

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Playbook voor Elektriciens

Hoe je een installatiebedrijf runt in het tijdperk van AI — en
meer verdient dan bedrijven die drie keer zo groot zijn.

19 PAGINA'S · HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEZWETS · VRIJ TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

Tien jaar geleden betekende een fatsoenlijk installatiebedrijf runnen: iemand op kantoor aannemen, een boekhouder betalen, en om zeven uur 's avonds nog de telefoon opnemen terwijl je eten koud staat te worden.

Vandaag boekt een eenpitter met de juiste aanpak meer klussen, offreert sneller en krijgt eerder betaald dan een bedrijf verderop met twaalf busjes — en verspilt geen enkele avond aan papierwerk.

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is geen betere elektricien. En hij is zeker geen computermens — een van de besten die we kennen schreef twee jaar geleden zijn offertes nog met de pen op de bijrijdersstoel van zijn bus. Hij had alleen één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoontjes, de offertes, de facturen, het nabellen, de keuringspapieren — kan zichzelf nu doen.** Dus stopte hij zijn energie waar het geld zit: bij de klus, en bij de klant.

Dit is het playbook voor hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om over te typen". Geen tech-praatjes. Het echte systeem — hoe je erover moet denken, wat je moet inregelen, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede elektriciens afhaken net voordat het klikt. De verhalen hierin zijn echte vakmensen en echte kleine bedrijven waarmee we werken — namen weggelaten, cijfers erin gelaten. Lees het van voor naar achter en je runt een strakker, winstgevender installatiebedrijf dan nu, ook al geef je nooit een cent aan software uit.

EVEN EERLIJK OVER JOUW VAKBEKWAAMHEID

Niets hierin schakelt een groep spanningsloos, meet een installatie dood of ondertekent een inspectierapport. Het komt nooit aan de bedrading en het keurt nooit het werk — dat is voorbehouden werk volgens NEN 1010, en dat blijft bij jou. Het draagt het *papierwerk*. Het echte elektricienswerk — en de verantwoordelijkheid — is van jou, van begin tot eind: jouw vakbekwaamheid, jouw verantwoordelijkheid.

Wat erin staat

01 Het nieuwe speelveld

De 3 dingen waarop klanten je beoordelen — en waarom de andere kant al AI gebruikt.

02 Denk AI-first

Stop met AI op oude gewoontes plakken. Teken het bedrijf opnieuw, met AI dat alles eerst aanraakt.

03 Mis nooit meer een klus

Elk telefoontje beantwoord — en elke belofte vastgelegd, nagebeld en al in behandeling.

04 Offreer nog voor je de oprit af rijdt

De AI bouwt de offerte uit jouw woorden en jouw prijzen. Jij checkt en verstuurt.

05 Krijg betaald zonder het ongemakkelijke nabellen

Geld op de rekening in 7 dagen, niet 47 — zonder gênante herinneringsappjes.

06 De inbox die zichzelf runt

Gesorteerd, voorbereid en met een oog op je geld — zelfs voorgelezen onderweg.

07 Jouw digitale kantoormanager

De ochtendbriefing, klusdossiers die zichzelf bouwen, en het keuringspapierwerk op orde.

08 Lijk twee keer zo groot als je bent

Alles in je huisstijl, en het recensie-en-aanbeveling-vliegwiel dat zichzelf voedt.

09 De omschakeling in 30 dagen

Eén week tegelijk, de vertrouwensknop, en waarom drie processen beter zijn dan één.



De storingscheck van 2 minuten

Vind precies waar je bedrijf geld lekt — en wat je als eerste moet aanpakken.

01

HOOFDSTUK ÉÉN

Het nieuwe speelveld

Een klant met het halve huis in het donker en een meterkast die niet meer inschakelt, kan niet zien of je een goede elektricien bent. Niet op dat moment. Ze beoordelen je op wat ze wél zien — en daar verliezen de meeste elektriciens stillem werk dat ze zo hadden gehad.

Als om zes uur 's avonds de stroom eruit klappt en niet meer terugkomt, belt de bewoner niet één elektricien. Ze bellen er vijf, bovenaan de Google-lijst, en de klus gaat naar wie als eerste drie dingen goed doet:

1

Heb je écht opgenomen — of meteen teruggebeld?

De klus met geen stroom en een brandlucht gaat naar de eerste elektricien die opneemt, niet de beste. Laat je hem naar de voicemail lopen en hij is weg voordat je een cent hebt geoffreerd.

