

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Metselaars playbook

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

HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEBAKKEN LUCHT · VRIJ TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

Tien jaar geleden betekende een fatsoenlijk metselbedrijf runnen: iemand op kantoor, een boekhouder betalen, en alsnog 's avonds aan de keukentafel stenen van de tekening zitten tellen als de kinderen op bed lagen.

Vandaag boekt een metselaar met één ploeg en de juiste inrichting meer werk, offreert hij sneller en krijgt hij eerder betaald dan een bedrijf met zes ploegen verderop — en hij is geen avond meer kwijt aan papierwerk.

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is geen betere metselaar. En hij is al helemaal geen computermens — een van de besten die we gezien hebben zat twee jaar geleden nog met een blocnote en een potlood zijn stenen per duizend te tellen. Hij had alleen één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoon, de offertes, de calculaties, de facturen, het achternazitten, het archiveren — kan zichzelf nu doen.** Dus stopte hij zijn energie waar het geld zit: op de bouw, en bij de klant.

Dit is het playbook van hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om over te typen". Geen techgezwam. Het echte systeem — hoe je erover moet denken, wat je inricht, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede metselaars afhaken vlak voordat het gaat lopen. De verhalen hierin komen van echte vakmensen en echte kleine bedrijven waar we mee werken — namen eruit, getallen erin. Lees het van voor naar achter en je runt een strakker, winstgevender metselbedrijf dan nu, ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN RECHTUIT OVER JE VAK

Niks hierin tekent constructief metselwerk af, niks hierin verklaart dat een keermuur, een latei of een dragende muur volgens het bestek van de constructeur gemetseld is, en niks hierin vervangt het oordeel van de metselaar die verantwoordelijk is voor het werk. Het draagt de *administratie*. De muur — en de verantwoordelijkheid dat hij blijft staan en gebouwd is volgens bestek — 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 al AI gebruikt.

02 Denk AI-first

Plak AI niet op oude gewoontes. Teken het bedrijf opnieuw, met AI overal als eerste aan zet.

03 Nooit meer een klus missen

Elk telefoontje opgenomen — en elke belofte vastgelegd, achternagezeten en al in behandeling.

04 Offreer voor je van de klus af rijdt

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

05 Krijg betaald zonder gênant achternazitten

Geld op de rekening in 7 dagen, niet 47 — zonder ongemakkelijke appjes.

06 De inbox die zichzelf runt

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

07 Je digitale kantoormanager

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

08 Lijk twee keer zo groot als je bent

Alles met je eigen naam erop, en het recensie-aanbeveling-vlieg wiel 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 lekcheck

Ontdek precies waar je bedrijf geld lekt — en wat je als eerste dichtzet.

01

HOOFDSTUK ÉÉN

Het nieuwe speelveld

Een huiseigenaar die voor een kale fundering staat, kan niet zien of je een goede metselaar bent. Daar niet. Ze beoordelen je op wat ze wél kunnen zien — en daar verliezen de meeste metselaars stilletjes werk dat ze zo hadden kunnen pakken.

Als een aannemer een ploeg nodig heeft voor een huis, of als een huiseigenaar eindelijk knopen doorhakt over die keermuur, bellen ze niet één metselaar. Ze bellen er vijf, boven uit de Google-lijst, en het werk gaat naar wie als eerste drie dingen goed doet:

1

Nam je op — of belde je meteen terug?

Het huis gaat naar de eerste metselaar die opneemt, niet naar de beste. Laat hem overgaan naar de voicemail en je bent hem kwijt voor je een tekening hebt gezien.

2

Kwam de prijs snel, en zag hij eruit?

Een nette, uitgesplitste prijs — stenen per duizend, lijmwerk per vierkante meter, steiger, bereikbaarheid, opruimen — binnen een dag wint het van een getal op de achterkant van een visitekaartje, volgende week. Elke keer weer.

3

Was zakendoen met jou makkelijk?

Duidelijke updates, geen achternazitten, geen "sorry, vergeten te sturen". Makkelijk zakendoen is waardoor een aannemer jou als eerste belt voor de volgende twaalf huizen.

