

GRATIS WERKBOEK VOOR ONDERNEMERS

Waar lekt jouw bedrijf tijd en omzet?

De AI & Groeiscan van Snugger

Ontdek wat je eerst verbetert aan je website, opvolging en werkprocessen. Kies daarna waar AI echt iets toevoegt.

Van losse ideeën naar één uitvoerbaar project

18 vragen, een eenvoudige prioriteitenmethode en een invulbaar plan voor de eerste 30 dagen.

Na deze scan heb je:

- Zicht op de zwakste schakel tussen gevonden worden en een goed afgehandelde aanvraag.
- Een concreet proces dat je kunt verbeteren met je bestaande systemen.
- Een eerste pilot met een eigenaar, meetpunt en duidelijke grenzen.

Voor welk bedrijf vul je dit in?

Jouw naam en datum

Je kunt dit werkboek digitaal invullen of printen. Een ingevulde PDF blijft op jouw apparaat, tenzij je hem zelf deelt. Er wordt niets automatisch verzonden.

01 / BEGIN BIJ HET PROBLEEM

Een betere werkwijze begint met één keuze.

Reserveer ongeveer 20 tot 30 minuten. Betrek daarna iemand die het werk dagelijks uitvoert.

Zo gebruik je het werkboek

- **Beantwoord de 18 stellingen.** Gebruik een echte aanvraag of werkdag als bewijs.
- **Kies het zwakste relevante onderdeel.** Iets niet weten is een onderzoeksactie, geen reden om meteen software te kopen.
- **Werk één proces uit.** Beschrijf de huidige route en de gewenste uitkomst.
- **Maak je pilot klein.** Test met een beperkt aantal echte situaties en vergelijk dezelfde maatstaven.

Gebruik deze scores

0: nog niet geregeld. **1:** deels geregeld of afhankelijk van één persoon. **2:** aantoonbaar geregeld en herhaalbaar. **?:** onbekend, eerst controleren.

Wat wil je als eerste verbeteren? Bijvoorbeeld: minder gemiste aanvragen.

Welke bron gebruik je? Bijvoorbeeld: de laatste 20 aanvragen of één werkweek.

Deze zelfscan is een praktische gesprekshulp van Snugger. Het is geen wetenschappelijk gevalideerde test, financiële voorspelling of verklaring dat je bedrijf aan alle regels voldoet.

02 / SCOREKAART

Van bezoeker naar aanvraag

Kies per stelling 0, 1, 2 of ?. Vul alleen 2 in als je een voorbeeld of bron kunt aanwijzen.

A. Duidelijk aanbod

01 Een nieuwe bezoeker begrijpt wat we oplossen en voor wie.

02 Onze belangrijkste diensten hebben een eigen pagina met een duidelijke volgende stap.

03 We leggen concreet uit wat de klant krijgt, hoe we werken en waar de prijs van afhangt.

B. Vindbaarheid en vertrouwen

04 Onze pagina's beantwoorden de echte vragen die klanten stellen voordat ze contact opnemen.

05 Belangrijke pagina's zijn bereikbaar, bruikbaar op mobiel en technisch gecontroleerd.

06 We onderbouwen uitspraken met actuele informatie, eigen uitleg of controleerbaar bewijs.

C. Contact en overdracht

07 We hebben recent zelf een formulier ingevuld en gecontroleerd of de aanvraag aankwam.

08 Elke aanvraag komt op één afgesproken plek terecht met een eigenaar en status.

09 De klant weet na zijn aanvraag wat de volgende stap is.

03 / SCOREKAART

Van aanvraag naar goed geregeld

Beoordeel hoe het werkelijk gaat. Een ontworpen proces is pas geregeld als mensen het ook gebruiken.

D. Opvolging en resultaat

10 We zien welke aanvragen nog op een inhoudelijke reactie of vervolgstap wachten.

11 We leggen vast waarom aanvragen wel of niet klant worden.

12 We kunnen aanvragen, offertes en bevestigde opdrachten van elkaar onderscheiden.

E. Handwerk en kennis

13 We weten welke terugkerende taken de meeste actieve behandeltijd kosten.

14 We gebruiken vaste gegevens en voorkomen onnodig kopiëren tussen systemen.

15 Een collega kan belangrijk werk overnemen met actuele instructies.

F. Verantwoord verbeteren

16 We controleren gegevens voordat die worden gebruikt in content, offertes of automatiseringen.

17 Voor AI en automatisering is duidelijk wat zelfstandig mag en wanneer een mens beslist.

18 Iemand controleert fouten, kosten en resultaat en kan een automatisering stopzetten.

04 / KIES DE EERSTE STAP

Je laagste score is het begin van een gesprek.

Tel per onderdeel de drie scores op. Bij een ? is het onderdeel nog onvolledig: controleer dat punt eerst.

A. Aanbod

0-2: propositie uitwerken. 3-4: gaten dichten. 5-6: verbeteren met klantfeedback.

