

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

Het KI-Playbook voor stukadoors

Hoe je in het KI-tijdperk een stukadoorsbedrijf runt

— en word de stukadoor aan wie een huiseigenaar de gevel van zijn huis
toevertrouwt.

HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEZWETS · VRIJ OM TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

Tien jaar geleden betekende een fatsoenlijk stukadoorsbedrijf: iemand aan de telefoon, een boekhouder, en toch nog de muur, het systeem en de lagen uitrekenen op een kladje in de bus tussen twee klussen.

Vandaag beantwoordt een goede stukadoor met de juiste opzet elk telefoontje van een huiseigenaar op het moment dat het binnenkomt, staat bij de muur, leest de ondergrond, calculeert het juiste systeem ervoor, en maakt van één gevel de volgende klus en de hele pijplijn van een aannemer — terwijl een groter bedrijf verderop nog voicemails terugbelt. En hij verspilt geen avond aan papierwerk.

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is geen betere vakman op de troffel. En zeker geen computermens — een van de besten die we zagen schreef twee jaar geleden klussen nog op de achterkant van een zak stucmortel. Hij begreep alleen één ding eerder dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf** — de aanvragen, het nabellen, de eerlijke offertes, de ondergrond- en voorbereidingsnotities, de termijnfacturen, de facturen — kan zichzelf nu doen. Dus stopte hij zijn energie waar het geld en de reputatie zitten: bij de muur, de voorbereiding, de lagen en het uitharden goed doen, en de stukadoor worden aan wie een huiseigenaar het hele aanzien van zijn huis toevertrouwt.

Dit is het playbook van hoe hij dat doet. Geen „50 prompts om te kopiëren“. Geen tech-bro-gezwets. Het echte systeem — hoe je erover denkt, wat je opzet, in welke volgorde, en de fouten waar goede stukadoors op afhaken voordat het klikt. Lees het van voor tot achter en je runt een strakker, winstgevender stukadoorsbedrijf dan nu, ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EEN HELDER WOORD OVER WAT VAN JOU BLIJFT

Niets hierin bepaalt hoe een muur gestuukt wordt, beoordeelt wat een ondergrond nodig heeft, of vervangt je vak, je oog of je lezen van de muur ter plaatse — en het vervangt nooit je hand op de troffel of de manier waarop je een afwerking afzet. Het draagt het papierwerk. Welk systeem bij die muur past — cementpleister, kunststofpleister of een structuur-/sierpleister over baksteen, metselwerk/kalkzandsteen of EPS-buitengevelisolatie — hoeveel voorbereiding de ondergrond vraagt, hoelang elke laag moet uitharden en waar de dilatatievoegen komen, is een beslissing die je ter plaatse neemt, nooit een getal dat een computer verzint; een vlakke, egale, scheurvrije afwerking krijgen is jouw vak; en tegen een huiseigenaar eerlijk zijn — weigeren over een vochtige of werkende muur te stuken tot die in orde is, en weigeren een muur te calculeren die je niet gezien hebt — blijft bij jou. Dat alles blijft van jou, van voor tot achter.

Wat erin staat

01 Het nieuwe speelveld

De 3 dingen waarop een huiseigenaar je beoordeelt — en waarom als eerste antwoorden de klus wint voordat je bij de muur staat.

02 Denk KI-eerst

Stop met KI aan oude gewoontes schroeven. Teken het bedrijf opnieuw, met de KI eerst aan alles.

03 Nooit meer een klus missen

Antwoord de huiseigenaar en de aannemer als eerste, boek de opname, en word degene die ze voor elke muur bellen.

04 Calculeer eerlijk — de muur beslist

De bekeken prijs, het juiste systeem voor de ondergrond, en waarom een vaste telefoonprijs het alarmsignaal is.

05 Betaald worden zonder ongemakkelijk nabellen

Aanbetaling, termijnen, en het meerwerkgesprek vóór het werk, niet erna erop gesprongen.

06 De inbox die zichzelf runt

Gesorteerd, opgesteld, en je geld in de gaten — zelfs voorgelezen onderweg.

07 Je digitale kantoormanager

De ochtendbriefing, de klusdossiers en de ondergrond- en klusgegevens die zichzelf bouwen.

08 Lijk twee keer zo groot als je bent

Alles gebrand, het scheurvrij-bewijs, en de hele-straat- en aannemer-verwijzing als vliegwieltje.

09 De omschakeling in 30 dagen

Eén week per keer, de vertrouwensknop, en een echt bouwprogramma gebruiken — nooit een nep „alleen vandaag“.



De 2-minuten-lekcheck

Vind precies waar je huiseigenaren en aannemers verliest — en wat je eerst repareert.