Zie je wat geen van die drie is? Hoe goed je metselt. Alle drie gaan over **administratie en communicatie** — precies het spul waar je een hekel aan hebt en nooit tijd voor hebt aan het eind van een dag op de bouw.

En dit vertelt niemand je: de andere kant van de tafel draait al op AI. De grote aannemers jagen hun aanbestedingen erdoorheen. De projectbouwers rekenen een hele calculatie in minuten door. Het systeem van de steenhandel kent jouw bestelhistorie beter dan jij. De vraag is niet óf AI het metselvak in komt — hij is er al. De vraag is of hij voor je werkt of tegen 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 draaien. Jij besluit het op dinsdag en draait het vrijdag. Het speelveld is net gekanteld: de kleine, snelle, goed georganiseerde metselaar kan er nu uitzien en presteren als het grote bedrijf — zonder de overhead van dat grote bedrijf.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakmensen die dit het beste doen ook niet. Een van de snelste die we gezien hebben is een ondernemer met 26 jaar op de bouw die pas drie jaar geleden 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 runnen. Goed kunnen typen was de oude eis. Kunnen zeggen wat je wilt is de nieuwe — en daar zijn metselaars al goed in.

€ 300–1.000
+ per maand

Wat de meeste klusbeheer- en calculatiesoftware voor het vak hier kost — en je moet *nog steeds* zelf typen en zelf de stenen tellen. Een ondernemer die we kennen betaalde duizend euro per maand, sommige maanden drie keer zoveel, voor software die zijn ploeg amper opende. 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 omdat ze groot zijn. Dat is jouw opening. Dit playbook gaat over er doorheen lopen.

02

HOOFDSTUK TWEE

Denk AI-first

Voor we één tool aanraken, moeten we fixen 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 niks verandert.

Elk proces in je bedrijf is gebouwd op één aanname: een mens moet elke stap doen. Iemand neemt de telefoon op. Iemand telt de stenen van de tekening en typt de offerte. Iemand zit achter de termijfactuur aan. Iemand archiveert de gegevens van de constructeur en de leverbonnen. Je hele dag is om die aanname heen gebouwd — en die aanname is net 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, stuk voor stuk geleerd van een echt vakbedrijf waar we mee werken:

Omslag één — delegeer uitkomsten, geen stappen

Stop met denken "welke knoppen moet ik indrukken". Je praat nu tegen je bedrijf zoals je tegen een goede voorman praat: je zegt de uitkomst, hij bedenkt de stappen. Eén ondernemer annuleerde een factuur, stuurde hem naar rato opnieuw en mailde de klant door precies dat te zeggen, in één zin. Een ander bestelt materiaal met één bericht vanaf de balie van de handel — *"Ik sta bij de steenhandel, twaalfduizend van de standaard gevelsteen en vier pallets specie voor de klus van De Vries, levering dinsdag"* — en de bestelling, de kosten en de boekhouding regelen zichzelf. Zijn woorden: *"Het is één appje dat gewoon een hoop data doet."*

Omslag 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, past aan of verwerpt. De offerte is opgesteld voor je gaat zitten. Het antwoord is geschreven voor je de mail opent. Het telefoontje is opgenomen voor je van de steiger af bent. Eén klant beschreef de routine: *"Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon gaan — ja, versturen."* Jouw werk krimpt tot tien seconden oordeel, geen veertig minuten typen. (En nee — je geeft de sleutels niet weg op dag één. Het vraagt in het begin overal toestemming, zeker bij geld. Je viert de lijn wanneer het dat verdient — hoofdstuk 9.)

Omslag drie — correcties zijn investeringen

Bij normale software fix je dezelfde fout tot in de eeuwigheid. Bij AI fix je hem één keer. Een metselaar vertelt het dat zijn prijs per duizend altijd de spouwankers, de lateien en het afzuren aan het eind bevat, maar nooit de steiger — het antwoordt: *"Dat onthoud ik vanaf nu."* En dat doet het. Vertel het één keer dat een bepaalde aannemer een gebroken witte mortel en een terugliggende voeg wil, en het gaat nooit meer de mist in. Elke correctie stapelt op. Een half jaar later offreert het zoals jij, schrijft het zoals jij en kent het jouw regels — omdat jij het één keer hebt aangeleerd.

