

SUMMARY

A computer centre for waterworks companies

On January 8th, 1968, the joint exploitation of a computer for calculating water bills in behalf of six waterworks companies, cooperating under the name "Cocluwa", became a reality. A survey is given of nearly five years of investigation, deliberations and preparation preceding this moment. The arguments leading to the decision are discussed in detail: mentioned are, amongst other facts, modernizing of the organization of the companies involved, eliminating of stupid mass work, the advantages of a quick and extensive information of directions on statistical data and the possibility to introduce more frequent and, consequently, less extensive tariff changes. Furthermore, it is pointed out that computerizing makes the introduction of water meters on a larger scale less costly than the methods therefore hitherto in use.

De voorgeschiedenis van het computercentrum waterleidingbedrijven *)

De voorgeschiedenis van het Computercentrum Waterleidingbedrijven te Zwolle, dat op 8 januari 1968 van start is gegaan, begint al bijna vijf jaar terug en wel bij de Cocluwa, die informele dubbele club van directeuren en administrateurs van momenteel 14 grote en middelgrote streekbedrijven. De leden ervan komen enkele keren per jaar bij elkaar, behandelen dan de in de voorgaande periode schriftelijk behandelde onderwerpen, luchten hun ergernis over de gang van zaken bij de rijkssubsidies voor de onrendabele- en de super-onrendabele gebieden, lunchen samen en gaan dan weer verkwikt naar huis. Directeuren en administrateurs vergaderen afzonderlijk: dat bevordert wederzijds de vrijheid van spreken. De Cocluwa kent geen reglementen en statuten en is zuiver een orgaan voor uitwisseling van ideeën, gedachten en informatie van allerlei soort.

In dat kader van ideeënuitswisseling schreef de heer Roos, administrateur van de WAPROG, op 10 januari 1963 eens losweg rond of de bedrijven er niet verstandig aan zouden doen de massale fabricage van nota's en kwitanties gezamenlijk te verrichten en dan natuurlijk op een computer, omdat, in alle onbekendheid in die tijd met deze wonderapparaten, in ieder geval wel vaststond dat het snelle veelvraten zijn.

Die losse opmerking van de heer Roos werd kort daarop in een vergadering van de Cocluwa-administrateurs onder de lopende zaken besproken en daaruit resulteerde het advies aan de directeuren deze zaak maar eens te onderzoeken door het probleem aan enkele computerleveranciers voor te leggen, die gratis

advies geven — als ze er tenminste brood in zien.

Dat advies is in zoverre opgevolgd, dat de voorkeur werd gegeven aan een advies van een deskundige buitenstaander en dan nog slechts in zoverre dat het moest beperkt worden tot de vraag of een diepgaand onderzoek al dan niet de kosten zou lonen.

Het Studiecentrum Administratieve Automatisering deed ons enkele adressen van dergelijke deskundige en objectieve bureaus aan de hand en aan drie bureaus werd offerte gevraagd voor het verrichten van dit vooronderzoek.

Pas in oktober 1963 resulteerde daaruit de definitieve opdracht aan Van de Bunt & Co, de naam die u op de agenda voor deze vergadering ook vindt.

Na een globaal onderzoek bij alle Cocluwa-bedrijven met uitzondering van één, die al in service met een computer werkte, werd in april 1964 rapport door Van de Bunt uitgebracht, met een opsomming van de nader te onderzoeken aspecten en met de belangrijke conclusie, dat een meer gedetailleerd onderzoek zinvol zou zijn, mits de kans bestond dat de uiteindelijke groep van voldoende omvang zou zijn.

De Cocluwa-leden, weer met uitzondering van die ene, die al onder de pannen was, besloten dat verdergaande onderzoek voor gezamenlijke rekening te laten doen. Reeds toen stond echter al vast, dat in géén geval op een volledige Cocluwa-onderneming mocht worden gerekend. Desondanks waren alle leden bereid hun deel in de kosten te dragen. Er werd een computercommissie benoemd van vier administrateurs, die verder zou werken met Van de Bunt & Co.