01

CHAPTER ONE

Het nieuwe speelveld

Een huiseigenaar die rondbelt voor zijn gevel kan je eerdere muren niet zien en niet toekijken hoe je een laag afzet. Hij beoordeelt je op wat hij bereikt — en juist daar verliezen de meeste stukadoors stil de beste klussen van het jaar.

Je klant is meestal een huiseigenaar die over moede oude baksteen of kalkzandsteen wil stuken en het hele aanzien van zijn huis wil veranderen — de grootste visuele verandering die hij voor het geld kan maken — plus aannemers die de buitenafwerking nodig hebben op nieuwbouw en aanbouw. En het enige waar een huiseigenaar echt bang voor is, is de stuc die er bij oplevering perfect uitziet en een jaar later scheurt, hol wordt of van de muur afbladdert — een goed zichtbare, dure puinhoop midden in het gezicht van zijn huis. De klus gaat naar wie drie dingen als eerste goed doet:

- 1 Nam je op — en gaf je een heldere richting?** De eerste stukadoos die opneemt en klinkt alsof hij de muur kent, wint de gevel. Laat het overgaan terwijl je op de steiger staat en ze bellen de volgende — en bellen wie opnam voor de volgende muur.
- 2 Blijft het zitten en scheurt het niet?** De echte angst van de huiseigenaar is de holle, scheurende, afbladderende stuc die later opduikt. Een stukadoos die de ondergrond leest, de voorbereiding doet, het juiste systeem voor die muur neemt, laat uitharden en de dilatatievoegen goed zet, verslaat een goedkopere die dat allemaal overslaat — want het is hún gevel die scheurt.
- 3 Zeg je me eerlijk wat de muur nodig heeft?** Sommige muren moeten eerst gerepareerd of afgedicht worden; een vochtige of werkende muur heeft de waarheid nodig voordat een troffel hem raakt. Een huiseigenaar merkt het verschil tussen iemand die de muur leest en iemand die er alleen stuc op wil smijten en weg wil.

Merk je waar geen ervan over gaat? De laagste prijs. Alle drie draaien om bereikbaarheid, de muur lezen en de onzichtbare fundamenteën goed doen — precies het spul dat aan het eind van een lange dag makkelijk blijft liggen. En de andere kant draait allang op KI. De vraag is niet óf KI in het stukwerk komt — maar of hij vóór of tegen je werkt.

Het goede nieuws? Voor het eerst begunstigt de techniek de kleine. De grote stukbedrijven draaien op commissies, uitrolplannen en trainingen. Jij kunt op dinsdag beslissen en vrijdag als eerste antwoorden. Het speelveld kantelde net: de kleine, zorgvuldige stukadoor die de voorbereiding en het uitharden goed doet, kan er nu uitzien en presteren als het grote bedrijf — zonder de overhead, en zonder dat een huiseigenaar ooit op een voicemail stuit als hij zijn huis wil veranderen.

„Maar ik ben geen computermens“

Zijn de vaklui die dit het best doen ook niet. Een van de snelste overstappers die we zagen is een bedrijfseigenaar met 26 jaar op het gereedschap die pas drie jaar geleden een computer aanraakte. Zijn woorden: „**Maak je niet druk om de spelling. Maak je niet druk om de grammatica.**“ Als je een bericht kunt sturen of een spraakbericht kunt inspreken, kun je alles uit dit playbook runnen. Kunnen zeggen wat je wilt is de nieuwe eis — en stukadoors, die een huiseigenaar dagelijks door de muur, de afwerking en het plan praten, kunnen dat al goed.

200–800
€
+ per maand

Wat software voor klusbeheer meestal kost — en je toch laat typen en nabellen. Eén eigenaar betaalde duizend euro per maand voor tools die zijn team amper gebruikte. Alles in dit playbook vervangt die uitgave of laat hem zijn geld verdienen.

De bedrijven drie keer zo groot als jij zijn traag omdat ze groot zijn. Dat is jouw opening. Dit playbook gaat over erdoorheen lopen.

02

CHAPTER TWO

Denk KI-eerst

Voordat we één tool aanraken, moeten we repareren hoe je hierover denkt — want de grootste fout is niet de verkeerde software kopen. Het is KI aan je oude manier van werken schroeven en je afvragen waarom er niets verandert.

Elk proces in je bedrijf bouwde op één aanname: dat een mens elke stap moet doen. Iemand neemt op. Iemand rekent de muur, het systeem en de lagen uit. Iemand houdt het materiaal, de termijnen, het nabellen bij. Je hele dag is om die aanname gebouwd — en die aanname is net gestorven.