De herteken-oefening

Loop je bedrijf langs en stel bij elk contactmoment één vraag: *"Hoe zou dit eruitzien als de AI het als eerste aanraakte?"*

CONTACTMOMENT	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Aannemer belt, wil een huis geprijsd	Voicemail. Ploeg geboekt door wie wél opnam.	Opgenomen, vastgelegd, afspraak ingepland om de tekeningen te bekijken — prijs opgesteld voor het ontbijt.
Steenlevering komt twee pallets tekort	Je ziet het donderdag, belt vrijdag, vergeet het maandag — ploeg staat stil.	Gesignaleerd op de dag dat het landt, automatisch achternagezeten — jij hoort het alleen als de handel het niet oplost.
Nieuwe prijslijst van de handel komt binnen	Bedolven onder 200 mails. Oude tarieven op je volgende prijs.	Eruit gehaald, op je tarieven toegepast — één regel: "gevelsteen omhoog op vier sorteringen, zand ook."
Klus is klaar	Factuur "vanavond". Recensie nooit gevraagd.	Factuur verstuurd voor je wegrijdt. Recensie gevraagd terwijl ze nog in hun nopjes zijn met de schone muur. Volgende klusesignaleerd.

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 zichzelf om jou heen runt.

03

HOOFDSTUK DRIE

Nooit meer een klus missen

We beginnen bij het lek dat je het meeste kost en het minste pijn doet — want je krijgt de rekening nooit te zien.

Metselaars zijn hier verschrikkelijk in, en dat weet je. Je staat op de steiger op de draad te metselen met de ploeg, handen vol specie, telefoon zoemt ergens in de bus. Hij gaat over. Die beller — een huis, een keermuur, een garage in kalkzandsteen, een siermuur en twee pilaren — belt de volgende metselaar op de lijst. Weg.

16 klussen
per jaar, ongezien

Stel je mist vier telefoontjes per week. Wees eerlijk over wie er belt: meestal is het de handel over een levering, de aannemer, de steigerbouw, of een gozer uit de ploeg. Stel dat maar één van die vier per week iemand is die echt metselwerk wil laten doen — dat zijn zo'n 50 echte aanvragen per jaar die je nooit gehoord hebt. Stel dat één op de drie geboekt zou hebben. Dat zijn ruwweg **16 klussen per jaar** die regelrecht naar wie er wél opnam lopen. Je voelt het nooit, omdat je nooit wist dat de telefoon ging. (Ter illustratie — maar reken het na met je eigen getallen en het gaat schrijnen.)

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

Probleem één — het gesprek dat je niet kon aannemen

Je staat op de steiger, je bent aan het afladen, of je rijdt met een aanhanger vol gereedschap achter je aan. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt normaal aan de telefoon, haalt de klusdetails op — *wat* (metselwerk voor een huis, lijmwerk, keerwerk, een siermuur, pilaren en een brievenbus), *waar* en *hoe groot* — plant je in om de tekeningen te bekijken, zet de spoedklussen bovenaan, en stuurt je een samenvatting voor je van de planken af bent. Het gaat niet schaften, wordt niet ziek, en kost een fractie van een mens.

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

Eerlijk: hoe vaak heb je vanachter het stuur gezegd *"ja joh, ik heb donderdag een prijs voor je voor die keermuur"* — en was het bij de volgende klus weg? Je bent niet ongeorganiseerd. Je hebt het druk, en je hoofd is je archief. Hier verandert AI-first wat een telefoon überhaupt is:

- **Elk gesprek wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgeschreven, in het klusdossier. Zes weken later, als de klant zegt "maar je zei dat het afzuren erbij zat", kun je nalezen wat er echt gezegd is.
- **De beloftes komen er automatisch uit.** "Prijs voor donderdag." "De handel bellen over de levertijd van die sortering." Uit het gesprek gehaald — jij schrijft niks op, want je zat te rijden.
- **De beloftes zitten jou achterna.** Donderdagochtend: "Je hebt Peter beloofd dat hij vandaag zijn prijs voor de keermuur heeft — 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 zichzelf.** Het gesprek legde de klus, het adres en de omvang vast — dus de prijs is geen herinnering op een lijstje, het is een concept dat klaarstaat als je de berm in rijdt.

