



OP ORDE HEBBEN

*De achterkant van je bedrijf die **rust**,
groei en **overzicht** mogelijk maakt!*

INHOUD

De 3 pijlers van *op orde hebben*

1. Processen die werken	5
2. Systemen die ondersteunen	10
3. Continu verbeteren	11
<i>BONUS</i> : Playbook template	14

IK GA ER EENS EVEN GOED VOOR ZITTEN!





**"Culture eats
strategy
for breakfast."**

— Peter Drucker

OEI, GROEIPIJN!

Het bedrijf groeit: meer klanten, meer aanvragen, meer werk. Op papier top. In de praktijk voelt het vaak anders. Iedereen lijkt drukker, informatie staat overal en nergens, dezelfde vragen blijven terugkomen, afspraken zijn niet altijd helder en een paar mensen trekken ongemerkt alles recht.

Voor je het weet ben je de hele dag aan het schakelen, oplossen en bijsturen.

Niet omdat mensen hun werk niet goed doen, maar omdat de manier van werken niet meer past bij deze fase. En dat gebeurt in veel bedrijven: wat eerst prima werkte met een klein team, begint te wringen zodra je groeit. Geen gebrek aan inzet, wel een gebrek aan **overzicht**, **structuur** en **duidelijke afspraken**.

Dit playbook is bedoeld om dat recht te trekken. Niet om alles dicht te timmeren of meer regels te maken, maar om samen vast te leggen hoe we werken, wat we van elkaar mogen verwachten en hoe we voorkomen dat belangrijke dingen afhangen van toeval of van één persoon die alles in z'n hoofd houdt.

