IFBD
Institute for Business Development

2027

Transformeer uw administratieve processen in twee dagen

Lean office - van verspilling naar waarde

> Herken de 10 vormen van administratieve waste en elimineer ze met concrete tools.

> Breng werkstromen visueel in kaart en identificeer vertragingen.

> Bouw een cultuur waarin uw team eigenaarschap neemt over verbetering.



Onder de deskundige leiding van:

Marlies De Ceuleneer
Management Consultant

Charlotte Verboven
Management Consultant

STANWICK

>>> **IFBD.BE** /
Lean management

Waarom dit programma?

UW BACKOFFICE KOST U MEER DAN U DENKT

Administratieve processen verslinden in productieorganisaties tot 60% van uw kosten en maar liefst 80% in dienstverlenende sectoren. Toch blijven ze vaak buiten schot bij verbeterinitiatieven. Herkenbaar? Terwijl de productievloer lean en mean draait, verdrinkt uw backoffice nog steeds in e-mails, papieren wachttijden en handmatige processen. Het gevolg? Frustratie bij medewerkers, ontevredenheid bij klanten en processen die traag, foutgevoelig en te duur blijven.

LEAN WERKT NIET ALLEEN OP DE WERKVLOER

Deze training draait de logica om. We brengen Lean-principes naar daar waar ze het meeste impact hebben: uw administratieve processen. Productieorganisaties die al met Lean werken, kunnen eindelijk de koppeling maken tussen productie en backoffice. Dienstverlenende organisaties ontdekken hoe ze hun processen fundamenteel kunnen herdenken, verspillingen elimineren en klantgerichter. Dit alles zonder meer mensen of meer middelen.

THEORIE IS NIET GENOEG. DAAROM OEFENT U OP UW EIGEN PROCESSEN

U krijgt geen PowerPoint-parade. U werkt twee dagen intensief aan een proces uit uw eigen praktijk: van analyse tot concrete verbeteracties. Via feedbackmomenten, een interactieve Business Game en groepsdiscussies bouwt u niet alleen kennis op — u ontwikkelt een nieuwe manier van kijken naar uw werk. En het mooie? U gaat naar huis met een verbeterplan dat u maandag al kunt uitrollen.

STOP MET WORSTELEN. START MET STROOMLIJNEN

Na deze training analyseert u processen met een scherpe blik, herkent u verspillingen die anderen over het hoofd zien en zet u verbeteracties op die écht renderen. U krijgt niet alleen tools, maar ook het zelfvertrouwen en de taal om uw team mee te nemen in een cultuur van continue verbetering. Want Lean Office draait niet om efficiëntie alleen — het draait om impact.

Wat leert u concreet?

- **Van verspilling naar flow** — U leert de 10 vormen van waste herkennen in administratieve processen en past direct toepasbare tools toe om doorlooptijden te verkorten en fouten te elimineren.
- **Van meten naar verbeteren** — U brengt uw processen in kaart met Value Stream Mapping, meet wat echt telt en zet gerichte verbeteracties op die leiden tot hogere output en tevredenheid.
- **Van weerstand naar betrokkenheid** — U bouwt aan een duurzame lean-cultuur waarin medewerkers niet worden gestuurd, maar zelf eigenaarschap nemen over continue verbetering.



Herken je jezelf in 3 van deze situaties? Dan is deze training voor u gemaakt …

> Uw team verdrinkt in e-mails, handmatige checks en dubbel werk.

> Klanten klagen over trage reactietijden, maar u weet niet waar de flessenhals zit.

> Verbeterinitiatieven lijken te werken … tot iedereen terugvalt in oude patronen.

> Uw productieafdeling werkt lean, uw sales is snel en snedig, maar administratieve processen blijven achter.

> U wilt veranderen, maar mist de tools en het vertrouwen om te beginnen.

Voor wie is deze training?

Deze tweedaagse opleiding is bedoeld voor:

> **Medewerkers en leidinggevenden** in administratieve diensten, ondersteunende afdelingen en backofficeprocessen die hun werk efficiënter en klantgerichter willen organiseren.

> **Professionals uit productieorganisaties** die de koppeling willen maken tussen bestaande Lean-praktijken op de productievloer en ondersteunende administratieve processen.

> **Professionals uit dienstenorganisaties en overheden** die gecfronteerd worden met een logge administratie die rekening houdt noch met de klant, de burger of de interne klant.

> **Procesbegeleiders, teamleaders en change agents** die een rol opnemen in verbeterinitiatieven en een cultuur van continu verbeteren willen stimuleren.

