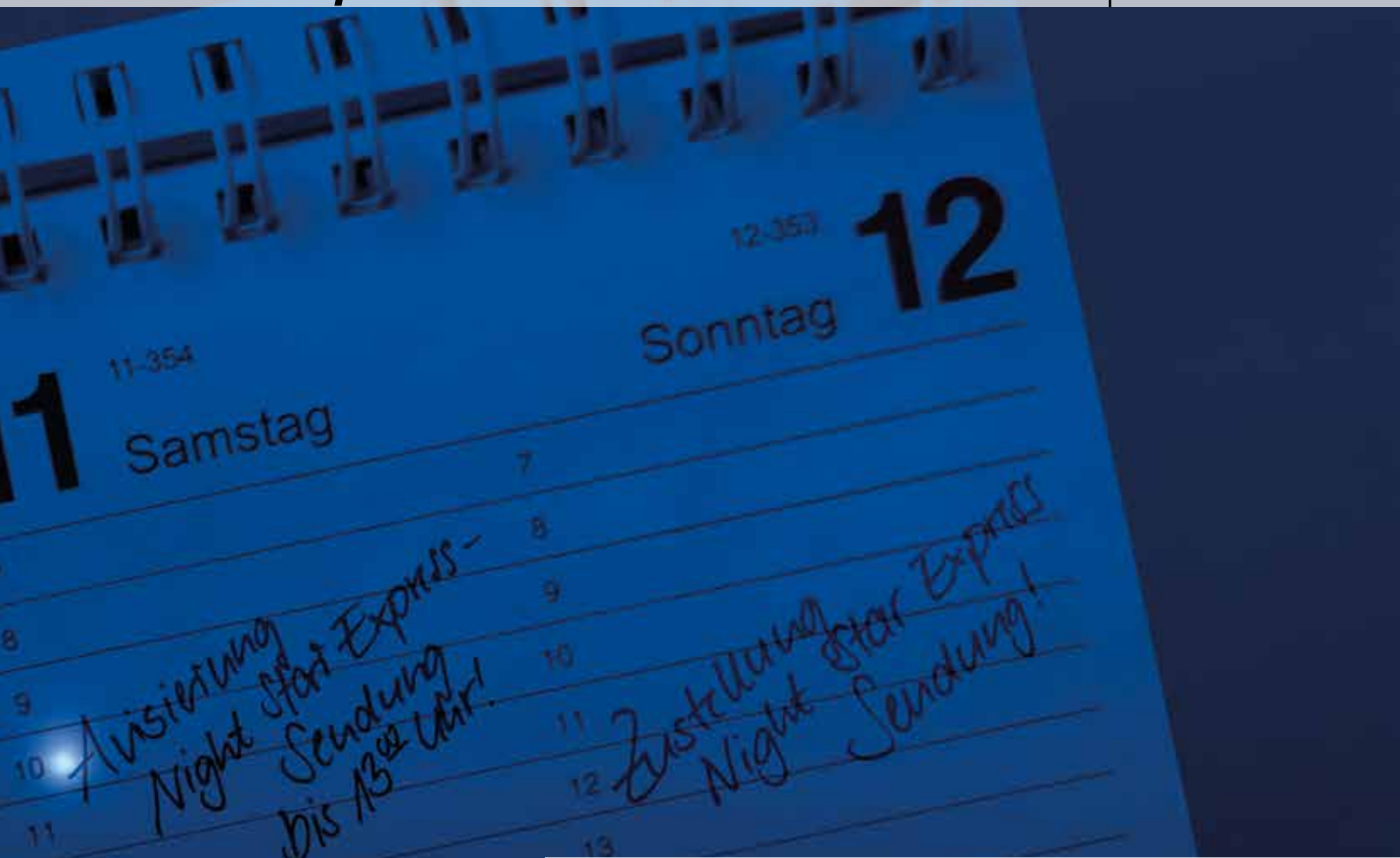


# nightstar express



Night Star Express

Klantenmagazine  
2/2016



DE ZESDAAGSE WERKWEEK  
ZATERDAGS AFHALEN NU OOK MOGELIJK



## WIJ REGELEN UW KWALITEITS- EN MILIEU-PROCESSEN



Niet alleen dit: Maar wij regelen zelfs meerdere processen! Dat hoort uiteindelijk met de beleving van uw klanten 's ochtends voor 08.00 uur tot onze core-business. En deze processen zijn uiteraard conform aan de nieuwste kwaliteitsmanagement-norm ISO 9001:2015 aangezien in dit jaar de hercertificering gepland staat.

Het beste aan onze processen is echter dat zij steeds minder broeikasgasemissies veroorzaken.

Onze CO<sub>2</sub>-footprint is in het afgelopen jaar opnieuw gedaald, en wel met 10%. Wij nemen daarmee onze verantwoordelijkheid voor het milieu en werken er continu aan deze verder te reduceren.

Uitgebreide informatie hierover vindt u op pagina 3. Ons redactieteam heeft daarnaast nog een aantal interessante nieuwtjes voor u voorbereid.

Hartelijke groeten,  
Ihr Matthias Hohmann

## 10% MINDER IETS OM TROTS OP TE ZIJN!

Een min is goed? In dit geval wel. Ondanks dat Night Star Express in 2015 meer zendingen en dus ook meer gewicht heeft vervoerd, hebben wij in vergelijking met het jaar ervoor met 0,265 kg CO<sub>2</sub> per getransporteerde kilogram duidelijk minder broeikasgassen in de atmosfeer afgegeven. Daar zijn wij bijzonder blij mee, want daarmee reduceren wij al 5 jaar op rij onze CO<sub>2</sub>-footprint.