Automatiseer niet je oude proces. Teken het opnieuw — met de KI eerst aan alles en jij als toezicht. Drie denkverschuivingen:

Verschuiving één — delegeer uitkomsten, geen stappen

Stop met denken „welke knoppen druk ik in“. Je praat nu met je bedrijf zoals met een goede knecht: zeg de uitkomst, laat hem de stappen vinden. Eén eigenaar bestelt materiaal na met één bericht vanaf de balie van de leverancier — „ik haal stucmortel en wapening voor de gevel Nguyen mee“ — en de bestelling, de uitgave en de boeken sorteren zichzelf.

Verschuiving twee — KI eerst, jij daarna

De KI doet de eerste ronde van alles, en jij keurt goed, sleutelt bij of overrult. De offerte is opgesteld voordat je gaat zitten. Eén klant beschreef het: „**Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon — ja, versturen.**“ Je werk krimpt tot tien seconden oordeel, geen veertig minuten typen.

Verschuiving drie — correcties zijn investeringen

Met gewone software repareer je dezelfde fout voor altijd. Met KI repareer je hem één keer. Zeg haar dat een standaardofferte altijd de ondergrondcheck en voorbereiding, het juiste systeem voor die muur, de lagen, de uithardtijd ertussen en de dilatatievoegen benoemt — en dat je nooit een vast getal geeft voor een muur die je niet gezien hebt, en nooit over een vochtige of werkende muur stuukt voordat die in orde is — en ze antwoordt: „**Dat onthoud ik vanaf nu.**“ Elke correctie telt op. Na een half jaar calculeert ze als jij, schrijft ze als jij en kent ze je regels — omdat je het haar één keer leerde.

De heroverwegingsoefening

Loop je bedrijf langs en stel bij elke interactie één vraag: „Hoe zou dit eruitzien als de KI het eerst aanraakte?“

INTERACTIE	DE OUDE MANIER	KI-EERST
Huiseigenaar belt terwijl je bij een muur staat	Voicemail. Ze bellen de volgende stukadoor.	Beantwoord en gekwalificeerd, de gevel geboekt — een recht getal met ondergrond en systeem genoteerd tegen de ochtend.
Een aannemer heeft de stucfase nodig voor een opleverdatum	Je mist het telefoontje, ze bellen een andere ploeg.	Beantwoord, het programma genoteerd, de stucfase ingepast zodat zijn schilder en oplevering standhouden.
Een prijslijst-update van een leverancier komt binnen	Bedolven onder 200 mails. Oude tarieven op je volgende offerte.	Eruit gehaald, op je tarieven toegepast — „stucmortel en wapening omhoog, offertes aangepast.“
Een klus is klaar	Foto's op de telefoon, nabellen nooit verstuurd.	De gevelfoto bewaard, de review gevraagd, de volgende muur en de volgende klus van de aannemer nagejaagd.

Elk hoofdstuk vanaf hier is gewoon deze oefening, toegepast op één deel van je bedrijf.

03

CHAPTER THREE

Nooit meer een klus missen

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

De stucaanvraag is bederfelijk: een huiseigenaar die een paar offertes haalt boekt wie als eerste antwoordt en klinkt alsof hij de muur kent, en de trage hoort nooit meer wat — en een aannemer met een programma boekt de ploeg die opneemt en de stucfase kan inpassen. Het telefoontje zoemt om 16 uur terwijl je op de steiger je handen vol hebt. Het gaat over. Die huiseigenaar belt de volgende stukadoor, boekt de gevel, en nu is hij degene die hem doet — en de aannemer aan wie hij je noemt gaat ook naar een ander. Weg — en niet alleen deze klus, misschien elke muur die die huiseigenaar, zijn straat en die aannemer ooit hebben.

Eerst binnen

wint de muur

Een huiseigenaar klaar om zijn huis te veranderen belt wie opneemt en klinkt alsof hij muren leest. Een aannemer belt wie zijn stucfase kan inpassen. Een gemiste oproep is geen uitgestelde verkoop — het is de klus, en vaak de straat en de aannemer-pijplijn erachter, overhandigd aan wie opnam. En trage reactie trekt je zoekpositie omlaag, dus kost ze je ook de volgende.

De voicemail is waar de beste klussen van het jaar sterven. De KI-eerst-oplossing is groter — want een aanvraag zijn eigenlijk twee problemen.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Een KI-receptionist antwoordt in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt kalm en professioneel aan de telefoon, en legt elk detail vast — de muur, ruwweg zijn grootte en hoogte, waar hij van is (baksteen, kalkzandsteen, EPS), welke afwerking ze willen, of het een gevelopknapbeurt of een aannemer-fase is — terwijl jij bij een muur staat of slaapt. En ze doet wat de klus wint: ze antwoordt als eerste, elke keer, zodat jij de stukadoor bent die de gevel boekt terwijl de anderen nog op voicemail staan — en ze markeert de datum van een aannemer zodat niets verschuift.

