



**HOSPITAL
LOGISTICS**

Leveranciers samenwerking

Leverings- en verpakkingsvoorwaarden

*Hospital Logistics Nederland BV
Molenbaan 4-8
2908 LM Capelle a/d IJssel*

Versie 10-8-2020

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Definities	3
1.3	Adresgegevens	3
2	Inkooporders	5
2.1	Inkooporders.....	5
2.2	Inkoopprocedure.....	5
2.3	Orderbevestiging	5
2.4	Alternatief artikel	5
2.5	Wijziging artikel.....	5
2.6	Bestel frequentie.....	5
2.7	Ordergrootte	6
2.8	Afname garantie	6
2.9	Levertermijn	6
2.10	Leverancier beoordeling	6
3	Levering	7
3.1	Leveringsuren.....	7
3.2	Leveringsprocedure	7
3.3	Ondertekening documenten.....	7
3.4	Zendnota.....	7
3.5	Verpakkingen	8
3.6	Leveringen op pallets	8
3.7	Levering losse colli's	9
3.8	Cross-dock leveringen.....	9
3.9	Leveringen van goederen met vervaldatum	9
3.10	Gekoelde leveringen	9
3.11	Overige kwetsbare producten	9
3.12	Onjuiste leveringen.....	10
3.13	Recalls	10
4	Facturatie.....	10
4.1	Doorstroming van informatie	10
4.2	Orderkosten	10
4.3	Wijze van factureren	10
5	Samenwerking.....	11
5.1	Inkooporders.....	11
5.2	Leveringen.....	11
5.3	Facturatie	11
5.4	MVO.....	11
	Bijlage 1 – Bestel- en leverinformatie	12
	Bijlage 2 - Contactgegevens	12

1 Algemeen

1.1 Aanleiding

Hospital Logistics wenst op een goede manier de logistieke afhandeling te doen voor de zorgsector. Hiervoor is een nauwe samenwerking met de leveranciers nodig om de logistieke keten efficiënt in te richten. Om de verwachtingen rondom de aanleveringen van bestellingen duidelijk te maken, is dit document opgesteld

1.2 Definities

Bestelling	Bestelling van Hospital Logistics of haar klanten bij de leverancier
Contractpartner	Zorginstelling waar de leverancier een contract mee heeft en waarvoor de afhandeling door Hospital Logistics verloopt.
HL	Hospital Logistics
Levering	Levering door de leverancier bij Hospital Logistics
Pakbon	Document bij de levering die de inhoud van de levering weergeeft
Vrachtbrief	Document met de vervoersgegevens van de zending
Zending	Verzameling van meerdere bestellingen in 1 levering

1.3 Adresgegevens

Afleveradressen

Hospital Logistics Nederland heeft in 2020 verschillende magazijnen van waaruit de zorginstellingen beleverd worden. Op de orders die verstuurd worden naar de leverancier staat het afleveradres vermeld. Dit adres dient tevens op de vrachtbrief vermeld zijn

MDC Apeldoorn	Laan van de Maagd 27 7324 BR Apeldoorn
MDC Capelle a/d IJssel	Molenbaan 4-8 2908 LM Capelle a/d IJssel
MDC Heerenveen	Jupiter 4-6 8448 CD Heerenveen
MDC Oss	Ketelmeer 23-25 5347 JX Oss

Facturatie adres

Het facturatie adres voor alle orders van Hospital Logistics Nederland is:

Hospital Logistics Nederland b.v.-
Molenbaan 4-8
2908 LM Capelle a/d IJssel

BTW NL 853.386.195B01 KvK 592 454 68 (KvK Rotterdam)
KBC Bank Nederland 63.30.87.416
IBAN: NL02KRED0633087416
BIC: KREDNL2X

Facturen kunnen per post ofwel elektronisch verzonden worden naar email:
finance@hospitallogistics.be

Contactgegevens: 0032 16 56 47 44

2 Inkooporders

2.1 Inkooporders

Om het inkoopproces zo optimaal mogelijk te laten verlopen, geven wij hieronder een overzicht van het bestelproces aangevuld met onze verwachtingen ten opzichte van de leverancier.

Contactgegevens

Customer Service Hospital Logistics Nederland

Telefoon: 0031 10 26 40 240

e-mail: customer_service_be@hospitallogistics.be

2.2 Inkoopprocedure

De bestellingen van Hospital Logistics aan de leverancier worden doorgegeven op de vooropgestelde besteldagen. Dit gebeurt via fax of elektronisch via GHX. Alle documenten en zendingen dienen het Hospital Logistics Nederland ordernummer te bevatten en ook alle communicatie zal zijn aan de hand van deze ordernummers.