De belangrijkste oorzaken van deze opnieuw sterke daling van de CO<sub>2</sub> emissies ligt in de continue modernisering van onze voertuigvloot en een regelmatige route-optimalisatie. Ondertussen rijden rond 80% van alle voertuigen rond met de Euro-5 of Euro-6 norm. Daarnaast worden de afleverroutes regelmatig tegen het licht gehouden met als doel de CO<sub>2</sub>-uitstoot verder te reduceren. Hierbij helpt een GPS-gestuurde routeplanning met als doelstelling zo weinig mogelijk kilometers af te leggen. Middels trainingen op het gebied van milieu en omgang met beschikbare bronnen worden medewerkers geschoold en, daar waar mogelijk, worden alternatieve energiebronnen gebruikt.



## ONTBIJT VAN DE RADIO LOKALE ZENDER "ANTENNE UNNA" VERZORGT DE WELKOMSTTRAKTATIE



Andrea Picker, die sinds 1 april in dienst is gekomen op het hoofdkantoor, heeft iets bijzonders bedacht om haar start bij de onderneming te vieren. Ze heeft namelijk meegedaan met de wekelijkse 2e ontbijt-actie van de lokale radiozender "Antenne Unna". En het is gelukt.

Op 20 april konden alle collega's zich tegoed doen aan een omvangrijk ontbijtbuffet. Vervolgens zijn zij samen met radiopresentatrice Jacqueline Kindling live in de uitzending gegaan.

## IMPRESSUM

62ste editie – nr. 2/2016  
**Oplage:** 4.700 exemplaren  
**Talen:** Duits, Engels, Nederlands

**Uitgever:**  
Night Star Express GmbH Logistik, Unna

**Hoofdredactie:**  
Christine Kuhlmann, systeemcentrale Unna  
(christine.kuhlmann@night-star-express.de)  
Heinrich-Hertz-Straße 1, 59423 Unna, Duitsland  
**Tel.:** +49 (0)2303 98688-0, **Fax:** +49 (0)2303 98688-67

**Redactionele adviescommissie:**  
Kirstine Willenborg, Hellmann Worldwide Logistics  
Carolin Heinrichs, Zufall Logistics Group  
Benjamin Mäbe, Night Star Express Vertrieb, Spedition Gertner GmbH  
Marcel Tüscher, Night Star Express Schweiz AG  
Josef Schöllhuber, G. Englmayer, Spedition GmbH, Austria  
Wim Mulder en Robert Overgoor, Night Star Express Hellmann B. V.

**Allen te bereiken via:** hoofdredactie  
**Redactie:** Tina Pfeiffer-Dresp, transparent  
(ttransparent@t-online.de), Marienstraße 4, 58642 Iserlohn-Letmathe, Duitsland, www.ttransparent.de  
**Tel.:** +49 (0)2374 50399-11, **Fax:** +49 (0)2374 503380

**Vormgeving:** Y-Design, Michael Franz  
(info@ydesign-online.de), Burchardtstraße 5, 63741 Aschaffenburg, Duitsland,  
**Tel.:** +49 (0)6021 929783, www.ydesign-online.de

**Sluiting van de redactie voor uitgave 3/2016:**  
26. juli 2016  
**Geplande verschijning uitgave 3/2016:**  
WK 39 – september 2016

Bijdragen met vermelding van naam geven niet per se de mening van de redactie weer. Bij de publicatie van lezersbrieven behoudt de redactie zich vanwege beperkte ruimte het recht voor om de brieven in te korten. Bijdragen, brieven en opmerkingen kunnen direct worden opgestuurd naar Christine Kuhlmann, Night Star Express GmbH Logistik in Unna, Duitsland (adresgegevens: zie boven).

# NU IS DE BAAS AAN DE BEURT

## DIN ISO 9001:2015 - DE NIEUWE LICHTING KWALITEITSAFSPRAKEN

De vijfde uitgave van de kwaliteitsmanagementnorm ISO 9001:2015 legt de bedrijfsleiding meer plichten op. En niet alleen die, maar ook klanten worden per direct meer bij de beschouwing van de processen betrokken. Over de verdere vernieuwingen en wat deze voor de actuele hercertificering van Night Star Express betekenen, heeft de redactie van nightstar express met Ulfert Horlitz, de hoogste kwaliteitsmanager op het hoofdkantoor, gesproken.

**Redactie:** Meneer Horlitz, Night Star Express is sinds 2005 met succes volgens de QM-norm 9001 gecertificeerd. Wat zijn de wezenlijke vernieuwingen in de ISO 9001-uitgave van 2015?

**Ulfert Horlitz:** *Alles bij elkaar is de nieuwe norm veel meer procesgeoriënteerd en integreert de klanten meer. Daarnaast moet*

*het kwaliteitsmanagementsysteem nu met de strategische opzet van het bedrijf worden verbonden. De bedrijfsleiding is straks voor de doeltreffendheid en prestatie van het kwaliteitsmanagement-systeem verantwoordelijk.*

*Geheel nieuw is de eis van een systematische omgang met kansen en risico's. Dat is een eerste stap in de richting van risicomanagement.*

*De documentatie treedt daarentegen wat naar de achtergrond, die kan een digitale vorm krijgen, bijvoorbeeld als website. Een papieren kwaliteitshandboek is niet meer verplicht. Vooral kennis wordt in de nieuwe norm als cruciale factor voor succes gezien. Daarvoor moet een passend kennismanagement worden opgebouwd.*

**Redactie:** Dit jaar vindt de hercertificering van Night Star Express plaats. Wat verandert er concreet bij de voorbereiding op de audit?

