



# De toekomst van gastvrijheid

AI als motor van uw zaak

---

23 maart 2026 • Horeca @ Network

[www.vertize.io](http://www.vertize.io) | [tom@vertize.io](mailto:tom@vertize.io) | +32 471 08 61 62

# Wat voelt u als u het woord 'AI' hoort?



Angst



Twijfel



Onverschillig



Enthousiast



Nieuwsgierig



Kans!

# Programma

60 minuten • 4 secties • Interactief



## AI Vandaag

Psychologie, feiten, cijfers en de realiteit achter de hype.

20 min



## GEO Optimalisatie

Het nieuwe SEO: hoe AI-zoekmachines jouw zaak vinden (of niet).

15 min



## Live Demo

AI-tools in actie: chat, voice en avatar – live op het podium.

15 min



## FAQ & Stellingen

Provocerende stellingen, discussie en een blik op de toekomst.

10 min



# Sectie 1: AI Vandaag

De psychologische drempels verlagen, hypes scheiden van realiteit

# Waar niemand het over heeft

*Wat voelt u als u het woord 'AI' hoort?*



## Onzekerheid

*"Gaan AI/robots ons vervangen?"*

*"Is het niet gewoon een hype?"*

*"Het is te duur en te complex"*

*"Mijn klanten willen menselijk contact"*

*"Alleen voor grote ketens"*

## Kansen

*"AI vervangt uw chef-kok niet"*

*"86% van horecaondernemers is comfortabel met AI"*

*"Betaalbaar vanaf €199/maand"*

*"AI beschermt juist de persoonlijke touch"*

*"MKB loopt nog maar 1 jaar achter"*

# De psychologie van verandering

Waarom ons brein nieuwe technologie afwijst



## Status Quo Bias

We geven voorkeur aan de huidige situatie, zelfs als die suboptimaal is. 'Het gaat toch goed zo?'



## Loss Aversion

De angst om iets te verliezen (controle, banen) is 2x sterker dan de vreugde van winst.



## Dunning-Kruger Effect

We overschatten wat we weten over AI – en onderschatten wat het kan.



## Beschikbaarheidsheuristiek

Science fiction en negatieve krantenkoppen kleuren ons beeld meer dan feiten.

💡 Herken je deze patronen bij jezelf? Dat is stap 1. → Stap 2 is: kijk naar de feiten.

# Terug naar 1995

De parallel met het internet die u niet kunt negeren

1995

"Internet is een hype"

14% was online  
Newsweek: 'Het zal nooit de  
krant vervangen'

2000

"Wie heeft een website  
nodig?"

Dot-com bubble barst  
Sceptici voelen zich bevestigd

2010


"Online bestellen?  
Nooit."