2.3 Orderbevestiging

De leverancier verstuurt een orderbevestiging op bovenstaand e-mailadres. Volgende elementen staan op de orderbevestiging duidelijk vermeld:

- Afwijkingen in de aantallen te leveren tov bestelde aantallen
- Afwijkingen in de besteleenheden tov bestelde eenheden
- Alternatieve producten
- Verwachte levertermijn voor artikelen die niet binnen de afgesproken levertermijn geleverd kunnen worden
- Afwijkingen in prijzen tov bestelprijzen

De leverancier kan met Hospital Logistics vaste bestel- en leverdagen afspreken voor levering van voorraad artikelen. Als dat niet het geval is, wordt een vaste levertermijn opgezet. Deze bedraagt maximum drie werkdagen, inclusief besteldag (A voor C).

2.4 Alternatief artikel

Indien u een alternatief artikel voorstelt, gelieve ons hierover te informeren. Hospital Logistics dient het aanvaarden hiervan af te stemmen met de zorginstellingen. U dient te wachten op toestemming. **Wij aanvaarden geen alternatieve producten zonder toestemming.** Eventuele meerkosten die deze alternatieve producten teweeg brengen, zijn ten laste van de leverancier ofwel indien er andere afspraken op voorhand gemaakt zijn.

2.5 Wijziging artikel

Indien er wijzigingen optreden met betrekking tot de verpakkingen, het artikelnummer,... moet de leverancier dit aan bovenstaand email adres doorgeven. Op deze manier kunnen wij sneller inspelen op de veranderingen en worden misverstanden voorkomen.

2.6 Bestel frequentie

HL verwacht 2x per week te bestellen en beleverd te worden per locatie voor leveranciers met meer dan 10 voorraadartikelen in het MDC. Voor leveranciers met minder dan 10

voorraadartikelen in het MDC volstaat 1x belevring per week. Hiervoor worden vaste bestel- en leverdagen afgesproken.

2.7 Ordergrootte

De minimale afname per artikel moet in lijn liggen met een realistisch verbruik van een aantal weken. Uitzonderingen zijn artikelen met een zeer laag verbruik waarbij de minimale afname een doos is of artikelen die specifiek voor de contractpartner gemaakt zijn en waar er specifieke afspraken zijn gemaakt met de contractpartner van HL.

2.8 Afname garantie

HL geeft geen afname garantie voor artikelen en aanvaard ook geen verplichting om voorraden af te nemen. De enige uitzondering die hierop gemaakt kan worden is indien de contractpartner van Hospital Logistics een afnamegarantie is afgegeven aan HL en specifieke afspraken zijn gemaakt tussen HL en de contractpartner. Daarnaast moet HL zijn expliciete goedkeuring hieraan gegeven hebben.

2.9 Levertermijn

Wij gaan uit van een maximale levertermijn van 3 werkdagen, inclusief besteldag (A voor C). HL stuurt de inkooporders 's morgens als eerste taak van de dag. Dit betekent dat de orders dan ook al aan het begin van de dag bij de leverancier zijn. Afwijkingen zijn mogelijk na onderling overleg.

Indien artikelen een langere levertijd hebben doordat deze geproduceerd of besteld moeten worden door de leverancier, moet dit doorgegeven worden aan de contactpersonen, inclusief de te verwachten levertermijn.

2.10 Leverancier beoordeling

Om de leverancier te beoordelen, maken wij gebruik van enkele maatstaven. De belangrijkste hiervan zijn de Fill Rate en de On-Time Rate.

De Fill Rate is het % van inkooporderlijnen dat bij de eerste levering van die lijn volledig is geleverd.

Wij verwachten van de leveranciers een Fill Rate van 97%

De On-Time Rate is het % van inkooporders dat binnen de vooropgestelde levertermijn (3 werkdagen inclusief de dag van bestellen + 1 werkdag verwerking voor late leveringen) is geleverd.

Wij verwachten van de leveranciers een On-Time rate van 95%.

De resultaten zullen besproken worden met de zorginstellingen en indien de vooropgestelde verwachting niet wordt gehaald, zal dit besproken worden met de leverancier door ofwel de contractpartners ofwel Hospital Logistics.

3 Levering

De levering Hospital Logistics hanteert leveringsvoorwaarden die hieronder verder uitgewerkt zijn. Deze zijn geldig voor iedere levering. Leveringen die niet voldoen aan de vooropgestelde voorwaarden, zullen geweigerd worden. Iedere leverancier die samenwerkt met één of meerdere transportfirma's is verantwoordelijk om deze firma's zelf op de hoogte brengt van de leveringsvoorwaarden.

