



Eerst werkprocessen helder, daarna  
praktisch verbeteren.

WERKBLAD VOOR ONDERNEMERS · PROCESVERBETERING

# De Procesverspilling- *Scan*

Ontdek in tien minuten waar in jouw bedrijf de tijd weglekt, en wat je er als eerste aan doet. Vijfentwintig stellingen, een eerlijke score, en je drie grootste lekken op een rij.

**6–8 uur**

De meeste MKB-bedrijven verspillen **zes tot acht uur per week** aan werk dat niemand mist. De vraag is niet of het bij jou gebeurt, maar **wáár**.

## VOORDAT JE BEGINT

## Tijd lekt zelden op één plek weg

**Verspilling is zelden luiheid of onwil.** Het zijn de kleine dingen die niemand heeft bedacht: het overtypen tussen twee systemen, het werk dat blijft liggen tot iemand eraan denkt, de vraag ‘hoe deden we dit ook alweer?’. Stuk voor stuk een paar minuten. Bij elkaar een paar uur per week, elke week opnieuw.

Deze scan maakt het zichtbaar met vijftientig herkenbare stellingen, verdeeld over de vijf plekken waar tijd meestal weglekt. Je vult hem zelf in, telt je scores op, en ziet direct waar jÓuw grootste lek zit en wat de eerste stap is om het te dichten.

## ZO WERKT HET

<b>1</b> <b>Beantwoord 25 stellingen</b> Geef per stelling aan hoe vaak het bij jou speelt, op een schaal van 1 tot 5. Antwoord eerlijk, op gevoel. Er bestaat geen goed of fout.	<b>2</b> <b>Tel je scores op</b> Tel de vijf antwoorden per onderdeel op tot een subtotaal. De vijf subtotaalen samen vormen je totaalscore.	<b>3</b> <b>Lees je drie lekken</b> Je hoogste onderdelen zijn je grootste lekken. Bij elk lek staat een concrete eerste actie. Begin bij één.
---	--	--

## DE SCHAAL

<b>1</b> Nooit	<b>2</b> Zelden	<b>3</b> Soms	<b>4</b> Vaak	<b>5</b> Dagelijks
-------------------	--------------------	------------------	------------------	-----------------------

## DE VIJF ONDERDELEN

**A Handwerk & overtypen**  
Gegevens die met de hand van A naar B gaan.

**B Dubbel werk & fouten**  
Werk dat over moet of tussen wal en schip valt.

**C Wachten & goedkeuringen**  
Werk dat stilstaat in afwachting van een ander.

**D Overdracht & afstemming**  
Tijd die opgaat aan doorgeven en bijpraten.

**E Kennis in hoofden**  
Werk dat vastloopt omdat niets is vastgelegd.

*5 onderdelen × 5 stellingen = 25 vragen*

## DE STELLINGEN · DEEL 1 VAN 3

Hoe vaak speelt dit? 1 · Nooit 2 · Zelden 3 · Soms 4 · Vaak 5 · Dagelijks

**A** Handwerk & overtypen

Gegevens die met de hand van A naar B gaan.

- A1 Wij typen gegevens met de hand over van het ene systeem of e-mail naar het andere. (1) (2) (3) (4) (5)
- A2 Dezelfde informatie houden we op meerdere plekken apart bij (bijvoorbeeld Excel én een ander systeem). (1) (2) (3) (4) (5)
- A3 Terugkerende documenten zoals offertes, facturen of rapporten stellen we elke keer opnieuw handmatig op. (1) (2) (3) (4) (5)
- A4 Voor een simpel overzicht moet iemand eerst gegevens verzamelen en samenvoegen. (1) (2) (3) (4) (5)
- A5 We kopiëren en plakken regelmatig tussen Excel, e-mail en andere programma's. (1) (2) (3) (4) (5)

SUBTOTAAL A  / 25**B** Dubbel werk & fouten herstellen

Werk dat over moet, of dat tussen wal en schip valt.

