

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

De **AI**-Installateur Playbook

Hoe je een installatiebedrijf runt in het tijdperk van AI — en zorgt dat het stookseizoen niet bepaalt hoeveel je verdient.

HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEBAKKEN LUCHT · VRIJ TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

Tien jaar geleden betekende een fatsoenlijk installatiebedrijf runnen: iemand inhuren die het hele stookseizoen de telefoon aannam, een boekhouder betalen, en om tien uur 's avonds alsnog een warmtepompofofferte aan de keukentafel maken met een foto van een meterkast bij zaklamplicht.

Vandaag neemt een installateur met twee bussen en de juiste aanpak elk telefoontje op in de week dat de vorst inzet en half Nederland zijn cv-ketel hoort ploffen, offreert hij de hybride warmtepomp diezelfde middag, en is hij betaald voor de factuur veertien dagen oud is — terwijl een groter bedrijf verderop mensen nog maandag terugbelt.

Hij is geen betere monteur dan jij. Hij is niet sneller met een soldeerbrander. En hij is zeker geen computermens — een van de besten die we hebben gezien schreef twee jaar geleden zijn werkbonden nog in een doorslagboekje. Hij snapte gewoon één ding eerder dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoontjes, de offertes, de facturen, het achternazitten, de garantieclaims, het archiveren — kan zichzelf nu doen.** Dus stak hij zijn energie waar het geld zit: op de klus, en bij de klant.

Dit is het playbook over hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om te kopiëren". Geen tech-bro-onzin. Het echte systeem — hoe je erover moet denken, wat je moet inrichten, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede monteurs afhaken vóór het kwartje valt. De verhalen hierin komen van echte vakmensen en echte kleine bedrijven waar we mee werken — namen weggelaten, cijfers erin gelaten. Lees het van begin tot eind en je runt een strakker, winstgevender installatiebedrijf dan nu, zelfs als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN EERLIJK OVER JE CERTIFICERING

Niets hierin raakt koudemiddel aan, tekent een elektrische aansluiting af, of vervangt het oordeel van een gecertificeerd installateur. Het draagt de *administratie*. Het afpersen en vullen, het werk aan de gasleiding en de elektra, je F-gassenpapieren, de garantievoorwaarden van de fabrikant — en de verantwoordelijkheid dat het allemaal klopt — blijven van jou, van begin tot eind.

Wat je hier vindt

01 Het nieuwe speelveld

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

02 Denk AI-first

Plak AI niet op oude gewoontes. Teken je bedrijf opnieuw, met AI dat overal als eerste aan zit.

03 Mis nooit meer een klus

Elk telefoontje beantwoordt als de vorst inzet — en elke belofte vastgelegd, opgevolgd, al in behandeling.

04 Offreer voordat je de oprit af rijdt

De AI bouwt de offerte uit je opname en jouw prijzen. Jij controleert en verstuurt.

05 Word betaald zonder ongemakkelijk gezeur

Aanbetalingen geïnd, servicefacturen betaald in 7 dagen, niet 47 — zonder één gênant appje.

06 De inbox die zichzelf runt

Gesorteerd, voorbereid, garantieclaims opgevolgd — zelfs voorgelezen onderweg.

07 Je digitale kantoormanager

De ochtendbriefing, klusdossiers die zichzelf opbouwen, en het papierwerk op orde.

08 Lijk twee keer zo groot als je bent

Alles in je huisstijl, de onderhoudsabonnementen die je nooit najaagt, en het aanbevelingsvliegvel.

09 De omschakeling in 30 dagen

Week voor week, de vertrouwensknoop, en waarom drie processen beter zijn dan één.



De 2-minuten lekcheck

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

01

HOOFDSTUK ÉÉN

Het nieuwe speelveld

Een huiseigenaar die in november in een koud huis staat met een ketel die niet meer wil, kan niet zien of je een goede monteur bent. Niet ter plekke. Ze beoordelen je op wat ze wél zien — en daar verliezen de meeste installatiebedrijven stilletjes werk dat ze zo hadden binnengehaald.

Als de vorst inzet en de oude ketel er definitief mee ophoudt, bellen ze niet één installateur. Ze bellen er vijf, bovenaan de Google-lijst, en de klus gaat naar wie als eerste drie dingen goed doet:

1

Nam je daadwerkelijk op — of belde je meteen terug?

