

Review

Lean voor de Overheid

HR-Overheid september 2012

Roy Vermeulen



De managementfilosofie 'Lean' gaat over het efficiënt inrichten van werkprocessen. Kernvraag daarbij is of de stappen in het werkproces werkelijk waarde toevoegen voor de klant. Alle handelingen die geen waarde toevoegen, zijn 'verliezen', zoals het herstellen van fouten en onnodige controles. De verliezen worden daarbij zoveel mogelijk geëlimineerd. De methodes van Lean zijn ontwikkeld in de autofabrieken van Toyota in Japan.

Bert Teeuwen maakt duidelijk dat Lean een denkwijze is die ook prima toe te passen is voor overheidsorganisaties. Daarbij is het wel nodig om de 'klant' goed te definiëren. Waar de klant van een commerciële organisatie eenduidig is te definiëren, ligt dat bij de overheid ingewikkelder. De burger neemt verschillende rollen aan ten opzichte van een overheidsorganisatie. Soms klant van een collectieve dienst (bijvoorbeeld openbaar vervoer). Maar soms ook onderdaan (handhavingstaken), kiezer, belastingbetaler, etc. Als we de burger altijd als klant zouden zien, zouden processen soms wel heel 'lean' kunnen worden omdat ze in de ogen van de klant geen waarde toevoegen. Denk aan het aanvragen van een vergunning. Voor de aanvrager alleen maar lastig, maar voor de buurman die bezwaar wil kunnen maken, wel degelijk een waardevol proces. Bij de overheid spelen dus, naast de waarde (kwaliteit, snelheid, etc) en prijs van een product of dienst, ook begrippen als rechtvaardigheid en gelijkheid een rol. Evenals beperking van de administratieve lasten van de burger. De auteur van het boek heeft hier veel aandacht voor en dat helpt om de methodes van 'lean' verstandig te kunnen toepassen op de overheid. De auteur laat dit zien aan de hand van herkenbare voorbeelden uit de praktijk.

Lean streeft naar het 'perfecte proces'. Je kunt deze perfectie alleen benaderen als medewerkers in het proces zich zélf eigenaar voelen van het proces. Medewerkers betrekken via een ideeënbuis of door een bespreking in het werkoverleg is onvoldoende. De medewerkers moeten zelf het verbeterteam vormen dat de opdracht krijgt het proces te verbeteren. Het boek gaat uitgebreid in op hoe zo'n verbeterteam aan de slag zou kunnen gaan met het eigen werkproces. En gaat ook in op de vraag of het mogelijk is om een efficiënter proces in te boeken als een bezuiniging. Bij Lean zit daar een zekere spanning op omdat de 'kalkoenen' in het verbeterteam zitten.



Auteur: Bert Teeuwen
Uitgever: Sdu Uitgevers (www.sdu.nl)
Prijs: 24,95 (incl. btw)
isbn: 978 90 5261 941 5