"Dit programma was een eyeopener voor ons team. We hebben onze processen grondig geanalyseerd, gestroomlijnd en lean gemaakt. Dit stelt het HR-team in staat om gerichter te werken aan onze kernmissie: het aantrekken, ontwikkelen en inzetten van competent en gemotiveerd personeel, op een efficiënte en klantgerichte manier."

Els – HR manager

De docenten





Twee trainers, één missie:

uw processen beter maken …

Marlies De Ceuleneer — Management consultant met een doctoraat in farmaceutische wetenschappen, Six Sigma Green Belt en Lean Competency-certificaat. Marlies begeleidt bedrijven in change management, procesverbetering en operational excellence, met ervaring in wetenschappelijke én operationele omgevingen.

Charlotte Verboven — Management consultant met een achtergrond in rechten (KU Leuven), Prosci-certificering in change management en Lean Green Belt. Charlotte ondersteunt organisaties bij operationele verbetertrajecten, change management en procesoptimalisatie — in het Nederlands, Frans en Engels.

Programma



INTRO — LEAN IN EEN OFFICE-CONTEXT

Korte kennismaking met de geschiedenis en filosofie van Lean, en wat het betekent voor administratieve processen.

PRINCIPE 1 — WAARDE: WAT WIL UW KLANT ÉCHT?

Lean begint bij de klant. Maar wie ís uw klant in een backoffice-proces? En wat vindt die klant waardevol?

- Analyseer klantbehoeften en vertaal deze naar een passend aanbod
- Luister naar de 'Voice of the Customer' en zet deze centraal in elk proces
- Herken en benoem de 10 vormen van verspilling in administratieve context
- Maak het onderscheid tussen waardetoevoegende, niet-waardetoevoegende en noodzakelijke activiteiten

PRINCIPE 2 — WAARDESTROOM: BRENG ELKE STAP IN KAART

U kunt alleen verbeteren wat u ziet. In deze module maakt u uw proces transparant.

- Breng alle processtappen in kaart met de juiste mapping-technieken
- Identificeer welke stappen waarde toevoegen — en welke pure verspilling zijn
- Kies het juiste type procesmap om uw probleem scherp te analyseren

PRINCIPE 3 — FLOW: ELIMINEER ALLES WAT DE STROOM BLOKKEERT

Flow betekent: werk dat vloeit zonder obstakels, wachttijden of frustratie.

- Creëer flow in uw processen zodat zowel klant als medewerker ondersteund wordt
- Meet doorlooptijden in uw proces en analyseer wat deze data u vertelt
- Pas snel inzetbare tools toe om flow te realiseren — zonder grote investeringen

PRINCIPE 4 — PULL: DE KLANT BEPAALT HET TEMPO

Stop met duwen. Laat de vraag het aanbod sturen — zonder extra druk op uw team.

- Laat de klant de planning bepalen, zonder stress of overbelasting
- Gebruik praktische pull-tools om deze manier van werken te ondersteunen

PRINCIPE 5 — KAIZEN: VERBETER CONTINU, STREEF NAAR PERFECTIE

Lean is geen project. Het is een mindset die blijft werken na de training.

- Pas de PDCA-cyclus toe als projectmanagementmethode voor verbetertrajecten
- Organiseer Kaizen-workshops om snel grote verbeterstappen te realiseren
- Bouw aan een duurzame lean-cultuur binnen uw organisatie

BUSINESS GAME — DE RODE DRAAD DOORHEEN DE OPLEIDING

Geen rollenspel, maar een interactieve Lean-simulatie waarin u stap voor stap de principes inoefent. U ervaart hoe verspillingen ontstaan, hoe flow werkt en hoe kleine aanpassingen grote impact hebben. Theorie wordt ervaring. Ervaring wordt inzicht. Inzicht wordt actie.

Timing cursusdagen

08.30	Ontvangst, registratie met koffie/thee.
09.00	Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
12.30	Lunch
17.00	Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

Verhoogde interactiviteit

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte.
U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: **+32 50 38 30 30** (e-mail: **dirk@ifbd.be**).

Lean office - van verspilling naar waarde

2027

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 1.495** (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

E-mail:
info@ifbd.be



klik hier

Via onze website:
ifbd.be



klik hier

Via QR:

Telefoon:
00 32 50 38 30 30



Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 2-daagse programma bedraagt **1.495 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdagen. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen.

Het IFBD geeft per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

Annulatie.
We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 95) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina **ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden** vindt u al onze modaliteiten terug.