

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Hekwerk playbook

Hoe je een bedrijf in schuttingen, hekwerk en poorten runt
in het tijdperk van AI — en meer verdient dan zaken 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 hekwerkbedrijf runnen: iemand op kantoor aannemen, een boekhouder betalen, en alsnog 's avonds aan de keukentafel de strekkende meters dubbelstaafmat uitrekenen op een kladblaadje, als de kinderen op bed lagen.

Vandaag boekt een hekwerkbedrijf van twee man met de juiste inrichting meer klussen, offreert sneller en krijgt eerder betaald dan een zaak met tien busjes aan de andere kant van de stad — en besteedt geen enkele avond aan papierwerk.

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is geen betere hekwerkbouwer. En een computermens is hij al helemaal niet — een van de besten die we kennen prijsde zijn klussen twee jaar geleden nog op een blocnote op de motorkap van de bus. Hij had alleen één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoontjes, de offertes, het uitrekenen van de meters, de facturen, het achter je geld aanzitten, het archiveren — kan zichzelf nu doen.** Dus stak hij zijn energie waar het geld zit: in het werk buiten, en bij de klant.

Dit is het playbook van hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om over te tikken". Geen techpraat. Het echte systeem — hoe je erover denkt, wat je inricht, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede hekwerkbouwers afhaken voordat het klikt. De verhalen hierin zijn echte vakmensen en echte kleine bedrijven waar we mee werken — namen eruit, cijfers erin. Lees het van voor naar achter en je runt een strakker, winstgevender hekwerkbedrijf dan nu, ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN RECHTUIT OVER JE VERANTWOORDELIJKHEID

Niks hierin keurt een erfafscheiding goed, niks hierin verklaart dat een hekwerk mag zoals het staat, en niks hierin bepaalt waar de erfgrens ligt — en het vervangt nooit jouw oordeel, dat van een landmeter of dat van je gemeente. Het draagt de *administratie*. Wat er op die plek is toegestaan, en waar de grens precies loopt: dat blijft van begin tot eind bij jou.

Wat erin zit

01 Het nieuwe speelveld

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

02 Denk AI-first

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

03 Nooit meer een klus missen

Elk telefoontje opgenomen — en elke belofte vastgelegd, nagejaagd en al in gang gezet.

04 Offreer voordat je van de oprit rijdt

De AI bouwt de meterprijs uit jouw woorden en jouw tarieven. Jij checkt en verstuurt.

05 Betaald krijgen zonder het ongemakkelijke najagen

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

06 De mailbox die zichzelf runt

Gesorteerd, opgesteld, en op je geld lettend — 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 merk erop, en het recensie-aanbevelingsvliegwiel dat zichzelf voedt.

09 De omschakeling in 30 dagen

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



De 2-minuten lekcheck

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

01

HOOFDSTUK EÉN

Het nieuwe speelveld

Een klant die staat te kijken naar de schutting die zaterdag bij die storm is omgewaaid, kan niet zien of je een goede hekwerkbouwer bent. Daar niet. Hij beoordeelt je op wat hij wél kan zien — en daar verliezen de meeste hekwerkbedrijven stilletjes klussen die ze al binnen hadden.

Als iemand eindelijk besluit de achtererfgrens aan te pakken, een poort in de oprit te zetten, of de schutting te vervangen waar de hond steeds doorheen kruipt, belt hij niet één hekwerkbedrijf. Hij belt er vijf, bovenaan de Google-lijst, en de klus gaat naar wie drie dingen als eerste goed doet:

1

Nam je op — of belde je meteen terug?

De veertig meter dubbelstaafmat gaat naar het eerste hekwerkbedrijf dat opneemt, niet naar het beste. Gaat de telefoon over naar de voicemail, dan is de klus weg voordat je er een rolmaat langs hebt gelegd.

2

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

Een nette offerte — meters, hoogte, poorten, slopen en afvoerkosten, alles gespecificeerd — binnen een dag verslaat een bedrag op de achterkant van een visitekaartje volgende week. Elke keer weer.

3

Was het makkelijk zakendoen met je?

