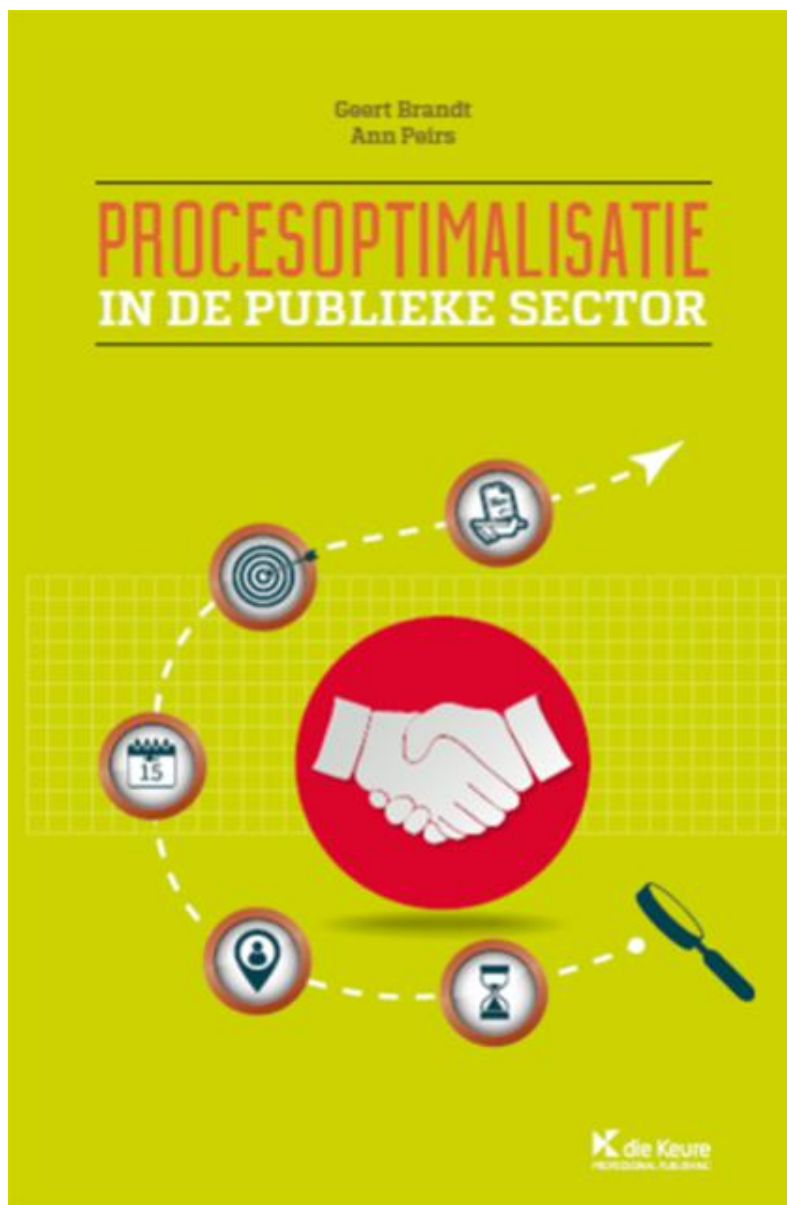


# BOEKRECENSIE #11



## Procesoptimalisatie in de publieke sector

Geert BRANDT & Ann PEIRS

die Keure - Brugge | 2015 | 16 pag. | ISBN 978 90 4861 645 9

Iedereen is 'klant' van de overheid of bij één of andere publieke onderneming. Iedereen kent wel een voorbeeld van hoe moeilijk administratieve processen kunnen verlopen. Iedereen heeft wel eens een vraag en weet niet waar of bij wie hij/zij hiermee moet aankloppen. De toenemende **wet- en regelgeving** in een steeds complexer wordende maatschappij zijn hiervoor verantwoordelijk. Via internet en de vele websites is men echter meestal al een heel eind op weg geholpen en hoe langer hoe meer kan een probleem zelfs **end-to-end** opgelost worden vanachter je laptop of smartphone.

Daarom is het zo belangrijk dat de wet- en regelgeving en de vele administratieve procedures op een transparante manier beschikbaar zijn voor de burger. De overheid en vele bedrijven in de publieke sector zijn sinds vele jaren bezig om hun interne en externe processen te optimaliseren. Experts zoals GEERT BRANDT en ANN PEIRS hebben hierbij **baanbrekend werk** verricht. Ze hebben de hefboomen voor continue verbetering en *operational excellence* aangereikt. De weerslag hiervan vind je in dit boek: helder geschreven, gestructureerd opgebouwd, geïllustreerd met vele praktijkvoorbeelden.

De auteurs hebben hun theoretische kennis op het vlak van **business process management** vertaald in een praktisch boek. Ze hebben bewust gekozen om geen academisch werk te schrijven maar een boek dat direct bruikbaar is voor overheidheidsmanagers, leidinggevenden uit de publieke sector, enz. De *cases* uit de praktijk en de vele **hints & tips** maken van dit boek een unieke handleiding. Het is daarom ook heel bruikbaar in tal van sectoren: van ziekenhui-

zen tot scholen, van gemeentebesturen tot culturele instellingen, van sociale organisaties tot sportverenigingen.

Procesoptimalisatie is geen louter technisch gegeven. Het gaat ook om het wijzigen van een **cultuur**. Het is niet omdat vroeger iets werkte, dat het vandaag ook nog zo is. Daarom kunnen processen pas geoptimaliseerd worden als er een onderliggend **change management process** aanwezig is. Coaching van de verschillende **stakeholders** is hierbij een kritische succesfactor. Niet alleen middelen moeten beschikbaar gesteld worden, ook mensen moet gemobiliseerd en voorbereid worden om veranderingen op een duurzame manier door te voeren. Een proces of administratieve procedure op papier of op een website veranderen is gemakkelijk. Het implementeren ervan - zodat het onderschreven en gedragen wordt door mensen - is veel moeilijker. Hierin zit precies de uitdaging. Vandaar dat in dit boek ook uitermate veel aandacht wordt besteed aan de interactie **proces ↔ klant**.

Zeer aanbevolen lectuur voor eenieder die een vernieuwende aanpak voor het optimaliseren van processen wil ontdekken in een sector - de publieke sector - die wel **cost conscious** is maar niet *shareholder driven* - wat een wereld van verschil maakt.

---

Zie ook: [www.covista.be](http://www.covista.be)



---

jde - III.2015