

Auto & Motor
TECHNIEK

© **WWW.AMT.NL** - Dé internetsite voor de Automotive Professional

REPORTAGE

Scania Hoogvliet voor allround truckonderhoud



Procesverbetering naar Japans voorbeeld

Efficiencyslag in de truckwerkplaats

Twee jaar geleden betrok Scania Hoogvliet een nieuwe behuizing. Ruim, licht, goed georganiseerd en uitstekende werkomstandigheden vallen op. Ten grondslag hieraan ligt SRS. Dit Scania Retail System richt zich vooral op het optimaliseren van alle aspecten die waardevol zijn voor de klant. Een leerzaam voorbeeld.

De eerste paal ging in 2006 de grond in, en medio 2007 verhuisden inboedel en werknemers naar het nieuwe pand. Op dezelfde locatie wel te verstaan! “Het was gedurende de bouw best wel schipperen, het bedrijfsterrein omvat bijna een hectare en alle activiteiten gingen gewoon door”, aldus Ron Zeeuw, servicemanager van Scania Hoogvliet. Gezien de ligging van het bedrijf was het logisch om niet te verhuizen naar een andere locatie. Het bedrijfsterrein bevindt zich op het

Licht, schoon, goed georganiseerd en een fijn werkklimaat. Wie vermoedt dat het om een truck-werkplaats gaat? De zes doorrijpoorten zijn voldoende hoog en lang om LZV-combinaties met gesloten deuren te servicen.



Nieuwe trucks komen bijna afleveringsklaar uit de fabriek. Het is zaak om zodra de truck in Hoogvliet arriveert deze zo snel mogelijk bij de klant af te leveren zodat de teller kan draaien.



Een slimme merktester is niet meer weg te denken in een moderne truckwerkplaats.

industrieterrein Gadering, langs de A15 en dicht bij het Rotterdamse havengebied. “De oude huisvesting kon niet meer. Niet alleen waren we compleet uit onze jas gegroeid, het voldeed niet meer aan de huidige eisen. Te krap, te donker, te vies en om al die redenen te ongeorganiseerd. We waren veel tijd kwijt met zaken die niets te maken hadden met onze core business.” Bij nieuwbouw kun je rekening houden met al die ‘nare’ randverschijnselen, die belemmeren om efficiënt je werk te doen. “Dat hebben we ook gedaan. Scania had de contouren van de nieuwe vestiging aan ons doorgegeven compleet met de inrichting van de werkplaats. Deze blauwdruk heeft vervolgens een paar maanden in de oude vestiging op het prikbord gehangen en iedereen mocht erop schieten.” Dat heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat de wasstraat een kwartslag is gedraaid zodat deze beter bereikbaar is.

Monteurs denken mee

Het nieuwe gebouw heeft een T-vorm. Aan de voorzijde het ‘papierendeel’ van het bedrijf, de



Om het motorblok of de bak er onderuit te sleutelen is een stempelhefbrug ideaal.



Olieafgifte, onderdelen uit het magazijn; alles gaat via barcodes zodat de administratie actueel blijft.



Echt een visitekaartje, dit dieseltestcentrum onder de vloer. Klimaat, verlichting, equipment, gereedschap: alles volgens de eisen van deze tijd.

werkplaats staat hier haaks op. Deze neemt uiteraard de grootste ruimte in beslag. Van de 8000 m² is een kleine 1400 m² bebouwd. Het gebouw staat midden op het perceel en is daarvoor rondom toegankelijk, belangrijk als je lange combinaties voor onderhoud krijgt. “We hebben tijdens de bouw al rekening gehouden met het onderhoud aan LZV-voertuigen, de doorrijpoorten zijn lang en hoog genoeg om met gesloten deuren dergelijke combinaties te servicen.”

De werkplaats heeft zes doorrijpoorten, twee zijn er uitgerust met een put en één heeft een stempelhefbrug. “Bij de inrichting hebben we de monteurs actief betrokken. Onze oude situatie was op geen enkel punt representatief voor de toenmalige stand der techniek. Op equipmentgebied wel te verstaan. Ik ben regelmatig met een aantal monteurs op bezoek geweest bij collegabedrijven in de omtrek. De monteurs gingen de werkplaats in om equipmentervaringen uit te wisselen terwijl ik samen met de servicemanager een kop koffie dronk. De input heeft er onder andere toe geleid dat we gekozen hebben voor twee putten en één stempel-



Een moderne testbank om verstuivers, pompverstuivers of pompen aan de tand te voelen ontbreekt niet.