- B1 Werk wordt overgedaan omdat het de eerste keer niet compleet of niet juist was. (1) (2) (3) (4) (5)
- B2 We corrigeren regelmatig fouten die pas verderop in het proces opvallen. (1) (2) (3) (4) (5)
- B3 Dingen blijven liggen omdat onduidelijk is wie ze oppakt. (1) (2) (3) (4) (5)
- B4 Klanten of collega's moeten ons herinneren aan iets dat al gedaan had moeten zijn. (1) (2) (3) (4) (5)
- B5 We controleren werk dubbel omdat we de vorige stap of het systeem niet vertrouwen. (1) (2) (3) (4) (5)

SUBTOTAAL B  / 25

## DE STELLINGEN · DEEL 2 VAN 3

Hoe vaak speelt dit? 1 · Nooit 2 · Zelden 3 · Soms 4 · Vaak 5 · Dagelijks

**C** Wachten & goedkeuringen

Werk dat stilligt in afwachting van iemand anders.

- C1** Werk ligt stil omdat het wacht op een akkoord, handtekening of beslissing. (1) (2) (3) (4) (5)
- C2** Mensen wachten op informatie of input van een ander voordat ze verder kunnen. (1) (2) (3) (4) (5)
- C3** Één persoon is een flessenhals: zonder hem of haar loopt het vast. (1) (2) (3) (4) (5)
- C4** Tussen 'de klant zegt ja' en 'wij beginnen' zit onnodig veel tijd. (1) (2) (3) (4) (5)
- C5** Taken blijven liggen omdat niemand ziet dat ze klaarstaan om opgepakt te worden. (1) (2) (3) (4) (5)

SUBTOTAAL C  / 25**D** Overdracht & afstemming

Tijd die opgaat aan doorgeven, afstemmen en bijpraten.

- D1** We hebben veel korte overlegmomenten of belletjes alleen om de status door te geven. (1) (2) (3) (4) (5)
- D2** Een taak gaat door veel handen voordat hij af is. (1) (2) (3) (4) (5)
- D3** We sturen elkaar veel e-mails of appjes heen en weer over hetzelfde onderwerp. (1) (2) (3) (4) (5)
- D4** Bij een overdracht raakt informatie kwijt of moet die opnieuw worden uitgelegd. (1) (2) (3) (4) (5)
- D5** We zitten in vergaderingen die voor ons eigen werk niet nodig zijn. (1) (2) (3) (4) (5)

SUBTOTAAL D  / 25

## DE STELLINGEN · DEEL 3 VAN 3

 Hoe vaak speelt dit? 1 · Nooit 2 · Zelden 3 · Soms 4 · Vaak 5 · **Dagelijks**
**E Kennis in hoofden & terugzoeken**

Werk dat vastloopt omdat het nergens is vastgelegd.

- |           |   |   |
|-----------|---|---|
| <b>E1</b> | Belangrijke kennis zit in het hoofd van één of twee mensen, niet op papier. | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| <b>E2</b> | We zoeken regelmatig naar bestanden, gegevens of 'de juiste versie'.        | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| <b>E3</b> | Als iemand uitvalt of op vakantie is, ligt een deel van het werk stil.      | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| <b>E4</b> | Nieuwe medewerkers inwerken kost veel tijd omdat weinig is vastgelegd.      | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| <b>E5</b> | Voor 'hoe deden we dit ook alweer?' moet iemand de juiste persoon opzoeken. | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |

 SUBTOTAAL E  / 25

## SCOREBLAD

**Je score in beeld**

ONDERDEEL	SUBTOTAAL
<b>A</b> Handwerk & overtypen	<input style="width: 50px;" type="text"/> / 25
<b>B</b> Dubbel werk & fouten herstellen	<input style="width: 50px;" type="text"/> / 25
<b>C</b> Wachten & goedkeuringen	<input style="width: 50px;" type="text"/> / 25
<b>D</b> Overdracht & afstemming	<input style="width: 50px;" type="text"/> / 25
<b>E</b> Kennis in hoofden & terugzoeken	<input style="width: 50px;" type="text"/> / 25
<b>Σ Totalscore</b>	<input style="width: 50px;" type="text"/> / 125

Neem de vijf subtotalen van de vorige pagina's over. De drie hógste onderdelen zijn je grootste lekken. Lees op de volgende pagina wat je er als eerste aan doet.

**25–49 Strak proces**

Weinig verspilling. Je houdt het goed in de hand. Let op de losse stellingen waar je toch een 4 of 5 gaf.

