Code	Participant 1	Participant 2	Participant 3	Participant 4	Participant 5	Participant 6	Partcipant 7	Partcipant 8	Participant 9
Segregate fleet to gather foodgrade containers	So in foodgrades, we segregate them as M or S grade.				Kan je wel zien dat het ja tweede is het 2026, 25 tot 21 jaar. Nou, die worden apart gestackt, maar die worden nagekeken. Schoongemaakt en kijken of het een m is of een s en anders wordt hij geüpgraded.				
Foodgrade for FrieslandCampina	but S-grades are our supreme top grades, and Campina called them as a premium foodgrade, just the name is different, so those are our brand new top containers, cosmetic-wise, they look very good. And those are the best available containers we have			FrieslandCampina is heel flexibel in hun voorwaarden en werkt mee. Maersk kan aan alle voorwaarden van FrieslandCampina voldoen	We willen dus een grade s voor Friesland Campina bijvoorbeeld.				Uiteindelijk zijn wij van SDR naar goed naar foodgrade naar foodgrade plus gegaan. --- de spik splinter nieuwe container is voor ons ook niet wenselijk, want die stinkt nog te veel naar verf
Visual inspection to check container	Containers are stacked and cleaning is one part of it. Majority of the part is visual inspection because to check the walls, paints, is there any dent on that? The doors are well intact, the gaskets, the rubbers and everything is like a weatherproof, sea proof and cargo worthy. So all those things, inspection is a very, very important section in that		dan zeggen ze, ja, dat zie je niet op een foto, dan denk ik ja hoe, hoe serieus kan ik dit dan nemen? Want als zij zeggen van ja, Maar het is echt heel slecht, dan moet je dat ook wel op een foto kunnen zien.		nieuwe box mechanics hebben een toolbox zeg maar dus. Dan zetten we op het scherm wat bepaalde gradaties zijn waar ze op moeten letten en dat soort dingen dus elke boxmonteur is geïnstrueerd. Vervolgens worden de containerstuk uitgevloerd bij het desbetreffende. plaatsje, zeg maar inspectie areas. --- Vervolgens gaan ze binnen, want binnen is meest belangrijke	Daar loopt een mannetje die kijkt erin. Het gaat om controleren	Rederijen hebben het slim aangepakt door de binnenkant van containers bruin te maken in plaats van grijs wat het was. Hierdoor kan je minder goed schades en viezigheid zien, dus onze mensen moeten met een lamp in de container om te checken.	De warehouse checkers gaan de container in en als het niet goed is gaat de vrachtwagen terug naar het inland depot. De checkers houden zich altijd aan deze richtlijnen.	visueel een container in lopen. Dus Ik heb grote bouwlampen, dan loop ik de. Container. In ja en het eerste waar die bouwlampen toe gaat, is naar het plafond. Ik wil een Recht plafond hebben heb ik je net uitgelegd. De besmettingen die wij krijgen in China is meestal stofluis en springstaartjes.
Available container stock	So we do, because Netherlands is a location, we are always dry surplus. So when I say dry surplus, our dry exports are less compared to the dry imports we do. So there is, that is also a liberty we have where we do a cherry picking. So we pick the best containers, the blue looking containers we select and then do it. But in case, if suppose we don't have sufficient stocks available, then we also upgrade the containers. So, for example, if it is an M-grade containers, we upgrade them to S-grade by whatever it needs to do	Maar eigenlijk met met met, want we krijgen steeds meer new builds In de flow. Nou Dat zijn de blauwe container. --- Container availability dat dat moet geen probleem zijn. Dat was vroeger wel, maar nu niet meer.			Omdat we nu genoeg aanvoer krijgen vanuit een equipment, zeg maar. Dat de jonge bakken dus, dan kan je beter, zeker voor het zekere nemen en dan gewoon twee jaar eraf snoepen. --- We hebben zoveel containers, kijk kom je echt te kort, kan je altijd nog daaruit. Putten. Natuurlijk wat oudere containers, Maar ik denk Als we die gewoon scheiden, dan kun je gewoon de debat van 100 tot 150 per week kan je gewoon aan.	