



# Rondetafelgesprek

## Centraliseren, standaardiseren en dan pas automatiseren

Op donderdagmiddag 2 juli organiseerden FACET en NEXTdriver een rondetafelgesprek over het inzetten van data in de sector transport en logistiek. Ondernemers uit deze branche gingen, onder leiding van dagvoorzitter Cees Siermann, met elkaar en met vertegenwoordigers van TLN, FACET en NEXTdriver in gesprek.

### Aanwezigen:

Cees Siermann (dagvoorzitter, VDCP), Juliette van Neerijnen (Coördinator Digitale Innovatie Transport en Logistiek Nederland), Marcel Tuijtel (Financieel directeur Maat Transport), Walter Ferreira (Management Director K-tainer Leasing & Trading), Piet Koolwijk (Directeur Koolwijk Polsbroek B.V.), Leo Poot (Director Slavenburg & Huyser), Michiel van Herk (CFO Voerman International), Arjan de Bie (Eigenaar Avodah Consultancy), Wim Nienhuis (NEXTdriver), Jasper Pauwelussen (CTO NEXTdriver), Thomas Boeren (Accountant FACET Audit), Cor van Marle (Partner en eindverantwoordelijke FACET Audit), Boris ter Haak (Junior Sales NEXTDriver), Lida Hoebeke (Rijken & Jaarsma, notuliste).

## Kort welkom door Cor van Marle

Cor van Marle heet namens FACET alle aanwezigen van harte welkom. 'Ons credo is al jaren: FACET laat ondernemers beter ondernemen. Wij werken daarom niet op de traditionele manier, maar kijken veel liever samen met ondernemers naar hun verdienmodellen, we stellen tussentijdse scenario's op en analyseren modellen. Zo ondersteunen wij onze klanten. Dat geldt ook voor deze rondetafelbespreking. Want wat is nu logischer om in Rotterdam, een stad die bol staat van allerlei logistieke activiteiten, met elkaar te kijken welke ontwikkelingen daar spelen?'



## Juliette van Neerijnen, TLN

'Er speelt enorm veel binnen de sector transport en logistiek. Dat heeft niet alleen met technologie te maken, maar ook met allerlei maatschappelijke veranderingen. Zo wordt bijvoorbeeld de consument steeds veeleisender. Hij wil weten wat de herkomst van een product is, hoe duurzaam het gefabriceerd of vervoerd is, etc. Ook de opkomst van e-commerce en andere nieuwe technologieën

zijn van invloed op de sector. Een goed voorbeeld is Internet of Things, een sterke technologie voor predicted maintenance, temperatuurcontrole in de supply chain, track & trace, etc. We zien dan ook bij steeds meer bedrijven allerlei toepassingen die steeds breder worden ingezet.

## Enquête

TLN hield vorig jaar een enquête onder 600 respondenten naar de vraag: Wat doen jullie met data? Daaruit bleek dat 70% van de respondenten data verzamelt, maar dat lang niet iedereen weet waarom ze dat doen. Van die 70% gaf 92% aan dat data hen geholpen had om de processen binnen hun onderneming te verbeteren en inzicht te geven in hun rendement. Ook gaf die groep aan dat data het rendement van hun organisatie heeft verbeterd. Dat zijn dus positieve berichten.

We vroegen de respondenten ook welke ontwikkelingen in de nabije toekomst volgens hen een rol gaan spelen. De respondenten noemden onder meer ECMR, maar ook de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie. Zet die trend zich door, dan zijn de mogelijkheden eindeloos.

Uit deze enquête bleek overigens ook dat het op elkaar laten aansluiten van de diverse systemen als het grootste struikelblok wordt gezien. Op de tweede plaats staat change management, oftewel op welke manier krijg je de mensen binnen je eigen organisatie mee in deze ontwikkelingen. Verrassend genoeg staan de kosten die hiermee zijn gemoeid, op een derde plaats.'

