

THE EVERYTHING · PRAKTIJKGIDSEN VOOR VAKBEDRIJVEN

Het **AI**-Tuinonderhouds playbook

Hoe je een tuinonderhoudsbedrijf runt in het tijdperk van AI
— en een vollere, strakkere route rijdt dan bedrijven die
drie keer zo groot zijn.

HET COMPLETE SYSTEEM · GEEN GEZWAM · VRIJ TE DELEN

THE EVERYTHING

Lees dit eerst

Tien jaar geleden betekende een fatsoenlijk tuinonderhoudsbedrijf runnen: iemand op kantoor aannemen, een boekhouder betalen, en alsnog de route van volgende week aan de keukentafel uitschrijven met een markeerstift, een agenda en een halve wijk in je hoofd.

Vandaag vult een hovenier in zijn eentje met de juiste set-up zijn route voller, offreert hij sneller en wordt hij eerder betaald dan een groenbedrijf met zes bussen aan de andere kant van de stad — en hij besteedt geen avond meer aan papierwerk.

Hij is niet slimmer dan jij. Hij is geen betere hovenier. En een computermens is hij al helemaal niet — een van de beste die we zijn tegengekomen deed twee jaar geleden zijn hele route nog uit een agenda en een schoenendoos vol bonnen van de milieustraat. Hij had alleen één ding eerder door dan de rest: **de saaie helft van het bedrijf — de telefoon, de prijzen, de planning, de facturen, het achter je geld aan zitten, de VvE-rapportages — kan zichzelf nu doen.** Dus stopte hij zijn energie waar het geld zit: in het werk, en in de route.

Dit is het playbook van hoe hij dat doet. Geen "50 prompts om te kopiëren". Geen techgezwam. Het echte systeem — hoe je erover moet denken, wat je opzet, in welke volgorde, en de fouten waardoor goede hoveniers afhaken net voordat het klikt. De verhalen hierin komen van 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 en winstgevender onderhoudsbedrijf dan nu, ook als je nooit een cent aan software uitgeeft.

EVEN EERLIJK OVER JE VAKBEKWAAMHEID

Niets hierin mengt een middel aan, bepaalt of een tak veilig naar beneden kan, of vervangt het oordeel van iemand die bevoegd is om gewasbeschermingsmiddelen toe te passen of van een vakbekwame boomverzorger. Dit draagt het *papierwerk*. Het groen — en de verantwoordelijkheid voor wat er gespoten, gesnoeid en weggehaald wordt — blijft van jou, van begin tot eind.

Wat je hier vindt

01 Het Nieuwe Speelveld

De 3 dingen waarop klanten je beoordelen — en waarom de VvE-beheerders al AI gebruiken.

02 Denk AI-First

Stop met AI aan je agenda en je markeerstift plakken. Teken de route opnieuw, met AI overal als eerste aan zet.

03 Nooit Meer een Klant Mislopen

Elk telefoontje beantwoord — want een gemist telefoontje is geen gemiste klus, het is een gemist abonnement.

04 Offreer Voordat Je de Stoep Af Bent

Nog hetzelfde uur een prijs op basis van de foto's — en de jungle eruit gehaald voordat hij je dinsdag opeet.

05 Betaald Worden Zonder € 90 Najagen

De route factureert zichzelf, de herinneringen sturen zichzelf, en jij pleegt dat telefoontje nooit meer.

06 De Inbox die Zichzelf Runt

Gesorteerd, voorgeschreven, en met een oog op de klant die stilletjes van de route is gevallen.

07 Je Digitale Kantoormanager

De ochtendbriefing, de route strak gereden, en de tuinhistorie die zichzelf opbouwt.

08 Twee Keer Zo Groot Lijken als Je Bent

Rapportages met je eigen huisstijl die VvE-werk binnenhalen, en het recensie-aanbevelingsvliegwiel dat de straat volmaakt.

09 De Omslag in 30 Dagen

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



De 2-Minuten Lekkage-Audit

Vind precies waar je route geld lekt — en wat je als eerste moet dichten.

01

HOOFDSTUK EÉN

Het Nieuwe Speelveld

Een bewoner die in een tuin staat die hem boven het hoofd is gegroeid, kan niet zien of jij een goede hovenier bent. Daar niet. Hij beoordeelt je op wat hij wél ziet — en daar verliest de meeste hoveniers stilletjes een klant die hij tien jaar had gehouden.

Als iemand eindelijk toegeeft dat de tuin gewonnen heeft — of als een VvE-beheerder voor het eind van de maand een nieuwe aannemer op een complex nodig heeft — belt hij niet één hovenier. Hij belt er vijf, bovenaan de Google-lijst, en het werk gaat naar wie als eerste drie dingen goed doet:

1

Nam je daadwerkelijk op — of belde je meteen terug?

