

"*Bezuinigen, bezuinigen, laten ze zelf maar eens bezuinigen!*" Met deze beroemde kreet waren de typetjes Jacobse en van Es van het duo van Kooten en de Bie in de jaren 80 van de vorige eeuw razend populair. Met de komst van het nieuwe kabinet, lijkt de kreet weer helemaal actueel te zijn. Niet alleen de burger gaat de voorgenomen bezuinigingen voelen, maar ook de overheid zal flink gekort worden op haar inkomsten. De overheid zal dus, meer met minder moeten gaan doen. Maar hoe pak je zo iets aan, waar begin je en bovenal, welke besparing levert het daadwerkelijk op?

### **Lean**

Lean thinking, of kortweg Lean genaamd, is een werk- en denkwijze (of volgens sommige een managementfilosofie) gebaseerd op een verzameling van principes waarbij men streeft naar snellere, goedkopere en kwalitatief betere processen. Hierbij ligt de primaire focus op het elimineren en voorkomen van verspillingen in bedrijfsprocessen. Ooit ontstaan en groot gemaakt bij autofabrikant Toyota, wordt Lean tegenwoordig over de hele wereld en in verschillende branches en sectoren succesvol ingezet. De werkwijze leent zich dan ook bij uitstek voor de diverse overheidsinstanties, om bijvoorbeeld invulling te geven aan de voorgenomen bezuinigingen.

### **Bezuinigen**

Het toepassen van Lean op de werkprocessen in een overheidsinstantie stelt u in staat om alle overbodige ballast, die geen waarde toevoegt voor zowel de interne als de externe "klant" overboord te zetten. Door het schrappen van dubbele handelingen, wachttijden en overbodige stappen bent u in staat om kosten en tijd te besparen. Daarnaast neemt de kwaliteit van de dienstverlening ook toe, doordat u meer ruimte krijgt om uzelf te richten op het belangrijkste in de organisatie: *waarde toevoegen voor de klant*.

De kostenbesparingen die optreden zijn zowel indirect als direct. Zo uitten indirect besparingen zich door een verlaging van de werkdruk en een gezonder werkklimaat. Hierbij hoeven de medewerkers zich niet meer te richten op allerlei bureaucratische handelingen, maar kunnen zij zich bezighouden met zaken waarom het echt draait: aandacht geven aan de burger en het leveren van kwaliteit.

### **Meer dan alleen bezuinigen**

Ofschoon voor veel overheidsinstanties en gemeentes bezuinigen bovenaan de agenda zal staan bij de keuze voor Lean, biedt de werkwijze ook voordelen op andere vlakken. We doen de werkwijze en onszelf te kort, door uitsluitend te focussen op het bezuinigingsaspect. Lean denken kan namelijk ook leiden tot een verhoogde klanttevredenheid en een verbeterde samenwerking.

#### **Klanttevredenheid:**

Lean richt zich op het voorkomen en elimineren van verspillingen, dat wil zeggen het terugbrengen van alle activiteiten die niet bijdragen aan de wens van de klant (zowel intern als extern). Naast efficiënter, levert een Lean ingericht proces ook een betrouwbaardere output. Hiermee wordt de kwaliteit van het product of de dienst verhoogd. Bij de overheid zou een verbeterde dienstverlening zich kunnen uiten in kortere wachttijden voor de burgers.

#### **Samenwerken:**

Een overheid, provincie of gemeente is nooit een op zichzelf staande eenheid. Interactie met andere partijen, zowel extern als intern kan ervoor zorgen dat de kans op dubbel werk aanwezig is. Door het gebruik van Lean bent u beter in staat verschillende werkprocessen op elkaar af te stemmen. Aangezien veel werkprocessen afdeling- en/of organisatie overstijgend zijn, is het van groot belang in een Lean aanpak naar het totale proces te kijken. Alleen dan is het mogelijk om tot een zo efficiënt mogelijk eindresultaat te komen.

### **Quick wins en lange termijn**

Het uitvoeren van een Lean project leidt tot aanzienlijke verbeteringen. Het gevaar bestaat echter dat de organisatie na de eerste veelbelovende resultaten, terugzakt in haar oude werkgedrag. Om dit te voorkomen is het van groot belang dat de organisatie getraind wordt in het continu verbeteren. Naast het uitvoeren van diverse projecten is het dus belangrijk dat de denkwijze binnen de organisatie ook gericht wordt op continu verbeteren. De eerste aanzet en training wordt gedaan door een Lean expert. Maar, uiteindelijk is het de eigen organisatie die het Lean werken en denken op de lange termijn vorm geeft en in stand houdt.

Om een idee te geven wat voor soort Lean projecten er mogelijk zijn, een aantal voorbeelden:

- Subsidieverlening (doorlooptijdverkorting, besparing bewerkingstijd, kostenreductie)
- Re-integratievoorziening (kostenreductie diagnoses en efficiencywinst)
- Onderwijshuisvesting (doorlooptijdverkorting)
- Bouwvergunning (doorlooptijdverkorting aanvragen)
- Afstemming Front en Back office (kostenbesparing)