

## VDI-DGQ-VDE- Arbeitskreis Qualitätsmanagement Hannover

Doris Evenburg

Straßburger Allee 32 B · 26389 Wilhelmshaven

Telefon 04421-807424 · Telefax 04421-506096

Mobil 0176-22358239 · d.evenburg@t-online.de

### Lean Administration effiziente, schlanke, transparente Prozessabläufe in der Verwaltung.

Keine neue Erkenntnis - je effizienter ein Geschäftsprozess umso höher dessen Produktivität und Wertschöpfung.

Offen erkennbare Potenziale und ein zu erreichendes Verbesserungspotenzials von ca. 30 % - trotz dieser Erkenntnisse bleibt der Verwaltungsbereich im Optimierungsprozess oftmals außen vor.

Selten wird in den Verwaltungen hinterfragt, warum und woran es in Punkten Produktivität, Qualität und Leistung mangelt. Dabei verlangt das Tagesgeschäft präzise Abläufe, eine klare Infrastruktur und geordnete Geschäftsunterlagen. Verwaltungseinrichtungen, Unternehmen jeglicher Größe – die Abläufe im administrativen Bereich sind näher betrachtet erschreckend unproduktiv.

Effiziente, klar strukturierte, schlanke und verschwendungsfreie Verwaltungsabläufe sind heute **mit-**entscheidende Faktoren Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen und Wachstum zu generieren. In den Verwaltungen finden Kostenreduzierungen/Optimierungen in Form von Personalreduzierungen statt. Die Arbeitsprozesse werden dem veränderten Personalbestand selten angepasst. Aus der Ferne betrachtet sind diese Bereiche effizient und schlank. Näher betrachtet, herrscht dort eine permanente Hektik, viele Dinge bleiben einfach liegen. Kundenwünsche, die ein wenig Zeit zum Nachdenken erfordern, die Optimierung interner Prozesse, Information und Weiterbildung – alles oft nicht mehr möglich oder machbar. Aufflackernde „Brände“ werden gelöscht - aber es werden weder Prozesse optimiert noch Fehlerquellen beseitigt. Die „Brand“ Ursachen zu beseitigen, dazu reicht im Tagesgeschäft weder die Zeit noch die Kraft.

Lean Management - diese Form der Unternehmensführung ist **nicht** für schnelle, kurzfristige Veränderungen oder einen schnellen Personalabbau geeignet.

Kosten werden gesenkt, indem Prozessabläufe so organisiert werden, dass für die jeweiligen Dienstleistungen ein möglichst geringer Personal;- Material;- Zeiteinsatz notwendig ist.

Mit den Methoden und Tools des Lean Managements lassen sich Abläufe in Verwaltungen effizient, kostengünstig und transparent gestalten. Nie wird die aktuelle Situation komplett in Frage gestellt. Man optimiert, indem man wirkungsvolle Lösungsansätze sucht, um die vorhandenen Abläufe und Strukturen zu verbessern. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess wird in Gang gesetzt und die Missstände langsam beseitigt. So entsteht auch im administrativen Bereich nach und nach eine Prozesssicherheit. Verschwendungen abzustellen, nicht optimale Prozessabläufe optimieren – das ist nur ein „kleiner“ Teil einer Verwaltungsoptimierung.

Wer sich über „LeanAdministration“ informieren möchte: Am 26.01.2009 findet um 17:45 Uhr in der Fachhochschule Hannover ein Vortrag zum Thema statt.

Die Thematik eignet sich besonders für die Zielgruppe, die sich über „effiziente Prozesse im Verwaltungsbereich“ informieren oder Verwaltungsoptimierungen starten möchte.