



Kan samarbejdet mellem kommune og rådgiver føre til hurtigere godkendelser?

Lean-konsulent Liselotte Schou Hansen
Plan & Miljø, DLBR, Landscentret



Kvalitetsstyring

Kvalitetsstyringsloven

- Alle kommuner fra 1. januar 2010
- Loven stiller krav til faglig kvalitet, effektivitet og ensartethed i sagsbehandlingen

ISO 9001

- En række af landbrugscentrene i DLBR
- ISO 9001 stiller krav til kundefokus, faglig kvalitet, effektivitet, ensartethed, procesorientering



Kvalitetsstyring

Fokus på
kunden –
kundekrav og
kundetilfredshed

Procedurer og
beskrivelser af
arbejdsgange

Finde fejl, rette
dem og
forebygge at de
sker igen

Periodevis
evaluering og
forbedring af
system

Kan vi så gøre mere?



Lean

- ”Trimmet/slanket”
- Bilindustrien i Japan
 - Mest effektive
 - Færrest reklamationer
 - Stor medarbejdertilfredshed



Lean

Industrivirksomheder

- Lego
- Vestas
- Novo Nordisk
- Mærsk
- DSV

Administrative virksomheder

- Banker
- Forsikringselskaber
- Fagforeninger
- Kommuner



Kvalitetsstyring og Lean?

Fælles:

80 % overlap

- Forebygge fejl
- Beskrevne arbejdsgange
- Målinger, evalueringer og forbedringer

Forskel:

Lean har større fokus på

- Effektive arbejdsprocesser med reduktion af spild og ventetid
- Involvering af medarbejdere når processer skal forbedres