2

Kwam de offerte snel — en zag hij er verzorgd uit?

Een nette offerte voor de meterkast-upgrade binnen een uur wint het van een getal op de achterkant van een visitekaartje drie dagen later — iedere keer weer.

3

Was zakendoen met jou makkelijk?

Duidelijke updates, geen achteraanblijven, geen "sorry, vergeten te sturen". Makkelijk zakendoen wint de complete herbedrading ná het aardlekschakelaar-klusje.

Zie je waar geen van die drie over gaat? Hoe goed een elektricien je bent. Alle drie gaan over **administratie en communicatie** — precies het spul waar je een hekel aan hebt en nooit tijd voor hebt na een dag op de klus.

En dit vertelt niemand je: de andere kant van de tafel draait al op AI. De verzekeraar controleert elke regel van je noodreparatie-factuur tegen zijn tarieven op het moment dat je hem uploadt. De grote installatiebedrijven jagen hun aanbestedingen erdoorheen. De ketens laten hun telefoon nú al door AI opnemen. De vraag is niet óf AI de installatiebranche binnenkomt — hij is er al. De vraag is of hij vóór je werkt of tégen je.

Het goede nieuws? Dit is de eerste keer in de geschiedenis dat de techniek de kleine ondernemer bevoordeelt. De grote bedrijven moeten werkgroepen, uitrolplannen en trainingen draaien. Jij beslist op dinsdag en draait vrijdag. Het speelveld is net gekanteld: de kleine, snelle, goed georganiseerde elektriciën kan er nu uitzien en presteren als het grote bedrijf — zonder de overhead van dat grote bedrijf. En de timing kan niet beter: het werk komt jouw kant op. Om het andere huis wil een nieuwe meterkast met aardlekautomaten, een laadpaal, zonnepanelen en een thuisbatterij, gekoppelde rookmelders, LED en inbouwspots. Er is meer elektrawerk dan er elektriciens zijn om het te doen — dus de rem op je bedrijf is niet het vinden van klussen, maar het niet laten vallen van de klussen die jou al gevonden hebben.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakmensen die dit het beste doen ook niet. Een van de snelste starters die we zagen is een aannemer met 26 jaar op de klus die pas drie jaar geleden een computer aanraakte. Zijn woorden: *"Maak je niet druk om spelling. Maak je niet druk om grammatica."* Als je een appje kunt sturen of een spraakbericht kunt inspreken, kun je alles in dit playbook draaien. Goed kunnen typen was de oude eis. Kunnen zeggen wat je wilt is de nieuwe — en dat kunnen elektriciens al prima.

€ 300–1.000
+ per maand

Wat de meeste vakmanagementsoftware kost — en je *nog steeds* zelf laat typen. Eén ondernemer die we kennen betaalde duizend euro per maand, sommige maanden drie, voor software die zijn ploeg nauwelijks gebruikte. Onthoud dat bedrag: alles in dit playbook vervangt die uitgave, of laat hem eindelijk zijn geld verdienen.

De bedrijven die drie keer zo groot zijn, zijn traag omdat ze groot zijn. Dat is jouw opening. Dit playbook gaat over erdoorheen lopen.

02

HOOFDSTUK TWEE

Denk AI-first

Voordat we ook maar één tool aanraken, moeten we bijstellen hóe je hierover denkt — want de grootste fout is niet de verkeerde software kopen. Het is AI op je oude manier van werken plakken en je afvragen waarom er niets verandert.

Elk proces in je bedrijf is gebouwd op één aanname: een mens moet elke stap doen. Iemand neemt de telefoon op. Iemand typt de offerte. Iemand zit achter de factuur aan. Iemand archiveert de keuringspapieren. Je hele dag is om die aanname heen gevormd — en die aanname is net gestorven.