Het onderhoud om de week gaat naar de hovenier die als eerste opneemt, niet naar de beste. Gaat de telefoon over naar de voicemail, dan ben je geen klus kwijt — je bent jaren van hetzelfde geld kwijt, elke twee weken, aan iemand anders.

2

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

Een nette, uitgesplitste prijs binnen het uur — eerste beurt en het vaste tarief als aparte regels — verslaat een bedrag dat volgende week dinsdag geappt wordt, elke keer.

3

Was het makkelijk zakendoen met jou?

Komen op de dag die je noemde, appen als de regen het verzet, de boel schoon achterlaten. Makkelijk zakendoen is hoe een eenmalige opknapbeurt een onderhoudscontract van zes jaar wordt — en hoe een VvE-beheerder je de volgende vier complexen geeft.

Zie je wat geen van die drie is? Hoe goed je als hovenier bent. Alle drie gaan over **administratie en communicatie** — precies het spul waar je een hekel aan hebt en nooit tijd voor hebt na acht stops en een rit naar de milieustraat.

En dit vertelt niemand je: de andere kant van de tafel draait al op AI. De VvE- en vastgoedbeheerders jagen hun aanbestedingen erdoorheen. De makelaars schrijven hun onderhoudsplanningen ermee. De grote maaibedrijven zetten een hele dag aan stops in seconden op de kaart en kennen hun kosten per kilometer beter dan jij die van jou kent. De vraag is niet óf AI het groen 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 op dinsdag en rijdt vrijdag. Het speelveld is gekanteld: de kleine, snelle, goed georganiseerde hovenier kan er nu uitzien en presteren als het grote groenbedrijf — zonder de overhead van dat grote bedrijf.

"Maar ik ben geen computermens"

De vakbedrijven die hier het beste in zijn ook niet. Een van de snelste die we hebben gezien is een ondernemer met 26 jaar in het werk die pas drie jaar geleden een computer heeft aangeraakt. Zijn woorden: *"Maak je geen zorgen over de spelling. Maak je geen zorgen over de grammatica."* Als je een appje kunt sturen of een spraakbericht kunt inspreken vanuit de bus met de aanhanger nog vol, kun je alles uit dit playbook draaien. Goed kunnen typen was de oude eis. Kunnen *zeggen* wat je wilt is de nieuwe — en daar zijn hoveniers al goed in.

€ 150–600
+ per maand

Zoveel kost software voor routeplanning, klussenbeheer en facturatie een klein onderhoudsbedrijf meestal — en *nog steeds* mag jij het typen, de route indelen, en na drie dagen regen de hele week opnieuw inrichten. Zet er een aparte offertetool en een aparte herinneringstool naast en je betaalt drie keer voor één klus. Onthoud dat bedrag: alles in dit playbook vervangt die uitgave, of laat hem zichzelf terugverdienen.

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 ook maar één tool aanraken, moeten we repareren hoe je hierover denkt — want de grootste fout is niet dat je de verkeerde software koopt. Het is dat je AI aan je agenda en je markeerstift plakt en je dan afvraagt waarom er niets veranderd is.

Elk proces in je bedrijf is gebouwd op één aanname: een mens moet elke stap doen. Iemand neemt de telefoon op. Iemand prijst de opknabbeurt. Iemand deelt de dinsdagroute opnieuw in als het vanaf zondag pijpenstelen regent. Iemand zit achter die € 90 aan. Iemand schrijft de VvE-rapportage en zoekt de foto's erbij. Je hele week heeft de vorm van die aanname — en die aanname is zojuist gestorven.

Automatiseer je oude proces niet. **Teken het opnieuw** — met de AI overal als eerste aan zet, en jij houdt toezicht. Drie mentale omslagen, stuk voor stuk geleerd door een echt vakbedrijf waar we mee werken:

Omslag één — delegeer uitkomsten, geen stappen

Stop met denken "op welke knop moet ik drukken". Je praat nu tegen je bedrijf zoals je tegen een goede rechterhand praat: je noemt de uitkomst, hij zoekt de stappen uit. Eén ondernemer crediteerde een factuur, stuurde hem naar rato opnieuw en mailde de klant, door precies dat in één zin te zeggen. Een ander regelt zijn verbruiksmateriaal met één bericht vanaf de balie van de groothandel — *"ik neem twintig zakken boomschors mee en twee rollen maaidraad voor de klus in Vleuten"* — en de inkooporder, de kostenpost 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 prijs staat er voordat je gaat zitten. Het antwoord is geschreven voordat je de mail opent. Het telefoontje is beantwoord voordat je van de zitmaaier af bent. Eén klant beschreef de routine: *"Negen van de tien keer is het perfect. Gewoon gaan — ja, versturen."* Jouw werk krimpt tot tien seconden oordeel, in plaats van veertig minuten typen op de bank. (En nee — je geeft de sleutels niet op dag één weg. Hij vraagt in het begin overal toestemming voor, zeker bij geld. Je viert de lijn vanzelf wat meer als hij het verdient — hoofdstuk 9.)

