

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Tegelzetters playbook

Hoe je een tegelzettersbedrijf 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 tegelzettersbedrijf runnen dat je iemand op kantoor had, een boekhouder betaalde, en dan alsnog de vierkante meters van een badkamer zat uit te rekenen aan de keukentafel met een biertje dat naast je warm werd.

Vandaag boekt een tegelzetter in zijn eentje met de juiste inrichting meer werk, prijst hij sneller en krijgt hij eerder betaald dan een bedrijf met zes bussen verderop — en hij besteedt geen enkele avond aan papierwerk.

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is geen betere tegelzetter. En hij is al helemaal geen computermens — een van de beste die we gezien hebben stond twee jaar geleden nog zijn tegelindeling op de achterkant van een tegeldoos uit te rekenen. Hij had één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoon, het inmeten, het prijzen, de facturen, het achternazitten, het archiveren — kan zichzelf nu doen.** Dus stopte hij zijn energie waar het geld zit: op de vloer, en in de klant.

Dit is het playbook van hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om over te typen". Geen tech-praat. Het echte systeem — hoe je erover moet denken, wat je inricht, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede tegelzetters afhaken net voordat het gaat werken. De verhalen hierin zijn echte vakbedrijven en echte kleine ondernemers waar we mee werken — namen eruit, cijfers erin. Lees het van voor naar achter en je runt een strakker, winstgevender tegelzettersbedrijf dan nu, ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN RECHTUIT OVER JE VAK

Niks hierin maakt een douche waterdicht, keurt een natte ruimte goed, of vervangt het oordeel van iemand die weet wat hij doet bij een ondergrond, het afschot naar de afvoer of een waterkering. Het draagt de *administratie*. Het tegelwerk — en de verantwoordelijkheid dat het goed, waterdicht en volgens de regels is — blijft van jou, van begin tot eind.

Wat erin zit

01 Het nieuwe speelveld

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

02 Denk AI-first

Plak AI niet op oude gewoontes. Teken je bedrijf opnieuw, met AI dat alles eerst aanraakt.

03 Nooit meer een klus missen

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

04 Offreer voor je van de oprit rijdt

De AI bouwt de vierkante meters en de indeling uit jouw woorden en jouw prijzen. Jij checkt en verstuurt.

05 Betaald krijgen zonder ongemak

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

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 het papierwerk op orde.

08 Lijk twee keer zo groot als je bent

Alles met je eigen merk, en het vliegwiel van reviews en aanbevelingen 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 moet dichten.

01

HOOFDSTUK ÉÉN

Het nieuwe speelveld

Een klant die in een gesloopte badkamer staat, kan niet zien of je een goede tegelzetter bent. Daar niet. Hij beoordeelt je op wat hij wél kan zien — en daar verliezen de meeste tegelzetters stilletjes werk dat ze hadden binnengehaald.

Als iemand eindelijk knopen doorhakt over de badkamer, de achterwand van de keuken of de hele begane grond in grootformaat gres, belt hij niet één tegelzetter. Hij belt er vijf, van bovenaan de Google-lijst, en de klus gaat naar wie als eerste drie dingen goed doet:

1

Nam je écht op — of belde je meteen terug?

De badkamer gaat naar de eerste tegelzetter die opneemt, niet naar de beste. Loopt het door naar de voicemail, dan ben je hem kwijt voor je één wand hebt opgemeten.

2

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

Een nette offerte met de vierkante meters, de indeling en het waterdicht maken erin uitgeschreven, binnen een dag, verslaat een meterprijs die volgende week wordt geappt — elke keer.

3

Was je makkelijk in de omgang?

Duidelijke updates, geen achternabellen, geen "sorry, vergeten te sturen". Makkelijk in de omgang wint de keuken en de bijkeuken na dat kleine klusje achter het aanrecht.

Zie je waar geen van drieën over gaat? Hoe goed je een tegel legt. 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 je knieën.