B. Vindbaarheid

0-2: inhoud en techniek controleren. 3-4: belangrijkste pagina verbeteren. 5-6: verdiepen met bewijs.

C. Aanvragen

0-2: formulier en ontvangst herstellen. 3-4: eigenaar en status vastleggen. 5-6: overdracht verfijnen.

D. Opvolging

0-2: open aanvragen zichtbaar maken. 3-4: vaste vervolgstap invoeren. 5-6: kwaliteit en conversie meten.

E. Handwerk

0-2: proces beschrijven. 3-4: standaardiseren. 5-6: een herhaalbare stap automatiseren.

F. Controle

0-2: grenzen en eigenaar bepalen. 3-4: uitzonderingen testen. 5-6: bewaken en doorontwikkelen.

Maak geen totaalcijfer van alles

Een goed ontwerp compenseert geen kapot formulier. Kies het laagst scorende onderdeel dat jouw doel direct blokkeert. De bandbreedtes hierboven zijn praktische werkafspraken, geen bewezen norm.

Mijn eerste verbeterpunt is:

05 / BRENG HET WERK IN KAART

Volg één echte aanvraag.

Pak een herkenbaar voorbeeld. Noteer geen namen, e-mailadressen of andere klantgegevens in dit werkboek.

Voorbeeld: een offerteaanvraag

Websiteformulier > registratie > eigenaar > inhoudelijke reactie > offerte > opvolging > besluit. Kijk bij iedere overgang of iets blijft liggen, dubbel wordt ingevoerd of alleen in iemands hoofd zit.

1. Waar begint het proces en wat komt er binnen?**2. Welke stappen en systemen doorloopt het werk?****3. Waar ontstaat vertraging, dubbel werk of een fout?****4. Wat is een aantoonbaar goed einde van dit proces?**

Stel eerst een gewone verbetering voor. Een duidelijke taak, verplicht veld of herinnering kan al voldoende zijn. Gebruik AI pas waar begrijpen, ordenen of een concept maken werkelijk helpt.

06 / MAAK DE KANS CONCREET

Bereken tijd. Verzin geen omzet.

Meet een vergelijkbare taak vóór en tijdens de pilot. Tel controlewerk en herstelwerk mee.

Zo bereken je netto tijdwinst

Per taak: oude actieve minuten - nieuwe actieve minuten - extra controle/herstel.

Per maand: netto minuten per taak × aantal taken / 60. Trek vervolgens apart het vaste maandelijkse beheer af.

Oude actieve tijd per taak (min.)

Nieuwe actieve tijd per taak (min.)

Extra controle/herstel per taak (min.)

Aantal vergelijkbare taken per maand

Vast beheer per maand (uren)

Uitkomst: netto vrijgespeelde uren

Rekenvoorbeeld, geen klantresultaat

Een taak kost eerst 12 minuten. Tijdens de pilot kost die 5 minuten plus 2 minuten controle. Bij 80 taken is dat 400 minuten, ongeveer 6,7 uur. Met 1 uur vast beheer blijft ongeveer 5,7 uur over. Bij extra fouten of minder volume kan het voordeel kleiner of negatief zijn.

Welke eenmalige kosten en maandelijkse softwarekosten horen erbij?

Vrijgespeelde tijd is nog geen bespaard salaris of extra omzet. Beschrijf wat je met die tijd gaat doen. Wil je groei meten, volg dan ook leadkwaliteit, bevestigde opdrachten en marge over een passende periode.

07 / VERGELIJK DRIE OPTIES

Kies klein genoeg om echt af te maken.

Schrijf drie verbeterideeën op. Een grote, vage transformatie is nog geen uitvoerbaar project.

Optie 1: probleem en concrete eerste ingreep

Effect op doel (1-3) + uitvoerbaarheid (1-3) + controleerbaarheid (1-3) = totaal

Optie 2: probleem en concrete eerste ingreep

Effect op doel (1-3) + uitvoerbaarheid (1-3) + controleerbaarheid (1-3) = totaal

Optie 3: probleem en concrete eerste ingreep

Effect op doel (1-3) + uitvoerbaarheid (1-3) + controleerbaarheid (1-3) = totaal

Scoren: 1 is laag, 2 is middel, 3 is hoog. Een optie is goed controleerbaar als je fouten kunt herkennen, terugdraaien en overnemen. Het hoogste cijfer is een gesprekstarter; de score voorspelt geen rendement.

Deze punten gaan vóór de score

Geen betrouwbare gegevens? Eerst de bron herstellen. Geen eigenaar? Eerst iemand aanwijzen.

Gevoelige of onomkeerbare beslissingen? Niet zelfstandig aan AI overlaten. Een kapotte aanvraagroute?

Die eerst repareren.

08 / EERSTE 30 DAGEN

Test één werkwijze. Spreek af wanneer je stopt.

Een bruikbaar pilotplan maakt de uitkomst, verantwoordelijkheid en grenzen vooraf duidelijk.