Omslag drie — correcties zijn investeringen

Bij normale software repareer je dezelfde fout tot in de eeuwigheid. Bij AI repareer je hem één keer. Een hovenier vertelt het dat een standaardbeurt om de week het maaien, de kantjes, het schoonblazen en het maaisel mee betekent — maar dat hagen boven hoofdhoogte en alles boven een aanhanger groenafval aparte regels zijn. Het antwoordt: *"Dat onthoud ik vanaf nu."* En dat doet het. Vertel het één keer dat het huis op de hoek 's winters naar maandelijks gaat en vanaf maart weer om de week, 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 route — omdat jij het één keer hebt geleerd.

De heroverwegingsoefening

Loop je bedrijf door en stel bij elke interactie één vraag: *"Hoe zou dit eruitzien als de AI er als eerste aan zat?"*

INTERACTIE	DE OUDE MANIER	AI-FIRST
Iemand belt voor vast onderhoud	Voicemail. Zes jaar aan beurten naar wie wél opnam.	Beantwoord, foto's gevraagd, in het gat in de dinsdagronde door hun wijk gezet — prijs geschreven voor de koffie.
Drie dagen regen	Je zit 's avonds tweeëntwintig mensen te appen en de week te herschrijven.	Route opnieuw ingedeeld per wijk, iedereen bericht, en wie niet kan wachten aan jou gemeld.
VvE-beheerder wil de rapportages van vorig kwartaal	Je scrolt zondagavond door je fotorol en gokt naar data.	Foto's, data en notities staan al bij het complex — rapportage geschreven, verstuurd, gearchiveerd.
Beurt is klaar	Factuur "vanavond". Recensie nooit gevraagd.	Factuur vanaf de stoep verstuurd. Recensie gevraagd terwijl het gazon nog gestreept is. Volgende beurt staat al op de route.

Elk hoofdstuk hierna is precies deze oefening, toegepast op één deel van je bedrijf. Je wordt geen kantoormens. Je wordt de eigenaar van een route die zichzelf om jou heen rijdt.

03

HOOFDSTUK DRIE

Nooit Meer een Klant Mislopen

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

Hoveniers zijn hier verschrikkelijk in, en dat weet je. Je zit op de zitmaaier met je oorkappen op, of de bosmaaier staat te gillen en de blazer is de volgende, en de telefoon trilt op de stoel in de bus. Hij gaat over naar de voicemail. Die beller — een vaste klant voor de komende zes jaar, een VvE-complex, een hagenronde voor de zomer — belt de volgende hovenier op de lijst. Weg.

€ 35.000

+ per jaar aan route, ongezien

Stel je mist vier telefoontjes per week (de meeste hoveniers die het druk hebben, missen er meer). Stel één op de vier wil vast onderhoud, en de helft daarvan had getekend. Dat is ruwweg elke twee weken een nieuw onderhoudscontract dat de deur uit loopt — en bij, zeg, € 70 per beurt en zo'n twintig beurten om de week van maart tot november, levert elk daarvan zo'n € 1.400 per jaar op dat blijft komen. Doe dat een jaar lang en het telt op tot een complete tweede route. Dat is dit vak: je verliest geen klus, je verliest een lijfrente. (Ter illustratie — maar reken het zelf na en het doet zeer.)

En de klap op de vuurpijl: wie jou belt, spreekt geen voicemail in. Hij belt de volgende terwijl hij nog in de tuin staat. **Voicemail is waar routes sterven.** De oude oplossing was "neem vaker op". De AI-first-oplossing is groter — want een telefoontje zijn eigenlijk twee problemen, en de meeste hoveniers denken alleen aan het eerste.

Probleem één — het telefoontje dat je niet kon aannemen

Je zit op de zitmaaier, je hangt halverwege in een haag, of je trekt een volle aanhanger naar de milieustraat voordat hij dichtgaat. Een AI-receptionist neemt op in de naam van je bedrijf, 24/7, klinkt normaal aan de telefoon, haalt op wat er echt toe doet — *wat* (vast maaiwerk, hagen, een eenmalige opknapbeurt, VvE-groen), *waar*, *hoe groot* en *hoe lang het geleden is* — vraagt of ze foto's willen appen, kijkt of je al in die wijk zit op een dag die hun schikt, plant de eerste beurt in, en appt je een samenvatting voordat je van de maaier af bent. Hij pauzeert niet, wordt niet ziek, en kost een fractie van een mens.

