

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Dakdekkers playbook

Hoe je een dakdekkersbedrijf runt in het tijdperk van AI —
en je eigen wijk pakt op de ochtend na de storm.

HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEBAKKEN LUCHT · VRIJ TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

De ochtend na een flinke storm gaat je telefoon tachtig keer voor tien. Pannen eraf, een plafond dat naar beneden komt in de achterslaapkamer, dakpannen over de hele oprit. Wie die telefoontjes aanneemt, boekt het werk van het komende jaar. De rest krijgt de restjes.

En jij kunt die telefoon niet opnemen. Je staat op een dak, in een harnas, met twee handen vol en een wind die nog niet is uitgeraasd. Dat is het hele probleem van dit vak in één zin — **het drukste uur van je jaar is het uur waarop je het minst kunt opnemen.**

Ondertussen is er aan de andere kant van de stad een dakdekker, één bus, geen kantoor, die op de een of andere manier elk van die tachtig telefoontjes aanneemt, de lekkages voor de lunch in een route heeft staan, en de offertes voor de nieuwe daken eruit heeft voordat de expert überhaupt is langs geweest. Hij is geen betere dakdekker dan jij. Hij is ook geen computermens — genoeg van de besten die we zien, stonden twee jaar geleden nog met een blocnote in de bus een dak te calculeren. Hij had één ding vroeg door: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoontjes, de inspecties, de offertes, de facturen, het achternazitten, de verzekeringspapieren — kan zichzelf nu doen.** Dus stopte hij zijn energie waar het geld zit: op het dak, en bij de klant.

Dit is het playbook van hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om te kopiëren". Geen tech-bro-onzin. Het echte systeem — hoe je erover moet denken, wat je opzet, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede dakdekkers afhaken net voordat het klikt. De verhalen hierin zijn echte vakmensen en echte kleine bedrijven waar we mee werken — namen weggelaten, cijfers erin gelaten. Lees het van voor naar achter en je runt een strakker en winstgevender dakdekkersbedrijf dan nu, ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN RECHTUIT OVER JE VAK

Niks hierin keurt een dak goed, bepaalt of een constructie een nieuwe belasting draagt, geeft een klus vrij voor werken op hoogte, of beslist wat er gebeurt als je asbest onder de platen vindt. Het draagt de *administratie*. Het dak — en de verantwoordelijkheid dat het veilig, sterk en waterdicht is — blijft van jou, van begin tot eind.

Wat erin staat

01 Het nieuwe speelveld

De 3 dingen waarop klanten je beoordelen — en waarom de verzekeraar al AI gebruikt.

02 Denk AI-first

Stop met AI op oude gewoontes plakken. Teken het bedrijf opnieuw, met AI overal eerst.

03 Nooit meer een klus missen

Elk telefoontje aangenomen — ook vanaf de nok, ook op de ergste ochtend van het jaar.

04 Offreer voor je van het dak bent

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

05 Betaald krijgen zonder ongemak

Lekkages dezelfde dag betaald, verzekeringsklussen voor je achternagezeten, aanbetalingen die echt binnenkomen.

06 De mailbox die zichzelf runt

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

07 Je digitale kantoormanager

De ochtendbriefing, klusdossiers die zichzelf bouwen, en de papieren op orde.

08 Lijk twee keer zo groot als je bent

Alles in je huisstijl, en het review–doorverwijsvlieg wiel dat zichzelf voedt.

09 De omslag in 30 dagen

Eén week tegelijk, de vertrouwensknop, en waarom drie processen er één verslaan.



De 2-minuten lekcheck

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

01

HOOFDSTUK ÉÉN

Het nieuwe speelveld

Een bewoner met een emmer onder een slaapkamerplafond kan niet zien of je een goede dakdekker bent. Hij kan het dak niet eens zien. Hij beoordeelt je op wat hij wél ziet — en daar verliezen de meeste dakdekkers stilletjes werk dat ze hadden moeten hebben.

