

GEMEENTE TILBURG PROGRAMMA LEAN PROCESVERBETERING

Klantvraag

Het meerjarig programma LinT (Lean in Tilburg) is gericht op het verbeteren van de processen in de gemeente, op basis van de principes van lean management. Er ligt een accent op het leveren van een substantiële bijdrage aan een forse structurele besparing op de bedrijfsvoering. Het gaat hierbij alléén om besparing op fte's.

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 gemeente brede 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: 'wat gaat dit uiteindelijk opleveren'?
- Adviseurs begeleiden door een actieve vorm van 'voordoen, meedoen, zelf doen'.

Resultaat

Een grote diversiteit aan processen van de gemeente is doorgelicht. Veel processen hebben een meer routinematig en repeterend karakter, zoals bij dienstverlening aan burgers en bij de intern ondersteunde afdelingen. Maar er zijn ook processen aangepakt waarbij advisering centraal staat zoals bij juridische zaken en communicatie en processen bij uitvoering van projecten en vastgoedmanagement.

Het realiseren van besparingen gaat ook in Tilburg hand-in-hand met verbetering van kwaliteit, kortere doorlooptijden, minder administratieve lasten naast besparingen tussen de 10 % en 15% per proces. In totaal gaat het om een structurele besparing van meer dan € 1.300.000 per jaar.

Klantervaring

“Bezuinigingsopdrachten zijn nooit leuk, maar zijn wel gewoon onderdeel van je verantwoordelijkheid als manager bij een gemeente. Met deze aanpak kunnen we een goede inhoudelijke afweging maken en weten we hoe we de bezuiniging kunnen realiseren door slimmer en eenvoudiger te werken. Door dit programma is het denken in processen meer onderdeel van de normale managementpraktijk geworden. Daarnaast is de aanpak overgedragen aan de interne adviseurs.”

Ferry van Oosterwijk
Directeur bedrijfsvoering