Probleem twee — het telefoontje dat je wél aannam, en half vergat

Wees eerlijk: hoe vaak heb je *"ja, ik geef je donderdag een prijs voor de hagen"* gezegd vanaf de bestuurdersstoel met de aanhanger zwabberend achter je — en bij de volgende stop was het weg? Je bent niet ongeorganiseerd. Je hebt het druk, en je hoofd is je archiefkast. Dit is waar AI-first verandert wat een telefoon eigenlijk is:

- **Elk telefoontje wordt vastgelegd.** Opgenomen, uitgetypt, opgeslagen bij het adres. Zes weken later, als de klant zegt "maar je zei dat het maaisel meenemen erbij zat", kun je terugkijken wat er echt gezegd is.
- **De toezeggingen rollen er vanzelf uit.** "Donderdag een prijs voor de hagen." "Zeg tegen nummer 14 dat we door de regen een dag later zijn." "Ze wil de volgende overslaan — ze is weg." Uit het gesprek gevist — jij schrijft niets op, want je zat te rijden.
- **De toezeggingen zitten achter jóu aan.** Donderdagochtend: "Je had Dave vandaag zijn hagenprijs beloofd — zal ik hem in gang zetten?" De opvolging die je concurrenten nooit sturen, gebeurt nu elke keer.
- **En als het genoeg heeft, begint het werk zichzelf.** Het telefoontje ving het adres, de foto's en de globale maat op — dus de prijs is geen herinnering op een lijstje, het is een concept dat klaarligt als je stopt voor de lunch.

Waar je op moet staan — hoe je het ook oplost

- ✓ Elk telefoontje beantwoord in de naam van je bedrijf — ook om 18.00 uur, ook zaterdagochtend als de hele straat aan het maaien is.
- ✓ Een doorzoekbaar transcript van elk gesprek — "wat hadden we afgesproken over het groenafval?"
- ✓ Toezeggingen landen ergens dat achter jóu aan zit — geen agenda, niet je geheugen.
- ✓ Wat het gesprek ophaalde — adres, foto's, frequentie — stroomt rechtstreeks de route in, niet drie keer overtypen.

DE DOE-HET-ZELFVERSIE

Zet je nummer door naar een telefoonservice met een strak script — naam, wijk, wat ze nodig hebben, "hij belt u vanmiddag terug". En spreek je toezeggingen in voordat je de oprit af rijdt. Dat alleen al vult gaten in je route.

DE VOOR-JE-GEDAANVERSIE

Een alles-in-één AI-telefoonsysteem (het soort dat The Everything bouwt) dekt de hele lat af — opgenomen, uitgetypt, toezeggingen bewaakt, prijs geschreven vanuit het gesprek. Hoe dan ook: laat nooit een telefoontje — of een toezegging — op de grond vallen.

04

HOOFDSTUK VIER

Offreer Voordat Je de Stoep Af Bent

Op één na grootste lek: de prijs die "vanavond" de deur uit gaat — en de "kleine opknappbeurt" die een jungle blijkt.

Kijk wat er echt gebeurt. Iemand appt je een foto van een achtertuin. Je bent van plan hem tussen de middag te prijzen. Dan loopt de dinsdagronde uit, gaat de milieustraat om vier uur dicht, en komt de prijs er om half tien 's avonds op de bank uit — of donderdag. Ondertussen hebben ze diezelfde middag twee anderen gevraagd, en één van die twee staat al ingepland voor volgende week.

Snelheid

wint de route

Niet prijs. Snelheid. De hovenier wiens prijs binnenkomt terwijl ze nog in de tuin staan te kijken, wint schrikbarend vaak — zelfs als hij duurder is. Een snelle, nette prijs zegt het enige dat ze willen weten: deze man heeft zijn zaakjes op orde en komt echt elke twee weken opdagen.

Het oude advies was "gebruik een sjabloon, prijs het vanaf je telefoon". Vergeet dat. AI-first offrenen betekent: **de AI bouwt de prijs. Jij controleert hem.** Zo ziet dat er vandaag uit in een echt onderhoudsbedrijf.