Als het plafond vlekt, als de pannen verschuiven, als het twintig jaar oude bitumen eindelijk bij de naden opgeeft — dan bellen ze niet één dakdekker. Ze bellen er vijf, boven uit de Google-lijst, en de klus gaat naar wie drie dingen als eerste goed doet:

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

De lekkage gaat naar de eerste dakdekker die opneemt, niet naar de beste. Laat hem overgaan naar de voicemail terwijl het water door hun lamp loopt en het is weg voordat je de ladder op bent geweest.

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

Een nette, gespecificeerde offerte voor een nieuw dak met de inspectiefoto's erin, binnen een dag, verslaat een bedrag door de telefoon volgende week — elke keer.

3 Was zakendoen met jou makkelijk?

Duidelijke updates, geen achternazitten, geen "sorry joh, vergeten te sturen". Makkelijk zakendoen maakt van een lekkage van € 400 twee jaar later het hele nieuwe dak.

Zie je waar geen van die drie over gaat? Hoe goed je als dakdekker bent. Niemand staat daarboven je loodaansluitingen te controleren. Alle drie gaan over **administratie en communicatie** — precies het spul waar je een hekel aan hebt en nooit tijd voor hebt na een dag op een schuin dak.

En dit vertelt niemand je: de andere kant van de tafel draait al op AI. De verzekeraars halen het over elke claim. De opname van de expert komt uit een systeem dat jouw herstel tegen normbedragen afzet voordat jij de mail hebt gelezen. De grote stormploegen die na een hagelbui de stad in rollen hebben een callcenter en een CRM. De vraag is niet óf AI het dakdekkersvak in komt — hij is er al. De vraag is of hij *vóór* je werkt of *tegen* je.

Het goede nieuws? Dit is de eerste keer in de geschiedenis dat de techniek de kleine ondernemer bevoordeelt. De grote bedrijven moeten commissies, uitrolplannen en trainingsprogramma's draaien. Jij beslist op dinsdag en draait vrijdag — wat in dit vak zwaarder telt dan in de meeste, want jouw jaar wordt gemaakt in de twee weken na een storm en niemand rolt in die twee weken software uit. Het speelveld is net gekanteld: de kleine, snelle, goed georganiseerde dakdekker kan er nu uitzien en presteren als het bedrijf met het callcenter — zonder het callcenter.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakmensen die dit het beste doen ook niet. Een van de snelste starters die we zagen is een aannemer met 26 jaar in het vak die pas drie jaar geleden een computer aanraakte. Zijn woorden: *"Maak je geen zorgen over spelling. Maak je geen zorgen over grammatica."* Als je een appje kunt sturen of een spraakbericht kunt inspreken, kun je alles in dit playbook draaien. Goed kunnen typen was de oude eis. Kunnen zeggen wat je wilt is de nieuwe — en dakdekkers, die de hele dag over een nok heen tegen elkaar staan te schreeuwen wat er moet gebeuren, zijn daar al goed in.

€ 300–1.000
+ per maand

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

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

02

HOOFDSTUK TWEE

Denk AI-first

Voordat we 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 dan afvragen waarom er niets veranderde.

Elk proces in je bedrijf is gebouwd op één aanname: een mens moet elke stap doen. Iemand neemt de telefoon op. Iemand meet de vierkante meters en typt de offerte. Iemand zit de expert achterna. Iemand archiveert de foto's, de RI&E voor het hoogwerk, het garantiebewijs. Je hele dag is om die aanname heen gevormd — en die aanname is net gestorven.

Automatiseer je oude proces niet. **Teken het opnieuw** — met de AI die overal eerst aankomt, en jij die toezicht houdt. Drie mentale omslagen, elk geleerd van een echt vakbedrijf waar we mee werken:

Omslag één — delegeer uitkomsten, geen stappen

Stop met denken "op welke knoppen moet ik drukken". Je praat nu met je bedrijf zoals je met een goede hulp aan de andere kant van de nok praat: noem de uitkomst, laat hem de stappen bedenken. Eén ondernemer crediteerde een factuur, stuurde hem pro rata opnieuw en mailde de klant door precies dat te zeggen, in één zin. Een ander bestelt materiaal met één bericht vanaf de balie van de groothandel — *"ik sta bij de dakgroothandel de nokvorsten en het kilgootlood te halen voor het nieuwe dak van Nguyen"* — en de bestelbon, de uitgave en de boekhouding regelen zichzelf. Zijn woorden: *"Het is één appje dat een hoop data doet."*