Volgens mij is zij de veiligheidsvoorraden afgesproken. We houden de veiligheidsvoorraad aan over het algemeen beste dat je wel het een en ander kan opvangen wanneer het er afkeur is --- Uit puur behoefte. We weten bijvoorbeeld nu deze week weten wij wat er voor volgende week ongeveer nodig is. --- dat dat je er niet heel veel verschil in met nieuwe vloot	Sinds de nieuwe container vloot van MAERSK hebben we meer import containers in kunnen zetten voor Foodgrade klanten. Dit bespaart dan op deze manier extra handelen, transport en eventuele upgrades in het achterland --- Wij hebben de vrijheid van Maersk gekregen. Rederijen die ons meer vrijheid geven krijgen over het algemeen meer boekingen. Wij worden dan door klanten gebeld met: wat heb je staan. Deze rederij krijgt dan de boeking	De beschikbaarheid van de equipment is het elk jaar lastig wanneer de winter komt opspelen. Elk jaar blijkt de impact van de weersomstandigheden toch niet helemaal voorzien vanuit Maersk. Hierdoor spelen vertragingen op bij het verkrijgen van containers en versturen van de orders. In veel van deze gevallen wordt de carrier daarna vermeden.	wij hadden altijd voldoende containers beschikbaar. Ik had daar nooit een probleem. Werd ook veel meer containers in stock staan onder dummy bij de inland depots zeg Maar we zien op een gegeven moment dat de wereld is veranderd en dat container soms. En dan praten we over een inbalance op de verkeerde plek In de wereld staan. Als er dan een een shortage is is op gebied van containers, dan gaan ze preparen in Rotterdam en we zien de laatste tijd steeds meer ingelaste stukken. --- dus de beschikbaarheid van goede containers, die komt steeds meer onder druk te staan.

FrieslandCampina gets stricter	as Campina is now a little getting more stricter with their requirements recently --- that rejections increased, and it is, I'm believing, because of their internal org restructuring or changes which is happening once they settle down, it will be a clarity		Maar dat merk je ook wel bij CX. Hoor dat ze de ene bellen en daar vragen vervolgens later bellen bij iemand anders. Hetzelfde vragen als ze niet het goede niet hun wenselijk antwoord hebt gekregen, --- Equipment gerelateerd, hè? Regelmatig de laatste tijd zeker met reefers zit FC te te klooien en Ik denk 80% van de tijd. Gewoon niet terecht.		ik merk nu inderdaad de laatste tijd dat er heel weinig s jes produceren en heel veel m Omdat ze gewoon de vingers niet willen branden met alle rejections en dat soort dingen. --- Natuurlijk, is campina kritisch? Ik zeg maar ja, je kan. Overdrijven de container moet gewoon normaal van binnen goed eruit zien en voornamelijk de vloer. En ja, de zijkant en kijk, zit er een patch en dat soort dingen Natuurlijk die die die zijn niet voor foodgrade waardig. --- Maar nu is de angst een beetje ingeslopen inderdaad dus gezien wel dat er een lekker verschil is. Dus nee, ik zit regelmatig Als ik buiten kom. Check ik even bij die jongens wat ze allemaal aan het doen zijn, want soms dus kunnen ze echt wel overdrijven. Dan zijn ze 1,5 uur bezig met een container om weg de s te maken. Dat is niet helemaal de bedoeling.		De eisen van de klant worden steeds ingewikkelder. Dit komt natuurlijk met name door de license to operate in China		Klanten dus wij zien dat de demands, de requirements van de klanten zien we omhoog gaan en Wij hebben dus de eisen die hebben daarop aangepast. --- voor China hebben wij klanten waarvan wij iedere container met die stofzuiger nog een keer al schoonmaken. --- Dan hebben ze de metanine gemeend met babyvoeding gemaakt in China. Er zijn 10 baby's overleden en toen was de hele is de hele Chinese markt in elkaar gestort
Rejection without reason	So these are all approved guidelines and these repairs has nothing to do with the cargo, but they are not accepting it --- And customers also change their requirement at later stage of time --- Now, those additional things were not discussed, not aligned, but they already started rejecting without informing anything.		Weet je, dan komt er elke keer bij ons met die klachten. Ja, Ik kan daar niks zinnigs over zeggen, want in principe wat mee wordt gegeven, voldoet aan de eisen waarmee we zouden moeten opleveren.		Nou op zich, foto's die Ik heb gezien natuurlijk. Je hebt wat wat hele kleine dingetjes, zeg maar dat je denkt van OK, nou ja, daar had hij niet voor afgekeurd hoeven worden				Één op de 5 containers momenteel wordt afgekeurd in heel Rotterdam. Niet Alleen Maersk , ook OOCL MSC CMA. dus we zeiden van OK als dit een trend is. Moeten we dan Misschien eens gaan kijken naar onze eisen die wij stellen met de demands die wij vanuit de markt krijgen? Misschien moeten wij wel gaan downgraden.

