# Checklist leads opvolgen

Loop deze lijst één keer door met degene die je aanvragen oppakt. Vink af wat al geregeld is. Wat open blijft, regel je eerst. Daarna pas automatiseren.

## 1. Je kanalen

| Kanaal | Waar komt het binnen? | Klaar |
|---|---|---|
| Contactformulier | Naar welk adres mailt het, en leest iemand dat? | ☐ |
| Mail | Gedeelde inbox: wie is eigenaar? | ☐ |
| Telefoon | Waar komt de belnotitie terecht? | ☐ |
| Sociale media | Wie leest de DM's, ook in het weekend? | ☐ |

## 2. Drie gegevens per aanvraag

| Gegeven | Wat je vastlegt | Klaar |
|---|---|---|
| Wie en hoe bereikbaar | Naam, bedrijf als dat er is, telefoon of mail | ☐ |
| Wat de vraag is | De zin van de klant, niet samengevat | ☐ |
| Wanneer en via welk kanaal | Datum en tijd, plus het kanaal | ☐ |

## 3. Eigenaar en eerste actie

| Afspraak | Hoe je het vastlegt | Klaar |
|---|---|---|
| Eén lijst | Elke aanvraag staat in één sheet of CRM, ook de telefonische | ☐ |
| Eigenaarsregel | Per dienst, per regio of op volgorde van binnenkomst | ☐ |
| Vervanger | Elke eigenaar heeft een vaste vervanger | ☐ |
| Reactietijd | Een tijd die je ook in een drukke week haalt, en die in je bevestiging staat | ☐ |
| Oppakken | De klant heeft van een mens gehoord en er staat een volgende actie met een datum | ☐ |

## 4. Wat je automatiseert

| Onderdeel | Wie doet het | Klaar |
|---|---|---|
| Ontvangstbevestiging met je reactietijd | Workflow, tekst één keer zelf geschreven | ☐ |
| Vastleggen in de lijst | Workflow, jij controleert de vraag | ☐ |
| Toewijzen volgens je regel | Workflow, jij doet de uitzonderingen | ☐ |
| Herinnering na je reactietijd | Workflow, jij reageert | ☐ |
| Het gesprek met de klant | Jij | ☐ |

**Niet automatiseren**
Een AI die namens jou inhoudelijk antwoordt zonder dat iemand meeleest.
Toewijzen zolang er nog geen eigenaarsregel is.

Bij het artikel "Leads opvolgen: zo blijft geen aanvraag meer liggen". Stand van zaken 10 november 2026.