3.1 Leveringsuren

Hospital Logistics is toegankelijk voor leveringen van maandag tot en met vrijdag in ieder geval van

8 u tot 15u00

Iedere levering moet gebeuren tijdens deze uren. Uitzonderingen moeten op voorhand aangevraagd worden en goedgekeurd worden door de afdeling goederenontvangst.

3.2 Leveringsprocedure

Iedere leverancier moet zich aanmelden bij de goederenontvangst voor hij/zij begint te lossen. De pallets en de colli's moeten op de voorziene plaatsen worden gezet (zie verder) na de toestemming en onder toezicht van een medewerker bij Hospital Logistics. Bij elke levering moet een zendnota en een vrachtbrief aanwezig zijn. Deze documenten moeten afgegeven worden aan de verantwoordelijke op de goederenontvangst. Chauffeurs mogen de goederen niet achterlaten zonder dat de documenten gecontroleerd en afgetekend zijn. Hospital Logistics is niet verplicht de levering in ontvangst te nemen als de gegevens onvolledig zijn. Het aantal pallets en het aantal colli's zal direct geteld worden bij levering.

3.3 Ondertekening documenten

Er wordt getekend voor ontvangst onder voorbehoud van verdere controle, zodanig dat eventuele verschillen die opgemerkt worden bij een latere controle niet onder de verantwoordelijkheid van Hospital Logistics vallen. Hospital Logistics behoudt zich het recht voor om de inhoud van de zending binnen twee (2) werkdagen na levering te controleren en eventuele afwijkingen te melden.

3.4 Zendnota

De zendnota moet duidelijk zichtbaar zijn op de goederen. Het document moet duidelijk opgesteld zijn, zodat alle nodige gegevens snel kunnen worden gevonden. De zendnota moet minimaal de volgende informatie bevatten, zo niet kan de levering worden geweigerd.

- De naam en het adres van de leverancier
- Het bijhorende Hospital Logistics inkoopordernummer
- Eventuele backorders op het betreffende inkooporder
- De naam en het adres van de transporteur
- Het aantal pallets en/of colli's en de soort pallets
- Een omschrijving van de producten en de hoeveelheid
- Een referentie van de leverancier
- De vermelding steriel of niet-steriel

- Vermelding van het lotnummer en de vervaldatum; indien er verschillende lotnummers van hetzelfde artikel worden geleverd, moet dit duidelijk worden aangegeven.

3.5 Verpakkingen

Op iedere verpakking moet een etiket worden geplakt met de volgende specificaties:

- De artikelomschrijving
- Een artikelnummer van de leverancier
- De hoeveelheid
- Het inkoopordernummer
- Speciale behandelingsinstructies
- De vermelding steriel of niet-steriel
- Vermelding van het lotnummer en de vervaldatum; indien er verschillende lotnummers van hetzelfde artikel worden geleverd, moet dit duidelijk worden aangegeven.

3.6 Leveringen op pallets

Pallets worden gelost door de transporteur. Deze dient over de juiste hulpmiddelen te beschikken. Volgende specificaties gelden voor levering op pallets:

- De leveringen moeten gebeuren op Europallets (afdruk EUR; geen wegwerppallets), behoudens eventuele afspraken gemaakt met de leverancier. Deze kunnen enkel aanvaard worden als ze in goede staat zijn, dus geen uitstekende nagels, geen losse planken,...
- De pallets mogen in geen geval op elkaar worden gestapeld.
- Europallets kunnen geruild worden bij leveringen. Indien dit niet mogelijk is, wordt er een vermelding gemaakt op de zendnota
- Pallets mogen maximaal 2.20m hoog gestapeld zijn

Wanneer pallets geleverd worden die niet aan de bovenstaande voorwaarden voldoen, moeten de goederen terug meegenomen of door de chauffeur omgestapeld worden. De leverancier zal verantwoordelijk gesteld worden voor de gevolgen op de dienstverlening naar de klant toe. Eventuele extra kosten van Hospital Logistics zullen verhaald worden.