Duidelijke updates, geen achter je aan hoeven zitten, geen "sorry, vergeten te sturen". Makkelijk zakendoen wint ná het kleine reparatieklusje ook de poort en de twee zijhekjes.

Zie je waar geen van die dingen over gaat? Hoe goed je bent als hekwerkbouwer. 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 paalgaten boren.

En dan het stuk dat niemand je vertelt: de andere kant van de tafel draait al op AI. De grote hoveniers- en infrabedrijven jagen hun aanbestedingen erdoorheen. De projectontwikkelaars prijzen de erfafscheidingen van een hele wijk in minuten. De verzekeraar legt elke regel van je stormschadefactuur naast zijn eigen tarieven op het moment dat je hem uploadt. De vraag is niet óf AI het hekwerk in komt — hij is er al. De vraag is of hij voor je of tegen je werkt.

Het goede nieuws? Dit is de eerste keer in de geschiedenis dat de techniek de kleine man bevoordeelt. De grote bedrijven moeten commissies, uitrolplannen en trainingen optuigen. Jij besluit het op dinsdag en draait op vrijdag. Het speelveld is net gekanteld: het kleine, snelle, goed georganiseerde hekwerkbedrijf kan er nu uitzien en presteren als de grote zaak — zonder de overhead van de grote.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakmensen die dit het beste doen ook niet. Een van de snelste die we kennen is een ondernemer met 26 jaar op de bouw die pas drie jaar geleden een computer aanraakte. Zijn woorden: *"Maak je geen zorgen over de spelling. Maak je geen zorgen over de 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 hekwerkbouwers, die de hele dag met klanten aan de erfgrens staan te praten, al goed in.

€ 300–1.000
+ per maand

Wat de meeste klusbeheer- en calculatiesoftware een vakbedrijf kost — en je moet *nog steeds* zelf typen en zelf de meters uitrekenen. 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 zaken die drie keer zo groot zijn als jij, zijn traag omdat ze groot zijn. Dat is jouw opening. Dit playbook gaat erover dat je erdoorheen loopt.

02

HOOFDSTUK TWEE

Denk AI-first

Voordat we ook maar één tool aanraken moeten we repareren 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: dat een mens elke stap moet doen. Iemand neemt de telefoon op. Iemand legt de rolmaat langs de grens en typt de offerte. Iemand zit achter de tweede eigenaar aan over zijn deel van de kosten. Iemand archiveert de foto's van de oude schutting. Je hele dag heeft de vorm van die aanname — en die aanname is net gestorven.

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

Verschuiving één — delegeer uitkomsten, geen stappen

Stop met denken "welke knoppen druk ik in". Je praat nu tegen je bedrijf zoals je tegen een goede voorman zou praten: zeg de uitkomst, laat hem de stappen uitzoeken. Een ondernemer annuleerde een factuur, stuurde hem naar rato opnieuw en mailde de klant — door precies dat te zeggen, in één zin. Een ander koopt materiaal door één bericht vanaf de balie te sturen — "*Ik sta bij de groothandel en pak de palen, de liggers en de matten voor de erfafscheiding aan de Kerkstraat*" — en de bestelling, de kosten en de boekhouding regelen zichzelf. Zijn woorden: "*Het is één appje dat een hoop data doet.*"

Verschuiving twee — AI eerst, jij daarna

Oud: jij doet het werk, misschien helpt een tool. Nieuw: de AI doet de eerste slag van alles, en jij geeft akkoord, past aan of overrulet. De offerte is opgesteld voordat je gaat zitten. Het antwoord staat er voordat je de mail opent. Het telefoontje is opgenomen voordat je uit de sleuf bent. Een klant beschreef de routine: "*Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon gaan — ja, versturen.*" Je 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 hij overal toestemming voor, vooral bij geld. Je viert de riem als hij het verdient — hoofdstuk 9.)

