

Kansen van AI voor uitgaande klantcommunicatie bij gemeenten

Inleiding

Gemeenten staan anno 2025 op een kruispunt van uitdagingen en mogelijkheden. Nieuwe wetgeving zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) geeft inwoners het recht om digitaal te communiceren met de overheid. Tegelijk verwachten burgers een snelle, persoonlijke en duidelijke dienstverlening, net zoals ze die bij andere moderne organisaties gewend zijn. Daarbovenop kampen veel gemeenten met krappe bezetting en toenemende werklast; personeelstekorten maken het moeilijk om alle reguliere taken uit te voeren.

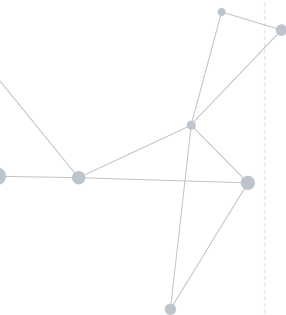
Kunstmatige intelligentie (AI) stelt gemeenten in staat om op deze ontwikkelingen in te spelen. AI kan repetitieve taken automatiseren en processen versnellen, waardoor de efficiëntie stijgt en medewerkers ontlast worden. Bovendien kan AI helpen om aan de nieuwe eisen en verwachtingen te voldoen, door communicatie **persoonlijker, toegankelijker en begrijpelijker** te maken.

In deze whitepaper bespreken we de kansen van AI voor uitgaande klantcommunicatie vanuit twee perspectieven: de voordelen voor de inwoner en voor de gemeentelijke organisatie zelf. Ook kijken we hoe AI toegepast kan worden in de praktijk en waarom juist nu het moment is om AI toe te passen.

Voordelen voor de burger

De inzet van AI-gedreven communicatie biedt verschillende voordelen voor inwoners. Uiteindelijk is betere communicatie een middel om de dienstverlening en klanttevredenheid te verhogen. Enkele voordelen voor burgers:

- **Begrijpelijke taal en inclusie:** Overheidsbrieven zijn vaak moeilijk te begrijpen door ingewikkeld ambtelijk taalgebruik. AI biedt hiervoor een oplossing door belangrijke informatie compact in teksten **generatief samen te vatten**. Deze technologie herkent kernboodschappen en laat direct zien wat van burgers verwacht wordt. Dit helpt niet alleen de ongeveer 2,5 miljoen laaggeletterden in Nederland, maar ook de gemiddelde lezer die snel de essentie wil begrijpen. Moderne AI-systemen kunnen zelfs meerdere versies van dezelfde boodschap maken op verschillende taalniveaus. Daarnaast bevordert AI de **toegankelijkheid** door automatische vertalingen aan te bieden in veelvoorkomende talen binnen de gemeente en door teksten geschikt te maken voor voorleessoftware. Door moeilijke begrippen te vervangen en zinnen te verkorten, zorgt AI voor digitale inclusie waarbij alle inwoners - ongeacht opleiding, taalachtergrond of beperking - gelijke toegang hebben tot overheidsinformatie.

- 
- **Persoonlijkere klantervaring:** Waar massacommunicatie vaak generiek is, kan AI helpen om berichten te **personaliseren**. Dit gaat verder dan enkel de naam van de burger invullen. AI kan leren van eerdere interacties of voorkeuren. Stel dat een inwoner eerder heeft aangegeven de voorkeur te geven aan digitale post en een samenvatting in eenvoudig Nederlands – dan kan het systeem dit automatisch toepassen bij volgende brieven. Ook kan AI de tone-of-voice subtiel aanpassen aan de situatie: formeler bij een beschikking, empathischer bij bijvoorbeeld een brief over zorgondersteuning. **Deze op maat gemaakte communicatie** zorgt dat de inwoner zich gehoord en serieus genomen voelt. In plaats van een anonieme standaardbrief ontvangt men relevante informatie die aansluit bij de persoonlijke situatie.
 - **Snellere en consistente service:** AI kan er ten slotte voor zorgen dat burgers sneller duidelijkheid krijgen. Automatiseer bijvoorbeeld het beantwoorden van veelgestelde vragen in uitgaande e-mails (“Wat moet ik nu doen?” wordt beantwoord met een automatisch gegenereerd stappenlijstje specifiek voor die persoon). Daarnaast waarborgt AI consistentie: alle inwoners krijgen dezelfde boodschap en dezelfde kansen op begrip. Dit voorkomt willekeur; iedere burger – of men nu digitaal vaardig is of niet – ontvangt eenduidige, tijdige informatie. Dat versterkt het vertrouwen in de overheid.

