



AI als sleutel tot geweldige klantenservices in de publieke sector. Kan het?

Zo kan AI eruitzien in de publieke sector.



Wat zit erin

Zo kan AI eruitzien in de publieke sector	4
Een ongeken­de kans om klantenservice naar een hoger niveau te tillen	5
Het huidige gebruik van AI in de klantenservice van de publieke sector	8
Vier zaken voor wie overweegt AI in te zetten voor klantenservice	14





Zo kan AI eruitzien in de publieke sector.

Als alleenstaande ouder Lucas zijn baan verliest, is zijn eerste zorg hoe hij voor zijn tienerkinderen moet zorgen. Dezelfde avond stuurt hij vanaf zijn telefoon een bericht naar de hulpdienst van zijn lokale overheid om te vragen welke ondersteuning hij kan krijgen. De dienst begeleidt hem stap voor stap bij het aanvragen van een werkloosheidsuitkering en biedt toegang tot andere vormen van ondersteuning, zoals gratis schoolmaaltijden.

De volgende ochtend belt een huisvestingsadviseur, die al bekend is met de situatie van Lucas. Ze bespreken zijn opties en komen tot een actieplan. Aan het eind van de week is concrete steun van verschillende overheidsinstanties geregeld, terwijl hij zijn situatie maar één keer heeft hoeven uitleggen.

Lucas is blij en gerustgesteld, mede dankzij de hoge mate van service die hijervaarde. Wat hij niet weet, is dat Gen AI-tools en AI-agenten achter de schermen samenwerkten met mensen om die service te leveren.

Deze geavanceerde technologieën maakten gebruik van gegevens die veilig werden gedeeld binnen de overheid, onder meer via een uniform CRM-platform (Customer Relationship Management). Om te anticiperen op behoeften, formulieren vooraf in te vullen en diensten te coördineren. Ze deden een beroep op andere belangrijke pijlers van een sterke klantenservice, zoals geïntegreerde IT en processen die rond de burger zijn georganiseerd. En ze deelden relevante informatie met ambtenaren die waren opgeleid en uitgerust om in te grijpen wanneer het er het meest toe deed.

Het resultaat? Lucas werd efficiënt, effectief en met empathie geholpen toen hij dat het hardst nodig had. Dát is hoe AI er in de publieke sector echt uit kan zien.

Organisaties in de publieke sector streven al langere tijd naar dit niveau van geïntegreerde, gepersonaliseerde klantenservice. Toch blijkt uit recent onderzoek van het Capgemini Research Institute (CRI) dat slechts 25% van de burgers (zeer) tevreden is over de service die ze van overheidsinstanties ontvangen. Dat is de laagste score van alle bevroegde sectoren.

In dit stuk schetsen we de barrières die overheidsleiders op het gebied van IT en operationele levering ervan weerhouden de belofte van geweldige klantenservice waar te maken. In vier stappen zetten we uiteen wat u, met AI, kunt doen om die barrières te overwinnen.

¹ Capgemini Onderzoeksinstituut, *De waarde van klantenservice ontketenen*, 2025



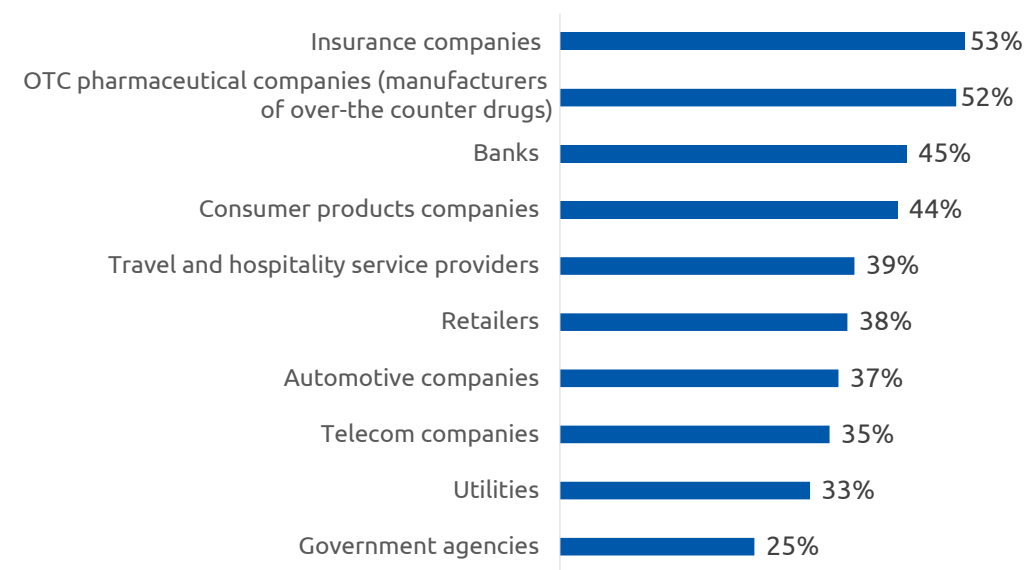
Een ongekennde kans om klantenservice naar een hoger niveau te tillen

Klantenservice in de publieke sector is de som van elke interactie en elk proces dat betrokken is bij het bedienen van burgers en bedrijven. Het heeft dan ook een enorme invloed op hoe mensen de overheid zien.

Door hun dienstverlening aan burgers te verbeteren, kunnen overheidsinstanties het vertrouwen van het publiek verbeteren, evenals de toegankelijkheid, rechtvaardigheid en beleidsresultaten. Door dit te doen, kunnen ze ook dichterbij het bereiken van hun doelen komen. Toch blijkt uit het CRI-onderzoek dat overheden in andere sectoren achterblijven op hun collega's als het gaat om het tevredenstellen van gebruikers.