Verschuiving drie — correcties zijn investeringen

Bij normale software repareer je dezelfde fout voor altijd. Bij AI repareer je hem één keer. Een hekwerkbouwer vertelt hem dat een standaardofferte voor dubbelstaafmat het beton voor de palen bevat, plus het slopen en de afvoerkosten van de oude schutting, en een post voor als de grond tegenzit — en hij antwoordt: *"Dat onthoud ik vanaf nu."* En dat doet hij. Corrigeer *"geïmpregneerd grenen planken"* naar *"hardhouten planken"* voor een bepaalde klant, en hij heeft het daarna nooit meer mis. Elke correctie stapelt op. Zes maanden later offreert hij als jij, schrijft hij als jij en kent hij je regels — omdat jij ze hem één keer hebt geleerd.

De heroverwegingsoefening

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

INTERACTIE	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Klant belt en wil een erfafscheiding geprijsd hebben	Voicemail. Klus kwijt aan wie wél opnam.	Opgenomen, vastgelegd, inmeting ingepland — offerte opgesteld voor het ontbijt.
Levering dubbelstaafmat komt tekort aan palen	Je ziet het donderdag, belt vrijdag, vergeet het maandag.	Gemarkeerd op de dag dat het binnenkomt, automatisch nagebeld — je hoort er alleen van als ze het niet oplossen.
Prijslijstupdate van de leverancier komt binnen	Bedolven onder 200 mails. Oude tarieven op je volgende offerte.	Eruit gehaald, toegepast op je tarieven — één regel: "matten en palen omhoog op zes artikelen."
Klus is klaar	Factuur "vanavond". Recensie nooit gevraagd.	Factuur verstuurd vanaf de oprit. Recensie gevraagd terwijl ze nog dolblij zijn. Volgende klus gemarkeerd.

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 je heen runt.

03

HOOFDSTUK DRIE

Nooit meer een klus missen

Laten we beginnen met het lek dat je het meeste kost en het minste pijn doet — omdat je de rekening nooit ziet.

Hekwerkbouwers zijn hier vreselijk in, en dat weet je. Je staat onder in een paalgat met twee handen aan de grondboor, of je houdt een mat recht terwijl je maat hem vastzet — de telefoon ligt veertig meter verderop in de bus. Hij gaat over tot hij ophoudt. Die beller — een hele achtererfgrens, hekwerk om een bedrijfsterrein, twee elektrische schuifpoorten — belt het volgende hekwerkbedrijf op de lijst. Weg.

35 klussen
per jaar, weg

Stel je mist zes telefoontjes per week — je staat in een sleuf, dat zijn er zo zes. De meeste zijn geen werk: de leverancier over de levering, je maat die staat te boren, een buurman, de aannemer die je voor vrijdag nodig heeft. Stel dat er maar twee per week echt iemand is die een afscheiding wil. Hekwerk wordt hard vergeleken en snel geoffreerd, en wie als eerste opneemt en prijs wint meestal — dus stel dat één op de drie daarvan geboekt zou hebben. Dat zijn ruwweg 35 klussen per jaar die regelrecht naar wie wél opnam lopen. Je voelt het nooit, want je wist niet dat de telefoon ging. (Ter illustratie, geen norm — maar reken het door met je eigen cijfers en het doet zeer.)

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 meer telefoontjes op". De AI-first oplossing is groter — want een telefoontje zijn eigenlijk twee problemen, en de meeste hekwerkbouwers denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Je rijdt een kruiwagen beton om een huis heen, je stampt een paal aan, of je sleept een aanhanger vol matten door de stad. Een AI-receptionist neemt op namens jouw bedrijf, 24/7, klinkt normaal aan de telefoon, haalt de klusgegevens op — *wat* (dubbelstaafmat, schutting, spijlenhekwerk, harmonicagaas, lamellenscherm, weideafrastering, een poort), *hoeveel meter, welke hoogte, waar*, en of de oude afscheiding weg moet — zet de inmeting in je agenda, zet de spoedklussen na een storm bovenaan, en appt je een samenvatting voordat je uit het gat bent. Hij neemt geen pauze, wordt niet ziek, en kost een fractie van een mens.