- **Jij praat, het bouwt.** Dicteer wat je ziet — *"standaard rijtjeshuis, voor en achter, een meter of 400, zitmaaier past door de zijpoort, kantjes en schoonblazen, maaisel mee, om de week"* — en het maakt daar een geprijsde, uitgesplitste, professionele offerte van op jouw sjabloon, met de eerste inhaalbeurt en het vaste tarief als aparte regels.
- **Het prijst uit JOUW historie.** Voer het je oude offertes en het leert je tarieven, je minimumstop, wat je per aanhanger groenafval rekent. Andere tarieven voor een VvE-beheerder op 30 dagen dan voor een particulier met een eenmalige klus? Het houdt ze uit elkaar.
- **Het kent je regels — omdat je ze één keer geleerd hebt.** Wat een standaardbeurt inhoudt, wanneer een haag een eigen regel wordt, je winterfrequenties, dat je niet spuit tenzij het in de opdracht staat. Leer het op als een leerling; anders dan een leerling vergeet het nooit.
- **Het vangt wat jij vergat.** Een echt vakbedrijf voerde er een werkrapport in, en de offerte van de AI kwam terug inclusief de reistijd die een betaalde calculator bij dezelfde klus had laten liggen. Het wordt om half tien 's avonds niet moe en vergeet de storkosten of de rit dwars door de stad niet. Dat is het punt.
- **Het kan zelfs prijzen ophalen.** Weet je niet wat een pallet graszoden of een kuub schors deze week doet? Het kijkt bij de groothandel en zet het erin — jij corrigeert als het de verkeerde soort pakte, en het onthoudt het voorgoed.

Foto's

voor je prijs

De valkuil in dit vak is niet langzaam prijzen. Het is een "kleine opknapbeurt" prijzen op één flatteuze foto vanaf het achterstoepje — en er dan een hele dag, drie aanhangers en een geknapte snaar aan hangen voor de prijs van een maaibeurt. Dus worden de vragen *elke keer, automatisch* gesteld: hoe lang is het geleden, is er zij-ingang, zit er iets boven hoofdhoogte bij, zit er iets bij waar je een boomverzorger naar zou willen laten kijken. Foto's erbij — voor, achter, en de ergste hoek. Eerste beurt apart geprijsd van het vaste tarief. Een jungle hoort een jungle op papier te zijn voordat hij een jungle op je dinsdag is.

En dan het stuk dat iedereen overslaat — **de opvolging**. Eén bericht, twee dagen later: *"Even checken of je de prijs voor de tuin binnen hebt — ik ben dinsdag toch in je straat als je wilt dat ik begin."* Dat ene bericht vult meer gaten in je route dan zakken met je tarief ooit zal doen, want de meeste concurrenten sturen het nooit. En in dit vak is de opvolging meer waard dan hij lijkt: je zit niet achter één klus aan, je zit achter een klant aan die jaren in de boeken blijft. AI-first is het geen gewoonte die je aankweekt. Het is iets dat gewoon gebeurt.

HET GAAT NIET OM DE SOFTWARE

Het gaat om de lat: dezelfde dag, professioneel, geprijsd uit je eigen cijfers, foto's in de hand, jungle-risico uitgevraagd, opgevolgd. Een hovenier met een blocnote die die lat haalt, verslaat een hovenier met een app die dat niet doet. De AI maakt de lat alleen moeiteloos.

05

HOOFDSTUK VIJF

Betaald Worden Zonder € 90 Najagen

Je hebt het werk gedaan. Nu moet je het geld nog binnenhalen — wat in dit vak geen grote achtervolging is, maar honderd kleine waar niemand je voor waarschuwde.

€ 90

die je nooit najaagt

Dat is het hele probleem met het geld in dit vak. Een vakbedrijf dat op één factuur van € 40.000 zit, belt erover, want dat is het telefoontje waard. Niemand belt twee keer over € 90 — dus blijft hij liggen, en voel je je een bedelaar als je erom vraagt. Vijftig van die dingen die daar liggen, is twee weken loon dat je verdiend hebt en niet hebt, en de administratie van elke afzonderlijke achtervolging kost meer dan de factuur waard is.

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

Het systeem dat de route zichzelf laat betalen

1

Factureer de route automatisch, niet uit je hoofd

Vaste klanten gaan op een terugkerende factuur: zelfde tarief, zelfde dag, geen nadenken, geen zondagavond. AI-first sluit de beurt de factuur — één zin vanaf de stoep: "klaar op Ellisstraat 14, extra aanhanger groenafval." Basistarief, meerwerk, betaaltermijn, mail. Niets blijft tot het weekend in je hoofd hangen.

2

Maak betalen belachelijk makkelijk

Een "nu betalen"-link wordt sneller betaald dan "hier is mijn IBAN". Nog beter bij je vaste klanten: een opgeslagen kaart of automatische incasso. Bij € 90 per twee weken denkt de klant er ook liever niet over na.