Omslag twee — AI eerst, jij daarna

Oude manier: jij doet het werk, misschien helpt een tool. Nieuwe manier: de AI doet de eerste ronde van alles, en jij keurt goed, past aan of overrulet. De offerte is opgesteld voor je gaat zitten. Het antwoord staat er voor je de mail opent. Het telefoontje is aangenomen voor je van het dak bent — en in dit vak is dat laatste geen luxe, dat is het bedrijf. Een klant beschreef de routine: *"Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon — ja, versturen."* Je werk krimpt tot tien seconden oordeel, in plaats van veertig minuten typen. (En nee — je geeft de sleutels niet op dag één weg. In het begin vraagt het overal toestemming voor, zeker bij geld. Je viert de lijn pas als het dat verdient — hoofdstuk 9.)

Omslag drie — correcties zijn investeringen

Bij normale software repareer je dezelfde fout eeuwig. Bij AI repareer je hem één keer. Een dakdekker vertelt het dat een standaardofferte voor een nieuw pannendak het dampscherm bevat, nieuw tengel- en panlatwerk waar het rot is, alle nieuwe loodaansluitingen en nokvorsten, het vervangen van goot en regenpijp en de storkosten — en het antwoordt: *"Dat onthoud ik voortaan."* En dat doet het. Vertel het één keer dat je geen dak aanraakt met vermoedelijk asbest zonder een gecertificeerd asbestverwijderaar en zonder een aparte regel ervoor, en het laat dat nooit meer stilletjes van een offerte vallen. Elke correctie stapelt op. Na een halfjaar offreert het als jij, schrijft het als jij en kent het je regels — omdat jij het één keer hebt geleerd.

De heroverwegingsoefening

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

CONTACTMOMENT	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Storm, telefoon gaat 80 keer	Voicemail. Je komt tot twintig. De rest belt de volgende ploeg.	Allemaal aangenomen, adres en schade vastgelegd, de gevaarlijke naar de kop van je route geduwd.
Platen komen in de verkeerde kleur	Je ziet het donderdag op het dak, belt vrijdag, vergeet het maandag.	Gesignaleerd tegen de bestelling op de dag dat ze komen, automatisch achternagezet — je hoort het alleen als ze het niet oplossen.
Expert mailt een opname om over te bakkeleien	Bedolven onder 200 mails. Je reageert vier dagen later vanaf de bank.	Eruit gelicht, samengevat tegen jouw offerte — "ze hebben het dampscherm en de storkosten weggelaten".
Klus is klaar	Factuur "vanavond". Nooit om een review gevraagd.	Factuur verstuurd vanaf de oprit. Review gevraagd terwijl ze nog droog en dankbaar zijn. Goot schoonmaken voor het najaar genoteerd.

Elk hoofdstuk hierna is gewoon deze oefening, toegepast op één deel van je bedrijf. Je wordt geen kantoormens. Je wordt eigenaar van een bedrijf dat om je heen zichzelf runt.

03

HOOFDSTUK DRIE

Nooit meer een klus missen

We beginnen bij het lek dat je het meeste kost en het minste pijn doet — omdat je de rekening nooit ziet.

Dakdekkers hebben het hierin slechter dan welk vak dan ook, en niet omdat je ongeorganiseerd bent. Je hangt aangelijnd op een natte helling van 25 graden, met een plaat in de wind, en een telefoon die ergens onder een regenjas trilt. **Dat telefoontje aannemen is geen keuze die je mag maken.** Dus gaat hij over. Die beller — een lekkage, een heel nieuw dak, een verzekeringsklus van vijf cijfers — belt de volgende dakdekker op de lijst. Weg, en jij hebt nooit geweten dat hij bestond.