Figuur 1: Hoewel de lage tevredenheid in alle sectoren een thema was, beoordelen consumenten de klantenservice bij de overheidsinstanties het laagst

How satisfied are you with the customer service provided by the following product or service providers?



■ % of consumers who say they are satisfied or very satisfied

Source: Capgemini Research Institute, Customer Service Transformation Survey, November–December 2024, N = 9,500 consumers

“Consumentenmerken zetten de standaard als het gaat om klantenservice.”

Sandeep Kumar, Hoofd Portfolio en Enterprise Transformation bij Capgemini Invent

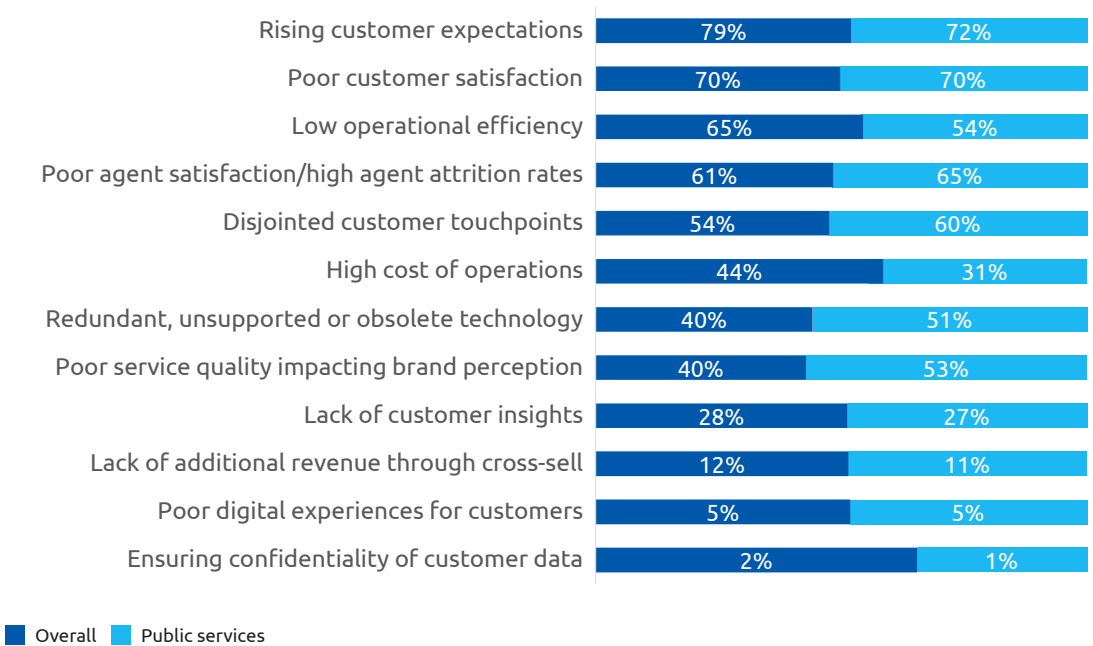


Het laat ook zien dat organisaties in verschillende sectoren worstelen met de dubbele uitdaging van slechte klanttevredenheid en stijgende klantverwachtingen.

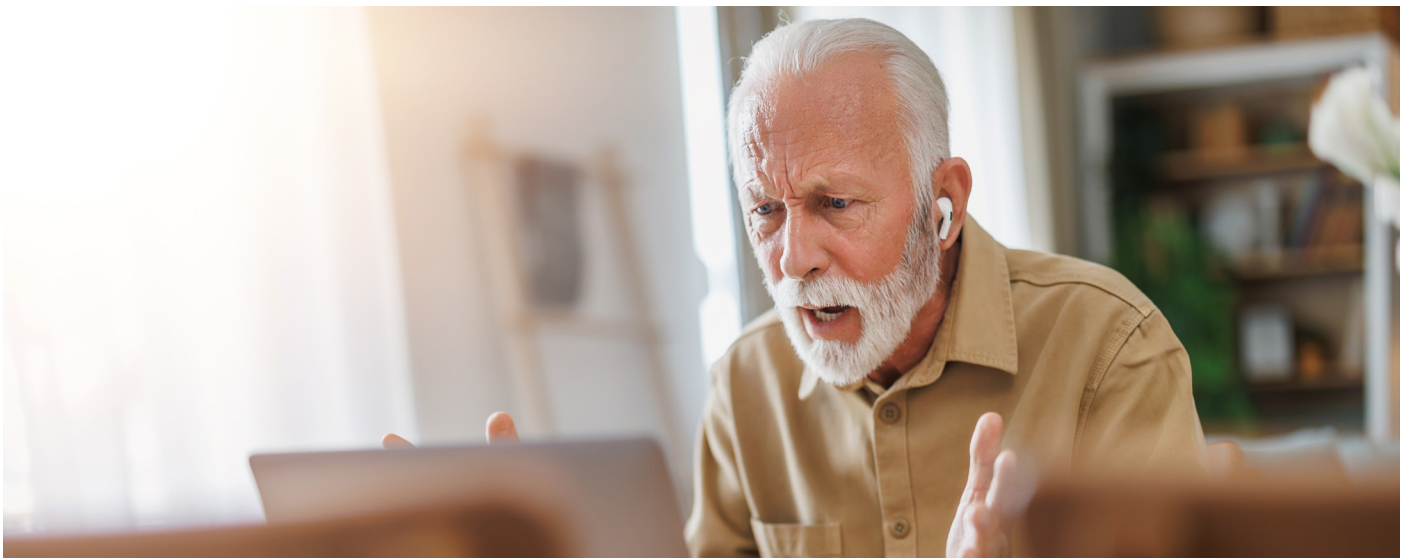
Figuur 2: Organisaties in de publieke sector voelen de druk van de stijgende klantverwachtingen iets minder sterk dan hun collega's in de private sector

What are the most critical issues currently faced by your organization's customer service function/department?