3

Automatiseer de vriendelijke duwtjes

Een vriendelijke herinnering op dag 3, 7 en 14 — automatisch, zodat jij hem nooit stuurt. Een maandoverzicht naar de makelaars en VvE-beheerders die op factuur betalen en een ordernummer nodig hebben. Een melding aan jou alleen als iemand echt te laat is. Dat is de hele wedstrijd bij kleine facturen.

4

Verscherp de toon alleen als het moet

De meesten betalen op duwtje één of twee. De zeldzame treuzelaar krijgt een steviger — nog steeds professioneel — bericht. Jij blijft de hele weg de aardige, en je houdt de klant op de route.

En omdat geld geld is: dit is de ene plek waar je de AI in het begin kort aan de lijn houdt. Hij schrijft, THE EVERYTHING jij keurt goed, elke keer — tot je hem een maand lang gelijk hebt zien krijgen en je zegt dat het mag stoppen. ¹²

06

HOOFDSTUK ZES

De Inbox die Zichzelf Runt

Je inbox is waar stilletjes geld weglekt en stress binnenlekt.

VvE-werkopdrachten, een makelaar die een leegstaand perceel gedaan wil hebben voor de inspectie op vrijdag, leveranciersoverzichten, een klant die een beurt wil overslaan, de groenafvalbrief van de gemeente, een maaieronderdeel in nalevering, iemands verzoek om je verzekeringsbewijs te vernieuwen — allemaal door de rommel gemengd, allemaal binnenkomend terwijl je tot je ellebogen in een haag zit. Eén bedrijf 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 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 inbox iets dat al afgehandeld is tegen de tijd dat je kijkt:

- **Getrieerd.** De drie mails die er vandaag toe doen drijven naar boven, met waaróm erbij — "deze is de makelaar die het leegstaande perceel voor de inspectie van vrijdag gedaan wil hebben." De bandenschoppers worden eruit gefilterd voordat ze je een gedachte kosten.
- **Voorgescreven.** Standaardantwoorden — "ja, wij doen om de week in jouw wijk", "we zitten vol tot eind van de maand", "hier is een globale prijs, stuur ons drie foto's" — geschreven en klaar. Jij kijkt, past aan, verstuurt.
- **Beantwoord op verzoek.** Je vraagt gewoon: "wat zei de VvE-beheerder over de groenbakken bij dat complex?" — en het vindt het laatste meteen, zelfs als het een fabrikant moet koppelen aan de distributeur die onder een andere naam antwoordt.

HET DEEL DAT NIEMAND VERWACHT — HET BEWAAKT JE ROUTE

Omdat de AI alles leest, valt hem van alles op. Eén bedrijf: *"Het heeft me al duizenden bespaard aan verkeerd bestelde producten — het zei: wacht even, op basis van je eerdere klussen wil je waarschijnlijk deze."* Een ander had een leverancier die per ongeluk met 50% afwijking factureerde — automatisch gemeld voordat hij betaald was. En wat in dit vak het meest telt: de klant die in maart vroeg om een beurt over te slaan en stilletjes nooit meer terugkwam — die wordt gemeld, niet kwijtgeraakt.

Het gaat niet om een slimmere inbox. Het gaat erom dat een goede aanvraag — of een klant die van de route glijdt — nooit meer sterft onderaan een stapel leveranciersoverzichten.

07

HOOFDSTUK ZEVEN

Je Digitale Kantoormanager

Elk hoveniersbedrijf heeft een kantoormanager. Meestal jij, om tien uur 's avonds, en slecht.

9 stops in plaats van 6

Je winst zit niet in je tarief. Hij zit in de dichtheid. Stel je doet zes stops per dag à, zeg, € 70, met een kwartier rijden ertussen. Deel de route fatsoenlijk in — zelfde wijk, zelfde dag, strakste volgorde, de lastige naast de makkelijke — en in dezelfde acht uur passen er misschien acht of negen. Dat is een stop of twee extra per dag, voor geen extra werk en geen prijsverhoging. Routes indelen is kantoorwerk, en kantoorwerk is precies wat dit overneemt.

Het werk van de kantoormanager is bindweefsel: wat staat er vandaag en in welke volgorde, wie is om de week, wie maandelijks, wie alleen in het seizoen, van welke complexen wil de VvE-beheerder foto's, is de maaierbeurt ingepland, en wordt de dinsdagronde herzien nu het geregend heeft. Je hoeft die persoon niet aan te nemen. Je hebt het systeem nodig dat die persoon zou draaien.

De ochtendbriefing

Voordat je de sleutel omdraait: de stops van vandaag op volgorde, wie je moet aanmanen, wat op een onderdeel wacht, welke complexen foto's nodig hebben, en dat ene ding dat je gaat bijten — zoals de klant die vroeg om deze beurt overgeslagen te worden en ontploft als je toch komt voorrijden. Twee minuten met een koffie — je ploeg weet het ook.