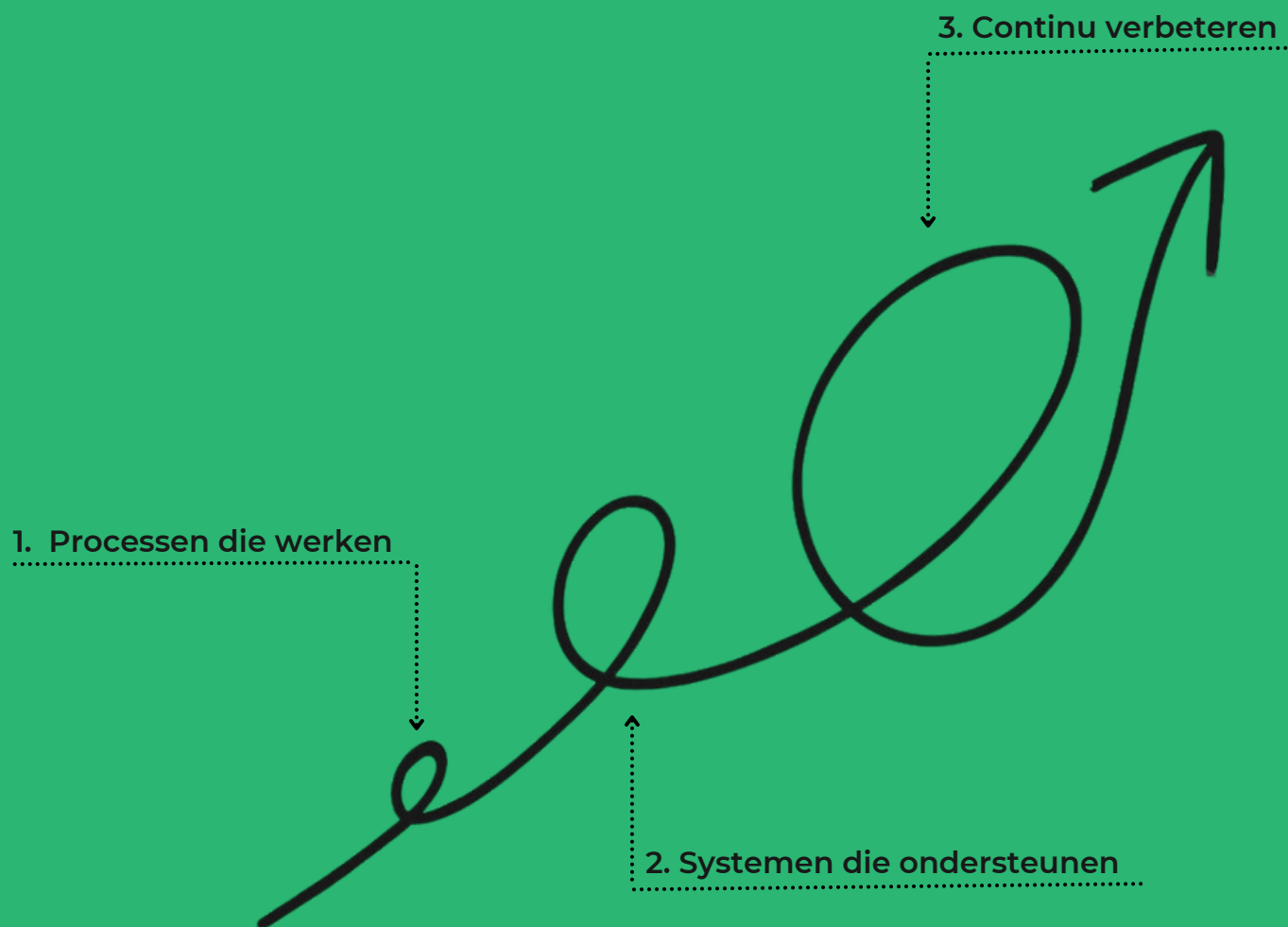
Een bedrijf dat niet leunt op toeval

Zie het als de EHBO-doos voor je organisatie: niet voor als het misgaat, maar zodat je minder vaak hoeft te plakken met pleisters. Zodat iedereen weet wat er moet gebeuren, hoe we het doen en wie waarvoor verantwoordelijk is. Dat werkt rustiger, geeft vertrouwen en maakt groeien weer iets wat energie geeft in plaats van frustraties!



Het doel van dit playbook:

- ✓ Meer rust in het dagelijkse werk.
- ✓ Minder zoeken, vragen en herstellen.
- ✓ Duidelijke afspraken waar iedereen op kan vertrouwen.
- ✓ Meer eigenaarschap binnen het team.
- ✓ Minder verspilling van tijd en energie!
- ✓ Meer ruimte om te groeien zonder extra chaos.



1. Processen die werken

met economische logica (doelen + checkvragen)

DE DOELEN

Minder afhankelijkheid van 'het idee van de dag'.

Meer duidelijkheid in samenwerking. Minder fouten en ruis.

Niet harder werken. Wel slimmer en voorspelbaarder werken.

Standaardiseer wat standaard kan.

Gebruik creativiteit waar creativiteit nodig is.

DUIDELIJKHEID

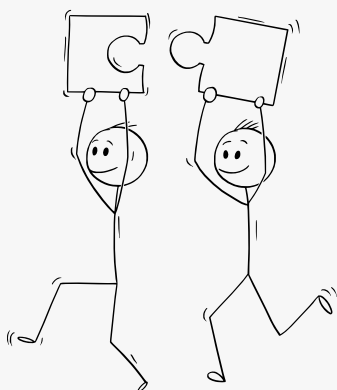
- Is voor iedereen duidelijk hoe werk loopt?
- Zijn rollen en verantwoordelijkheden helder?
- Weten mensen wie waarover beslist?
- Worden afspraken vastgelegd?

OVERDRACHT

- Gaat informatie verloren tussen afdelingen?
- Zijn overdrachten duidelijk?
- Is planning voorspelbaar?
- Ontstaan fouten door miscommunicatie?

VERBETERING

- Evalueren wij structureel?
- Worden fouten gebruikt om slimmer te werken?
- Wordt kennis vastgelegd?



ECONOMISCHE LENS

- Waar gaat tijd verloren?
- Waar ontstaat verspilling?
- Welke stappen leveren geld op?
- Welke stappen kosten geld zonder waarde?

Veel bedrijven verliezen ongemerkt energie door:

- dubbel werk
- wachten op elkaar
- fouten herstellen
- zoeken naar informatie
- onduidelijke afspraken
- vergaderingen zonder besluiten
- overdrachten die misgaan
- talent dat verkeerd wordt ingezet



LEAN-VRAGEN

1. Welke van deze verspillingen kosten ons dagelijks het meeste energie/geld?
2. Waar verliezen wij geld zonder dat het waarde toevoegt?



