

# Claude voor het MKB

Van je eerste gesprek tot een AI die jouw werk kent.

---

Praktische gids voor ondernemers en gebruikers in het MKB  
Juni 2026

Je weet dat je iets met AI moet, maar elke uitleg is Engels, technisch of zweverig. Deze gids neemt je in gewone taal mee: van je allereerste gesprek met Claude tot het punt waarop Claude jouw manier van werken kent en zelfs in je eigen software werkt.

De rode draad: niet de slimme prompt maakt het verschil, maar de context die je opbouwt. Je hebt geen technische kennis nodig.

Deze gids is voor twee lezers. Voor de ondernemer die beslist of en hoe AI het bedrijf in komt: kosten, veiligheid, afspraken en waar het heen gaat. En voor de gebruiker die er dagelijks mee werkt: hoe je het inzet en er snel goed in wordt. Werk je als gebruiker, begin dan bij hoofdstuk 3, 5, 11 en 12. Beslis je als ondernemer, let dan vooral op hoofdstuk 4, 6 en 7 tot en met 9. De rest is voor allebei.

Achterin staat een stappenplan voor je eerste week.

## Wat je in deze gids vindt

- Wat Claude is, en wat het niet is
- Hoe het werkt, in gewone taal
- Wat je er concreet mee doet in een MKB-bedrijf
- In tien minuten beginnen
- De belangrijkste les: context verslaat de prompt
- Veilig omgaan met (klant)data
- Van losse chat naar een werkplek die je kent
- Skills: terugkerend werk wordt een vaardigheid
- Claude Code en connectors: je software laten meewerken
- Claude naast ChatGPT en andere AI
- Veelgestelde vragen
- Je eerste week met Claude

## 1. Wat Claude is (en wat het niet is)

Claude is een AI-assistent van het bedrijf Anthropic. Je typt een vraag of opdracht in gewone taal, Claude antwoordt met tekst. Vergelijk het met een goed belezen collega die snel meedenkt: hij schrijft, vat samen, legt uit, rekent mee en helpt met bijna elke taak waar taal bij komt kijken.

Claude is getraind om drie dingen tegelijk te zijn: behulpzaam, eerlijk en veilig. Dat is het uitgangspunt van Anthropic, dat zichzelf neerzet als AI-veiligheidsbedrijf. Je merkt het doordat Claude doorvraagt, nuance

aanbrengt en niet klakkeloos meegaat met een onjuiste aanname.

Wat Claude niet is:

- Geen zoekmachine. Het haalt standaard geen actuele informatie op, tenzij je webzoeken aanzet.
- Geen orakel. Het kan iets met stelligheid zeggen dat niet klopt. Jij blijft de eindredacteur.
- Geen mens. Het heeft geen eigen ervaring of bewustzijn. Het herkent patronen in taal.

Onthoud dit ene punt: Claude is sterk in alles wat met denken en schrijven te maken heeft, en zwak in feiten die het niet kan weten. Gebruik het voor het eerste, controleer het tweede.

## 2. Hoe het werkt, in gewone taal

Claude is getraind op enorme hoeveelheden tekst. Daaruit heeft het patronen geleerd: welk woord, welke zin, welk idee logischerwijs volgt. Stel je een vraag, dan voorspelt het stukje bij beetje het meest passende antwoord.

Dat klinkt simpel, maar er zit meer achter. Onderzoek van Anthropic laat zien dat Claude vooruitdenkt: het bepaalt waar een zin heen moet en schrijft daarnaartoe, in plaats van blind het volgende woord te gokken. Daardoor voelen de antwoorden samenhangend.

Eén ding moet je weten. Omdat het patronen voorspelt, kan het soms iets verzinnen dat plausibel klinkt maar onjuist is. Dat heet hallucineren. Het gebeurt vaker bij feiten, namen, cijfers en bronnen.