Probleem twee — de klant die niemand hield

Een stukadoorsbedrijf wordt niet op één gevel gewonnen — het wordt gewonnen door de stukadoos te worden die een huiseigenaar over de schutting aanraadt en een aannemer op elke klus inzet. De meeste stukadoors doen een klus en denken er nooit voorbij. Wie als eerste antwoordt, de muur leest, de voorbereiding en het uitharden goed doet en een afwerking levert die blijft zitten, is degene die de huiseigenaar aan de straat aanraadt en die de aannemer op zijn volgende drie bouwen zet.

- ✓ Elke aanvraag beantwoord in de naam van je bedrijf — ook om 18 uur, ook in het weekend, ook de aannemer die belt over de fase van volgende week.
- ✓ Een doorzoekbaar dossier van elke klus — „welk systeem namen we bij de familie Rossi en wat calculeerden we, en welke aannemers zijn hun volgende stucfase toe?“
- ✓ Nabelacties die je vóór de mensen houden die tellen — zodat je bij de volgende muur of de volgende klus van de aannemer degene bent die ze bellen.
- ✓ Klusdetails uit de aanvraag — de muur, de ondergrond, de afwerking — stromen direct in de opname, niet drie keer getypt.

De telefoon houdt op het ding te zijn dat je de beste klussen kost, en wordt het ding dat de gevel boekt — en je de stukadoos houdt die ze voor elke muur bellen.

04

CHAPTER FOUR

Calculeer eerlijk — de muur beslist

Stukwerk heeft een calculatievorm die de meeste vakken niet hebben: de helft van de waarde die de huiseigenaar koopt, is dat er later niets misgaat — geen scheuren, geen holle plekken, geen afbladderende stuc, geen vlekkerige kleur of zoutuitslag. En niets daarvan is aan de telefoon te beoordelen of te beloven, want het komt allemaal uit de muur die je nog niet gezien hebt.

Bekeken en gelezen

en de vaste telefoonprijs is de verrader

Een stucklus is een muur ÉN een systeem, geen prijs per vierkante meter: de ondergrond (baksteen, metselwerk/kalkzandsteen, geschilderd oppervlak of EPS stukken allemaal anders), de voorbereiding en primer, het juiste systeem voor die muur, de lagen, de uithardtijd ertussen, en de dilatatievoegen waar de muur werkt. Het goedkope getal is meestal iemand die de voorbereiding en het uitharden overslaat en het erop smijt — en als het een jaar later scheurt of hol wordt, draagt de huiseigenaar de reparatie in het gezicht van zijn huis. Lees de muur, neem het juiste systeem, doe de voorbereiding, laat het uitharden, en prijs het eerlijk — en je bent de stukadoor aan wie een huiseigenaar het hele aanzien van zijn huis toevertrouwt.

Hier de eerlijke waarheid van dit vak: **een vaste prijs aan de telefoon, ongezien, is het alarmsignaal — niet de geruststelling.** Niemand kan stuc fatsoenlijk calculeren zonder de muur, zijn ondergrond en staat, het oppervlak, de hoogte en bereikbaarheid en de gekozen afwerking te zien. De eerlijke zet: een ruwe richting geven, dan de muur bekijken voordat je een vast getal vastlegt.

KI-eerst-calculeren maakt dat makkelijk: de KI *kwaliceert* de klus voordat je uitrijdt. Zo ziet dat er in een echt stukadoorsbedrijf vandaag uit.

- ✓ **Ze stelt eerst de juiste vragen.** Uit de aanvraag werkt de KI door wat de prijs en het risico echt bepaalt — waar de muur van is, zijn oppervlak en hoogte, de bereikbaarheid, de staat, de gewenste afwerking — zodat je de opname boekt met de juiste info in handen.
- ✓ **Ze calculeert uit JOUW structuur.** Voer haar je oude klussen en ze leert je tarieven en je voorbereidings- en systeemkosten — en stelt een recht getal op met de ondergrondcheck, de voorbereiding, het juiste systeem, de lagen en het uitharden benoemd, geen plat tarief dat ze verbergt.
- ✓ **Ze zet de fundamenten voorop.** Ze zet de voorbereiding, het juiste systeem en het uitharden vooraan — precies de dingen die bepalen of de stuc blijft zitten of scheurt.