Automatiseer je oude proces niet. **Teken het opnieuw** — met de AI die alles eerst aanraakt, en jij die toezicht houdt. Drie mentale omschakelingen, elk geleerd van een echt vakbedrijf waarmee we werken:

Omschakeling één — delegeer uitkomsten, geen stappen

Stop met denken "welke knoppen druk ik in". Je praat nu tegen je bedrijf zoals je tegen een goede rechterhand praat: noem de uitkomst, laat het de stappen uitzoeken. Eén ondernemer trok een factuur in, stuurde hem naar rato opnieuw uit en mailde de klant — door precies dat te zeggen, in één zin. Een ander bestelt materiaal met één bericht vanaf de balie bij de groothandel — "*Ik sta bij de Technische Unie een verdeelkast van 24 modules en aardlekautomaten te halen voor de klus bij Jansen*" — en de bestelbon, de uitgave en de boekhouding regelen zichzelf. Zijn woorden: "*Het is één appje dat een hoop data gewoon doet.*"

Omschakeling twee — AI eerst, jij tweede

Oude manier: jij doet het werk, misschien helpt een tool. Nieuwe manier: de AI doet de eerste slag van alles, en jij keurt goed, sleutelt bij of overrulet. De offerte is opgesteld voordat je gaat zitten. Het antwoord is geschreven voordat je de mail opent. Het telefoontje is beantwoord voordat je van de ladder af bent. Eén klant beschreef de routine: "*Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon — ja, versturen.*" Je werk krimpt tot tien seconden oordeel, niet veertig minuten typen. (En nee — je geeft niet op dag één de sleutels weg. Het vraagt in het begin overal toestemming voor, vooral bij geld. Je laat de teugel vieren naarmate het zich bewijst — hoofdstuk 9.)

Omschakeling drie — correcties zijn investeringen

Bij gewone software herstel je dezelfde fout voor eeuwig. Bij AI herstel je hem één keer. Een elektricien vertelt het dat een standaard meterkast-upgrade aardlekautomaten op elke groep, een nieuwe hoofdschakelaar en een overspanningsbeveiliging omvat — en het antwoordt: *"Dat onthoud ik vanaf nu."* En dat doet het. Corrigeer *"1-fase"* naar *"krachtstroom"* voor een bepaald adres, en het heeft het nooit meer mis. Elke correctie stapelt op. Na een half jaar offreert het zoals jij, schrijft het zoals jij en kent het jouw regels — omdat je het één keer hebt geleerd.

De heroverwegingsoefening

Loop je bedrijf door en stel bij elke interactie één vraag: *"Hoe zou dit eruitzien als de AI het eerst aanraakte?"*

INTERACTIE	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Klant belt om 19:00, stroom klapt eruit	Voicemail. Klus weg naar wie opnam.	Beantwoord, vastgelegd, ingeboekt — offerte opgesteld voor het ontbijt.
Levering van de groothandel komt incompleet aan	Je merkt het donderdag, belt vrijdag, vergeet het maandag.	Gesignaleerd op de dag dat het binnenkomt, automatisch nagebeld — je hoort er alleen van als ze het niet oplossen.
Nieuwe prijslijst komt binnen	Bedolven onder 200 mails. Oude tarieven op je volgende offerte.	Uitgelezen, op jouw tarieven toegepast — één regel: "prijzen op zes artikelen gewijzigd."
Klus is klaar	Factuur "vanavond". Recensie nooit gevraagd.	Factuur verstuurd vanaf de oprit. Recensie gevraagd nu ze nog blij zijn. Keuringsherinnering gezet.

Elk hoofdstuk hierna is gewoon deze oefening, toegepast op één deel van je bedrijf. Je wordt geen kantoormens. Je wordt de eigenaar van een bedrijf dat om je heen zichzelf runt.

03

HOOFDSTUK DRIE

Mis nooit meer een klus

Laten we beginnen met het lek dat je het meest kost en het minst pijn doet — want je ziet de rekening nooit.

Elektriciens zijn hier de grootste zondaars in, en dat weet je. Je zit in een snikhete kruipzolder een kabel te trekken, beide handen vol, telefoon rinkelt in je zak. Hij loopt naar de voicemail. Die beller — stopcontacten dood, een groep die eruit klappt, een geen-stroom-melding, een meterkast-klus die echt geld waard is — belt de volgende elektriciën op de lijst. Weg.

€ 30.000
+ per jaar, onzichtbaar

Stel je mist vier telefoontjes per week (de meeste elektriciens die vol zitten missen er meer). Stel één op de drie was echt werk. Stel je gemiddelde klus is € 600. Dat is ruwweg één verloren klus per week die zo naar wie-er-wél-opnam loopt — elk jaar weer. Je voelt het nooit, want je wist niet dat de telefoon ging.

