



PROGRAMMA LEAN PROCESVERBETERING

Klantvraag

Het meerjarig programma is gericht op het verbeteren van alle processen in de gemeente. Het accent voor de eerste helft van het programma ligt op het leveren van een substantiële bijdrage aan de structurele besparing van enkele miljoenen euro's op de bedrijfsvoering.

De klantvraag bestond uit drie onderdelen:

1. Lever ons een programmamanager.
2. Lever ons expertise om compact en snel lean procesdoorlichtingen uit te voeren.
3. Begeleid onze interne adviseurs in het zelfstandig uit (kunnen) voeren van lean procesdoorlichtingen.

Aanpak

Kenmerkend voor de gevolgde aanpak is:

- Analyse van de sterke en zwakke punten van het programma 'tot nu toe'. Dit heeft geleid tot een aangescherpte doorlichtingsaanpak, afspraken over te gebruiken standaards en vooral goede afbakening van processen die aangepakt worden.
- Lean gebruiken als wijze van kijken en niet als gemeentebrede filosofie. Wel ondersteunen bij continu verbeteren als afdelingen/teams daar voor 'in zijn'.
- Heldere rolverdeling tussen programmamanager en adviseurs die de doorlichting doen. Programmamanager heeft vooral rol bij de start en bij de afronding: 'en wat gaat dit uiteindelijk opleveren'? En bij de vulling van het programma in haar geheel (2013 – 2015).
- Adviseurs begeleiden door een actieve vorm van 'voordoen, meedoen, zelf doen'.

Resultaat

Een grote diversiteit aan processen van de gemeente is doorgelicht of staat in de planning. Kenmerkend is dat de processen met een meer routinematig en repeterend karakter als eerste zijn aangepakt. Bij Dienstverlening, Ondersteunende afdelingen, maar bijvoorbeeld ook processen waarbij advisering centraal staat zoals bij communicatie of bij uitvoering van projecten.

De grootste meerwaarde wordt ervaren bij processen waarbij het niet alleen om besparen gaat maar waarbij dit hand in hand gaat met inhoudelijke uitdagingen uit de business zelf.

Korte termijn opbrengsten variëren per proces tussen de 5 en 15%. In absolute termen gaat het over structurele besparingen tussen de € 10.000 en € 150.000.

Klantervaring

“Bezuinigingsopdrachten zijn nooit leuk, maar zijn wel gewoon onderdeel van je verantwoordelijkheid als manager bij een gemeente. Met deze aanpak kunnen we wel een goede inhoudelijke afweging maken en weten we hoe we de bezuiniging kunnen realiseren door slimmer en eenvoudiger te werken. De grootste uitdaging is nog om de meer beleidsmatige afdelingen aan het procesdenken te krijgen”
- Afdelingshoofd

140174.NL

140174.NL

Dat zijn wij

Dat zijn wij

PROGRAMMA LEAN PROCESVERBETERING



Rijnconsult

helpt organisaties succesvol veranderen. Met een gedreven club professionals werken wij continu aan het verbeteren van mensen en processen. Dat doen we als adviseur, interim manager of trainer. Pragmatisch en mensgericht, met maatschappelijke relevantie als richtpunt. Het doel: onze klanten en hun diensten voor de korte én de lange termijn duurzaam versterken, door ze slimmer te laten (samen)werken.

Meer weten?

Bel ons op +31 (0) 30 298 42 50
Of mail naar
secretariaat@rijnconsult.nl

Doelstelling

Organisaties in het (semi) publieke domein staan voor de opgave om hun dienstverlening te verbeteren en de organisatie betaalbaar te houden. Processen vormen de bouwstenen van de organisatie. Door processen te begrijpen zijn ze ook te verbeteren en zijn aansprekende resultaten te bereiken.

Resultaten

Betere dienstverlening
Halvering van doorlooptijden
Minder fouten
Lagere werkdruk
Lagere administratieve lasten voor burgers en bedrijven
Hogere klanttevredenheid
10-25% bezuiniging

Omschrijving

Met **mensen op de werkvloer** fysiek het proces doorlopen (walkthrough), met focus op toegevoegde waarde voor de klant en verspilling in het proces.

Met het **management** op basis van belangen van bestuur, burgers en medewerkers uitdagingen formuleren: standaardiseren, bezuinigen, betere informatievoorziening aan burgers, samenwerking. In een aantal **workshops** met medewerkers en management het huidige proces en gewenste proces in kaart brengen.

Benoemen **verbeterings-** en **besparingspotentieel** op basis van beschikbare kwantitatieve gegevens en opstellen van een implementatieplan. Ondersteunen bij implementatie en incasseren besparingen. Starten **continu verbeteren**. Interne begeleiders **participeren** en leren de aanpak (voordoen, meedoen, zelf doen). **Uitvoering** in een compact tijdsbestek.

Aantal referenties



Gemeente Almere