Ook bij de stapeling van de pallets dienen enkele richtlijnen in acht worden genomen met het oog op maximale veiligheid en een minimale beschadiging van de goederen:

- Onstabiel gestapelde pallets die een risico voor de veiligheid betekenen, zullen geweigerd worden. Er kan aan de leverancier gevraagd worden om de goederen over te stapelen op andere beschikbare pallets.
- De pallets dienen in folie gewikkeld te worden.
- Bij de stapeling moet rekening gehouden worden met de vorm van de pallet, dus geen uitstekende dozen.
- De zware en grote dozen moeten onderaan op de pallet worden geplaatst.
- De goederen moeten duidelijk herkenbaar zijn aan de buitenzijde van de pallet.
- Zeer belangrijk is dat de goederen op eenzelfde zendnota zo goed mogelijk worden samen geplaatst.

- Wanneer meerdere inkooporders op één pallet worden gestapeld, moet dit duidelijk worden aangegeven door bijvoorbeeld de vermelding: “mengpallet”.

3.7 Levering losse colli's

Wanneer losse colli's worden geleverd, moeten deze op de voorziene tafels worden geplaatst door de transporteur. Enkel en alleen als een medewerker van de goederenontvangst toestemming geeft, mogen deze op een pallet worden gezet.

Ook wanneer een pallet met losse colli's wordt geleverd, moeten deze verpakkingen door de leverancier worden uiteengezet op de tafel. Op die manier worden bijvoorbeeld geen koelproducten, die dringend een verdere behandeling nodig hebben, over het hoofd gezien.

De colli's moeten eveneens in goede staat worden afgeleverd. Dit houdt in dat de kartons niet beschadigd mogen zijn.

3.8 Cross-dock leveringen

Artikelen die rechtstreeks worden besteld door de klant bij de leverancier moeten worden geleverd in ons magazijn indien op de bestelbon van het ziekenhuis Hospital Logistics als leveradres wordt aangegeven. Deze goederen dienen duidelijk gescheiden te worden (aparte pallets, losse colli's,...) van de normale leveringen die besteld worden door Hospital Logistics.

3.9 Leveringen van goederen met vervaldatum

Bij leveringen van steriele goederen en voeding worden de lotnummer en vervaldatum geregistreerd bij Hospital Logistics. Voor de levering gelden volgende eisen

- De levering is volgens de specifieke wet- en regelgeving zoals die actief is binnen Nederland en de EU
- Lot-, serienummer en vervaldatum staan duidelijk vermeld op de verpakking
- Goederen zijn minimaal 3 jaar houdbaar op moment van levering, uitzonderingen dienen aangegeven te worden.
- Er mogen geen goederen geleverd worden met een eerdere vervaldatum dan reeds geleverd (FEFO aanlevering)

3.10 Gekoelde leveringen

Indien een product gedurende het logistieke proces niet boven bepaalde temperatuur mag worden blootgesteld, zijn er aanvullende eisen:

- De verpakking voorzien van een temperatuur indicator
- Verpakt te zijn in materiaal dat het product minimaal 24u buiten de koeling beschermt
- Voorzien te zijn van opvallende indicaties (bijv. duidelijke sticker) die aangeeft dat het om een koel- of diepvrieszending gaat
- Specifiek vermeld aan de medewerker van Hospital Logistics bij het aanmelden van de levering

3.11 Overige kwetsbare producten

De leverancier is verantwoordelijk voor het deugdelijk verpakken van de producten, zeker als deze kwetsbaar zijn. De verpakking dient voldoende bescherming te bieden zodat het product op een gangbare manier in de logistieke keten verwerkt kan worden zonder dat het beschadigt. Ook alle specifieke documenten en instructies voor behandeling van het product dienen duidelijk zichtbaar te zien.

3.12 Onjuiste leveringen

Een levering wordt bij het uitpakken opnieuw gecontroleerd. Er kunnen verschillende problemen optreden, namelijk te weinig/te veel geleverd, backorders zonder vermelding op de zendnota,...Deze zullen gemeld worden bij de leverancier binnen 48 uur na levering. De leverancier zal deze gemelde fouten op eigen kosten rechtzetten.

Indien er verkeerd geleverde goederen zijn, moeten de goederen binnen de 14 kalenderdagen na melding worden opgehaald. In tussentijd worden deze op het MDC in quarantaine geplaatst. Goederen die na 14 kalenderdagen niet werden afgehaald en waar de leverancier niet heeft gereageerd op onze waarschuwing, worden teruggestuurd. De transportkosten worden verhaald op de leverancier. Als de verkeerd geleverde goederen reeds betaald zijn aan de leverancier, wordt dit op de volgende factuur in rekening gebracht. Na onderling overleg kan Hospital Logistics deze goederen ook vernietigen op kosten van de leverancier. Hier wordt een administratieve boete aangerekend aan de leverancier van 125€.