En de kicker: de klant die jou belt, spreekt geen voicemail in. Die belt de volgende. **Voicemail is waar klussen sterven.** De oude oplossing was "neem meer telefoontjes op". De AI-first-oplossing is groter — want een telefoontje is eigenlijk twee problemen, en de meeste elektriciens denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Je staat op een ladder, in een kruipruimte, of je rijdt. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt gewoon aan de telefoon, haalt de klusdetails eruit — *wat* (dode stopcontacten, aardlekschakelaar die eruit klappt, geen stroom, brandlucht), *waar*, en *hoe erg* — boekt het in je agenda, tilt een echte noodmelding naar boven, en appt je een samenvatting voordat je van de ladder af bent. Het neemt geen pauze, wordt niet ziek, en kost een fractie van een medewerker.

Probleem twee — het telefoontje dat je wél aannam, en half vergat

Even eerlijk: hoe vaak heb je vanaf de bestuurdersstoel gezegd *"ja joh, ik stuur je donderdag een offerte voor de meterkast-upgrade"* — en tegen de volgende klus is het weg? Je bent niet ongeorganiseerd. Je bent druk, en je hoofd is je archiefkast. Hier verandert AI-first wat een telefoon überhaupt is:

- **Elk telefoontje wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgeschreven, bij de klus gearchiveerd. Zes weken later, als de klant zegt "maar je zei dat het vervangen van de aardlekschakelaar erbij zat", kun je terugkijken wat er echt is gezegd.
- **De beloftes komen er automatisch uit.** "Offerte donderdag." "De groothandel bellen over de krachtstroommeter." Uit het gesprek getrokken — jij schrijft niets op, want je zat te rijden.
- **De beloftes zitten jónu achterna.** Donderdagochtend: "Je hebt Kees gezegd dat hij vandaag zijn offerte voor de meterkast krijgt — zal ik het in gang zetten?" De opvolging die je concurrenten nooit sturen, gebeurt nu elke keer.
- **En als het heeft wat het nodig heeft, begint het werk vanzelf.** Het gesprek ving de klus, het adres en de omvang — dus de offerte is geen herinnering op een lijst, maar een concept dat klaarstaat als je stopt.

Waar je op moet staan — hoe je het ook oplost

- ✓ Elk telefoontje beantwoord in de naam van je bedrijf — ook om 19:00, ook op zaterdag.
- ✓ Een doorzoekbaar verslag van elk gesprek — "wat spraken we af over de extra inbouwspots?"
- ✓ Beloftes landen ergens die jou achtervolgt — geen kladblok, geen geheugen.
- ✓ Klusdetails uit het gesprek stromen de klus in — niet drie keer overgetypt.

DE DOE-HET-ZELF-VERSIE

Stuur je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, plaats, wat ze nodig hebben, "hij belt binnen het uur terug". En spreek je beloftes als spraakmemo in voordat je wegrijdt. Alleen dat al wint klussen.

DE VOOR-JE-GEREGELD-VERSIE

Een alles-in-één AI-telefoonsysteem (het soort dat The Everything doet) dekt de hele lat af — beantwoord, uitgeschreven, beloftes nagebeld, offerte opgesteld uit het gesprek. Hoe dan ook: laat nooit een telefoontje — of een belofte — op de grond vallen.

04

HOOFDSTUK VIER

Offreer nog voor je de oprit af rijdt

Op één na grootste lek: de offerte die "vanavond" de deur uit gaat.

Wat er echt gebeurt. Je doet de opname, je zegt "ik stuur het je vanavond" — en dan kom je gesloopt thuis, de kinderen moeten eten, en de offerte wordt om half tien 's avonds gedaan. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen heeft de klant twee andere offertes gekregen op de dag dat ze jou zagen.

Snelheid

wint offertes

Niet prijs. Snelheid. De elektricien wiens offerte binnenkomt terwijl de klant nog op de oprit staat, wint verrassend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte geeft precies het signaal dat de klant zoekt: deze man heeft de zaak op orde.

Het oude advies was "gebruik sjablonen, offreer vanaf je telefoon". Vergeet dat. AI-first offereen betekent: **de AI bouwt de offerte. Jij checkt hem.** Zo ziet dat er vandaag uit in een echt installatiebedrijf.