% of organizations who selected the following among the top five issues for their organization's customer service function



Maar hoewel de uitdaging in alle sectoren vergelijkbaar is, is de potentiële impact van ondermaatse dienstverlening in de publieke sector veel groter. Kwetsbare mensen kunnen worden uitgesloten van vitale diensten of uitkeringen, de resultaten kunnen verslechteren en inefficiëntie en verspilling kunnen toenemen. Alles met als mogelijk gevolg dat het vertrouwen in regeringen verder kan afnemen.



Een optimistische kijk

Ondanks deze ontvullende samenvatting, zien we ook twee grote redenen voor optimisme:

1. Organisaties in de publieke sector zien steeds meer de noodzaak in van investeren in digitalisering om een kwaliteitsservice te bieden. Sommige vooruitstrevende organisaties zijn al bezig met het moderniseren van de IT-infrastructuur, het implementeren van programma's voor gegevenskwaliteit en het invoeren van toekomstbestendige CRM-systemen die helpen bij het creëren van een uniform beeld van de burger.
2. Met die basis bieden Gen AI-tools en AI-agents organisaties een ongekende kans om de klantenservice te verbeteren, zelfs in tijden van krappe budgetbeperkingen. En zoals we in het volgende deel onthullen, suggereren de onderzoeksresultaten dat de publieke sector verder vooruit is dan u zou verwachten.

Hoe staat de klantenservice in verschillende sectoren ervoor?

De CRI ondervroeg 9.500 burgers, 1.002 leiders (10% van openbare diensten) en 506 klantenservicemedewerkers en supervisors uit verschillende sectoren. Het doel was om de verschuivingen in klantverwachtingen en technologie, met name Gen AI, te onderzoeken die van invloed zijn op de klantenservicefunctie.

De bevindingen onthullen een duidelijke behoefte om de functie te transformeren om beter te voldoen aan de behoeften van klanten/burgers, klantenservicemedewerkers te empoweren en top- en bottom-line voordelen voor organisaties te bieden. Er zijn ook enkele interessante verschillen tussen de particuliere en de publieke sector.

De belangrijkste conclusies zijn:

- 01 Gemiddeld is slechts 45% van de consumenten tevreden of zeer tevreden over de klantenservice die ze krijgen. Hieruit blijkt dat meer sectoren dan alleen overheidsinstanties moeite hebben om hun klanten tevreden te houden.
- 02 Minder dan sectoroverstijgende gemiddelde, zien organisaties in de publieke dienstverlening een lage operationele efficiëntie (54% versus 65%) en hoge operationele kosten (31% versus 44%) als kritieke problemen voor klantenservice. Maar meer mensen maken zich zorgen over verouderde technologie (51% versus 40%) en slechte servicekwaliteit die van invloed is op de perceptie ervan (53% versus 40%).
- 03 Meer publieke dienstverleners rapporteren verminderde operationele kosten (30% tot 24%) en afhandelingstijd van problemen (32% tot 25%) door het gebruik van AI-technologieën. Maar de (lage) tevredenheidsscores suggereren dat deze voordelen zich nog moeten vertalen in een betere ervaring voor de burgers.

De voordelen van AI zullen naar verwachting toenemen naarmate organisaties het strategische belang van klantenservice erkennen en de rol die AI kan spelen bij het verbeteren van de klanttevredenheid, de werknemerservaring en de operationele efficiëntie.

Lees het volledige rapport, "De waarde van klantenservice ontketenen"²

² Capgemini Research Institute, *De waarde van klantenservice ontketenen*, 2025

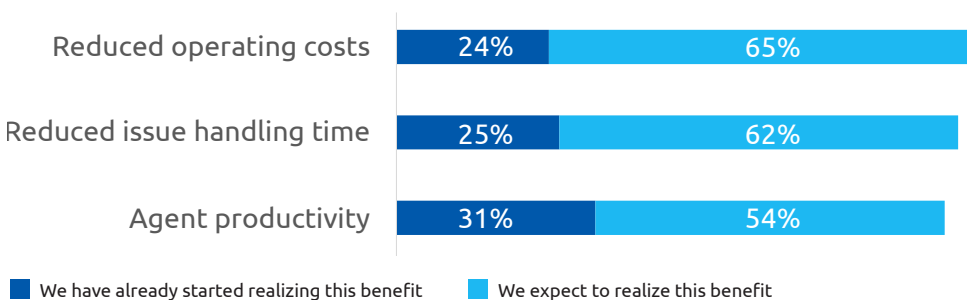


Het huidige gebruik van AI in de klantenservice van de publieke sector

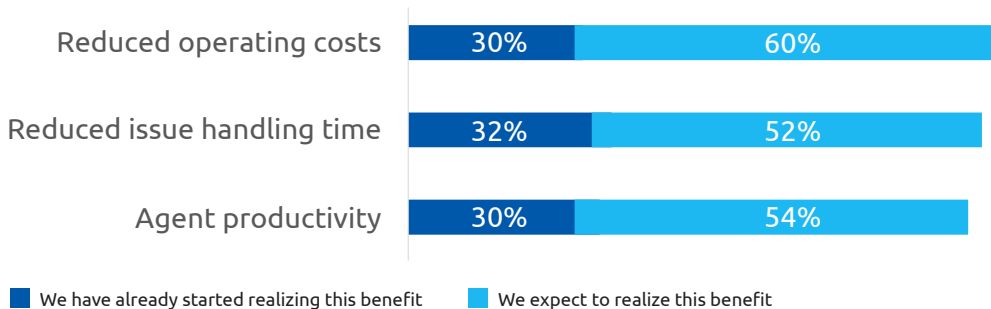
91% van de organisaties in de publieke sector verkennen de mogelijkheden van Gen AI, testen het of al hebben geïntegreerd in hun klantenserviceactiviteiten. Daar tegenover staat een sectoroverstijgend gemiddelde van 86%.³ En meer leiders in de publieke sector zeggen dat ze nu al voordelen zien van het inzetten van Gen AI in de klantenservice.⁴

