

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Natuursteen playbook

Hoe je een natuursteenbedrijf runt in het tijdperk van AI —
en de klussen wint die de grote bedrijven allang van
zichzelf vinden.

HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEBAKKEN LUCHT · VRIJ TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

Tien jaar geleden betekende een fatsoenlijk natuursteenbedrijf runnen: iemand op kantoor inhuren, een boekhouder betalen, en 's avonds aan de keukentafel alsnog een werkblad uitrekenen als de kinderen op bed lagen.

Vandaag boekt een tweemansbedrijf met de juiste aanpak meer werk, offreert sneller en krijgt eerder betaald dan een bedrijf drie keer zo groot verderop — en verliest geen enkele avond aan papierwerk.

Hij is geen betere steenhouwer dan jij. Hij leest de nerf niet beter, zaagt geen strakker verstek, en hij is al helemaal geen computermens — een van de besten die we hebben gezien prijsde twee jaar geleden gevelbekleding nog op een kladje bij het plaatrek. Hij had één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoontjes, de offertes, de inmeetnotities, de aanbetalingen, de facturen, het achternazitten, het archiveren — kan nu zichzelf doen.** Dus stopte hij zijn energie waar het geld zit: in de steen en bij de klant.

Dit is het playbook voor hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om te kopiëren". Geen tech-onzin. Het echte systeem — hoe je erover moet denken, wat je opzet, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede steenhouwers afhaken vlak voordat het klikt. De verhalen hierin gaan over echte vakmensen en echte kleine bedrijven waarmee we werken — namen weggelaten, cijfers behouden. Lees het van begin tot eind en je runt een strakker, winstgevender bedrijf dan nu — ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN RECHTUIT OVER JE VAK

Niks hierin keurt een klus goed, bepaalt hoe een blad of een gevelplaat wordt bevestigd, of doet een uitspraak over kwartsstof en hoe er in jouw werkplaats veilig wordt gewerkt. Het draagt de *administratie*. De steen — de keuze, de bewerking, de montage, de veiligheid van het werk en van de mensen die het doen — blijft van jou, van begin tot eind.

Wat erin staat

01 Het nieuwe speelveld

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

02 Denk AI-first

Stop met AI vastplakken op oude gewoontes. Teken je bedrijf opnieuw, waarbij AI overal het eerst aan zit.

03 Mis nooit meer een klus

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

04 Offreer terwijl je nog bij het plaatrek staat

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

05 Krijg de aanbetaling — en de rest — zonder gênant achternazitten

Materiaalgeld binnen vóór je zaagt, en de rest in 7 dagen, niet 47.

06 De inbox die zichzelf runt

Gesorteerd, voorbereid, en met een oog op je geld — zelfs voorgelezen tijdens het rijden.

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 eigen huisstijl, en het review-en-doorverwijs-vliegwiel dat zichzelf voedt.

09 De omschakeling in 30 dagen

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



De 2-minuten lekkage-check

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

01

HOOFDSTUK ÉÉN

Het nieuwe speelveld

Iemand die in een half gesloopte keuken staat, kan niet zien of jij een goede steenhouwer bent. Niet op dat moment. Ze beoordelen je op wat ze wél zien — en daar verliezen de meeste bedrijven stilletjes werk dat ze zo hadden binnengehaald.

Natuursteen is geen spoedklus. Niemand belt een steenhouwer in een opwelling. Tegen de tijd dat de telefoon gaat, kijken ze al een half jaar naar plaatjes, hebben ze een budget in hun hoofd, en staan ze op het punt serieus geld uit te geven aan iets blijvends. Dus bellen ze niet één steenhouwer. Ze bellen er drie, en de klus gaat naar wie als eerste drie dingen goed doet:

1

Nam je daadwerkelijk op — of belde je meteen terug?

De natuurstenen wand gaat naar de eerste steenhouwer die opneemt, niet naar de beste. Loopt het naar de voicemail, dan is een aanvraag van vijf cijfers weg voor je de tekeningen hebt gezien.

2

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

Een verzorgde, gespecificeerde offerte — de steen benoemd, de afwerking benoemd, het snijverlies uitgelegd — binnen een dag wint het van een bedrag achterop een visitekaartje volgende week. Elke keer weer.

3

Klonk je alsof je het materiaal kent?

