

2018



LEVERANCIERSHANDBOEK

Leverings- en verpakkingsvoorschrift

ZORGSERVICE XL

0. Inleiding

0.1 Aanleiding

In de logistiek is het belangrijk om goede afspraken te maken hoe de fysieke productleveringen dienen te geschieden, zodat er efficiënt en effectief in de keten gehandeld en gecommuniceerd kan worden. In dit document staan de richtlijnen vermeld die gelden voor zowel de leveringen aan Zorgservice XL (ZXL) als aan de ziekenhuizen die bij ZXL aangesloten zijn.

0.2 Definities

Ter verduidelijking van (veelvuldig) gebruikte of interpreteerbare termen, is van een aantal termen de definitie opgenomen zoals deze bedoeld zijn in dit document.

Term	Definitie
Afleveringstijd	Afgesproken tijdstip tussen leverancier en ZXL waarop levering plaatsvindt.
Afleverlocatie	Adresgegevens waarop levering plaatsvindt.
Afrondingswaarde	Meervoud van de eenheid waarin ZXL bestelling heeft geplaatst. Deze is altijd op de inkooporder terug te vinden.
Collo	Individuele verpakkingseenheid waaruit een levering bestaat. Anderzijds verpakking.
Directe levering	Aflevering van een zending op een locatie van een van de ziekenhuizen van ZXL.
Inkooporder	Document van ZXL waarop alle relevante bestelinformatie staat
Laadlijst	Document met relevante zendinginformatie
Leverancier	Partij die verantwoordelijk is voor levering van door ZXL bestelde producten
Levering	Verzameling van colli of verpakkingen
Ontvangstafwijking	Afwijking die door ZXL geconstateerd wordt op hetgeen besteld is op de inkooporder
Pakbon	Document dat de inhoud van een verpakking toelicht
Product	Waar die besteld wordt door ZXL en geleverd door leverancier
Transporteur	Door leverancier gecontracteerde partij om levering uit te voeren namens leverancier
Verpakking	Individuele verpakkingseenheid waaruit een levering bestaat. Anderzijds collo.
Vrachtbrief	Document met relevante leveringsinformatie
Zending	Verzameling van colli of verpakkingen die bij één inkooporder behoort

1. Algemene richtlijnen bij laden/lossen

Indien de leverancier het transport heeft uitbesteed aan een transporteur blijft de leverancier verantwoordelijk voor de wijze waarop de producten worden aangeleverd en de kwaliteit en kwantiteit waarmee ZXL de producten in ontvangst neemt. Ontvangstafwijkingen en klachten zullen door ZXL uitsluitend aan de leverancier teruggekoppeld worden.

1.1 Afleveradressen

ZXL kent op dit moment zes (6) aangesloten ziekenhuizen met onderstaande afleveradressen. Het afleveradres wordt altijd op de inkooporder vermeld. Levering vindt uitsluitend plaats op het afleveradres van ZXL dat op de inkooporder vermeld staat. Dit afleveradres dient tevens op de zending te worden genoteerd.

Leveringen dienen geleverd te worden binnen de gestelde openingstijden van de goederenontvangst. Leveringen die worden aangeboden na de genoemde openingstijden van de goederenontvangst, worden niet aangenomen. Deze dienen de volgende dag opnieuw aangeboden te worden binnen de gestelde openingstijden.

Afleverlocatie	Adresgegevens	Openingstijden goederenontvangst
Franciscus Gasthuis & Vlietland, locatie Gasthuis	Kleiweg 500 3045 PM Rotterdam	06.00u – 16.00u
Franciscus Gasthuis & Vlietland, locatie Vlietland	Vlietlandplein 2 3118 JH Schiedam	06.00u – 16.00u
Haga Ziekenhuis, locatie Leyweg	Els Borst-Eilersplein 275 2545 AA Den Haag	06.00u – 16.00u
Haga Ziekenhuis, locatie Sportlaan	Sportlaan 600 2566 MJ Den Haag	06.00u – 16.00u
LangeLand Ziekenhuis	Toneellaan 1 2725 NA Zoetermeer	06.00u – 16.00u
Park Medisch Centrum	Hoofdweg 90 3067 GH Rotterdam	08.30u – 16.00u
Reinier de Graaf	Reinier de Graafweg 5 2625 AD Delft	06.00u – 18.00u
Ijsselland Ziekenhuis	Prins Constantijnweg 2 2906 ZC Capelle aan den IJssel	06.00u – 15.00u
Zorgservice XL	Distributieweg 70 2645 EJ Delfgauw	06.00u – 16.00u