30 klussen

per jaar, ongezien

Stel je mist vier telefoontjes per week — en eerlijk, in een razend drukke week in het najaar mis je er veel meer. Genoeg zijn de groothandel, de ploeg, een expert. Maar stel dat er twee per week echte aanvragen zijn: dat zijn er ongeveer honderd per jaar. Water wacht niet, dus wie het eerst opneemt krijgt hem meestal — stel dat je er één op de drie binnenhaalt, dan zijn dat ruwweg dertig klussen per jaar die regelrecht naar wie wél opnam lopen. De meeste zijn lekkages van een paar honderd euro. Maar een handvol van die bellers wilde een compleet nieuw dak in vierkante meters, en jij wist nooit welke. (Illustratief — maar reken je laatste stormweek eens na en het gaat pijn doen.)

En de klap op de vuurpijl: niemand met water door zijn plafond spreekt een voicemail in. Ze bellen de volgende, meteen, staand in de natte troep. **Voicemail is waar dakklussen sterven.** De oude oplossing was "neem meer telefoontjes aan" — nutteloos advies voor een man in een harnas. De AI-first-oplossing is groter, want een telefoontje is eigenlijk twee problemen, en de meeste dakdekkers denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je fysiek niet kon aannemen

Je staat op de nok, in de gootlijn, of je rijdt met een aanhanger vol platen. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt normaal aan de telefoon, haalt op wat nodig is — *wat* (lekkage, pannen eraf, pannen naar beneden, goten, een prijs voor een nieuw dak), *waar*, *hoe erg*, en of het via de verzekering loopt — zet de inspectie in je agenda, duwt die waar nu water binnenkomt naar de kop van de route, en appt je een samenvatting voor je terug op de ladder staat. Het gaat niet op pauze, het wordt niet ziek, en het valt niet om op de ene ochtend van het jaar dat er tachtig mensen tegelijk bellen.

Probleem twee — het telefoontje dat je aannam en half vergat

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

- **Elk gesprek wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgeschreven, bij de klus gearchiveerd. Een halfjaar later, als de klant zegt "maar je zei dat de nieuwe goten erbij zaten", kun je nakijken wat er echt is gezegd.
- **De beloftes komen er vanzelf uit.** "Prijs voor donderdag." "Groothandel bellen over de levertijd van de platen." "De expert de foto's van de kilgoot sturen." Uit het gesprek getrokken — jij schrijft niks op, want je stond op een ladder.
- **De beloftes zitten jou achterna.** Donderdagochtend: "Je zei tegen Dave dat hij vandaag zijn prijs voor het nieuwe dak zou hebben — zal ik het in gang zetten?" De opvolging die je concurrenten nooit sturen, gebeurt nu elke keer.
- **En als het heeft wat het nodig heeft, begint het werk vanzelf.** Het gesprek legde het adres, het daktype en de omvang vast — dus de offerte is geen herinnering op een lijstje, het is een concept dat klaarstaat als je beneden komt.

Waar je op moet staan — hoe je het ook oplost

- ✓ Elk telefoontje aangenomen in de naam van je bedrijf — ook om 18.00, ook op zondag, ook de ochtend na de storm.
- ✓ Een doorzoekbaar transcript van elk gesprek — "wat hadden we afgesproken over de nokvorsten?".
- ✓ Beloftes landen ergens waar ze jou achternazitten — geen blocnote, niet je geheugen.
- ✓ Klusgegevens uit het gesprek stromen de klus in — niet drie keer overgetypt.

DE DOE-HET-ZELFVERSIE

Stuur je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, wijk, komt er nu water binnen, daktype, "hij belt vanmiddag terug". En spreek je beloftes in voor je weggijdt. Dat alleen al wint klussen.

DE VOOR-JE-GEDAAN-VERSIE

Een alles-in-één AI-telefoonsysteem (het soort dat The Everything maakt) dekt de hele lat — aangenomen, uitgeschreven, gesorteerd op urgentie, beloftes achternagezeten, offerte opgesteld uit het gesprek. Hoe dan ook: laat nooit een telefoontje — of een belofte — op de grond vallen.

04

HOOFDSTUK VIER

Offreer voor je van het dak bent

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

Dit is wat er echt gebeurt. Je doet de inspectie, maakt veertig foto's, zegt "ik stuur het je vanavond" — en dan kom je gaar van zes uur in de zon thuis, en de offerte wordt om half tien 's avonds. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen had de klant diezelfde dag twee andere dakdekkers boven, en een van hen stuurde een prijs vanuit zijn bus.

