



CHECKLIST

Zeven vragen voor een proces naast je ERP

Een uur, één proces, zeven vragen. Neem het proces waar iedereen over klaagt: de offertecalculatie, de projectintake, de maandrapportage die met de hand wordt samengesteld. Schrijf de antwoorden op. De gaten tussen de antwoorden zijn de vondst.

Proces: Datum:

1 Hoe vaak wisselt het werk van hand?

Loop het proces stap voor stap door en tel de overdrachten. Elk punt waar het werk van hand wisselt, is een punt waar het wacht.

Aantal overdrachten: Waar het het langst wacht:

2 Wat ging er het laatst mis, en wat kostte dat?

Noem het laatste incident en zet er een bedrag bij: uren, een herfactuur, een gemiste marge. "Het is foutgevoelig" beweegt niemand. Een bedrag beweegt een budget.

Laatste incident: Kosten: €

3 Wie is die ene persoon?

Wie begrijpt het echt? En wat gebeurt er in de week nadat die persoon opzegt, of drie weken op vakantie gaat?

Naam of rol: Wat er dan stilvalt:

4 Waar wijkt de praktijk af van de procedure?

Er is altijd een stap die mensen anders doen dan in de procedure staat. Meestal is dat precies de stap die ertoe doet.

De workaround:

5 Waar wordt hetzelfde getal twee keer ingetypt?

Elke keer overtypen is een extra kans op een fout, en een extra persoon aan wie je moet vragen welke versie klopt.

Aantal keer: Waar:

6 Wat is er eerder geprobeerd, en waarom strandde het?

Een vastgelopen poging zegt meer over de echte beperking dan een lijst eisen. Meestal is die beperking niet technisch.

Eerdere poging: Waarom gestopt:

7 Wat mag er nooit gebeuren?

Een verkeerde prijs naar een klant? Een factuur zonder meetgegevens? De antwoorden geven je de harde randvoorwaarden sneller dan een workshop.

Nooit:

Wat de antwoorden zeggen

Vragen zonder helder antwoord	Betekenis
0-2	Het proces is beschreven. Je kunt een bouw laten begroten.
3-4	Het proces staat nog nergens echt op papier. Dat is het goedkopere probleem om eerst op te lossen.
5-7	Niemand overziet het proces. Begin met in kaart brengen, niet met bouwen.

Wil je dat iemand dit met je team uitzoekt?



Plan een gratis procesgesprek van 30 minuten en neem je ingevulde checklist mee. Ik vertel eerlijk wat ik zie, en binnen twee werkdagen heb je dat kort op papier.

[Plan een procesgesprek →](#)

Maarten Schuilenburg · hyperionmind.eu · m@maartenschuilenburg.nl