De warmtepompklus gaat naar de eerste die opneemt, niet naar de beste. Loopt het door naar de voicemail in de eerste koude week van het jaar, dan ben je hem kwijt voor je de meterkast hebt gezien.

2

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

Een nette, gespecificeerde offerte — buitenunit, binnenunit, boilervat, inregelen, herstelwerk — binnen een dag wint het van een bedrag dat volgende week wordt geappt. Elke keer weer.

3

Was zakendoen met jou makkelijk?

Duidelijke updates, geen achternazitten, geen "sorry, vergeten te sturen". Prettig zakendoen levert je de hele warmtepompklus op ná dat kleine storingsbezoek.

Zie je waar geen van die dingen over gaat? Hoe goed je als monteur bent. Niet je soldeerwerk, niet je vacuüm, niet het feit dat je de installatie echt waterzijdig inregelt in plaats van hem op de fabrieksinstelling te laten staan. Alle drie gaan over **administratie en communicatie** — precies het spul waar je een hekel aan hebt en waar je in de drukste weken van het jaar geen tijd voor hebt.

En dit vertelt niemand je: de overkant van de tafel draait al op AI. De grote landelijke installatiebedrijven plannen en routeren ermee. De online aanbieders offren een compleet geplaatste warmtepomp in negentig seconden vanaf een formulier. De administratie van de aannemer controleert elke regel van je meerwerk tegen de begroting zodra je hem uploadt. De vraag is niet óf AI de installatiebranche in komt — 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 commissies, uitrolplannen en trainingen organiseren. Jij kunt op dinsdag beslissen en vrijdag draaien. Het speelveld is net gekanteld: de kleine, snelle, goed georganiseerde installateur kan er nu uitzien en presteren als het grote installatiebedrijf — zonder de overhead van dat grote bedrijf.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakmensen die hier het beste in zijn ook niet. Een van de snelste starters die we zagen is een ondernemer met 26 jaar in het vak die pas drie jaar geleden voor het eerst een computer aanraakte. Zijn woorden: *"Maak je geen zorgen over spelling. Maak je geen zorgen over grammatica."* Als je een appje kunt sturen of een spraakbericht kunt inspreken vanaf een plat dak, kun je alles in dit playbook draaien. Goed kunnen typen was de oude eis. Kunnen *zeggen* wat je wilt is de nieuwe — en installateurs, die de hele dag aan verwarde huiseigenaren uitleggen wat een afgiftetemperatuur is, kunnen dat al goed.

€ 300–1.000
+ per maand

Wat de meeste klus- en planningssoftware voor de installatiebranche kost — en je moet *nog steeds* zelf typen, zelf offreren en zelf opvolgen. Een ondernemer die we kennen betaalde € 1.000 per maand, sommige maanden € 3.000, voor software die zijn monteurs amper openen. Onthoud dat bedrag: alles in dit playbook vervangt die uitgave of laat hem zichzelf terugverdienen.

De bedrijven die drie keer zo groot zijn, zijn traag omdat ze groot zijn. Dat is jouw kans. Dit playbook gaat over hoe je die pakt.

02

HOOFDSTUK TWEE

Denk AI-first

Voordat we ook maar één tool aanraken, moeten we bijstellen hoe 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 veranderde.

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 aanbetaling aan. Iemand dient de garantieclaim in en archiveert het inbedrijfstellingsrapport. Je hele dag is gevormd rond die aanname — en die aanname is zojuist gestorven.

Automatiseer je oude proces niet. **Teken het opnieuw** — met de AI die overal als eerste aan zit, en jij die toezicht houdt. Drie omslagen in je hoofd, elk geleerd bij een echt vakbedrijf waar we mee werken:

Omslag 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 annuleerde een factuur, maakte hem naar rato opnieuw op en mailde de klant — door precies dát te zeggen, in één zin. Een ander bestelt materiaal met één bericht vanaf de balie van de groothandel — "*Ik sta bij de groothandel de 7 kW buitenunit te halen, een rol 15-leiding en beugels voor de klus bij De Vries*" — en de bestelbon, de uitgave en de boekhouding regelen zichzelf. Zijn woorden: "*Het is één appje dat gewoon een hoop data verzet.*"

Omslag twee — AI eerst, jij daarna

Oude manier: jij doet het werk, misschien helpt een tool. Nieuwe manier: de AI doet van alles de eerste versie, en jij keurt goed, past aan of overrulet. De offerte staat klaar voor je gaat zitten. Het antwoord is geschreven voor je de mail opent. Het telefoontje is beantwoord voor je uit de kruipruimte bent. Eén klant omschreef het zo: "*Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon — ja, versturen.*" Jouw werk krimpt tot tien seconden oordeel, geen veertig minuten typen. (En nee — je geeft de sleutels niet op dag één weg. In het begin vraagt het overal toestemming voor, vooral bij geld. Je viert de teugel naarmate het zich bewijst — hoofdstuk 9.)