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

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

- **Elk telefoontje wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgetypt, gearchiveerd bij de klus. Zes weken later, als de klant zegt "maar je zei dat het afvoeren van de oude schutting erbij zat", kun je terugkijken wat er echt gezegd is.
- **De beloftes komen er automatisch uit.** "Prijs voor donderdag." "De leverancier bellen over de levertijd van de lamellen." "Het nummer van de buurman vragen." Uit het gesprek getrokken — jij schrijft niks op, want je zat te rijden.
- **De beloftes zitten achter jou aan.** Donderdagochtend: "Je hebt Erik gezegd dat hij vandaag zijn prijs voor de erfafscheiding zou hebben — zal ik het in gang zetten?" De opvolging die je concurrenten nooit sturen, gebeurt nu elke keer.
- **En als hij heeft wat hij nodig heeft, begint het werk vanzelf.** Het telefoontje legde de meters vast, het adres, het type afscheiding — dus de offerte is geen herinnering op een lijst, het is een concept dat klaarstaat als je de bus aan de kant zet.

Waar je op moet staan — hoe je het ook oplost

- ✓ Elk telefoontje opgenomen namens jouw bedrijf — ook om 18:00, ook op zaterdag, ook de maandag na een storm.
- ✓ Een doorzoekbare transcriptie van elk telefoontje — "wat hadden we afgesproken over de oude schutting en het afvoeren?"
- ✓ Beloftes landen ergens dat achter jou aan zit — geen notitieboekje, niet je geheugen.
- ✓ Klusgegevens uit het telefoontje stromen door naar de klus — niet drie keer overgetypt.

DE DOE-HET-ZELFVERSIE

Stuur je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, plaats, type afscheiding, ruwe meters, "hij belt vanmiddag terug". En spreek je beloftes in als spraakbericht voordat je wegrijdt. Alleen dat al wint klussen.

DE VOOR-JOU-GEDAAN VERSIE

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

04

HOOFDSTUK VIER

Offreer voordat je van de oprit rijdt

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

Dit is wat er echt gebeurt. Je legt de rolmaat langs de grens, je zegt "ik stuur het je vanavond" — en dan kom je gesloopt thuis, de kinderen moeten eten, en het uitrekenen gebeurt om half tien 's avonds. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen heeft de klant diezelfde dag twee andere offertes gekregen. Hekwerk wordt harder vergeleken dan bijna elk vak: je offreert veel om weinig te winnen, dus de snelheid van de offerte is het bedrijf.

Snelheid

wint offertes

Niet prijs. Snelheid. Het hekwerkbedrijf wiens offerte binnenkomt terwijl de klant nog bij de achtererfgrens staat, wint schokkend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte geeft het ene signaal dat de klant wil: deze man is georganiseerd, en hij komt opdagen.

Oud advies: "gebruik een sjabloon, offreer vanaf je telefoon". Vergeet dat. AI-first offerreren betekent **de AI bouwt de meterprijs op. Jij checkt hem.** Zo ziet dat er vandaag uit in een echt hekwerkbedrijf.

- **Jij praat, hij bouwt.** Loop de lijn af, dicteer wat je ziet — *"tweeënveertig meter dubbelstaafmat van 1,8, palen op 2,4 hart-op-hart, de grond zakt over de laatste tien meter ongeveer een meter weg dus hij moet aflopen, één loopdeur van 1,2, oude schutting slopen en afvoeren, post erin voor puin in de hoek"* — en hij maakt daar een geprijsde, gespecificeerde offerte van op jouw sjabloon, met de btw erop zoals jij hem toont.
- **Hij prijst uit JOUW historie.** Voer hem je oude offertes en hij leert je metertarieven per type en hoogte, je poortprijzen, je sloop- en afvoerpost, je marges. Andere tarieven voor een aannemer voor wie je hele wijken doet dan voor een particulier? Hij houdt ze uit elkaar.
- **Hij kent je regels — omdat je ze hem één keer hebt geleerd.** Wat "leveren en plaatsen" bij jouw klussen inhoudt, je vaste hoeveelheid beton per paal, wanneer je bijtelt voor een smalle achterom of voor grond waar de boor niet in wil.
- **Hij vangt wat jij vergat.** Een echt vakbedrijf voerde een klusrapport in, en de offerte van de AI kwam terug inclusief de reistijd die een betaalde calculator bij diezelfde klus had laten liggen. Hij wordt om half tien 's avonds niet moe en vergeet het poortbeslag of de afvoerkosten niet. Dat is het punt.
- **Hij haalt zelfs prijzen op.** Niet zeker van het tarief van vandaag voor een mat of een rij lamellen? Hij kijkt bij de leverancier en zet het erin — jij corrigeert als hij de verkeerde kleur of hoogte pakte, en hij 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 vroeger twee of drie dagen over deed, doet mijn AI in een halve dag. Ik heb er gisteren een gedaan waar ik twee dagen over gedaan zou hebben — dezelfde dag verstuurd."* De prijzen kwamen "vrijwel gelijk" uit met zijn eigen getallen, omdat hij van zijn oude offertes had geleerd.