Waar je op moet staan — hoe je het ook oplost

- ✓ Elk telefoontje opgenomen in de naam van je bedrijf — ook om 18:00, ook op zaterdag.
- ✓ Een doorzoekbaar transcript van elk gesprek — "wat spraken we af over de voegkleur?"
- ✓ Beloftes landen ergens dat jou achternazit — geen blocnote, niet je geheugen.
- ✓ Klusdetails uit het gesprek stromen de klus in — niet drie keer overtypen.

DE DOE-HET-ZELFVERSIE

Schakel je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, plaats, wat ze nodig hebben, "hij belt vanmiddag terug". En spreek je beloftes in voor je weggijdt. Dat alleen al wint klussen.

DE VOOR-JE-GEREGELDE VERSIE

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

04

HOOFDSTUK VIER

Offreer voor je van de klus af rijdt

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

Dit gebeurt er echt. Je loopt de bouw af, je zegt "ik stuur het je vanavond" — dan kom je gesloopt thuis, de kinderen moeten eten, en zit je om half tien 's avonds stenen van de tekening te tellen. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen had de aannemer nog twee andere prijzen op de dag dat hij jou zag.

Snelheid

wint offertes

Niet de prijs. Snelheid. De metselaar wiens prijs binnenkomt terwijl de aannemer nog op de vloer staat, wint schokkend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte vertelt ze het enige wat ze willen weten: deze man heeft het op orde en zijn ploeg komt opdagen.

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 metselbedrijf.

- **Jij praat, het bouwt.** Loop de klus af, spreek in wat je ziet — *"vrijstaand huis van één laag, zo'n tweeëntwintigduizend gevelstenen, standaard sortering, dilatatievoegen volgens tekening, vier lagen kalkzandsteen onder de vloer, steiger aan de kant met twee lagen, bereikbaarheid is krap langs de zijkant dus we moeten kruien, ploeg van drie, hou rekening met het afzuren"* — en het maakt daar een geprijsde, uitgesplitste, professionele offerte van op jouw sjabloon.
- **Het prijst uit JOUW historie.** Voer het je oude offertes en het leert je tarieven, je marges, je prijzen per duizend en per vierkante meter. Andere tarieven voor een aannemer waar je volume voor draait dan voor een eenmalige huiseigenaar? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat jij ze één keer hebt aangeleerd.** Wat "leveren en stellen" op jouw klussen inhoudt, of de steiger en het afladen erin zitten of extra zijn, je breukmarge op stenen. Leer het aan zoals je een leerling aanleert; anders dan een leerling vergeet het nooit iets.
- **Het vangt wat jij vergat.** Een echt vakbedrijf voerde er een klusrapport in, en de offerte van de AI kwam terug inclusief de reistijd die een betaalde calculator op diezelfde klus had laten liggen. Het wordt om half tien 's avonds niet moe en vergeet de lateien, de ankers of het opruimen niet. Dat is het punt.
- **Het kan zelfs prijzen gaan ophalen.** Weet je de dagprijs van een bepaalde steensoort niet, of de levertijd voor je een startdatum vastlegt? Het checkt het bij de handel en zet het erin — jij corrigeert het als het de verkeerde sortering pakte, en het onthoudt het voor altijd.

2–3 dagen

→ halve dag

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

En dan het stuk dat iedereen overslaat — **de opvolging**. Eén bericht, twee dagen later: *"Even checken of je de prijs voor de keermuur hebt gekregen — ik loop hem graag met je door."* Dat ene bericht wint meer klussen dan zakken op je prijs ooit doet, want de meeste concurrenten sturen het nooit. Bij een huis of een grote keermuur weegt de klant echt geld af, en een rustig duwtje op het juiste moment is vaak genoeg om hem jouw kant op te laten vallen. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je moet opbouwen. Het is iets dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de standaard: dezelfde dag, professioneel, geprijsd uit je eigen getallen, opgevolgd. Een metselaar met een blocnote die die standaard haalt, wint van een metselaar met een app die dat niet doet. De AI maakt die standaard alleen moeiteloos.