**50–74 Sluipend verlies**

Een paar uur per week lekt weg zonder dat het opvalt. Goed nieuws: dit is meestal snel te dichten.

**75–99 Structureel lek**

De verspilling zit in hÓe het werk loopt. Daar is een gerichte procesaanpak het meest waard.

**100–125 Acuut**

Het proces kost je structureel veel tijd, geld en energie. Begin bij je grootste lek en pak er één tegelijk aan.

## JE DRIE GROOTSTE LEKKEN · EERSTE ACTIES

## Begin bij je grootste lek

---

Bij elk onderdeel hoort één concrete eerste stap. Pak de drie onderdelen met je hoogste subtotaal en begin bij de hoogste. Één lek tegelijk dichtent levert meer op dan tien dingen tegelijk half aanpakken.

### A ONDERDEEL A · EERSTE ACTIE

#### Handwerk & overtypen

Kies het overtyp-klusje dat je deze week het vaakst doet. Leg vast welke gegevens er van waar naar waar gaan. Dat éne koppelstuk is bijna altijd te automatiseren of te sjabloneren, en is je snelste winst.

---

### B ONDERDEEL B · EERSTE ACTIE

#### Dubbel werk & fouten

Pak de laatste drie keer dat werk over moest. Schrijf per keer op wáár het misging: welke stap, welke informatie ontbrak. Één terugkerende oorzaak verklaart meestal het grootste deel. Los die eerst op.

---

### C ONDERDEEL C · EERSTE ACTIE

#### Wachten & goedkeuringen

Zoek de stap waar werk het langst stilligt. Spreek één duidelijke regel af: wie beslist, binnen hoeveel tijd, en wat er gebeurt als dat niet lukt. Wachtijd halveren kost vaak geen geld, alleen een afspraak.

---

### D ONDERDEEL D · EERSTE ACTIE

#### Overdracht & afstemming

Tel een week lang je status-overleggen en -appjes. Vervang het grootste terugkerende overleg door één gedeelde plek waar de status voor iedereen zichtbaar is. Minder afstemmen, meer doen.

---

### E ONDERDEEL E · EERSTE ACTIE

#### Kennis in hoofden & terugzoeken

Kies het proces waar je bedrijf het meest kwetsbaar is als één persoon wegvalt. Laat die persoon het deze week in één A4 vastleggen: doel, stappen, valkuilen. Begin bij het grootste risico, niet bij het makkelijkste.

### Reken je verlies om in geld



Schat hoeveel uur per week de verspilling je kost. Tel de stellingen waar je een 4 of 5 gaf. Vermenigvuldig dat met de weken dat je werkt en met een reëel uurtarief.

Voorbeeld: **6 uur/week** × **45 weken** × **€60** = **€16.200 per jaar**. Vaak op één terugkerend proces.

## WAT NU?

# Je weet nu wáár het lekt. De volgende stap is het *dichten*.

Lukt het je om er zelf de vinger achter te krijgen? Mooi, ga ervoor. Loop je vast, of wil je het grondig? Dan is dit precies ons werk. Wij brengen één werkproces stap voor stap in kaart, wijzen de knelpunten aan en leveren een verbetervoorstel met werkinstructies, in één document waar je morgen mee verder kunt. Met of zonder AI, afhankelijk van wat werkt.

## WAT JE VAN ONS KRIJGT

01

**Procesoverzicht**

Het huidige proces stap voor stap (As-Is), inclusief tijd en wachtmomenten.

02

**Knelpuntenanalyse**

Waar de tijd, fouten en wachttijd echt zitten, met cijfers erbij.

03

**Verbetervoorstel**

Meerdere richtingen per knelpunt. Jij kiest welke bij je past.

04

**Werkinstructies**

De gekozen richting uitgewerkt als concept, klaar voor besluitvorming.

**Een proces dat stroef loopt?**

Plan een vrijblijvend oriëntatiegesprek van 30 minuten. We kijken samen waar bij jou de winst zit.

**besluitpartners.nl**

DELFT · HEEL NEDERLAND

*“Mensen versterken werkt beter dan mensen vervangen. Eerlijkheid weegt zwaarder dan comfort.”*

**BESLUITPARTNERS.NL**