



Sarphati[®]

RETAIL

GOEDERENSTROOM

Manager retail en Ondernemer retail (4)

Theorie | editie 2021 | ESS-examen: Goederenstroom

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): Jip Kruis, auteursteam Rubus Opleidingspartners B.V.

Eindredactie: Saskia Sjollema, Linda Kleverlaan | Fundamenteaal

Titel: Goederenstroom

ISBN: 978 94 6397 124 9

1e druk/ 1e oplage

© Boom beroepsonderwijs 2021

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Inleiding	6
Kerntaken en werkprocessen	7
Hoofdstuk 1 Goederenontvangst	9
1.1 Goederenstroom	10
1.2 Aandachtspunten bij de goederenontvangst	17
1.3 Goederencontrole	24
1.4 Geleidedocumenten	30
1.5 Verpakkingen en emballage	38
1.6 Retourneren en reclameren	42
1.7 Samenvatting	47
1.8 Begrippen	49
Hoofdstuk 2 Goederenopslag	51
2.1 Magazijnen	52
2.2 Het distributiecentrum	58
2.3 Plaatsing in het magazijn	63
2.4 Opslagmiddelen	70
2.5 Behandeling van goederen	74
2.6 Aandachtspunten bij goederenopslag	81
2.7 Fifo- en lifo-systeem	85
2.8 Transport- en hulpmiddelen	87
2.9 Samenvatting	94
2.10 Begrippen	96
Hoofdstuk 3 Voorraad	99
3.1 Soorten voorraad en voorraadniveaus	100
3.2 Voorraad inventariseren	109
3.3 Resultaten inventarisatie	116
3.4 Gemiddelde voorraad	122
3.5 Waarde van de voorraad bepalen	131
3.6 Inkoopwaarde van de omzet	137
3.7 Samenvatting	146
3.8 Begrippen	148

Hoofdstuk 4	Voorraadbeheer	151
4.1	Kosten van de voorraad	152
4.2	Voorraad bij- en afboeken	159
4.3	Kengetallen voorraadbeheer	163
4.4	Bestellen	175
4.5	Optimale bestelgrootte	185
4.6	Bestelmethoden	193
4.7	Bestelpunt	196
4.8	Servicegraad	204
4.9	Samenvatting	207
4.10	Begrippen	210
Hoofdstuk 5	Online en offline	213
5.1	Informatiesystemen	214
5.2	Geautomatiseerde voorraadadministratie	219
5.3	Bestelsystemen	224
5.4	Goederen verzamelen	227
5.5	Goederen verzendklaar maken	232
5.6	Aandachtspunten bij online bestellingen	236
5.7	Online verkopen vanuit andermans magazijn	243
5.8	Samenvatting	245
5.9	Begrippen	247
Hoofdstuk 6	Derving	249
6.1	Derving	250
6.2	Waar kan derving plaatsvinden?	258
6.3	Gevolgen van derving	261
6.4	Dervingsbestrijdingsplan	263
6.5	Huisregels en procedures	275
6.6	Diefstal voorkomen	279
6.7	Beveiliging, inbraak- en overvalpreventie	286
6.8	Andere vormen van criminaliteit	293
6.9	Samenvatting	297
6.10	Begrippen	299
Hoofdstuk 7	Risico's en verzorgde winkel	301
7.1	Risico's op de werkvloer	302
7.2	RI&E en het voorkomen van calamiteiten	310
7.3	Handelen bij risicosituaties en ongevallen	319
7.4	Brandpreventie	321
7.5	Brand en ontruimen	332
7.6	Schoonmaak en onderhoud	339
7.7	Afval scheiden voor hergebruik	347
7.8	HACCP	351
7.9	Samenvatting	355
7.10	Begrippen	359
	Beeldverantwoording	363

Index	364
-------------	-----

INLEIDING

Als je in een winkel werkt, heb je de hele dag te maken met goederen en klanten. In hoofdstuk 1 lees je hoe je goederen ontvangt en waar je daarbij op moet letten. Na ontvangst worden de goederen opgeslagen in het magazijn.

In hoofdstuk 2 lees je over de opslag van goederen. Je slaat goederen op in het magazijn om aan de vraag van de klant te kunnen voldoen. Jij beheert de goederenstroom en de voorraad. Dat betekent dat je eindverantwoordelijk bent voor het goede verloop hiervan. Je verdeelt de taken onder medewerkers, je instrueert ze en eventueel delegeer je (een deel van) jouw taken. Je controleert vervolgens de werkzaamheden die de medewerkers hebben uitgevoerd en waar nodig stuur je ze bij.

