

29 mei 2024

Onderwerp: Nieuws over leveringen van CB, nr 1

Beste boekverkoper,

Velen van jullie hebben er last van: een slechte prestatie van CB. Op te veel dagen hebben boekverkopers hun bestelling te laat of niet volledig ontvangen. We beseffen erg goed dat dit extreem vervelend is, voor jou, je collega's en je klanten.

Nieuwe vervoerders in 2023 en een nieuwe sorteerinstallatie sinds afgelopen april, zorgen ervoor dat deze situatie al veel te lang duurt. We werken er hard aan om de betrouwbaarheid van onze leveringen *structureel* te verbeteren. Vanaf nu sturen we je iedere week een update van onze acties en wat je van ons mag verwachten. Daarnaast staan ons Customer Service team en onze accountmanagers voor je klaar.

In deze e-mail vertellen we meer over een van de oorzaken van alle problemen: onze nieuwe sorteerinstallatie. Ook krijg je informatie over de afspraken die we maken met onze vervoerspartners Tielbeke en IDL. Want ook daar is verbetering belangrijk. En voordat je verder leest: onze welgemeende excuses, aan jou en alle boekverkopers. We zijn van en voor het boekenvak en dat maken we nu onvoldoende waar.

### **Een nieuwe sorteerinstallatie: kinderziektes**

Sinds april werken we met een nieuwe installatie voor het sorteren van dozen op pallets, die we meegeven aan de vervoerder. Deze nieuwe installatie was hard nodig omdat de oude 'op' was. De sorteerinstallatie verzamelt de hele dag door de dozen met bestellingen en zorgt ervoor dat de juiste dozen bij elkaar op een pallet komen.

De sorteerinstallatie is groot en kent een enorme hoeveelheid techniek en informatietechnologie. Dat we na oplevering tegen kinderziektes zouden aanlopen, calculeerden we in door ruim te plannen. Helaas hebben we er steeds mee te maken dat grote storingen laat in de avond optreden. Dan is de tijd te krap om handmatig alle bestellingen op tijd mee te geven met de vervoerder. Dat merken onze klanten de dag erna: twee leveringen op een dag of een incomplete levering.

Op dit moment is de sorteerinstallatie nog instabiel en niet snel genoeg. Samen met onze leverancier verbeteren we iedere dag, stap voor stap. Dit gaat naar verwachting nog een paar maanden duren. Om deze maanden goed te overbruggen, kiezen we ervoor meer dozen handmatig te sorteren. Op drukke dagen is dit uitdagend en zullen we voorlopig nog regelmatig moeten kiezen voor een nalevering op dezelfde dag (met PostNL).

### **Samenwerking met Tielbeke**

Sinds 1 oktober 2023 werken we samen met vervoerder Tielbeke. Rond de jaarwisseling kwamen daar de partners van Tielbeke bij (Wesseling, De Graaf en Thijs). Beide veranderingen zorgden voor een tijdelijke achteruitgang in leverbetrouwbaarheid. Toen we stabiel draaiden, kregen we de nieuwe sorteerinstallatie. De IT-berichten met alle orderinformatie voor Tielbeke en zijn vervoerspartners veranderden op dat moment. Daardoor konden de vervoerders minder goed plannen. Ook dit heb je misschien ervaren in de afgelopen maanden, doordat je later geleverd kreeg.

De IT-berichten naar Tielbeke en zijn partners hebben onze hoogste prioriteit. Onze IT-teams verwachten dat dit in juni stabiel draait. Op dit moment doen we veel handmatig.

Daarnaast werken we aan betere Track & Trace informatie, naar verwachting ga je dat in juni ervaren. We houden je hiervan op de hoogte.

### **Samenwerking met IDL**

In het voorjaar van 2023 zijn we gestart met IDL voor kleinere leveringen. Na wat opstartproblemen verliep dit steeds beter. Helaas hebben we (en ook andere klanten van IDL) een slechte periode achter de rug. Dit wordt erkend door IDL. Zij voeren op dit moment vergaande verbeteringen door.

### **Combinatie van factoren**

Het overstappen naar nieuwe vervoerders en de implementatie van een nieuwe sorteerinstallatie kort na elkaar, zorgen voor een lange tijd van slechte prestaties van CB. Het is nauwelijks in woorden uit te drukken hoe erg we dit vinden voor al onze klanten.

We werken heel hard aan de verbetering van onze dienstverlening. In de tussentijd zullen we zo veel mogelijk tijdelijke oplossingen inzetten: van extra koeriers, een tweede levering op de dag tot het handmatig sorteren van pallets. Niet ideaal, daar zijn we ons van bewust.

We zullen je zo goed mogelijk blijven informeren als een levering aan jouw winkel niet, te laat of incompleet arriveert en hoe we dit voor je oplossen. Daarnaast ontvang je minimaal een keer per week een update over onze vorderingen in het structureel oplossen van de leverproblemen. Ook zijn we veel en constructief in contact met vertegenwoordigers uit het vak, zoals met de KBb.

Blijf je vragen en klachten alsjeblieft aan ons melden. Dit gaat het gemakkelijkst via [vervoer@cb.nl](mailto:vervoer@cb.nl).

Met hartelijke groet,  
Namens het directieteam van CB,

Linda van Zomeren  
Algemeen directeur



CB is een handelsnaam van Centraal Boekhuis B.V. Op alle werkzaamheden en rechtsverhoudingen van CB zijn de Algemene Voorwaarden van Centraal Boekhuis B.V. en haar dochtermaatschappijen van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de KvK Midden Nederland te Tiel en zijn daar op te vragen via KvK-nummer 11011108. De voorwaarden worden op verzoek ook toegezonden en kunnen direct worden geraadpleegd op [www.cb.nl](http://www.cb.nl). De informatie verzonden met dit e-mail bericht (en eventuele bijlagen) is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n) en CB verzoekt onjuiste adressering direct te melden. CB staat niet in voor het virusvrij verzenden van e-mail berichten, om welke reden je wordt gevraagd e-mail berichten bij ontvangst op virussen te controleren.