Omslag drie — correcties zijn investeringen

Met gewone software herstel je dezelfde fout tot in het oneindige. Met AI herstel je hem één keer. Een monteur vertelt het dat een standaard hybride-opstelling de beugels, de condensafvoer, de leidingisolatie en het herstelwerk omvat — en het antwoordt: *"Dat onthoud ik vanaf nu."* En dat doet het. Vertel het dat de klussen van een bepaalde aannemer altijd de vloerverwarmingsverdeler krijgen in plaats van radiatoren, en het gaat nooit meer de fout in. Elke correctie stapelt op. Na een half jaar offreert het zoals jij, schrijft het zoals jij en kent het je regels — omdat je het één keer hebt geleerd.

De oefening: opnieuw bedenken

Loop je bedrijf langs en stel bij elke interactie één vraag: *"Hoe zou dit eruitzien als de AI er als eerste aan kwam?"*

INTERACTIE	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Klant belt in de eerste vorstweek, ketel doet niks	Voicemail. Klus weg naar wie wél opnam.	Beantwoord, getrieerd, ingepland — de dode ketel vandaag opgelost, de warmtepomppofferte ingepland voor een opname.
Groothandel levert de verkeerde buitenunit	Je merkt het donderdag, belt vrijdag, vergeet het maandag.	Gesignaleerd op de dag van levering, automatisch opgevolgd — je hoort er alleen van als ze het niet oplossen.
Garantieclaim ingediend bij de fabrikant	Blijft hangen. Je eet de uren op en zit er nooit achteraan.	Bijgehouden, wekelijks opgevolgd, geëscaleerd — de creditnota komt er echt.
Installatie is klaar	Factuur "vanavond". Onderhoudsabonnement nooit aangeboden.	Factuur verstuurd vanaf de oprit. Recensie gevraagd terwijl het huis warm wordt. Onderhoudsabonnement aangeboden.

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

03

HOOFDSTUK DRIE

Mis nooit meer een klus

Het lek dat je het meest kost en het minst pijn doet — omdat je de rekening nooit ziet.

Installatiebedrijven zijn hier berucht om, en dat weet je. Het is de eerste echte koude week. Je ligt in een kruipruimte een leiding te trekken, of je hebt de vacuümpomp lopen bij een buitenunit. De telefoon trilt ergens in de bus. Hij gaat over en niemand neemt op. Die beller — een dode ketel, een complete warmtepomp, een VvE die een onderhoudscontract zoekt — belt de volgende op de lijst. Weg. En in die week bellen ze allemaal tegelijk.

17 klussen

per jaar, ongezien

Stel je mist vier telefoontjes per week, gemiddeld over het jaar — in de week dat de vorst inzet mis je er zoveel voor de koffie, en in mei nauwelijks één. De meeste zijn de groothandel, een monteur, of een fabrikant over een garantieclaim — geen koper. Stel één per week is iemand die echt een systeem wil. Dat zijn 52 aanvragen per jaar. Een warmtepomp is een weloverwogen aankoop — ze vragen drie offertes en denken er weken over na — maar op de shortlist kom je alleen als je opneemt, en een ketel die er in november mee ophoudt is wél paniek. Stel dus één op de drie had geboekt. Dat zijn grofweg 17 klussen per jaar, ongeveer één per drie weken, die rechtstreeks naar wie wél opnam lopen. Je voelt het nooit, want je wist niet eens dat de telefoon ging. (Ter illustratie — maar reken het eens voor jezelf uit en het gaat schrijven.)