Niet harder, wel slimmer werken

Het Scania Retail System (SRS) is afgeleid van de bedrijfsprocesverbeteringsmethode Lean Manufacturing (LM). Deze methode is afkomstig uit Japan, bedacht door een werkplaatschef van Toyota en gaat daar door het leven als het Toyota Productiesysteem.

Kern van deze methode is dat alleen bedrijfsprocessen die waarde creëren voor de klant nuttig zijn. Verspilling moet uitgebannen worden. Deze bronnen van verspilling worden opgespoord via een stroomdiagram van de bedrijfsprocessen, waarin staat vermeld welke processen waarde toevoegen en welke niet.

Zorg voor structuren

Klinkt allemaal heel mooi, maar hoe voer je dat door op de werkplaatsvloer? Om met een simpel voorbeeld te beginnen, op de



Het planbord geeft in één oogopslag weer wanneer een nieuwe truck binnenkomt, wat er aan moet gebeuren en of de onderdelen zijn besteld en al binnen zijn.

werkvloer van deze Scania-werkplaats staat aangegeven waar de bezem hoort te staan. Klinkt belachelijk, maar het werkt! De monteurs zijn opgedeeld in vier groepen en iedere groep krijgt een aandachtsgebied waar die verantwoordelijk voor is. Bijvoorbeeld het schoon houden van de werkvloer. De monteur die hiervoor verantwoordelijk is weet waar de bezem staat en hoeft dus niet te zoeken. Hij weet ook dat hij het ding weer terug moet brengen naar zijn vaste plek zodat iemand anders er niet naar hoeft te zoeken.

Hetzelfde verhaal gaat op voor bijvoorbeeld het luchtgereedschap. Dat is centraal in de werkplaats op een bord opgehangen. Op het bord zijn ook de contouren van het gereedschap aangebracht zodat iedereen in één oogopslag kan zien of er iets ontbreekt. De discipline om het na gebruik terug te brengen wordt daardoor alleen maar groter. Er blijft zo meer tijd over om productief te sleutelen.

Zo snel mogelijk afleveren

Nog niet overtuigd? Nieuwe trucks komen over het algemeen bijna afleveringsklaar binnen bij Scania Hoogvliet. Montage van accessoires en speciaal spuitwerk worden door de fabriek in Zwolle uitgevoerd. Het is dus zaak om zodra een nieuwe truck eenmaal

binnen is deze zo snel mogelijk af te leveren bij de klant.

In het magazijn is een bord geplaatst waarop vermeld staat wanneer de trucks worden verwacht en wat er door de werkplaats eventueel nog aan gedaan moet worden. Op het bord wordt met kleurbuttons aangegeven of er onderdelen besteld moeten worden, of dat gedaan is en of ze al binnen zijn. Zo kan de verantwoordelijke ploeg in één oogopslag zien of de werkplaats voorbereid is om de nieuwe truck in één dag klaar te maken. Immers, wachten op onderdelen kost geld en is dus verspilling. Een zelfde verhaal geldt voor de onderdelenvoorziening tijdens een reparatie. De monteur ziet op een bon of er 'gewerkt' wordt aan het onderdeel dat hij nodig heeft en wanneer het in huis is. Als iedereen zich aan de gestelde spelregels houdt creëer je rust op de werkvloer. En niet alleen rust, maar ook transparantie en netheid.

Scania Hoogvliet heeft een aparte medewerker aangesteld om dit systeem in het bedrijf te implementeren. Deze begeleidt de monteurs en stuurt eventueel bij. Monteurs hebben hun eigen werkwijze, maar één heeft de beste oplossing als je kijkt naar ergonomie, kwaliteit en efficiëntie. Monteurs kiezen voor die oplossing, als je ze samen laat be-



Het klinkt misschien wat simpel om het nut van SRS te illustreren met dit bord met de contouren van het speciaal gereedschap, maar het verbetert de organisatie op de werkvloer echt enorm.



Wel eens de pleuris gezocht naar een 13 mm boortje? Vast wel, het kost tijd en dus geld. Hier alles netjes overzichtelijk bij elkaar.

palen wat de beste manier is. Dat wordt vervolgens afgesproken en eens per week geëvalueerd. Als SRS helemaal is doorgevoerd en naar volle tevredenheid draait, is het de bedoeling dat het ingevoerd wordt in de overige Scania-vestigingen. ●



hefbrug. Ik moet eerlijk bekennen dat als we het nog een keer over konden doen, we niet meer zouden kiezen voor de 'lamellenafdichting' op de putten. In theorie zou het fantastisch moeten werken, maar de praktijk valt wat tegen. De lamellen zijn niet meer inschuifbaar zodra er een boutje of iets dergelijks op valt."

Een eigen schadeafdeling heeft het bedrijf niet. In geval van een serieuze schade wordt de truck of combinatie klaar gemaakt voor het richt- of spuitbedrijf.