E-commerce: \$170 miljard  
Smartphone revolutie begint

2025

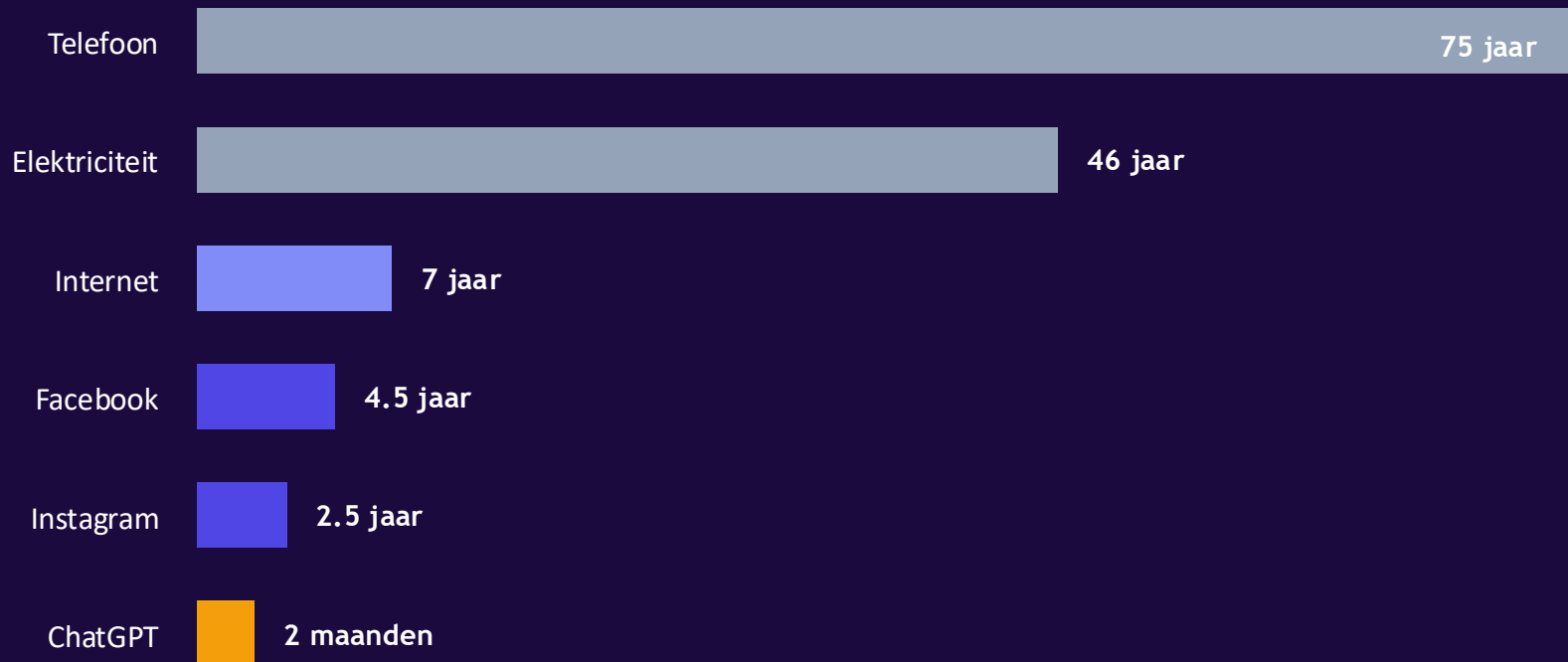
"Zonder digitaal besta  
je niet"

99% heeft digitaal bestelplatform  
85% van Gen Z bestelt mobiel

 Met AI staan we nu op het punt van het internet rond 2000. De vraag is niet ÓF, maar HOE SNEL.

# AI groeit sneller dan ooit tevoren

Tijd naar 100 miljoen gebruikers



## ChatGPT vandaag:

900M+ wekelijkse gebruikers • 5,7 miljard bezoeken/maand • 2,5 miljard prompts/dag •  
92% van Fortune 500 bedrijven

# AI-adoptie in cijfers

Wat de data ons vertelt over de staat van AI in 2025

88%

van bedrijven  
gebruikt AI

*McKinsey 2025*

55%

van MKB's  
adopteerde AI in 2025

*Thryv 2025*

€8,30

rendement per €1  
AI-investering

*Qualtrics 2025*

378M

AI-gebruikers  
wereldwijd

*Netguru 2025*

96%

MKB-eigenaren plant  
AI te adopteren

*US Chamber 2025*

41%

stijging MKB  
AI-adoptie YoY

*Thryv 2025*

80%

zegt AI essentieel  
voor nieuwe klanten

*Thryv 2025*

70%

rapporteert hogere  
omzet door GenAI

*Qualtrics 2025*

# AI in de horeca - de cijfers

Specifiek voor restaurants, F&B en hospitality



86%

horecaondernemers  
comfortabel met AI

*Toast 2025*



42%

'zeer waarschijnlijk'  
AI in te zetten

*Toast 2025*



47%

plant meer automatisering  
voor personeelstekort

*NRA 2025*



94%

managers zegt: AI is  
key voor competitiviteit

*Sculpture 2025*

## Horeca-specifieke AI Use Cases:

Marketing automatisering (28%) • Real-time inzichten (27%) • Menu-optimalisatie (26%)  
Voice AI-adoptie in restaurants: 34% • Nauwkeurigheid: 95% • 87% minder gemiste telefoontjes

# Wat AI wél en niet kan

De realiteit achter de verwachtingen

## ✓ AI Kan Wél

- ✓ 24/7 telefoon opnemen & reserveren
- ✓ Veelgestelde vragen beantwoorden
- ✓ Upselling en cross-selling automatiseren
- ✓ 70+ talen spreken – direct
- ✓ Personeelsplanning & forecasting
- ✓ Menu-optimalisatie op basis van data
- ✓ Review management & sentimentanalyse