- **Jij praat, het bouwt.** Loop de klus, dicteer wat je ziet — "*de verdeelkast vervangen door een 24-modules kast, aardlekautomaten op elke groep, nieuwe hoofdschakelaar, een voedingskabel naar de schuur, de meterkast netjes maken, halve dag plus materiaal*" — en het maakt daar een geprijsde, gespecificeerde, professionele offerte van op jouw sjabloon.
- **Het prijst uit JOUW historie.** Voer het je oude offertes en het leert je tarieven, je marges, hoe je een klus opbouwt. Andere tarieven voor een aannemer met een vaste aanneemsom dan voor een particulier eenmalig? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat je het één keer leerde.** Wat "afwerken en opleveren" dekt, wat er standaard in je meterkast-upgrade zit, je voorrijtarief. Leer het aan als een leerling; anders dan een leerling vergeet het nooit.
- **Het vangt wat jij vergat.** Een echt vakbedrijf voerde een werkbbon in, en de offerte van de AI kwam terug inclusief de reistijd die een betaalde calculator op dezelfde klus had vergeten. Het wordt niet moe om half tien 's avonds. Dat is het punt.
- **Het kan zelfs prijzen ophalen.** Mis je een actuele prijs van een aardlekautomaat of een laadpaal? Het kijkt bij de groothandel en zet hem erin — jij corrigeert als het de verkeerde uitvoering pakte, en het onthoudt het voor altijd.

2–3 dagen

→ halve dag

Een aannemer waarmee we werken — 26 jaar op de klus, raakt amper een computer aan: *"Offertes die me twee of drie dagen kostten, doet mijn AI in een halve dag. Ik maakte er gisteren één die anders twee dagen had gekost — nog dezelfde dag verstuurd."* De prijsstelling kwam "vrijwel gelijk" uit met zijn eigen cijfers, omdat het van zijn oude offertes leerde.

Dan het stukje dat iedereen overslaat — **de opvolging**. Eén bericht, twee dagen later: *"Even checken of je de offerte voor de meterkast-upgrade hebt ontvangen — ik loop hem graag met je door."* Dat ene bericht wint meer klussen dan je prijs verlagen ooit doet, want de meeste concurrenten sturen het nooit. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je aankweekt. Het is iets dat gewoon gebeurt.

Dit telt het zwaarst bij het grote werk dat jouw kant op komt of je het najaagt of niet — laadpalen, zonnepanelen en batterijen, complete herbedradingen, krachtstroom-upgrades voor een werkplaats. Dat zijn de offertes waar een klant op broedt en die hij vergelijkt. De elektricien die dezelfde middag een net, gespecificeerd getal levert en twee dagen later even incheckt, is degene die de beslissing al heeft gekaderd voordat de andere twee hun laptop hebben opengeklapt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de lat: dezelfde dag, professioneel, geprijsd uit je eigen cijfers, opgevolgd. Een elektricien met een bonnenboekje die die lat haalt, wint het van een elektricien met een app die dat niet doet. De AI maakt die lat alleen moeiteloos.

05

HOOFDSTUK VIJF

Krijg betaald zonder het ongemakkelijke nabellen

Je hebt het werk gedaan. Nu moet je nog aan je geld komen — wat voor de meeste elektriciens een tweede onbetaalde baan is waar niemand ze voor waarschuwde.

7 dagen
niet 47

De gemiddelde vakfactuur wordt zo'n zes weken na verzending betaald. Niet omdat klanten niet willen betalen — de meeste vergeten het gewoon, en jij vindt zeuren vervelend. Dus staat het geld buiten terwijl jij het materiaal voorschiet op je rekening.

Het nabellen is een **systeem**probleem, geen mensenprobleem. Repareer het systeem en je hoeft dat ongemakkelijke gesprek — of dat gênante "ik zit even achter die factuur aan"-appje — nooit meer te voeren.

Het systeem dat je binnen een week betaald krijgt

1 Factureer zodra de klus klaar is — ter plekke

Elke dag die je wacht is een dag extra tot betaling. AI-first is het één zin vanuit de bus: "factureer de klus bij De Vries." Regels uit de offerte, jouw voorwaarden, hun e-mail. Klaar.

2 Maak betalen belachelijk makkelijk

Een iDEAL-betaallink wordt sneller betaald dan "hier zijn mijn bankgegevens". Haal elke stap weg tussen willen betalen en betaald hebben.

3 Automatiseer de vriendelijke duwtjes

Een nette herinnering op dag 3, 7 en 14 — automatisch, zodat jij hem nooit stuurt. Dan een maandoverzicht, en pas een seintje aan jou als iemand écht te laat is. Duizenden euro's waard in je cashflow.