Zeg ze wat de muur nodig heeft

de eerlijkheid die ze houdt

Hier de vertrouwenmaker van dit vak: de goedkope stuukt recht over wat er ook is — een vochtige muur, een werkende muur, een geschilderd of afbladderend oppervlak — omdat het rechtzetten hem tijd kost. De eerlijke stukadoor leest de ondergrond: zegt recht wanneer een muur eerst reparatie of afdichting nodig heeft, wanneer een vochtprobleem opgelost moet zijn voordat er stuc in de buurt komt, en wanneer een ander systeem bij die muur past — ook al is de snelle klus de makkelijkere verkoop. „Ik stuuk niet over een muur die niet in orde is, want die scheurt of wordt hol en je kijkt er elke dag naar“ is een sterkere pitch dan een laag getal, en precies dat brengt het herhaalwerk en als volgende de gevel van de buurman.

De muur bekijken is geen drempel — het is de verkoop

Bij elke muur is de zet: geef een ruwe richting, boek de opname en lees de ondergrond voordat je het getal vastlegt. Goed ingekaderd is dat geen vertraging — het zegt een huiseigenaar dat je zijn muur niet blind calculeert en hem dan met een verrassing raakt of hem met scheurende stuc achterlaat. „Ik kom de muur lezen, zeg je welk systeem hij nodig heeft, en geef je een vaste prijs en een afwerking die blijft zitten“ maakt je zorg tot de reden dat ze jou kozen.

En dan het stuk dat iedereen overslaat — vóór de klant blijven. Eén bericht na een klus: „Alles gestuukt en uitgehard, ziet eruit als een compleet ander huis — geef een gil als je de achtermuur gedaan wilt.“ Die ene gewoonte wint meer herhaalwerk dan je tarief verlagen ooit doet. KI-eerst is dat nabellen geen ding dat je onthoudt. Het is een ding dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de standaard: de muur lezen, het juiste systeem nemen, de voorbereiding doen, laten uitharden, de dilatatievoegen goed zetten en eerlijk zijn over wat de muur echt nodig heeft. Een stukadoor met een blocnote die die standaard haalt, verslaat een met een app die dat niet doet. De KI maakt de standaard alleen moeiteloos.

05

CHAPTER FIVE

Betaald worden zonder ongemakkelijk nabellen

Je hebt de klus gewonnen. Nu moet je aan het geld — en stukwerk is vaak een aanbetaling om te boeken en te starten, termijnen over een grotere gevel, en het saldo als hij uitgedurd en klaar is, met het incidentele meerwerk als de muur toch een reparatie nodig blijkt die vanaf de grond niet zichtbaar was.

Aanbetaling + termijnen

geen verrassend meerwerk

Het meest geruststellende wat je voor een huiseigenaar kunt doen, is recht en gestaag zijn met het geld: een aanbetaling om te boeken en materiaal op de klus te krijgen, termijnen terwijl de lagen over een grotere muur gaan, en elk meerwerk — een muur die toch reparatie nodig heeft, een verborgen vochtprobleem — als een *gesprek vóór het werk*, niet erna erop gesprongen. Een verrassend „extraatje“ aan het eind is precies het ding dat van een herhaalklant een eenmalige maakt. Gestaag, voorspelbaar factureren is niet alleen eerlijk — het is je sterkste reden om voor de volgende muur teruggebeld en aan de straat aangeraden te worden.

Het najagen is een systeemprobleem, geen mensenprobleem. Repareer het systeem en je hebt het ongemakkelijke gesprek nooit meer.

- 1 **Aanbetaling om te boeken en te starten.** Een heldere aanbetalingsvraag als de klus geboekt en bekeken is, houdt de datum en dekt het materiaal.
- 2 **Termijnen over de klus.** Bij een grotere gevel verslaan gefaseerde termijnen terwijl de lagen gaan één bedrag aan het eind — en houden het geld stromend terwijl de muur tussen de lagen uithardt.
- 3 **Meld het meerwerk voordat het bijt.** Is de muur slechter dan hij leek en heeft hij eerst reparatie of vochtwerk nodig, dan hoort de huiseigenaar wat het kost en waarom *voordat* het werk doorgaat. Een gesprek, geen hinderlaag.
- 4 **Zet de toon alleen aan als je moet.** De meesten betalen bij herinnering één of twee. Je blijft de hele weg de goede.

Geld is geld: dit is de ene plek waar je de KI in het begin kort houdt. Ze stelt op, jij keurt goed — tot je haar een maand lang goed hebt zien zitten.

06

CHAPTER SIX

De inbox die zichzelf runt

Je inbox is waar stil geld wegloopt en stress binnenloopt.