05

HOOFDSTUK VIJF

Krijg betaald zonder gênant achternazitten

De muur staat. Nu moet je het geld nog binnenhalen — voor de meeste metselaars een tweede onbetaalde baan waar niemand ze voor gewaarschuwd heeft.

7 dagen
niet 47

De gemiddelde factuur in het vak wordt zo'n zes weken na verzending betaald. Niet omdat klanten niet willen betalen — de meeste vergeten het gewoon, en jij vindt het raar om te zeuren. Dus staat het geld buiten terwijl jij stenen, zand, cement en het loon van een ploeg voorschiet op de pas. Als je donderdag drie man moet betalen, bloedt daar echte cashflow weg.

Het achternazitten is een **systeem**probleem, geen mensenprobleem. Fix het systeem en je hoeft dat ongemakkelijke gesprek nooit meer te voeren — of dat gênante "even over die factuur"-appje nog te sturen.

Het systeem dat je binnen een week betaald krijgt

1

Factureer zodra de klus klaar is — of claim de termijn

Elke dag die je wacht is een dag later betaald. Al-first is het één zin vanuit de bus: "factureer de keermuur van Jansen." Regels uit de offerte, jouw voorwaarden, hun mailadres. Bij een huis stelt het de termijnfactuur op voor de fase die je gehaald hebt — onderbouw, tot dakhoogte, schoongemaakt — zodat je onderweg claimt, niet pas aan het bittere eind.

2

Maak betalen belachelijk makkelijk

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

3

Automatiseer de vriendelijke duwtjes

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

4

Schakel de toon pas op als het moet

De meesten betalen na duwtje één of twee. De zeldzame treuzelaar krijgt een steviger — nog steeds professioneel — bericht. Jij blijft de hele weg de goeie.

Geld is geld: dit is de plek waar je de AI in het begin kort aan de lijn 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. ^{1 2}

06

HOOFDSTUK ZES

De inbox die zichzelf runt

Je inbox is waar stilletjes geld weglekt en stress binnenlekt.

Overzichten van de handel, vragen van klanten, steenbestellingen en leverbevestigingen, prijslijstupdates, de aannemer die achter meerwerk aan zit, de tekeningen en de gegevens van de constructeur voor de keermuur op de volgende klus — alles door elkaar met rommel, en het landt allemaal terwijl jij tot je ellebogen in de specie zit. Een bedrijfsleider waar we mee werken begon met een achterstand van 24.000 mails: *"Ik las één mail, en dan raakte hij kwijt. 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 daar heb je de tijd niet voor. AI-first wordt de inbox iets dat al afgehandeld is tegen de tijd dat jij kijkt:

- **Getrieerd.** De drie mails die vandaag tellen komen bovendrijven, met waarom erbij — "deze is het meerwerk dat de aannemer voor vrijdag getekend wil hebben", "je stenen zijn een week opgeschoven, je ploeg heeft maandag niks." De prijsvragers worden eruit gefilterd voor ze je een gedachte kosten.
- **Opgesteld.** Routineantwoorden — "ja, we doen meerwerk en lijmwerk", "we zitten vol tot eind van de maand", "hier een ruwe prijs" — geschreven en klaar. Jij kijkt, past aan, verstuurt.
- **Beantwoord op verzoek.** Diezelfde bedrijfsleider vraagt nu gewoon: "wat is de laatste prijsupdate van de leverancier?" — en het vindt hem 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, valt 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."* Bestel de verkeerde sortering, of een steensoort met zes weken levertijd, en het is jouw ploeg die stilstaat en jouw geld in de container. Bij een ander factureerde een leverancier per ongeluk met 50% verschil — automatisch gesignaleerd voor hij betaald was.

Het gaat niet om een slimmere inbox. Het gaat erom dat een serieuze aanvraag nooit meer onderin een stapel overzichten van de handel sterft.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je digitale kantoormanager

Elk metselbedrijf heeft een kantoormanager. In de meeste ben jij het — om 22:00, slecht, omdat er niemand anders is.