4 Zet de toon alleen strakker als het moet

De meeste betalen op duwtje één of twee. De zeldzame achterblijver krijgt een steviger — nog steeds professioneel — bericht. Jij blijft de hele weg de aardige.

En omdat geld geld is: dit is de ene plek waar je de AI in het begin kort houdt. Het stelt op, jij keurt goed, iedere keer — tot je een maand hebt gezien dat het klopt en je zegt dat het niet meer hoeft te vragen.

06

HOOFDSTUK ZES

De inbox die zichzelf runt

Je inbox is waar stil geld weglekt en stress binnenlekt.

Overzichten van de groothandel, klantvragen, materiaalbestellingen, prijslijst-updates, de aannemer die achter een inspectierapport aan zit — allemaal door elkaar met de rommel, allemaal binnenkomend terwijl je tot je ellebogen in een klus zit. Eén filiaalmanager waarmee we werken begon met een achterstand van 24.000 mails: *"Ik las één mail, dan raakte hij kwijt. Ik kon hem daarna niet eens terugvinden."*

Het probleem is niet te veel mail. Het is dat het belangrijke en de ruis er identiek uitzien totdat je stopt om alles te lezen — en die tijd heb je niet. AI-first wordt de inbox iets dat al is afgehandeld tegen de tijd dat je kijkt:

- **Getrieerd.** De drie mails die er vandaag toe doen komen bovendien, met een reden erbij — "deze heeft een deadline, die moet je checken." De tijdverspillers worden weggefilterd voordat ze je een gedachte kosten.
- **Voorbereid.** Standaardantwoorden — "ja, we plaatsen laadpalen", "we zitten vol tot dinsdag", "hier is een ruwe prijs voor de inbouwspots" — geschreven en klaargezet. Je kijkt, sleutelt bij, verstuurt.
- **Op verzoek beantwoord.** Diezelfde manager vraagt nu gewoon: "wat is de laatste prijsupdate van de groothandel?" — en het vindt de nieuwste meteen, zelfs als het een fabrikant koppelt aan de distributeur die onder een andere naam antwoordt.

HET DEEL DAT NIEMAND VERWACHT — HET BEWAAKT JE GELD

Omdat de AI alles leest, vangt het dingen. Eén bedrijf: *"Het heeft me al duizenden euro's aan misbestelde producten bespaard — het zei: wacht even, op basis van je vorige klussen wil je waarschijnlijk deze."* Een ander had een leverancier die per ongeluk 50% verkeerd factureerde — automatisch gesignaleerd voordat het betaald was.

Het gaat niet om een slimmere inbox. Het gaat erom dat een serieuze aanvraag nooit meer sterft onderaan een stapel groothandelsoverzichten.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Jouw digitale kantoormanager

Elk installatiebedrijf heeft een kantoormanager. In de meeste ben jij dat — het slecht doend om tien uur 's avonds, want er is niemand anders.

+20 klussen
in één week

Bij één bouwploeg ging de administratief medewerker een week met verlof. De eigenaar: *"We hebben haar een week niet op kantoor gehad, en het heeft ons geholpen haar werk te doen — en we hebben er deze week zeker 20 klussen extra binnen gekregen."* Niet de week overleven. Hun beste week.

Het werk van de kantoormanager is het bindweefsel: wat staat er vandaag, wie verwacht je wanneer, waar zijn de foto's van de meterkast bij Bakker, waar is dat inspectierapport, is het materiaal besteld. Die persoon hoeft je niet aan te nemen. Je hebt het systeem nodig dat die persoon zou draaien.

De ochtendbriefing

Voordat je de sleutel omdraait: de klussen van vandaag op volgorde, wie je moet nabellen voor betaling, wat op materiaal wacht, en het ene ding dat je bijt als je het vergeet. Twee minuten met een koffie — en je ploeg weet het ook.

Klusdossiers die zichzelf bouwen

Elke foto, offerte, factuur en notitie hangt zichzelf aan de juiste klus — zodat wanneer de klant over acht maanden belt over diezelfde meterkast, de hele historie er is, niet verspreid over je camerarol en drie appgesprekken.

Keuring zonder de kramp

De papieren die bij het vak horen — het inspectierapport bij oplevering (een keuring volgens NEN 1010), je NEN 3140-keuringen, de oplevering van de rookmelders — worden aangestuurd, bij de klus vastgelegd en bewaard waar je ze echt terugvindt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor jouw eigen vakbekwame oplevering van het werk — alleen behoed voor zoekraken.