**Ulfert Horlitz:** *Bij de voorbereiding verandert niet veel, alleen bij de audit zelf. De auditor controleert wel zoals gewoonlijk de documentatie, maar zal duidelijk intensiever 's nachts de processen volgen en beoordelen.*

**Redactie:** De processen in het bedrijf zijn deels zeer speciaal op klantprojecten afgestemd en niet altijd op het gehele transportsysteem overdraagbaar. Is de procesgeoriënteerde vertaling van de norm naar de praktijk in vergelijking met vorige versies daarvoor moeilijker geworden?

**Ulfert Horlitz:** *Nee, integendeel! De eisen van de nieuwe norm bevestigen onze klantgerichte benadering, die we daarom zullen intensiveren. Bovendien waren de medewerkers altijd al de cruciale succesfactor voor ons. De kennis van de collega's systematisch zo inzetten, dat de klant enthousiast is van onze dienstverlening, past precies bij onze bedrijfsfilosofie.*



*Matthias Hohmann, directeur Night Star Express GmbH Logistiek en Ulfert Horlitz, hoogste QM-Manager in de systeemcentrale in Unna*



*Voor een onderdelenlevering per nachtexpress dwars door Duitsland onderweg; Krone-medewerkster Kristin Dierkes, Krone-Marketing, en Manuel Osuna, chauffeur van Night Star Express.*

# RAZENDSNEL TER PLAATSE

## KRISTIN DIERKES VAN KRONE ONDERWEG MET NIGHT STAR EXPRESS

**Voor landbouwmachinefabrikanten zoals Krone is het vanzelfsprekend dat onderdelen laat in de middag besteld worden en de volgende ochtend om 8.00 uur bij de klant zijn. Wat er eigenlijk met een dergelijke bestelling gebeurt, welke weg die aflegt en wat er allemaal bij komt kijken, heeft Kristin Dierkes nieuwsgierig gemaakt. Ze heeft een levering uit eigen huis gedurende de hele nacht begeleid.**

Kristin Dierkes en haar camerateam zijn met een levering per nachtexpress meegereden naar de ca. 500 km verre dealer Marep, 17166 Teterow, Mecklenburg-Vorpommern.

**16:28 uur:** Een opdracht voor een koppel, die voor de BIG Pack 1290 HDP nodig is, komt van dealer Marep bij het Krone-magazijnbeheer binnen. Deze is eerst in het voor Teterow verantwoordelijke regionale magazijn in Dambeck binnengekomen - het onderdeel is daar ook op voorraad. Om te laten zien dat een onderdeel zelfs vanuit het centrale magazijn - van het moment van bestelling tot aan de overdracht aan de klant - 's nachts door het hele land geleverd kan worden, zullen we vanuit Spelle de levering begeleiden.

Krone werkt samen met zeven fabrieken en meer dan 250 dealers, verdeeld over heel Duitsland, zodat onderdelen snel beschikbaar zijn. Dealers zijn experts en voorzien zelf in de belangrijkste onderdelen. Bij onderdelen, die bij de dichtstbijzijnde handelaar niet op voorraad zijn, kan een expressdienst vanuit een regionaal magazijn of het centrale magazijn in Spelle gestuurd worden. Vooral tijdens het seizoen dient het snel te gaan. In zeer dringende gevallen zijn ook dedicated koeriersritten mogelijk, zodat de machine binnen enkele uren - zo snel als mogelijk - weer inzetbaar is. Kortom: Alles wordt uit de kast getrokken.



*Daniel Deventer, Krone-magazijnbeheer, geeft de opdracht voor verzending vrij.*

In dit geval voldoet een nachtzending - de klant wil de volgende ochtend verder persen.

**16:32 uur:** Magazijnbeheermedewerker Daniel Deventer geeft de opdracht vrij. Na deze vrijgave verschijnt de opdracht direct op de scanners van de magazijnmedewerkers. Het vervangonderdeel wordt in een oogwenk gepickt, per scan gedocumenteerd en naar het pakstation getransporteerd, waar het verzendklaar wordt gemaakt.

**16:44 uur:** De koppel is verzendklaar. Nu kan Night Star Express de zending afhalen.



*In een oogwenk wordt het onderdeel verpakt en verzendklaar gemaakt. Alles nog op tijd. Nu kan Night Star Express het pakket meenemen.*



*Nog in Osnabrück. De wagen wordt geladen. Ieder moment kan de reis naar Lehrte beginnen.*

## DAAR GAAN WE

**18:33 uur:** Night Star Express komt bij de Krone-poort aan. De NSE-chauffeur Manuel Osuna laadt de leveringen in en neemt ons pakket voor de rit naar Osnabrück mee. Hier begint de reis - ook wij stappen in de bestelwagen.

Pakketdiensten zijn er legio - echte nachtexpress-aanbieders zijn daarentegen dun gezaaid. Om zeker te zijn dat een bestelling die laat in de middag binnenkomt, de volgende ochtend door het hele land geleverd kan worden, is slimme logistiek nodig. Daarom werkt Krone met de Night Star Express-partner Hellmann in Osnabrück samen.

**19:14 uur:** We komen in Osnabrück aan. Hier worden alle zendingen per deelstaat of ontvanger binnen Duitsland gesorteerd, over de respectievelijke doelgebieden verdeeld en doorgestuurd. Alles lijkt goed georganiseerd, maar je merkt dat het er energiek aan toe gaat, omdat het snel moet.



*Bij Night Star Express in Osnabrück. Hier gaat het er energiek aan toe. Alle zendingen worden voor verder transport naar regio gesorteerd.*

**19:58 uur:** Het pallet met ons onderdeel is gevuld, veilig in folie verpakt en in het laadruim van een nieuwe vrachtauto geladen. Wij begroeten de volgende chauffeur en zetten onze reis richting oosten voort. Ons volgende reisdoel is Lehrte bij Hannover.