En dit vertelt niemand je: de overkant van de tafel draait al op AI. De projectontwikkelaars jagen hun onderaannemingspakketten erdoorheen. De grote bouwers rekenen een hele vloercalculatie in minuten door. Het systeem van de tegelhandel kent je bestelgeschiedenis beter dan jij. De vraag is niet of AI de tegelbranche in komt. Hij is er al. 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 trainingen doorlopen. Jij besluit het op dinsdag en draait het op vrijdag. Het speelveld is gekanteld: de kleine, snelle, goed georganiseerde tegelzetter kan er nu uitzien en presteren als het grote bedrijf — zonder de overhead van dat bedrijf.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakmensen die dit het beste doen ook niet. Een van de snelste die we gezien hebben zit 26 jaar in het vak en pakte drie jaar geleden pas een computer op. 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 tegelzetters al goed in.

€ 300–1.000
+ per maand

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

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

02

HOOFDSTUK TWEE

Denk AI-first

Voor we één tool aanraken, moeten we rechtzetten 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 niks veranderde.

Elk proces in je bedrijf is gebouwd op één aanname: een mens moet elke stap doen. Iemand neemt de telefoon op. Iemand rekent de meters uit en typt de offerte. Iemand zit achter de aannemer aan voor de termijn. Iemand archiveert de papieren van het waterdicht maken en de tegelkeuze. Je hele dag heeft de vorm van die aanname — en die aanname is net gestorven.

Automatiseer je oude proces niet. **Teken het opnieuw** — met de AI die alles eerst aanraakt, en jij die toezicht houdt. Drie omslagen in je hoofd, 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 tegen je bedrijf zoals je tegen een goede hulp praat: je zegt de uitkomst, hij bedenkt de stappen. Eén ondernemer crediteerde een factuur, stuurde hem naar rato opnieuw en mailde de klant — door precies dat te zeggen, in één zin. Een ander bestelt materiaal met één bericht vanaf de balie — "*Ik sta bij de tegelhandel, ik neem de nivelleerclips, de flexibele lijm en zes zakken egaline mee voor de badkamer in de Marslaan*" — en de inkooporder, de kosten 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 steekt er een stokje voor. De offerte is voorgeschreven voor je gaat zitten. Het antwoord staat er voor je de mail opent. De telefoon is opgenomen voor je van je knieën af bent. Een klant omschreef het zo: "*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 weg op dag één. 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 herstel je dezelfde fout voor eeuwig. Bij AI herstel je hem één keer. Een tegelzetter vertelt het dat zijn standaard badkamerprijs de egaline op afschot, de waterkering, de band in de hoeken en de kit in de binnenhoeken omvat — maar nooit de tegels zelf — en het antwoordt: *"Dat onthoud ik vanaf nu."* En dat doet het. Vertel het dat deze ene aannemer de dilatatievoegen altijd apart geprijsd wil zien, en het gaat nooit meer de fout in. Elke correctie stapelt op. Na een half jaar prijst het als jij, schrijft het als jij en kent het je regels — omdat jij het één keer geleerd hebt.

De heroverwegingsoefening

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

CONTACTMOMENT	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Klant belt, wil een badkamer geprijsd hebben	Voicemail. Klus weg naar wie opnam.	Opgenomen, vastgelegd, inmeetafpraak ingepland — offerte voorgeschreven voor het ontbijt.
Tegelbestelling komt twee dozen tekort, één tint ernaast	Je ziet het op dag twee, belt vrijdag, vergeet het maandag.	Gesignaleerd op de dag van levering, automatisch aangekaart — je hoort het alleen als ze het niet oplossen.
Prijslijst van de leverancier wijzigt	Bedolven onder 200 mails. Oude prijzen in je volgende offerte.	Eruit gehaald, op je tarieven toegepast — één regel: "lijm en egaline omhoog op negen regels."
Klus is klaar	Factuur "vanavond". Review nooit gevraagd.	Factuur vanaf de oprit verstuurd. Review gevraagd terwijl de voeg nog perfect is. Volgende klusesignaleerd.

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 zichzelf om jou heen runt.