Dit is het enige dat alleen van jou is. De klant die nog nooit steen heeft gekocht, is bang om zich te vergissen. De steenhouwer die uitlegt waarom de adering niet zal matchen met het showroommonster, en waarom dat juist het punt is, heeft de klus al binnen.

Merk je dat er maar één over de steen gaat? De andere twee gaan over **administratie en communicatie** — precies het spul waar je een hekel aan hebt en nooit tijd voor hebt na een dag in de natzaag.

En dit vertelt niemand je: de andere kant van de tafel draait allang op AI. De architect die jouw gevelbekleding voorschrijft, stelt zijn bestek ermee op. De keukenzaak waarvoor je werkt, prijst een heel appartementenblok aan bladen in minuten. De aannemer checkt elke regel van je meerwerk tegen zijn budget op het moment dat het binnenkomt. De vraag is niet óf AI de natuursteen in komt — hij zit er al in. 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 trainingsprogramma's optuigen. Jij kunt op dinsdag besluiten en vrijdag draaien. Het speelveld is net gekanteld: de kleine, snelle, goed georganiseerde steenhouwer kan er nu uitzien en presteren als het grote productiebedrijf — zonder de overhead van dat grote bedrijf.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakmensen die hier het best in zijn, ook niet. Een van de snelste starters die we hebben gezien 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, kun je alles in dit playbook draaien. Goed kunnen typen was de oude eis. Kunnen *zeggen* wat je wilt is de nieuwe — en daar zijn steenhouwers al goed in, want de halve baan bestaat uit steen uitleggen aan mensen die geen steen kennen.

€ 300–1.000
+ per maand

Wat de meeste klusbeheer- en calculatiesoftware voor vakbedrijven kost — en je moet *nog steeds* zelf typen en zelf uitrekenen. Een ondernemer die we kennen betaalde duizend euro per maand, sommige maanden drie keer zoveel, voor software die zijn ploeg amper gebruikte. Onthoud dat getal: alles in dit playbook vervangt die uitgave óf laat hem zijn geld verdienen.

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

02

HOOFDSTUK TWEE

Denk AI-first

Voordat we ook maar één tool aanraken, moeten we veranderen hoe je hierover denkt — want de grootste fout is niet de verkeerde software kopen. Het is AI vastplakken op je oude manier van werken en je afvragen waarom er niks veranderde.

Elk proces in je bedrijf is gebouwd op één aanname: een mens moet elke stap doen. Iemand neemt de telefoon op. Iemand telt de platen en typt de offerte. Iemand zit de aanbeting achterna. Iemand archiveert de partijgegevens van de leverancier en de bon van de impregneer. Je hele dag is om die aanname heen gevormd — en die aanname is zojuist gestorven.

Automatiseer je oude proces niet. **Teken het opnieuw** — met de AI die overal het eerst aan zit, en jij die toezicht houdt. Drie mentale omslagen, stuk voor stuk geleerd van een echt vakbedrijf waarmee we werken:

Omslag één — delegeer uitkomsten, niet stappen

Stop met denken "welke knoppen moet ik indrukken". 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 pro rata opnieuw op en mailde de klant — door precies dat te zeggen, in één zin. Een ander koopt materiaal door één bericht te sturen vanaf het terrein van de groothandel — *"Ik sta bij het plaatrek en neem twee platen Carrara-look mee voor de keuken van Jansen plus een koker kleurvaste lijm"* — en de inkooporder, de kosten en de boekhouding regelen zichzelf. Zijn woorden: *"Het is één appje dat gewoon een hele hoop data doet."*

Omslag twee — AI eerst, jij tweede

Oude manier: jij doet het werk, misschien helpt een tool. Nieuwe manier: de AI doet van alles de eerste slag, en jij keurt goed, past aan of overruled. De offerte is opgesteld voordat je gaat zitten. Het antwoord aan de architect is geschreven voordat je de mail opent. Het telefoontje is beantwoord voordat je bij de natzaag weg bent. Een klant beschreef de routine: *"Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon — ja, versturen."* Je werk krimpt tot tien seconden oordeel, geen veertig minuten typen. (En nee — je geeft niet op dag één de sleutels uit handen. In het begin vraagt het overal toestemming voor, vooral bij geld. Je viert de teugel als het dat verdient — hoofdstuk 9.)