## Andere ontwikkelingen die TLN signaleert, zijn:

- De opkomst van disruptieve platforms zoals Amazon en Alibaba gaan zorgen voor kortere ketens;

- Transparantie in de keten biedt mogelijkheden om te komen tot slimmere modaliteiten, omdat data zowel verticaal als horizontaal wordt gedeeld;
- Verschillende sectorbrede ontwikkelingen:
  - o Argonaut is bezig om wereldwijd verbindingen te maken met overheden, hubs en logistieke dienstverleners om zo te komen tot een slimmere en snellere goederenafhandeling op de luchthaven.
  - o TLN ontwikkelt met Portbase een visie om in de Rotterdamse haven dynamisch te gaan plannen. Dat betekent dat alle partijen die havenactiviteiten uitvoeren, denk aan terminals, rederijen of de douane, niet alleen met elkaar moeten gaan samenwerken, maar ook hun data moeten delen. Het vertrouwen dat goed met deze gegevens wordt omgegaan, zal daarin centraal staan.
- Ontwikkelingen zoals smart mobility en talking logistics;
- Het delen van data van lokale overheden, onder andere over milieuzones en lokale wegoebrekkingen, via een platform;
- Electronic Freight Transport Information waarbij softwareleveranciers en overheden gaan toewerken naar een digitaal toezichtstelsel binnen Europa.

## Een aantal reacties vanuit de groep:

- Duurzaamheid binnen de keten komt inderdaad in een stroomversnelling.
- Verladers werken vaak met hun eigen systemen waardoor ze intern de boel goed op orde hebben, maar dat maakt de aansluiting op andere systemen wel lastig.
- Het is van groot belang dat de systemen met elkaar kunnen communiceren.
- Door de inzet van technologie en data verandert de rol van de chauffeur. Dat is voor de chauffeurs zelf niet altijd leuk, alle vrijheid wordt hen afgenomen en ze worden via hun boardcomputer op allerlei manieren gecontroleerd. Terwijl het wel de mensenhanden zijn die de boel in beweging moeten brengen.
- Werknemers in deze branche zullen technischer geschoold moeten worden. Dat geldt niet alleen voor chauffeurs, maar ook voor werknemers in de warehousing.

## Thomas Boeren (FACET Audit) over Data & Accountancy

'FACET is vooral bezig met de vraag hoe we alle verschillende systemen binnen een organisatie aan elkaar kunnen koppelen zodat alle data zo goed mogelijk kan worden ingezet. Wij gebruiken daar diverse data driven tools voor die we ook inzetten bij onze controle. Vragen die daarbij spelen zijn onder andere: Hoe kun je op een andere manier omgaan met data die een onderneming zelf al verzamelt? Waar wil een ondernemer op sturen? Wat wil een ondernemer meten en wat kun je dan vervolgens met de output?'

## Data analyse kan in drie stappen worden weergegeven:

- Het analyseren van financiële data (auditfile/grootboek) met Excel;
- Het analyseren van financiële data (auditfile/grootboek) met ACL, IDEA, Refine en Lavastorm;
- Het analyseren van financiële en niet-financiële data (ERP) met data-analyse (Lavastorm) en process mining (Perceptive).
- We richten ons zowel op het analyseren van de financiële als de niet-financiële data en op process mining. Dat wil zeggen: Hoe verloopt een proces daadwerkelijk en waar zijn verbeteringen aan te brengen.'

## Een aantal voorbeelden van data analyse in het algemeen:

- Functiescheiding inkopen, voorraad, werkplaats, verkopen
- Wijzigingen in bankrekeningnummers
- 3-way match inkopen en verkopen

## Een aantal voorbeelden van data analyse specifiek voor de sector transport en logistiek:

- Containerbewegingen (laad- en losbewegingen op zee)
- Werkelijke kilometers tachograaf versus gefactureerde kilometers
- Inzicht in de opbrengsten en kosten per transportopdracht, inclusief dieselolietoeslag, tol en administratie
- Inzicht in onderhoudskosten transportmiddelen
- Inzicht in de marge per klant, klantgroep, transportmiddel, chauffeur
- KPI's voor facturatie, retourritten, omzet, marge, bezettingsgraad, transportmiddelen, bezettingsgraad werkplaats, onderhoud, handlingskosten
- Dashboards

Een sheet toont hoe een inkoopproces bij een bedrijf in kaart wordt gebracht. 'Vaak denken bedrijven dat in die processen geen uitzonderingen voorkomen, maar als we alle data verwerken, blijkt wel degelijk sprake te zijn van uitzonderingen. Aan de ene kant zien we het ideale proces, aan de andere kant zien we de uitzonderingen. Zo wordt bijvoorbeeld duidelijk welke stappen in een proces worden overgeslagen of waar



