

# Kortere gennemløbstid ved vandindvindingstilladelser

---

**Resultater:** Kortere gennemløbstid af sager

**Indsatsområde:** Udarbejde standarder for behandling af simple og komplekse sager

**Anvendt metode:** PDCA, standardiseret arbejde og værdistrømsanalyse

## Baggrund for projektet – ophobning af sager

Teknik og Miljø i en større dansk kommune oplevede lange sagsbehandlingstid i forhold til vandindvindingstilladelser. I løbet af 2013 og 2014 skal der udarbejdes mere end 100 tilladelser i kommunen – sager der i udgangspunktet har en samlet gennemløbstid på mellem 2 måneder og mere end 2 år. Med baggrund i ønsket om at skabe et bedre sagsflow samt reduktion af gennemløbstiden igangsatte Teknik og Miljø afdelingen et Lean projekt.

## Indsatsområder – bedre flow i sagsbehandling

Manglende standarder forsinker sagsbehandling i de komplekse sager, eftersom de kræver valid data samt høring, inden der kan gives tilladeles til vandboring. De mindre komplekse omhandler blot fornyelse af eksisterende vandindvindingstilladelser, men de bliver blokeret af de komplekse sager. Der er behov for standarder, så der skabes flow i de komplekse sager samt at de simple sager kan hurtigere komme igennem sagsbehandlingsforløbet.

## Mål

- Skabe flow i sagsbehandlingen
- Arbejde med standardisering
- Reduktion af gennemløbstiden

## Anvendt metode – PDCA, standardiseret arbejde og værdistrømsanalyse

Ved at anvende PDCA metoden og værdistrømsanalyse blev der observeret problemer med ophobning af sager.

Den gennemførte værdistrømsanalyse afdækkede en række typer af spild: Ventetid, unødvendig service, uhensigtsmæssig proces, manglende ansvarsfordeling og uklar kommunikation.

For at skabe flow i sagsbehandlingen, vil der blive arbejdet med standardisering, etablering af sagsfamilier og optimering af sags procedurer i forhold til en sags kompleksitet. Konkret vil dette ske ved screening af ansøgninger for at kunne adskille de enkle sager fra de komplekse sager, og således skabe et bedre flow omkring de værdiskabende aktiviteter.

## Resultater

Gevinsten ved dette Lean projekt blev kortere gennemløbstid, og hurtigere sagsbehandlingstider på de enkle sager samt afvikling af bunken af ansøgninger.