Omslag drie — correcties zijn investeringen

Bij gewone software herstel je dezelfde fout tot in het oneindige. Bij AI herstel je hem één keer. Een steenhouwer vertelt het dat een standaard bladofferte het inmeetbezoek, een 20 mm verstekkant, de spoelbakuitsparing en de eerste impregneerbeurt omvat — het antwoordt: *"Dat onthoud ik voortaan."* En dat doet het. Vertel het dat een bepaalde keukenzaak altijd leveren-en-monteren geoffreerd krijgt, nooit alleen leveren, en het gaat nooit meer de mist in. 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 oefening: opnieuw bedenken

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

INTERACTIE	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Particulier belt voor een prijs voor een natuurstenen wand	Voicemail. Klus weg naar wie wél opnam.	Beantwoord, vastgelegd, inmeetbezoek ingepland — offerte opgesteld nog voor het ontbijt.
Plaat komt binnen met een scheur er middendoor	Je slikt het, of ruziet er drie weken later over zonder bewijs.	Op de dag van levering bij de klus gefotografeerd, de leverancier automatisch nagevraagd — je hoort er alleen van als ze het niet oplossen.
Nieuwe prijslijst van de groothandel komt binnen	Bedolven onder 200 mails. Oude tarieven op je volgende offerte.	Eruit gehaald, verwerkt in je tarieven — één regel: "keramische plaat omhoog op negen regels."
Montage is klaar	Factuur "vanavond". Nooit om een review gevraagd. Onderhoudsadvies nooit verstuurd.	Factuur verstuurd vanaf de oprit. Impregneer- en onderhoudsadvies gemaild. Review gevraagd terwijl ze nog dolblij zijn.

Elk hoofdstuk hierna is niets anders dan deze oefening toegepast op één deel van je bedrijf. Je wordt geen kantoormedewerker. Je wordt de eigenaar van een bedrijf dat zichzelf om je heen runt.

03

HOOFDSTUK DRIE

Mis nooit meer een klus

Laten we beginnen met de lekkage die je het meest kost en het minst pijn doet — omdat je de rekening nooit ziet.

Steenhouwers zijn hierin de grootste zondaars, en dat weet je. Je staat aan de bruggenzaag met het water alle kanten op, of je tilt met z'n tweeën en een klem een eilandblad door een deur zonder een hand vrij. De telefoon ligt in de bus. Hij loopt uit. Die beller — een architect met een gevelbestek, een particulier midden in een verbouwing die een keuken prijst, een aannemer met acht appartementen aan bladen — belt de volgende steenhouwer op de lijst. Weg.

6 klussen

per jaar, ongezien

Stel je mist vier telefoontjes per week (de meeste steenhouwers die het druk hebben, missen er meer). De meeste zijn de groothandel, de zager, een aannemer die achter een inmeetdatum aan zit. Maar stel dat er om de week één echte aanvraag tussen zit — een bladpakket, een natuurstenen wand, een grafmonument. Dat zijn er zesentwintig per jaar. Natuursteen wordt vergeleken, dus stel dat je er één op de vier binnenhaalt: dat zijn ruwweg zes klussen per jaar die regelrecht naar wie daarna opnam lopen. Op steengeld is de marge op één daarvan een veelvoud van wat dit alles kost. Je voelt het nooit, omdat je nooit wist dat de telefoon ging. (Ter illustratie — maar reken het zelf na en het doet zeer.)

En de clou: bij een overwogen aankoop als natuursteen spreekt de klant die jou belt geen voicemail in. Die heeft een lijstje. Die belt de volgende naam. **De 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 steenhouwers denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Je bent aan het inmeten, je staat aan de zaag, je hangt in een hoogwerker aan een gevel, of je rijdt met twee platen op de bok. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt gewoon aan de telefoon, haalt de details op — *wát* (werkbladen, gevelbekleding, bestrating, een restauratie, een grafmonument), *wáár*, *hoe groot*, en of ze al een steen hebben gekozen — zet het bezoek in je agenda, en appt je een samenvatting voordat je het water hebt afgezet. Het neemt geen pauze, wordt niet ziek, en kost een fractie van een medewerker.