Clear defition of foodgrade standards	we need a clear definition --- Though the patching is an approved repair, it is as per MRIC. MCIC, which is Maersk's Container Inspections Criteria.	MRIC ja, dat weet ik wel. Ja, en die andere is MCIC ja. Dat zijn onze criteria, hè? Dus wij beloven aan iedere klant, tenzij die met ons schep gaat laden. Maar wij beloven aan iedere klant een bepaalde. Ja status van op een trainer.	Ik denk dat daar gewoon de grootste struggles ontstaan Omdat zij iets anders verwachten dan wat wij opleveren en wat wij opleveren is ook volgens de regels --- Die regels, kijk Dat is, Dat is echt equipment. Het enige wat wij zeg maar kunnen doen is de klachten ontvangen een beetje die die gemoederen temperen mocht dat nodig zijn en regelen dat ze een andere container uit kunnen halen.		Alles vanuit Maersk bij ons contact is met Maersk, dus alles wat Maersk ons voorschotelt op. Ja, dat daar horen wij ons aan het houden --- Als er nieuwe criteria zijn die zij bespreken met Friesland Campina. Dan ja, dan willen wij die graag horen. --- Dus ja, dat soort dingen krijgen we echt puur allemaal van vanuit. De EMR of Maersk --- Natuurlijk gezegd tegen EMR, jullie bepalen hè? Aan de hand van de klant? Wat de criteria is, geef het door aan ons en aan de hand daarvan gaan wij gewoon veel verder met het voorbereiden van de trailers van hun.	Ja, We hebben standaard standaard kwaliteitseisen van FrieslandCampina doorgekregen. Wij hebben bij die container zouden moeten voldoen en die kwaliteitseisen die wordt aan de hand daarvan worden die containers afgekeurd. --- want die volgens mij hebben zij destijds gewoon met Maersk en met Campina hebben ze gewoon afgesproken	Om de check voor foodgrade containers uit te voeren gebruiken wij altijd een speciale checklist. Op deze lijst zijn alle criteria uitgewerkt en deze checklist wordt ingevuld door de keurmeester tijdens de check. Deze lijst is opgesteld samen met Danone/FrieslandCampina. --- Vanuit MAERSK is er een document met alle grades van containers. Danone / Friesland Campina boekt hierin een bepaalde klasse, Als ik het goed heb FOODGRADE M Class. Door discussies en sessies is de benodigde kwaliteit overeengestemd.	De warehouse checkers weten de specificaties van FrieslandCampina. Deze zijn niet veranderd sinds 2003. --- FrieslandCampina stuurt de maatstaven (specificaties zijn iedere jaar tijdens de tender met de carrier gedeeld) altijd naar Maersk, deze zijn onveranderd sinds 2003.	Nog bij ons dat een vloer te nat is, want de instructie is ook in Rotterdam, dat een niet nat gecleand mag worden --- De lijst die in Rotterdam heeft, is dezelfde lijst die het inland depot die heeft. De barge operator is dezelfde lijst die wij gebruiken bij de controles voor het laatste moment voor laden dus iedereen werkt met dezelfde eisen met dezelfde lijst. --- dat moeten we straks weer vast gaan leggen. In een procedure in ons document richting Maersk en de andere rederijen.