**22:15 uur:** Na ongeveer twee uur rijden komen we in Lehrte aan. Bij dit steunpunt wor-

den complete laadeenheden snel overgeladen, om doorlooptijden te verkorten.

**22:30 uur:** Wij zien hoe ons pakket wordt overgeladen en de reis naar de leverancier in Bochow bij Berlijn begint.

**01:40 uur:** Aankomst in Bochow. De goederen worden uitgeladen. De uitleverende Night Star Express-partner scant de zending in. Opnieuw worden de verschillende pakketten over verschillende voertuigen verdeeld - iedere zending naar de juiste bestelroute.

**01:45 uur:** We ontmoeten Gunther Jahnke, die ons vanaf hier op zijn bestelroute door Brandenburg en Mecklenburg-Vorpommern meeneemt - met ons pakket. Een vermoeiende nacht begint. In totaal leveren we 19 bestellingen af voordat we eindelijk bij ons doel Teterow aankomen.

## AANGEKOMEN

**06:32 uur:** Aankomst bij dealer Marep in Teterow. De chauffeur zoekt in een box naar de passende sleutel en opent de poort van het bedrijfsterrein. Het pakket wordt in de depotbox gelegd en de levering wordt per scan, die in de box zit, en een foto gedocumenteerd. Na een lange reis nemen we afscheid van de chauffeur. Terwijl wij wachten



*Aangekomen. Het pakket wordt volgens de regels bij Krone-dealer Marep in de depotbox gelegd.*

tot de dealer de deuren opent, gaat de bestelroute voor hem verder - hij heeft nog zeven bestellingen te gaan.

**07:00 uur:** Michael Toppe, Partsmanager bij Marep, laat ons binnen en neemt het pakket over. Hij controleert de levering en geeft het pakket door aan de werkplaats. Monteur Willy Priepeke installeert het benodigde onderdeel in de BiG Pack 1290 HDP HS.

**07:39 uur:** Voor elkaar: de koppel is geïnstalleerd, de machine is weer inzetbaar en kan nu terug naar de klant.



*Van bestelling tot montage - na één nacht is de koppel bij dealer Marep in Teterow. V.l.n.r.: Dirk Fülster, werkplaatsleider, Kristin Dierkes, Krone-marketing Spare Parts, Michael Toppe, Partsmanager, Willy Priepeke, monteur.*

Conclusie: Om een goede onderdelenservice te kunnen garanderen, moet je over slimme logistiek beschikken en moet overal veel inzet worden getoond. Maar: na slechts één nacht - van het uit het rek halen van het onderdeel, via de verzending per nachtexpress en tot aan de aflevering aan de klant - is de machine weer inzetbaar. Dat betekent: naast de hoge kwaliteit van de onderdelen van een landbouwmachinefabrikant tellen vooral een hoge onderdeelbeschikbaarheid en een snelle en betrouwbare service. Wij hebben respect voor het moeilijke, maar goede werk dat alle betrokkenen deze nacht hebben verricht.



*Willy Priepeke, monteur bij Marep, bouwt de nieuwe koppel in.*



Joachim Zeuch, Projectmanager  
Night Star Express GmbH  
Logistik, Unna

# VOOR IEDEREEN EN IN IEDER WEEKEND

## BEZOEK OP ZONDAG

Sinds een half jaar komt Night Star Express ook op zondag voorbij als gevolg van de introductie van een nieuwe premium-service voor zowel bestaande als potentiële klanten. Het bijzondere hieraan: Onze klanten kunnen het hele jaar door, onafhankelijk van het seizoen, iedere zaterdag als extra vaste verzenddag inplannen. Dringend benodigde zendingen die om uiterlijk 13.00 uur zijn aangemeld bij de betreffende Night Star Express-vestiging, worden zondagochtend voor 08.00 uur afgeleverd bij de ontvangers in Duitsland en de Benelux.

Verantwoordelijk voor deze unieke en door Night Star Express geïntroduceerde premium-service is Joachim Zeuch, Projectmanager bij Night Star Express Logistik GmbH. Hoog tijd voor de redactie van nightstar express om bij hem langs te gaan om navraag te doen:

**Redactie:** Mijnheer Zeuch, wat is het bijzondere aan deze nieuwe Night Star Express-premium-service? En wie maakt hier met name gebruik van en voor waarom?

**Joachim Zeuch:** *Het bijzondere aan deze service is dat wij de zaterdag als extra verzenddag branche-overschrijdend aanbieden. Dus alle verzenders waarbij de goederen uiterlijk op maandagochtend voor 08.00 uur op locatie dienen te zijn. Om op het waarom de antwoorden uit eerste hand te krijgen, adviseer ik om dit direct aan een klant te vragen die al gebruik maakt van deze service. Bijvoorbeeld aan Olaf Giesen, Sales Manager D-A-CH van de firma EUROPART Trading GmbH.*



*Olaf Giesen,  
verkoopleider  
D-A-CH EUROPART  
Trading GmbH*

**Redactie:** Mijnheer Giesen, waarom maakt EUROPART Trading GmbH gebruik van de nieuwe premium-service van Night Star Express?

**Olaf Giesen:** *Voor onze klanten is het economisch gezien van enorm belang dat de uitvaltijden van de vrachtwagens en vooral*

*ook bussen zo gering mogelijk worden gehouden. Daarom worden reparaties en controles vaak ook in het weekend uitgevoerd. Deze nieuwe service van Night Star Express is voor ons de perfecte uitbreiding van onze dienstverlening, om zodoende voor onze klanten een betrouwbare partner te zijn.*

EEN **SUCCESVOLLE**  
TRANSPORTONDERNEMER  
FAMILIEBEDRIJF  
TRANSPORTE TURZER, LEEZEN





De redactie van nightstar express zoekt het hogerop. Want hoog bovenin het noordoosten van Duitsland, slechts een steenworp boven Schwerin, in Leezen, is het familiebedrijf Transporte Turzer gevestigd.

