

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Loodgieters playbook

Hoe je een loodgietersbedrijf 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 loodgietersbedrijf runnen: iemand op kantoor inhuren, een boekhouder betalen, en om zeven uur 's avonds alsnog de telefoon opnemen terwijl je eten koud werd.

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

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is geen betere loodgieter. En hij is al helemaal geen computermens — een van de besten die we hebben gezien maakte twee jaar geleden zijn offertes nog met een blocnote en een potlood. Hij had gewoon één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoontjes, de offertes, de facturen, het achternazitten, het archiveren — kan nu zichzelf doen.** Dus stopte hij zijn energie waar het geld zit: in het vak 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 loodgieters 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 loodgietersbedrijf dan nu — ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN RECHTUIT OVER JE ERKENNING

Niks hierin bepaalt wie spoed heeft, tekent gaswerk of keerklep-werk af, of vervangt het oordeel van een erkend installateur. Het draagt de *administratie*. Het loodgieterswerk — en de verantwoordelijkheid — 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 voordat je de oprit af rijdt

De AI bouwt de offerte 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 een enkel ongemakkelijk herinneringsberichtje.

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 certificerings-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

Een klant met water dat door het plafond komt, kan niet zien of je een goede loodgieter bent. Niet op dat moment. Ze beoordelen je op wat ze wél zien — en daar verliezen de meeste loodgieters stilletjes werk dat ze zo hadden binnengehaald.

Als er om zes uur 's avonds een leiding knapt, belt de bewoner niet één loodgieter. Ze bellen er vijf, gewoon van boven de Google-lijst, en de klus gaat naar wie als eerste drie dingen goed doet:

1 Nam je daadwerkelijk op — of belde je meteen terug?

De klus met de gesprongen leiding gaat naar de eerste loodgieter die opneemt, niet naar de beste. Loopt het naar de voicemail, dan is hij weg voordat je één cent hebt geoffreerd.

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

Een verzorgde offerte voor het vervangen van de geiser binnen een uur wint het van een bedrag achterop een visitekaartje drie dagen later — elke keer weer.

3 Was zakendoen met jou makkelijk?

Duidelijke updates, geen achternazitten, geen "sorry, vergeten te sturen". Makkelijk zakendoen wint de badkamerverbouwing ná het kraanleertje.

Merk je wat geen van die dingen zijn? Hoe goed je als loodgieter bent. Alle drie gaan over **administratie en communicatie** — precies het spul waar je een hekel aan hebt en nooit tijd voor hebt na een lange dag hard werken.

En dit vertelt niemand je: de andere kant van de tafel draait allang op AI. De verzekeraar controleert elke regel van je noodreparatie-factuur tegen hun tarieven op het moment dat je hem uploadt. De grote zakelijke partijen jagen hun aanbestedingen er doorheen. De ontstoppings-ketens hebben nú AI die hun telefoon opneemt. De vraag is niet óf AI het loodgietersvak 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 loodgieter 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 hier het best in zijn, ook niet. Een van de snelste starters die we hebben gezien is een aannemer met 26 jaar ervaring 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 loodgieters al goed in.

€ 300–1.000
+ per maand

Wat de meeste klusbeheer-software voor vakbedrijven kost — en je moet *nog steeds* zelf typen. 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 omdat 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 typt de offerte. Iemand zit de factuur achterna. Iemand archiveert de certificaten. 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 de balie bij de groothandel — "*Ik sta bij de groothandel dit fitting op te halen voor de klus bij Jansen*" — 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 is geschreven voordat je de mail opent. Het telefoontje is beantwoord voordat je onder de kruipruimte vandaan 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 loodgieter vertelt het dat een standaard geiservervanging het thermostatisch mengventiel en de nieuwe flexibele slangen omvat — het antwoordt: *"Dat onthoud ik voortaan."* En dat doet het. Verbeter *"koper"* naar *"PEX"* voor de klus van een bepaalde klant, 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
Klant belt om 19:00, geen warm water	Voicemail. Klus weg naar wie wél opnam.	Beantwoord, vastgelegd, ingepland — offerte opgesteld nog voor het ontbijt.
Levering van de groothandel komt incompleet aan	Je merkt het donderdag, zit erachteraan vrijdag, vergeet het maandag.	Gesignaleerd op de dag van levering, automatisch nagevraagd — je hoort er alleen van als ze het niet oplossen.
Nieuwe prijslijst komt binnen	Bedolven onder 200 mails. Oude tarieven op je volgende offerte.	Eruit gehaald, verwerkt in je tarieven — één regel: "prijzen gewijzigd op zes artikelen."
Klus is klaar	Factuur "vanavond". Nooit om een review gevraagd.	Factuur verstuurd vanaf de oprit. Review gevraagd terwijl ze nog dolblij zijn. Onderhoudsherinnering ingesteld.