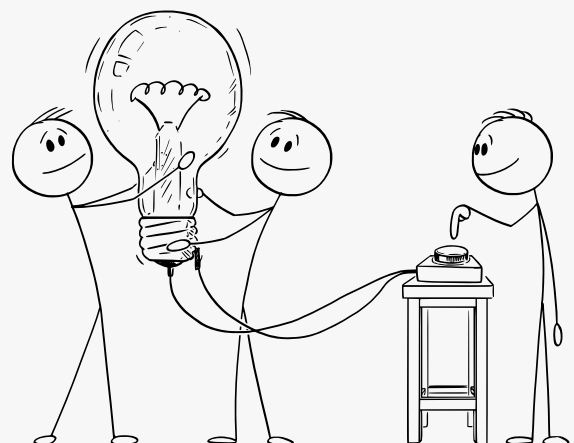
Creëer jullie eigen *PLAY* books

Per proces beschrijven:

- Wat is het doel?
- Wie is verantwoordelijk?
- Welke stappen volgen we?
- Welke systemen gebruiken we?
- Wat mag nooit vergeten worden?
- Wanneer is dit proces succesvol?

Hou het simpel.

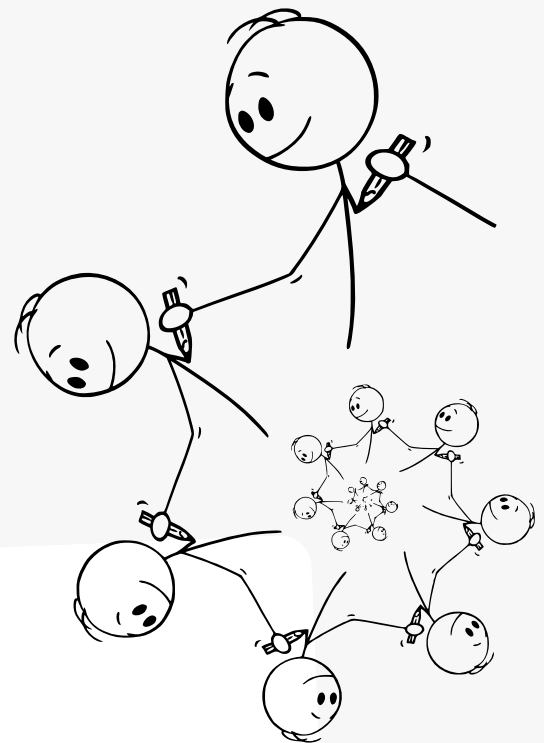
Als je moeder het begrijpt, is het goed.



Playbooks die je wilt hebben

Veel bedrijven verliezen ongemerkt energie door:

- offerte → opdracht
- planning
- uitvoering
- oplevering
- klachtenafhandeling
- communicatie klant
- facturatie
- onboarding personeel
- evaluatie & verbetering
- ...
- ...



LEAN-VRAGEN

1. Welke stappen voegen geen waarde toe?
2. Waar wachten mensen onnodig?
3. Welke fouten blijven terugkomen?
4. Wat lossen we steeds opnieuw op?

5x waarom vraag

Los problemen niet te snel op.
Zoek eerst de echte oorzaak.

Voorbeeld: Planning loopt slecht

- Waarom? Overdracht is onduidelijk
- Waarom? Afspraken worden niet vastgelegd
- Waarom? Iedereen werkt anders
- Waarom? ...
- Waarom? ...

Vaak zit het echte probleem dieper dan het symptoom.

**"You do not
rise to the
level of your
goals. You fall
to the level of
your systems."**

— James Clear

2. Systemen die ondersteunen

met data & inzicht Tools die rust en overzicht brengen

SYSTEMEN MOETEN:

Overzicht geven.

.....

Samenwerking makkelijker maken.

.....

Informatie bewaren, hiervoor dienen ze als handig hulpmiddel.

.....

Fouten verminderen.

.....

Tijd besparen.

OVERZICHT

- Kunnen we snel informatie terugvinden?
- Hebben we overzicht op planning en status?
- Werken systemen samen of langs elkaar heen?

GEBRUIKSGEMAK

- Werken systemen vóór mensen of andersom?
- Doet iedereen het op dezelfde manier?
- Wordt informatie dubbel ingevoerd?



CONTINUÏTEIT

- Wat gebeurt er als iemand uitvalt?
- Zit kennis in systemen of in hoofden?
- Is alles makkelijk terug te vinden?



