

# Nobody's perfect

Door Jan Willem Rustenburg

Laatst had ik een actieve huishoudelijke bui. We kregen vrienden te eten, dus ging ik op een zaterdagmiddag stevig te keer met de stoffer, stofzuiger en poetsdoeken. Ietwat berekenend dacht ik ook wel enige complimenten van mijn vriendin te ontvangen. Maar dát viel tegen! Met een terechtwijzende blik kreeg ik te horen dat ik de oven vergeten was. En dat was nou net het onderdeel dat echt aan de beurt was, zeker als je lasagne wilt maken. Met enige stress in de voorbereiding en een paar goede flessen Rioja Maraqesh werd het gelukkig toch een feestelijke avond.

De service supply chain zit ook vol met goede bedoelingen. Zo vindt de logistiek zich geweldig als je 99 procent servicegraad scoort. De first fix rate is echter nog steeds belabberd, omdat deze vooral beïnvloed wordt door de 1 procent misperformance. De repair shops vinden zichzelf ook geweldig, omdat ze super lean zijn ingericht en altijd de gewenste TAT (turn around time) realiseren. De klanten klagen steen en been, omdat ze repair shops de flexibiliteit hebben van een baksteen.

Synchronisatie van supply chain-belangen is vaak ver te zoeken. De vergaande centralisatie van activiteiten heeft hier sterk mee te maken. Bedrijfsonderdelen verliezen daardoor het gevoel voor het ultieme service product: een geweldige uptime tegen de laagst mogelijk total cost of ownership.

Nu kun je hele incentive-structuren omgooien, of andere radicale maatregelen nemen, maar dat duurt erg lang. De oplossing kan morgen beginnen. Laat iedere bedrijfsfunctie zich bewust worden van de keteneffecten van haar misperformance. Niemand zal moeilijk doen over de 99 procent orderregels die direct uit voorraad worden geleverd. Het gaat erom hoe je omgaat met de 1 procent misperformance. Als vervolgens alle schakels in de keten bij elkaar komen, en elkaars kwetsbaarheid durven te delen, dan ontstaan vanzelf creatieve oplossingen. En dat maakt een bedrijf mijns inziens werkelijk best in class.

Of mijn huishoudelijke belangen ooit nog gesynchroniseerd worden, laat ik voor nu maar even in het midden. Zakelijk en privé moet je toch een beetje scheiden. Rest mij u een goed uiteinde en een prachtig en gezond 2009 te wensen!



dr. ir. Jan Willem Rustenburg is partner bij Gordian Logistic Experts [www.gordian.nl](http://www.gordian.nl)

## 'NEDERLAND IS LOGISTIEK' Imagocampagne

► Tijdens de 25e uitreiking van de Nederlandse Logistiek Prijs van de vereniging Logistiek management heeft minister Camiel Eurlings de aftrap gegeven voor het imago-offensief 'Logistiek, de kunst van het slim organiseren'. Deze campagne is een initiatief van de Commissie Van Laarhoven en het Platform Kennisakkoord Logistiek.

'Nederland is als klein land groot geworden door logistieke denkkraft', sprak Peter van der Meij als voorzitter van de stichting 'Nederland is Logistiek'. Logistiek vormt een hoogwaardige vorm van dienstverlening die draait om intelligente systemen en slimme oplossingen. Toch is er te weinig animo voor logistieke studies en wordt het werk ondergewaardeerd. Door logistiek actief te positioneren als de kunst van het slim organiseren, wil de stichting meer oog en waardering creëren voor de betekenis van logistiek in onze samenleving. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat ondersteunt het initiatief financieel.



## VERENIGINGSAGENDA

### 11 FEBRUARI

**Logistiek Manager van het Jaar 2008**  
Van Nelle Ontwerpfabriek, Rotterdam  
Organisatie: Stichting Logistiek Manager van het Jaar  
[www.logistiekmanagervanhetjaar.nl](http://www.logistiekmanagervanhetjaar.nl)

### 11-13 FEBRUARI

**SAP Logistics and Supply Chain Management**  
Nice, Frankrijk  
Organisatie: SAP en SAP Insider  
[www.sapscom2009.com](http://www.sapscom2009.com)

### 16-17 APRIL

**VNSG Congres 2009**  
MECC, Maastricht  
Organisatie: VNSG  
[www.vnsgcongres.nl](http://www.vnsgcongres.nl)