Als het niet in het systeem staat, bestaat het niet — zodat je hoofd de bedrading kan vasthouden in plaats van het papierwerk.

08

HOOFDSTUK ACHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Hier is een geheim waar de grote bedrijven op rekenen dat jij het niet weet: het meeste van "professioneel overkomen" is presentatie — en presentatie is nu bijna gratis.

Een elektricien met één bus en een bedrijf met vijftig man kunnen dezelfde smetteloze offerte in huisstijl versturen. De klant ziet het verschil niet — dus de kleine ondernemer die de moeite neemt, wordt behandeld als de grote, en kan er ook zo voor rekenen. Bij de eerste indruk wordt het prijsbezwaar gewonnen of verloren.

Het aanbeveling-vliegwiel — met opzet, niet per ongeluk

- B Behouden** — maak de hele klus makkelijk en duidelijk, zodat ze je zonder nadenken terugvragen.
- B Beoordeling** — vraag om de Google-recensie op het moment dat ze het gelukkigst zijn, direct na een goed uitgevoerde klus, automatisch, met de link erbij. Recensies winnen de volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- B Binnenhalen** — tevreden klanten verwijzen anderen door als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. "Ken je nog iemand die een goede elektricien kan gebruiken? We helpen ze net zo goed als jou."
- B Bijverkopen** — de keuring van de meterkast die volgend jaar weer aan de beurt is; de extra inbouwspots en de plafondventilatoren die ze tijdens de rondgang noemden — het staat in het gespreksverslag, weet je nog. Een herinnering op het juiste moment maakt van één klus drie.

Deze motor is puur goud en bijna niemand draait hem — omdat het betekent dat je het saaie ding op het perfecte moment moet doen, elke keer, voor altijd. Wat precies is wat een systeem perfect doet en een drukke mens nooit. En de installatiebranche is ervoor gebouwd: bijna elke klus die je doet zaait stilletjes de volgende. Je plaatst dit jaar de laadpaal en de batterij is een gesprek voor volgend jaar; je vervangt de meterkast en de thermografische inspectie is verderop aan de beurt; je vervangt de rookmelders en de klok begint te tikken op de herinnering. Een mens vergeet het allemaal. Een systeem nooit.

BEGIN VANDAAG — ZELFS ZONDER TECHNIEK

Vraag elke tevreden klant om een recensie voordat je de klus verlaat, en stuur nette voor-en-na-foto's van de nieuwe meterkast bij elke factuur. Het vliegwiel maakt niet uit hoe het gedraaid wordt. Het moet alleen draaien.

09

HOOFDSTUK NEGEN

De omschakeling in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste elektriciens het niet aan de praat krijgen, is dat ze het allemaal tegelijk proberen, midden in een klus overweldigd raken, en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding tegelijk, zonder te stoppen met werken.

1

Week 1 — Stop het grootste lek: de telefoon

Elk telefoontje beantwoord, elk telefoontje vastgelegd, beloftes er automatisch uitgehaald. Deze begint de hele oefening meteen terug te verdienen, en het is degene die je als eerste voelt.

2

Week 2 — Zet het offreren recht

De AI stelt op uit je dictaat en je oude prijzen; jij corrigeert — en elke correctie is een les die het bewaart. Offertes op de dag zelf, met de opvolging na twee dagen. Zie je scoringspercentage bewegen.

3

Week 3 — Zet het betaald krijgen recht

Factureren zodra de klus klaar is, makkelijk betalen, automatische herinneringen — terwijl jij alles rond geld goedkeurt tot het de teugel heeft verdiend. De week dat je banksaldo er anders uit begint te zien.

4

Week 4 — Draag de backoffice over

Inbox getrieerd en voorbereid, ochtendbriefing draaiend, klusdossiers die zichzelf bouwen, recensies automatisch gevraagd.

Waarom alle vier? Omdat één proces nooit veel voelt. Eén geautomatiseerd proces krijgt een schouderophalen. Bij drie gebeurt het "krijg nou wat"-moment — want dán beginnen de stukken met elkaar te praten. Het telefoontje wordt de offerte. De offerte wordt de factuur. De factuur wordt de recensie. Dán houdt het op een tool te zijn en wordt het een systeem.