Internal alignment Maersk	So because that channel of information is like they informed our sales team, the sales team informed to CX, CX and will inform to equipment and EMR. --- So rather than that, we are having this internally aligned. There was a meeting scheduled with CX and Sales. --- emails are not helping. Then we said, okay, let's catch up together, have a quick chat. --- One meeting is a preparation meeting with sales team before we show them, and then customer comes along with the sales team. So depot, sales and customer, and in office with CX. --- And which is not documented anywhere. --- So this is something we come to know when we hear it directly from customer. Customer says that I've been promised to get like --- It is mainly by CX and sales because sometimes I'm also surprised because they also don't know. They're not very clear. that. --- CX don't have a technical expertise to explain everything.	Eigenlijk wil ik dat intern hebben. Ik ben, Ik ben voorstander van om eerst hier met in te intermodal bij elkaar Te brengen, maak er het plan, zeg maar. --- het is wel zo dat hun verkopen heel vaak dingen wat operationeel moeilijk is.	vervolgens hoor je dus van equipment bijvoorbeeld bij dat project waar we toen zaten van ja, maar ze halen ook bij van Berkel bijvoorbeeld uit ja, maar Dit is niet wat we vrijstellen, want wij stellen vrij. Van STAR, maar eigenlijk dus voor niks. --- Ja, dat zien wij niet. Nu zag ik dat toevallig tijdens die workshop zeg ja maar dan moet dat ook niet meegegeven worden vanaf daar. --- En nu gaat het vaak ook nog wel eens tweeledig dat de inland depot naar Equipment gaat. Friesland Campina bij ons en dan kom je er uiteindelijk achter dat er heel veel Mensen bezig zijn, allemaal door elkaar. Wat het ook niet duidelijker maakt. --- Ja de tussen sales en customer service zitten een gat, Maar ik denk Misschien nog wel meer bij equipement	Ik moet operationeel vertrouwen dat ze hun werk goed doen, dan kan ik mijn werk goed doen					Ik heb een andere. Ken ik die lijsten niet.

Misalignment expectations customer and expectations Maersk	the customers is like, their expectation is too big beyond what it should be.		Ik denk dat gewoon de verwachting van Friesland Campina anders is dan wat het bij ons intern is. Ik denk dat daar het grootste verschil zit. --- Ik denk dat daar gewoon de grootste struggles ontstaan Omdat zij iets anders verwachten dan wat wij opleveren en wat wij opleveren is ook volgens de regels --- Ik denk dat dat het belangrijkste is inderdaad dat echt duidelijk wordt bij Friesland Campina. Dit is wat je kan verwachten voor foodgrade en Dit is wat je kan verwachten voor je reefers en desnoods dat je ja echt heel stom containers op rij zet en dat ze daadwerkelijk kunnen zien.			Nou, dit zijn de kwaliteit, zei ze. Nou ja, Het is babyvoeding volgens mij Campina, dus die moet gewoon brandschoon zijn en droog, dus Dat is eigenlijk een hele makkelijke kwestie.			Een foodgrade plus. Als andre zegt tegen mij, zeg de eisen die jij nu noemt, Dat is voor mij een. M container bij wijze van. Dan ga ik ervan uit dat het depot begrijpt welke eisen Voor ons bovenliggend zijn dat hij die geboord naar zijn document daar ga.
Passing on rejected containers to other customers	we assign it to any other customer who is affordable and use that.					Carrierdepot zullen we niet af te voeren naar Rotterdam. Heb je gelijk die containers in het binnenland Alleen dan kunnen die voor de andere boekingen ingezet worden.			
Fragmented customer service within Maersk	If there is a big rejection, some batch of happens, like the whole batch itself is wrong, then I directly receive call from customer. --- No ideally the thing is I don't know somewhere something went wrong because for customer the point of contact should always be CX. --- So that's one discussion we are still taking with sales CX team to take it to customer rather than me directly being a face to customer and say no. --- . So ideally it should only be, customer should only be contacted CX. But somehow, somewhere they practice was introduced, okay, these peoples, that peoples, and then they started reaching out everybody. And then it creates a complexity in their own system. Because ideally they should always reach CX --- it's a behavioral change come in the structure, but the structure was well organized, I would say, if it is followed, so customers should reach to CX.	Ja, maar ook ook komt er gewoon om te Laten zien wat wat onze verantwoordelijkheden. Wat Zijn. Onze verantwoordelijkheden niet zijn, weet je wel, en hoe onze equipmentprocessen lopen, want rock. Dat is 100% CX in het systeem. Niemand bij CX heeft toegang tot dit. --- En dus sales geeft het eigenlijk dan door aan CX en dan geeft de klant vervolgens boekingen door aan CX oOk en dan zegt. CX tegen operationeel, dit moet uitgevoerd worden.	