Figuur 3: Meer leiders in de publieke sector zeggen dat Gen AI nu al bijdraagt aan het verlagen van de operationele kosten en de afhandelingstijd van problemen

Which of the following benefits do you expect to realize through the use of Gen AI in customer service activities?
 % of **overall** executives who selected the following



Which of the following benefits do you expect to realize through the use of Gen AI in customer service activities?
 % of **public sector** executives who selected the following



Source: Capgemini Research Institute, Customer service transformation survey, November-December 2024, N = 861 executives from organizations that are exploring, piloting, or implementing Gen AI for customer service activities.

³ Capgemini Research Institute, *De waarde van klantenservice ontketenen*, 2025
⁴ Capgemini Research Institute, *De waarde van klantenservice ontketenen*, 2025

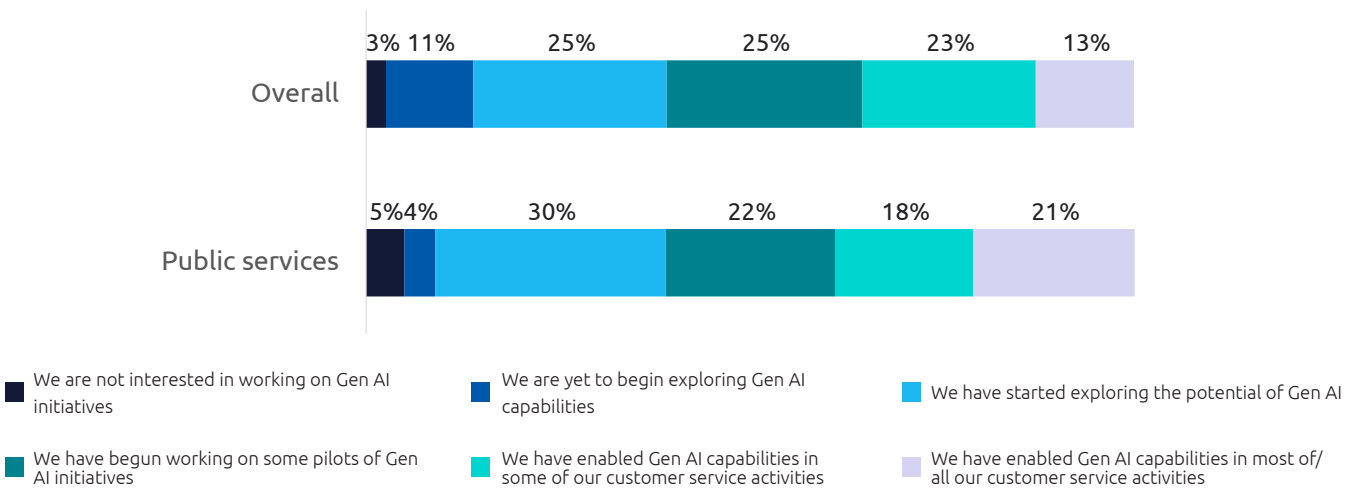




(Zie figuur 4.) Dit kan zijn omdat organisaties er niet in slagen een sterke businesscase voor deze tools te maken voordat ze aan verkenningen of pilots beginnen, waardoor ze het risico lopen vast te lopen in die fasen. Als ze wel live gaan met AI-technologieën, kunnen ze ook moeite hebben om te bewijzen dat ze efficiëntiewinsten realiseren omdat ze geen effectieve KPI's hebben om succes te meten.

Figuur 4: Hoewel Gen AI-initiatieven in overheidsdiensten volwassenere zijn dan het sectoroverschrijdende gemiddelde, bevindt een hoger dan gemiddeld percentage zich in de verkennings- en proeffase

How would you describe the maturity of Gen AI initiatives in your customer service function/department?



Deze uitdagingen laten zien dat AI geen toverstaf is waarmee u kunt zwaaien om automatisch geweldige resultaten te krijgen. Om bijvoorbeeld effectief te zijn in de klantenservice en daarbuiten, moeten deze tools werken op een sterke basis, inclusief gegevens van goede kwaliteit en frameworks om deze veilig te delen. Maar veel organisaties in de publieke sector beginnen ze te implementeren zonder dat de basis er is:^{5,6} dan 25% meldt een hoge volwassenheid in elk aspect van datagereedheid minder⁷.

