

Meldingen in Katwijk: snel en slim

geMOR in de buitenruimte

Omdat de gemeente Katwijk in 2014 een procesgerichte gemeente wil zijn, worden nu de eerste stappen gezet om de werkprocessen beter in kaart te brengen en te verbeteren. De gemeente wil dit doen via de LEAN methode. Het is de bedoeling dat we ons werk gaan toetsen op efficiëntie, kwaliteit en klantvriendelijkheid. We beginnen met MOR: Meldingen Openbare Ruimte. De burger constateert iets voor zijn deur. Hij belt de gemeente en dan dan begint het morren. Het resultaat zou moeten zijn dat met zo min mogelijk energie en binnen de kortst mogelijke tijd het probleem wordt verholpen. Snel en Slim of – met een modern Engels woord – LEAN ('slank'). De afgelopen twee maanden werden dus de meldingen openbare buitenruimte onder de loep genomen. Namens onze afdeling werkten Pieter van der Plas en Nel Mahmoud daarin samen met collega's van Wijkwerk, Publiekszaken, Concerneenheid en Automatisering.

De groep boog zich onder leiding van Jan den Hollander over de vraag hoe op dit moment meldingen over de openbare ruimte binnenkomen en hoe dit uiteindelijk weer teruggekoppeld wordt richting de melder. De meldingen gaan over verschillende zaken en komen op diverse manieren binnen. Soms gaat het over veel schijven en duurt het lang voordat iemand daadwerkelijk met een oplossing bezig is.

LEAN MOR is een pilot om te kijken of de zogenaamde LEAN aanpak ook in onze organisatie kan worden toegepast in verband met efficiëntere manier van werken of afhandelen. LEAN staat voor 'slanke [productie](#)' en wordt soms ook wel het **Toyota Production System** (TPS) genoemd. Het is een managementfilosofie die erop gericht is om verspillingen en zaken die geen toegevoegde waarde leveren, te elimineren. De methode is afkomstig van de [Japanse](#) autofabrikant [Toyota](#).



Door de 'slanke productie' zou de kwaliteit van het product omhoog en de [kosten](#) omlaag gaan, wat leidt tot een verbetering van het bedrijfsresultaat.

MOR wordt LEAN

Als voorbeeld nam de groep een simpele melding (losliggende tegel, te snoeien tak) ter hand. Vervolgens werd de melding gevolgd door de hele organisatie. De groep kreeg een kijkje in de keuken bij elkaar en bij zichzelf en dat was soms best heftig. Het betekent ook dat je als medewerker soms uit je eigen comfortzone moest komen en bij jezelf te rade moest gaan: 'doe ik het eigenlijk wel goed genoeg?.'

De groep zocht naar de verbeterpunten maar is vooral ook bezig zijn geweest met elkaar hierin op te zoeken. Het kan allemaal pas beter als we van elkaar weten hoe we over dingen denken en waarom we bepaalde zaken zo aanpakken en uitvoeren. Door de voorbeelden werden de betrokkenen er fijntjes op gewezen dat de behandeling en afhandeling van deze klachten via diverse schijven door de organisatie verliep. Niet echt LEAN dus.

Uiteindelijk is door de MOR-groep een 'nieuwe structuur voor de meldingen bedacht en is deze op 16 maart aan het MT voorgesteld om de behandeling van meldingen over de openbare ruimte op efficiëntere wijze te behandelen. Het MT reageerde positief het wachten is op de tijd en financiën om dit project meer handen en voeten te geven. Wordt vervolgd dus!

Nel en Pieter