Leveranciersfacturen, een huiseigenaar die een afspraak bevestigt, een aannemer die achter een stucfase aan zit, een verzoek om een kleur- of afwerkingsstaal, een foto van een moede oude bakstenen muur om te bekijken, een reviewmelding, een oude klant met de volgende muur — alles gemengd met reclame, alles komt binnen terwijl je op de steiger je handen vol hebt. Eén bedrijfseigenaar startte met een achterstand van 24.000 mails: „Ik las één mail, hij raakte kwijt. Ik kon hem niet eens terugvinden.“

KI-eerst wordt de inbox iets dat al afgehandeld is tegen de tijd dat je kijkt:

- ✓ **Getrieerd.** De drie mails die er vandaag toe doen drijven naar boven, gemarkeerd met het waarom — „dit is een aannemer die achter de stucfase van volgende week aan zit, vóór zijn schilder geboekt is.“
- ✓ **Opgesteld.** Routineantwoorden — „ja, we kunnen over kalkzandsteen stuken, zo werken we het af“, „we kunnen de muur donderdag bekijken“ — geschreven en klaar. Jij kijkt, sleutelt, verstuurt.
- ✓ **Op verzoek beantwoord.** „Welk systeem calculeerden we de gevel Rossi, en is de aanbetsaling binnen?“ — en ze vindt het meteen.

HET DEEL DAT NIEMAND VERWACHT — ZE BEWAAKT JE GELD

Omdat de KI alles leest, vangt ze dingen. Eén bedrijf: „Ze heeft me al duizenden bespaard op verkeerd besteld materiaal — ze zei, wacht even, op basis van je oude klussen wil je waarschijnlijk deze.“ Bij een ander had een leverancier per ongeluk met 50 % afwijking gefactureerd — automatisch gemarkeerd voordat het betaald was.

07

CHAPTER SEVEN

Je digitale kantoormanager

Elk stukadoorsbedrijf heeft een kantoormanager. Meestal ben jij dat, slecht, om 22 uur.

Eén week

geen kantoorwerk

De kantoorkracht van een bedrijf ging een week met verlof. De eigenaar: „We hadden haar een week niet op kantoor, en het heeft ons geholpen haar werk te doen.“ Het werd een van hun sterkste weken — niet de week overleven, een van de beste — omdat het nabellen en najagen niet stopten toen zij stopte.

De ochtendbriefing

Voordat je de sleutel omdraait: de opnames en klussen van vandaag op volgorde, welke muur zijn volgende laag toe is nu de vorige is uitgehard, welke aannemer zijn stucfase bevestigd nodig heeft, welke huiseigenaar een nabelactie moet krijgen, wie je voor een aanbesteding najaagt, en het ene ding — een kleurstaal versturen, een vochtige muur melden — dat je bijt als je het vergeet. Twee minuten met een koffie — en je knecht weet het ook.

Klusdossiers die zichzelf bouwen

Elke foto, offerte en klus hecht zichzelf aan de juiste klant — zodat als hij voor de volgende muur belt, de hele historie er is. De muren die je deed, het systeem dat je nam, wat je rekende, welke een volgende toe zijn — allemaal op één plek.

Het papierwerk zonder de dreiging

De offerte, de termijfactuur, het klusverslag, de factuur — opgesteld, verstuurd en bewaard waar je ze vindt, en er om te tonen welk systeem en welke voorbereiding op die muur gingen als er ooit iets bevestigd wordt. Nooit een vervanging voor je lezen van de muur of je hand op de troffel — alleen behoed voor verdwijnen.

08

CHAPTER EIGHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Hier een geheim waarop de groten rekenen dat jij het niet weet: het meeste van „professioneel lijken“ — en „lijken als een stukadoor wiens werk niet scheurt“ — is presentatie, en presentatie is nu bijna gratis.

Een eenmansbedrijf en een firma van vijftig kunnen dezelfde vlekkeloze, gebrande offerte sturen — en dezelfde snelle reactie, dezelfde voor-en-na-gevelfoto's en dezelfde echte reviews van huiseigenaren en aannemers tonen. In een vak waar een huiseigenaar je het hele gezicht van zijn huis toevertrouwt, wordt de kleine die zorgvuldig, georganiseerd en zeker bij de muur oogt, vertrouwd als de grote — en gehouden voor elke muur.