03

HOOFDSTUK DRIE

Nooit meer een klus missen

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

Tegelzetters zijn hier verschrikkelijk in, en dat weet je. Je zit op je knieën met een kamspaan in de ene hand en een tegel in de andere, dertig seconden in de open tijd van een lijmbed dat niet op je wacht. Of je staat aan de natzaag met gehoorbescherming op. Je telefoon trilt in de emmer. Hij loopt door. Die beller — een hele badkamer, een keukenwand, 90 vierkante meter gres door een nieuwbouw — belt de volgende tegelzetter op de lijst. Weg.

16 klussen

per jaar, naar de volgende

Stel je mist vier telefoontjes per week — zo'n 200 per jaar. De meeste zijn geen werk: het is de tegelhandel over een leverdag, de aannemer, een vertegenwoordiger. Stel dat maar één op de vier iemand is die echt tegelwerk wil — noem het 50 echte aanvragen. Tegelwerk wordt hard vergeleken op de prijs per vierkante meter, dus stel dat je er één op de drie binnenhaalt. Dat zijn ruwweg **zestien klussen per jaar** die regelrecht naar wie opnam lopen. Je voelt het nooit, omdat je nooit wist dat de telefoon ging. (Ter illustratie — maar reken het zelf na en het doet zeer.)

En de klap op de vuurpijl: de klant die jou belt spreekt geen voicemail in. Hij belt de volgende.

Voicemail is waar klussen sterven. De oude oplossing was "neem vaker op". De AI-first-oplossing is groter — want een telefoontje zijn eigenlijk twee problemen, en de meeste tegelzetters denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Je zit halverwege een wand, je trekt een egaline af voor hij bindt, of je rijdt met een pallet gres op de aanhanger. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt normaal aan de telefoon, haalt de klusgegevens op — *wat* (badkamer, keukenwand, een vloer, een hele nieuwbouw), *waar*, *hoeveel vierkante meter*, en de ene vraag die alles bepaalt: *wie levert de tegels* — zet de inmeetafspraak in je agenda, schuift de lekkende douches naar boven, en appt je een samenvatting voor je weer overeind staat. Het neemt geen koffiepauze, wordt niet ziek en kost een fractie van een mens.

Probleem twee — het telefoontje dat je aannam en half vergat

Wees eerlijk: hoe vaak heb je vanuit de bestuurdersstoel gezegd *"ja joh, ik stuur je donderdag een prijs voor de tweede badkamer"* — en was het bij de volgende klus weg? Je bent niet ongeorganiseerd. Je hebt het druk, en je hoofd is je archief. Hier verandert AI-first wat een telefoon eigenlijk *is*:

- **Elk gesprek wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgeschreven, bij de klus gearchiveerd. Zes weken later, als de klant zegt "maar je zei dat de voeg antraciet zou worden", kun je nakijken wat er echt gezegd is.
- **De beloftes komen er vanzelf uit.** "Prijs voor donderdag." "De showroom bellen over de levertijd van dat Italiaanse gres." Uit het gesprek getrokken — jij schrijft niks op, want je zat te rijden.
- **De beloftes zitten jou achterna.** Donderdagochtend: "Je zei tegen Jeroen dat hij vandaag zijn badkamerprijs 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 zichzelf.** Het gesprek ving de ruimtes, het adres, de meters — dus de offerte is geen herinnering op een lijstje, het is een concept dat klaarstaat als je stilstaat.

Waar je op moet staan — hoe je het ook oplost

- ✓ Elk telefoontje opgenomen in de naam van je bedrijf — ook om 18.00 uur, ook op zaterdag.
- ✓ Een doorzoekbaar transcript van elk gesprek — "wat spraken we af over de voegkleur?"
- ✓ Beloftes die ergens landen waar ze jou achternazitten — geen blocnote, geen geheugen.
- ✓ Klusgegevens uit het gesprek die de klus in stromen — niet drie keer overgetypt.

