

AI-publieksassistenten in de praktijk

Wat levert een digitale of AI-gestuurde publieksassistent in de praktijk op? Onderstaande voorbeelden laten zien hoe lokale overheden in Europa AI inzetten om routinevragen af te handelen, contactdruk te verlagen en beter zicht te krijgen op wat inwoners nodig hebben.

54%

zonder medewerker afgehandeld
bij Derby City Council

300-500

inwonersvragen per dag
in Valladolid

27%

van inkomende telefoontjes
was routinematig

Wat valt op?

De sterkste toepassingen doen meer dan vragen beantwoorden. Ze werken met betrouwbare bronnen, zijn ook buiten openingstijden beschikbaar en gebruiken interactiedata om onduidelijke informatie, terugkerende vragen en nieuwe behoeften zichtbaar te maken.

Vijf praktijkvoorbeelden

VERENIGD KONINKRIJK

Derby City Council**3,2 miljoen+
routinevragen
verwerkt**

Derby City Council gebruikt twee digitale assistenten als digitale voordeur voor gemeentelijke en woningvragen. Sinds de introductie in 2023 hebben zij samen meer dan **3,2 miljoen routinevragen** verwerkt. Bij Darcie wordt **54% van de contacten zonder tussenkomst van medewerkers** afgehandeld; bij Ali is dat 44%. De gemeente benadrukt dat medewerkers daardoor meer tijd hebben voor complexe of persoonlijke ondersteuning. Van de inwoners die feedback geven, beoordeelt 77% de ervaring met Darcie positief.

Bron: Derby City Council, 18 mei 2026 - [Council's digital helpers mark three years of success](#)

SPANJE

Valladolid**300-500
inwonersvragen per
dag**

De gemeente Valladolid zet generatieve AI-assistent Ana in voor vragen over uiteenlopende gemeentelijke diensten. De assistent behandelt dagelijks ongeveer **300 tot 500 vragen** en vermindert volgens de praktijkcase de druk op telefonische en fysieke kanalen. Antwoorden worden gebaseerd op gecontroleerde gemeentelijke bronnen. Daarnaast gebruikt de gemeente realtime dashboards om vraagpatronen te volgen en de dienstverlening gericht te verbeteren.

Bron: Google Cloud / Ayuntamiento de Valladolid - [Valladolid City Council: Pioneering gen AI assistance for public administration in Spain](#)

Van contactreductie naar beter inzicht

De volgende voorbeelden laten zien dat de meerwaarde niet alleen in volume zit. Overheden gebruiken de gegevens uit gesprekken ook om informatievoorziening te verbeteren en signalen uit de samenleving eerder te herkennen.

VERENIGD KONINKRIJK

South Cambridgeshire District Council 27% van inkomende telefoontjes was routinematig

South Cambridgeshire bracht vooraf in kaart welk deel van het contactcentrum geschikt was voor digitale afhandeling. Ongeveer **27% van alle inkomende telefoontjes** bestond uit routinematige informatievragen. Binnen drie maanden na de introductie van de AI-chatbot zag de gemeente al een merkbare daling van het belvolume. De assistent behaalde 93% nauwkeurigheid en gemiddeld 86-90% positieve gebruikersfeedback. De uitkomsten worden bovendien gebruikt om onduidelijke of verouderde webinformatie te herkennen.

Bron: Local Government Association, 6 mei 2025 - [Contact centre chatbot to improve resident satisfaction](#)

VERENIGD KONINKRIJK

Bradford Council Capaciteit vergelijkbaar met 1 fulltime adviseur

Bradford Council gebruikt AI-assistent Annie voor informatie en advies binnen Adult Social Care. De assistent voert ongeveer **50 gesprekken per week**, volgens de gemeente vergelijkbaar met de capaciteit van één fulltime adviseur. Twintig procent van het gebruik vindt buiten openingstijden plaats. Opvallend is dat Bradford de gesprekken ook gebruikt om websitecontent te verbeteren en om signalen terug te geven over diensten waaraan in de gemeenschap mogelijk behoefte bestaat.

Bron: Local Government Association, 8 mei 2026 - [Supporting the ASC front door with AI digital assistants](#)

ITALIË

Bologna 158.000+ gesprekken via de digitale assistent

De gemeente Bologna gebruikt een digitale assistent voor vragen over lokale belastingen en invordering. Tussen maart 2021 en januari 2026 verwerkte het systeem meer dan **158.000 gesprekken en 420.705 berichten**. Volgens de gepubliceerde case werd 93% van de vragen bij de eerste poging automatisch correct beantwoord en nog eens 4% via automatische suggesties. De gemeente rapporteert minder druk op balies en het callcenter.

Bron: Engineering / Municipia - [Municipality of Bologna: AI Assistant for Taxes and Revenue](#)

Drie terugkerende patronen

Routinevragen afvangen

De cases laten zien dat een substantieel deel van het contactvolume geschikt kan zijn voor digitale selfservice.

Beschikbaarheid wordt groter

Een deel van het gebruik vindt buiten openingstijden plaats, zonder extra bezetting van telefoon of balie.

Gesprekken leveren inzicht op

Vraagdata wordt gebruikt om webinformatie te verbeteren en signalen of behoeften eerder zichtbaar te maken.

Meer dan een extra contactkanaal

De vijf cases laten een consistent patroon zien: digitale assistenten kunnen een groot volume aan terugkerende vragen afhandelen, zijn buiten openingstijden beschikbaar en verlagen de druk op traditionele contactkanalen. De grootste meerwaarde ontstaat wanneer de assistent is gekoppeld aan betrouwbare bronnen én wanneer de interactiedata wordt gebruikt om de dienstverlening zelf te verbeteren.

1 Ontlast routinecontact

Veelgestelde vragen kunnen direct digitaal worden afgehandeld, zodat medewerkers meer tijd houden voor uitzonderingen en persoonlijk contact.

2 Blijf beschikbaar

Een digitale assistent kan ook buiten openingstijden inwoners op weg helpen zonder extra bezetting van telefoon of balie.

3 Zie waar informatie tekortschiet

Onbeantwoorde, terugkerende of onzekere vragen maken zichtbaar waar informatie ontbreekt, onduidelijk is of verouderd raakt.

4 Gebruik signalen voor verbetering

Vraagpatronen kunnen helpen om website-informatie, communicatie en dienstverlening gericht te verbeteren.

Samengevat

Internationale praktijkvoorbeelden bij lokale overheden laten zien dat AI- en digitale publieksassistenten op schaal kunnen bijdragen aan snellere beantwoording, minder druk op telefoon en balie en beter inzicht in wat inwoners nodig hebben. De exacte resultaten hangen af van onderwerp, bronnen, adoptie en inrichting.

Over de cijfers

De percentages en volumes in dit document zijn afkomstig uit de genoemde praktijkcases. Ze zijn bedoeld om het potentieel van AI-publieksassistenten te illustreren en zijn niet één-op-één overdraagbaar naar iedere publieke organisatie. Verschillen in dienstverlening, doelgroep, gekozen kanalen, bronkwaliteit en implementatie hebben invloed op het resultaat.

Bronnen geraadpleegd op 24 augustus 2026. Klik op de bronvermeldingen bij de cases om de oorspronkelijke publicaties te openen.