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

Even eerlijk: hoe vaak heb je vanuit de bestuurdersstoel gezegd *"komt goed, je hebt donderdag een prijs voor die wand"* — en tegen de volgende klus is het weg? Je bent niet ongeorganiseerd. Je hebt het druk, en je hoofd is je archief. En bij natuursteen is dat vergeten duur, want die beller denkt al een half jaar over deze klus na en zal zich voor eeuwig herinneren dat jij stil werd. Hier verandert AI-first wat een telefoon überhaupt *is*:

- **Elk telefoontje wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgetypt, gearchiveerd bij de klus. Drie maanden later, als de klant zegt "maar je hebt nooit gezegd dat de adering niet met het monster zou matchen", kun je terugkijken wat er echt gezegd is — en bij natuursteen *is* dat gesprek de hele wedstrijd.
- **De beloftes komen er automatisch uit.** "Prijs voor donderdag." "De groothandel bellen over die bundel bossschijf." "Haar het onderhoudsadvies sturen." Uit het gesprek gehaald — je schrijft niks op, want je handen waren nat.
- **De beloftes zitten jónu achterna.** Donderdagochtend: "Je hebt de architect beloofd dat ze vandaag de gevelprijs krijgt — zal ik het in gang zetten?" De opvolging die je concurrenten nooit versturen, 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 omvang vast — dus de offerte is geen herinnering op een lijstje, maar een concept dat klaarstaat 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 18:00, ook op zaterdag.
- ✓ Een doorzoekbaar transcript van elk gesprek — "wat spraken we ook alweer af over de kantafwerking?"
- ✓ Beloftes belanden ergens dat jónu achterna zit — geen blocnote, geen geheugen.
- ✓ Klusdetails uit het gesprek stromen door naar de klus — niet drie keer overgetypt.

DE DOE-HET-ZELF-VERSIE

Stuur je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, plaats, welke steen ze zoeken, "hij belt vanmiddag terug". En spreek je beloftes in als spraakmemo voordat je weggijdt. Dat alleen al levert klussen op.

DE VOOR-JE-GEREGELD-VERSIE

Een alles-in-één AI-telefoonsysteem (het soort dat The Everything levert) dekt de hele lat — 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 terwijl je nog bij het plaatrek staat

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

Dit gebeurt er in werkelijkheid. Je meet de keuken op, je zegt "die stuur ik je vanavond" — dan kom je gesloopt thuis, de kinderen moeten eten, en de plaatindeling en de calculatie worden om half tien 's avonds gemaakt. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen heeft de klant in dezelfde week twee andere offertes gekregen en vergelijkt hij drie bedragen die hij niet begrijpt.

Snelheid

wint offertes

Niet prijs. Snelheid — en duidelijkheid. De steenhouwer wiens offerte binnenkomt terwijl het monster nog op het aanrecht ligt, wint schrikbarend vaak, zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte laat precies zien wat een klant die serieus geld uitgeeft aan iets blijvends wil: deze vent heeft zijn zaken op orde.

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

- **Jij praat, het bouwt.** Loop de klus langs, spreek in wat je ziet — "keuken in 20 mm composiet, 4,2 strekkend op de wandopstelling plus een eiland van 2,4 bij 1, verstek naar 40 op allebei, onderbouwspoelbak uitsparen, één waterval, plus 6 vierkante meter bosschijf gevelbekleding aan de kookwand" — en het maakt daar een geprijsde, gespecificeerde, professionele offerte van op jouw sjabloon.
- **Het prijst op basis van JOUW historie.** Voer het je oude offertes en het leert je tarieven, je marges, je vierkante- en strekkendemeterprijzen, en je snijverliestoelag. Andere tarieven voor een keukenzaak waarvoor je werkt dan voor een eenmalige particulier? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat je ze één keer hebt geleerd.** Wat "leveren en monteren" bij jou inhoudt, of het inmeetbezoek erin zit of extra is, of de eerste impregneerbeurt in de prijs zit. Leer het aan zoals je een leerling aanleert; anders dan een leerling vergeet het nooit.
- **Het vangt op wat jij vergat.** Een echt vakbedrijf voerde een werkrapport in, en de offerte van de AI kwam terug inclusief de reiskosten die een betaalde calculator bij dezelfde klus had vergeten. Het wordt om half tien 's avonds niet moe en vergeet niet de tweede plaat die je puur nodig hebt om de adering door te laten lopen, of de kraanhuur, of de stortrit voor de afvalstukken. Dat is het punt.
- **Het schrijft de uitleg voor je.** Dit is bij natuursteen het meest waard. De alinea die uitlegt dat natuursteen per partij verschilt, dat de plaat een natuurproduct is en geen geprint monster, dat een naad ergens moet landen — in elke offerte opgesteld, in jouw woorden, elke keer. Die alinea voorkomt de ruzie bij de montage en zorgt dat de klant jou vertrouwt boven de goedkopere.