## Doel van bijeenkomst door Cees Siermann

Na een korte voorstelronde licht Cees Siermann vervolgens het doel van deze bijeenkomst toe. 'Vandaag gaan we het hebben over data en over datagedrevenheid. Wat kunnen we met data en wat willen we ermee? We weten dat data kansen en mogelijkheden biedt om de bedrijfsvoering van een onderneming verder te verbeteren. Dat geldt ook voor ondernemingen in de sector transport en logistiek. Hoe kunnen zij bijvoorbeeld aan de hand van data het rijgedrag van chauffeurs verbeteren? Of beter inzicht krijgen in de processen binnen hun eigen organisatie? Maar we beginnen met de laatste technologische ontwikkelingen in deze branche. Daarvoor geef ik nu graag het woord aan Juliette van Neerijnen.'



de vertragingen zitten en hoe die worden veroorzaakt. Door deze data te animeren, kan een ondernemer op een andere manier naar zijn bedrijfsprocessen kijken en zien wat er feitelijk gebeurt.

In de praktijk zien we overigens vaak dat bedrijven besluiten om hun bestaande processen te automatiseren. Daarin schuilt het gevaar dat ook de problemen in die processen worden geautomatiseerd. Het is dus belangrijk er eerst voor te zorgen dat processen optimaal verlopen en deze daarna pas te automatiseren.'

#### **Voorbeelden van process mining in het algemeen:**

- Functiescheiding inkopen, voorraad, werkplaats, verkopen
- 3-way match inkopen en verkopen
- Voorbeelden van process mining in de transportsector:
- Inzicht in de processen (orders, afnemers, leveranciers, doorlooptijd)
- Wachttijden in de processen
- Dubbele processtappen
- Onverwachte processtappen identificeren
- Voorstellen voor procesverbeteringen, welke stappen kunnen we elimineren

Na deze inleiding vraagt Cees Siermann of de aanwezige ondernemers zich herkennen in de presentatie van Thomas. Daarop wordt door bijna alle aanwezigen bevestigend geantwoord. Een aantal reacties:

- Er zou veel meer uit data gehaald kunnen worden als de bedrijven in deze sector gezamenlijk met elkaar optrekken. Dan kunnen de processen breder in beeld worden gebracht zodat zichtbaar wordt waardoor bepaalde problemen, o.a. wachttijden, zich voordoen en hoe ze (gezamenlijk) opgelost kunnen worden.
- Het is nodig om data te verzamelen om zo ook bepaalde beslissingen te onderbouwen.
- De solidariteit binnen de sector zou best wat groter mogen zijn.
- Het is noodzakelijk dat systemen met elkaar kunnen communiceren. Er moet dus tijd en energie in het ontsluiten van data worden gestoken.

#### **Vraag: Kost een datagedragen bedrijfsvoering meer geld dan het oplevert?**

Michiel van Herk: 'Als dat het geval is, dan is een ondernemer verkeerd begonnen. Het is heel belangrijk om binnen een bedrijf eerst alle data te centraliseren en vervolgens te standaardiseren. Pas daarna volgt het automatiseren. In de praktijk beginnen ondernemingen vaak met het automatiseren en dat is niet de juiste volgorde.'

#### **Vraag: Wanneer gaat een dergelijke investering geld opleveren?**

Thomas Boeren: 'De voordelen zijn vaak snel zichtbaar. Naast besparingen, voorkomt het ook een hoop ergernis. Je krijgt als ondernemer namelijk meer grip op de processen binnen de onderneming omdat deze inzichtelijk worden.'



#### **Vraag: Meten is weten, maar ondernemerschap is ook vaak instinct. Hoe verhoudt zich dat?**

Michiel van Herk: 'Zonder onze digitale dashboards hadden we minder goede beslissingen genomen.'  
Vraag: Datagestueerd ondernemen of ondernemen op gut-feeling?

Marcel Tuijtel: 'Wat mij betreft en/en. Onze directeur onderneemt en ik onderbouw zijn beslissing met data.'  
Jasper Pauwelussen: 'Een ondernemer kan door het inzetten van data ook meer ruimte en tijd krijgen om te ondernemen en bijvoorbeeld op zoek te gaan naar nieuwe verdienmodellen.'

