

140174.NL

140174.NL

Dat zijn wij

Dat zijn wij

# LEAN PROCESSEN EN OPLEIDEN VAN CHANGE AGENTS

## Klantvraag

Een gemeente wil met behulp van lean zijn processen doorlichten en verbeteren. Dat willen zij doen met eigen change agents.

De vraag is: leid interne change agents op die de organisatie kunnen begeleiden bij het analyseren en verbeteren van processen.

## Aanpak

Wij hebben een groep mensen opgeleid door aandacht te besteden aan:

- Principes en fundamenteën van lean
- Gereedschappen en technieken
- Hoe vervul je de rol van change agent
- Hoe ga je om met weerstand in de organisatie

Daarna hebben we een aantal processen geselecteerd en geanalyseerd. Rijnconsult volgt daarbij de lijn van voordoen (Rijnconsult voert uit en is verantwoordelijk); meedoen (change agents voeren uit en Rijnconsult ondersteunt en is verantwoordelijk); zelf doen door de change agents.

## Resultaat

Er is een groep change agents opgeleid die in staat is de procesverbeteringen te realiseren. De samen met Rijnconsult geanalyseerde en verbeterde processen hebben gemiddeld een efficiencywinst van 14% gerealiseerd.

De change agents zijn voortvarend aan het werk gegaan en hebben de meest belangrijke processen geanalyseerd en verbeterd. Met een gemiddelde efficiencywinst van 12%.

## Klantervaring

*“De keuze voor interne change agents is succesvol geweest. Rijnconsult heeft afscheid genomen toen deze goed waren opgeleid en in staat waren zelfstandig processen te analyseren en verbeteren. De interne change agents hebben veel krediet opgebouwd binnen de organisatie”.*

- Secretaris

140174.NL

140174.NL

Dat zijn wij

Dat zijn wij

# LEAN PROCESSEN EN OPLEIDEN VAN CHANGE AGENTS

## 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