Door goed voorraadbeheer kan de klant het artikel kopen dat hij nodig heeft. Maar het zorgt er ook voor dat de winkel niet te veel artikelen op voorraad heeft: dat brengt hoge kosten met zich mee.

In hoofdstuk 3 leer je hoe je de voorraad inventariseert, welke soorten voorraad er zijn en hoe je de gemiddelde voorraad berekent.

In hoofdstuk 4 leer je hoe je een goede voorraadadministratie bijhoudt en hoe je de kosten voor de voorraad zo laag mogelijk houdt.

In hoofdstuk 5 lees je meer over het gebruik van informatiesystemen voor de voorraadadministratie en de invloed van online verkopen op de goederenstroom.

In hoofdstuk 6 lees je meer over derving en hoe je die kunt voorkomen.

In hoofdstuk 7 komen arbeidsomstandigheden, veiligheid en het schoon en netjes houden van de winkel aan bod. Je leert hoe je als leidinggevende zorgt dat werknemers veilig en gezond kunnen werken aan een soepele goederenstroom en optimaal voorraadbeheer.

KERTAKEN EN WERKPROCESSEN

In *Goederenstroom* komen de volgende kerntaken en werkprocessen aan de orde.

Manager retail:

B1-K1 Beheert goederenstroom en voorraad.

Werkprocessen bij kerntaak B1-K1

B1-K1-W1 Beheert goederenontvangst en -opslag. Hfst. 1, 2, en 7

B1-K1-W3 Bewaakt de voorraad en bestelt. Hfst. 3, 4, 5 en 6

Ondernemer retail:

B1-K4 Geeft operationeel leiding aan de retailonderneming.

B1-K5 Voert operationele activiteiten in de retail uit.

Werkprocessen bij kerntaak B1-K4

B1-K4-W4 Beheert de goederenstroom van de onderneming. Hfst. 1, 2, 7

B1-K4-W5 Bewaakt de voorraad en bestelt. Hfst. 3, 4, 5 en 6

Werkproces bij kerntaak B1-K5

B1-K5-W7 Verwerkt (online) bestellingen en retouren. Hfst. 5

In dit boek komen voor de manager en de ondernemer ook werkprocesoverstijgende onderwerpen aan de orde.



HOOFDSTUK 1

GOEDERENONTVANGST

De goederen in de winkel kunnen overal vandaan komen. Bananen komen bijvoorbeeld van een bananenplantage in Ecuador. De appels die ernaast liggen, komen misschien van een kweker in de buurt die de appels zelf naar de winkel heeft gebracht.

Sommige winkels, zoals supermarkten, krijgen dagelijkse leveringen vanuit een groot distributiecentrum van het eigen bedrijf met alle verschillende producten die ze verkopen. Andere winkels krijgen hun producten rechtstreeks van de fabrikanten. Zij hebben steeds vrachtwagens van verschillende leveranciers voor of achter de winkel staan.

Als er een vrachtwagen met goederen bij de winkel of het magazijn staat, moet er iemand zijn om de goederen in ontvangst te nemen.

Wanneer de goederen zijn uitgeladen en gecontroleerd, gaan ze direct naar de winkel of sla je ze op in het magazijn.

Je moet controleren of alles aanwezig is en zorgen dat de voorraadadministratie in orde is.

Opdracht 1 Openingsopdracht bij dit hoofdstuk

Het lossen (uitladen) van een vrachtwagen duurt soms wel een paar uur. In het filmpje zie je hoe je dat met een ploeg medewerkers kunt aanpakken.



Bekijk het filmpje.

- a. Hoeveel mensen denk jij dat er nodig zijn om een vrachtwagen te lossen?
- b. Als je leiding geeft aan het lossen, hoe zou je dat dan aanpakken
- c. Vind je twee uur voor het lossen van een grote vrachtwagen veel of weinig tijd?
- d. Welke problemen voorzie je als de vrachtwagen op straat staat?

1.1 Goederenstroom

Voordat een artikel de winkel bereikt, heeft het artikel al een hele weg buiten de winkel afgelegd. Je noemt het verplaatsen van goederen de goederenstroom. Deze goederenstroom begint op het moment dat er een bestelling wordt geplaatst bij de leverancier. Degene die de bestelling plaatst, zet de goederenstroom in gang.

Inkopen en bestellen van goederen

In veel winkels ben jij eindverantwoordelijk voor de bestellingen. Je signaleert bijvoorbeeld dat goederen zijn uitverkocht of dat er extra goederen voor een bepaalde actie nodig zijn. Ook als winkels gebruikmaken van automatische bestelsystemen, moet je de bestellingen in de gaten houden en zorgen dat je weet wanneer de bestelling wordt geleverd.