Voordelen voor de gemeentelijke organisatie

AI-functionaliteit biedt niet alleen voordelen voor burgers, maar ondersteunt gemeenten ook bij het effectiever en efficiënter uitvoeren van hun communicatietaken. Enkele belangrijke voordelen zijn:

- **Efficiëntie en productiviteit:** AI kan routinetaken bij het opstellen en verzenden van brieven of e-mails overnemen. Denk aan het automatisch genereren van conceptbrieven, invullen van gegevens en controleren op fouten. Dit bespaart tijd en verlaagt de werkdruk, zodat personeel zich kan richten op complexere gevallen.
- **Compliance en kwaliteitsborging:** Nieuwe wetgeving dwingt gemeenten hun communicatieprocessen te verbeteren. Zo vereist de WMEBV dat elke burger digitaal kan communiceren en dat de gemeente digitale kanalen aanwijst met bijbehorende notificaties en ontvangstbevestigingen. AI kan helpen om deze processen te bewaken – bijvoorbeeld door automatisch een ontvangstbevestiging en notificatie te genereren zodra een bericht is verzonden.
- **Schaalbaarheid en toekomstbestendigheid:** AI maakt het mogelijk om op te schalen zonder evenredige groei van de organisatie. Als het aantal digitale berichten explosief toeneemt (bijvoorbeeld door toenemende digitalisering of in drukke periodes), kan een goed getrainde AI-gestuurde oplossing dit volume aan zonder kwaliteitsverlies. Dit geeft gemeenten de zekerheid dat ze ook bij groeiende vraag of schommelingen in werkbelasting consistent hun burgers kunnen blijven informeren.
- **Integratie in processen:** Door AI te integreren in bestaande systemen zoals zaaksystemen of documentverzendingsplatformen ontstaat een meer integrale aanpak. Ambtenaren hoeven geen losstaande tool op te starten om van AI

gebruik te maken, wat het werkproces vereenvoudigt. Deze aanpak voorkomt bovendien dat het applicatielandschap onnodig wordt uitgebreid met diverse smalle oplossingen, waardoor de IT-omgeving overzichtelijk blijft en beter beheersbaar is.

Samengevat helpt AI gemeentelijke organisaties om **meer te doen met minder middelen**. Het verhoogt de interne efficiëntie, reduceert de kans op fouten en non-compliance, en maakt de communicatieprocessen robuuster. Bovendien zorgt het voor uniformiteit: elke burger krijgt tijdig een correct en compleet bericht, ongeacht de drukte op kantoor.

Toepassing in het sociaal domein

Een concreet gebied waar deze voordelen tot uiting komen, is het **sociaal domein**. Denk aan brieven over uitkeringen, schulphulpverlening, Wmo-voorzieningen of jeugdzorg. Juist hier is duidelijke en toegankelijke communicatie van groot belang: de materie is vaak complex en de doelgroep kwetsbaar. In de praktijk blijkt echter geregeld dat inwoners moeite hebben met het begrijpen van besluiten of informatie in dit domein.

AI kan hier het verschil maken. Stel dat een gemeente een besluit op een bijstandsaanvraag verstuurt. Een AI-tool kan de formele, juridische tekst automatisch aanvullen met een **samenvatting in eenvoudig Nederlands**: “U krijgt een uitkering van X euro per maand. Dit start op datum Y. U moet zich elke maand melden bij Z.” Ook kunnen termen als “middelenToets” of “verzwegen inlichtingen” in begrijpelijke woorden worden uitgelegd binnen de brief. Voor inwoners die de Nederlandse taal nog onvoldoende machtig zijn – bijvoorbeeld nieuwkomers – kan hetzelfde systeem direct een **vertaling** in het Engels, Arabisch of Oekraïens meesturen (desgewenst in combinatie met de originele Nederlandse tekst). Dit alles gebeurt terwijl de oorspronkelijke, formele inhoud juridisch intact blijft; de AI voegt als het ware een extra laag toe die het bericht **toegankelijker** maakt.

Dergelijke toepassingen bevorderen niet alleen begrip, maar ook participatie. Iemand die snapt wat er in een brief staat, is meer geneigd om tijdig de gevraagde acties te ondernemen of om hulp te zoeken als iets niet duidelijk is. Zo wordt voorkomen dat inwoners onbedoeld in de problemen raken door miscommunicatie. **Digitale inclusie** krijgt hiermee invulling: ook mensen met beperkte taalvaardigheid of digitale vaardigheid blijven aangesloten. Mocht een inwoner geen gebruikmaken van digitale middelen, dan kan de gemeente via AI alsnog zorgen dat een papieren brief eenvoudiger wordt opgesteld, of een persoonlijke uitleg laten volgen via een telefonisch gesprek waarbij een AI-samenvatting als leidraad dient.

Dit soort voorbeelden illustreren dat AI geen verre toekomstdroom is, maar nú al toepasbaar om de kloof tussen overheidstaal en de inwoner te overbruggen.

Waarom nú inzetten op AI?

Waarom is juist nu het moment om AI te omarmen in gemeentelijke communicatie? Er zijn verschillende redenen:

- **Arbeidstekorten dwingen tot efficiëntie:** Gemeenten hebben te maken met een krappe arbeidsmarkt en structurele personeelstekorten, naar verwachting nog tot in 2035. Dit zet druk op de uitvoering van dienstverlening. Automatisering en AI

zijn nodig om met minder mensen toch dezelfde – of betere – service te leveren. Door nu te investeren in AI-oplossingen kunnen gemeenten de continuïteit van hun dienstverlening waarborgen, ondanks de druk op beschikbare capaciteit. Bovendien zullen medewerkers het waarderen dat ze ondersteund worden en zich kunnen richten op werk dat écht menselijk inzicht vereist, in plaats of repetitief schrijf- en controlewerk.