Snelheid

wint offertes

Niet prijs. Snelheid. De dakdekker wiens offerte binnenkomt terwijl de klant nog naar de vlek op het plafond staat te kijken, wint schrikbarend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte geeft precies wat een klant met een lekkend dak wanhopig wil: deze vent heeft zijn zaken op orde en komt echt opdagen.

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

- **Jij praat, het bouwt.** Kom van het dak, spreek in wat je zag — *"een kleine 200 m², betonpannen, het panlatwerk is rot aan de noordkant, alles eraf en een nieuw dak in dakpanplaat, nieuw dampscherm, alle loodaansluitingen en nokvorsten nieuw, goten en regenpijpen meteen mee, drie dagen, steiger aan de hoge kant"* — en het maakt daar een geprijsde, gespecificeerde, professionele offerte van op jouw sjabloon, met je inspectiefoto's erin.
- **Het prijst vanuit JOUW historie.** Voer het je oude offertes en het leert je tarieven — je vierkantemeterprijs voor een nieuw dak, je strekkende meter goot, je voorrijkosten en je marges. Andere tarieven voor een aannemer waar je voor onderaanneemt dan voor een particulier? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat je het ze één keer leerde.** Wat "leveren en monteren" op jouw klussen inhoudt, je standaard inbegrepen posten bij een nieuw dak, je steiger- en bereikbaarheidspost, je stortkosten, je snijverlies op platen.
- **Het schrijft de eerlijke stukken voor je.** De regel die elke goede dakdekker nodig heeft en de helft vergeet op papier te zetten: *"de prijs gaat ervan uit dat het bestaande latwerk en de constructie gezond zijn — dat weten we pas als we een paar platen lichten, en alles wat we vinden wordt geoffreerd voor we het aanraken."* Het zet dat er elke keer in, in jouw woorden. Die ene alinea is het verschil tussen meerwerk en ruzie.
- **Het vangt op wat jij vergat.** Een echt vakbedrijf voerde een werkrapport in, en de offerte van de AI kwam terug inclusief de reistijd die een betaalde calculator op diezelfde klus had laten liggen. Het wordt niet gaar om half tien 's avonds en vergeet de stortrit of de bereikbaarheid niet.

2–3 dagen

→ halve dag

Een aannemer waarmee we werken — 26 jaar in het vak, raakt amper een computer aan: *"Offertes waar ik vroeger twee of drie dagen over deed, doet mijn AI in een halve dag. Ik maakte er gisteren een die me twee dagen zou hebben gekost — dezelfde dag verstuurd."* De prijzen kwamen "vrijwel gelijk" uit met zijn eigen cijfers, omdat het van zijn oude offertes leerde. Bij een nieuw dak is dat gat de klus.

Dan het stuk dat iedereen overslaat — **de opvolging**. Eén bericht, twee dagen later: *"Even checken of je de prijs voor het nieuwe dak hebt gekregen — ik loop graag met je door wat we daarboven hebben gevonden."* Dat ene bericht wint meer klussen dan zakken met je prijs ooit zal doen, want de meeste concurrenten sturen het nooit. Bij een nieuw dak weegt de klant serieus geld af en is hij overal zenuwachtig over, dus een rustig duwtje op het juiste moment is vaak alles wat nodig is om hem jouw kant op te krijgen. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je moet opbouwen. Het is iets dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de lat: dezelfde dag, professioneel, geprijsd op je eigen cijfers, foto's erbij, eerlijk over wat er onder de platen zit, opgevolgd. Een dakdekker met een blocnote die die lat haalt, verslaat een dakdekker met een app die dat niet doet. De AI maakt die lat alleen moeiteloos.

05

HOOFDSTUK VIJF

Betaald krijgen zonder ongemak

Je hebt het werk gedaan. Nu moet je aan je geld zien te komen — wat voor de meeste dakdekkers een tweede onbetaalde baan is waar niemand ze voor waarschuwde, en verzekeringswerk maakt het erger.

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. Verzekeringswerk is nog trager: het beweegt als de expert beweegt. Dus staat het geld uit, terwijl jij een aanhanger platen en een steigerhuur op de pinpas voorschiet.

