

Wachttijd: van acht weken naar anderhalf uur

GEMEENTE EMMEN WERKT MET LEAN PLUS

Tekst: Eric le Gras

Overheidsprocessen staan bekend als traag. Dat kan anders, dachten ze in Emmen. Samen met TNO experimenteerde de gemeente met de bedrijfsfilosofie van de Lean Production. Die valt goed in te passen in de digitalisering waarmee Emmen druk bezig is: 'De vergunning ligt per kerende post in je mailbox.'

Een kapvergunning aanvragen? Dat kan tijdrovend en relatief kostbaar zijn. Het begint met een telefoontje naar de gemeente, die je een formulier toestuurt. Dat vul je in en je voegt er een tekening bij. Vervolgens kijkt daar een ambtenaar naar, die soms ook een kijkje in je tuin neemt. Na een paar weken volgt de beslissing: kappen of niet. Het kan ook makkelijker. Je kunt het aanvraagformulier invullen op de website van de gemeente en de computer controleert meteen of de boom speciale bescherming geniet. Is dat niet zo, dan ligt de vergunning per kerende post in je mailbox.

Het is een voorbeeld van de mogelijkheden van de digitalisering, waarmee ook de overheid te maken heeft. Erik Faber, hoofd Bedrijfsvoering en Organisatie van de gemeente Emmen: 'We wilden daar in onze gemeente optimaal gebruik van maken. We zijn gaan nadenken en we kwamen uit op de filosofie van de *Lean Production*, die dertig jaar geleden is ontwikkeld in de Japanse auto-industrie. Inderdaad, dat is wat heel anders dan een gemeente in Zuidoost-Drenthe, maar de overeenkomsten zijn duidelijk.'

Net als een autoproducent heeft een gemeente klanten, die snel en goed geholpen moeten worden. Faber: 'We willen leveren wat die klant vraagt, niet op voorraad produceren, zorgen voor een korte doorlooptijd en verspilling voorkomen. Daarmee kom je uit op *Value Stream Mapping*, een onderdeel van de *Lean Plus* aanpak van TNO.'

Lean Plus, vertelt TNO'er drs. Eric Franck die de gemeente terzijde stond, is een variant op *Lean Production*, waarbij ook de mens in het verbeterproces aan bod komt, want 'juist bij dienstverlening heb je de motivatie en het enthousiasme van mensen nodig om te kunnen verbeteren, vandaar die plus.'

Betere verhouding

TNO fungeerde als klankbord en begeleidde een experiment, waarvan bijvoorbeeld ook de behandeling van een aanvraag voor kwijtschelding van een gemeentelijke belasting deel uitmaakte. Faber: 'De wachttijd voor zo'n beslissing is teruggebracht van acht weken naar anderhalf uur. En wat die kapvergunning betreft, die geven we toch al vrijwel altijd. Alleen kan dat straks met minder rompslomp, terwijl de zorgvuldigheid en de juistheid gehandhaafd blijven.'

Het succes van de experimenten smaakte naar meer en het College van B&W van Emmen besloot om *Value Stream Mapping* ook toe te passen in de overige bedrijfsprocessen. Dat moet, zegt Faber, leiden tot goedkopere en snellere dienstverlening en daarmee tot een betere verhouding tussen gemeente en burger. De ambtenaren werken graag mee: 'Hun werk wordt vaak interessanter. Ze moeten vooral flexibeler opereren.'

Wanneer de burgers van Emmen ervan gaan profiteren, kan Faber nog niet zeggen: 'De eerste resultaten zijn er, maar in Japan zijn ze hier al het dertig jaar mee bezig, dus gun de gemeenten ook nog even de tijd.'

Info: eric.franck@tno.nl



Kapvergunning per kerende post in de mailbox

Foto: OGC

MEER DAN 'UURTJE, FACTUURTJE'

Volgens Erik Faber van de gemeente Emmen was de samenwerking met TNO voor en tijdens het experiment met *Lean Production* bijzonder plezierig: 'De TNO'ers dachten met ons mee en beschikten over de kennis om het systeem toe te passen. Bovendien waardeerde ik hun integriteit. Het was geen "uurtje, factuurtje", ze leveren kwaliteit.'