Systemen die vaak nodig zijn:

Administratief

- CRM
- boekhouding
- urenregistratie
- facturatie
- contractbeheer

Operationeel

- planning
- projectbeheer
- voorraadbeheer
- kwaliteitscontrole
- veiligheid/compliance

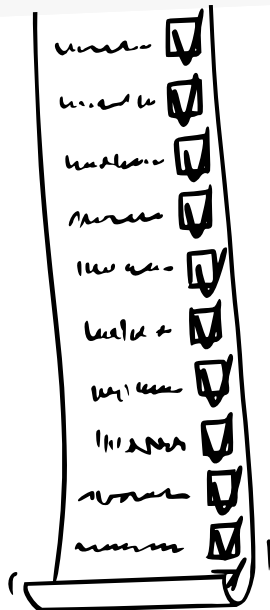
Communicatie

- interne communicatie
- documentbeheer
- dashboards
- HR/verlof/verzuim

ECONOMISCHE LENS

Systemen moeten inzicht geven in:

- omzet per klant
- marge per project
- uren vs resultaat
- cashflow
- kostenstructuur



Acties:

- verwijder dubbele systemen
- maak vaste werkwijzen
- train medewerkers (bijv. video's)
- maak handleidingen/playbooks
- automatiseer terugkerend werk
- zorg voor 1 waarheid in data
- toets systemen bij dagelijkse gebruikers

DE SLEUTEL

Besluiten worden getoetst bij de mensen die het dagelijks uitvoeren. De werkvloer ziet vaak eerder waar processen vastlopen dan management en goede systemen ontstaan samen met de mensen die ermee werken.



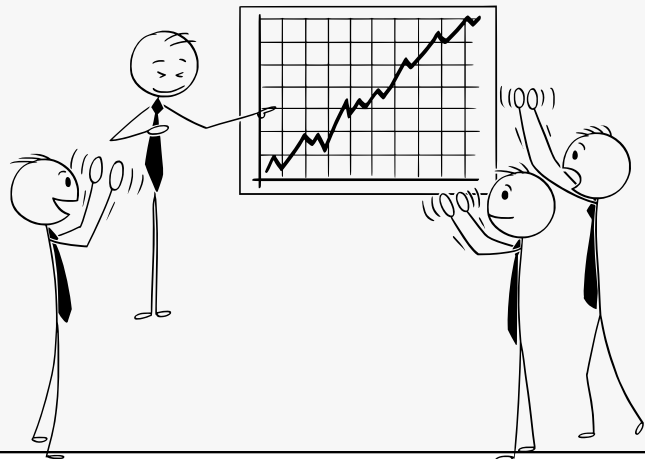
3. Continu verbeteren

op basis van resultaten/cijfers *Blijf in beweging!*

Een gezond bedrijf verbetert niet één keer per jaar, maar continu in kleine stappen.

Geen grote reorganisaties.

Wel korte verbeter-routines.



DE 3 VRAGEN MEETING

1. Wat gaat goed? (feestje!)

.....

2. Wat blijft terugkomen en kost energie?

.....

3. Welke kleine verbetering helpt direct?

.....

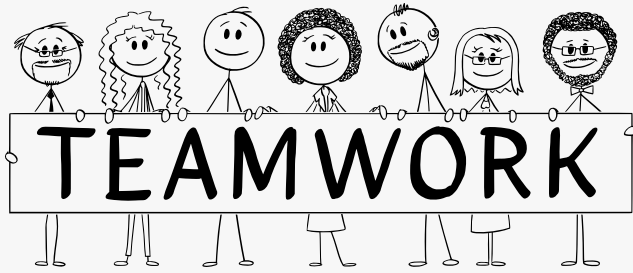
Zo ontstaat eigenaarschap vanuit de werkvloer!

5 HARDE eisen van een goed systeem

Een systeem moet:

- Simpel zijn
- Herhaalbaar zijn
- Overdraagbaar zijn
- Rust geven
- Groei ondersteunen

Als een systeem alleen meer frustratie oplevert is het systeem verkeerd ingericht.



Einddoel

Een bedrijf waarin:

- mensen weten wat ze moeten doen
- processen logisch lopen
- systemen ondersteunen
- cijfers helder zijn
- fouten minder energie kosten
- groei niet meer voor chaos zorgt

LAAT HET WEER BRUISEN!

Niet bouwen op losse helden. Maar op een gezond systeem dat mensen helpt hun werk goed te doen. “Wie bouwt aan duidelijke ritmes en simpele systemen, maakt groei weer beheersbaar.”



PLAYBOOK TEMPLATE

Vul dit per proces in!

PROCES:

Wat is het doel?

Wie is verantwoordelijk?

Welke stappen volgen we? + wat mag absoluut niet vergeten worden?

1.

2.

3.

Welke systemen gebruiken we?

Waar gaat het nu vaak fout?

Hoe meten we succes?