Wat de offerte niet alleen kan — het gesprek over de gedeelde erfafscheiding

Elke hekwerkbouwer kent deze. Het is een afscheiding op de grens, dus er zijn twee eigenaren en één schutting, en iemand moet akkoord gaan met zijn deel van de kosten voordat jij één gat boort. Dat burens de kosten van een erfafscheiding delen is heel gewoon, en wat er mag verschilt per gemeente — dit playbook vertelt je niet wat de regels zijn, en jouw AI hoort dat ook niet te doen. Wat hij *wel* doet is het deel dat echt misgaat: **de afspraak zwart op wit krijgen voordat het werk begint, en hem in het dossier hebben als de herinneringen veranderen.** Eén offerte, geschreven zodat beide eigenaren hem kunnen lezen, naar allebei gestuurd, met een nuchtere notitie van waar ieder mee akkoord is gegaan. Niemand wordt later achtervolgd voor geld waarvan hij zegt dat hij er nooit mee akkoord ging. Krijg dat elke keer op papier en je haalt de ergste ruzie uit het vak weg.

En dan het stuk dat iedereen overslaat — **de opvolging.** Eén bericht, twee dagen later: *"Ik check even of je de prijs voor de achterschutting hebt gekregen — ik loop er graag met je doorheen."* Dat ene bericht wint meer klussen dan je tarief verlagen ooit zal doen, omdat de meeste concurrenten het nooit sturen. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je opbouwt. Het is iets dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de standaard: dezelfde dag, professioneel, geprijsd uit je eigen cijfers, gestuurd naar iedereen die meebetaalt, opgevolgd. Een hekwerkbouwer met een blocnote die die standaard haalt, verslaat er een met een app die dat niet doet. De AI maakt de standaard alleen moeiteloos.

05

HOOFDSTUK VIJF

Betaald krijgen zonder het ongemakkelijke najagen

Je hebt het werk gedaan. Nu moet je het geld nog binnenhalen — voor de meeste hekwerkbouwers een tweede onbetaalde baan waar niemand ze voor gewaarschuwd heeft.

7 dagen
niet 47

De gemiddelde vakfactuur 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 zeuren. Dus staat het geld buiten terwijl jij een aanhanger vol matten, palen en beton op je eigen rekening voorschiet. In een vak met korte klussen en veel volume is dat gat je hele cashflow.

Het najagen is een **systeem**probleem, geen mensenprobleem. Repareer het systeem en je hebt dat ongemakkelijke gesprek nooit meer — en stuurt ook nooit meer dat gênante "ik kom nog even terug op die factuur"-appje.

Het systeem dat je binnen een week betaald krijgt

1

Factureer zodra de klus klaar is — of splits hem zoals afgesproken

Elke dag die je wacht is een dag extra tot het binnen is. AI-first is het één zin vanuit de bus: "factureer de erfafscheiding van De Vries." Regels uit de offerte, jouw voorwaarden, hun mailadres. Delen twee eigenaren de kosten, dan krijgt ieder zijn eigen factuur voor het deel dat schriftelijk is afgesproken — zodat niemand een rekening krijgt die hem verrast.