Tuinhistorie die zichzelf opbouwt

Elke foto, prijs, factuur en notitie hangt aan het juiste adres — dus als de VvE-beheerder vraagt hoe de hagen er in maart bij stonden, of een klant acht maanden later belt over hetzelfde border, staat de hele historie er, niet verspreid over je fotorol en drie appgesprekken.

Het papierwerk zonder de dreiging

Het papierwerk van het vak — je toepassingsregistratie van alles wat er gespoten is, de veiligheidsbladen, het verzekeringsbewijs waar elke VvE-beheerder één keer per jaar om vraagt, de bonnen van de milieustraat, de onderhoudsboekjes van je machines — wordt uitgevraagd, bij de klus vastgelegd, en bewaard waar je het terug kunt vinden. Nooit voor je verzonnen, en nooit een vervanging van je eigen vakbekwaamheid, je eigen opleiding in gewasbescherming, of je eigen oordeel over wat er veilig gespoten of gesnoeid kan worden — alleen tegengehouden om zoek te raken.

Niet in het systeem, dan bestaat het niet — je hoeft bewaart de route, geen papierwerk.

08

HOOFDSTUK ACHT

Twée Keer Zo Groot Lijken als Je Bent

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

Een hovenier met één bus en een groenbedrijf met vijftig man kunnen dezelfde vlekkeloze offerte met huisstijl versturen — en dezelfde maandrapportage met voor-en-na-foto's van elk complex. De klant ziet het verschil niet, dus de kleine die de moeite neemt wordt behandeld als de grote en kan ook zo rekenen. En in dit vak zit er een tweede prijs aan vast: die rapportage met huisstijl is precies wat het VvE- en makelaarswerk binnenhaalt waarvoor een hovenier met één bus zogenaamd "te klein" is.

Het aanbevelingsvliegwiel — met opzet, niet per ongeluk

- B** **Behouden** — zelfde dag, elke twee weken, een appje als de regen het verzet, de boel schoon achtergelaten. Behoud *is* hier het bedrijf: elke klant die je houdt is nog een jaar hetzelfde geld zonder marketing.
- R** **Recensie** — vraag om de Google-recensie op het moment dat ze het gelukkigst zijn, meteen nadat de eerste beurt de jungle weer in een tuin heeft veranderd, automatisch, met de link erbij. Recensies vullen je route terwijl je slaapt.
- A** **Aanbevelen** — blijde klanten bevelen je aan als je het makkelijk maakt en ze eraan herinnert. "Ken je nog iemand in de straat die vast maaierwerk zoekt?" De buurman twee huizen verderop is de goedkoopste stop die je ooit toevoegt — je staat er toch al geparkeerd.
- M** **Meer verkopen** — de hagen die ze voor de zomer gedaan wilden hebben; schors op de voorborders in het voorjaar — het staat in het transcript, weet je nog. Een herinnering op het juiste moment maakt van een maaibeurt van € 70 een dag van € 600.

Deze motor is puur goud en bijna niemand laat hem draaien — 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 — OOK MET NUL TECHNIEK

Vraag elke blijde klant om een recensie voordat je de maaier inlaadt, en stuur een voor-en-na-foto bij elke eerste beurt en elke VvE-rapportage. Een jungle die weer een gazon is geworden fotografeert als een droom — gebruik dat. Het vliegwiel maakt niet uit hoe het gedraaid wordt. Het moet alleen draaien.

09

HOOFDSTUK NEGEN

De Omslag in 30 Dagen

Alles hierboven werkt. De reden dat de meeste hoveniers het niet werkend krijgen, is dat ze het allemaal tegelijk proberen, halverwege het voorjaar kopje-onder gaan, en terugkruipen naar de agenda en de markeerstift. Dus: één ding tegelijk, zonder te stoppen met werken.

1

Week 1 — Dicht het grootste lek: de telefoon

Elk telefoontje beantwoord, elk telefoontje vastgelegd, toezeggingen er automatisch uit gevist. Eén nieuw onderhoudscontract betaalt de hele exercitie, en dit is degene die je als eerste voelt.

2

Week 2 — Repareer het offrenen

Foto's automatisch gevraagd, prijs geschreven uit je dictaat en je oude tarieven, eerste beurt los van het vaste tarief, opvolging na twee dagen die zichzelf stuurt. Jij corrigeert — en elke correctie is een les die het bewaart.

3

Week 3 — Repareer het betaald worden

Terugkerende facturatie op de vaste klanten, makkelijk betalen, automatische herinneringen op het kleine spul, overzichten naar de makelaars — met jou die alles rond geld goedkeurt tot hij de lijn verdiend heeft. De week dat die € 90'tjes niet meer blijven liggen.