Idealiter zien wij helemaal niks. Is dat niet zo, want anders zouden wij dat niet hoeven zitten, maar dan gaat het door de bookingstool. --- Ja, toevallig van Friesland Campina begint vanaf 1 april het nieuwe contract. Nou ja, dan zitten we al de hele tijd aan te trekken van jongens die filing. Die klopt gewoon niet. --- dan moeten wij de handmatig erachter aan wat je niet wil, want dat kost gewoon ontzettend veel tijd. --- Maar zij horen nooit contact op te nemen met equipment --- Dus in feite zou een inland depot dit moeten melden bij Friesland Campina en zij moeten met ons contact op komen opnemen en Dat is dus waar het dus vaak ook fout gaat, want een inland depot die stuurt dus een bericht naar equipment bijvoorbeeld. Ja, dat soort dingen ja. Is gewoon niet de bedoeling	Vanaf dan wordt EMR het aanspreekpunt voor depots, sales het aanspreekpunt voor de klant. Dit zorgt ervoor dat de verschillende afdelingen op elkaar moeten vertrouwen. --- Als er iets fout gaat komen de klachten als eerst terecht bij de customer service. Die neemt daarna weer contact op met sales en/of EMR. --- Vanuit sales heb ik de rol om voor de klant te advoceren.	Customer service stuurt dat weer door naar de EMR verantwoordelijke binnen Maersk.		Hierbij is Maersk vrij afwachtend. Dit wordt ook veroorzaakt doordat er bij Maersk in veel verantwoordelijkheden binnen het bedrijf heeft opgesplitst. --- Voor normale gang van zaken Persoon X, escalaties naar Persoon Y en Persoon Z van de equipment afdeling	FrieslandCampina vindt het soms lastig om met Maersk te communiceren. Ze zien dat Maersk druk bezig is met het digitaliseren, wat heel fijn is. Maar soms is dit ook een belemmering, omdat daardoor minder menselijk contact is. Af en toe is dit juist nodig, omdat het digitale platform niet altijd genoeg weergeeft. --- Daarnaast stuurt FrieslandCampina maar naar iedereen een mail als er geëscaleerd wordt, want er moet zo snel mogelijk reactie komen. Sales is het contact voor tender en contracten, maar ook equipment en EMR zijn contactpunten. Boeken gebeurt via CX.	Die gaat naar EMR toe Natuurlijk, Als ik het zou moeten doen, zou ik helemaal niet naar EMR toegaan, want ik zou rechtstreeks naar STAR gaan, Omdat ik daar nou mee zou schakelen. Ik zou ook In de auto stappen naar STAR rijden tekst en uitleg geven, weet je? --- Sales die was met mijn collega een beetje aan het babbelen over het weer enzo die was helemaal niet direct betrokken bij. Wat is nu een mooie schone Container --- Nou, ik begrijp dat die FC en EMR dus wel met elkaar praten

Meeting when things go wrong - react instead of act	And when we say no, there is some frictions coming so often about any topic of discussions, we schedule a meeting. and then we share that. --- It's very, until things are going smooth, there is no meeting, no discussions, no training, no topic.	Meestal word ik al gewoon gelijk in gekopieerd op CC --- Als ze hun op een gegeven moment. Niet niet performen zoals wij willen graag willen dat ze performen, dan is het aan mij om om te escaleren en ook te zeggen van luister eens die kosten ga ik niet betalen.	In de praktijk is het vaker andersom dat dat wij aan sales moet vragen. Hé jongens, Ik weet het niet. Het is begin maart. Het Contract loopt af eind deze maand. Ik heb nog niks gehoord. Kijk, dat zou proactief moeten Natuurlijk, weet je. --- Dat is echt letterlijk waar. Alles In de jaren dat ik hier zit, is dat wel echt trekken aan sales van jongens? Hé, Waarom worden wij niet geïnformeerd? --- Nou, ik pleit altijd voor om regelmatig dat te gaan zitten als ze in van. Hé, wat loopt er in het account en zo voor Friesland Campina weet ik dat het gewoon niet is.		Dan kunnen we Samen kijken met de desbetreffende monteurs en EMR van wat. Wat is hier fout gegaan?	Was er altijd wel nieuwsgierig naar bij de proces op die terminals in Rotterdam. Ik weet niet hoe dat precies werkt, maar ja, wij weten of wij gaan er vanuit dat die boeking die wij krijgen dat daar een bepaalde kwaliteit aan zit en dat dat ook de kennis bij die terminals en dat de terminals die komt even prepareren voor een echt zodat ze geschikt zijn voor die boeking.Dus ons vermoeden is dat ja in Rotterdam gaat er dan iets niet goed heel plat gezegd.		Het is het probleem van Maersk als het misgaat, ze weten onze specificaties. Dus zij moeten het oplossen. Ik neem na één afwijzing geen contact op, maar bijvoorbeeld vorige week waren het er 16 en dan doe ik dit wel. Maersk reageert niet snel.	Op het moment, als wij een probleem afkeuren, dan gebeuren er meerdere meldingen. --- Onze fout is dat wij die FC zitten heel vaak in Rotterdam, maar die is Alleen maar commercieel in Rotterdam.