DE DOE-HET-ZELFVERSIE

Schakel je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, wijk, wat ze getegeld willen hebben, ruwweg hoe groot, "hij belt vanmiddag terug". En spreek je beloftes in voor je weggrijdt. Alleen dat al wint klussen.

DE VOOR-JE-GEDAAN-VERSIE

Een alles-in-één AI-telefoonsysteem (zoals The Everything doet) dekt de hele standaard af — opgenomen, uitgeschreven, beloftes achternagezeten, offerte voorgeschreven vanuit het gesprek. Hoe dan ook: laat nooit een telefoontje — of een belofte — vallen.

04

HOOFDSTUK VIER

Offreer voor je van de oprit rijdt

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

Dit gebeurt er echt. Je meet de badkamer op, je zegt "ik stuur het je vanavond toe" — dan kom je gesloopt thuis, de kinderen moeten eten, en zit je om half tien 's avonds vierkante meters en snijverlies uit te rekenen. Of morgen. Of donderdag. Ondertussen heeft de klant twee andere prijzen gekregen op dezelfde dag dat hij jou zag.

Snelheid

wint offertes

Niet de meterprijs. Snelheid. De tegelzetter wiens offerte binnenkomt terwijl de klant nog in de gesloopte badkamer staat, wint schokkend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, professionele offerte vertelt de klant het enige wat hij wil weten: deze man heeft het op orde en hij komt opdagen.

Het oude advies was "gebruik sjablonen, offreer vanaf je telefoon". Vergeet dat. AI-first offerreren betekent **de AI rekent de meters uit en schrijft de prijs voor. Jij checkt.** Zo ziet dat er vandaag uit in een echt tegelzettersbedrijf.

- **Jij praat, het bouwt.** Loop de klus door, dicteer wat je ziet — *"hoofdbadkamer, gres 60 bij 60, wanden tot het plafond, zo'n 32 vierkante meter wand en 4 op de vloer, de vloer ligt zo'n 15 millimeter uit dus er moet egaline in, de hele natte ruimte waterdicht, nis in de douchewand, klant levert de tegels zelf uit de showroom"* — en het maakt daar een geprijsde, uitgesplitste, professionele offerte van, op jouw sjabloon.
- **Het prijst vanuit JOUW historie.** Voer het je oude offertes en het leert je tarieven, je marges, je prijs per vierkante meter en wat je rekent voor een lastige indeling. Andere tarieven voor een aannemer waar je voor onderaanneemt dan voor een particulier? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat je ze één keer leerde.** Wat "leveren en leggen" inhoudt op jouw klussen en wat niet, je snijverlies bij een diagonaal of een visgraat, de toeslag die je zet op grootformaat dat twee man en een zuigframe nodig heeft. Leer het als een leerling; anders dan een leerling vergeet het nooit.
- **Het vangt 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 bij diezelfde klus had weggelaten. Het wordt niet moe om half tien 's avonds en vergeet de egaline, de dilatatievoegen of het afvoeren van het slooppuin niet. Dat is het punt.
- **Het kan zelfs prijzen ophalen.** Weet je de dagprijs van een zak flexibele lijm of een rol waterkering niet? Het kijkt bij de leverancier en zet hem erin — corrigeer het als het de verkeerde soort pakte, en het onthoudt het voorgoed.

2–3 dagen

→ halve dag

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

Dan het stuk dat iedereen overslaat — **de opvolging**. Eén bericht, twee dagen later: *"Even checken of je de prijs voor de badkamer binnen hebt — ik loop graag met je door wat erin zit."* Dat ene bericht wint meer klussen dan zakken met je prijs ooit doet, want de meeste concurrenten sturen het nooit. En bij een tegelklus vergelijkt de klant meestal drie getallen die hij niet echt begrijpt — een rustig duwtje dat uitlegt wat jouw prijs dekt, is vaak alles wat nodig is. AI-first is de opvolging geen gewoonte die je moet opbouwen. Het is iets dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de standaard: dezelfde dag, professioneel, geprijsd vanuit je eigen getallen, met het waterdicht maken en de indeling opgeschreven zodat niemand er over acht weken over ruziet — en opgevolgd. Een tegelzetter met een blocnote die die standaard haalt, verslaat er een met een app die dat niet doet. De AI maakt de standaard alleen moeiteloos.