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.

Loodgieters zijn hierin de grootste zondaars, en dat weet je. Je ligt op je rug in een kruipruimte, beide handen aan de ontstoppingsveer, telefoon rinkelt in je zak. Hij loopt uit. Die beller — een verstopte afvoer, een gesprongen leiding, een geiser-klus die echt geld waard is — belt de volgende loodgieter op de lijst. Weg.

€ 30.000
+ per jaar, ongezien

Stel je mist vier telefoontjes per week (de meeste loodgieters die het druk hebben, missen er meer). Stel één op de drie was echt werk. Stel je gemiddelde klus is € 600. Dat is ruwweg één misgelopen klus per week die regelrecht naar wie daarna opnam loopt — elk jaar weer. Je voelt het nooit, omdat je nooit wist dat de telefoon ging.

En de clou: de klant die jou belt, spreekt geen voicemail in. Die belt de volgende. **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 loodgieters denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Je zit onder een huis, staat op een ladder bij een regenpijp, of rijdt. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt gewoon aan de telefoon, haalt de details op — *wát* (verstopte afvoer, gesprongen leiding, geen warm water, gaslucht), *wáár*, en hoe erg — zet het in je agenda, tilt een echte spoedklus naar boven, en appt je een samenvatting voordat je weer met beide benen op de grond staat. 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 bus gezegd *"komt goed, je hebt donderdag een offerte voor het vervangen van de leidingen"* — en tegen de volgende klus is het 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 telefoontje wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgetypt, gearchiveerd bij de klus. Zes weken later, als de klant zegt "maar u zei toch geen voorrijkosten", kun je terugkijken wat er echt gezegd is.
- **De beloftes komen er automatisch uit.** "Offerte voor donderdag." "De groothandel bellen over de douchebak." Uit het gesprek gehaald — je schrijft niks op, want je was aan het rijden.
- **De beloftes zitten jónu achterna.** Donderdagochtend: "Je hebt Dennis beloofd dat hij vandaag zijn offerte voor de leidingen 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 19:00, ook op zaterdag.
- ✓ Een doorzoekbaar transcript van elk gesprek — "wat spraken we ook alweer af over het badkamermeubel?"
- ✓ 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, wat ze nodig hebben, "hij belt binnen het uur 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 voordat je de oprit af rijdt

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

Dit gebeurt er in werkelijkheid. Je doet de opname ter plekke, je zegt "die stuur ik je vanavond" — dan kom je gesloopt thuis, de kinderen moeten eten, en de offerte wordt om half tien 's avonds gemaakt. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen heeft de klant twee andere offertes gekregen op dezelfde dag dat ze jou zagen.

Snelheid

wint offertes

Niet prijs. Snelheid. De loodgieter wiens offerte binnenkomt terwijl de klant nog op de oprit staat, wint verrassend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte laat precies zien wat de klant wil: deze vent heeft zijn zaken op orde.

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

- **Jij praat, het bouwt.** Loop de klus langs, spreek in wat je ziet — *"badkamerleidingen vervangen in PEX, de wastafelkraan en douchemengkraan vervangen, de kapotte flexibele slangen vervangen, het toilet opnieuw stellen, halve dag plus materiaal"* — 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, hoe je een klus opsplijt. Andere tarieven voor een verhuurder dan voor een particulier met een eenmalige klus? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat je ze één keer hebt geleerd.** Wat "aansluiten tot de meter" betekent in strekkende meters, wat er standaard bij een vervanging inbegrepen 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 niet moe om half tien 's avonds. Dat is het punt.
- **Het kan zelfs prijzen ophalen.** Mist er een actuele prijs van een thermostatisch mengventiel? Het checkt de groothandel en zet hem erin — jij verbetert het als het de verkeerde uitvoering pakte, en het onthoudt het voorgoed.

2–3 dagen

→ halve dag

Een aannemer waarmee we werken — 26 jaar ervaring, 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**. Eén bericht, twee dagen later: *"Even checken of je de offerte voor de leidingen hebt ontvangen — ik loop hem graag met je door."* Dat ene bericht wint meer klussen dan met je prijs zakken ooit zal doen, want de meeste concurrenten sturen het nooit. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je aankweekt. Het is iets dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

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

05

HOOFDSTUK VIJF

Krijg betaald zonder gênant achternazitten

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

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 ergens uit, terwijl jij het materiaal voorschiet op de pinpas.

Het achternazitten is een **systeemprobleem**, 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 binnen een week betaald krijgt

1

Factureer het moment dat de klus klaar is — ter plekke

Elke dag die je wacht, is een dag langer voor je betaald wordt. Al-first is het één zin vanuit de bus: "factureer de klus bij De Vries." Regels uit de offerte, jouw voorwaarden, hun mailadres. Klaar.