Judgemental errors cause rejections	What the reasons are very often as human error, most of the time --- kind of judgmental errors, because... Sometimes it depends on human to human also. --- And depot is always a place where the technicians keeps changing, right? So one person was well aligned, understood after six month, he moved out, somebody else comes in. --- when the requirement of customer is very, very specific, right? For example, if a Campina is a very, very specific on their requirement. --- So now that comes subjective, right, because nobody is taking a scale and measuring it is 30 mm or a twenty-eight mm, right? So it is something, okay, is this dent is acceptable or not? That should be the simple statement. If there is an acceptable means, okay, dent is acceptable, or make it no dent acceptable. --- , but when it goes to the inland depot, that person has a different judgment --- So this, this uncertainties also causes rejections. So it's basically a human judgments or which always differs from one person to other				Dat heb je altijd Natuurlijk dat de een is beter is dan wel weer of wat eigenwijzer is. Nee, maar ze hebben ze weten de criteria en na de laatste keer hebben we Natuurlijk wederom weer een toolbox gehouden met Iedereen om uitleg te geven van Dit is echt een m en Dit is echt een s	Die zij moeten zo brandschoon zijn, dus Dat is eigenlijk gewoon. Ja, elke roestvlek of wat dan ook moeten ze gewoon. Dat moeten ze controleren en bij twijfel is weer. Rijden ze voor de kantoor langs iemand van het personeel van dat kantoor die gaat naar binnen toe, gaat die of die gaat naar buiten toe die gaat. Het is inderdaad wel moeilijk --- Ene keurmeester van FrieslandCampina bijvoorbeeld is strenger dan de andere keurmeester, --- Dat blijft ook een menselijke interpretatie --- Misschien een andere interpretatie van de Van de kwaliteiten dan kan.			
Internal misalignment FrieslandCampina	new person has not completely taken over his role who is very, very straightforward and too choosy				Daar hebben ze wat containers bekeken. Naar de ene persoon was was wat schilliger over de criteria die die wou echt ja, echt. De nieuwste van de nieuwste die andere, die was al een beetje schappelijk wat ik hoorde hij.	Bij twijfel zetten we gewoon een stapeltje weg. 10 containers. Zetten we op een gegeven moment op en dan Laten we een keurmeester van Campina komen van. Met de vraag Nou ja, wat vind jij ervan?			Wij hebben geen operationele vent. Nee, dit kan opzetten en kan bewaken in Rotterdam en dat vind ik ook. Dat vind ik een manco ja

Forecast by FrieslandCampina's request		Ja OK, want dat wilde ik zeggen van dat verandert dan aan de hand van wat de forecast van Friesland Campina bijvoorbeeld.				Uit puur behoefte. We weten bijvoorbeeld nu deze week weten wij wat er voor volgende week ongeveer nodig is.		FrieslandCampina zegt hoeveel ze nodig hebben. Er is geen voorspelling lang van tevoren te doen, omdat ze produceren als er melk is.	mijn contact met het inland depot is gewoon dat ik beschikbaarheid van containers wil hebben, want Ik heb hier een hele planning op de vloer.
Rejections cost money	We said let's paint it and then cover up the scratches right. But after covering also, when it goes to customer, there is a high chances because of Paint is smell, it will get rejected, and then when it is getting rejected, my cost of transportation, sending, bringing it back, and then sending it to other customers, then I would have not done the painting because it was good as is to use by other customers.	Want eigenlijk eigenlijk uitbetalen van een container die leeg is die ergens staat. Is weggegooid geld Natuurlijk, het levert geen geld op.				de meeste de afkeur ook al te onderscheppen voordat het bij de rampen staat van FrieslandCampina want. Dan Heb je Alleen maar extra moves, extra handelingen extra kosten maar, verantwoordelijkheid willen wij daarin niet dragen,			op kosten van de rederij terug naar Rotterdam.