Week 1: begrijpen en meten

Beschrijf de huidige werkwijze. Kies vergelijkbare taken, verzamel de nulmeting en spreek één succesmaatstaf af.

Week 2: één verbetering bouwen

Maak de kleinste werkende aanpassing. Test normale gevallen, lege of verkeerde invoer, dubbele aanvragen en een storing.

Week 3: beperkt gebruiken

Laat één verantwoordelijke meekijken. Houd handmatige overname beschikbaar en leg fouten plus correctietijd vast.

Week 4: vergelijken en beslissen

Vergelijk tijd, kwaliteit en gebruik met de nulmeting. Stop, pas aan of breid uit. Is er te weinig volume, verleng de meting zonder winst te claimen.

Onze succesmaatstaf en doelwaarde, vast te stellen na de nulmeting:

We stoppen of schakelen terug zodra:

Een ontvangstbevestiging telt niet als inhoudelijke reactie. Een offerte telt niet als gewonnen opdracht. Gebruik vóór en ná de wijziging dezelfde definities.

09 / DRIE PRAKTISCHE STARTERS

Geef AI een afgebakende taak.

Gebruik deze opdrachten met fictieve of zorgvuldig geanonimiseerde voorbeelden. Controleer de uitkomst altijd zelf.

1. Vind de gaten in een dienstpagina

Lees deze dienstbeschrijving als een potentiële klant. Noem maximaal vijf vragen die onbeantwoord blijven. Koppel iedere vraag aan de passage die onduidelijk is. Verzin geen prijzen, ervaringen, garanties of diensten. Schrijf daarna een kort voorstel voor alleen de ontbrekende uitleg.

2. Orden een geanonimiseerde aanvraag

Haal uit deze aanvraag: gewenste dienst, probleem, gewenste uitkomst en ontbrekende informatie. Gebruik alleen wat er letterlijk staat. Markeer ontbrekende gegevens als onbekend. Maak een antwoordconcept met maximaal drie gerichte vragen. Verstuur niets en doe geen prijs- of beschikbaarheidstoezegging.

3. Maak een werkinstructie controleerbaar

Zet deze procesbeschrijving om in: startpunt, benodigde gegevens, stappen, eigenaar, klaar-criterium en uitzonderingen. Markeer aannames. Noem waar een medewerker moet beslissen. Bedenk daarna drie tests: een normale situatie, ontbrekende invoer en een fout in een koppeling.

Voeg alleen bronnen toe die je mag gebruiken. Geef een AI-tool geen mailbox, klantdossier of systeemtoegang omdat een prompt daar om vraagt. Werk vanuit afgesproken toegangsrechten en een helder doel.

10 / JOUW PROJECT OP ÉÉN PAGINA

Dit gaan we als eerste verbeteren.

Gebruik deze pagina in het gesprek met je team of neem hem mee naar Snugger.

Het concrete probleem en één voorbeeld

Het gewenste resultaat en hoe we het meten

Wat hoort bij deze pilot, en wat pakken we later op?

De bron, bestaande systemen en benodigde gegevens

Wie voert uit, wie controleert en wie beslist?

Wat mag de automatisering doen en wanneer neemt een mens over?

Startdatum, evaluatiedatum en budgetgrens

VAN ZELFSCAN NAAR UITVOERING

Maak de volgende stap concreet met Snugger.

Website, vindbaarheid en automatisering werken het best als de overdracht ertussen klopt.

Een scherper aanbod op je website helpt weinig als een aanvraag verdwijnt. En een AI-antwoord helpt weinig als de informatie waarop het is gebaseerd niet klopt. Daarom begint een goed verbeterproject bij het proces dat jouw doel nu tegenhoudt.

Waar Snugger bij kan helpen

- **Website en vindbaarheid:** aanbod verduidelijken, klantvragen beantwoorden en de route naar contact verbeteren.
- **Aanvragen en opvolging:** formulieren, registratie, verantwoordelijkheden en vervolgstappen met elkaar verbinden.
- **Werkprocessen en AI:** herhaalbaar werk beschrijven, een afgebakende toepassing testen en het beheer regelen.

Bespreek jouw eerste verbeterproject

Vertel welk proces je wilt verbeteren en waar het nu vastloopt. Dan bekijken we wat past bij je bestaande systemen en wat nodig is om een voorstel te maken.

Bespreek je scan met Snugger

Bronnen en methode

De scorekaart, prioritering, rekenvoorbeelden en werkbladen zijn een eigen praktische methode van Snugger. Er zijn geen klantresultaten of branchegemiddelden in verwerkt.

[Google Search Central: AI-features en websites](#)

[web.dev: Core Web Vitals](#)

[European Data Protection Board: rechten van betrokkenen](#)

Bronnen gecontroleerd op 10 september 2026. Techniek en regelgeving veranderen. Stem concrete keuzes af op je eigen situatie.