Het achternazitten is een **systeemp probleem**, geen mensenprobleem. Repareer het systeem en je hebt dat ongemakkelijke gesprek nooit meer — en stuur je dat cringe-appje "even over die factuur joh" nooit meer.

Het systeem waarmee je betaald krijgt

1

Stem de voorwaarden af op het soort klus

Een lekkage hoort betaald te zijn voor je de oprit af rijdt — je was er een uur, ze zijn droog, factureer ter plekke. Een particulier nieuw dak is aanbetaling vooraf, rest bij oplevering. Een verzekeringsklus loopt op het ritme van de verzekeraar, dus die heeft achternazitten nodig, geen hoop. AI-first is het één zin: "factureer de lekkage bij Wilson." Regels uit de offerte, jouw voorwaarden, hun mailadres, klaar voor je terug in de bus zit.

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 betaald zijn.

3

Automatiseer de vriendelijke duwtjes

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

4

Zit de expert achterna als een klant

Verzekeringswerk wordt niet door jou vergeten — het wordt vergeten door een drukke vreemde met 200 open dossiers. Het krijgt een beleefde, gedateerde, gedocumenteerde opvolging: foto's, opname, meerwerk, factuur, in één draad die de AI warm houdt. De meeste dakdekkers wachten gewoon. Wachten is besluiten als laatste betaald te worden.

06

HOOFDSTUK ZES

De mailbox die zichzelf runt

Je mailbox is waar stilletjes geld weglekt en stress binnenlekt.

Leveranciersoverzichten, klantvragen, platenbestellingen, prijslijstupdates, de opname van de expert, de aannemer die achter meerwerk aan zit, de bevestiging van de steigerhuur — allemaal door elkaar met rommel, allemaal binnenkomend terwijl jij met natte handen op een dak 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 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 is afgehandeld tegen de tijd dat jij kijkt:

- **Gesorteerd.** De drie mails die vandaag tellen drijven naar boven, met erbij waarom — "dit is de opname van de expert op de claim-Rossi, en het dampscherm ontbreekt". De prijsvragers worden gefilterd voor ze je een gedachte kosten.
- **Voorgescreven.** Routineantwoorden — "ja, we doen pannen én plat", "we zitten drie weken vol maar een lekkage kan ik deze week doen", "hier is een richtprijs per vierkante meter" — geschreven en klaar. Jij kijkt, past aan, verstuurt.
- **Op verzoek beantwoord.** Diezelfde manager vraagt nu gewoon "wat is de laatste prijsupdate van de leverancier?" — en het vindt de nieuwste 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."* Bestel het verkeerde profiel of de verkeerde kleur en je hebt een volle aanhanger platen die je op geen enkel dak kwijt kunt. Bij een ander factureerde een leverancier per ongeluk met 50% afwijking — automatisch gesignaleerd voordat er betaald was.

Het gaat niet om een slimmere mailbox. Het gaat erom dat een aanvraag voor een nieuw dak nooit meer onderin een stapel leveranciersoverzichten sterft.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je digitale kantoormanager

Elk dakdekkersbedrijf heeft een kantoormanager. In de meeste ben jij het — en doe je het slecht, 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 er vandaag staat, op welk dak je wanneer bent, staat de steiger geboekt voor de ploeg er is, zijn de platen in de goede kleur besteld, waar zijn de voorfoto's van de klus-Hendriks, heeft de expert al gereageerd, is de kraan geboekt voor de nokgording. Je hoeft die persoon niet aan te nemen. Je hebt het systeem nodig dat die persoon zou draaien.

De ochtendbriefing

Voor je de sleutel omdraait: de klussen van vandaag op routevolgorde, wie je moet aanspreken op betaling, welke claims bij een expert liggen, wat wacht op materiaal of steiger, en het ene ding dat je gaat bijten als je het vergeet. Twee minuten met een bak koffie — en je ploeg weet het ook. In een stormweek is dit het verschil tussen twee goede weken en chaos.