05

HOOFDSTUK VIJF

Betaald krijgen zonder ongemak

Je hebt het werk gedaan. Nu moet je het geld nog binnenhalen — wat voor de meeste tegelzetters een tweede onbetaalde baan is waar niemand voor waarschuwde.

7 dagen
niet 47

De gemiddelde factuur in het vak wordt zo'n zes weken na verzending betaald. Niet omdat klanten niet willen betalen — de meeste vergeten het gewoon, en jij vindt het raar om te zeuren. Bij aannemers is het erger: je bent één regel op een termijnstaat die met die van alle anderen meegaat. Dus staat het geld buiten terwijl jij pallets lijm op de pas voorschiet.

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

Het systeem dat je binnen een week betaald krijgt

1

Factureer zodra de klus klaar is — of claim de fase

Elke dag die je wacht is een dag extra tot je betaald krijgt. Al-first is het één zin vanuit de bus: "factureer de badkamer in de Kerkstraat." Regels uit de offerte, jouw voorwaarden, hun mail. Op een bouw waar je in en uit loopt — waterdicht maken, dan de vloeren, dan de wanden na de afmontage — schrijft het de termijn voor van de fase die je echt af hebt, zodat je claimt terwijl je gaat, en niet aan het bittere eind.

2

Maak betalen belachelijk makkelijk

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

3

Automatiseer de vriendelijke duwtjes

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

4

Verscherp de toon alleen als het moet

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

En omdat geld geld is: dit is de ene plek waar je de AI in het begin aan de korte lijn houdt. Het schrijft voor, jij keurt goed, elke keer — tot je het een maand lang gelijk hebt zien hebben en je zegt dat het mag stoppen met vragen.

06

HOOFDSTUK ZES

De mailbox die zichzelf runt

Je mailbox is waar stil geld weglekt en stress binnenlekt.

Overzichten van de groothandel, vragen van klanten, tegelbestellingen en naleveringen, prijslijstwijzigingen, de aannemer achter een meerwerkje aan, de showroom die zes weken levertijd bevestigt op het gres waar de klant verliefd op werd — alles door elkaar met rommel, alles binnenkomend terwijl jij op je knieën in een douchebak zit. Een filiaalmanager waar we mee werken begon met een achterstand van 24.000 mails: *"Ik las een mail en dan raakte hij kwijt. Ik kon hem niet eens meer terugvinden."*

Het probleem is niet te veel mail. Het is dat het belangrijke en de ruis er identiek uitzien tot je stopt en alles leest — en die tijd heb je niet. AI-first wordt de mailbox iets dat al afgehandeld is tegen de tijd dat jij kijkt:

- **Getrieerd.** De drie mails die er vandaag toe doen drijven naar boven, met waarom erbij — "dit is de showroom die zegt dat de tegel van de klant naar zes weken is opgeschoven, en jij staat over twee weken ingepland om te beginnen." De prijsvragers worden eruit gefilterd voor ze je een gedachte kosten.
- **Voorgescreven.** Routineantwoorden — "ja, we doen badkamers en keukenwanden", "we zitten vol tot eind van de maand", "hier is een richtprijs per vierkante meter" — staan geschreven en klaar. Je kijkt, past aan, verstuurt.
- **Beantwoord op verzoek.** Diezelfde manager vraagt nu gewoon: "wat is de laatste prijswijziging 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. Eén bedrijf: *"Het heeft me al duizenden bespaard aan verkeerd bestelde producten — het zei: wacht even, op basis van je vorige klussen wil je waarschijnlijk deze."* Bestel standaard lijm voor een klus in grootformaat gres, of de verkeerde tintpartij, en het is jouw geld op de pallet en jouw weekend om het er weer af te pikken. Bij een ander factureerde een leverancier per ongeluk met 50% verschil — automatischesignaleerd voor hij betaald was.