⁵ Capgemini Onderzoeksinstituut, *Datafundamenten voor de overheid: Van AI-ambitie naar actie*, 2025

⁶ Capgemini Onderzoeksinstituut, *Opkomst van agentische AI: hoe vertrouwen de sleutel is tot samenwerking tussen mens en AI*, 2025

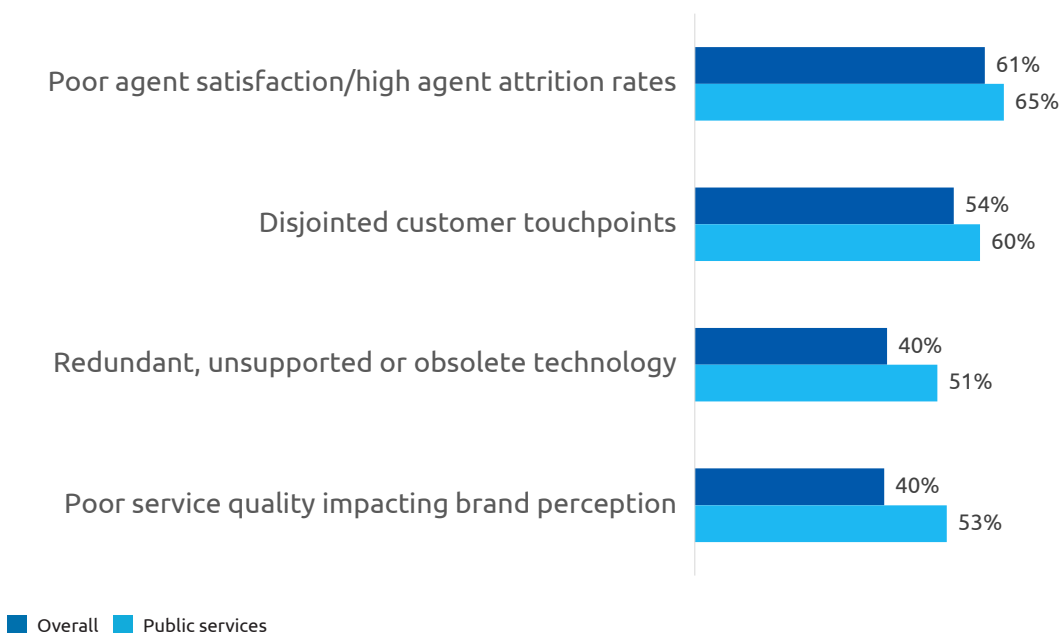
⁷ Capgemini Onderzoeksinstituut, *Datafundamenten voor de overheid: Van AI-ambitie naar actie*, 2025

Systemen en structuren die successen tegenhouden

AI-tools zijn ook geen pleisters voor systematische problemen die organisaties ervan weerhouden hun service naar een hoger niveau te tillen. Hoewel elk van deze problemen in verschillende sectoren voorkomt, zijn sommige een groter probleem in de publieke sector, zo blijkt uit figuur 5.

Figuur 5: Organisaties in de publieke sector zijn aanzienlijk meer geneigd dan het sectoroverschrijdende gemiddelde om overbodige of verouderde technologie en de impact van slechte service op de manier waarop deze als een van de meest kritieke problemen worden beschouwd, aan de kaak te stellen

What are the most critical issues currently faced by your organization's customer service function/department?% of organizations who selected the following among the top five issues for their organization's customer service function





Bovendien is het zo dat hoewel veel burgers ‘de staat’ vaak als één entiteit zien, de structuur van organisaties in de publieke sector hen verhindert om ook daadwerkelijks als zodanig te opereren. Op basis van onze onderzoeksresultaten en onze ervaring met het werken met overheden delen we de volgende inzichten:



Fragmentatie en een gebrek aan kaders: IT-systemen zijn vaak verouderd en in silo's geplaatst door instanties, en er zijn geen kaders voor het delen en interoperabiliteit van gegevens, een uniform CRM of een gedeelde visie voor het adopteren van AI bij de overheid.



Lage tevredenheid en efficiëntie van agenten. De problemen die we hierboven beschrijven, samen met een gebrek aan training en ontwikkeling, kunnen het voor klantenservicemedewerkers uitdagend maken om zowel efficiënt als gelukkig te zijn op het werk. Silo-systemen kunnen er bijvoorbeeld toe leiden dat medewerkers meerdere schermen moeten gebruiken om één vraag af te handelen.



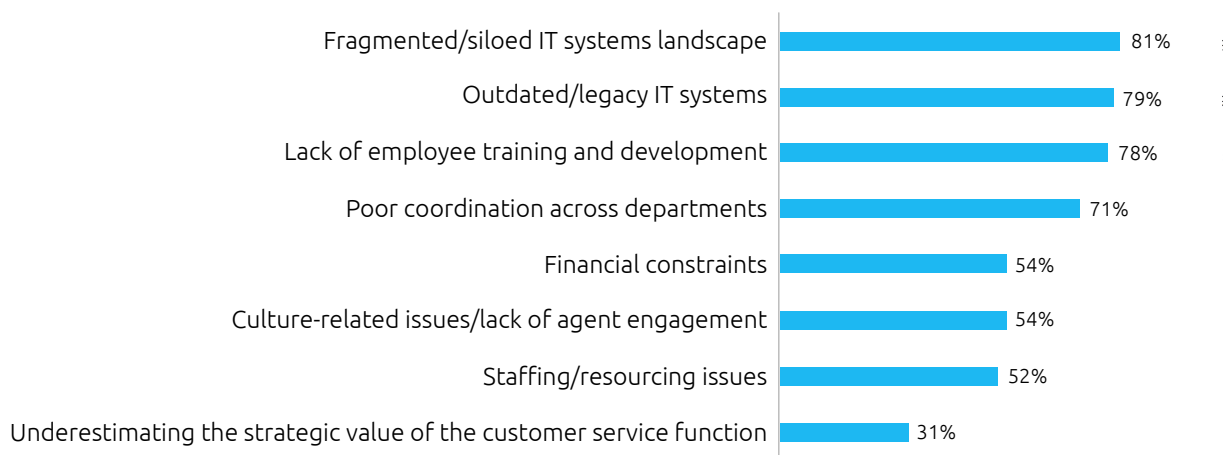
Structurele problemen met eigenaarschap. Het kan moeilijk zijn om financiering of eigenaarschap vast te stellen voor transversale initiatieven wanneer budgetten en doelstellingen verticaal worden vastgesteld, per afdeling of instantie.



