

Inhoudsopgave

	Pagina
Voorstellen	2
Voorwoord	7
Hoofdstukken	
1 Flow op kantoor	9
2 Kantoorprocessen	14
3 Procesvarianten	21
4 Het systeem	28
5 De stem van het proces	32
6 In gesprek met het proces	38
7 De prestatiedialoog	44
8 Variatie in de instroom	50
9 Variabiliteit in de klantvraag	56
10 John Little en de doorlooptijd	61
11 De stem van de klant	74
12 Geen tijd te verliezen	83
13 Makigami	99
14 Het proces herontwerpen	109
15 Standaardiseren	116
16 Een tosti zonder kaas	126
17 Wachtrijtheorie	139
18 De bezettingsgraad	149
19 Balanceren met buffers	156
20 Werkstroombeheersing	168
21 Pull en de krokettenmuur	179
22 Plannen en verdelen	191
23 Op volgorde zetten	201
24 Procesbalanceren	213
25 Lekker werken	224
Ten slotte	232
Woordenlijst	233
Literatuur en Websites	235