2

Maak betalen belachelijk makkelijk

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

3

Automatiseer de beleefde duwtjes

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

4

Schakel de toon alleen op als het moet

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

En omdat geld geld is: dit is de enige plek waar je de AI in het begin aan de korte riem houdt. Hij stelt op, jij geeft akkoord, elke keer — tot je een maand hebt gezien dat hij gelijk heeft en je hem zegt te stoppen.

06

HOOFDSTUK ZES

De mailbox die zichzelf runt

Je mailbox is waar stilletjes geld weglekt en stress binnenlekt.

Leveranciersoverzichten, klantvragen, materiaalbestellingen, prijslijstupdates, de aannemer achter meerwerk aan bij de erfafscheidingen op een nieuwbouwplan, een buurman die vraagt wat er is afgesproken, de specbladen van de poortautomatisering — allemaal door elkaar met rommel, allemaal binnenkomend terwijl jij tot je knieën in een sleuf staat. Een filiaalmanager 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 die tijd heb je niet. AI-first wordt de mailbox iets dat al afgehandeld is tegen de tijd dat je kijkt:

- **Gesorteerd.** De drie mails die vandaag tellen komen bovendrijven, gemarkeerd met waarom — "deze is de buurman die schriftelijk bevestigt dat hij meebetaalt." De tijdverspillers worden gefilterd voordat ze je een gedachte kosten.
- **Opgesteld.** Routineantwoorden — "ja, we doen ook poorten", "we zitten vol tot eind van de maand", "hier is een ruwe meterprijs" — geschreven en klaar. Jij kijkt, past aan, verstuurt.
- **Op afroep beantwoord.** Diezelfde manager vraagt nu gewoon: "wat is de laatste prijsupdate van de leverancier?" — en hij vindt de nieuwste meteen, zelfs als hij een fabrikant moet koppelen aan de distributeur die onder een andere naam antwoordt.

HET DEEL DAT NIEMAND VERWACHT — HIJ LET OP JE GELD

Omdat de AI alles leest, vangt hij dingen op. Eén bedrijf: *"Het heeft me al duizenden bespaard aan verkeerd bestelde producten — het zei, wacht even, op basis van je vorige klussen wil je waarschijnlijk deze."* Bestel veertig meter in de verkeerde kleur of de verkeerde hoogte en het is jouw geld dat op de aanhanger staat. Een ander bedrijf kreeg van een leverancier per ongeluk een factuur met 50% afwijking — automatisch gemarkeerd voordat hij betaald was.

Het punt is niet een slimmere mailbox. Het is dat een serieuze aanvraag nooit meer onderin een stapel leveranciersoverzichten sterft.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je digitale kantoormanager

Elk hekwerkbedrijf heeft een kantoormanager. Meestal ben jij dat, en doe je het slecht om tien uur 's avonds.

+20

klussen in één week

De administratieve kracht van een vakbedrijf was een week met verlof. De eigenaar: *"We hebben haar een week niet op kantoor gehad, en het heeft ons geholpen haar werk te doen — en we hebben er deze week waarschijnlijk 20 klussen extra binnengekregen."* Niet de week overleven. Hun beste week.

Het werk van de kantoormanager is het bindweefsel: wat er vandaag staat, in welke straat je wanneer bent, waar de foto's zijn van de oude schutting van voor de sloop, of iemand heeft nagevraagd waar de kabels en leidingen liggen voordat je gaat boren, of de matten donderdag op de aanhanger liggen, en of de tweede eigenaar zijn deel echt schriftelijk heeft bevestigd. Je hoeft die persoon niet aan te nemen. Je hebt het systeem nodig dat die persoon zou draaien.

De ochtendbriefing

Voordat je de sleutel omdraait: de klussen van vandaag op volgorde, wie je moet nabellen voor geld, wat op levering wacht, welk adres de grondboor nodig heeft en welk de breekhamer, en het ene ding dat je bijt als je het vergeet. Twee minuten bij een bak koffie — en je maat weet het ook.