1.2 Uitrusting en hulpmiddelen

Leverancier is te allen tijde verantwoordelijk voor het zelfstandig laden en lossen van de producten in/uit de vrachtwagen. Omwille van aansprakelijkheid helpen ZXL en de ziekenhuizen niet bij het laden en lossen. De leverancier dient daarom te zorgen voor:

- vrachtwagen met laadklep (ZXL en de aangesloten ziekenhuizen hebben geen laad-/loskuilen).
- hulpmiddelen, zoals pompwagens of steekwagens.

Wanneer de transporteur niet beschikt over bovengenoemde hulpmiddelen om te kunnen lossen:

- zal ZXL de levering primair weigeren.
- indien de levering in verband met urgentie niet te weigeren is, kan ZXL besluiten te helpen met lossen, echter zal ZXL noch de ziekenhuizen op enige wijze aansprakelijk gesteld kunnen worden voor schade en/of letsel geleden door de aangeboden hulp.

1.3 Slottijdmanagement

In verband met het snel en correct lossen heeft ZXL met diverse leveranciers een vaste afleveringstijd (dag van/tot tijd) overeengekomen. Indien de chauffeur de afleveringstijd niet kan halen, informeert leverancier ZXL hierover telefonisch op telefoonnummer 015-2513126. Vervolgens besluit ZXL wanneer levering plaats kan vinden.

1.4 Betreden locaties

De chauffeur dient zich bij aankomst bij het Distributiecentrum van ZXL te melden bij een medewerker van ZXL. Bij het betreden van de afleverlocaties dienen de huisregels gevolgd te worden. De belangrijkste hiervan zijn:

- lossen geschiedt op basis van instructie van de medewerker van ZXL
- het dragen van veiligheidsschoenen is verplicht
- gebruik van mobiele telefoons en MP3-spelers op de werkvloer is niet toegestaan
- roken, eten en drinken op de werkvloer is verboden

1.5 Verzendwijze

Vershillende eisen worden gesteld aan de wijze waarop producten worden verzonden. Er wordt onderscheid gemaakt in twee stromen.

1.5.1 Losse colli

De volgende eisen worden gesteld bij levering van losse colli:

- zendingen dienen bij overdracht op de door ZXL aangewezen plaats gelost te worden. ZXL stelt hiervoor pallets beschikbaar. Indien nodig stelt ZXL hiertoe materiaal beschikbaar.
- zendingen die uit meerdere colli bestaan, dienen altijd in dezelfde levering aangeboden te worden en nooit verspreid over meerdere.
- losse colli worden nooit los op de vloer geplaatst.

1.5.2 Palletzending

De volgende eisen worden gesteld bij levering van pallets:

- pallets dienen bij overdracht op de door ZXL aangewezen plaats gelost te worden.
- zendingen die uit meerdere colli bestaan, dienen altijd op dezelfde pallet aangeboden te worden en nooit verspreid over meerdere, tenzij het aantal colli te hoog is om de pallet deugdelijk te verpakken.
- er worden alleen vaste aantallen per pallet geleverd bij producten waar een vaste pallethoeveelheid is overeengekomen. ZXL gebruikt de pallethoeveelheid als afrondingswaarde in de bestelling, tenzij leverancier en ZXL anders overeen zijn gekomen.

1.6 In ontvangstname ZXL

Bij levering aan ZXL voert ZXL controles uit. Zendingen dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen, voordat ZXL levering accepteert:

- aanlevering zonder zichtbare schade
- aanlevering op onbeschadigde pallets
- vrachtbrief komt overeen met in paragraaf 3.1 gestelde voorwaarden

Indien akkoord, tekent medewerker van ZXL met de volgende gegevens:

- naam medewerker
- datum en tijd van ontvangst
- melding OVB (onder voorbehoud)
- eventuele direct geconstateerde afwijking wordt ook vermeld

Hierbij geldt dat bij ontvangst te allen tijde alleen wordt getekend voor het aantal colli en nooit voor de inhoud van deze colli. ZXL behoudt zich het recht de inhoud van de aangeleverde colli binnen twee (2) werkdagen te

controleren. Als ontvangstafwijkingen (hoofdstuk 4) worden geconstateerd, meldt ZXL deze binnen twee (2) werkdagen aan leverancier.