Daarmee werd de derde ronde ingeluid en toen is de eigenlijke studie pas goed op gang gekomen. Ik heb het aantal vergaderingen van die computercommissie

niet geteld, maar het zijn er vele geweest. Van de Bunt & Co heeft in deze derde ronde, die van juni 1964 t/m augustus 1965 heeft geduurd, twee rapporten uitgebracht. Pas op 31 augustus 1965, dus ruim 2½ jaar na het eerste begin, werden de neuzen geteld van hen, die zich behoudens een bestuurlijk fiat, tot samenwerking wilden verplichten, want het was inmiddels wel duidelijk geworden dat de beide toen nog in aanmerking komende computers, de Bull Gamma 115 en de I.B.M. 360/20, uit een kostenooipunt wel meer dan 500.000 aansluitingen moesten krijgen te verwerken om tot een redelijke besparing bij de deelnemende bedrijven te komen. Er kwamen toen zes bedrijven uit de bus, waarbij zich al gauw Zuid-Beveland aansloot. En daarmee scheidten zich de wegen binnen de Cocluwa, gelukkig alleen maar in dit ene opzicht.

De vierde ronde vergde 13 maanden en nogmaals drie rapporten van Van de Bunt & Co, waarin gedetailleerd de machinekeus, diverse zaken als vestigingsplaats, kosten- en rendementsberekeningen en onderlinge spelregels en tenslotte de machine-configuratie, personeelsopbouw, kosten van het centrum en besparing bij de deelnemende bedrijven aan de orde zijn gesteld.

In die vierde periode viel, eind 1965, de definitieve keus op de I.B.M. 360/20, werd vooreerst nog vrijblijvend die installatie besteld en besloten zes van de zeven bedrijven, IWGL, WAPROG, WMO, WOG, Midden-Zeeland (toen nog Zuid-Beveland) en de WMD samen te gaan. De WMN sprong op het laatst helaas uit de boot. Daar werd aan samenwerking met Utrechtse bedrijven van gas en elektriciteit de voorkeur gegeven, ondanks de niet altijd plezierige ervaringen, die er op dit gebied al op meerdere plaatsen elders zijn opgedaan. Het aangehaakt worden aan een computer, welke eigendom is van

*) Lezing gehouden op de vergadering van de Vereniging voor Waterleidingsbelangen in Nederland op 14 december 1967 te Arnhem.

een andere gemeentelijke of provinciale dienst of bedrijf blijkt nog wel eens tot te weinig inspraak in de tijdsplanning te leiden, terwijl men zich niet altijd aan de indruk kan onttrekken, dat de daardoor bereikte betere economie van de installatie vooral de eigenaar en maar weinig de mede-gebruiker ten goede komt.

De vijfde en laatste ronde begon op 1 oktober 1966 toen de optie op de computer in een definitieve bestelling werd omgezet en besloeg aan de leverancierskant de levertermijn en aan onze kant het klaar maken van de gebouwuimte, de opleiding en keuze van het personeel en de voorbereiding bij de bedrijven.

De bovengenoemde zes bedrijven hebben momenteel samen rond 550.000 aansluitingen. De kosten van het centrum zullen lager zijn dan de gezamenlijke kosten, die de zes deelnemers bij voortzetting van de tot nu gevolgde gang van zaken zouden moeten maken. De aldus te bereiken besparingen zullen bij de één relatief hoger uitvallen dan bij de ander, afhankelijk van verschillen in tariefsvorm, in de tot nu gebruikte outillage, in incassosysteem en in efficiency.

Er was dan ook wel verschil in waardering van de diverse voor- en nadelen van het uitbesteden van de watergeldadministraties aan een gezamenlijk centrum omdat de feitelijke situatie nogal uiteenlopend was.

Er waren bedrijven, die met versleten apparatuur zaten en dus zonder meer er al iets aan doen moesten en er waren andere bedrijven die moeilijkheden ondervonden bij het aantrekken van het weinig geschoolde personeel voor dit veelal domme, automatische massawerk. Er waren ook bedrijven, die een doorlichting van hun werkmethode graag zagen gestimuleerd welke de overgang naar computerverwerking onvermijdelijk maakt, en er waren bedrijven, die domweg moderner wilden werken met de vele voordelen van dien, mits de kosten daarvan niet al te ongunstig zouden afsteken bij de kosten van de tot nu toe gevolgde werkwijze.

Wanneer ik de voor- en nadelen goed zie, moeten vooral genoemd worden onder de nadelen:

1. de apparatuur is kostbaar in aanschaffing en moet over een voor waterleidingsbegrippen ontstellend korte termijn worden afgeschreven wegens de snelle economische veroudering;
2. men besteedt het werk samen met anderen uit en dat vergt, naast een onderlinge goede verstandhouding, ook goede spelregels.