Klusdossiers die zichzelf bouwen

Elke foto, offerte, factuur en werknootitie hangt zichzelf aan de juiste klus — dus als de klant over acht maanden belt over een vlek bij diezelfde kilgoot, staat de hele historie er: wat je vond, wat je repareerde, wat je zei dat je niet zou aanraken.

De papieren zonder de kramp

De papieren die bij dit vak horen — de RI&E voor het werken op hoogte, de registratie van harnassen en ankerpunten, de vrijgave van de gecertificeerd asbestverwijderaars, de product- en garantiecertificaten op de platen, de inspectiefoto's die de verzekeraar gaat willen — worden gevraagd, bij de klus vastgelegd, en bewaard waar je ze echt terugvindt als iemand erom vraagt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor je eigen vakoordeel over de veiligheid of over het dak zelf — alleen behoed voor zoekraken.

Als het niet in het systeem staat, bestaat het niet — je hoofd kan het dak dragen, geen papierwerk.

08

HOOFDSTUK ACHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Een geheim waar de grote stormploegen op rekenen dat jij het niet weet: bijna alles aan "professioneel overkomen" is presentatie — en presentatie is nu bijna gratis.

Een dakdekker met één bus en een bedrijf van vijftig man kunnen dezelfde smetteloze offerte in huisstijl sturen, met de dronebeelden en de foto's van de doorgeroeste kilgoot erin. De klant ziet het verschil niet — dus de kleine die de moeite neemt, wordt behandeld als de grote, en kan ook zo rekenen. Bij een nieuw dak wordt het prijsbezwaar gewonnen of verloren bij de eerste presentatie, want de klant heeft geen enkele manier om iets te beoordelen behalve hoe jij kwam opdagen.

Het doorverwijsvliegwiel — met opzet, niet per ongeluk

- B Behouden** — maak de hele klus makkelijk en helder, zodat ze je zonder nadenken terug zouden vragen.
- R Recensie** — vraag de Google-review op het moment dat ze het gelukkigst zijn: de eerste stortbui na de klus, als het plafond droog blijft. Automatisch, met de link. Reviews winnen de volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- A Aanbevelen** — de hele straat kreeg dezelfde storm en heeft hetzelfde 20 jaar oude dak. Blijve klanten bevelen je aan bij de burens als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. "Heeft er nog iemand in de straat schade? Die helpen we net zo goed als jou."
- M Meer verkopen** — het bladrooster waar ze naar vroegen, het carportdak, de dakramen, de goot schoonmaken in het najaar voor de volgende bui — het staat in het gesprekstrascript, weet je nog. Een herinnering op het juiste moment maakt van één klus drie.

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

BEGIN VANDAAG — ZELFS ZONDER EEN GREINTJE TECHNIEK

Vraag elke tevreden klant om een review voordat je de bus inpakt, en stuur voor-en-na-foto's mee met elke factuur. Niets op aarde fotografeert beter dan een gestript dak naast een afgewerkt dak — en niemand behalve jij komt daarboven, dus laat het zien. Het vliegwiel maakt niet uit hoe het wordt aangedraaid. Het moet alleen draaien.

09

HOOFDSTUK NEGEN

De omslag in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste dakdekkers het niet werkend krijgen, is dat ze het allemaal tegelijk proberen, halverwege een klus kopje-onder gaan, en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding tegelijk, zonder te stoppen met werken. En begin vóór het seizoen, niet erin.

1 Week 1 — Dicht het grootste lek: de telefoon

Elk telefoontje aangenomen, elk gesprek vastgelegd, beloftes er automatisch uit, de urgente naar de kop gesorteerd. Deze begint de hele oefening meteen terug te betalen, en bij de eerste storm nadat je hem aanzet, voel je precies wat hij waard is.

2 Week 2 — Repareer het offrenen

De AI stelt de offerte op uit wat je vanaf het dak inspreekt en je oude prijzen; jij corrigeert — en elke correctie is een les die het onthoudt. Offertes dezelfde dag met de foto's erin, met de opvolging na twee dagen. Kijk hoe je scoringspercentage beweegt.

3 Week 3 — Repareer het betaald krijgen

Lekkages gefactureerd op de oprit, aanbetalen op nieuwe daken, makkelijk betalen, automatische herinneringen, en de expert op schema achternagezeten — met jou die alles rond geld goedkeurt tot het de lijn heeft verdiend. De week waarin je banksaldo er anders uit gaat zien.