1.7 Emballage pallets

Leverancier heeft het recht voor elke afgeleverde europallet één (1) europallet mee terug te nemen. Leverancier dient op de laadlijst vast te leggen hoeveel europallets afgeleverd worden en hoeveel europallets mee retour worden genomen. Zowel leverancier als ZXL tekent hiervoor af op de laadlijst.

Indien ZXL onvoldoende europallets beschikbaar heeft om de europallets één-op-één om te ruilen, wordt een notitie gemaakt op de laadlijst. Het verschil in europallets wordt hierop genoteerd. Bij de eerstvolgende levering wordt het verschil in europallets vereffend door het aantal europallets bovenop de omruiling van de nieuwe levering mee te sturen.

2. Verpakkingsvoorschriften

ZXL onderkent verschillende productsoorten. Verschillende productsoorten worden nooit op één inkooporder besteld. Leverancier dient deze gescheiden orderstromen ook te hanteren en gescheiden en duidelijk herkenbaar op/aan de verpakking aan ZXL te leveren.

Het is niet toegestaan om:

- verschillende productsoorten in 1 verpakking te leveren;
- verschillende ordersoorten in 1 verpakking te leveren.

Een verpakking heeft altijd één (1) afleveradres.

ZXL onderscheidt drie verpakkingslagen, zoals vermeld in paragraaf 2.3. Wordt deze instructie genegeerd, behoudt ZXL zich het recht sancties op te leggen zoals deze in hoofdstuk 5 benoemd zijn.

2.1 Productsoorten

ZXL kent de volgende productsoorten.

Soort product	Toelichting
Magazijnproducten	Producten die in Delfgauw op voorraad worden genomen
Crossdockproducten	Producten die niet in Delfgauw op voorraad liggen en direct doorgeleverd worden aan de ziekenhuizen.
Steriele producten	Producten die in geconditioneerde verpakking geleverd worden, opdat deze niet besmet kunnen raken met bacteriën en daartoe op specifieke wijze opgeslagen dienen te worden.
Niet-steriele producten	Producten die niet aan de eisen voor steriele producten voldoen.
Gekoelde producten	Producten die onder een bepaalde temperatuur opgeslagen dienen te worden om de functionaliteit van het product niet verloren te laten gaan

2.2 Ordersoorten

ZXL kent de volgende ordersoorten.

Soort product	Toelichting
Reguliere orders	Beginnend met 45. Deze orders behoeven geen bijzondere toelichting.
Spoedorders	Beginnend met 47. Deze orders dienen met urgentie behandeld te worden door leverancier en eventueel conform afwijkende, vaak telefonisch gemaakte, voorwaarden geleverd te worden.
Backorders	Beginnend met 45 of 47. Veroorzaakt door niet tijdig kunnen leveren door leverancier.

Voor spoedorders en backorders gelden de volgende voorwaarden:

- verpakkingen dienen voorzien te zijn van opvallende notificaties (bijvoorbeeld een sticker in afwijkende kleur ten opzichte van verpakking) die aangeven dat het om een spoed- of backorder gaat;
- spoed- of backorders dienen gescheiden van reguliere zendingen aangeboden te worden, zodat ZXL deze met voorrang kan behandelen.

Wordt deze instructie genegeerd, behoudt ZXL zich het recht sancties op te leggen zoals deze in hoofdstuk 5 benoemd zijn.

2.3 Verpakking

De leverancier is verantwoordelijk voor het deugdelijk verpakken van bijzondere en/of kwetsbare producten. De leverancier dient in ogenschouw te nemen dat het product gedurende het gehele logistieke proces, rekening houdend met de algemeen gangbare vervoersomstandigheden (uitgesloten noodweer), voldoende beschermd moet zijn door de verpakking. Voor efficiënte verwerking van leveringen, worden eisen gesteld aan verschillende soorten verpakkingen.