En de clou: niemand die in de kou zit spreekt een voicemail in. Ze bellen de volgende. **Voicemail is waar klussen sterven.** De oude oplossing was "meer telefoontjes opnemen". De AI-first-oplossing is groter — want een telefoontje is eigenlijk twee problemen, en de meeste monteurs denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon opnemen

Je ligt in een kruipruimte of hebt beide handen aan de soldeerbrander. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt normaal aan de telefoon, haalt de klusgegevens op — *wat* (geen warmte, water onder de ketel, een hybride warmtepomp, een offerte voor all-electric), *waar*, *wat er nu hangt*, en *hoe urgent* — plant de opname in je agenda, zet het huis zonder verwarming met een baby bovenaan, en appt je een samenvatting voor je weer boven bent. Het neemt geen pauze, wordt niet ziek, stopt er niet mee in januari, en kost een fractie van een medewerker — wat uitmaakt, want de enige week dat je er een zou willen aannemen is de week dat niemand beschikbaar is.

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

Even eerlijk: hoe vaak heb je vanuit de bestuurdersstoel gezegd *"ja joh, je hebt donderdag een prijs voor de warmtepomp"* — en bij het volgende storingsbezoek is het weg? Je bent niet ongeorganiseerd. Je bent flink druk in de maanden die je hele jaar betalen, en je hoofd is je archiefkast. Hier verandert AI-first wat een telefoon eigenlijk *is*:

- **Elk gesprek wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgetypt, gearcheeerd bij de klus. Zes weken later, als de klant zegt "maar je zei dat het boilervat erbij zat", kun je nakijken wat er echt is gezegd.
- **De beloftes komen er automatisch uit.** "Warmtepompofferte voor donderdag." "De groothandel bellen over de levertijd van de 8 kW buitenunit." Uit het gesprek gehaald — je schrijft niets op, want je zat achter het stuur.
- **De beloftes zitten jou achterna.** Donderdagochtend: "Je zei tegen Dave dat hij vandaag zijn warmtepompprijs zou hebben — 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, start het werk zichzelf.** Het telefoontje legde de klus, het adres en de bestaande ketel vast — dus de offerte is geen taak op een lijstje, maar een concept dat klaarligt zodra je stopt langs de kant.

Waar je op moet staan — hoe je het ook oplost

- ✓ Elk telefoontje beantwoord in de naam van je bedrijf — ook om 19:00 uur op de koudste zondag van het jaar.
- ✓ Een doorzoekbaar verslag van elk gesprek — "wat hadden we afgesproken over de radiator in de slaapkamer?"
- ✓ Beloftes belanden ergens dat jou achternazit — geen werkbondenboekje, niet je geheugen.
- ✓ Klusgegevens uit het gesprek stromen door naar de klus — niet drie keer overgetypt.

DE DOE-HET-ZELF-VERSIE

Schakel je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, plaats, wat er nu hangt, doet de ketel nog iets, "hij belt vanmiddag terug". En spreek je beloftes in als spraakmemo voor je wegrijdt. Dat alleen al levert klussen op.

DE UIT-HANDEN-VERSIE

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

04

HOOFDSTUK VIER

Offreer voordat je de oprit af rijdt

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

Dit is wat er echt gebeurt. Je doet de opname — waar de buitenunit komt, hoe je de leiding naar binnen krijgt, of de meterkast een vrije groep heeft, of de radiatoren op lage temperatuur toekunnen, waar het boilervat past — je zegt "ik stuur het je vanavond", dan kom je gesloopt thuis, de kinderen moeten eten, en de offerte typ je om half tien 's avonds. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen had de klant dezelfde dag al twee andere installateurs over de vloer.

Snelheid

wint offertes

Niet de prijs. Snelheid. De installateur wiens offerte binnenkomt terwijl de klant nog in de koude woonkamer staat, wint verrassend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte straalt het enige uit wat de klant wil: deze vent heeft zijn zaken op orde en komt gewoon opdagen.

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

- **Jij praat, het bouwt.** Loop de klus rond, dicteer wat je ziet — *"tussenwoning uit '95, hybride op de bestaande ketel, 6 kW buitenunit tegen de zijgevel op een console, leiding door de bijkeuken, meterkast heeft een vrije groep, radiatoren kunnen op 55 graden toe behalve de woonkamer, één dag plus een halve voor het inregelen"* — en het maakt daar een geprijsde, gespecificeerde, professionele offerte van op jouw sjabloon.
- **Het rekent op basis van JOUW historie.** Voer het je oude offertes en het leert je tarieven, je marges, je prijs per radiator en per meter leiding, wat je rekent voor een rottige kruipruimte. Andere tarieven voor een aannemer waar je voor onderaanneemt dan voor een eenmalige particulier? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat je het één keer hebt geleerd.** Wat "leveren en monteren" bij jouw klussen omvat, je standaard hybride-inclusies, wanneer je een condenspomp toevoegt, wat je aanhoudt voor herstelwerk. Leer het zoals een leerling; anders dan een leerling vergeet het nooit iets.
- **Het vangt op wat jij vergat.** Een echt vakbedrijf voerde een klusrapport in, en de offerte van de AI kwam terug inclusief de reiskosten die een betaalde calculator bij dezelfde klus had weggelaten. Het wordt niet moe om half tien en vergeet niet de beugels, de elektrische aansluiting of het afvoeren van de oude ketel. Dat is de kern.
- **Het kan zelfs prijzen ophalen.** Niet zeker van de dagprijs van een bepaalde multi-split buitenunit bij de groothandel? Het checkt en zet hem erin — jij corrigeert als het het verkeerde type pakte, en het onthoudt het voorgoed.