Het plaatsen van bestellingen kan op vaste momenten, bijvoorbeeld elke dinsdag en vrijdag. Het kan ook zijn dat je die bestellingen plaatst op wisselende momenten, bijvoorbeeld omdat niet elke week een bestelling nodig is. Ook kan er tussentijds een extra bestelling zijn, omdat een artikel beter verkoopt dan verwacht.

Veel grootwinkelbedrijven, zoals Albert Heijn, hebben een afdeling inkoop die overeenkomsten afsluit met leveranciers. Inkopers zijn gespecialiseerd in het inkopen en onderhandelen over gunstige leveringsvoorwaarden. Die voorwaarden hebben te maken met:

- de kwaliteit
- de prijs
- het transport
- de transportkosten
- de levertijd
- de leveringscondities
- de betalingscondities
- de verpakking
- de verpakkingseenheden
- de hoeveelheid

Bij ondernemingen in de retail is het vaak de ondernemer of manager die de inkopen regelt als er geen aparte afdeling inkoop is. Zij maken afspraken voor het inkopen van goederen. Komt het tot een deal, dan is er een **inkoopovereenkomst** voor het leveren van bepaalde goederen tegen bepaalde voorwaarden voor een afgesproken prijs. Dit noem je ook wel een overeenkomst van koop en verkoop. Vaak sluiten inkopers raamovereenkomsten.

Een **raamovereenkomst** is een afspraak met een leverancier om goederen tegen een afgesproken prijs te leveren gedurende een bepaalde periode. Een raamovereenkomst is nog niet de bestelling van de goederen, maar een afspraak die garandeert dat de goederen geleverd kunnen worden op het moment dat ze nodig zijn. De goederen worden dan 'op afroep' geleverd op het moment dat de winkelier ze nodig heeft. Zo zorgen inkopers ervoor dat ze zelf de goederen zo kort mogelijk in hun eigen magazijn hebben liggen: dat scheelt in de kosten voor opslag.

Is er een verschil tussen bestellen en inkopen? Vaak worden deze woorden door elkaar gebruikt. Er zijn wel een paar verschillen:

- Bij inkopen onderhandel je meestal over de voorwaarden waaronder je de goederen koopt. Voor de inkoper is het maken van de afspraken belangrijk. Een inkoper houdt zich bezig met nieuwe producten en nieuwe leveranciers.
- Bij bestellen sluit je aan bij de voorwaarden van de leverancier of de inkoopovereenkomst die is gesloten. Voor het bestellen is vooral de hoeveelheid en het moment van leveren belangrijk. Het plaatsen van een bestelling is meestal een herhalingsaankoop bij een bestaande leverancier van een product uit het assortiment. Ook het 'afroepen' van goederen voor een filiaal van een grootwinkelbedrijf noem je meestal bestellen.

In de administratie merk je weinig van de verschillen tussen bestellen en inkopen. Voor de producten die je koopt, ontvang je een inkoopfactuur of *invoice* die je moet betalen. Ook gebruik je voor de kosten van de ingekochte handelsgoederen het begrip inkoopwaarde van de omzet.