Voor alle verpakkingen gelden de volgende voorwaarden:

- het maximale gewicht per unieke verpakking is 23 kilogram
- voor pallets geldt een maximaal gewicht van 1500 kilogram
- omdat ZXL de logistieke afhandeling op RF-scanners uitvoert, voorziet leverancier elke buitenste verpakkingslaag (distributie- of transportverpakking) van een ASN-barcode op GTIN-formaat

2.3.1 Transportverpakking

Een transportverpakking dient te allen tijde voorzien te zijn van:

- barcode op Global Trade Identification Number-formaat (GTIN) met daarin de in hoofdstuk beschreven 3.2 gegevens
- het inkoopordernummer waarop ZXL de inhoud van de verpakking heeft besteld
- een collonummer van het totaal aantal colli (bijvoorbeeld 1 van 2)

2.3.2 Distributieverpakking

Een product dat niet steriel is, mag aangeleverd worden in een distributieverpakking. De distributieverpakking dient in dit geval voorzien te zijn van een etiket met daarop:

- barcode GTIN-formaat
- productnummer leverancier
- verpakkingseenheid en inhoud
- lotnummer (indien van toepassing)
- serienummer (indien van toepassing)
- productiedatum (indien van toepassing)
- vervaldatum (indien van toepassing)

2.3.3 Pallet

Pallets dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- etiketten van verpakkingen dienen zichtbaar te zijn aan de buitenzijde van de pallet
- verpakkingen dienen onbeschadigd op de pallet aangeleverd te worden
- verpakkingen steken niet buiten de pallet uit
- verpakkingen worden bij elkaar gehouden door plasticfolie
- plasticfolie dient verwijderd te kunnen worden, zonder dat de gestapelde verpakkingen vallen
- complete pallets zijn voorzien van barcode op GTIN-formaat met daarin de in hoofdstuk 3.2 beschreven gegevens

2.3.4 Verpakking steriele producten

Voor de eisen die gesteld worden aan verpakking van steriele producten, volgen wij de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving. ZXL eist van leverancier dat dezelfde wet- en regelgeving in acht wordt genomen. Naleving van deze wettelijke voorschriften op het gebied van verpakken en vervoeren, is de verantwoordelijkheid van de leverancier.

De belangrijkste punten hiervan zijn:

R 5403 - Het steriele product moet conform het 3-lagen verpakkingconcept aangeboden worden. Het 3-lagen verpakkingconcept bestaat uit (van binnen naar buiten):

- 1) direct omsluitende verpakking.
- 2) distributieverpakking (uitgifteverpakking);
- 3) transportverpakking (bulkverpakking);

R 5340 - Steriele en niet-steriele medische producten dienen in gescheiden transportverpakkingen te worden aangeleverd.

R 5401 - Alle verpakkingen zijn droog, onbeschadigd en voorzien van een duidelijke tekst bij levering door de leverancier.

B 5000 - De direct omsluitende verpakking mag de penetratie van het steriliserend medium niet belemmeren en moet in staat zijn de steriliteit van het product te behouden tot aan de vervaldatum. De verpakking moet een effectieve barrière vormen tegen het binnendringen van micro-organismen. De distributieverpakking is deugdelijk en functioneel en beschermt de inhoud tijdens intern transport en opslag.

Extra eisen worden gesteld door ZXL aan identificatie van verpakking van steriele producten:

- Omdozen – en dus niet de direct omsluitende verpakking - dienen voorzien te zijn van opvallende notificaties (bijvoorbeeld een sticker in afwijkende kleur ten opzichte van verpakking), of een andere identificatie, die aanduiden de inhoud van de doos steriele producten bevat.