+20

klussen in één week

De administratief medewerker van een vakbedrijf had een week vakantie. 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: waar de ploeg vandaag zit, welke bouw wanneer, waar de foto's van de siermuur van Bakker zijn, waar het constructiedetail voor de keermuur is, zijn de stenen besteld voor dinsdag, staat de steiger geboekt om te komen voor je begint, zijn het zand en het cement geland. Je hoeft die persoon niet aan te nemen. Je hebt het systeem nodig dat die persoon zou runnen.

De ochtendbriefing

Voor je de sleutel omdraait: de klussen van vandaag op volgorde, wie je moet bellen voor geld, wat op levering of levertijd wacht, wanneer de steiger komt en gaat, het weer dat je zo een dag gaat kosten, en het ene ding dat je gaat bijten als je het vergeet. Twee minuten bij de koffie — en je ploeg weet het ook.

Klusdossiers die zichzelf bouwen

Elke foto, offerte, factuur en werknotitie hangt zichzelf aan de juiste klus — dus als een klant over acht maanden belt voor een bijpassende pilaar, staat de hele historie er: de steensoort, de sortering, het speciemenngsel, de voeg. Niet verspreid over je fotorol en drie appgroepen. Dat telt in dit vak zwaarder dan in de meeste — een veertig jaar oude steen zoeken die niet meer gemaakt wordt, begint bij precies weten wat je de vorige keer verwerkt hebt.

Het papierwerk zonder de weerzin

Het papierwerk dat bij het vak hoort — de tekeningen en het bestek van de constructeur voor de keermuren en de lateien, de inspectiedata, de leverbonnen, de productgegevens van de steen en de mortel — wordt uitgevraagd, bij de klus vastgelegd, en bewaard waar je het echt terugvindt als de toezichthouder of de aannemer erom vraagt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor je eigen verantwoordelijkheid voor het metselwerk — alleen niet meer zoekgeraakt.

Als het niet in het systeem staat, bestaat het niet — je hoofd mag de muur onthouden, niet het papierwerk.

08

HOOFDSTUK ACHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Een geheim waarvan de grote bedrijven hopen dat jij het niet doorhebt: "professioneel overkomen" is grotendeels presentatie — en presentatie is nu bijna gratis.

Een metselaar met één ploeg en een bedrijf met vijftig man kunnen dezelfde vlekkeloze offerte met eigen naam erop sturen. De klant ziet het verschil niet — dus de kleine ondernemer die de moeite neemt, wordt behandeld als de grote, en kan ook zo rekenen. Bij de eerste presentatie wordt het prijsbezwaar gewonnen of verloren.

Het aanbevelingsvliegwiel — expres, niet per ongeluk

- B** **Behouden** — maak de hele klus makkelijk en duidelijk, zodat ze je zonder nadenken terug zouden vragen.
- R** **Recensie** — vraag om de Google-review op het moment dat ze het gelukkigst zijn, vlak nadat de muur is afgezuurd en ze eromheen gelopen hebben, automatisch, met de link erbij. Recensies winnen je de volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- A** **Aanbevelen** — blijf klanten bevelen je aan als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. "Ken je nog iemand die metselwerk of een keermuur nodig heeft? Die verzorgen we net zo goed als jou."
- M** **Meer verkopen** — de brievenbus en de tuinmuur die bij het huis passen; de pilaren die ze aanstipten voor komende zomer — het staat in het transcript, weet je nog. Een seintje op het juiste moment maakt van één klus 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 blijde klant om een recensie voor je de bus inlaadt, en stuur nette foto's mee met elke factuur. Een strakke siermuur, een scherpe voeg, een gebande sortering — metselwerk fotografeert als een droom. Gebruik dat. Het vliegwiel maakt niet uit hoe het gedraaid wordt. Het moet alleen gedraaid worden.

09

HOOFDSTUK NEGEN

De omschakeling in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste metselaars het niet aan de praat krijgen, is dat ze het allemaal tegelijk proberen, halverwege een klus verzuipen, en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding tegelijk, zonder het werk stil te leggen.