De vertrouwensknoop — hoe je overdraagt zonder slaap te verliezen

Je vertrouwt een eerstejaars leerling op dag één niet met de bus. Hier net zo:

1

Week 1–2: het vraagt over alles

Elk mailconcept, elke factuur — "dit zou ik sturen, oké?" Jij keurt goed, corrigeert, leert het aan.

2

Week 3–4: het vraagt over het belangrijke

Standaardantwoorden gaan gewoon; geld en nieuwe klanten krijgen nog jouw knikje.

3

Maand twee en verder: het vraagt over uitzonderingen

Je hebt weken gezien dat het klopt. Nu draait het, en jij krijgt de ochtendbriefing en de seintjes. Jij bent nog steeds de baas — je bent alleen gestopt de flessenhals te zijn.

De fouten waardoor goede elektriciens afhaken net voordat het klikt

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke bankt een winst voordat je de volgende toevoegt.
- **AI op het oude proces plakken.** Als je nog steeds alles in diezelfde oude software typt en de AI vraagt te "helpen", heb je het punt gemist. Teken het proces opnieuw (hoofdstuk 2).
- **Het als software behandelen in plaats van personeel.** Software stel je één keer in en vervloek je voor altijd. Dit leer je aan — en het wordt elke week beter. De vakmensen die er het meeste uithalen, praten er de hele dag tegen, als hun beste rechterhand.
- **Wachten op perfect.** Een ruw systeem dat vandaag draait, wint van een perfect systeem dat je "opzet als het wat rustiger wordt". Het wordt nooit rustiger.



VOORDAT JE DIT WEGLEGT

De storingscheck van 2 minuten

Wees eerlijk. Vink de dingen aan die nu waar zijn.

- ☐ Ik mis regelmatig telefoontjes terwijl ik aan het werk ben — en ik weet niet hoeveel klussen me dat heeft gekost.
- ☐ Ik heb iemand deze maand een offerte of een terugbelbelofte gedaan — en het vergeten tot ze me achternazaten.
- ☐ Mijn offertes gaan vaker "vanavond" de deur uit dan "ter plekke".
- ☐ Ik volg niet altijd op na het versturen van een offerte.
- ☐ Mijn facturen duren langer dan twee weken om betaald te worden.
- ☐ Ik heb de afgelopen maand een ongemakkelijk "ik zit even achter die factuur aan"-bericht gestuurd.
- ☐ Mijn inbox strest me, en belangrijke dingen raken bedolven.
- ☐ Als een klant belde over een klus van vorig jaar, zou het me een tijd kosten om de details te vinden.
- ☐ Ik vraag niet elke tevreden klant om een recensie.
- ☐ Mijn inspectierapporten liggen in een dashboardkastje, een bus en drie appgesprekken.

0–2

Strak schip. Een paar aanpassingen en je vliegt.

3–6

Je lekt echt geld in de saaie helft — en het is allemaal te repareren. Begin met week 1.

7+

Joh, je doet elke week een tweede baan voor niks. Goed nieuws: het is precies het spul dat nu het makkelijkst te repareren is.

Wat je getal ook is — je grootste vinkje is je grootste kans. Begin daar.

Wil je het voor je laten inregelen?

Alles in dit playbook kun je zelf bouwen — en dat zou je ook moeten doen, als je de tijd en het geduld hebt. Genoeg mensen doen dat. Als je liever hebt dat het gewoon gedaan is — de AI die je telefoon beantwoordt, elke belofte vastlegt, je offertes bouwt, je facturen nabelt en je backoffice draait, alles in één, deze week aan het werk in jouw installatiebedrijf — dan is dat wat wij bouwen. Het heet The Everything.

- ✓ 14 dagen gratis proberen. Altijd opzegbaar. Geen lock-in, geen contracten.
- ✓ Niks belangrijks — een offerte, een factuur, een klantbericht — gaat ooit de deur uit zonder dat jij het eerst ziet.
- ✓ Het leeft in Microsoft Teams en de tools die je al gebruikt.

Zie het werken op je eigen klussen op the-everything-app.com — geen creditcard om te kijken.

Eerlijk gezegd: dit repareert geen kapot bedrijf, en het neemt de elektrotechnische beslissingen niet en levert het werk niet op — dat blijf jij en jouw vakbekwaamheid. Wat het wél repareert, is de kantoorbaan die je na donker gratis hebt gedaan.