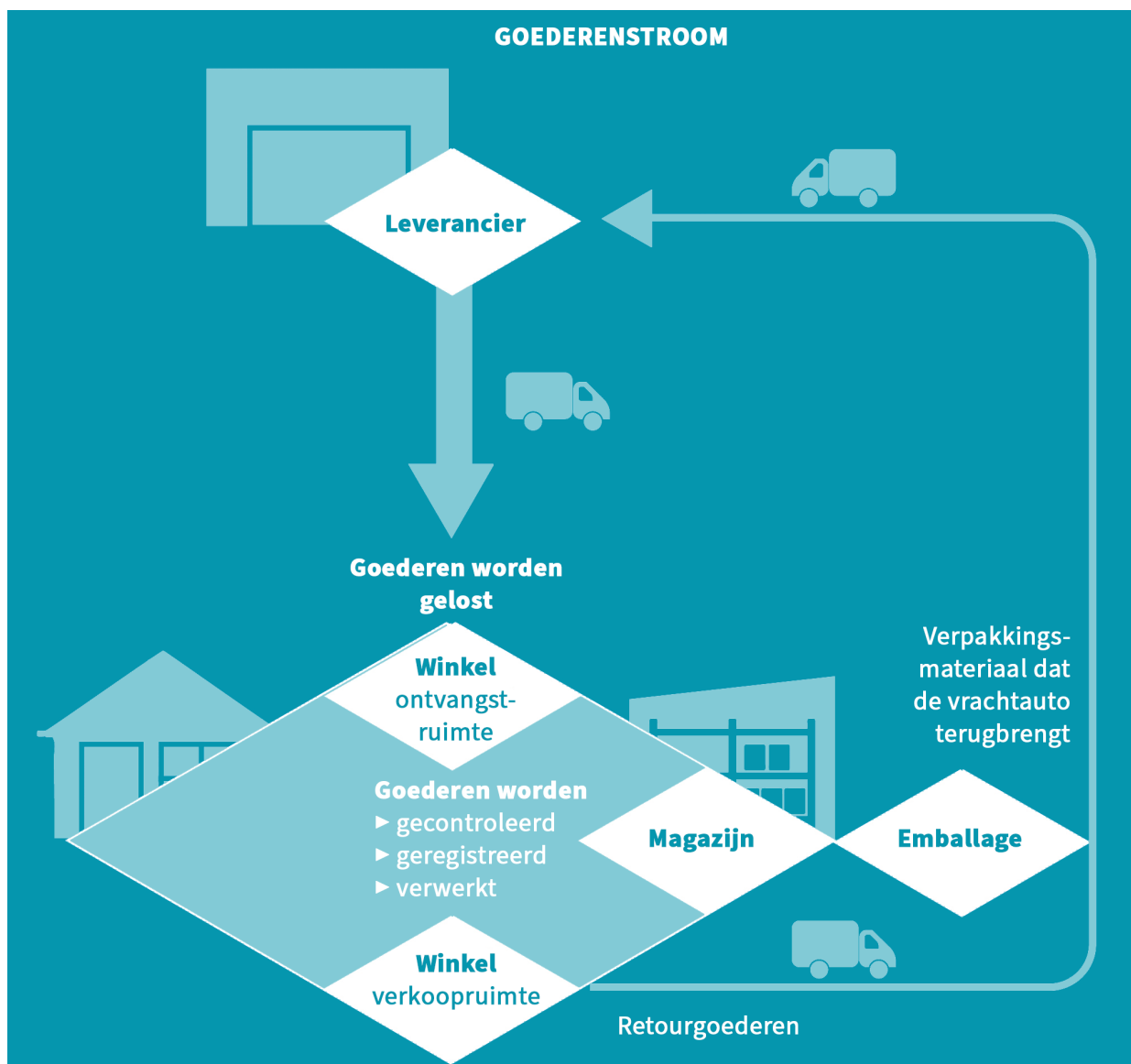
Externe goederenstroom

Logistiek is het plannen, organiseren, besturen en uitvoeren van de goederenstroom en het beheren van de voorraden.

Voordat een product de winkel bereikt, heeft het al een flinke afstand afgelegd buiten de winkel of het magazijn. Dit noem je de **externe goederenstroom**. Het woord extern betekent hier 'buiten'. Het vervoer was buiten je eigen winkel of magazijn.



Externe goederenstroom



De meeste winkeliers zijn onderdeel van het midden- en kleinbedrijf (MKB). Dat zijn ondernemingen met minder dan 250 werknemers. Ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf sluiten zich vaak aan bij een inkooporganisatie of werken samen met een groothandel. Door collectief inkopen kun je gunstiger leveringsvoorwaarden afdwingen. Die inkooporganisatie of groothandel koopt dan de goederen voor diverse ondernemers in zodat ze een voorraad hebben voor bestellingen die winkeliers plaatsen. De ondernemers bestellen het dan bij die organisatie.

In het schema zie je hoe de inkoopafdeling van een grootwinkelbedrijf de voorraad samenstelt.



Een ondernemer kan ook rechtstreeks bij de leverancier of fabrikant inkopen. De leverancier verzamelt dan de bestellingen van de verschillende winkels. Hij zorgt vervolgens dat de goederen bij de verschillende winkels worden afgeleverd. De leverancier doet dat met eigen vrachtwagens of huurt een transportbedrijf in om het vervoer te regelen en uit te voeren.

CB (Centraal Boekhuis) is van oorsprong het gezamenlijke opslag- en distributiecentrum van boekhandelaren en uitgevers. Meer dan 1.000 uitgevers en 1.500 boekverkopers werken samen om de fysieke boeken en e-books bij de klanten te krijgen. Sinds een aantal jaren verzorgt CB ook de logistiek in de zorg en modebranche.

In de grote magazijnen in Culemborg liggen tienduizenden boeken, zorgproducten en modeartikelen op voorraad. Boekverkopers met een fysieke winkel bestellen hun boeken dan ook meestal bij CB en niet rechtstreeks bij al die verschillende uitgevers.

Als de vervoerder de goederen heeft afgeleverd bij de winkel of het magazijn, is dat het einde van de externe goederenstroom.