## ✗ AI Kan Niet

- ✗ Uw geheim recept bedenken
- ✗ Echte warmte en empathie van uw zaak vervangen
- ✗ Creatief koken en proeven
- ✗ De sfeer van uw zaak creëren
- ✗ Onverwachte crises oplossen
- ✗ Persoonlijke relaties met gasten opbouwen
- ✗ Uw passie en visie overnemen

AI neemt het werk over dat u NIET wilt doen, zodat u kunt focussen op wat u WEL wilt doen.

# Het probleem dat iedereen kent

Personeelstekort × stijgende kosten × hogere verwachtingen

81%

van horecaondernemers kan  
vacatures moeilijk invullen

*NRA 2025*

80%

van personeel ervaart  
burnout door werkdruk

*Hospitality Stats 2025*

3-5%

gemiddelde winstmarge  
in de restaurantsector

*NYU 2024*

**De oplossing zit niet in méér of minder personeel - maar in slimmer werken**



Telefoon gaat, niemand neemt op



Voice AI neemt 24/7 op



Klant wacht 10 min op antwoord



Chat AI reageert in 2 seconden

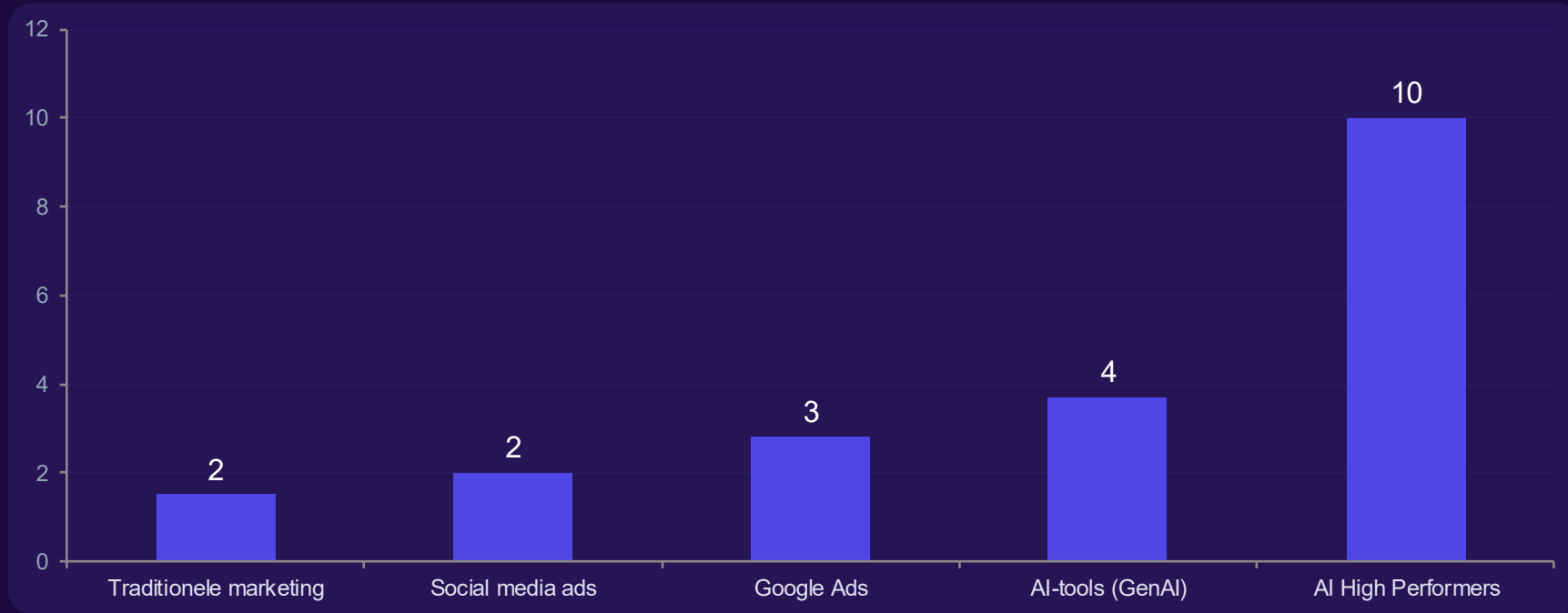