1

Week 1 — Dicht het grootste lek: de telefoon

Elk telefoontje opgenomen, elk gesprek vastgelegd, beloftes er automatisch uit. Deze begint de hele exercitie meteen terug te verdienen, en het is degene die je als eerste voelt.

2

Week 2 — Fix het offrenen

De AI stelt de calculatie op uit je inspraak en je oude prijzen; jij corrigeert het — en elke correctie is een les die het houdt. Prijzen dezelfde dag, met de opvolging na twee dagen. Kijk je scoringspercentage bewegen.

3

Week 3 — Fix het betaald krijgen

Factuur zodra de klus klaar is, termijnen op de huizen, makkelijk betalen, automatische herinneringen — met jou die alles wat met geld te maken heeft goedkeurt tot het de lijn verdiend heeft. De week waarin je banksaldo er anders uit gaat zien.

4

Week 4 — Geef het kantoor uit handen

Inbox getrieerd en opgesteld, ochtendbriefing draait, klusdossiers bouwen zichzelf, recensies automatisch gevraagd.

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

De vertrouwensknoop — uit handen geven zonder wakker te liggen

Je geeft een eerstejaars op dag één ook niet de bus en de goede zaag. 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

Routineantwoorden gaan gewoon; geld en nieuwe klanten krijgen nog steeds 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 signalen. Jij bent nog steeds de baas — je bent alleen gestopt met de flessenhals zijn.

De fouten waardoor goede metselaars afhaken vlak voordat het gaat lopen

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke week bankt een winst voor je de volgende erbij pakt.
- **AI op het oude proces plakken.** Als je nog steeds elke steen in diezelfde oude software zit te tellen en AI om "hulp" vraagt, heb je het punt gemist. Teken het proces opnieuw (hoofdstuk 2).
- **Het als software behandelen in plaats van als personeel.** Software richt 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 uit halen, praten er de hele dag tegen, als tegen hun beste voorman.
- **Wachten op perfect.** Een ruw systeem dat vandaag draait, wint van een perfect systeem dat je opzet "als het rustiger wordt". Het wordt nooit rustiger.



VOOR JE DIT WEGLEG

De 2-minuten lekcheck

Wees eerlijk. Vink aan wat op dit moment waar is.

- ☐ Ik mis regelmatig telefoontjes terwijl ik op de bouw sta — en ik weet niet hoeveel klussen me dat gekost heeft.
- ☐ Ik heb deze maand iemand een prijs of een belletje 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 prijs heb gestuurd.
- ☐ Mijn facturen doen er langer dan twee weken over om betaald te worden.
- ☐ Ik heb de afgelopen maand een ongemakkelijk "even over die factuur"-bericht gestuurd.
- ☐ Mijn inbox stresst me, en belangrijke dingen raken bedolven.
- ☐ Als een klant belt voor een pilaar die past bij een muur die ik vorig jaar heb gemetseld, ben ik even bezig om de steen en het speciemengsel terug te vinden.
- ☐ Ik vraag niet elke blijde klant om een recensie.
- ☐ Mijn tekeningen, gegevens van de constructeur en leverbonnen liggen in een dashboardkastje, een bus en drie appgroepen.

0–2

Strak schip. Een paar tikken en je vliegt.

3–6

Je lekt echt geld in de saaie helft — en het is allemaal te fixen. Begin bij 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 fixen is.

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

Wil je dat het voor je geregeld wordt?

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 facturen achternazit en je kantoor runt, alles in één, deze week werkend in jouw metselbedrijf — dan is dat wat wij bouwen. Het heet The Everything.

- ✓ 14 dagen gratis proberen. Altijd opzegbaar. Geen vastzitten, geen contracten.
- ✓ Niets belangrijks — een offerte, een factuur, een klantbericht — gaat 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.

Eerlijke noot: dit repareert geen kapot bedrijf, en het beslist niet hoe een muur gemetseld wordt en het tekent niet af dat het constructieve werk aan het bestek van de constructeur voldoet — dat blijf jij, en jouw verantwoordelijkheid. Wat het wél repareert is de kantoorbaan die je na donker gratis zit te doen.