Compliance-druk en reputatierisico's. Toenemende regelgeving rond gegevensprivacy en het gebruik van AI, vraagt om extra zorgvuldigheid in de manier waarop overheden gegevens van burgers verzamelen, opslaan, gebruiken en delen. Eereputatieschade als gevolg van datalekken of AI-hallucinaties behoort ook tot de zorgen.

Figuur 6: Gefragmenteerde, verouderde IT-systemen en een gebrek aan training en ontwikkeling van medewerkers zijn de belangrijkste factoren die een betere klantenservice in de weg staan

What are the barriers that your organization faces in improving its customer service?
 % of public sector executives who selected the option as one of the top five barriers



Source: Capgemini Research Institute, Customer service transformation survey, November–December 2024, N = 1,002 executives globally; N = 100 executives from the public services sector

Als gevolg van deze uitdagingen, en ondanks de beste bedoelingen van overheden, blijft de ervaring van de burger gefragmenteerd. In het VK moeten sommige mensen met een langdurige handicap of aandoening communiceren met veertig diensten verspreid over negen organisaties.⁸ Het gebruik van tientallen afzonderlijke boekingsystemen bij het Amerikaanse Department of Veteran Affairs leidt tot lange wachttijden voor zorgafspraken voor veteranen.⁹ En ouders in Frankrijk moeten vaak soortgelijke informatie indienen bij verschillende organisaties om toegang te krijgen tot het volledige scala aan gezinsvoordelen.¹⁰

“De structuur van de overheid [is vaak] niet bevorderlijk voor het beoogde doel.”

Sandeep Kumar, Hoofd Portfolio en Enterprise Transformation bij Capgemini Invent

91% van de organisaties in de publieke sector is bezig met het verkennen, testen of hebben Gen AI al geïntegreerd in hun klantenserviceactiviteiten

Capgemini Onderzoeksinstituut, De waarde van klantenservice ontketenen, 2025

In het VK moeten mensen met een langdurige handicap of aandoening soms communiceren met veertig diensten verspreid over negen organisaties.

Evaluatie van de stand van zaken op het gebied van digitale overheid (GOV.UK 2025)



⁸ GOV.UK, *Evaluatie van de staat van de digitale overheid*, 2025

⁹ US Government Accountability Office, *Gezondheid van veteranen: verbeteringen nodig om succesvolle modernisering van de afsprakenplanning te bereiken*, 2025

¹⁰ Rekenkamer, *Steun voor grote gezinnen: gestabiliseerde uitgaven, consistentie*, mei 2024

Vier zaken voor wie overweegt AI in te zetten voor klantenservice

Zoals het voorbeeld aan het begin van dit rapport laat zien, bieden Gen AI-tools en AI-tijdperken de mogelijkheid om de service die overheden hun burgers bieden te verbeteren. Ze kunnen dit doen door hun unieke capaciteiten te combineren met andere belangrijke factoren die nodig zijn voor een sterke klantenservice:



Een moderne, geïntegreerde en schaalbare IT-infrastructuur.



Gegevens van goede kwaliteit, met standaarddefinities en governance rond het delen van gegevens.¹¹



Uniforme CRM-systemen die AI-agenten en klantenservicemedewerkers een volledig beeld geven van de persoon die ze bedienen.



Kaders en processen om burgergegevens privé, veilig en compliant te houden met regelgeving in al uw servicekanalen.

Maar voor het bieden van naadloze ervaringen via meerdere kanalen is meer nodig dan alleen dat de juiste IT-pijlers. Het betekent ook dat medewerkers, processen en mentaliteit moeten transformeren, en het vraagt om sterke samenwerkingsrelaties op het gebied van IT, HR, operationele levering en klantenservice.

Het is geen gemakkelijk proces. Maar op basis van gegevens gedeeld door organisaties zoals die van u en onze ervaring met klanten, weten we dat organisaties in de publieke sector al op die reis zijn.

Deze stappen helpen bij de realisatie:

1. Identificeer de kansen en bouw aan de argumenten voor verandering

Begin met u voor te stellen hoe een geweldige ervaring eruit zou kunnen zien voor de mensen die u bedient, zoals Lucas in het verhaal op pagina 4. Wat is er nodig om uw diensten meer op elkaar af te stemmen, sneller te laten verlopen en responsiever te maken? Werk van daaruit terug: wat staat die ervaring vandaag in de weg en hoe kunnen AI-tools, samen met andere enablers, helpen de kloof te overbruggen?

Deze verschuiving in perspectief, van processen naar mensen, legt de echte kansen voor transformatie bloot. Het is ook een krachtige manier om te pleiten voor verandering en tegelijkertijd uw organisatie klaar te stomen voor de toekomst: in plaats van afdelingssilo's ontwerpt u diensten rond momenten die belangrijk zijn voor burgers, zoals het verliezen van een baan, het starten van een bedrijf of het ouder worden.¹²

Gen AI-tools en AI-agents kunnen overheden helpen deze burgergerichte aanpak te bereiken door de klantreizen in kaart te brengen, betere reizen te simuleren en te identificeren waar kleine veranderingen een groot verschil kunnen maken. Dat kan zijn door gegevens samen te voegen, te anticiperen op behoeften of reacties tussen afdelingen te coördineren.