2.3.5 Gekoelde producten

Indien een product gedurende het logistieke proces niet boven bepaalde temperatuur blootgesteld mag worden (koel- en vriesgoed), stelt ZXL aanvullende eisen aan de verpakking. Een product dat niet boven bepaalde temperatuur blootgesteld mag worden, dient:

- voorzien te zijn van een temperatuurindicator
- verpakt te zijn in materiaal dat het product minimaal 24 uur buiten een koel- of vriescel beschermt
- voorzien te zijn van opvallende notificaties (bijvoorbeeld een sticker in afwijkende kleur ten opzichte van verpakking) die aanduiden dat het koel- of vriesgoed betreft
- gescheiden van overige productsoorten aangeboden te worden bij levering aan ZXL

2.3.6 Bijzondere en kwetsbare producten

De leverancier is verantwoordelijk voor het deugdelijk verpakken van bijzondere en/of kwetsbare producten. De leverancier dient in ogenschouw te nemen dat het product gedurende het gehele logistieke proces, rekening houdend met de algemeen gangbare vervoersomstandigheden (uitgesloten noodweer), voldoende beschermd moet zijn door de verpakking.

Aanvullende opmerkingen:

- indien een product gedurende het logistieke proces geen harde schok mag oplopen, dan moet de leverancier dit product en/of de verpakking voorzien van een valindicator.
- indien een product een expiratedatum heeft, dan mag de houdbaarheidsdatum niet meer dan 33% van de totale houdbaarheidsduur verstreken zijn op het moment van aflevering en moet minimaal 1 jaar nog te gebruiken zijn, tenzij anders is overeen gekomen.
- indien een product een stof of mengsel bevat dat volgens REACH voorzien moet zijn van een VeiligheidsinformatieBlad (VIB), is leverancier verplicht dit VIB voor eerste levering per e-mail in PDF-formaat te sturen naar veiligheid@zxl.nl onder vermelding van ZXL inkoopordernummer en betreffende productnummer. Bij een revisie van het VIB dient bij de eerstvolgende levering de gereviseerde versie opgestuurd te worden. Het VIB dient te zijn opgesteld in de Nederlandse taal.

Bij leveringscontrole zal ZXL de indicatoren uitlezen. Indien onjuiste waardes worden geconstateerd, zal het product als ontvangstafwijking geregistreerd worden en voor retour naar leverancier aangemeld worden.

3. Documenten

Leveringen bij ZXL: leverancier mailt de pakbon in PDF-formaat één (1) werkdag voor levering per e-mail aan: magazijn@zxl.nl, tenzij en totdat Partijen in staat zijn pakbonnen digitaal, door middel van EDI (mogelijkheid tot Advanced Shipping Notification (ASN)), dan wel XML, dan wel een vergelijkbaar digitale data-interface, te versturen en te ontvangen (ontvangst middels het RF-scannen van een leveranciersbarcode).

Om de levering te controleren, vereist ZXL dat de levering voorzien wordt van de volgende documenten:

- vrachtbrief
- pakbon

Bij ontbreken van (een van) deze documenten behoudt ZXL zich het recht de levering te weigeren. Leverancier dient de levering conform gestelde eisen opnieuw aan te bieden. Eventuele meerkosten die hieruit voortvloeien zijn te allen tijde voor rekening van leverancier.

3.1 Vrachtbrief

Een vrachtbrief moet de volgende gegevens bevatten:

- plaats en datum van opstellen
- naam en vestigingsplaats van afzender, ontvanger en (indien van toepassing) transporteur
- plaats en datum waar producten geladen worden
- plaats en datum waar producten gelost worden
- de aard van en het aantal colli
- omschrijving van de producten
- het bruto gewicht (of andere hoeveelheidsaanduiding)
- eventuele bijzondere kenmerken die vermeld dienen te worden

3.1.1 Uitzondering op fysieke vrachtbrief

Gelet op de digitalisatie van documenten en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) accepteert ZXL dat leveranciers zonder vrachtbrief leveren, indien er op een hardware-applicatie afgetekend kan worden voor ontvangst. Tijdens het aftekenen dient minimaal gecontroleerd te kunnen worden op de volgende zaken:

- datum van aflevering
- aantal geleverde colli
- tijdstip van aflevering
 - het is daarbij mogelijk om via een button extra zendinginformatie inzichtelijk te krijgen, met daarin de in paragraaf 3.1 genoemde gegevens

Op navraag dienen de in paragraaf 3.1 genoemde gegevens alsnog op aanvraag binnen 24 uur digitaal aangeleverd te kunnen worden door leverancier. Deze uitzondering geldt alleen voor de vrachtbrief zoals in paragraaf 3.1 beschreven en niet voor de overige in dit document vereiste documentatie.