Over de kostenkant heb ik al wat in het algemeen gezegd. Ten aanzien van het tweede bezwaar, dat je het werk niet meer in eigen hand hebt, is samenwerking in een eigen centrum natuurlijk altijd te verkiezen boven werken in service.

Je hebt het in dat geval mede zelf voor het zeggen en bovendien is het goedkoper want de winst blijft in eigen zakken.

Ik zei: de apparatuur is duur in aanschaffing maar dat is toch ook maar betrekkelijk. In ons geval rond f 1,60 per aansluiting te verhogen met enkele dubbeltjes aanloop- en studiekosten. Als men zo'n bedrag vergelijkt met bijv. de kosten van het plaatsen van een keerklep in elke aansluiting, waarmede vele bedrijven momenteel bezig zijn valt die duurte nog al mee. Of om een andere vergelijking te maken: De beslissing tot aankoop werd pas na jarenlang onderzoek genomen. Toch was er niet meer dan f 1,60 per aansluiting mee gemoeid. Daartegenover roep ik in uw herinnering het gemak op, waarmede het rijk besloot het rendabel te achten deel van de investering in onrendabele aansluitingen opeens met ruim f 400,— per aansluiting te verhogen. Maar de gevolgen van die beslissing worden dan ook uit de zak van een ander betaald. Ik wil hier gaarne bekennen dat ik in het verleden meermalen beslissingen heb genomen, die achteraf minder geslaagd bleken te zijn, tot een heel wat groter bedrag dan de ton waarmede de WMD aan deze investering deelneemt. Zo gezien kan men de kosten van aanschaffing en die van exploitatie amper meer tot de bezwaren rekenen.

Tot de voordelen reken ik:

1. modernisering van de betrokken streekbedrijven, wat naar mijn vaste overtuiging in dit geval ook een versterking betekent;
2. de eliminering van dom massawerk, dat toenemende problemen stelt inzake de personeelsvoorziening. Een computer bespaart bij de watergeldadministraties gemiddeld rond acht man per 100.000 aansluitingen;
3. de mogelijkheid de computer ook voor andere onderdelen van de administratie te gebruiken. De aangeschafte apparatuur heeft momenteel nog een grote overcapaciteit en biedt daartoe de nodige ruimte. *Ook werk voor derden kan er op worden verricht;*
4. snellere en uitgebreidere voorlichting van de directie met statistische gegevens.
5. stimulering tot een kritische doorlichting en analyse van de organisatie en werkmethode van de betrokken afdeling;
6. uitwisseling van ideeën en vergelijking met andermans werkmethode;

Nu kan ik me voorstellen, dat de meer cynisch ingestelden onder u op deze zes voordelen zullen reageren in de trant van: „Van zulke verkoperachtige praatjes worden we niet veel wijzer. Het oplossen daarvan lijkt bedenkelijk veel voort te komen uit een poging tot zelfovertuiging en tot zelfrechtvaardiging van de genomen beslissing”.

Goed, daar kan ik best inkomen maar

er zijn andere argumenten, die in klinkende munt kunnen worden geïncasseerd.

Daar zijn ze:

7. als kapitaalsintensieve werkmethode biedt computerverwerking veel meer weerstand tegen looninflatie dan de tot nu toe gevolgde arbeidsintensieve methoden;

8. toenemende bezetting van de computer door groei van de deelnemers leidt, door zijn lage marginale kosten, tot daling van de gemiddelde kosten. Loonintensieve methoden vertonen daartegenover praktisch recht-evenredigheid tussen omvang van het werk en de kosten, dus gelijkblijvende gemiddelde kosten;

9. drie van de zes deelnemers zijn nog maar gedeeltelijk of slechts in geringe mate bemeterd. Het kostenaspect van verdergaande bemetering zal bij computergebruik een geringere rol bij de beslissing spelen dan tot nu toe;

10. gebruik van de computer biedt een eenvoudige en goedkope mogelijkheid tot doorvoering van meer frekwente en dus minder grote tariefswijzigingen. Als we de sluipende inflatie met onze tarieven op de voet kunnen volgen zijn wij af van de vrij forse tariefsverhogingen en de daardoor veroorzaakte weerstanden, waarmee de meeste waterleidingbedrijven hebben te kampen.