Het gaat niet om een slimmere mailbox. Het gaat erom dat een serieuze aanvraag nooit meer sterft onderop een stapel leveranciersoverzichten.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je digitale kantoormanager

Elk tegelzettersbedrijf heeft een kantoormanager. Meestal ben jij het, om 22.00 uur.

+20 klussen
in één week

De administratief medewerker van een vakbedrijf had een week vakantie. De eigenaar: "Ze was een week niet op kantoor, en het heeft ons geholpen haar werk te doen — en er zijn deze week waarschijnlijk zo'n 20 extra klussen binnengekomen." Niet de week overleven. Hun grootste week.

Het werk van de kantoormanager is het bindweefsel: wat staat er vandaag, op welke bouw zit je wanneer, waar zijn de foto's van de waterkering voor hij werd dichtgezet, zijn de tegels geleverd, is het ruwe leidingwerk van de loodgieter echt klaar zodat je waterdicht kunt maken, en heeft de aannemer je weer opgeschoven omdat de elektricien achterloopt. Je bent één vak in een keten en iedereen loopt uit — daar hoeft je niemand voor 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 volgorde, wie je moet hebben voor geld, wat op een tegellevering wacht, welke bouwen echt klaar zijn voor jou, en het ene ding dat je gaat bijten als je het vergeet. Twee minuten met koffie — je ploeg ook.

Klusdossiers die zichzelf bouwen

Elke foto, offerte, factuur en notitie hangt aan de juiste klus — zodat als de klant over acht maanden belt over een gescheurde tegel in diezelfde badkamer, de hele historie er staat, en niet verspreid over je fotorol en drie appgesprekken.

Het papierwerk zonder de weerzin

Het papierwerk dat bij het vak hoort — de vastlegging van de waterkering en de foto's van de natte ruimte voor je eroverheen tegelde, de productbladen, de partijnummers van de tegels, de data van de loodgieter en de aannemer — wordt opgevraagd, bij de klus vastgelegd en bewaard waar je het terugvindt als iemand er over acht maanden naar vraagt. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging voor jouw eigen goedkeuring van de natte ruimte — alleen behoed voor kwijtraken.

Niet in het systeem, dan bestaat het niet — je hoofd houdt de indeling, niet het papier.

08

HOOFDSTUK ACHT

Lijk twee keer zo groot als je bent

Een geheim waarvan de grote bedrijven afhangen dat jij het niet weet: "professioneel lijken" is grotendeels presentatie — en presentatie is nu bijna gratis.

Een tegelzetter met één bus en een bedrijf van vijftig man kunnen dezelfde vlekkeloze, gebrande offerte sturen. De klant ziet het verschil niet — dus de kleine die de moeite neemt, wordt behandeld als de grote, en kan als de grote rekenen. Bij de eerste presentatie wordt het "waarom ben jij duurder per meter"-bezwaar gewonnen of verloren.

Het aanbevelingsvliegwiel — 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 dag dat ze er voor het eerst in douchen, automatisch, met de link erbij. Reviews winnen je volgende tien klussen terwijl je slaapt.
- A** **Aanbevelen** — blijf klanten bevelen je aan als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. "Ken je nog iemand die een badkamer doet? Die zouden we net zo goed verzorgen als jou."
- M** **Meer verkopen** — de tweede badkamer die ze noemden voor volgend jaar; de bijkeuken; de wand achter het aanrecht die ze anders willen — dat staat in het transcript van het gesprek, 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. En dat is precies wat een systeem foutloos doet en een druk mens nooit.

BEGIN VANDAAG — ZELFS ZONDER EEN GREINTJE TECHNIEK

Vraag elke blijde klant om een review voor je de bus inlaadt, en stuur nette voor-en-na-foto's mee met elke factuur. Een gesloopte badkamer die een afgewerkte wordt, fotografeert als een droom — maak de "voor"-foto op dag één, want je kunt niet terug om hem alsnog te halen. Het vliegwiel maakt niet uit hóé het gedraaid wordt. Het moet alleen gedraaid worden.