Klusedossiers die zichzelf bouwen

Elke foto, offerte, factuur en werknootitie plakt zichzelf aan de juiste klus — zodat als de klant over acht maanden belt over diezelfde afscheiding, de hele historie er is, niet verspreid over je fotorol en drie appgesprekken. De foto's van vóór de sloop, de foto van de lijn die je hebt afgesproken, de mail waarin beide eigenaren ja zeiden — op één plek.

Het papierwerk zonder de kramp

Het papierwerk dat bij het vak hoort — de schriftelijke afspraak over een gedeelde erfafscheiding, het natrekken van kabels en leidingen voordat je boort, wat er op die plek aan hoogte is toegestaan, de documenten van de poortautomatisering — wordt opgevraagd, vastgelegd bij de klus, en bewaard waar je het terugvindt als iemand ernaar vraagt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor een oordeel over wat er mag of voor de erfgrens die ligt waar hij juridisch ligt — alleen behoed voor zoekraken.

Zit het niet in het systeem, dan bestaat het niet — zo houdt je hoofd de klus vast in plaats van het papierwerk.

08

HOOFDSTUK ACHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Een geheim waar de grote zaken op rekenen: het meeste van "er professioneel uitzien" is presentatie — en presentatie is nu bijna gratis.

Een hekwerkbouwer met één bus en een zaak met vijftig man kunnen dezelfde identieke, brandschone offerte met huisstijl sturen. De klant kan niet zien welke welke is — dus de kleine die de moeite neemt wordt behandeld als de grote, en kan ook zo factureren. In een vak waar vijf offertes in dezelfde week binnenkomen, is de eerste presentatie waar het prijsbezwaar gewonnen of verloren wordt.

Het aanbevelingsvliegwiel — met opzet, niet per ongeluk

- R Retentie** — maak de hele klus makkelijk en helder, zodat ze je zonder nadenken terug zouden vragen.
- R Recensie** — vraag de Google-recensie op het moment dat ze het gelukkigst zijn, net als ze de nieuwe lijn hebben afgelopen, automatisch, met de link. Recensies winnen de volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- R Referentie** — tevreden klanten verwijzen door als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. En bij een afscheiding staat de verwijzing er letterlijk naast: de buurman die meebetaalde, en de twee huizen ernaast die je werk vanuit hun tuin zien staan.
- R Rehalen** — het zijhekje dat ze noemden voor de zomer; de poort in de oprit als het pad straks bestraat wordt — het staat in de transcriptie van het telefoontje, weet je nog. Een herinnering op het juiste moment maakt van één klus drie.

Deze machine is puur goud en bijna niemand draait hem — omdat het betekent dat je het saaie ding op het perfecte moment doet, elke keer, voor altijd. Wat precies is wat een systeem perfect doet en een druk mens nooit.

BEGIN VANDAAG — ZELFS ZONDER ENIGE TECHNIEK

Vraag elke tevreden klant om een recensie voordat je de bus inlaadt, en stuur nette voor-en-na foto's mee met elke factuur. Een oude scheve schutting weg en een strakke nieuwe lijn 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 hekwerkbouwers het niet aan de praat krijgen, is dat ze het allemaal tegelijk proberen, halverwege een klus overweldigd raken, en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding tegelijk, zonder het werk stil te leggen.

1

Week 1 — Stop het grootste lek: de telefoon

Elk telefoontje opgenomen, elk telefoontje vastgelegd, beloftes automatisch eruit getrokken. Deze begint de hele oefening meteen terug te verdienen, en het is degene die je het eerst voelt — vooral de week na een flinke storm.

2

Week 2 — Repareer het offrenen

De AI stelt de meterprijs op uit je dictaat en je oude prijzen; jij corrigeert — en elke correctie is een les die hij onthoudt. Offertes dezelfde dag, gestuurd naar iedereen die meebetaalt, met de opvolging op twee dagen. Kijk hoe je scoringspercentage beweegt.

3

Week 3 — Repareer het betaald krijgen

Factuur op de dag dat de klus klaar is, gedeelde kosten gefactureerd zoals ze zijn afgesproken, makkelijk betalen, automatische herinneringen — met jij die akkoord geeft op alles wat met geld te maken heeft tot hij de riem heeft verdiend. De week dat je banksaldo er anders uit begint te zien.