€27.000/jaar verlies door gemiste calls



+35% meer boekingen door AI

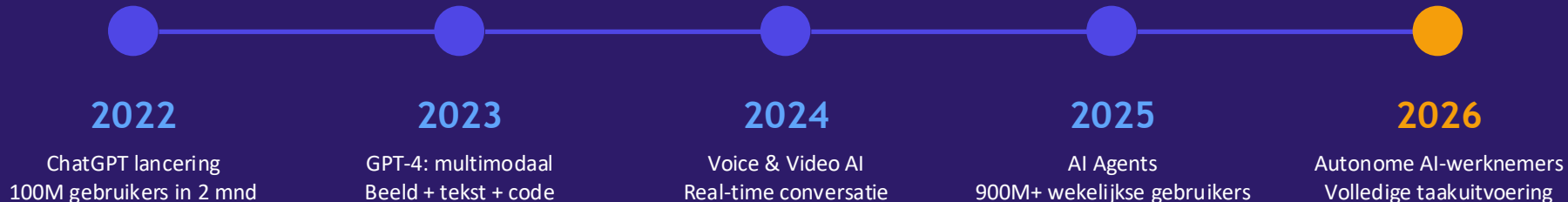
# De ROI van AI in Hospitality



Bron: Qualtrics 2025 – Elke €1 in GenAI levert gemiddeld €8,30 op. Koplopers rapporteren tot 10x rendement.

# AI evolueert sneller dan wij

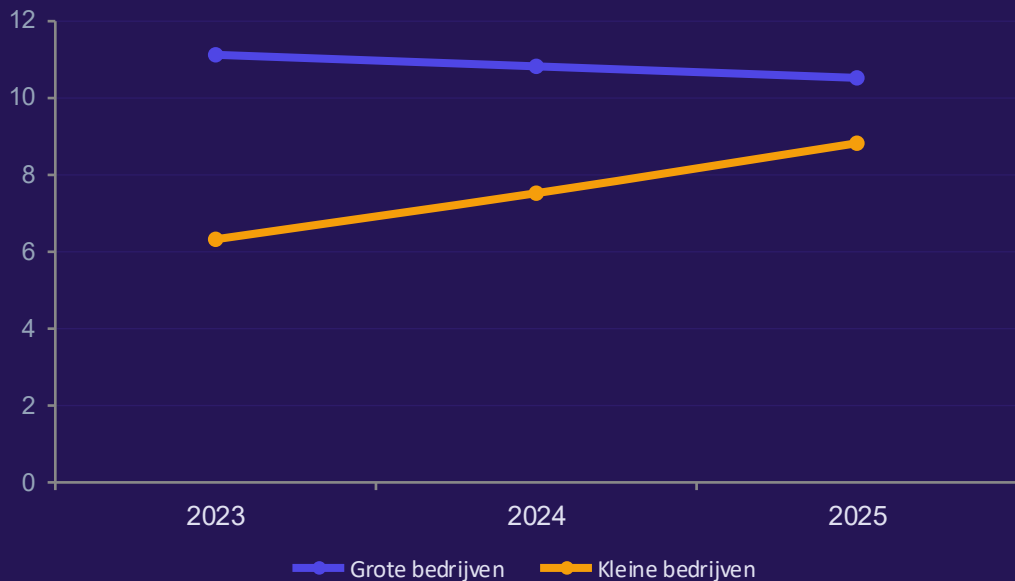
De technologie van gisteren is de standaard van morgen



*"De AI van vandaag is de slechtste AI die u ooit zult gebruiken.  
Elk kwartaal worden de mogelijkheden beter, goedkoper en toegankelijker.  
Wie nu niet begint, haalt de achterstand nooit meer in."*

# MKB sluit de kloof

Kleine bedrijven halen grote ondernemingen in



## Belangrijkste inzichten

→ MKB AI-adoptie: 6,3% → 8,8% in 2 jaar

→ Gap met grote bedrijven sluit razendsnel

→ Adoptie onder 10-100 medewerkers: van 47% → 68%

→ 82% van micro-bedrijven denkt 'niet van toepassing' – dit is een kennisprobleem