#### **Inleiding Wim Nienhuis, NEXTdriver**

'In de transportsector gaat veel geld verloren door verkeerd rijgedrag en dat terwijl de marges al zo dun zijn. Het gaat gemiddeld om een verlies van 5-10% brandstof. Deze bedragen kunnen flink oplopen, zeker als het gaat om een groot wagenpark. Ook leidt verkeerd rijgedrag tot meer CO2-uitstoot,



hogere kosten en meer ongelukken. Het is dus niet het transportmiddel dat het verschil maakt, maar de chauffeur.

Het coachingstraject dat NEXTdriver chauffeurs biedt, werkt als volgt. Wij verzamelen data van de chauffeur via de boardcomputer. Die data stoppen we in onze coaching engine. We bouwen de data vervolgens om en brengen deze naar twee dataplatforms: de chauffeurs app en het management dashboard. De chauffeur kan via zijn app zijn eigen prestaties volgen. Hij ziet zijn totaalscore, maar ook zijn subscores. Via de app kan hij ook om feedback vragen en met ons communiceren via WhatsApp. Op het managementdashboard verschijnt de data anoniem en wordt alleen inzicht gegeven in de voortgang van de rijprestaties.

#### **Vraag: 'Zijn deze cijfers anoniem en is de aanpak AVG-proof?'**

Wim Nienhuis: 'Wij geven geen individuele gegevens door aan de opdrachtgever, alleen in bijzondere situaties.'

#### **Vraag: 'Het draait wel allemaal om controle. Maken we van de chauffeur nu niet een soort datagenerator? Voelt een chauffeur zich daar nog wel prettig bij?'**

Jasper Pauwelussen: 'In de praktijk zien we juist dat chauffeurs er een sport van maken om met behulp van de app zo efficiënt mogelijk te rijden. Wij krijgen van chauffeurs eigenlijk uitsluitend positieve feedback op onze aanpak. De app werkt trouwens twee kanten op. Ik geef een voorbeeld: Als het warm weer is, dan zal

een chauffeur zijn auto stationair laten draaien om de cabine koel te houden zodat hij kan slapen. Een goede nachtrust is natuurlijk belangrijk voor een chauffeur. Wij konden aan de hand van de beschikbare data onderbouwen dat het voor een bedrijf dus goedkoper is om een eenmalige investering te doen in standaardco in plaats van de auto's stationair te laten draaien. Dit soort bevindingen kan de chauffeurs helpen.'

#### **Vraag: 'Wat zijn de besparingen op de langere termijn en wat heeft het voor effect op de veiligheid?'**

Wim Nienhuis: 'Omdat wij de chauffeurs echt coachen, blijven ze de resultaten vasthouden en is het effect, ook op de langere termijn, groter dan zonder onze coaching.'

Ter verduidelijking toont Wim Nienhuis een aantal geboekte resultaten.

#### **Een aantal resultaten**

Transportonderneming in tanktransport:

- 8,8 % hogere rijdag score, alle rijgedragingen zijn verbeterd
- 2,2 % lager brandstofverbruik, resulteert ook in een lagere CO2 footprint
- Chauffeurs zijn positief, vinden het leuk en nuttig

Transportonderneming in de bouw- en scheepvaartbranche:

- 12,8 % hogere rijdag score, alle rijgedragingen zijn verbeterd
- 3,1 % lager brandstofverbruik, in vergelijking met chauffeurs zonder coaching door NEXTdriver
- Chauffeurs zijn positief, vinden het leuk en zien ook hun vooruitgang

Wim Nienhuis: 'De kracht van onze aanpak is dat wij de chauffeurs continu coachen en aandacht geven. Dat leidt tot betere rijprestaties, tot veiliger rijgedrag en dus tot lagere operationele kosten. Er is sprake van minder schade en daardoor kunnen de verzekeringspremies omlaag. Om het leuk en uitdagend te maken voor de chauffeurs beschikt de app ook over een spelelement waarmee de gebruikers medailles kunnen winnen. De chauffeurs ervaren onze aanpak als plezierig en voelen het niet als een vorm van controle.'

**Na deze inleiding sluit Cees Siermann deze bijeenkomst en bedankt hij allen voor de inbreng.**



**FACET** ■  
ACCOUNTANTS & ADVISEURS

**NEXTdriver**