2

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.

3

Automatiseer de vriendelijke duwtjes

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

4

Verscherp de toon alleen als het moet

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

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

06

HOOFDSTUK ZES

De inbox die zichzelf runt

Je inbox is waar stilletjes geld weglekt en stress binnenlekt.

Overzichten van de groothandel, vragen van klanten, materiaalbestellingen, nieuwe prijslijsten, de VvE-beheerder die achter een rapport aan zit — allemaal door de spam heen, allemaal binnenkomend terwijl je tot je ellebogen in een klus 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 — "deze heeft een deadline, hier moet je naar kijken." De tijdverdrivers worden gefilterd voordat ze je een gedachte kosten.
- **Vorbereid.** Standaardantwoorden — "ja, we doen gaswerk", "we zitten vol tot dinsdag", "hier een grove prijsindicatie" — geschreven en klaar. Jij kijkt even, past aan, verstuurt.
- **Op afroep beantwoord.** Diezelfde bedrijfsleider vraagt nu gewoon: "wat is de laatste prijswijziging van de groothandel?" — 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 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 serieuze aanvraag nooit meer sterft onderop een stapel overzichten van de groothandel.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je digitale kantoormanager

Elk loodgietersbedrijf 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 bouwploeg 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 staat er vandaag, wie verwacht je wanneer, waar zijn de foto's van de klus bij Bakker, waar is dat certificaat, is het materiaal besteld. 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 betaling, wat op materiaal wacht, 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, factuur en notitie ter plekke hangt zichzelf aan de juiste klus — dus als de klant over acht maanden belt over dezelfde geiser, staat de hele historie er, niet verspreid over je camerarol en drie appgesprekken.

Certificering zonder het gedoe

De certificaten die bij het vak horen — het opleveringscertificaat voor het werk, gas- en keerklep-papierwerk waar dat van toepassing is — worden aangevraagd, bij de klus vastgelegd, en bewaard waar je ze ook echt terugvindt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor jouw aftekening als erkend installateur — alleen behoeft voor zoekraken.

Wat niet in het systeem staat, bestaat niet — zodat je hoofd het loodgieterswerk kan vasthouden in plaats van 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 loodgieter met één busje en een bedrijf 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 de eerste presentatie wordt het prijsbezwaar gewonnen of verloren.

Het doorverwijs-vliegwiel — met opzet, niet per ongeluk

- R** **Behouden** — maak de hele klus makkelijk en helder, zodat ze je zonder nadenken terugvragen.
- R** **Review** — vraag om de Google-review op het moment dat ze het blijst zijn, direct na een klus die goed ging, automatisch, mét de link. Reviews winnen je de volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- R** **Doorverwijzen** — tevreden klanten verwijzen door als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. "Ken je nog iemand die hulp kan gebruiken? We zorgen net zo goed voor hen als voor jou."
- R** **Opnieuw verkopen** — de onderhoudsbeurt van de geiser die volgend jaar aan de beurt is; die andere klus die ze tijdens de rondgang noemden — 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 klus verlaat, en stuur nette voor-en-na-foto's mee met elke factuur. 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 loodgieters 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. Deze begint de hele exercitie meteen terug te verdienen, en dit is degene die je als eerste voelt.

2

Week 2 — Repareer het offrenen

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

3

Week 3 — Repareer het betaald krijgen

Factureren zodra de klus klaar is, makkelijk betalen, automatische herinneringen — met jou die alles rond geld goedkeurt totdat het de teugel heeft verdiend. De week waarin je banksaldo er anders begint uit te zien.

4

Week 4 — Draag de backoffice over

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

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 factuur. De factuur 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 vertrouwt een nieuwe leerling niet op dag één de bus toe. Hier net zo:

1

Week 1–2: het vraagt overal naar

Elk mailconcept, 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 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 loodgieters 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 alles 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.



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 het werk ben — en ik weet niet hoeveel klussen me dat heeft gekost.
- ☐ Ik heb deze maand iemand een offerte of terugbelafsprak beloofd — en het vergeten tot ze erachteraan zaten.
- ☐ Mijn offertes gaan vaker "vanavond" de deur uit dan "ter plekke".
- ☐ Ik volg niet altijd op nadat ik een offerte heb verstuurd.
- ☐ Mijn facturen doen er langer dan twee weken over om betaald te worden.
- ☐ 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 klus van vorig jaar, zou ik even moeten zoeken naar de details.
- ☐ Ik vraag niet elke tevreden klant om een review.
- ☐ Mijn certificaten 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 facturen achternazit en je backoffice runt, alles in één, deze week draaiend in jouw loodgietersbedrijf — 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 geen loodgietersbeslissingen — dat blijf jij en jouw erkenning. Wat het wél repareert is de kantoorbaan die je na zonsondergang gratis hebt gedaan.