2–3 dagen

→ halve dag

Een ondernemer waar we mee werken — 26 jaar in het vak, raakt amper een computer aan: *"Offertes waar ik twee of drie dagen over deed, doet mijn AI in een halve dag. Ik maakte er gisteren een die twee dagen gekost zou hebben — dezelfde dag verstuurd."* De prijzen kwamen "vrijwel gelijk" uit met zijn eigen cijfers, omdat het van zijn oude offertes leerde.

Dan het stuk dat iedereen overslaat — **de opvolging**. Eén bericht, twee dagen later: *"Even checken of je de prijs voor de warmtepomp hebt ontvangen — ik loop de opties voor het afgiftesysteem graag met je door."* Dat ene bericht wint meer klussen dan zakken met je prijs ooit zal doen, want de meeste concurrenten sturen het nooit. Bij een warmtepomp weegt de klant serieus geld af tegen een winter met een ketel die op omvallen staat, en een rustig duwtje op het juiste moment is vaak alles wat nodig is om hem jouw kant op te krijgen. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je aanleert. Het is iets dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de standaard: dezelfde dag, professioneel, geprijsd op je eigen cijfers, opgevolgd. Een monteur met een blocnote die die standaard haalt, wint het van een monteur met een app die dat niet doet. De AI maakt die standaard alleen moeiteloos — ook in de week dat je er geen seconde tijd voor hebt.

05

HOOFDSTUK VIJF

Word betaald zonder ongemakkelijk gezeur

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

7 dagen
niet 47

De gemiddelde factuur in de installatiebranche wordt rond de zes weken na verzending betaald. Niet omdat klanten niet willen betalen — de meesten vergeten het gewoon, en jij vindt het gek om te zeuren. Servicefacturen zijn het ergst: klein genoeg om te negeren, en je hebt er vijftig. Dus staat het geld uit terwijl jij een bus vol units hebt voorgeschooten op je pas, in de ene maand dat je de meeste voorraad koopt.

Het achternazitten is een **systeemp probleem**, geen mensenprobleem. Repareer het en je voert dat ongemakkelijke gesprek — of dat gênante "even over die factuur"-appje — nooit meer.

Het systeem dat je binnen een week betaald krijgt

1

Neem de aanbetaling voor je de unit bestelt

De aanbetaling is niet onbeleefd, het is normaal — en het voorkomt dat jij de voorraad van de groothandel op je pas draagt. AI-first vraagt de geaccepteerde offerte automatisch de aanbetaling, met betaallink, voor het materiaal wordt besteld. Geen buitenunit in je loods voor een klant die stil is gevallen.

2

Factureer op het moment dat de klus klaar is

Elke dag die je wacht, duurt het langer. AI-first is het één zin uit de bus: "factureer de warmtepomp van Wilson, restant na aanbetaling." Regels uit de offerte, jouw voorwaarden, hun e-mail. Storingsbezoeken factureer je vanaf de oprit, niet opgespaard tot een zondag waarop je er veertig hebt.

3

Automatiseer de vriendelijke duwtjes

Een vriendelijke herinnering op dag 3, 7 en 14 — automatisch, zodat jij hem nooit stuurt. Daarna een maandoverzicht, en pas een seintje aan jou als iemand echt te laat is. Duizenden euro's aan werkkapitaal, en het verschil tussen een straaltje en een stroom.

4

Verhoog de toon alleen als het moet

De meesten betalen na duwtje één of twee. De zeldzame treuzelaar krijgt een stevigere — nog steeds professionele — boodschap. Jij blijft de hele weg de aardige.