Kernboodschap

# Met de juiste strategie kan zelfs de kleinste lokale horecazaak profiteren van AI.

*De horeca is en blijft mensenwerk.*

*Onze taak is om de technologie in te zetten als een onzichtbare schil  
om uw bedrijf heen, zodat u meer omzet draait met minder hoofdpijn.*



# Sectie 2: GEO Optimalisatie

Het nieuwe SEO – zichtbaarheid in het tijdperk van AI-zoekmachines

# Van SEO naar GEO

Hoe zoekgedrag fundamenteel is veranderd

## VROEGER: Google SEO

**Zoekterm:** "Restaurant Gent Franse keuken"

- 10 blauwe links
- Betaalde advertenties bovenaan
- Keyword-gebaseerd
- Wie het meest betaalt, wint

## NU: AI-Zoekgedrag (GEO)

**Vraag:** "Vind een goed restaurant met Franse keuken, betaalbaar, voor zakenlunch met terras"

- Eén direct antwoord van AI
- Gebaseerd op autoriteit & relevantie
- Conversationeel & gepersonaliseerd
- **Wie het beste antwoord IS, wint**

58% van consumenten vervangt traditionele zoekmachines al door AI-tools (Capgemini 2025)

# GEO: De Impact in Cijfers

58%

vervangt Google  
door AI-tools

*Capgemini 2025*

63%

websites krijgt verkeer  
van AI-zoekmachines

*Ahrefs 2025*

900M+

wekelijkse  
ChatGPT gebruikers

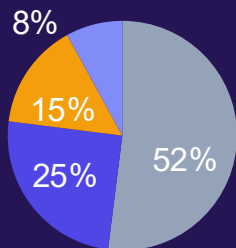
*OpenAI 2025*

64%

koopt producten  
aanbevolen door AI

*Master of Code*

**Gartner voorspelt: tegen 2028 verplaatst tot 25% van alle zoekopdrachten naar generatieve AI-engines.**



- Google traditioneel
- AI-zoekmachines
- Social search
- Direct

AI-zoekverkeer groeit 4x sneller  
dan traditioneel zoekverkeer.

Als AI uw zaak niet kent,  
besta u niet voor een groeiend  
aantal klanten.

# Wat is GEO Precies?

Generative Engine Optimization – zorgen dat AI jou aanbeveelt



## Gestructureerde Data

Menu in HTML (niet PDF!), allergenen, dieetopties, prijzen – alles wat AI kan lezen.



## Conversationalele Content

FAQ's die echte klantvragen beantwoorden: 'Kan ik mijn hond meenemen?'



## Autoriteit & Vermeldingen

Foodblogs, lokale media, online gidsen – hoe vaker AI uw naam ziet, hoe beter.



## Verse & Relevante Info

Actuele menu's, seizoensaanbiedingen, evenementen – AI geeft voorkeur aan versheid.

SEO = zichtbaarheid in zoekmachines | GEO = zichtbaarheid in AI-antwoorden | In 2026 heb je beide nodig.

# GEO in de Praktijk: Een Voorbeeld

Hoe een restaurant onzichtbaar versus zichtbaar wordt voor AI

## X Onzichtbaar voor AI

- X Menu als PDF geüpload
- X Geen FAQ-pagina op website
- X Openingsuren alleen op Facebook
- X Geen vermeldingen in foodblogs
- X Verouderde Google My Business info

## ✓ Zichtbaar voor AI

- ✓ Menu in HTML met schema markup
- ✓ FAQ met 20+ echte klantvragen
- ✓ Gestructureerde data overal consistent
- ✓ Vermeld in 5+ lokale foodblogs
- ✓ Wekelijks verse content en events

**Vraag uzelf af: als iemand vandaag aan ChatGPT vraagt 'Waar kan ik het beste eten in LOKEREN?' – staat u dan in het antwoord?**



# GEO Optimalisatie door Vertize

Wij zorgen ervoor dat AI uw zaak aanbeveelt

## AI Visibility Audit

Scan hoe AI-zoekmachines uw zaak momenteel zien

## Data Structurering

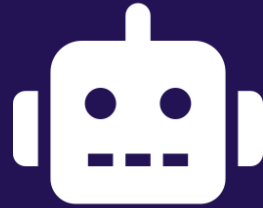
Menu's, openingsuren en content AI-klaar maken