3.13 Recalls

Recall meldingen dient u zowel bij de ziekenhuizen als ook Hospital Logistics aan te melden. Houdt u er rekening mee dat in verband met verleende logistieke diensten door Hospital Logistics om de recall mogelijk te maken, Hospital Logistics u kosten in de hoogte van € 250 excl. BTW in rekening zal gaan brengen.

4 Facturatie

4.1 Doorstroming van informatie

Het is zeer belangrijk om een goede communicatie te hebben op het gebied van facturatie zowel tussen de contractpartner en de leverancier als met Hospital Logistics. Op deze manier zullen problemen zoals geregistreerde prijsverschillen beperkter zijn en sneller opgelost worden.

Op elke factuur moet duidelijk het Hospital Logistics inkooporder worden vermeld. Indien het nummer niet aanwezig is op het document, wordt de factuur niet betaald.

Alvorens een inkooporder te factureren, dient de leverancier de prijzen controleren. Indien er verschillen zijn, wordt onze inkoopafdeling op de hoogte gebracht. De factuur wordt niet betaald bij prijsverschillen.

4.2 Orderkosten

Hospital Logistics aanvaardt onder geen beding toeslagen voor administratieve kosten en transportkosten. Wel kunnen wij rekening houden met een minimum bestelbedrag van maximaal een waarde van 1 week omzet van alle voorraad artikelen die bij HL in een MDC opgeslagen liggen.

4.3 Wijze van factureren

HL heeft een prijs op de order staan. Wij verwachten van leveranciers dat de prijzen die gefactureerd worden, overeenkomen met de prijzen op de orders. Indien de prijzen afwijken, moet dit op de orderbevestiging duidelijk vermeld staan.

Indien mogelijk ontvangen wij een elektronische factuur. Dit kan een PDF zijn die verstuurd wordt naar onze customer service, of een werkelijke elektronische factuur. Hiervoor kunnen formaat en nader besproken worden tussen leverancier en HL.

5 Samenwerking

Om de samenwerking te optimaliseren tussen Hospital Logistics en de leveranciers is het belangrijk dat er een goede informatie uitwisseling is. Alleen op deze manier kan de totale logistieke keten van leverancier tot zorgverlener goed werken. Hospital Logistics wenst daarom nauw samen te werken met de leveranciers en te streven naar de optimale logistieke keten voor de zorginstellingen.

5.1 Inkooporders

Om de bestellingen beter af te stemmen op onze behoeften zouden wij graag een duidelijkere kijk krijgen op de levertermijnen van de verschillende artikelen. Graag ontvangen wij de **standaardlevertijd per artikel**.

Als laatste vragen wij u om een overzicht van de **bestel- en leverdagen** en van het **minimale bestelbedrag** (indien van toepassing) van uw bedrijf. Gelieve deze door te geven per vestiging van Hospital Logistics. Wij gaan hierbij wel uit van een maximale levertermijn van 3 werkdagen

5.2 Leveringen

Graag vragen wij u om een **contactpersoon binnen de customer service** op te geven (e-mailadres, telefoon- en faxnummer, functie,...) om problemen bij levering te kunnen melden. In Bijlage 2 kan u deze gegevens invullen.

5.3 Facturatie

Graag ontvangen wij eveneens een **contactpersoon binnen de crediteuren administratie** (e-mailadres, telefoon- en faxnummer, functie,...) om zo snel mogelijk eventuele afwijkingen uit te klaren. In Bijlage 2 kan u deze gegevens invullen.

5.4 MVO

Hospital Logistics hanteert een aantal van de duurzaamheidsdoelstellingen van de Verenigde Naties als leidraad voor het MVO beleid.

Specifiek vanuit de leveranciers verwachten we maximale inspanningen op:

- Vermijden van onnodige verpakkingsmaterialen
- Transportbewegingen
- Milieu belasting van de verpakkingen
- Zo lang mogelijk houdbaarheidsdata

Voor akkoord,

Leverancier:

Hospital Logistics Nederland Bv

Bijlage 1 – Bestel- en leverinformatie

Tabel 1

	Besteldag	Leverdag	levertermijn
MDC Apeldoorn			
MDC Capelle a/d IJssel			
MDC Heerenveen			
MDC Oss			

Minimum Bestelbedrag	€
----------------------	---

Bijlage 2 - Contactgegevens

Contact customer service

Naam & voornaam:

Functie:

Telefoonnummer:

Faxnummer:

E-mailadres:

Contact crediteuren administratie

Naam & voornaam:

Functie:

Telefoonnummer:

Faxnummer:

E-mailadres: