

Lean i Odense Kommunes Miljøkontor

I Odense Kommunes Miljøkontor er der travlhed. Der skal løses stadig flere opgaver, og det er de samme medarbejdere, som skal tage sig af både de nye og de kendte opgaver. Udfordringen er at nå meget mere med de nuværende ressourcer....

Med den udfordring i baghovedet, har Miljøkontoret valgt at lade "Lean-begrebet" komme an på en prøve.

Trimmet Kontor – hvad er det?

Lean Office oversættes til Trimmet Kontor – et kontor, hvor der hele tiden er fokus på at få opgaverne løst lettest og hurtigst muligt. Med Lean strømlines forretningsgangene, man skaber flow i arbejdet og fjerner spild – og det handler mest af alt om at arbejde smartere og ikke hårdere!

Da Lean-tankerne kommer fra industrien er det nærliggende at stille spørgsmålstejn ved, om det overhovedet giver mening at bruge Lean-værktøjerne i en administrativ verden. Derfor har Miljøkontoret taget et skridt ad gangen for stille og roligt at omsætte Lean-tankerne til noget brugbart.

Sagsbehandlingen under lup

Værktøjet Value-Stream-Mapping (VSM) er en kortlægningsmetode, som på en tegning giver et godt overblik over et sagsforløb ved at vise delopgaver, ansvarsskift og eventuel ventetid.

Inden medarbejderne i Miljøkontoret stiftede bekendtskab med metoden, havde Miljøafdelingens ledelse skitseret et par sagsforløb med VSM-værktøjet, og havde sikret sig, at det kunne bruges. Derefter har medarbejderne beskrevet i alt 3 sagsforløb med VSM-værktøjet, hvor den samlede sagsbehandlingstid splittes op i tiden til at løse delopgaverne og tiden, hvor sagen "ligger og venter".

Kortlægningen med VSM har vist, at der med en målrettet indsats kan optimeres i sagsforløbene, så den samlede tid til sagsbehandlingen kan forkortes væsentligt. Uden at sagsbehandlerne skal arbejde hårdere – og til glæde for borgerne, som ofte tripper efter et hurtigere svar.



I en case-virksomhed har medarbejderne fra Odense Kommune med succes skabt flow og optimeret sagsforløbet. Nu afprøves teknikken hjemme.

Jagten på spildet er gået ind

Miljøkontoret har også kigget efter "spild" i det daglige arbejde. Spild kan skyldes manglende oplysninger fra borgeren, u hensigtsmæssige arbejdsgange, ulogiske arkivstrukturer og meget andet. Jagten på spildet er gået ind, og man har indtil nu fundet mere end 50 steder, hvor der kan sættes ind overfor spild i dagligdagen.

Miljøkontoret oplever, at værktøjerne i Lean giver synlighed, så det er til at se forbedringsmulighederne. Ved at bruge ressourcer på at forbedre arbejdsgange, kan der frigøres tid til at tage mod de nye opgaver, der kommer – og det er netop, hvad der er brug for lige nu!