Deze 4 voorgaande kostenaspecten hebben bij de beslissing van de zes bedrijven uiteraard een meer of minder belangrijke rol gespeeld, maar ze zijn bij het onderzoek niet geëvalueerd, in guldens vertaald. U kunt hun rol vergelijken met bijv. die van het snoepje van de week, die de huisvrouw bij gelijke prijzen de ene boven de andere winkel doet verkiezen of beter nog met bijv. de spaarobligatie van een bekende groot-kruidnier en ten slotte:

11. de direkt bereikbare kostenbesparing.

De vele directe en toekomstige voordelen van het gezamenlijk exploiteren van een eigen computer boven voortgaan met de oude methodes of boven het in service werken zijn evident.

Achteraf gezien is het zelfs bevreemdend dat het onderzoek en de voorbereiding inclusief de levering vijf jaar heeft vergd. Vijftien procent van die tijd werd in beslag genomen om aan het oorspronkelijke idee een doelmatig te achten vorm van onderzoek te geven. Dertien procent om de zekerheid te krijgen dat een gedetailleerd onderzoek naar de apparatuur enerzijds en de uiteindelijk gegadigden anderzijds de kosten zou lonen. Een nadere verkenning, toen nog voor de gehele Cocluwa, vergde nog weer rond 25% van de tijd en de toespitsing van dat onderzoek op de aanvankelijk zeven gegadigden 22%. De laatste 25% van de tijd vergde de levertijd en de inrichting van de bedrijfsruimte, welke tijd mede is benut om de administraties van de deelnemers op de overgang voor te bereiden,

voor formulierenontwerp en -productie, het tijdelijk werken in service en al die zaken die de gebruikelijke buikpijn, overwerk en ergernis plegen te veroorzaken die met overgang op een computer gepaard gaan.

En bij dit alles speelden weinig emotionele vraagstukken een rol. De partners kennen elkaar in de Cocluwa voldoende lang en goed om geen vrees te hebben dat dit samengaan tot grote spanningen aanleiding zal geven. Het zijn bovendien allemaal bedrijven in de N.V.-vorm, waar, zoals u weet, de directeuren het bedrijf besturen.

Bovendien is kwitantie- en notaproductie niet gauw iemands privé hobby, bij de administrateurs niet en zeker niet bij de directeuren, zodat afstoting daarvan voor niemand een persoonlijk verlies zou betekenen.

Het voorgaande is uiteraard maar een overzicht in vogelvlucht over vijf jaar onderzoek, overleg en voorbereiding, welke nodig zijn gebleken voor het samenwerken van zes streekbedrijven voor wat betreft één onderdeel van hun activiteiten.

Daarbij moest veel buiten beschouwing blijven. Ik heb u echter deze opsomming gegeven om u een indruk te geven, dat zulke zaken sneller gezegd of gedacht worden dan gedaan.

Daartegenover kan verwacht worden, dat de aanlooptijd met de eigen computer korter dan normaal zal zijn en dat er niet meer dan een jaar nodig zal zijn om alle zes watergeldadministraties volledig op de computer over te zetten. De daarbij gebruikelijke problemen zijn al grotendeels achter de rug, omdat al meerdere bedrijven in 1967 in service zijn gaan werken, zij het meestal met een andere configuratie dan van het 360/20 model, zodat de betrokken machineprogramma's nog wel moeten worden omgezet.

Dat deze zaak tot een goed eind is gebracht is tenslotte vooral te danken aan de administrateurs van de zes bedrijven en hun secondanten, die bergen werk hebben moeten verzetten om de overzetting van hun watergeldadministraties voor te bereiden en uit te voeren en aan de drie administrateurs van de WOG, de WMO en de WMD, de heren Tander, Akkerman en Engberts, die vanaf juni 1964 zich met deze zaak intensief in commissieverband hebben bemoeid. De grote steun en de gedegen adviezen, die het bureau Van de Bunt & Co heeft uitgebracht waren daarbij onmisbaar. De heren Paar en Van Wijk hebben er meermalen blijk van gegeven beter op de hoogte te zijn met wat de geoffreerde apparatuur niet, maar ook wat die wel kan doen dan de leverancier zelf!

Op gevaar af de verdenking op me te laden dat ik provisie van de omzet van dat adviesbureau ontvang, wil ik met deze constatering gaarne het veld ruimen voor de sprekers die u werkelijk wat hebben te vertellen.