Als u de end-to-end geïntegreerde klantreis in kaart brengt en vervolgens kijkt hoe AI dit mogelijk kan maken, werk u aan het verbeteren van de klanttevredenheid.

Yvo Booisma, Customer Experience Leader voor de wereldwijde publieke sector bij Capgemini

¹¹ Capgemini Onderzoeksinstituut, *Datafundamenten voor de overheid: Van AI-ambitie naar actie*, 2025

¹² Capgemini, *Burgerdiensten voor het leven: e-overheid personaliseren door middel van een aanpak voor levensgebeurtenissen*, 2023

2. Verduidelijk de rol van AI en de mens

Uit een recente CRI-enquête blijkt dat klantenservice de functie is waarvan de meeste leidinggevenden voorspellen dat AI-agenten binnen een jaar ten minste één proces per dag zullen uitvoeren.¹³ Dus in plaats van zich te concentreren op hoe AI niet te gebruiken, wil u als organisatie in de publieke sector juist definiëren hoe mensen en AI het beste samenwerken, via alle kanalen en contactpunten.

Over het algemeen betekent dit het gebruik van Gen AI-tools en AI-agents om kleine transactionele taken uit te voeren, waarvan de uitkomst is dat mensen op de hoogte blijven. Deze taken kunnen betrekking hebben op digitale en mogelijk zelfs persoonlijke interacties, bijvoorbeeld via AI-tools die fungeren als virtuele assistenten voor klantenservicemedewerkers. Op die manier kunnen mensen zich concentreren op empathische, complexe interacties met burgers en hebben leiders toezicht op wat de AI-agenten doen.

“De waarde van klantenservice ontketenen”¹⁴ biedt enig inzicht in hoe klantenservice eruit zou kunnen zien met dit model. Uit het onderzoek blijkt dat vier op de vijf leiders in de publieke sector en klantenservicemedewerkers het erover eens zijn dat Gen AI werknemers zal inzetten om in de toekomst meer impactvolle interacties aan te gaan. En zeven op de tien burgers geven nog steeds de voorkeur aan mensen voor interacties die empathie vereisen (Hierbij geldt dat deze voorkeuren per leeftijd verschillen, waarbij jongere mensen over het algemeen de voorkeur geven aan AI, zie de bijlage van het rapport voor meer details.)

Om werknemers op deze manier te ondersteunen, wilt u natuurlijk eerst eventuele lage niveaus van algemene AI-geletterdheid aanpakken. Vanuit deze basis kunt u uw callcentermedewerkers en eerstelijnsmedewerkers trainen om AI-tools veilig en met vertrouwen te gebruiken. Maar training alleen zal niet genoeg zijn. Om de volledige kracht van AI-agents te benutten, is draagvlak en toewijding van senior leiders in uw organisatie nodig. De reden hiervoor is dat het gaat om het herontwerpen van processen, het heroverwegen van rollen en structuren, en het duidelijk aangeven wanneer en hoe mensen op de hoogte moeten blijven.

Als uw AI-agenten binnen een goed afgebakend kader als dit opereren, zullen ze niet alleen vertrouwen winnen. Ze zullen ook bijdragen tot het creëren van meer menselijke, op de burger gerichte diensten.



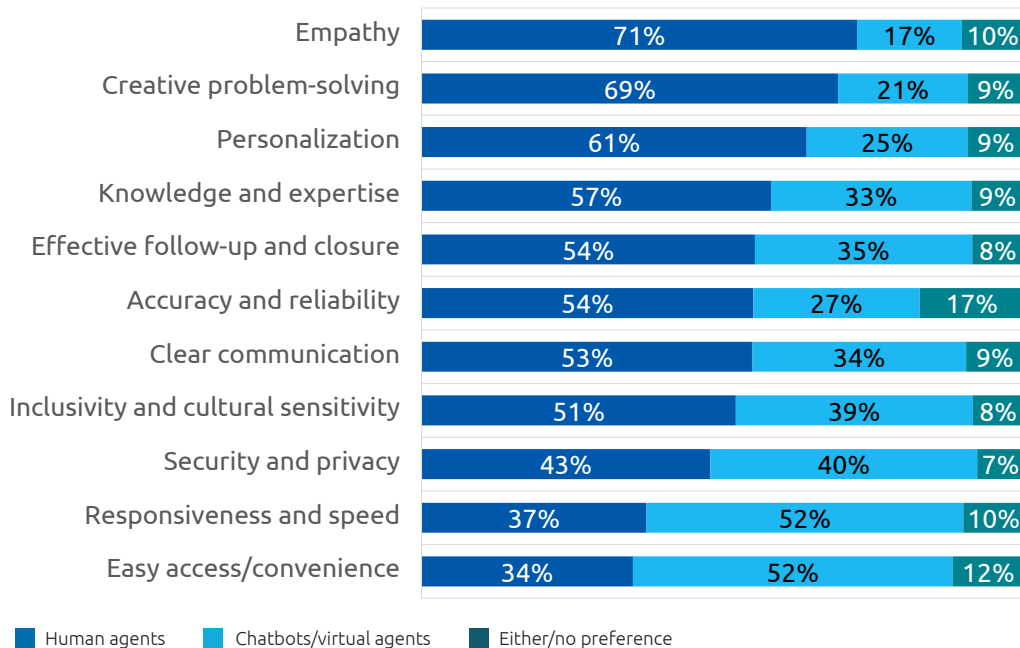
¹³ Capgemini Research Institute, *Opkomst van agentische AI: hoe vertrouwen de sleutel is tot samenwerking tussen mens en AI*, 2025

¹⁴ Capgemini Research Institute, *De waarde van klantenservice ontketenen*, 2025



Figuur 7: Hoewel burgers chatbots waarderen vanwege de snelle en gemakkelijke service, geven ze de voorkeur aan menselijke eigenschappen als empathie. Maar met voorkeuren die variëren afhankelijk van leeftijd, situatie of vereisten, zullen overheidsinstanties een evenwichtige aanpak moeten volgen

Do you prefer human agents or chatbots/virtual agents for your customer service interactions (which do you feel better meets the qualities you are looking for)?