Interne goederenstroom

De **interne goederenstroom** is de weg die de goederen afleggen nadat ze bij de winkel of het magazijn zijn afgeleverd. Deze goederenstroom is vaak de verantwoordelijkheid van jou en je collega's. Dit begint bij het lossen van de goederen en loopt tot het moment dat de klant de artikelen koopt.

Behalve het verplaatsen van de goederen naar de juiste plek in de winkel of het magazijn, moet je de wijzigingen in de voorraad ook administratief bijhouden. Op die manier weet je altijd hoeveel goederen er beschikbaar zijn voor de verkoop en waar ze liggen.

Welke verplaatsingen van goederen er zijn en hoe je dat vastlegt in de voorraadadministratie is afhankelijk van de winkel waar je werkt. De volgende activiteiten kunnen onderdeel zijn van het interne transport in een bedrijf:

- goederen lossen uit de vrachtwagen
- goederen in de ontvangstruimte plaatsen
- goederen uit de verpakking halen en de verpakking afvoeren
- goederen opslaan in het magazijn
- goederen die door klanten zijn besteld in de webshop apart opslaan
- goederen verkoopklaar maken en presenteren in de winkel
- goederen verkopen en overdragen aan de klant
- goederen verzendklaar maken en goederen verzenden die via de post of pakketdienst naar de klant gaan
- goederen of verpakkingen verzenden die retour gaan naar de leverancier

De administratieve taken die daarbij horen zijn:

- binnengekomen goederen registreren
- locatie bijhouden waar de goederen zijn opgeslagen
- verandering van de locatie waar de goederen zijn opgeslagen vastleggen, bijvoorbeeld als ze van het magazijn naar de winkel gaan
- verkopen en retouren registreren

Robin is verantwoordelijk voor de bestellingen van de artikelgroep e-bikes in een fietsenwinkel. Aan het begin van het jaar heeft hij een raamovereenkomst gesloten met een leverancier van e-bikes. Daarin staat dat hij een bepaalde hoeveelheid per maand afneemt, maar op afroep laat weten welke varianten hij bestelt. Hij bestelt de e-bikes op het moment dat er een koopovereenkomst met een klant is. De verkoper spreekt met de klant een leverdatum af die drie werkdagen later is. Die tijd is nodig om:

- De bestelling te plaatsen, de leverancier de tijd te geven om de juiste e-bike klaar te zetten voor verzending en te verzenden: de externe goederenstroom.
- De ontvangst van de e-bike door de fietsenwinkel, het afmonteren van de e-bike en het klaarmaken voor de levering aan de klant: de interne goederenstroom.

Het kan zijn dat er spoedgoederen binnenkomen. Deze hebben voorrang op de rest van de goederen. Het zijn bijvoorbeeld goederen die zijn besteld door een vaste klant. Deze moeten als eerste worden gelost, gecontroleerd en in de winkel worden gezet. Als eindverantwoordelijke beslis je welke goederen de medewerkers als eerste moeten verwerken.

Opdracht 2 Intern en extern transport

a. Vul het ontbrekende woord in.

_____ transport is het vervoer buiten de eigen winkel of het eigen magazijn.

b. Kies het juiste antwoord.

Als manager of ondernemer heb je het meest te maken met de **interne** / **externe** goederenstroom, de stroom binnen de eigen winkelorganisatie, in de winkel of het magazijn. Je hebt alleen met **intern** / **extern** transport te maken bij leveringen en de ontvangst van goederen met **intern** / **extern** transport.

c. In de theorie staat een opsomming van activiteiten die onderdeel kunnen zijn van de interne goederenstroom.

Welke vier onderdelen komen in een kleine fysieke winkel waarschijnlijk **niet** voor?

- ☐ Goederen lossen uit de vrachtwagen.
- ☐ Goederen in de ontvangstruimte plaatsen.
- ☐ Goederen uit de transportverpakking halen en de verpakking afvoeren.
- ☐ Goederen opslaan in het magazijn.
- ☐ Goederen die door klanten in de webwinkel zijn besteld apart opslaan.
- ☐ Goederen verkoopklaar maken en presenteren in de winkel.
- ☐ Goederen verkopen en overdragen aan de klant.
- ☐ Goederen verzendklaar maken en goederen verzenden die via de post of pakketdienst naar de klant gaan.
- ☐ Goederen of verpakkingen verzenden die retour gaan naar de leverancier.

Opdracht 3 Overeenkomsten

a. Noem drie punten uit de voorwaarden waarover inkopers onderhandelen.

b. Waarom is een inkoopovereenkomst belangrijk?
