

AI-publieksassistenten in de praktijk

Sneller helpen. Beter begrijpen wat inwoners nodig hebben.

Wat levert een digitale of AI-gestuurde publieksassistent op? Deze voorbeelden laten zien hoe lokale overheden routinevragen afhandelen, de druk op contactkanalen verlagen en beter zicht krijgen op wat inwoners nodig hebben.

Meer dan vragen beantwoorden

De combinatie van betrouwbare antwoorden en analyse van gesprekken helpt organisaties om ook hun informatie en dienstverlening te verbeteren.

01

VERENIGD KONINKRIJK

Derby City Council

3,2 miljoen+ routinevragen verwerkt

Sinds 2023 gebruiken de gemeente en Derby Homes de digitale assistenten Darcie en Ali. Bij Darcie wordt 54% van de contacten zonder medewerker afgehandeld; bij Ali is dat 44%. Volgens de gemeente houden medewerkers hierdoor meer tijd over voor complexe vragen en persoonlijke ondersteuning. Van de inwoners die online feedback over Darcie geven, is 77% positief.

[Bron: Derby City Council | 18 mei 2026](#)

02

SPANJE

Valladolid

300 tot 500 inwonersvragen per dag

Generatieve AI-assistent Ana beantwoordt vragen over gemeentelijke diensten vanuit gecontroleerde gemeentelijke bronnen. Volgens de klantcase vermindert zij de druk op telefoon en balie. De gemeente gebruikt realtime dashboards om vraagpatronen te volgen en de dienstverlening gericht te verbeteren. Zo helpt dezelfde interactie zowel de inwoner als de organisatie.

[Bron: Google Cloud | klantcase Ayuntamiento de Valladolid](#)

MEER PRAKTIJKERVARING

Van contactreductie naar beter inzicht

Overheden gebruiken de gesprekken ook om webinformatie te verbeteren en signalen over behoeften aan dienstverlening eerder te herkennen.

03

VERENIGD KONINKRIJK

South Cambridgeshire District Council**27% van inkomende telefoontjes betrof routinevragen**

De gemeente schatte vooraf dat circa 27% van de telefoontjes routinematige informatievragen betrof. In de eerste drie maanden na invoering van de chatbot daalde het belvolume ten opzichte van een jaar eerder. De case meldt 93% nauwkeurigheid en 86 tot 90% positieve gebruikersfeedback. De praktijkervaring helpt ook om onduidelijke of verouderde webinformatie te herkennen.

[Bron: Local Government Association | 6 mei 2025](#)

04

VERENIGD KONINKRIJK

Bradford Council**Circa 50 gesprekken per week; 20% buiten openingstijden**

Annie biedt informatie en advies over zorg en ondersteuning voor volwassenen. Bradford vergelijkt het gespreksvolume met de capaciteit van één fulltime adviseur. De gemeente gebruikt gesprekken om websitecontent te verbeteren en om aan opdrachtgevers terug te koppelen welke diensten mogelijk nodig zijn in de gemeenschap. Daarmee ontstaat ook inzicht voor de verdere ontwikkeling van het aanbod.

[Bron: Local Government Association | 8 mei 2026](#)

05

ITALIË

Bologna**158.000+ gesprekken via de digitale assistent**

Van maart 2021 tot januari 2026 verwerkte de belastingassistent 420.705 berichten. Engineering/Municipia rapporteert 93% correcte antwoorden bij de eerste poging en nog eens 4% via automatische suggesties. De case meldt minder druk op balies en het callcenter. De overstap naar generatieve AI was volgens de publicatie nog in ontwikkeling.

[Bron: Engineering / Municipia | Municipality of Bologna](#)

WAT BETEKENT DIT VOOR UW ORGANISATIE?

Meer dan een extra contactkanaal

Een publieksassistent kan terugkerende vragen afhandelen en ook buiten openingstijden beschikbaar zijn. Een tweede belangrijke opbrengst ontstaat wanneer de organisatie de gesprekken gebruikt om de dienstverlening zelf te verbeteren.