4 Week 4 — Geef de backoffice weg

Mailbox gesorteerd en voorgeschreven, 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 gebeurt het "wat krijgen we nou"-moment — want dan beginnen de stukken met elkaar te praten. Het gesprek wordt de offerte. De offerte wordt de factuur. De factuur wordt de review. Dan houdt het op een tool te zijn en wordt het een systeem.

De vertrouwensknop — hoe je overdraagt zonder wakker te liggen

Je geeft een nieuwe leerling niet op dag één de bus en stuurt hem een nat pannendak op. Hier net zo:

1

Week 1–2: het vraagt overal naar

Elk mailconcept, elke factuur — "dit zou ik sturen, akkoord?" Jij keurt goed, corrigeert, leert het.

2

Week 3–4: het vraagt naar het belangrijke

Routineantwoorden gaan gewoon; geld, nieuwe klanten en alles wat naar een verzekeraar gaat, krijgen nog jouw knik.

3

Vanaf maand twee: het vraagt naar uitzonderingen

Je hebt het weken gelijk zien krijgen. Nu draait het, en jij krijgt de ochtendbriefing en de signalen. Je bent nog steeds de baas — je bent alleen gestopt met het knelpunt zijn.

De fouten waardoor goede dakdekkers afhaken voor het klikt

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke week zet een winst vast voor je de volgende toevoegt.
- **Ermee beginnen midden in het stormseizoen.** Zet het op in de rustige maanden zodat het al zoemt als de telefoon losgaat. Niemand leert een nieuw systeem met tachtig mensen in de wacht.
- **AI op het oude proces plakken.** Als je nog elke offerte in diezelfde oude software zit te typen 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 configureer je één keer en vervloek je voor eeuwig. Dit leer je op — en het wordt elke week beter. De vakmensen die er het meeste uit halen, praten er de hele dag tegen, als tegen hun beste hulp.
- **Wachten op perfect.** Een ruw systeem dat vandaag draait, verslaat een perfect systeem dat je opzet "als het rustiger wordt". Het wordt nooit rustiger — het wordt alleen winderiger.



VOOR JE DIT WEGLEG

De 2-minuten lekcheck

Eerlijk zijn. Vink aan wat nu waar is.

- ☐ Ik mis elke dag telefoontjes omdat ik op een dak sta — en ik weet niet hoeveel klussen me dat heeft gekost.
- ☐ De ochtend na de laatste flinke storm weet ik zeker dat ik niet iedereen die belde te pakken heb gekregen.
- ☐ Ik heb deze maand iemand een prijs of een terugbelletje beloofd — en het vergeten tot ze me erop aanspraken.
- ☐ Mijn offertes gaan vaker "vanavond" de deur uit dan dezelfde dag.
- ☐ Ik volg niet altijd op na het sturen van een offerte voor een nieuw dak.
- ☐ Ik rijd weg bij een lekkage zonder ervoor betaald te zijn.
- ☐ Ik heb verzekeringswerk bij een expert liggen en weet niet precies hoelang al.
- ☐ Mijn mailbox geeft me stress, en belangrijke dingen raken bedolven.
- ☐ Als een klant belde over een reparatie van vorig jaar, zou ik even moeten zoeken naar de foto's.
- ☐ Mijn veiligheidspapieren, garanties en inspectiefoto's wonen in een dashboardkastje, een middenconsole en drie appgesprekken.

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 bij week 1.

7+

Joh, 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 het. Wil je liever dat het gewoon geregeld is — de AI die je telefoon opneemt terwijl jij op de nok staat, elke belofte vastlegt, je offertes bouwt, je facturen en je experts achterna zit en je backoffice runt, alles in één, deze week draaiend in jouw dakdekkersbedrijf — 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 keurt geen dak goed, beoordeelt niet of het veilig is om daarboven te zijn, en beslist niet wat er onder de platen zit — dat blijf jij, je vak en je opleiding. Wat het wél repareert is de kantoorbaan die je na zonsondergang gratis hebt gedaan.