3.2 Pakbon

Zendingen die geleverd worden aan ZXL, worden gecontroleerd op basis van de pakbon. De pakbon dient bevestigd te worden in een plastic pouch aan de buitenzijde van de verpakking. Op het moment dat er een EDI-koppeling is, mag de pakbon ook per e-mail toegestuurd worden aan magazijn@zxl.nl.

De informatie op de pakbon dient minimaal de volgende items weer te geven. Sortering van items op de pakbon geschiedt op gelijke wijze als ZXL de inkooporder naar leverancier heeft verstuurd.

Item op kopniveau	Omschrijving
Leveranciersnaam	Naam van de partij die verantwoordelijk is voor levering van producten

Afleveringsadres	Adres waar de producten conform inkooporder ZXL afgeleverd dienen te worden
Inkooporder ZXL	Referentienummer waarmee ZXL bestelling heeft geplaatst bij leverancier

Item op regelniveau	Omschrijving
Productnummer leverancier	Referentienummer waarop ZXL een product bij leverancier dient te bestellen
Producent Component Nummer	Referentienummer op productniveau dat de producent van het product gebruikt
Productomschrijving	Tekst die de inhoud of functionaliteit van het product toelicht
Bestelde hoeveelheid	Aantal dat ZXL besteld heeft bij leverancier
Geleverde hoeveelheid	Aantal dat leverancier van de bestelde hoeveelheid aan ZXL levert
Hoeveelheid in backorder	Aantal dat leverancier niet kan leveren aan ZXL
Chargenummer	Identificatie van productiebatch van het product
Vervaldatum	Datum waarop het product geadviseerd wordt niet meer te gebruiken
Aantal geleverde colli	Hoeveelheid verpakkingen die leverancier heeft geleverd aan ZXL
Orderregelnummer ZXL	Het orderregelnummer van ZXL zoals vernoemd op de inkooporder

Een pakbon bevat nooit:

- meer dan één (1) ordernummer
- afgekorte ordernummers
- producten uit een andere levering

4 Ontvangstafwijkingen

ZXL controleert zoveel als mogelijk bij levering of de zending voldoet aan de gestelde voorwaarden. Bij leveringen waarbij meerdere zendingen tegelijk worden aangeleverd door leverancier, kost het ZXL teveel tijd om deze volledig te controleren op juistheid van voorwaarden. ZXL zal daarom altijd binnen twee (2) werkdagen deze controle wel volledig uitvoeren en eventuele ontvangstafwijkingen binnen deze zelfde termijn aan leverancier melden. De belangrijkste controlepunten zijn:

- afgeleverd op het gevraagde afleveradres
- juistheid product
- juiste hoeveelheid
- levering in gewenste afrondingswaarde (zie besteleenheid inkooporder)
- levering conform verpakkingsvoorschriften (zie hoofdstuk 2)
- volledigheid gegevens vereiste documenten (zie hoofdstuk 3)

Wanneer leverancier een dergelijke reclamatie niet accepteert en/of een ontvangen handtekening als bindend ziet voor juistheid van levering, ondanks de in paragraaf 1.7 gestelde voorwaarden, behoudt ZXL zich het recht sancties op te leggen voor geleden schade.

4.1 Beschadigingen

Beschadigde producten worden door leverancier opgehaald binnen twee (2) werkdagen na retourmelding. Na het verstrijken van deze termijn, zal ZXL de producten retour sturen via standaard pakketdienst van ZXL op kosten van leverancier.

ZXL behoudt zich het recht hiervoor administratie- en handlingskosten in rekening te brengen.

4.2 Retourneren van producten

Leverancier verstrekt een overzicht van retourrecht op productniveau. Producten met retourrecht worden retour gestuurd met de eerstvolgende levering van leverancier, of anders binnen vijf (5) dagen na retourmelding retour gestuurd naar leverancier op kosten van leverancier via standaard pakketdienst van ZXL.

Indien een product retour moet, dient de leverancier dit uiterlijk binnen twee (2) werkdagen op te halen. ZXL behoudt zich het recht hiervoor administratie- en handlingkosten in rekening te brengen.