Wat dat voor jou betekent:

- Vraag om uitleg, structuur of concepten: groot vertrouwen.
- Vraag om harde feiten, citaten of getallen: altijd controleren.
- Geef context mee. Claude weet niets van jouw situatie tenzij je het erbij zet.

Zie het als een collega die alles ooit gelezen heeft en razendsnel meedenkt, maar jouw bedrijf niet kent en af en toe te stellig is. Sturen, context geven, controleren.

## 3. Wat je er concreet mee doet

Je leert Claude het snelst kennen door het op echt werk los te laten. Een paar voorbeelden uit de praktijk van een MKB-bedrijf:

- E-mail en offertes: een rommelige spraaknotitie na een klantbezoek wordt een nette offerte of mail.
- Samenvatten: plak een lang verslag en vraag de kern in vijf punten, met de besluiten en actiepunten.
- Documenten doorzoeken: upload een producthandleiding, een bestek of een contract en stel er vragen over.
- Brainstormen: tien namen voor een dienst, tien bezwaren die een klant kan hebben, tien vragen voor een sollicitatiegesprek.
- Vertalen en toon aanpassen: dezelfde tekst zakelijk, of juist informeel, of in het Engels of Duits.
- Klantvragen: een concept-antwoord op een lastige klacht, dat jij daarna bijschaaft.

Concreet: een installateur dicteert na een bezoek drie zinnen en krijgt er een complete offerte uit. Een schoonmaakbedrijf laat een werkrooster en een klantbrief opstellen. Een webshop laat vijftig productteksten in dezelfde stijl schrijven.

Bedrijven die het gericht inzetten op document- en schrijfwerk melden een tijdswinst van enkele uren per week. De winst zit niet in "Al doet mijn werk", maar in "het saaie voorwerk is in minuten klaar, en ik houd tijd over voor het oordeel".

Een vuistregel: alles waar je nu een leeg scherm voor opent en denkt "hoe begin ik", is een goede eerste taak voor Claude.

## 4. In tien minuten beginnen

Je hebt geen installatie of technische kennis nodig.

- Ga naar [claude.ai](https://claude.ai) en maak een gratis account. Geen creditcard nodig.
- Of download de app. Claude bestaat voor web, iPhone, Android, Mac en Windows. Eén account werkt overal.
- Typ je eerste bericht. Bijvoorbeeld: "Ik run een installatiebedrijf. Schrijf een korte, vriendelijke herinnering voor een klant die zijn factuur nog niet betaald heeft."
- Lees het antwoord en stuur bij: "Iets korter, en noem de vervaldatum." Claude past het aan.

Gratis versus betaald. Controleer de actuele prijzen op de site, want ze wijzigen.

<b>Versie</b>	<b>Prijs (ongeveer)</b>	<b>Voor wie</b>
Gratis	0 euro	Uitproberen, af en toe gebruiken
Pro	rond 20 dollar per maand	Dagelijks gebruik, meer ruimte, extra functies
Max	100 tot 200 dollar per maand	Zwaar gebruik, de hele dag door
Team	rond 25 dollar per persoon, minimaal 5	Bedrijf, gedeelde werkruimte, zakelijke voorwaarden

Begin gratis. Stap naar Pro zodra je tegen de gebruikslimiet aanloopt. Werk je met klantdata, lees dan eerst hoofdstuk 6.

Een woord over de modellen. Claude komt in drie smaken: Opus (het krachtigst, voor diep werk), Sonnet (de balans, wat je meestal gebruikt) en Haiku (het snelst en goedkoopst). De versie nummers schuiven elke paar maanden op. Onthoud de drie namen, niet de decimalen.

## 5. De belangrijkste les: context verslaat de prompt

Beginners zoeken naar de perfecte prompt. Dat is de verkeerde zoektocht. Claude is zo goed als de context die het van jou krijgt. Een matige prompt met goede context verslaat een slimme prompt zonder context, elke keer.