Het verwijzingsvliegwiel — met opzet, niet per toeval

- 1 Behouden** — antwoord als eerste, lees de muur, doe de voorbereiding en het uitharden goed en lever een afwerking die blijft zitten, zodat je de stukadoor bent die die klant voor de volgende muur belt zonder rond te kijken.
- 2 Reviewen** — vraag om de Google-review op het moment dat een klant het gelukkigst is, de dag dat hij zijn veranderde gevel ziet, automatisch, met de link. Reviews en snelle reactie tillen je positie — en een huiseigenaar die een stukadoor kiest, leunt op beide.
- 3 Verwijzen** — stukwerk is het zichtbaarste werk dat er is: de hele straat kijkt toe hoe een moe oud huis een compleet ander wordt, en iedereen die voorbijrijdt vraagt wie het deed. Het is een van de sterkste over-de-schutting-verwijsnetten in de vakken — en een aannemer die je afwerking vertrouwt zet je op elke bouw.
- 4 Doorverkopen** — dit is het hele spel. Een huiseigenaar heeft andere muren, de achterkant van het huis, het volgende pand; een aannemer heeft een pijnpijn van klussen. Eén goede klus is geen gevel, het is de straat en de hele reeks werk van een aannemer. Het staat allemaal in het klusdossier. Een nabelactie op het juiste moment maakt van één muur jaren werk.

BEGIN VANDAAG — ZELFS ZONDER TECHNIEK

Vraag elke klant om een review op de dag dat hij de veranderde gevel ziet, en laat altijd de deur open — „geef een gil voor de achtermuur, en stuur elke buur die de zijne gedaan wil naar mij.“ Een huiseigenaar die kijkt naar een huis dat net een compleet andere plek is geworden, is zo ontvankelijk als je hem ooit vindt.

09

CHAPTER NINE

De omschakeling in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste stukadoors het niet aan de praat krijgen, is dat ze alles tegelijk proberen, midden in een klus overweldigd raken en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding per keer, zonder het werk te stoppen.

- 1 Week 1 — Stop het grootste lek: het gemiste telefoontje.** Elke aanvraag beantwoord en gekwalificeerd, een rechte richting gegeven, de gevel geboekt — en de stucfase van een aannemer gemarkeerd zodat niets verschuift. Dit begint de hele oefening meteen te betalen.
- 2 Week 2 — Repareer het calculeren.** De KI kwalificeert de klus en stelt een recht getal op met de ondergrondcheck, de voorbereiding, het juiste systeem, de lagen en het uitharden uit je structuur benoemd; jij corrigeert — en elke correctie is een les die ze houdt. Bekijken vóór elk vast getal, nabellen na elke klus.
- 3 Week 3 — Repareer het betaald worden.** Aanbetaling om te boeken, termijnen over de klus, meerwerk vroeg gemarkeerd, automatische herinneringen — met jou die alles rond geld goedkeurt tot het de riem verdiend heeft.
- 4 Week 4 — Draag het backoffice over.** Inbox getrieerd en opgesteld, ochtendbriefing draait, klusdossiers en ondergrondgegevens bouwen zichzelf, reviews automatisch gevraagd, de volgende muur en de volgende klus van de aannemer nagejaagd.

Waarom alle vier? Omdat één proces nooit als veel voelt. Drie is waar het „heilige boterham“-moment gebeurt — omdat dan de stukken met elkaar gaan praten. Het telefoontje wordt de opname. De opname wordt de goed voorbereide klus met het juiste systeem. De klus wordt de review, de betaling en de volgende muur van dezelfde klant.

De vertrouwensknoop — hoe je overdraagt zonder je slaap te verliezen

Je geeft een nieuwe knecht niet op dag één de afwerklaag. Hier net zo:

- 1 **Week 1–2: ze vraagt bij alles.** Elk mailconcept, elke offerte — „dit zou ik versturen, oké?“ Jij keurt goed, corrigeert, leert.
- 2 **Week 3–4: ze vraagt bij het belangrijke.** Routineantwoorden gaan gewoon; geld, nieuwe klanten en alles met gewicht — offertes, systeemkeuzes, een muur die eerst reparatie nodig heeft — krijgen nog je knik.
- 3 **Vanaf maand twee: ze vraagt bij uitzonderingen.** Nu draait ze, en jij krijgt de ochtendbriefing en de flags. Je bent nog de baas — je bent alleen niet meer de flessenhals.