25 april 2016. De zon schijnt. We bellen aan bij het bedrijfskantoor, een lichtgeel geschilderde en een pas afgewerkte bungalow. Elke Turzer opent de deur en begroet ons hartelijk. 'Leuk om jullie te zien. Lusten jullie koffie? Ben, mijn zoon komt zo. Hij is nog even in de overslag en moet nog een paar ritten organiseren.'

Zoals we kunnen zien is de taakverdeling in familiebedrijf Turzer helder geregeld. Ben Turzer is verantwoordelijk voor het operationele gedeelte en moeder Elke heeft de leiding over de binnendienst en wordt daarbij door haar zus Silke ondersteund. En dat werkt al sinds de start van het bedrijf in 2001 prima.

Nog geen vijf minuten later komt Ben Turzer met een mobiele telefoon aan zijn oor het kantoor binnen. Hij is in gesprek met zijn broer Dennis, beroepschauffeur in het bedrijf, om nog een paar laatste afspraken voor een rit te maken. 'Zo, nu over naar jullie,' begroet Ben Turzer ons lachend. 'Nu heb ik tijd, we kunnen beginnen.'

Het begon in 2001. Ben Turzer begon voor zichzelf en reed als vervoerder ritten voor diverse koeriers- en pakketdiensten in het noordoosten van Duitsland. Het succes liet niet lang op zich wachten. Uitbreiding was al na slechts een jaar mogelijk. Het wagenpark werd vergroot, meer chauffeurs aangenomen. Verder maakte het bedrijf naam als vervoerder van laboratoriummon-

sters voor dierenartsen. Intussen zit Ben Turzer alleen nog achter het stuur als het erg druk is. Anders concentreert de 40-jarige zich geheel op de operationele leiding van het groeiende transportbedrijf.

In 2012 merkte Night Star Express-vestiging Hellmann Worldwide Logistics in Hamburg het transportbedrijf Turzer op. Er werd contact gelegd, Ben Turzer en Sandra Dreves, bedrijfsleider Night Star Express Hamburg, gingen om de tafel zitten om een samenwerking te bespreken. Ze werden het snel eens. Transporte Turzer rijdt vanaf Hamburg met de nachtverdeling in postcodegebied 19 naar het noorden tot aan Wismar.

En het succes gaat verder. 'Ons wagenpark bestaat momenteel uit 15 voertuigen,' vertelt Ben Turzer. 'Maar vooral zijn bij ons meer dan 16 tevreden medewerkers in dienst, inclusief chauffeurs met vaste aanstelling. Bovendien werken we nog met twee andere vervoerders samen, waarop ik 100% kan vertrouwen. Op het moment nemen we voor Night Star Express 's nachts tot acht bestelritten dwars door deze grote, landelijke regio waar. Daarbij komen nog de afhaalritten, Hub-ritten naar Hünfeld en diverse dagritten voor de landbouwtechniekbranche.'

In loop der tijd groeide de hoeveelheid zendingen zo sterk, dat de overslagruimte in Hamburg krap werd. Men ging nogmaals



Ben Turzer met zijn moeder Elke Turzer.

om de tafel om te bespreken hoe de nachtelijke afhandeling kon worden geoptimaliseerd.

'Het idee om ons bedrijf in Leezen als sateliet-hub van Night Star Express Hellmann Worldwide Logistics Hamburg in te zetten werd gerealiseerd,' vertelt Ben Turzer verder. 'Sindsdien hebben voeren wij deze taken uit en komen hier elke nacht twee lijndiensten uit Hamburg en een Shuttle uit Hünfeld binnen, wij crossdocken deze zendingen en gaan vanaf 4.30 uur uitleveren. Deze manier van samenwerking is heel bijzonder, want vanaf het begin was er wederzijds respect, veel vertrouwen en tevredenheid bij alle deelnemers, ook door het

gemeenschappelijke doel: het beter op de kaart zetten van de 'first class' nachtdistributie van Night Star Express in de regio. En dat lukt ons ook,' zegt Ben Turzer overtuigd. 'De laatste drieënhalve jaar van onze samenwerking waren al bijzonder goed, de komende jaren worden ook zo. Alle lichten staan op groen!'



JONG EN OUD

# SAMEN OP DE WERKVLOER

## KUNNEN BEIDE VAN ELKAAR PROFITEREN?

Over meerdere leeftijdsgeneraties in het personeelsbestand en hun bijzonderheden is in het verleden al het enige gezegd en geschreven. Vele hebben het inmiddels ook geaccepteerd. De verschillende generaties kijken anders tegen het onderwerp “werken” aan. Voor ondernemingen is het dan ook een vraag hoe om te gaan met de verschillende opvattingen, teneinde het toenemende tekort aan gekwalificeerd personeel tegen te gaan. Daarvoor zijn nieuwe concepten op het gebied van personeelsontwikkeling noodzakelijk.

Het is een enorme opgave om verschillende generaties gezamenlijk onder te brengen, productiviteit te laten stijgen, fluctuatie te laten dalen en voor een constante aanvoer van de beste talenten te zorgen. In het licht van de veranderingen op de arbeidsmarkt is het echter van cruciaal belang voor het bedrijfssucces. Hoe blijven ondernemingen met steeds ouder wordende medewerkers succesvol? Een mogelijk antwoord: Men brengt jong en oud samen om nieuwe ideeën te ontwikkelen. Of er inmiddels leeftijdsgemengde teams zijn gevormd bij Night Star Express aandeelhouder Friedrich Zufall GmbH & Co KG, en in hoeverre zij mogelijkwijze al van elkaar profiteren, heeft de redactie van nightstar express nagevraagd bij hoofd personeelsmanagement Heike Hinze.