Een voorbeeld. Vraag "schrijf een offerte" en je krijgt iets algemeen. Geef Claude eerst je drie laatste offertes, je prijslijst en je voorwaarden, en vraag dan simpel "maak hier een offerte van voor deze klus". Het resultaat is meteen in jouw stijl, met jouw prijzen en toon.

De vaardigheid die telt is dus niet mooi formuleren. Het is context aanleveren en hergebruiken:

- Vertel wie je bent, voor wie het is en wat het doel is.
- Geef voorbeelden van goed werk uit het verleden.
- Upload de documenten waar het antwoord op moet steunen.
- Corrigeer in het gesprek. Behandel het als samenwerken, niet als een automaat.

Dit is meteen waarom losse chats je gaan tegenvallen: je levert elke keer opnieuw dezelfde context aan. De oplossing is die context één keer vastleggen en laten staan. Daar gaan de volgende hoofdstukken over.

## 6. Veilig omgaan met (klant)data

Dit is de vraag die ondernemers het vaakst stellen: gebruikt het bedrijf mijn gegevens? Het antwoord hangt niet af van het merk, maar van het abonnement. Dat onderscheid is het belangrijkste uit deze hele gids.

In augustus 2025 wijzigde Anthropic de voorwaarden voor de consumentenversies. Sindsdien geldt:

- Gratis, Pro en Max: je gesprekken kunnen gebruikt worden om Claude te trainen, tenzij je dat uitzet. Die instelling staat standaard aan, onder een grote "Accepteren"-knop. Gegevens kunnen tot vijf jaar bewaard blijven als je niets doet.
- Zakelijke versies (Team, Enterprise, Claude for Work en de API): trainen op jouw data is contractueel uitgesloten.

Wat je concreet doet:

- Gebruik je een consumentenversie, zet dan de trainingsinstelling uit in je privacy-instellingen. Dat mag altijd.
- Werk je met klantdata of gevoelige bedrijfsinformatie, gebruik dan een zakelijke versie, geen gratis privé-account.
- Plak nooit wachtwoorden, BSN's, complete klantbestanden of medische gegevens in een consumentenversie.
- Houd bij waar en waarvoor je AI inzet. Dat heet een AI-register, en het wordt onder de EU AI Act steeds vaker gevraagd.

Een herkenbaar risico: niet het model, maar de medewerker. De meeste lekken ontstaan doordat iemand snel iets in een persoonlijk gratis account plakt omdat het bedrijf geen zakelijke licentie heeft. Regel die licentie, en spreek één regel af: gevoelige data alleen in de zakelijke omgeving.

De korte versie: de techniek is veilig genoeg voor zakelijk gebruik, mits je de juiste versie kiest en je instellingen kloppen.

## 7. Van losse chat naar een werkplek die je kent

Chat is fijn om te beginnen, maar een los gesprek is wegwerp. Zie losse chats als kladblaadjes: handig op het moment zelf, maar je bouwt er niets blijvends mee op. Wie meer wil, klimt een ladder op. Vijf niveaus:

- Niveau 1, losse chat: vraag en antwoord. Goed om te leren.
- Niveau 2, context en projecten: je kennis op één plek.
- Niveau 3, Skills: terugkerend werk wordt een vaste vaardigheid.
- Niveau 4, Claude Code: software bouwen en schalen.
- Niveau 5, connectors: Claude werkt in je eigen software.

De meeste MKB-bedrijven winnen het meest met niveau 2 en 3. Dit hoofdstuk gaat over niveau 2, de volgende twee over de rest.

Niveau 2 in de praktijk. In een Project geef je Claude vaste documenten en instructies die in elk nieuw gesprek meedoen. Op de desktop kan dat met Cowork, een werkomgeving die ook met je eigen mappen en bestanden werkt. Bouw daar een kleine kennisbank: je diensten, prijzen, voorwaarden, veelgestelde klantvragen en je toon. Vanaf dan begint elk gesprek al met jouw kennis.