De analysetool: van inwonersvraag naar verbetering

Een analysetool kan helpen om terugkerende onderwerpen, onbeantwoorde vragen en onduidelijke informatie zichtbaar te maken. De praktijk in Valladolid en Bradford laat zien hoe vraagpatronen en gesprekken richting geven aan betere publieksinformatie en inzicht in behoeften.



Vier opbrengsten die elkaar versterken

1

Ontlast routinecontact

Beantwoord veelgestelde vragen direct, zodat medewerkers meer ruimte houden voor uitzonderingen en persoonlijk contact.

2

Blijf beschikbaar

Help inwoners ook buiten openingstijden op weg, zonder extra bezetting van telefoon of balie.

3

Zie waar informatie tekortschiet

Gebruik onbeantwoorde en terugkerende vragen om ontbrekende, onduidelijke of verouderde informatie op te sporen.

4

Gebruik signalen voor verbetering

Benut vraagpatronen om communicatie, webinformatie en het aanbod van diensten gericht te verbeteren.

De waarde ontstaat wanneer inzichten uit de analyse ook worden opgevolgd: een duidelijkere webpagina, een beter antwoord of een gerichte aanpassing in de dienstverlening.

AANVULLENDE ONDERBOUWING / ONDERZOEK EN EVALUATIE

Wat onderzoek toevoegt aan de praktijkvoorbeelden

Een recente review en een evaluatie uit 2026 vullen het oorspronkelijke stuk aan. Eerder onderzoek biedt daarnaast directe onderbouwing voor gespreksanalyse.

NIEUW SINDS DE OORSPRONKELIJKE BRONDATUM / 15 SEPTEMBER 2026

Publieke waarde zit in verder geholpen worden

Kumar en Devasia bundelen 13 studies over chatbots voor publieke dienstverlening en de afhandeling van klachten en verzoeken. Hun conclusie: toegankelijkheid levert waarde op als het gesprek tot een bruikbare vervolgstap leidt. Dat ondersteunt aandacht voor de kwaliteit van interactie en doorverwijzing, naast snelheid. Deze samenvatting is gebaseerd op het openbare abstract.

[Kumar & Devasia | Prabandhan, 19\(9\), 45-63 | literatuuronderzoek](#)

AANVULLENDE EVALUATIE / 16 MAART 2026

Gesprekken analyseren helpt de assistent verbeteren

GDS beschrijft twee publieke proeven met GOV.UK Chat: ruim 10.000 gebruikers stelden circa 26.000 vragen. Analyse liet zien dat onduidelijk geformuleerde vragen soms geen antwoord kregen. Daarom werd doorvragen toegevoegd. Dit is een concreet voorbeeld van leren van gebruik. Deelnemers meldden bovendien tijdwinst en meer duidelijkheid over hun volgende stap.

[Government Digital Service | 5 things we learned testing GOV.UK Chat](#)

EERDERE WETENSCHAPPELIJKE ONDERBOUWING / ONLINE 2023

Gespreksanalyse maakt de kwaliteit van hulp zichtbaar

Følstad en Bjerkreim-Hanssen onderzochten 2.663 chatbotgesprekken bij zes Noorse gemeenten. Zij analyseerden onder meer de relevantie van antwoorden en de geboden hulp. De bevindingen verbinden de manier waarop inwoners vragen stellen en de presentatie van de chatbot met de uitkomst van het gesprek. Dit ondersteunt het gebruik van gespreksanalyse om verbeterpunten te vinden.

[Følstad & Bjerkreim-Hanssen | International Journal of Human-Computer Interaction](#)

Over de cijfers en bronnen

Praktijkcijfers zijn gerapporteerd door gemeenten of leveranciers en zijn geen resultaten van PubliekChat. Gebruik, kwaliteit en besparing zijn verschillende maten; resultaten zijn niet één-op-één overdraagbaar. De 27% is een uitgangsschatting; de adviseursvergelijking bewijst geen personeelsbesparing. Bronnen geraadpleegd op 28 september 2026.