2–3 dagen

→ halve dag

Een ondernemer waarmee we werken — 26 jaar in het vak, raakt amper een computer aan: *"Offertes waar ik vroeger twee of drie dagen over deed, doet mijn AI in een halve dag. Ik maakte er gisteren een die me twee dagen zou hebben gekost — 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**. Natuursteen is een aankoop met een lange overweging; de klant negeert je niet, die zit te beslissen. Eén bericht, vier dagen later: *"Even checken of je de prijs voor de bladen hebt ontvangen — ik loop graag met je door waarom ik een tweede plaat heb gerekend om de adering door te laten lopen."* Dat ene bericht wint meer klussen dan met je prijs zakken ooit zal doen, want de meeste concurrenten sturen het nooit, en omdat het weer een kans is om degene te zijn die het materiaal uitlegt. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je aankweekt. Het is iets dat gewoon gebeurt — op dag vier, en nog eens drie weken later als ze nog steeds twijfelen.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de lat: dezelfde dag, professioneel, geprijsd op je eigen cijfers, de steen uitgelegd, opgevolgd. Een steenhouwer met een blocnote die die lat haalt, verslaat een steenhouwer met een app die dat niet doet. De AI maakt die lat alleen moeiteloos.

05

HOOFDSTUK VIJF

Krijg de aanbetaling — en de rest — zonder gênant achternazitten

Natuursteen heeft een geldvorm die de meeste vakken niet kennen: er gaat echt geld de deur uit — platen, soms voor duizenden euro's — voordat er één zaagsnede is gemaakt. Dat maakt de aanbetaling het belangrijkste bericht dat je ooit verstuurt.

7 dagen
niet 47

De gemiddelde factuur in de bouw wordt zo'n zes weken na verzending betaald. Niet omdat klanten niet willen betalen — de meesten vergeten het gewoon, en jij vindt het raar om te blijven zeuren. Dus staat het geld uit, terwijl jij andermans keuken hebt voorgesloten op de pinpas.

Het achternazitten is een **systeemp probleem**, geen mensenprobleem. Repareer het systeem en je hoeft nooit meer dat ongemakkelijke gesprek te voeren — of dat cringe berichtje "ik kom even terug op die factuur" te sturen.

Het systeem dat je betaald krijgt

1

Aanbetaling voordat de steen besteld wordt — geen uitzonderingen

Het verzoek gaat automatisch mee met de opdrachtbevestiging, geformuleerd als hoe jij werkt, niet als een gunst. Je bent niet moeilijk; je koopt hún plaat. Er wordt niets besteld voordat het binnen is, zodat je nooit in materiaal zaagt waarvoor je niet betaald bent.

2

Factureer de rest op het moment dat het gemonteerd is

Elke dag die je wacht, is een dag langer voor je betaald wordt. AI-first is het één zin vanuit de bus: "factureer de rest van de keuken bij De Vries." Regels uit de offerte, aanbetaling er al af, jouw voorwaarden, hun mailadres. Bij een grote zakelijke gevel stelt het in plaats daarvan de termijnfactuur op voor de fase die je hebt gehaald — dus je factureert onderweg, niet aan het bittere eind.

3

Maak betalen belachelijk makkelijk

Een "nu betalen"-link — bijvoorbeeld via iDEAL — wordt sneller betaald dan "hier zijn mijn bankgegevens". Haal elke stap weg tussen dat ze willen betalen en dat het gedaan is.

4

Automatiseer de vriendelijke duwtjes, verscherp alleen als het moet

Een vriendelijke herinnering op dag 3, 7 en 14 — automatisch, je verstuurt hem nooit zelf. De meesten betalen na duwtje één of twee. De zeldzame achterblijver krijgt een steviger, nog steeds professioneel bericht. Jij blijft de aardige.

06

HOOFDSTUK ZES

De inbox die zichzelf runt

Je inbox is waar stilletjes geld weglekt en stress binnenlekt.