De eerste straat is bestemd voor Quick Service, de laatste voor de APK. Deze maakt gewoon deel uit van de werkvloer, het is niet afgescheiden zoals je in veel andere bedrijven wel ziet. "We houden van transparantie, iedereen moet kunnen zien wat de ander doet."

Ideaal werkklimaat

Transparant is de werkvloer zeker. Aan beide zijden zijn de deuren voorzien van zo veel glas dat kunstmatig licht nauwelijks nodig is. De gehele werkvloer is voorzien van vloerverwarming. Daarnaast is het bijna opvallend hoe



De leerling-monteur heeft een vaste mentor die hem begeleidt bij de ontdekkingstocht naar de geheimen van de Scania-techniek.

schoon de werkvloer is. Het Scania Retail System creëert een zorgvuldige discipline. Zo wordt gereedschap na gebruik onmiddellijk teruggebracht naar het bord. Naast het feit dat de werkvloer zo vrij blijft van rondslingerend gereedschap, voorkomt het ook een hoop zoek. Iedere monteur ziet in één oogopslag of het door hem gewenste (speciaal) gereedschap aanwezig is of dat het in gebruik is.

Ook opleidingen zijn een belangrijk aspect bij Scania Hoogvliet. "We leiden onze leerling-monteurs grotendeels zelf op. Uiteraard volgen de vier leerling-monteurs hun theoretische opleiding bij het ROC en leveren wij als Scania Hoogvliet, net zoals de overige truckdealerbedrijven in de omtrek, veel input voor deze opleiding. Daarnaast hebben we als bedrijf ook nog een eigen traject. Deze Gemeenschappelijke Opleidings Activiteit (GOA) houdt in dat eens in de twee weken onze leerlingen les krijgen van een eigen ervaren monteur. En dan theorie én praktijk. Dus eerst een stukje theoretische uitleg met achtergronden en daarna onder begeleiding sleutelen. We hebben daarvoor een vaste monteur die het leuk vindt om op deze manier zijn kennis over te dragen."

Mede dankzij SRS is het magazijn alleen gevuld met het meest noodzakelijke. Onderdelen niet op het schap? Een tijdige detectie en een gegarandeerde 24-uurs levering voorkomen stilstand voor de klant.

Allround dienstverlening

Scania Hoogvliet huldigt het one-stop-shopping-principe. De vervoerder kan bij het bedrijf terecht voor onderhoud en reparatie van zowel trekkend als getrokken materieel zoals aanhangers, trailers, ADR-keuringen, laadkranen en koelmachines.

Daarnaast heeft het bedrijf een speciale ruimte waar versnellingsbakken en motoren worden gereviseerd. Revisie houdt in dit geval in dat het blok of de bak nieuwe onderdelen krijgt, het revitaliseren van de onderdelen wordt uitbesteed aan specialistische bedrijven.

Dat geldt ook voor de dynamische vermogensmeting. "Wij hebben geen eigen vermogensbank omdat we vinden dat als een klant met verbruiks- of vermogensklachten over zijn Scania klaagt, dit vastgesteld moet worden door een onpartijdig bedrijf. We hebben in de regio een aantal gerenommeerde bedrijven waar we de klant naar toe kunnen verwijzen."

Opmerkelijk is dat Scania Hoogvliet desondanks



Service manager Ron Zeeuw (links) heeft dagelijks overleg met de werkplaatschef.



wel een eigen dieseltestcentrum heeft. Onder de vloer, ter hoogte van de APK-sstraat, huist een high tech werkplaats waar men verstuivers, pompen en pompverstuivers repareert, afstelt en test. "Die ruimte is voorzien van alles wat je maar kunt bedenken: overdruk, airco, geluidsisolatie, goed licht en een moderne Hartridge-testbank. Uiteraard doen we dit voor de gehele Scania-organisatie en ook voor derden, anders is het onmogelijk om het rendabel te krijgen." Een schadeafdeling kent het bedrijf niet. "Wij doen op dat gebied alles wat met boutjes en moertjes te maken heeft, specialistisch werk zoals spuiten en richten besteden we uit." Ook bandenservice heeft Scania Hoogvliet uitbesteed. In dit geval aan de buurman, een Profile Tyre Center. "Die biedt diensten en producten aan voor prijzen waarvoor wij het niet zelf kunnen doen. Dus is het veel verstandiger om het uit te besteden."

Hans Doornbos

Hunkerend wachtend totdat ze eruit mogen en kilometers kunnen vreten! Tijdens de bouw gingen de bedrijfsactiviteiten vanuit de oudbouw op hetzelfde terrein gewoon door.