**Heike Hinze:** Wij kunnen nog niet zeggen dat wij al systematisch leeftijdsgemengde teams hebben gevormd. Deze mengeling zijn tot op heden eerder het gevolg van toeval of bepaald door competenties. Maar wij bevinden ons momenteel echter in de voorbereidingsfase om dit onderwerp systematisch te gaan inzetten. Daarom hebben wij in 2015 drie verschillende workshops gehouden met vertegenwoordiging uit de hoofdkantoren en vestigingen, opgesplitst in de leeftijdscategorieën 16-34 jaar en 35-67 jaar. Ons ging het er in eerste instantie om, bewust onderverdeeld in deze verschillende groepen, te ervaren hoe zij tegenover de generatievraag op de werkplek staan en hoe hun instelling en aanpak is van het werk. En het was bijzonder spannend de antwoorden in ontvangst te nemen. Er worden weliswaar verschillende waardes benadrukt, maar als een rode draad en onafhankelijk van generatie klinken bepaalde wensen en eisen ten aanzien van de werkplek door. Hieruit kwam naar voren dat de deelnemers van alle workshops vonden dat de volgende thema's als eerste aan bod dienen te komen; Betrekken van alle generaties in de besluitvorming, vergroten van de emotionele en sociale competenties, en Informatie en kennis generatie-overschrijdend verdelen. Daarvoor zijn in augustus nog 3 aanvullende workshops gepland. Maar nu echter in een generatie-overschrijdende bezetting. De workshops worden dan begeleid door een vestigingsmanager of het hoofd Marketing en Communicatie.

Voorafgaand daaraan is echter nog een enquête gepland onder alle nieuwe medewerkers voor een beroepsopleiding die per 1 augustus 2016 bij ons beginnen. Ook de verwachtingen en wensen van de allerjongste generatie worden meegenomen en zijn onderdeel van de workshop.

**Redactie:** Hoe denkt u dat de vervolgstappen er uit zullen zien na afloop van de workshop in de nazomer?

**Heike Hinze:** De uit de workshops voortvloeiende resultaten zullen wij verwerken, maatregelen nemen en in september de resultaten presenteren aan de werkgroep “personeelsontwikkeling”. In deze groep wordt besloten wat en hoe en op welke termijn concreet gerealiseerd dient te worden. Voor mij is hierbij het belangrijkste om binnen de hele onderneming bewustwording omtrent dit thema te creëren, zonder daarbij de illusie te koesteren dat het direct tot ingrijpende veranderingen zal moeten leiden. Want ik ben ervan overtuigd dat jong en oud op de werkplek van elkaar kunnen profiteren. Jonge medewerkers scoren vaak met actuele vakkennis en verfrissende ideeën. De oudere collega's hebben daarentegen de ervaring om projecten succesvol te plannen en te realiseren. In de ideale situatie vullen zij elkaar aan. Binnen de Zufall logistics group richten wij ons daarom op diversiteit in leeftijd, om daarmee het succes ook in de toekomst te garanderen. Zelfs wanneer de samenwerking tussen de verschillende generaties niet altijd even eenvoudig is. Of dit zal lukken hangt af van de tolerantie en waardering naar elkaar. Daartoe dient men het perspectief van de ander als waardevol te zien en niet als “ouderwets” of “te afwijkend” af te doen. Hiervoor is ieders inzet gevraagd.

**Redactie:** Mevrouw Hinze, hartelijk dank voor het gesprek.



# FULL SPEED SPONSORING VANUIT HET HART

## NIGHT STAR EXPRESS ZWITSERLAND ZET ZICH IN

Night Star Express Schweiz AG is een sociaal betrokken partner wanneer het gaat om de ondersteuning van verenigingen, stichtingen en bedrijven die zich inzetten voor sociale projecten. Of het nu gaat om het bevorderen van jong talent of de amateursport, Night Star Express Schweiz AG ondersteunt jonge mensen bij het bereiken van hun sportieve doelen.

### VOETBALSCHOOL OFFENSIEF:

“Voor de jeugd met een sociale achterstand is de sport voor vele van hen van essentieel belang. “Voetbalschool offensief” is zich volledig bewust van deze problematiek en neemt haar verantwoordelijkheid hierin door het gericht integreren en ontwikkelen van jong talent”, aldus een statement van Voetbalschool Offensief.

Wij van Night Star Express in Zwitserland kunnen deze uitspraak alleen maar onderstrepen en vinden deze vorm van het ontwikkelen van talenten van kinderen en jeugd uit financieel benadeelde groepen een belangrijke en duurzame opgave in het belang van deze jeugd. Ieder jaar bieden wij de mogelijkheid voor kinderen uit financieel benadeelde groepen om deel te nemen aan trainingskampen in binnen- en buitenland.

### R&R MOTO TEAM:

Natuurlijk zorgt ook de kick en de snelheid ervoor om de grenzen op te blijven zoeken en hogere doelen te bereiken. Dit heeft ook direct te maken met onze eigen instelling ten aanzien van onze producten en het perfectioneren van onze prestaties naar onze klanten. Daarom ondersteunen wij het R&R Moto Team in de categorie “Superbike Open tot 1000ccm” van de motorracesport op een machine van onze klant Frankonia, de Suzuki-importeur voor Zwitserland. De coureur en mede-eigenaar van het R&R Moto-team, Remo Lehmann, vertelt ons: “Wij waren het afgelopen jaar in staat om wedstrijden te winnen en hebben ons dat voor 2016 ook weer ten doel gesteld. In het eindklassement willen wij aan het eind van het seizoen bij de top 10 horen.”