Daardoor schaalt het. Hoe meer goede context je toevoegt, hoe beter elke output, zonder dat je betere prompts hoeft te typen. In zo'n werkplek kun je ook bestanden uploaden, Claude bestanden laten maken (een Word-brief, een Excel, een PDF), laten webzoeken en dingen laten onthouden. De kennisbank is het fundament; de rest bouwt daarop.

## 8. Skills: terugkerend werk wordt een vaardigheid

Zodra je merkt dat je dezelfde uitleg telkens herhaalt, is dat het signaal voor een Skill. Een Skill is een vast setje instructies dat Claude automatisch inzet wanneer het past. Een recept dat je één keer vastlegt.

De standaard-Skills die je krijgt. Voor veelvoorkomend werk zitten ze er al in: het maken van Word-documenten, Excel-sheets, PowerPoint-presentaties en PDF's. Vraag "maak hier een nette offerte-PDF van" en Claude pakt de juiste Skill, zonder instellen. Anthropic deelt daarnaast een openbare verzameling voorbeeld-Skills.

Wat is een goede Skill? Eentje voor een taak die je vaak doet en die een vaste vorm heeft. Goede kandidaten in het MKB:

- Een Skill "offerte" met je vaste opbouw, toon, standaardteksten en voorwaarden.
- Een Skill "klantmail" met je huisstijl en je do's en don'ts.
- Een Skill "wekrapport" of "werkbond" die altijd dezelfde structuur aanhoudt.
- Een Skill "social post" die in jouw stem schrijft.

Zelf bouwen. Een Skill is in de kern een mapje met één tekstbestand, een SKILL.md. Daarin staat: hoe heet de vaardigheid, wanneer moet Claude 'm gebruiken, en wat zijn de stappen. Je hoeft niet te programmeren. Je maakt het mapje met de hand, of je laat Claude het opzetten met de skill-creator: je vertelt hoe je werkt, Claude bouwt de map. Je bewaart een Skill voor jezelf of deelt 'm met je team, net als een sjabloon.

Het bouwen en gebruiken van eigen Skills doe je in de geavanceerdere omgevingen, zoals Cowork of Claude Code. De standaard-Skills werken meteen in de gewone app. Waarom dit telt: met een paar eigen Skills kent Claude jouw manier van werken. Dat is het verschil tussen een handige assistent en een assistent die jÓuw bedrijf kent.

## 9. Claude Code en connectors: je software laten meewerken

De bovenkant van de ladder. Je begint hier niet, maar het laat zien waar het heen gaat.

Niveau 4, Claude Code. Dit is de omgeving voor wie iets wil bouwen. Je beschrijft wat je wilt, Claude schrijft en test de software, jij stuurt en controleert. Je zet er snel een proof of concept mee neer, en met wat begeleiding zelfs werkende software, zonder een heel ontwikkelteam. Voor een ondernemer met een idee voor een tool is dat een korte weg van schets naar iets dat draait.

Niveau 5, connectors. Een connector (technisch heet dat een MCP) is een standaard-stekker tussen Claude en je software. Koppel Claude aan je CRM, je boekhoudpakket, of systemen als SAP of Monday.com, met jouw inlog en jouw rechten. Dan kan een AI-agent daarin werken: gegevens opzoeken, een taak aanmaken, een concept klaarzetten. Je stuurt je pakket aan met gewone taal, in plaats van door schermen te klikken. Het werkt met vrijwel elke software die een koppeling toelaat.

Eerlijk en belangrijk: dit raakt direct aan hoofdstuk 6. Laat een agent alleen werken binnen jouw omgeving, met jouw rechten en met logbestanden, zodat je controle en herleidbaarheid houdt. Goed ingericht is dit juist de veilige route: de data blijft binnen je eigen systemen. Zo verschuift het van "ik stel een vraag" naar "een agent doet werk in mijn systemen, onder mijn toezicht".