4

Week 4 — Geef de backoffice uit handen

Mailbox gesorteerd en opgesteld, ochtendbriefing draait, klusdossiers bouwen zichzelf, recensies automatisch gevraagd.

Waarom alle vier? Omdat één proces alleen nooit veel voelt. Eén geautomatiseerd proces krijgt een schouderophalen. Drie is waar het "godsamme"-moment gebeurt — want dan beginnen de stukken met elkaar te praten. Het telefoontje wordt de offerte. De offerte wordt de factuur. De factuur wordt de recensie. Dan houdt het op een gereedschap te zijn en begint het een systeem te zijn.

De vertrouwensknoop — uit handen geven zonder je slaap te verliezen

Je geeft een nieuwe kracht op dag één niet de bus en de grondboor. Hier net zo:

1

Week 1–2: hij vraagt over alles

Elk mailconcept, elke factuur — "dit zou ik sturen, oké?" Jij geeft akkoord, corrigeert, leert het hem.

2

Week 3–4: hij vraagt over de belangrijke dingen

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

3

Vanaf maand twee: hij vraagt over uitzonderingen

Je hebt weken gezien dat hij gelijk heeft. Nu draait hij, en jij krijgt de ochtendbriefing en de seintjes. Jij bent nog steeds de baas — je bent alleen gestopt met het knelpunt zijn.

De fouten waardoor goede hekwerkbouwers afhaken voordat het klikt

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke week boekt een winst voordat je de volgende toevoegt.
- **AI op het oude proces plakken.** Als je elke meterstaat nog steeds in dezelfde oude software tikt en de 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 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 uithalen praten er de hele dag mee, als met hun beste maat.
- **Wachten op perfect.** Een ruw systeem dat vandaag draait verslaat een perfect systeem dat je opzet "als het rustiger wordt". Het wordt nooit rustiger — en de stormweek is precies wanneer je wilt dat je eerder begonnen was.



VOORDAT JE DIT WEGLEGT

De 2-minuten lekcheck

Wees eerlijk. Vink aan wat nu waar is.

- ☐ Ik mis regelmatig telefoontjes terwijl ik aan het werk ben — en ik weet niet hoeveel klussen me dat gekost heeft.
- ☐ Ik heb iemand deze maand een prijs of een terugbelverzoek beloofd — en het vergeten tot ze erachteraan gingen.
- ☐ Mijn offertes gaan vaker "vanavond" de deur uit dan "ter plekke".
- ☐ Ik volg niet altijd op nadat ik een offerte heb gestuurd.
- ☐ Ik ben aan een gedeelde erfafscheiding begonnen voordat beide eigenaren hun deel schriftelijk hadden bevestigd.
- ☐ Mijn facturen duren langer dan twee weken voordat ze betaald zijn.
- ☐ Ik heb de afgelopen maand een ongemakkelijk "even over die factuur"-bericht gestuurd.
- ☐ Mijn mailbox geeft me stress, en belangrijke dingen raken bedolven.
- ☐ Als een klant belde over een afscheiding van vorig jaar, zou ik even bezig zijn om de gegevens terug te vinden.
- ☐ Ik vraag niet elke tevreden klant om een recensie.

0–2

Strak schip. Een paar tweaks 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 getal 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 dat. Als je het liever gewoon gedaan hebt — de AI die je telefoon opneemt, elke belofte vastlegt, je offertes bouwt, achter je facturen aan zit en je backoffice runt, alles in één, deze week aan het werk in jouw hekwerkbedrijf — dat is wat wij bouwen. Het heet The Everything.

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

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

Eerlijke noot: dit repareert geen kapot bedrijf, en het keurt geen erfafscheiding goed, het beslist niet waar de erfgrens ligt en het bepaalt niet wat er op die plek is toegestaan — dat blijf jij, samen met de landmeter en je gemeente. Wat het wél repareert is de kantoorbaan die je na donker gratis zit te doen.