### VANUIT HET HART

Wij staan open voor nieuwe projecten en zijn blij wanneer wij ons voor iets zinvol kunnen inzetten. Daarbij genieten jonge mensen en sociaal betrokken instituten met realistische doelen en een hoge betrokkenheid onze voorkeur. Want wat is er nu mooier om mensen te helpen, vooruitgang te boeken en successen te vieren.

# DOUANE, EXPERTISE UIT 1 **HAND**

PER 1 MEI 2016 IS DE NIEUWE  
EU-DOUANE-WET IN WERKING GETREDEN



Eind april 2016..de telefoons bij G. Englmayer Zoll & Consulting GmbH staan rood-gloeiend. De nieuwe douanewet – de UZK “Unions-Zoll-Kodex – is per 1 mei 2016 in de gehele EU in werking getreden. 28 landen hebben sinds deze datum een nieuwe eensluidende wet- en regelgeving. Kort voor het in werking treden van deze nieuwe wet hebben zich steeds meer klanten en bedrijven gemeld hebben bij de douane-specialisten van de G. Englmayer-groep.

In de al bijna 160-jarige geschiedenis van G. Englmayer Spedition, oorspronkelijk als opslag en kolenhandel opgericht, heeft het thema douane altijd al een grote betekenis gehad. Al in 1882 volgde binnen de monarchie de toekenning tot “ambtelijk gevolmachtigde douane-agenten”, hetgeen de verdere ontwikkeling van de firma definitief zou beïnvloeden. Waar vroeger en tot recent nog het zwaartepunt van G. Englmayer Zoll & Consulting

GmbH op het heffen van invoerrechten en heffingen ging, ligt heden ten dage de focus op een centrale douane-afwikkeling, speciale douane-vergunningen, preferentiële overeenkomsten, beperkingen en verboden op import en export alsook het advies en installatie van branchoverstijgende douaneprocessen.

Klaus Gasperlmair, manager en prokurist van G. Englmayer Zoll & Consulting GmbH, is inmiddels al 37 jaar binnen de onderneming actief. Als 15 jarig jochie begon hij met de beroepsopleiding tot “Speditjonskaufmann”, echter hij had vanaf het begin al een grote interesse in het douane-onderwerp.

“De eerste grote groei op douanevlak ontstond bij de start van de Express-diensten vanuit Duitsland eind jaren 70 en begin jaren 80”, legt de inmiddels 52-jarige Gasperlmair uit. “De zendingen kwamen rond middernacht per trein aan in Wels, werden vervolgens ’s ochtends vroeg ingeklaard en daarna per Spoor-express doorgestuurd”. Kort daarna werden eigen routes opgezet, voor de belangrijkste dagleverings-gebieden. Hierbij werd gebruik gemaakt van het toen al sterk groeiende partner- en filiaalnetwerk. “Met de toetreding tot de EU in 1995 vond de volgende grote verandering plaats.voltrok zich. Van de ene op de andere dag viel ongeveer 90% van onze douane-afhandelingen weg. Dat was op dat moment een gigantische terugval. Daarentegen werd door de verdere EU-uitbreiding naar het oosten ook de wereldwijde han-



*Altijd up to date: Klaus Gasperlmair brengt zijn douane-team regelmatig op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.*

del steeds sterker, dus douanediensten waren nog steeds nodig. Aanvullend konden wij in die tijd de douane-afhandeling van veel bedrijven overnemen, zodat wij verder konden expanderen.”

Natuurlijk kan dat alleen met betrokken en enthousiast personeel. Op dit moment zijn 28 hooggekwalificeerde medewerkers bezig met de aangeboden dienstverlening, beginnend met de douane-afhandelingen, INTRASTAT\*, seminars over veranderingen op het gebied van douane-afhandelingen tot aan het begeleiden en adviseren van ondernemingen op weg naar de AEO-status.”

#### VERDERE MIJLPALLEN

**2008:** Afsplitsing van de douane-afhandeling in een aparte GmbH ten behoeve van een neutrale en zelfstandige vertegenwoordiging.

**2009:** Het bereiken van de AEO-status als een van de eerste ondernemingen in Oostenrijk in het kader van een pilot-project in samenwerking met het ministerie van economische zaken.

**2012:** Oprichting van de Douane-academie

**2015:** Opening van een kantoor voor douane-afhandeling in Ennshafen.

**2016:** Opening van een kantoor voor douane-afhandelingen in Wolfurt.

\*Intrastat is de statistiek over het goederenverkeer binnen de EU. Hierin is de meldingsplicht opgenomen voor bedrijven die per jaar voor meer dan Euro 750.000 goederenwaarde versturen naar andere EU-lidstaten of binnenkrijgen uit andere lidstaten. Het overschrijden van de rapportage drempel is van toepassing voor ieder handelsbedrijf zowel voor het versturen als ontvangen van goederen binnen de EU-lidstaten.

**MEER INFORMATIE VIA:**  
[WWW.ZOLL-BERATUNG.AT](http://WWW.ZOLL-BERATUNG.AT)  
[WWW.ZOLL-AKADEMIE.AT](http://WWW.ZOLL-AKADEMIE.AT)  
[WWW.ENGLMAYER.AT](http://WWW.ENGLMAYER.AT)

*Klaus Gasperlmair, Manager en prokurist van G. Englmayer Zoll und Consulting GmbH is onderweg naar het Douane-seminar.*



# SINDS **KORT** **IN** BUSINESS

YANMAR EUROPE B.V. KIEST OOK  
VOOR NIGHT STAR EXPRESS

**In Almere bevindt zich de Europese vestiging van Yanmar Europe B.V., onderdeel van het Japanse Yanmar Co. Ltd. Yanmar levert technische oplossingen, producten en diensten op het gebied van dieselmotoren en andere krachttoepassingen. In januari 2016 is Yanmar Europe B.V. gestart met het belevaren van hun dealers in Nederland via Night Star Express. Hoog tijd dus voor de redactie om eens een bezoek te brengen in Almere en in een gesprek met Arnold van der Ploeg, Senior Supervisor Sales Parts Department, meer te weten te komen over Yanmar Europe B.V. en de beweegredenen om te switchen naar Night Star Express Hellmann B.V.**