Overzichten van de groothandel, vragen van klanten, plaatreserveringen, prijslijstwijzigingen, de aannemer die achter meerwerk aan zit, het bestek van de architect en de afwerkingsspecificatie voor de volgende klus — allemaal door de spam heen, allemaal binnenkomend terwijl je tot je ellebogen in een bewerking zit. Een bedrijfsleider waarmee we werken begon met een achterstand van 24.000 mails: "Ik las één mail, en dan was hij weg. Ik kon hem daarna niet eens meer terugvinden."

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

- **Getrieerd.** De drie mails die er vandaag toe doen komen bovendien, met een reden erbij — "dit is het meerwerk dat de aannemer getekend moet hebben voordat de bladen vrijdag erin gaan." De tijdverdrijvers worden gefilterd voordat ze je een gedachte kosten.
- **Vorbereid.** Standaardantwoorden — "ja, we doen gevelbekleding en bestrating", "we zitten zes weken vol", "hier een grove prijsindicatie", "hier het onderhouds- en impregneeradvies" — geschreven en klaar. Jij kijkt even, past aan, verstuurt.
- **Op afroep beantwoord.** Diezelfde bedrijfsleider vraagt nu gewoon: "wat is de laatste prijswijziging van de leverancier?" — en het vindt de meest recente meteen, zelfs als het een fabrikant moet koppelen aan de distributeur die onder een andere naam antwoordt.

HET STUK DAT NIEMAND VERWACHT — HET BEWAAKT JE GELD

Omdat de AI alles leest, vangt het dingen op. Eén bedrijf: "Het heeft me al duizenden euro's bespaard aan verkeerd bestelde producten — het zei: wacht even, op basis van je eerdere klussen wil je waarschijnlijk deze." Bij natuursteen is dat geen kleinigheid: bestel de verkeerde partij, de verkeerde afwerking, of één plaat waar de indeling er twee nodig had, en er ligt een bedrag van vier cijfers in het rek dat je niet kunt retourneren. Bij een ander factureerde een leverancier per ongeluk met 50% afwijking — automatisch gesignaleerd voordat er betaald was.

Het gaat niet om een slimmere inbox. Het gaat erom dat een aanvraag van een architect nooit meer sterft onderop een stapel overzichten van de groothandel.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je digitale kantoormanager

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

+20 klussen
in één week

De administratief medewerker van een vakbedrijf had een week vrij. De eigenaar: "Ze was een week niet op kantoor, en het heeft ons geholpen haar werk te doen — en er zijn deze week waarschijnlijk zo'n 20 extra klussen binnengekomen." Niet de week overleven. Hun grootste week.

Het werk van de kantoormanager is het bindweefsel: wat wordt vandaag ingemeten, wat gezaagd, wat gemonteerd, is de plaat gereserveerd bij de groothandel, is de tweede man geboekt voor het tillen van het eiland, heeft de keukenzaak bevestigd dat de onderkasten erin staan en waterpas zijn, waar zijn de foto's van de oude zandsteen van vóór we begonnen. Je hoeft die persoon niet in te huren. Je hebt het systeem nodig dat die persoon zou runnen.

De ochtendbriefing

Voordat je de sleutel omdraait: de klussen van vandaag op volgorde, wie je moet nabellen voor een aanbetaling, welke platen binnen zijn en welke niet, wie inmeet en wie monteert, en dat ene ding dat je opbreekt als je het vergeet. Twee minuten bij een bak koffie — en je ploeg weet het ook.

Klusdossiers die zichzelf opbouwen

Elke foto, offerte, inmeetnotitie, plaatfoto en werknootie hangt zichzelf aan de juiste klus — dus als de klant over acht maanden belt over een schilfer in datzelfde blad, staat de hele historie er, inclusief de partij, niet verspreid over je camerarol en drie appgesprekken. Bij een restauratie is dat dossier de klus: de voorherfoto's, de mortel die je hebt aangepast, de steen die je hebt gevonden.

Het papierwerk zonder het gedoe

Het papierwerk dat bij het vak hoort — de partij- en productgegevens van de leverancier, de veiligheidsinformatiebladen, de kwartsstof- en gezondheidsdossiers die je werkplaats moet bijhouden, de bon van de impregneer, het detail van de constructeur, de garantieregistratie — wordt aangevraagd, bij de klus vastgelegd, en bewaard waar je het terugvindt als ernaar gevraagd wordt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor jouw eigen vakoordeel over hoe het werk en de werkplaats worden gerund — alleen behoed voor zoekraken.