En omdat geld nu eenmaal geld is: dit is de ene plek waar je de AI in het begin kort houdt. Het stelt op, jij keurt goed, elke 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 stilletjes geld weglekt en stress binnensijpelt.

Overzichten van de groothandel, vragen van klanten, materiaalbestellingen, prijslijstupdates, de aannemer die achter een meerwerk aanzit, een garantieclaim bij de fabrikant die al drie weken ligt, het technische bulletin over een type waarvan je er twaalf in het veld hebt hangen — allemaal door de rommel gemengd, allemaal binnenkomend terwijl je in een kruipruimte ligt. Een winkelmanager waar we mee werken begon met een achterstand van 24.000 mails: *"Ik las één mail, en die was weer weg. Ik kon hem niet eens meer terugvinden."*

Het probleem is niet te veel mail. Het is dat het belangrijke en de ruis er identiek uitzien tot je stopt en alles leest — en in november heb je die tijd 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 bovendrijven, met een reden erbij — "dit is het meerwerk dat de aannemer voor vrijdag getekend wil hebben." De prijsvragers worden gefilterd voor ze je een gedachte kosten.
- **Vorbereid.** Standaardantwoorden — "ja, we doen hybride warmtepompen", "we zitten vol met installaties tot eind van de maand, maar dinsdag kunnen we kijken", "hier is een richtprijs voor een 7 kW split" — geschreven en klaar. Jij kijkt even, past aan, verstuurt.
- **Opgevolgd.** De garantieclaim die je indiende en vergat. De creditnota die de groothandel je schuldig is op de geretourneerde unit. Het weet wat er openstaat en zit er wekelijks achteraan zonder dat je erom vraagt — dat is geld dat je anders afschrijft.
- **Op verzoek beantwoord.** Diezelfde manager vraagt nu gewoon: "wat is de laatste prijswijziging van de leverancier?" — en het vindt de meest recente meteen, zelfs door een fabrikant te koppelen 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 op. Eén bedrijf: *"Het heeft me al duizenden bespaard aan verkeerd bestelde producten — het zei: wacht even, op basis van je eerdere klussen wil je waarschijnlijk deze."* Bestel het verkeerde vermogen of de 1-fase-versie van een 3-fase-unit en het is jouw geld en een dag van je leven. Bij een ander factureerde een leverancier per ongeluk met 50% verschil — automatisch gesignaleerd voor het betaald werd.

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

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je digitale kantoormanager

Elk installatiebedrijf heeft een kantoormanager. In de meeste ben jij dat — die het om tien uur 's avonds in november slecht doet, omdat er niemand anders is.

+20 klussen
in één week

De administratieve kracht van een vakbedrijf had een week verlof. De eigenaar: "Ze is een week niet op kantoor geweest, en het heeft ons geholpen haar werk te doen — en we hebben er deze week waarschijnlijk 20 klussen extra bij gekregen." Niet de week overleefd. Hun beste week.

Het werk van de kantoormanager is het bindweefsel: wat staat er vandaag, welke bus waar, is de 8 kW unit bij de groothandel binnen, staat de kraan geboekt voor de buitenunit op het dak, waar zijn de foto's van de meterkast van de Henderson-offerte, is de elektricien geboekt voor de aansluiting, is die garantieclaim ooit uitbetaald. Je hoeft die persoon niet aan te nemen — en in jouw vak zou je hem acht maanden per jaar toch niet kunnen betalen. Je hebt het systeem nodig dat hij zou draaien.

De ochtendbriefing

Voor je de sleutel omdraait: de klussen van vandaag op volgorde, wie je moet aanspreken op betaling, wat wacht op materiaal of levering, welke installatie de elektricien nodig heeft, en dat ene ding dat je opbreekt als je het vergeet. Twee minuten met koffie — en je monteurs weten het ook.

Klusdossiers die zichzelf opbouwen

Elke foto, offerte, factuur en servicenotitie hangt zichzelf aan de juiste klus — zodat als de klant over acht maanden belt over dezelfde unit, de hele historie er staat: type, serienummer, wat je hebt gedaan, wat je hebt verteld. Niet verspreid over je fotorol en drie appgesprekken. Dat laat een garantieclaim ook vier minuten duren in plaats van veertig.