*Arnold van der Ploeg,  
Senior Supervisor Sales  
Parts Department van  
Yanmar Europe (I) en Dirk  
Roorda, Business  
Relations van Night Star  
Express Hellmann B.V.*



**Redactie:** Meneer van der Ploeg, wat is er voorafgegaan aan de switch naar Night Star Express Hellmann B.V.?

**Arnold van der Ploeg:** Het Japanse bedrijf Yanmar streeft al ruim 100 jaar naar een zo hoog mogelijke kwaliteit en is hierdoor voortdurend bezig, zijn (interne) processen te verbeteren. Dit geldt niet alleen voor de producten die wij maken, maar natuurlijk ook voor onze dienstverlening richting onze klanten. Daarom hebben wij in 2015 een tender uitgeschreven voor de nachtdistributie naar onze 60 dealers in Nederland. Belangrijk criterium hierbij was en is het kunnen blijven voldoen aan de veranderende behoeftes van onze klanten. Dit heeft dan ook bijzonder zwaar meegewogen in het besluitvormingsproces.

**Redactie:** Wat heeft u uiteindelijk doen besluiten om te kiezen voor een samenwerking met Night Star Express Hellmann B.V.?

**Arnold van der Ploeg:** Een optelsom van een flink aantal redenen heeft ertoe geleid dat wij ervoor gekozen hebben, de switch te maken naar Night Star Express Hellmann B.V. Ten eerste de late pickup-tijd van 20.00 uur, wat ons bij 200 orders en zo'n 1.500 orderlijnen per dag veel meer flexibiliteit biedt richting onze klanten. Een ander belangrijk punt is gelegen in het feit dat het Europese netwerk van Night Star Express ons meer mogelijkheden voor de toekomst biedt. Wat bij de besluitvorming zeker ook heeft meegespeeld is de eenvoudige en transparante tariefstructuur en de hieraan gekoppelde financiële consolidatie. Dit vereenvoudigt onze administratieve processen en geeft een beter inzicht in de kosten. Dit gecombineerd met het goed functionerende Tracking systeem van Night Star Express en de beloofde afleverperformance, die ons in de praktijk met een afleverpercentage van 99,7% zeer tevreden stelt.

**Redactie:** Hoe is de overgang verlopen en hoe hebben uw klanten gereageerd?

**Arnold van der Ploeg:** De doelstelling vooraf was dat onze klanten/dealers nagenoeg niets merken van de overgang naar Night Star Express. Door meerdere dealers te betrekken in dit proces hebben wij ook draag-

vlak kunnen creëren en is de overgang nagenoeg geruisloos verlopen. Door een snelle actie heeft zelfs de commerciële buitendienst van Night Star Express in de voorbereidingsfase ondersteund om alle ontvangstadressen in de diverse havengebieden fysiek te bezoeken en de losinstructies en loslocaties vast te leggen.

Met name de pro-activiteit in het geval van onregelmatigheden is vanaf de start sterk verbeterd en dat merken onze klanten natuurlijk ook. Van groot voordeel is naar mijn mening het feit dat wij korte communicatielijnen hebben met de medewerkers van Night Star Express en dat zowel de Customer Service als de planning bij Night Star Express door dezelfde medewerkers verzorgd worden.

**Redactie:** Welke concrete verwachtingen heeft u m.b.t. de toekomstige samenwerking met Night Star Express?

**Arnold van der Ploeg:** De samenwerking verloopt tot nu toe bijzonder goed. Mede door de geboden randvoorwaarden van Night Star Express, zoals bijvoorbeeld de late pickup-tijd van de zendingen wordt het mogelijk, om stapsgewijs de order cutoff-tijd voor onze dealers te verschuiven naar een later tijdstip in de middag. Dit sluit perfect aan op de veranderende vraag in de markt en de behoefte van onze klanten om later te kunnen bestellen en toch nog de volgende ochtend voor 08.00 uur over de onderdelen

te beschikken. Er ligt immers in de meeste gevallen een machine of vaartuin stil wat met veel kosten gepaard gaat. Hierdoor zijn wij in staat ons nog meer te onderscheiden in de markt. Wij zien dan ook vol vertrouwen uit naar een langdurige relatie met Night Star Express Hellmann B.V.

## YANMAR EUROPE B.V. - FACTS & FIGURES

De historie van het bedrijf gaat terug naar het jaar 1912, waarin de oprichter Yamaoka Hatsudoki Kosakusho gestart is met de productie van gasmotoren. In 1933 werd uiteindelijk de eerste kleine horizontale dieselmotor ontworpen, waarna in de loop der jaren 6 wereldwijd opererende Business Units zijn ontstaan: industriële motoren, scheepvaartmotoren, grote dieselmotoren, energiesystemen, agrarische machines en constructiemachines. Inmiddels is het concern in ruim honderd jaar gegroeid tot een bedrijf met 5,7 miljard euro omzet, 15.000 medewerkers en 67 bedrijven die tot de groep behoren.

Bij de vestiging in Almere werken zo'n 140 medewerkers met 24 verschillende nationaliteiten. Vanuit deze vestiging wordt geheel Europa en Afrika bediend. Naast een Spare Parts Warehouse van 6.000 m<sup>2</sup> worden hier ook motoren voor de scheepvaart gebouwd en is er een compleet trainingscentrum op het complex aanwezig.