Indien de leverancier schriftelijk opdracht geeft tot het verschroten van producten, behoudt ZXL zich het recht eventuele verschrootkosten in rekening te brengen aan de leverancier.

5 KPI

Voor een zo goed en betrouwbaar mogelijke dienstverlening, controleert ZXL zijn eigen en uw prestaties. ZXL hanteert ten aanzien van leverings- en verpakkingscondities de volgende KPI's:

Maandelijks logistieke prestatie

- Volledigheid, kwalitatief juiste en complete levering van de orderregels (OTIF) 98,0%
- Aanlevering van orders conform ZXL leveringsvoorwaarden 99,5%
- Aanlevering van producten conform wet- en regelgeving 100%
- Product-, collo- en palletidentificatie conform voorschriften 99,5%

Reactie- en oplostijd klachten m.b.t. productleveringen

- Klachten reactietijd <= 4 uur
- Klachten oplostijd
 - Spoedorder dezelfde dag
 - Backorder <= 1 werkdag
 - Reguliere order <= 3 werkdagen
- Percentage klachten (inclusief ontvangstafwijkingen) ten opzichte van totaal aantal geleverde orderregels in de maand <= 0,5%

Overige klachten

- Klachten reactietijd <= 4 uur
- Klachten oplostijd <= 2 werkdagen

6 EDI

ZXL heeft zich ten doel gesteld product masterdata en orderdata (dat wil zeggen: order, orderbevestiging, transportdocument (ASN), factuur) op een gestandaardiseerde manier van haar leveranciers te ontvangen.

De standaard die hiervoor gehanteerd wordt, is door GS1 vastgelegd. GS1 is een not-for-profit organisatie die internationale en uniforme standaarden ontwikkelt voor identificatie, vastlegging en het delen van gegevens. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het Global Data Synchronisation Network (GDSN).

ZXL onderneemt de noodzakelijke acties om de product- en orderdata elektronisch te kunnen ontvangen van leveranciers, vast te leggen in (ERP-)databases en te ontsluiten naar daartoe bevoegde partijen. ZXL zal hiertoe alleen gestandaardiseerde EDI-protocollen accepteren die snelle uitwisseling van grote hoeveelheden data van hoog kwalitatief niveau mogelijk maken.

Om deze EDI-interfacing te realiseren, verwacht ZXL volledige bereidwilligheid en maximale medewerking van leveranciers, waardoor de zogenaamde "onboarding-time van de masterdata en orderdata" binnen maximaal 8 weken uitgevoerd zal worden.

7 Sanctiebeleid

De leveringscondities en prestatienormen die vastgelegd zijn in dit document, hebben als doel de volledige logistieke keten effectief en efficiënt te laten werken.

De ervaring van ZXL is dat de leveranciers zich helaas niet altijd houden aan deze voorwaarden, hetgeen voor ZXL en de aangesloten ziekenhuizen veel besturingslast en dus meerkosten veroorzaakt.

ZXL wil het recht hebben om deze meerkosten op basis van de werkelijk geleverde maandprestatie in de vorm van een sanctie door te berekenen aan de leveranciers, waarbij we het principe hanteren “de vervuiler betaalt”.

In een aparte overeenkomst tussen Leverancier en ZXL zal het sanctiebeleid gedefinieerd worden, waarbij als doel gesteld wordt te conformeren aan een bonus-malusregeling.

8 MVO

ZXL wil graag actief bijdragen aan het verminderen van de milieuvuiling in de wereld. In dit kader verwachten wij van onze leveranciers een maximale inspanning met betrekking tot:

- zo min mogelijk transport
- zo min mogelijk verpakkingsmaterialen
- het verwerken van de meest milieuvriendelijke verpakkingen
- het realiseren van zo lang mogelijke houdbaarheidsdata van de producten.

9 Slotopmerking

Met dit document hebben we getracht duidelijke en eenduidige afspraken te maken met als doel de gehele logistieke keten effectiever en efficiënter te maken. Uiteraard staat ZXL open voor eventuele verbeteringen in onze organisatie en nodigen de leveranciers graag uit om deze kenbaar te maken in de reguliere gesprekken dan wel per e-mail aan bedrijfsbureau@zxl.nl.