

Case: WMRB



Bij WMRB werken circa 30 medewerkers. WMRB reviseert watermeters. Eens in de zeven jaar moeten watermeters in huizen vervangen worden door nieuwe (gereviseerde) watermeters omdat de tandwielen in de watermeter na verloop van tijd slijten. Organisaties zoals bijvoorbeeld Vitens, Waterbedrijf Groningen, Waterleidingmaatschappij Drenthe, Waternet zijn klanten of opdrachtgevers van WMRB. Dit zijn waterbedrijven die regionaal actief zijn. Zij geven aan aannemers de opdracht om oude watermeters uit huizen te halen en te vervangen met nieuwe watermeters. De oude watermeters worden vervolgens door transporteurs naar WMRB gebracht waar die watermeters gereviseerd worden. WMRB sluit periodiek contracten af met de waterbedrijven waarin te reviseren aantallen, levertijden en prijzen worden overeengekomen.

WMRB is een snel groeiend bedrijf en ze overwegen om in de toekomst ook andere typen meters te reviseren, bijvoorbeeld gasmeters. Door de groei ontstaan wel wat pijnpunten. Bijvoorbeeld in de werkplaats. Overal staan kratten vol met voorraden. De directie vermoedt dat de logistieke aansturing in de werkplaats door de werkplaatschef niet optimaal is. Ten eerste vindt er in de werkplaats goederenontvangst plaats van oude watermeters en van nieuw bestelde onderdelen. Met de transporteurs zijn geen lostijden afgesproken en hierdoor ontstaat nogal wat hectiek. Er staat bijvoorbeeld soms een transporteur voor de deur maar dan is er nog geen heftruck beschikbaar om te lossen. Ten tweede moeten de recent ontvangen oude watermeters gedemonteerd worden. Dit verloopt niet echt gestructureerd, de demontage van grote en kleine watermeters gebeurt door elkaar heen met als gevolg dat onderdelen van verschillende typen watermeters wel eens door elkaar heen raken. Dat moet dan later weer uitgezocht worden. Ten derde wordt er veel heen en weer gesleept met onderdelen omdat waarschijnlijk de routing in de werkplaats niet handig is.

Het revisieproces bestaat uit verschillende stappen. De eerste is het demonteren van oude watermeters. Tijdens de demontage worden oude versleten onderdelen weggegooid. Goede onderdelen worden bewaard en in kratten gedaan. Vervolgens worden de goede onderdelen gespoeld oftewel schoongemaakt. Daarna worden de schoongemaakte onderdelen samen met

nieuwe onderdelen (ter vervanging van de weggegooiden onderdelen) gemonteerd tot een nieuwe (vernieuwde) watermeter. De nieuwe watermeters worden daarna gekalibreerd oftewel geijkt. Er wordt dan 10 tot 30 kuub door de watermeter gepompt om te toetsen of de watermeter het verbruik goed meet. Tot slot worden de gereede watermeters klaar gezet per type. Wanneer de klant een type besteld kunnen ze worden gepickt en verzonden.

De capaciteit van de processtappen in het productieproces is als volgt:

- Demonteren: maximaal 110 watermeters per uur
- Spoelen: maximaal 125 watermeters per uur
- Montage: Maximaal 105 watermeters per uur
- IJken of kalibratie: 90 watermeters per uur

Op bepaalde dagen staat de Spoelstraat stil. De spoelmachine waarin de watermeters gereinigd worden moet eens in de zoveel tijd onderhouden worden. Twee keer per jaar staat de ijkstraat stil omdat de ijkers 2 keer per jaar een kalibratiecursus moeten volgen.

Het komt regelmatig voor dat klanten gereviseerde watermeters afroepen/ bestellen maar dat juist die types die gevraagd worden niet gereviseerd zijn. Andere types staan dan in grote aantallen op voorraad, maar juist het type dat gevraagd wordt is dan nog niet geproduceerd/ gereviseerd. De onderdelen voor die types liggen wel op verschillende plekken in het proces op voorraad.

De organisatie kenmerkt zich als een afdelingsgewijs gestructureerde organisatie, met een informele cultuur. De directie bestaat uit twee personen. Op kantoor zitten een twee administratief medewerkers, zij factureren maandelijks aan klanten het aantal gereviseerde watermeters. Ook sturen zij hen overzichten van ontvangen oude watermeters en verzonden nieuwe watermeters. Er is een medewerker in dienst voor personeelszaken en een halve medewerker is in dienst om de ICT hardware en software te beheren. Het schoonmaken van de kantoren en werkplaats is uitbesteed aan een schoonmaakbedrijf. Tevens is er een man voor de technische zaken, die repareert bijvoorbeeld machines en apparaten die in het revisieproces gebruikt worden. De rest van het personeel zit in de productieafdeling.