## Content Strategie

FAQ's, blogs en vermeldingen die AI overtuigen

## Monitoring & Rapportage

Maandelijks inzicht in uw AI-zichtbaarheid



# Sectie 3: Live Demo

## Niveau 1

### Chat AI-Assistent

24/7 reserveringen, FAQ's, upselling via chat

70% minder werkdruk receptie

## Niveau 2

### Voice Agent

AI neemt de telefoon op, in het Nederlands

87% minder gemiste calls  
+35% meer boekingen

## Niveau 3

### Voice + Avatar

Visuele AI-gastheer met gezicht en expressies

89% klanttevredenheid  
24/7 beschikbaar



Tijd voor een demo!



# Sectie 4: FAQ & Stellingen

Provocerende stellingen, discussie en thought leadership

# *"AI haalt de 'ziel' en persoonlijke touch uit een restaurant."*

---

Hoe voelt u zich bij deze stelling?  
Eens of oneens?

Context: AI neemt juist de stressvolle taken over. Gestrest personeel dat geen tijd heeft voor een praatje aan tafel omdat ze administratie moeten doen – dát haalt de ziel eruit. AI beschermt juist de persoonlijke touch.

# *"Over 3 jaar bestaan er geen telefonische receptionisten meer."*

---

Wat denkt u?

Steek uw hand op als u het eens bent.

Context: Voice AI bereikt 95% nauwkeurigheid. 34% van restaurants gebruikt het al. Personeel wordt bevrijd van de telefoon en wordt weer een 'Floor Manager' die zich 100% op de gast richt.

*"Een F&B-zaak die over 5 jaar niet vindbaar is in AI-assistenten, is digitaal onzichtbaar."*

---

Gaan we Google echt zo snel vergeten?  
Wat denkt u?

Context: Gartner voorspelt 25% verschuiving naar AI-search tegen 2028. ChatGPT heeft al 900M+ wekelijkse gebruikers. Zodra consumenten gewend zijn aan perfecte antwoorden in 2 seconden, gaan ze niet meer terug naar 10 blauwe links.

# Veelgestelde Vragen

**Wat kost het?**

Vanaf €199/maand – minder dan 1 fte aan telefoonwerk.

**Werkt het in het Nederlands?**

Ja, inclusief Vlaams en 70+ andere talen.

**Hoe snel kan ik starten?**

Implementatie binnen 2-4 weken, inclusief AI-training.

**Wat als de AI fouten maakt?**

Automatische escalatie naar een mens bij complexe vragen.

**Vervangt dit mijn personeel?**

Nee – het bevrijdt uw personeel voor wat echt telt: gastvrijheid.



**Wie heeft een vraag? Steek uw hand op.**

# Wat neem je mee vandaag?

1

## AI is geen hype - het is de nieuwe realiteit

88% van bedrijven gebruikt het. De horeca kan niet achterblijven.

2

## GEO is het nieuwe SEO

58% vervangt Google door AI. Wie niet zichtbaar is voor AI, mist klanten.

3

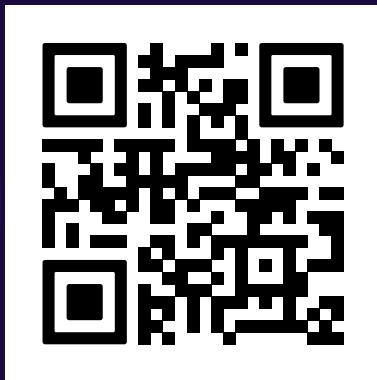
## De tools zijn er - en ze zijn betaalbaar

Vanaf €199/maand. ROI van €8,30 per euro. Implementatie in weken.

4

## AI versterkt, vervangt niet

Het neemt randzaken over zodat u kunt focussen op gastvrijheid.



# Ready to reach your peak?

*De horeca is en blijft mensenwerk. Onze taak is om de technologie in te zetten als een onzichtbare schil om uw bedrijf heen.*

[www.vertize.io](http://www.vertize.io)

[tom@vertize.io](mailto:tom@vertize.io)

+32 471 08 61 62

Scan de QR-code voor een gratis GEO-Scan van uw zaak