Het papierwerk zonder de kramp

Het papierwerk van het vak — de inbedrijfstellingsrapporten, de aansluitgegevens voor je elektricien, de type- en serienummers, de garantievoorwaarden en registratie van de fabrikant, de koudemiddelregistratie die je moet bijhouden — wordt aangestipt, bij de klus vastgelegd, en bewaard waar je het terugvindt als de fabrikant vraagt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor je eigen gecertificeerde handelingen en oplevering — alleen behoed voor zoekraken.

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

08

HOOFDSTUK ACHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Een geheim waar de grote installatiebedrijven op rekenen dat jij het niet weet: "professioneel overkomen" is grotendeels presentatie — en presentatie is nu vrijwel gratis.

Een monteur met één bus en een landelijk installatiebedrijf met vijftig man kunnen dezelfde vlekkeloze 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 ook zo factureren. Bij de eerste presentatie wordt het prijsbezwaar gewonnen of verloren, zeker tegen een online kant-en-klaarprijs die de klant al op zijn telefoon heeft staan.

Het onderhoudsabonnement dat je nooit tijd hebt gehad om te verkopen

Je weet dat die terugkerende omzet er ligt. Elke warmtepomp en elke ketel die je ooit hebt geplaatst wil onderhoud voor het stookseizoen begint. Je zou je jaar gladstrijken, je monteurs bezig houden in de rustige maanden, en als eerste gebeld worden als hun toestel het begeeft. En elk jaar verkoop je het niet — want je denkt er alleen aan in de week dat je geen tijd hebt om adem te halen, en het moment om het te verkopen is de rustige maand waarin je alweer verder bent. Al-first gaat het aanbod in september naar iedereen voor wie je hebt geïnstalleerd, uit je eigen klusdossiers, zonder dat jij iets doet.

Het aanbevelingsvliegwiel — bewust, niet per ongeluk

- B Behouden** — maak de hele klus makkelijk en helder, zodat ze je zonder nadenken terugvragen.
- R Recensie** — vraag om de Google-recensie op het moment dat ze het gelukkigst zijn, met hun hand op een radiator die voor het eerst in dagen warm is, automatisch, met de link erbij. Recensies winnen je de volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- A Aanbevelen** — tevreden klanten bevelen aan als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. "Ken je nog iemand die in de kou zit? We zorgen net zo goed voor ze als voor jou."
- M Meer verkopen** — de split voor de slaapkamer die ze noemden; het onderhoudsabonnement; de oude ketel in hun huurwoning — het staat in het gespreksverslag, weet je nog. Een herinnering in de juiste maand maakt van één klus drie.

BEGIN VANDAAG — ZELFS ZONDER TECHNIEK

Vraag elke tevreden klant om een recensie voor je de bus inpakt, en stuur nette foto's van de afgeronde installatie — de strakke leidingbeugels, de waterpas hangende buitenunit, de nette doorvoer — bij elke factuur. Het werk van je concurrenten fotografeert als een ramp. Benut dat. Het vliegwiel maakt niet uit hóé het draait. Het moet alleen draaien.

09

HOOFDSTUK NEGEN

De omschakeling in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste installatiebedrijven het niet aan de praat krijgen, is dat ze het allemaal tegelijk proberen, halverwege een installatie de kluts kwijtraken, en terugvallen op de oude manier. Dus: één ding tegelijk, zonder het werk stil te leggen. En doe het in het laagseizoen — het hele punt is dat het draait vóór de eerste vorstweek, niet dat je het tijdens die week zit op te zetten.

1

Week 1 — Dicht het grootste lek: de telefoon

Elk telefoontje beantwoord, elk gesprek vastgelegd, beloftes er automatisch uit gehaald. Deze betaalt de hele oefening meteen terug, en is degene die je redt als de vorst inzet.

2

Week 2 — Fiks het offrenen

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

3

Week 3 — Fiks het betaald krijgen

Aanbetalingen op geaccepteerde offertes, factureren zodra de klus klaar is, makkelijk betalen, automatische herinneringen — met jij die alles rond geld goedkeurt tot het de teugel heeft verdiend. De week waarin je banksaldo er anders begint uit te zien.

4

Week 4 — Geef de backoffice uit handen

Inbox getrieerd en voorbereid, garantieclaims opgevolgd, ochtendbriefing draait, klusdossiers die zichzelf opbouwen, recensies en onderhoudsabonnementen automatisch aangeboden.