09

HOOFDSTUK NEGEN

De omslag in 30 dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste tegelzetters het niet aan de praat krijgen, is dat ze alles tegelijk proberen, halverwege een klus omvallen en teruggaan naar de oude manier. Dus: één ding tegelijk, zonder te stoppen met werken.

1

Week 1 — Dicht het grootste lek: de telefoon

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

2

Week 2 — Repareer het offerreren

De AI schrijft de meters en de prijs voor vanuit je dictaat en je oude prijzen; jij corrigeert — en elke correctie is een les die het bijhoudt. Offertes dezelfde dag, met de opvolging op dag twee. Kijk je scoringspercentage bewegen.

3

Week 3 — Repareer het betaald krijgen

Factureren zodra de klus klaar is, termijnen op het aannemerswerk, makkelijk betalen, automatische herinneringen — 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 het kantoor uit handen

Mailbox getrieerd 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. Drie is waar het "niet te geloven"-moment gebeurt — 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 is het geen tool meer, maar een systeem.

De vertrouwensknop — hoe je uit handen geeft zonder wakker te liggen

Je vertrouwt een nieuwe leerling op dag één ook niet de natzaak en een pallet gres van 90 euro de meter toe. 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 weg; geld en nieuwe klanten krijgen nog steeds jouw knikje.

3

Vanaf maand twee: het vraagt naar de uitzonderingen

Je hebt het weken gelijk zien hebben. 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 tegelzetters afhaken voor het gaat werken

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke week bankt een winst voor je de volgende toevoegt.
- **Al op het oude proces plakken.** Als je elk inmeten nog steeds in dezelfde oude software typt en de AI vraagt om te "helpen", heb je het punt gemist. Teken het proces opnieuw (hoofdstuk 2).
- **Het als software behandelen in plaats van als personeel.** Software richt je één keer in en vervloek je voor 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.



VOOR JE DIT WEGLEGT

De 2-minuten lekcheck

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

- ☐ Ik mis regelmatig telefoontjes terwijl ik aan het werk ben — en ik weet niet hoeveel klussen me dat gekost heeft.
- ☐ Ik heb deze maand iemand een prijs of een terugbelverzoek beloofd — en het vergeten tot hij me erop aansprak.
- ☐ Mijn offertes gaan vaker "vanavond" de deur uit dan "ter plekke".
- ☐ Ik volg niet altijd op nadat ik een offerte gestuurd heb.
- ☐ Mijn facturen doen er langer dan twee weken over om betaald te worden.
- ☐ Ik heb de afgelopen maand een ongemakkelijk "even over die factuur"-bericht gestuurd.
- ☐ Mijn mailbox geeft me stress, en belangrijke dingen raken bedolven.
- ☐ Als een klant belde over een badkamer van vorig jaar, zou het me een tijd kosten om de gegevens te vinden.
- ☐ Ik vraag niet elke blijde klant om een review.
- ☐ Mijn foto's van de waterkering, productbladen en partijnummers staan in een fotorol, een dashboardkastje 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 met week 1.

7+

Man, je doet elke week een tweede baan voor niks. Goed nieuws: het is precies het spul dat nu het makkelijkst te repareren is.

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

Wil je het voor je ingericht?

Alles in dit playbook kun je zelf bouwen — en dat zou je moeten doen, als je de tijd en het geduld hebt. Genoeg mensen doen het. Wil je liever dat het gewoon geregeld is — de AI die je telefoon opneemt, elke belofte vastlegt, je offertes bouwt, je facturen achternazit en je kantoor runt, alles in één, deze week werkend in jouw tegelzettersbedrijf — dan is dat wat wij bouwen. Het heet The Everything.

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

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

Eerlijke noot: dit repareert geen kapot bedrijf, en het maakt geen natte ruimte waterdicht en keurt het werk niet goed — dat blijft jij en jouw verantwoordelijkheid. Wat het wél repareert, is de kantoorbaan die je al na donker voor niks doet.