Informing stakeholders across supply chain			Heel vaak dus niet krijg je Alleen een kort mailtje dat Je moet vragen. Ja, maar stuur even foto's mee. Want de idealiter komen ze terug van Dit is een boekingsnummer. Dit is containernummer. Dit is Waarom die is afgekeurd. Ik zie bijgevoegde foto's. Maar vaak gaat er dan eerst nog een extra mailtje overheen. Kan je foto's sturen? --- Ja, want wij, wij zien echt daar nooit een terugkoppeling van Van. Dit is de besproken. Ja. want dat mis ik gewoon heel erg. En Ik denk dat het gewoon ook heel veel gedoe kan voorkomen.		Vanuit beide customer service die informeert equipment. Natuurlijk daarom hebben wij de meetings op dinsdag en donderdag. Dat is echt puur met Equipment. --- Dat is om die gewoon gewoon voor te bereiden, Maar we hebben geen direct contact met customer service, zeg maar via de meetings, maar die sturen ons wel. Ja, mailtjes met betrekking tot boekingen en dat soort dingen om vrijstellingen te maken. --- Eventueel met customer service als zij direct ons benaderen voor bepaalde dingen zoals boekingen op te hogen of wat dan ook. --- APM terminals hebben we altijd contact Natuurlijk, want het zijn onze buren zeker met ITT als ze terminal nog dicht gaat voor de wind of de ze hebben een	Eigenlijk het enige wat. Wij hebben de contacten die Wij hebben met star of is gewoon, we sturen de boekingsnummer door. We moeten onder dit boekingsnummers zoveel containers hebben. --- in principe loopt dat soepel --- wij bij afkeur melden dat gewoon bij jullie. En In dit geval. Ik praat even in jullie vorm. rederij Maersk melden we gewoon en dan vragen we jullie om dus instructies. --- zegt tussen Maersk en het inland depot	Als een container eenmaal is afgewezen is Maersk niet reactief. De afgewezen container moet helemaal terug naar Rotterdam, waardoor het lang duurt voordat er een nieuwe container is. --- Wij krijgen vanuit MAERKS equipment team opdrachten om Foodgrades uit te halen bij RCT of Star (Via Apm2) zelf hebben we enkel contact met RCT of APM2 rondom het uithalen en het maken van afspraken.	als het niet goed is gaat de vrachtwagen terug naar het inland depot	Er gaat een melding naar de het inland depot dat die is afgekeurd dat wij een vervangende container willen hebben. --- een inland depot die communiceert met de rederij.

Informing customer			Wij hebben contact met de de mensen die bij Friesland Campina zelf zitten die de boekingen plaatsen.		Natuurlijk, maar wij gaan niet in discussie met Friesland Campina. Ja, Dat is echt dan aan Maersk line zelf en Maersk moet dan. Weer ja in conclaaf komen met ons kijk als er dingen zijn die niet goed zijn dat.	dus wij proberen hun zo weinig mogelijk, dus wij geven onze planningen door. We proberen containers te leveren --- dat wat we eigenlijk Alleen doen is Campina informeren wanneer het echt nodig is. Wanneer de container tekort dreigt of er wel erg veel afkeur is. --- Onze planning heeft gewoon contact met de planning van FrieslandCampina. --- En als er dan container afgekeurd worden op laadlokatie, dan wordt er ook gewoon een melding van vanuit FrieslandCampina naar	We gebruiken voor upgrades het AEMS systeem van MAERSK. Voor facturering gebruiken we Supplierconnect. Andere communicatie verloopt via de mail.		wekelijks een een lijst. Ik word. Ik weet precies van welke rederijen welke containernummers afgekeurd zijn of op het inland depot of bij ons aan de warehouse.
Collaboration to prevent shortcomings					We hebben altijd wel dinsdag en donderdag en Ik heb een equipmeeting en dan stemmen wij af van wat komt er binnen? Wat kan eruit? Is de terminal open om eventueel containers weer af te Laten voeren. Wat zijn de boekingen? Ook special equipement is inderdaad de foodgrades hebben ze m nodig, hebben ze s nodig, dus dat je daar daar spelen we wel in op in met equipment				Met het Operationeel niveau is eigenlijk dagelijks constant contact, met name over beschikbaarheid van containers. --- dan krijg je een automatisme in jouw communicatie. In jouw ogen momenten, fysiek ook, en Dat is volgens mij het allerbelangrijkste.