staat welke en hoeveel emballage teruggaat naar de leverancier
Retourgoederen	goederen die verkeerd bezorgd zijn of die niet aan de eisen van de winkel voldoen
Retourneren	terugsturen van goederen naar de leverancier
Steekproefcontrole	controle waarbij je maar een deel van de totale levering controleert
Verpakkingseenheid	besteleenheid en/of transporteenheid, zoals een krat, doos of kist die één of meer consumenteneenheden bevat en als één geheel wordt behandeld en verhandeld (zie ook Collo)
Vrachtbrief	geleidedocument bij een levering goederen waarop onder andere staat uit hoeveel colli de levering bestaat, wie de leverancier is en wat de leveringscondities zijn



thema's *Manager retail*



- Indeling in thema's sluit aan bij de examenindeling van ESS.
- Voor één examen gebruik je één thema (boek + leerplatform).
- Overzicht examentermen staat per hoofdstuk in interactieve intro.
- Totaaloverzicht examentermen staat in wegwijzer voor docent.
- Wij volgen nauwgezet de vernieuwing op het gebied van examens.

persoonlijk contact

Is uw belangstelling gewekt? Wij helpen u graag verder.

Albert Koopstra

06 – 50 43 24 38

akoopstra@ovd.nl

Martin Landsman

06 – 12 53 71 10

mlandsman@ovd.nl

support | 0318 – 64 99 51 | support@ovd.nl

bestellingen | 0318 – 64 99 38 | bestellingen@ovd.nl