

Raadsinformatiememo

Datum woensdag 14 april 2021
Ons kenmerk
Aan De gemeenteraad en steunfractieleden
Kopie aan
Van
Steller John Machtel
Onderwerp Raadsinformatiememo eindrapport art. 213a onderzoek

Geachte dames en heren,

Bij deze raadsinformatiememo vindt u het eindrapport van het art. 213a-onderzoek naar de doelmatigheid van Lean, zoals besloten bij het vaststellen van de begroting 2020. In deze memo leest u de belangrijkste opbrengsten en verbeterpunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Doel van dit onderzoek was om aan te tonen wat de toepassing van Lean tot nu toe heeft opgeleverd voor de organisatie én voor de dienstverlening aan inwoners en bedrijven, en vaststellen waar we nu staan en waar we naar toe willen. Voor het onderzoek zijn interviews gehouden met bestuur, organisatie, inwoners en ondernemers.

Sinds de invoering van Lean zijn in de organisatie via de Lean-methodiek ruim 60 processen van de organisatie verbeterd. Uit het onderzoek blijkt dat, behalve de harde cijfers van het aantal processen dat is verbeterd, geïnterviewden aangeven dat ook de 'zachte' kant van onze dienstverlening door Lean is verbeterd. Enkele positieve gevolgen van Lean die zijn genoemd, zijn onder andere méér klantgerichtheid en alertheid op de klantprocessen, betere communicatie met de klant, in kleine stappen tot grote resultaten komen, duidelijkheid over rollen en taken en efficiënter werken door minder verspillingen. Ik ben dan ook trots op de resultaten die in het rapport zijn genoemd.

Uiteraard zijn er ook verbeterpunten, zoals beter aansluiten bij de behoefte van de klant, een betere communicatie over Lean en hoe Lean kan helpen processen te verbeteren, en het borgen van de verbeteringen. Ik deel de conclusie in het rapport dat Lean zijn waarde voor de organisatie en de dienstverlening ruimschoots heeft bewezen. Én dat Lean een doelmatig instrument is om onze dienstverlening te (blijven) verbeteren.

Omdat we zien dat het accent in de Lean begeleiding verschuift van een initiërende, trekkende rol naar een meer ondersteunende rol voorzien we minder formatie voor Lean begeleiding nodig hebben. Daarom hebben we als college besloten om de formatie van het taakveld Lean vanaf medio 2021 te verminderen van circa 3 naar 2 fte.

Die ondersteuning zal zich onder andere richten op de groeiende behoefte om via Lean de werkprocessen te verbeteren en slimmer te gaan werken. Recente voorbeelden hiervan zijn de processen riolering, verkoop van grond t.b.v. trafo's, inritvergunningen en inburgering. Die trajecten zijn allemaal gestart op initiatief van de organisatie en hebben in korte tijd mooie resultaten opgeleverd. Zo is er bij de verkoop van grond voor trafo's, door vroegtijdig met elkaar in overleg te gaan, veel eerder duidelijkheid voor Liander over de aan te kopen locatie. Bij de

aanvraag voor een inritvergunning zijn er schakels uit het proces gehaald, waardoor er rechtstreeks contact is tussen de inwoner en de aannemer. Dat levert in een eerder stadium duidelijkheid op voor de inwoner over de kosten van de aanleg van de inrit.

Daarnaast wordt uiteraard ook gewerkt aan het continu verbeteren van processen als werving en selectie, on-boarding, gehandicaptenparkeerkaart, jeugd, participatie, klantenservice en bewonersinitiatieven.

Ik hoop dat dit rapport u voldoende inzicht biedt in de resultaten van Lean tot nu toe en dat u de conclusie kunt delen dat Lean een doelmatig instrument is om onze dienstverlening blijvend te verbeteren.

Namens het college van burgemeester en wethouders,
De portefeuillehouder,

Marjan van Kampen - Nouwen