

Aan al onze gewaarde klanten

Mechelen, 8 februari 2021

Onderwerp: Winterperiode 2021.

Geachte,

De winter lijkt alsnog zijn intrede te gaan doen met lage temperaturen en mogelijke sneeuwval in grote delen van het land. De ervaring leert dat deze winterse weersomstandigheden onze logistiek kunnen beïnvloeden en daardoor vertragingen kunnen veroorzaken. Het is daarom nuttig om vragen die bij u kunnen opkomen te beantwoorden in deze brief.

Vragen en antwoorden

- Waarom wacht nox niet met het vertrek van het distributienetwerk als door sneeuw de aanvoer van zendingen te laat binnenkomt?

We nemen dit besluit op basis van de omstandigheden van die dag en/of avond en houden met veel facetten rekening. Enerzijds proberen we zoveel mogelijk zendingen met onze chauffeurs mee te geven, anderzijds kunnen we onze routes ook niet te laat laten vertrekken omdat het op tijd uitrijden dan extreem moeilijk wordt.

- Waarom kan de chauffeur van nox mijn afleverlocaties niet beleveren vanwege sneeuw terwijl we zelf wel bij onze bedrijfslocaties of auto's kunnen komen?

In de nacht zijn de wegen vaak nog niet schoongemaakt. Deze werkzaamheden beginnen pas in de ochtend en zijn gericht op de spits. De chauffeur van nox kan 's nachts ter plekke het beste inschatten of hij veilig een aflevering kan doen. De veiligheid van onze chauffeurs staat altijd voorop.

- Waarom rijdt de chauffeur van nox niet door tot hij alles heeft geleverd?

Op een bepaald moment worden de wegen drukker en is het verstandiger om niet-afgeleverde zendingen naar een depot te brengen. Daar wordt vastgesteld en gecommuniceerd om welke zendingen het gaat en kunnen zendingen nagebracht worden.

- Waarom is de chauffeur van nox later met leveringen terwijl hij bijvoorbeeld maar een half uur later is vertrokken?

De vertraging van een chauffeur tijdens sneeuwdagen/nachten is vaak cumulatief. Er is vaak meer tijd per stop nodig en met name het naar een volgende afleverlocatie rijden kost veel tijd. Dit zorgt ervoor dat hij meer tijd kwijt is dan de oorspronkelijke vertraging die hij had.

Wat doet nox eraan om te zorgen dat de klanten zo min mogelijk hinder ondervinden van de winterse omstandigheden?

- *We proberen de routes tijdig te laten vertrekken door meer sorteercapaciteit in te zetten. Daardoor kunnen we sneller sorteren;*
- *We zetten back up-routes in zodat de routes wat korter worden en we uiteindelijk meer kunnen leveren;*
- *We zorgen dat er 's ochtends meer mensen op kantoor zijn. Zodat u de beschikbare informatie in een zo compleet mogelijke rapportage kunt bekijken.*

Wat kan ik als klant doen om te zorgen dat het logistieke proces op sneeuwdagen zo soepel mogelijk verloopt?

- *Zorgt u ervoor dat de zendingen tijdig klaar staan. De nox chauffeur die uw zendingen ophaalt loopt dan geen vertraging op;*
- *Vraag uw klanten de afleverlocatie en het terrein goed toegankelijk te maken voor een bestelwagen of vrachtwagen. Een goede verlichting van de afleverlocatie is in de winterse omstandigheden nog belangrijker dan normaal;*
- *Heb begrip voor deze vorm van overmacht en vraag a.u.b. ook uw klanten om dit begrip. Winterse omstandigheden zorgen helaas voor overlast in transport. De veiligheid van de chauffeurs die 's nachts met uw zendingen onderweg is staat voorop.*
- *Zorgt u ervoor dat de sloten van hekken, auto's of andere afleverlocaties zoveel mogelijk ijsvrij zijn door deze te preventief te behandelen met speciale Lock spray.*

nox NightTimeExpress Zandvoortstraat 16 2800 Mechelen

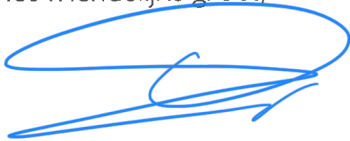
nox NightTimeExpress Belgium NV
Zandvoortstraat 16
2800 Mechelen
Belgium

T +32 (0)15 29 85 00
patricia.vanmechelen@nox-nighttimeexpress.be
www.nox-nighttimeexpress.be

Mocht u nog vragen hebben, neemt u dan contact op met onze afdeling Customer Service via het rechtstreekse nummer 015/29.85.70.

Gebruikt u ook vooral onze online middelen m.b.t. communicatie zoals het klantportaal NightTracker. Met dit systeem kunt u meldingen maken en bereikt u onze klantenservice op een efficiënte en snelle manier. Wanneer u (nog) niet weet hoe u meldingen kunt aanmaken, laat onze klantenservice u hierin dan uitleg geven.

Met vriendelijke groet,



Ruud van Weerden
CEO nox Night Time Express Belgium NV