“80 % van de leiders in de publieke sector en klantenservicemedewerkers is het erover eens dat Gen AI werknemers in staat zal stellen om in de toekomst meer impactvolle interacties aan te gaan.”

De waarde van klantenservice ontketenen, Capgemini Research Institute, maart 2025

3. Begin klein en meet impact

Nu u weet waar u AI kunt gebruiken om uw klantreizen te verbeteren, is de volgende stap u te concentreren op geleidelijke, empirisch onderbouwde implementatie. Dit stelt u in staat om prestaties te meten, te leren van ervaringen en iteratief oplossingen te ontwikkelen voordat u ze op grotere schaal uitrolt. Het maakt ook dat u innovatie en verantwoordelijkheid in evenwicht kunt brengen door de impact op cruciale gebieden zoals gegevenssovereiniteit, compliance en duurzaamheid te beoordelen.

We stellen voor om nieuwe Key Performance Indicators (KPI's) te creëren voor hybride teams die het succes in alle kanalen weerspiegelen. Denk dan aan AI-nauwkeurigheid, burgertevredenheid, toegankelijkheid, rechtvaardigheid, of het aantal zaken zijn dat door AI-tools wordt opgelost.

Beginnen met Gen AI-pilots met een laag risico is ook een mogelijkheid, om deze op te schalen op basis van de impact op de burger en nieuwe KPI's.¹⁵ Pilots kunnen bestaan uit het geven van samenvattingen van gesprekken, het voorstellen van antwoorden voor medewerkers van de klantenservice en het verzenden van e-mails met voorgestelde volgende stappen.

¹⁵ Capgemini Research Institute, *Denk groot, begin klein: de transformerende kracht van Gen AI en agentische AI bij de overheid ontketenen*, 2025

4. Lever nieuwe waarde voor iedereen met AI

Een unieke uitdaging voor de publieke sector is dat iedereen gemakkelijk toegang moet hebben tot zijn diensten, ook mensen met een handicap. In ons klantenservice-onderzoek¹⁶ beschouwde meer dan de helft van de burgers toegankelijkheid als een cruciaal aspect van goede klantenservice. Toch voelde meer dan een derde zich gefrustreerd door het gebrek aan toegankelijkheid, waaronder servicetijden, taalbarrières, beschikbaarheid van klantenservicemedewerkers en de beperkte contactmogelijkheden.

Door Gen AI te implementeren, kunt u complexe informatie vereenvoudigen tot inhoud die voor iedereen gemakkelijk te begrijpen is. Het kan die informatie ook beschikbaar maken in andere, meer toegankelijke vormen, zoals visie-naar-tekst-naar-voorgelezen en real-time audiotranscriptie, en deze in real time te vertalen in meerdere talen. AI-agenten kunnen nog een stapu verder gaan door de ondersteuning automatisch af te stemmen op de behoefte van een gebruiker - bijvoorbeeld op hun leesniveau - zodat ze een snellere, betere ervaring hebben. Agents kunnen ook de contactpunten met burgers coördineren via online en persoonlijke kanalen, zodat het personeel verder kan gaan waar digitale tools ophouden.



¹⁶Capgemini Research Institute, *De waarde van klantenservice ontketenen*, 2025

Laatste woord

In de publieke sector helpt hoogwaardige klantenservice om meer vertrouwde, effectieve en inclusieve organisaties te creëren die hun kostenreductiedoelstellingen halen. Maar transformatie gaat niet over het kopiëren van de private sector, het gaat over het toepassen van relevante principes in een publieke context. Met duidelijk leiderschap, op elkaar afgestemde teams en doordacht gebruik van technologie kunnen overheden het soort burgergerichte dienstverlening leveren dat mensen verwachten en verdienen.

Lees meer van Capgemini

- [*De waarde van klantenservice ontketenen: de transformerende impact van Gen AI en agentische AI*](#)
- [*Datafundamenten voor de overheid: van AI-ambitie naar actie*](#)
- [*Burgerdiensten voor het leven: e-overheid personaliseren door middel van een aanpak van levensgebeurtenissen*](#)
- [*Denk groot, begin klein: de transformerende kracht van Gen AI en agentische AI bij de overheid ontketenen*](#)
- [*Opkomst van agentische AI: hoe vertrouwen de sleutel is tot samenwerking tussen mens en AI*](#)
- [*Vijf stappen naar wijdverbreide digitale toegankelijkheid*](#)





Over Capgemini

Capgemini is een wereldwijd opererende partner voor bedrijfs- en technologische transformatie, gedreven door AI, die aantoonbare bedrijfswaarde levert. Wij verbeelden de toekomst van organisaties en maken die werkelijkheid met AI, technologie en mensen. Met een sterke historie van bijna 60 jaar zijn wij een verantwoordelijke en diverse organisatie met meer dan 420.000 medewerkers in ruim 50 landen. Wij leveren end-to-end diensten en oplossingen, ondersteund door diepgaande sectorkennis en een sterk partner-ecosysteem. Hierbij benutten wij onze capaciteiten op het gebied van strategie, technologie, design, engineering en bedrijfsvoering. Capgemini Group rapporteerde in 2025 een wereldwijde omzet van €22,5 miljard.

Make it real.
www.capgemini.com