De fouten waar goede stukadoors op afhaken voordat het klikt

- ✓ **Alle vier weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke boekt een winst voordat je de volgende toevoegt.
- ✓ **KI aan het oude proces schroeven.** Als je nog elke klus in dezelfde oude software typt en de KI vraagt te „helpen“, heb je het punt gemist. Teken het proces opnieuw (Hoofdstuk 2).
- ✓ **Naar nepurgentie grijpen.** Je hebt het niet nodig — het echte programma van een aannemer (de stucfase vóór zijn schilder en oplevering) of de gevel van een huiseigenaar getimed op een verkoop of een seizoen is eerlijke urgentie waar je op kunt handelen: „we hebben dat gestuukt en uitgehard vóór je schilderfase.“ Een nep-kortingsdeadline laat je alleen op de knoeier lijken.
- ✓ **Op prijs concurreren.** Het moment dat je wint door de goedkoopste te zijn, concurreer je met de man die de voorbereiding en het uitharden overslaat — en de echte angst van de huiseigenaar is precies de stuc die een jaar later scheurt of hol wordt. Een huiseigenaar betaalt voor een stukadoor die de muur leest en een afwerking levert die blijft zitten — vertrouwd worden met het gezicht van zijn huis wint elke muur, niet de laagste prijs.



VOORDAT JE DIT WEGLEGT

De 2-minuten-lekcheck

De meeste stukadoors komen niet vakmanschap tekort — ze verliezen klanten. Je geld zit niet in vreemden winnen met een lage prijs; het zit in de stukadoor worden die een huiseigenaar aan de straat aanraadt en een aannemer op elke klus inzet, want één goede gevel is het werk van de straat en de pijn van een aannemer voor jaren. Dat is de verrader: als eerste antwoorden, de muur lezen, de voorbereiding en het uitharden goed doen, een afwerking leveren die blijft zitten. Wees eerlijk — vink aan wat nu waar is.

- ✓ Ik ben vaak traag met opnemen — en weet niet hoeveel klussen de vertraging me kostte.
- ✓ Het telefoontje van een huiseigenaar ging over zonder dat ik het wist — hij boekte de volgende.
- ✓ Een aannemer had een stucfase nodig en belde een andere ploeg omdat ik niet opnam.
- ✓ Ik gaf een vaste prijs aan de telefoon op een muur die ik niet gezien had — en droeg het verlies.
- ✓ Ik zet de voorbereiding, het juiste systeem en het uitharden niet voorop, dus lijk ik op de erop-smijt-man.
- ✓ Ik blijf niet vóór oude klanten, dus de volgende muur doet iemand anders.
- ✓ Mijn offertes en klushistorie leven in mijn hoofd en telefoon, niet op één plek.
- ✓ Ik stuukte over een muur die ik niet in orde achtte, omdat het eerst rechtzetten het lastigere gesprek was.
- ✓ Mijn inbox strest me, en belangrijk spul — de datum van een aannemer, een vochtige muur — raakt bedolven.
- ✓ Als een klant vroeg welk systeem op zijn muur ging, had ik even nodig om het te vinden.

0–2

Strak schip. Een paar bijstellingen en je bent de stukadoor die meer huiseigenaren en aannemers voor elke muur bellen.

3–6

Je verliest echte klanten in de saaie helft — en het is allemaal te repareren. Begin met Week 1.

7+

Man, je doet het vakwerk en overhandigt de klant aan wie als eerste opnam. Goed nieuws: precies dat is nu het makkelijkst te repareren.

De grootste hefboom is geen lagere prijs — het is als eerste antwoorden, de muur lezen en de voorbereiding en het uitharden goed doen, en elke klus draaien tot de volgende muur, de straat en de pijn van de aannemer. 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, als je de tijd en het geduld hebt. Velen doen het. Wil je liever dat het gewoon gedaan is — de KI die je telefoon beantwoordt op het moment dat een huiseigenaar belt, de stucfase van een aannemer markeert zodat niets verschuift, de klus kwalificeert en de opname boekt, een rechte offerte opstelt met de ondergrondcheck, de voorbereiding, het juiste systeem, de lagen en het uitharden benoemd, de aanbetaling neemt en de termijnen loopt en meerwerk markeert voordat het bijt, de ondergrond- en klusgegevens bewaart die tonen wat op die muur ging, en de volgende muur en de volgende klus van de aannemer najaagt bij elke klant die je verzorgde — alles in één, deze week draaiend in je stukadoorsbedrijf — dat is wat wij bouwen. Het heet

- ✓ 14 dagen gratis proberen. Altijd opzegbaar. Geen vaste contracten, geen addertje.
- ✓ Niets belangrijks — een offerte, een factuur, het bericht van een klant — 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 draaien op je eigen klussen op the-everything-app.com — geen creditcard om te kijken.

Eerlijk woord: dit repareert geen kapot bedrijf, en het stuukt de muur niet, beoordeelt de ondergrond niet en beslist niet welk systeem en welk uitharden een muur nodig heeft — dat blijf jij, je oog, en je hand op de troffel. Wat het repareert, is het kantoorwerk dat je na donker gratis deed.