## 10. Claude naast ChatGPT en andere AI

De eerlijke stand van zaken in 2026: de topmodellen van Anthropic (Claude), OpenAI (ChatGPT) en Google (Gemini) liggen dicht bij elkaar. Op de meeste

testen scheelt het een paar procent. Je kiest dus niet "de beste", je kiest wat past.

Waar Claude in uitblinkt:

- Natuurlijk schrijven. Veel mensen vinden de teksten menselijker en minder formulair.
- Lange documenten. Het houdt overzicht over veel tekst zonder de draad te verliezen.
- Zorgvuldig redeneren, programmeren, en werken in projecten en eigen systemen.

Waar ChatGPT breder is:

- Afbeeldingen maken (dat doet Claude zelf niet), spraak, en een breder palet aan kant-en-klare integraties.

Een veelgehoord advies: gebruik beide. Voor schrijf-, project- en bouwwerk Claude, voor beeld en brede klusjes iets anders. Begin met één, en breid uit als je een grens raakt.

## 11. Veelgestelde vragen

- Werkt het in het Nederlands? Ja, vloeiend. Je kunt het ook laten vertalen.
- Kost het geld? Er is een gratis versie. Betaald begint rond 20 dollar per maand.
- Moet ik leren prompten? Minder dan je denkt. Goede context is belangrijker dan een mooie prompt (hoofdstuk 5).
- Wat is het verschil tussen de app en Cowork? De app is voor gesprekken. Cowork is een desktop-werkomgeving die met je eigen bestanden en projecten werkt.
- Onthoudt het mijn gesprekken? Binnen een gesprek wel. Over gesprekken heen alleen met geheugen of projecten. Je kunt gesprekken verwijderen.
- Vervangt het mensen? Nee. Het neemt voorwerk weg. Het oordeel, de relatie en de verantwoordelijkheid blijven van jou.
- Hoe begin ik als bedrijf? Kies een zakelijke versie, spreek af wat wel en niet in AI mag, en begin met één concrete taak.

## 12. Je eerste week met Claude

Een week, elke dag één kleine stap. Vijftien minuten per dag is genoeg.

- Dag 1: maak een account en stel je eerste vraag over een echt klusje van vandaag.

- Dag 2: laat een lang document samenvatten. Vraag om de besluiten en de actiepunten.
- Dag 3: schrijf een klantmail. Stuur drie keer bij tot de toon klopt.
- Dag 4: zet je privacy-instellingen goed (hoofdstuk 6). Beslis: gratis, Pro of zakelijk.
- Dag 5: maak een Project of kennisbank met jouw stijl en een paar voorbeelddocumenten.
- Dag 6: leg je eerste eigen Skill vast voor een taak die je elke week doet.
- Dag 7: kijk terug. Welke taak leverde de meeste tijd op? Daar zet je volgende week meer context op.

Na een week weet je waar Claude jou werk uit handen neemt. De ladder wijst de weg: begin bij chat, bouw je kennis op in projecten, giet terugkerend werk in Skills, en schaal verder zodra je er klaar voor bent. Begin klein, kies één taak, en bouw uit wat werkt.

## Bronnen

- Anthropic, Get started with Claude — [support.claude.com](https://support.claude.com)
- Anthropic, Agent Skills overview — [platform.claude.com](https://platform.claude.com)
- Anthropic, Introducing Agent Skills — [claude.com/blog/skills](https://claude.com/blog/skills)
- Anthropic, Updates to Consumer Terms and Privacy Policy, augustus 2025 — [anthropic.com](https://anthropic.com)
- Anthropic, Tracing the thoughts of a language model — [anthropic.com](https://anthropic.com)
- Claude, Plans & Pricing — [claude.com/pricing](https://claude.com/pricing)

### Over Tico.

Tico van Gerner is SAP Customer Experience consultant bij Aiden. Hij helpt Nederlandse MKB-bedrijven om AI praktisch en veilig in te zetten in klantcontact, marketing en service.

Connect op LinkedIn → [linkedin.com/in/ticovangerner](https://linkedin.com/in/ticovangerner)