Waarom alle vier? Omdat één proces nooit veel voelt. Eén geautomatiseerd proces krijgt een schouderophalen. Bij drie gebeurt het "wow"-moment — want dan beginnen de stukken met elkaar te praten. Het telefoontje wordt de offerte. De offerte wordt de aanbetaling. De installatie wordt de recensie, en die klant wordt het onderhoudsabonnement van komend september. Dan is het geen tool meer, maar een systeem.

De vertrouwensknoop — hoe je uit handen geeft zonder er wakker van te liggen

Je geeft een nieuwe leerling op dag één ook niet de manifold en het terugwinapparaat. Hier net zo:

1

Week 1–2: het vraagt over alles

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

2

Week 3–4: het vraagt over het belangrijke

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

3

Vanaf maand twee: het vraagt over uitzonderingen

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

De fouten waardoor goede monteurs afhaken vóór het kwartje valt

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke week bankt een winst voor je de volgende toevoegt.
- **Beginnen in november.** De ene tijd dat je het wanhopig nodig hebt, is de slechtste tijd om het op te zetten. Doe het in de rustige maanden, zodat het al draait als de telefoon ontploft.
- **AI op het oude proces plakken.** Als je nog steeds elke offerte in diezelfde oude software typt en de AI vraagt te "helpen", heb je het gemist. Teken het proces opnieuw (hoofdstuk 2).
- **Het als software behandelen in plaats van als personeel.** Software stel je één keer in en vervloek je voor altijd. Dit leer je op — en het wordt elke week beter. De vakmensen die er het meest uit halen praten er de hele dag tegen, als hun beste rechterhand.
- **Wachten op perfect.** Een ruw systeem dat vandaag draait wint het van een perfect systeem dat je opzet "als het rustiger wordt". En in dit vak wil je als het rustig is liever vissen.



VOORDAT JE DIT WEGLEGT

De 2-minuten lekcheck

Wees eerlijk. Vink aan wat nu waar is.

- ☐ Ik mis regelmatig telefoontjes terwijl ik in een kruipruimte lig of aan de manifold sta — en ik weet niet hoeveel klussen me dat heeft gekost.
- ☐ In de eerste koude week lopen telefoontjes door naar de voicemail en kom ik nooit te weten wie het waren.
- ☐ Ik heb deze maand iemand een offerte of terugbelactie beloofd — en het vergeten tot ze erachteraan zaten.
- ☐ Mijn offertes gaan vaker "vanavond" de deur uit dan "ter plekke".
- ☐ Ik volg niet altijd op nadat ik een offerte heb gestuurd.
- ☐ Mijn servicefacturen duren langer dan twee weken om betaald te worden.
- ☐ Ik heb een garantieclaim bij een fabrikant waarvan ik het spoor bijster ben.
- ☐ Mijn inbox geeft me stress, en belangrijke dingen raken bedolven.
- ☐ Als een klant belde over een toestel dat ik twee jaar geleden plaatste, zou het me even kosten om het type terug te vinden en wat ik heb gedaan.
- ☐ Ik weet dat onderhoudsabonnementen mijn jaar zouden gladstrijken — en ik ben er nooit aan toegekomen ze te verkopen.

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 fixen. Begin met week 1.

7+

Kerel, je doet elke week gratis een tweede baan — en het seizoen doet je begroting voor je. Goed nieuws: het is precies het spul dat nu het makkelijkst te fixen is.

Wat je score ook is — je grootste vinkje is je grootste kans. Begin daar, en begin voor het stookseizoen.

Wil je het voor je laten inrichten?

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. Wil je liever dat het gewoon geregeld is — de AI die je telefoon opneemt als de vorst inzet, elke belofte vastlegt, je offertes bouwt, je aanbestedingen int, je facturen en garantieclaims opvolgt en je backoffice runt, alles in één, deze week aan het werk in je installatiebedrijf — dan is dat wat wij bouwen. Het heet The Everything.

- ✓ 14 dagen gratis proberen. Altijd opzegbaar. Geen lock-in, geen contracten.
- ✓ Niets belangrijks — een offerte, een factuur, een klantbericht — gaat ooit de deur uit zonder dat jij het eerst hebt gezien.
- ✓ 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 nodig om te kijken.

Eerlijk gezegd: dit repareert geen kapot bedrijf, en het raakt geen koudemiddel aan, maakt de elektrische aansluiting niet en levert de installatie niet op — dat blijf jij, en jouw certificering. Wat het wél repareert is de kantoorbaan die je na zonsondergang gratis doet.