Wat niet in het systeem staat, bestaat niet — je hoofd houdt de steen vast, niet het papierwerk.

08

HOOFDSTUK ACHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

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

Een tweemansbedrijf en een productiebedrijf van vijftig man kunnen dezelfde brandschone offerte in eigen huisstijl versturen. De klant ziet het verschil niet — dus de kleine ondernemer die de moeite neemt, wordt behandeld als de grote, en kan zo ook factureren. Bij een overwogen aankoop wordt bij de eerste presentatie het prijsbezwaar gewonnen of verloren, want de klant koopt net zo goed zekerheid als steen.

Het doorverwijs-vliegwiel — met opzet, niet per ongeluk

- B Behouden** — maak de hele klus makkelijk en helder, zodat ze je zonder nadenken terugvragen. De onderhoudsmail een maand later — hoe je het schoonmaakt, wanneer je opnieuw impregneert — kost niets en wordt jaren onthouden.
- R Review** — vraag om de Google-review op het moment dat ze het blijst zijn, direct nadat de spatwand erin zit en de keuken eindelijk af is, automatisch, mét de link. Reviews winnen je de volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- D Doorverwijzen** — tevreden klanten verwijzen door als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. En in de natuursteen zijn de waardevolste doorverwijzingen niet die van particulieren — het zijn de architect, de aannemer en de keukenzaak die nu weten dat jij komt opdagen en dingen netjes uitlegt.
- O Opnieuw verkopen** — de bestrating die ze noemden voor volgende zomer; de schouw; het wastafelblad voor de badkamer — het staat in het gesprekstranscript, weet je nog. Een herinnering op het juiste moment maakt van één klus er drie.

Deze motor is puur goud en bijna niemand draait hem — want het betekent het saaie ding doen op het perfecte moment, elke keer, voor altijd. Precies wat een systeem perfect doet en een druk mens nooit.

BEGIN VANDAAG — ZELFS ZONDER EEN GREINTJE TECHNIEK

Vraag elke tevreden klant om een review voordat je de bus inpakt, en stuur nette voor-en-na-foto's mee met elke factuur. Natuursteen fotografeert beter dan wat dan ook in de bouw — een doorlopende adering, een schoongemaakte zandstenen gevel, een wand in strijklucht. Gebruik dat. Het vliegwiel maakt niet uit hoe het wordt aangedraaid. Het moet alleen draaien.

09

HOOFDSTUK NEGEN

De omschakeling in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste steenhouwers het niet aan de praat krijgen, is dat ze het allemaal tegelijk proberen, halverwege een klus vastlopen, en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding per keer, zonder te stoppen met werken.

1

Week 1 — Dicht de grootste lekkage: de telefoon

Elk telefoontje beantwoord, elk telefoontje vastgelegd, beloftes er automatisch uit gehaald. Op steengeld betaalt één geredde aanvraag de hele exercitie meerdere keren terug — en dit is degene die je als eerste voelt.

2

Week 2 — Repareer het offrenen

De AI stelt de calculatie op uit je inspraak en je oude prijzen, en schrijft elke keer de alinea over de steenvariatie; jij verbetert — en elke correctie is een les die het bijhoudt. Offertes dezelfde dag, met de opvolging. Zie je scoringspercentage bewegen.

3

Week 3 — Repareer de aanbetsaling en het betaald krijgen

Aanbetsaling gevraagd bij de opdrachtbevestiging zodat je nooit platen voorschiet op je eigen pas, rest gefactureerd bij montage, termijnfacturen op de zakelijke gevels, makkelijk betalen, automatische herinneringen — met jou die alles rond geld goedkeurt totdat het de teugel heeft verdiend.

4

Week 4 — Draag de backoffice over

Inbox getrieerd en voorbereid, ochtendbriefing draait, klusdossiers bouwen zichzelf, onderhoudsadvies en reviews automatisch verstuurd.