De 5 Lean principper

1

- Fastlæg hvad der giver værdi for kunden

2

- Identificer den værdistrøm der skaber værdien

3

- Skab flow i værdikæden

4

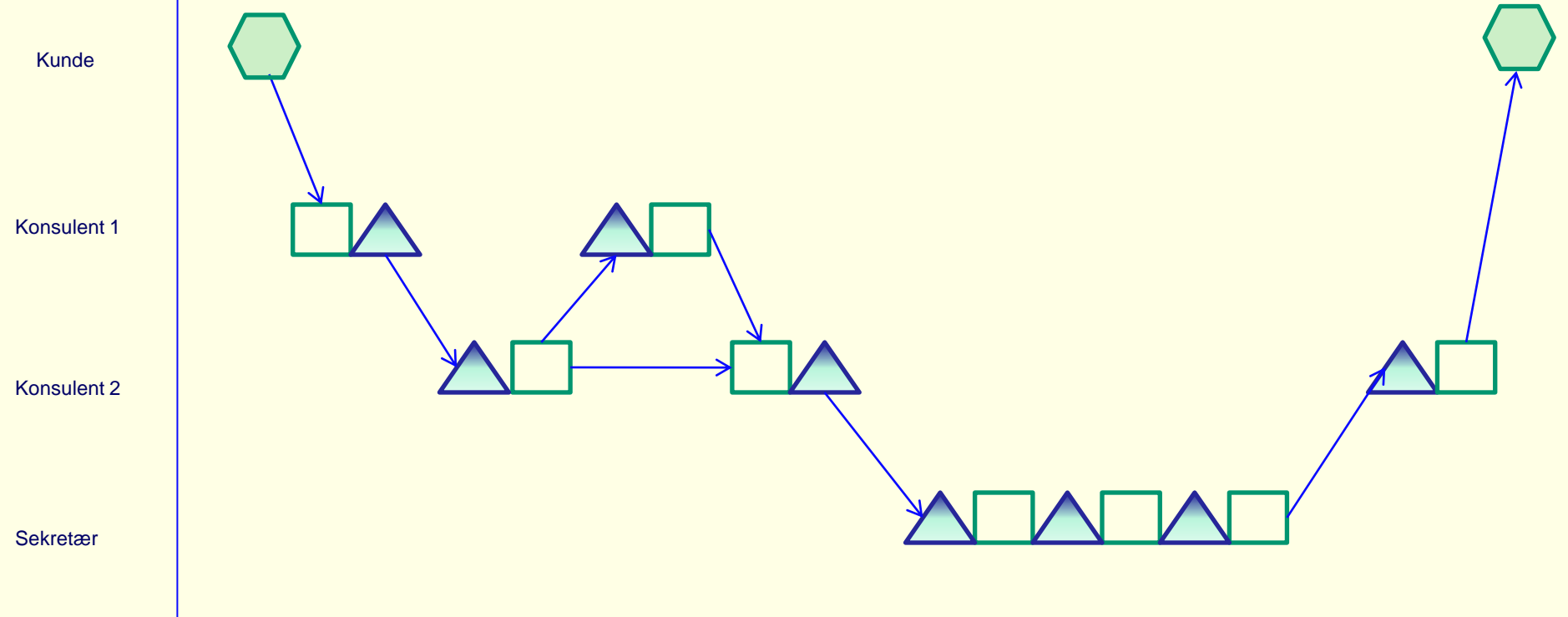
- Skab ordrebaseret træk i værdikæden

5

- Skab løbende forbedringer



Værdistrømsanalyse



Ventetid



Aktiv tid

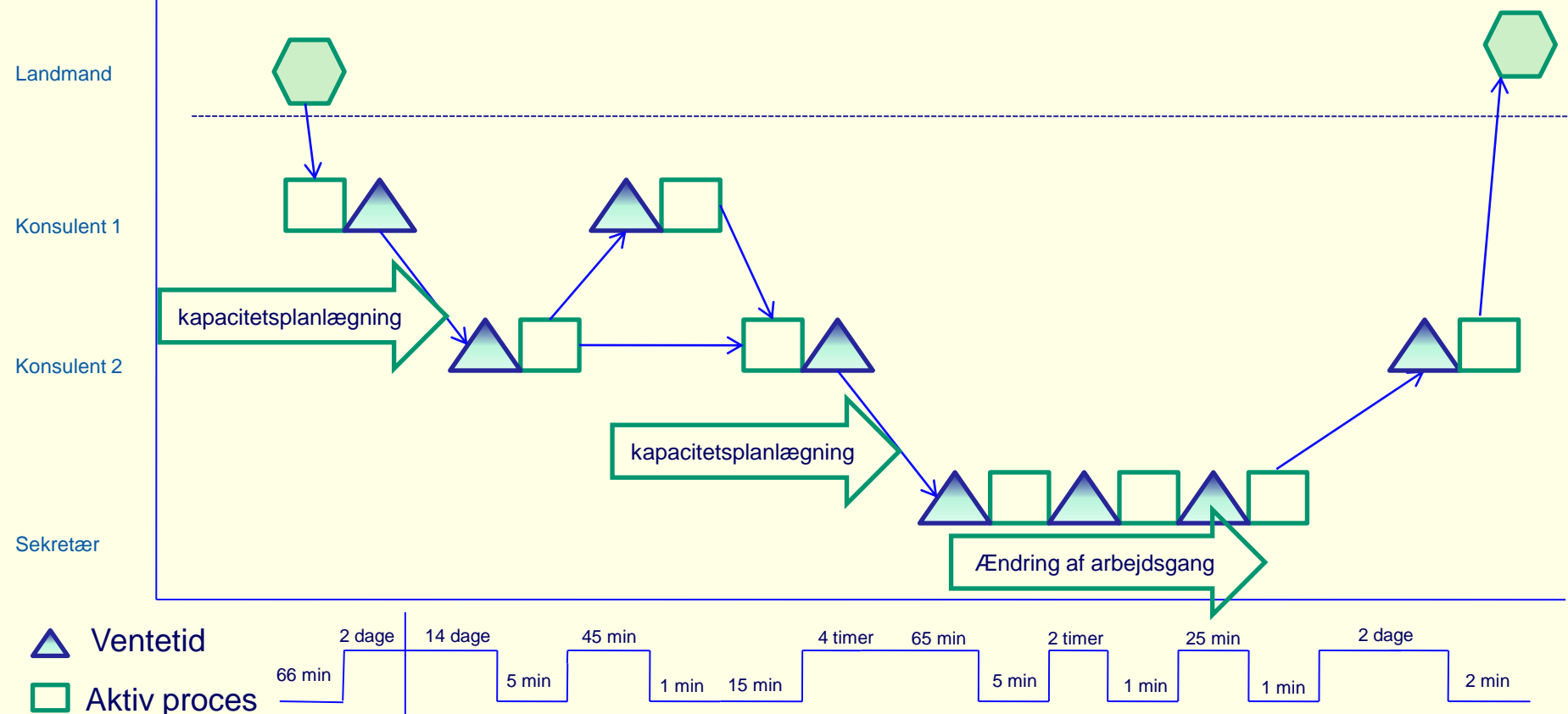




Gennemløbstid: total tid dvs. inklusiv ventetider

Procestid: den tid der aktivt arbejdes på produktet



Værdistrømsanalyse + tidsanalyse



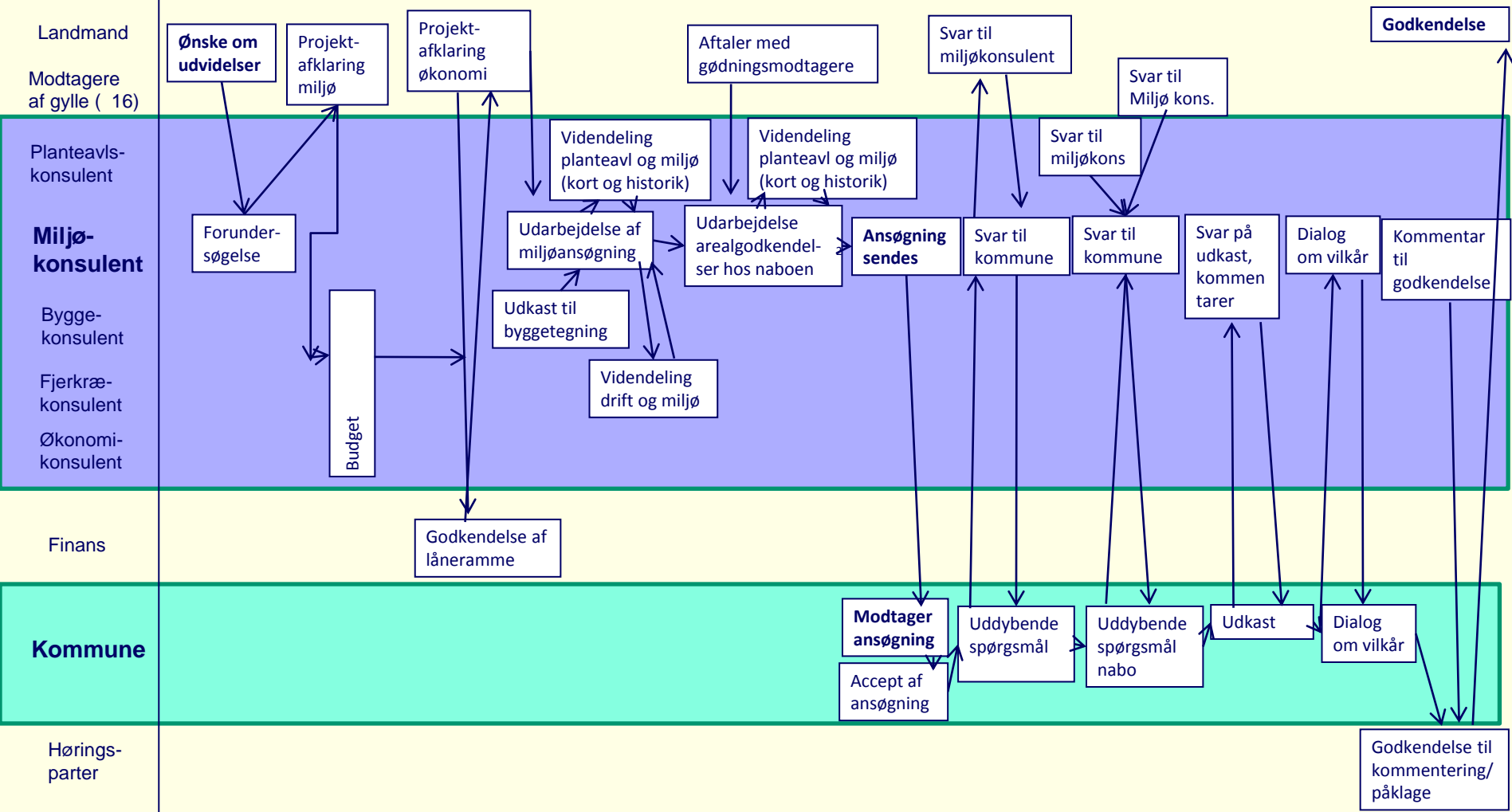
 Ventetid
 Aktiv proces

 Kunde

Gennemløbstid: total tid dvs. inklusiv ventetider	Total tid: 8135 min = 17 dage
Procestid: den tid der aktivt arbejdes på produktet	Proces tid: 96 min = 1,5 time



Eksempel på værdistrømsanalyse: miljøgodkendelser



Tidsakse											
Aktivitet	< 1 uge	< 1 uge	1-2 uger	u. 1 uge	1 måned Inkl. Ventetid	1 måned Inkl. Ventetid	Ventetid til opstart	3 – 6 måned inkl. høringsperiode og ventetider	u. 1 uge		
Ventetid	1 – 10 uger (landmand)	1–3 uger (konsulent)	1–2 uger								



Fremadrettet

- Allerede nu er der mange steder processer i gang med forskellige forbedringstiltag
- Best Practice: Fælles kommunikation om forbedringstiltagene og erfaringerne hermed
- Pilotforsøg: Lean forløb hvor kommune og landbrugscentre samarbejder om at forbedre værdistrømmen