4

Week 4 — Draag de backoffice over

Inbox getrieerd en voorgeschreven, ochtendbriefing draait, route strak ingedeeld, tuinhistorie bouwt zichzelf, recensies automatisch gevraagd.

Waarom alle vier? Omdat één proces nooit veel voelt. Eén geautomatiseerd proces krijgt een schouderophalen. Bij drie gebeurt het "godsamme"-moment — want dan beginnen de stukken met elkaar te praten. Het telefoontje wordt de prijs. De prijs wordt de eerste beurt. De eerste beurt wordt het vaste onderhoud. Het vaste onderhoud wordt de factuur die zichzelf stuurt en de recensie die de buurman meebrengt. Dan houdt het op een tool te zijn en wordt het een systeem.

De vertrouwensknoep — hoe je overdraagt zonder slapeloze nachten

Je geeft een nieuwe gast niet op dag één de zitmaaier, de aanhanger en de klantenlijst. 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 op.

2

Week 3–4: het vraagt naar het belangrijke

Standaardantwoorden gaan gewoon; geld, nieuwe klanten en alles wat de route verandert hebben nog steeds jouw knikje nodig.

3

Vanaf maand twee: het vraagt naar uitzonderingen

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

De fouten waardoor goede hoveniers afhaken voordat het klikt

- **Alle vier de weken tegelijk doen.** Niet doen. Eén per week. Elke week zet een winst vast voordat je de volgende toevoegt.
- **Al aan het oude proces plakken.** Als je nog steeds de hele week aan route met de hand herschrijft zodra het regent 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 stel je één keer in en vervloek je voor eeuwig. Dit leer je op — en het wordt elke week beter. De vakbedrijven die er het meeste uithalen praten er de hele dag tegen, als tegen hun beste rechterhand.
- **Wachten op perfect.** Een ruw systeem dat vandaag draait verslaat een perfect systeem dat je opzet "als het rustiger wordt". Het voorjaar komt eraan. Het wordt nooit rustiger.



VOORDAT JE DIT WEGLEG

De 2-Minuten Leckage-Audit

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

- ☐ Ik mis regelmatig telefoontjes terwijl ik op de maaier zit — en ik weet niet hoeveel vaste klanten me dat gekost heeft.
- ☐ Ik heb deze maand iemand een prijs of een terugbelletje beloofd — en het vergeten tot ze me eraan hielpen herinneren.
- ☐ Mijn prijzen gaan vaker "vanavond" de deur uit dan "vanaf de stoep".
- ☐ Ik heb een "kleine opknapbeurt" geprijsd die een jungle bleek, en ik heb hem geslikt.
- ☐ Ik volg niet altijd op nadat ik een prijs heb gestuurd.
- ☐ Ik factureer mijn vaste klanten uit mijn hoofd, of op zondagavond, of allebei.
- ☐ Er staat geld buiten dat ik heb afgeschreven omdat het najagen het telefoontje niet waard was.
- ☐ Ik zou je niet kunnen vertellen welke klanten er de afgelopen zes maanden stilletjes van mijn route zijn gevallen.
- ☐ Als een VvE-beheerder om foto's van een complex in maart vroeg, zat ik door mijn fotorol te scrollen.
- ☐ Mijn bonnen van de milieustraat, toepassingsregistratie en verzekeringsbewijs wonen in een dashboardkastje, een middenconsole en drie appgesprekken.

0–2

Strakke route. Een paar bijstellingen en je vliegt.

3–6

Je lekt echt geld in de saaie helft — en het is allemaal te repareren. Begin bij week 1.

7+

Gast, 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 dat we het voor je 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 gedaan is — de AI die je telefoon aanneemt, elke toezegging vastlegt, prijst vanaf de foto's, je route factureert, achter de kleine facturen aan gaat en je backoffice runt, alles in één, deze week nog draaiend in je tuinonderhoudsbedrijf — dan is dat wat wij bouwen. Het heet The Everything.

- ✓ 14 dagen gratis proberen. Altijd opzegbaar. Geen lock-in, geen contracten.
- ✓ Niets belangrijks — een prijs, een factuur, een bericht aan een klant — gaat ooit de deur uit zonder dat jij het eerst ziet.
- ✓ Het woont in Microsoft Teams en de tools die je al gebruikt.

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

Eerlijke noot: dit repareert geen kapot bedrijf, en het maakt de groene afweging niet — wat er gespoten wordt, wat er veilig gesnoeid kan worden, of wanneer een boom bij een boomverzorger hoort. Dat blijft jij, je vakbekwaamheid en je opleiding. Wat het wél repareert is het kantoorwerk dat je al die tijd na donker voor niks hebt gedaan.