Waarom alle vier? Omdat één proces nooit veel voelt. Eén geautomatiseerd proces krijgt een schouderophalen. Bij drie ontstaat het "verdomme"-moment — want dan beginnen de onderdelen met elkaar te praten. Het telefoontje wordt de offerte. De offerte wordt de aanbetsaling. De aanbetsaling wordt de plaatbestelling. De montage wordt de review. Dan stopt het een tool te zijn en wordt het een systeem.

De vertrouwensknop — hoe je overdraagt zonder wakker te liggen

Je geeft een nieuwe leerling niet op dag één de bruggenzaag en een plaat van € 3.000. Hier net zo:

1

Week 1–2: het vraagt overal naar

Elk mailconcept, elke offerte, elke factuur — "dit zou ik versturen, oké?" Jij keurt goed, verbetert, leert het aan.

2

Week 3–4: het vraagt naar de belangrijke dingen

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

3

Vanaf maand twee: het vraagt naar 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 het knelpunt te zijn.

De fouten waardoor goede stenhouwers afhaken voordat het klikt

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke week boek je een winst voordat je de volgende toevoegt.
- **AI vastplakken op het oude proces.** Als je nog steeds elke calculatie in dezelfde oude software typt en AI vraagt te "helpen", heb je het punt 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 aan — en het wordt elke week beter. De vakmensen die er het meest uithalen praten er de hele dag tegen, als tegen hun beste rechterhand.
- **Wachten op perfect.** Een ruw systeem dat vandaag draait, verslaat een perfect systeem dat je "als het rustiger wordt" opzet. Het wordt nooit rustiger.
- **Verwachten dat het de steenbeslissingen neemt.** Het vertelt je niet of die plaat het houdt op een waterval, hoe je een zware plaat aan een gevel bevestigt, of hoe jouw werkplaats met stof omgaat en mensen veilig houdt. Dat hoort het ook niet te doen. Daar ben jij voor opgeleid — het ruimt alleen je bureau leeg zodat je er de kop voor hebt.



VOORDAT JE DIT WEGLEGT

De 2-minuten lekkage-check

Wees eerlijk. Vink aan wat op dit moment klopt.

- ☐ Ik mis regelmatig telefoontjes terwijl ik aan de zaag of op locatie ben — en ik weet niet hoeveel klussen me dat heeft gekost.
- ☐ Ik heb deze maand iemand een prijs of terugbelafspraak beloofd — en het vergeten tot ze erachteraan zaten.
- ☐ Mijn offertes gaan vaker "vanavond" de deur uit dan "dezelfde dag".
- ☐ Mijn offertes leggen niet schriftelijk uit dat natuursteen per partij verschilt.
- ☐ Ik volg niet altijd op na het versturen van een offerte — ook al doet de klant er weken over om te beslissen.
- ☐ Ik ben begonnen met zagen of heb platen besteld voordat de aanbetaling binnen was.
- ☐ Ik heb de afgelopen maand een ongemakkelijk "ik kom even terug op die factuur"-bericht gestuurd.
- ☐ Mijn inbox geeft me stress, en belangrijke zaken raken bedolven.
- ☐ Als een klant belt over een blad van vorig jaar, zou ik even moeten zoeken naar de partij en de details.
- ☐ Mijn leveringsbonnen, veiligheidsinformatiebladen en kwartsstofmetingen zwerven rond in een dashboardkastje, de middenconsole van de bus en drie appgesprekken.

0–2

Strak schip. Een paar kleine 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+

Man, 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 aantal ook is — je grootste vinkje is je grootste kans. Begin daar.

Wil je het voor je laten opzetten?

Alles in dit playbook kun je zelf bouwen — en dat zou je moeten doen, als je de tijd en het geduld hebt. Genoeg mensen doen het. Wil je liever dat het gewoon geregeld is — de AI die je telefoon opneemt, elke belofte vastlegt, je offertes bouwt, je aanbetalingen opvraagt, je facturen achternazit en je backoffice runt, alles in één, deze week draaiend in jouw natuursteenbedrijf — 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 nodig om te kijken.

Eerlijk gezegd: dit repareert geen kapot bedrijf, en het neemt de steenbeslissingen niet, bepaalt niet hoe het werk wordt bevestigd, en keurt niet goed hoe jouw werkplaats stof beheerst en mensen veilig houdt — dat blijf jij, je vak en je opleiding. Wat het wél repareert is de kantoorbaan die je na zonsondergang gratis hebt gedaan.