- **Digitaliseringsslag en nieuwe wetgeving:** De overheid zet sterk in op digitalisering van dienstverlening. De WMEBV maakt digitaal contact tot een recht voor burgers, en ook andere initiatieven (zoals de Wet digitale overheid en toegankelijkheidsrichtlijnen) verplichten gemeenten om hun digitale kanalen op orde te hebben. Kort gezegd móét er nu iets gebeuren: “meer digitaal” is niet langer optioneel. AI kan helpen deze transitie soepel en tijdig te laten verlopen. Waar er bijvoorbeeld pieken in werk ontstaan door de overstap naar digitale kanalen (denk aan het opstellen van allerlei nieuwe gestandaardiseerde e-mails en notificaties), kan AI dit grotendeels opvangen. Het voorkomt dat gemeenten in tijdnood komen of dat kwaliteit inboet terwijl ze proberen aan de minimale eisen te voldoen. Integendeel, met AI kunnen ze **vooroplopen** en de wetgeving aangrijpen om de communicatie structureel te verbeteren.
- **Stijgende verwachtingen van inwoners:** Inwoners anno nu zijn gewend aan directe, op maat gemaakte communicatie van bedrijven en instellingen. Ze verwachten dat hun gemeente net zo modern is. Een **persoonlijker en meer toegankelijke benadering** is niet alleen een mooie toevoeging, maar wordt langzaam de norm. Als gemeenten hier niet in meegaan, riskeren ze dat inwoners afhaken, vaker klagen of het vertrouwen verliezen. Nu AI-technologie (met name generatieve AI zoals chatbots en taalmodellen) in korte tijd enorme sprongen heeft gemaakt, is het een uitgelezen moment om die in te zetten voor betere communicatie met burgers. Gemeenten die hier nu op inspringen, plukken daar direct de vruchten van in burgers tevredenheid.
- **Leren en opschalen voor de toekomst:** Door nu te beginnen met AI-toepassingen, kunnen gemeenten ervaring opdoen en hun systemen ‘trainen’ op hun eigen data en behoeften. AI wordt immers slimmer naarmate het meer feedback krijgt. Een geleidelijke introductie biedt de mogelijkheid om te leren en bij te sturen. Zo bouwt de organisatie kennis op over wat wel en niet werkt, en kan de AI steeds beter worden. Deze voorsprong is goud waard richting de toekomst, waarin ongetwijfeld nóg meer digitalisering en wellicht nóg hogere eisen aan communicatie gaan gelden. Vroeg investeren in AI betekent dat een gemeente een flexibele, schaalbare basis legt waarop verder gebouwd kan worden.

Kortom, **er is urgentie én er is kansrijkheid**. AI inzetten is geen kwestie meer van “misschien ooit”, maar van “liever vandaag dan morgen”. De technologische ontwikkelingen gaan razendsnel en de maatschappelijke druk om aan te haken groeit. Gemeenten die nu handelen, zullen beter gepositioneerd zijn om hun dienstverlening te laten aansluiten op de 21e-eeuwse realiteit.

Conclusie

De opkomst van AI biedt gemeentelijke organisaties nieuwe instrumenten om de uitgaande klantcommunicatie naar een hoger plan te tillen. We hebben gezien dat dit twee kanten heeft die elkaar versterken: intern brengt AI efficiëntie, ontlasting van personeel en zekerheid van compliance; extern ervaren inwoners meer duidelijkheid, betrokkenheid en toegankelijkheid in hun contacten met de gemeente. Zeker in een tijd van arbeidskrapte, digitale transformatie en mondige burgers is dit geen luxe maar noodzaak.

Belangrijk is wel dat AI niet wordt gezien als vervanging van de menselijke maat, maar als **ondersteuning** daarvan. De beste resultaten ontstaan wanneer technologie en mens hand in hand gaan. Een AI-systeem kan 90% van een brief voorbereiden, maar een medewerker blijft verantwoordelijk voor de laatste check en empathische toon. Zo borg je dat communicatie niet onpersoonlijk wordt, maar juist persoonlijker doordat medewerkers tijd krijgen voor maatwerk waar nodig.

De kansen die AI biedt voor klantcommunicatie zijn al zichtbaar in de praktijk – van geautomatiseerde taalvereenvoudiging tot gepersonaliseerde berichten die inwoners echt begrijpen. Gemeenten doen er goed aan om nu de eerste stappen te zetten, klein te beginnen en op te schalen naarmate het vertrouwen in de technologie groeit. Met de juiste aanpak is AI een **enabler van betere dienstverlening**: inwoners voelen zich begrepen en gehoord, en de gemeentelijke organisatie kan efficiënter en foutlozer werken. In plaats van achter de feiten aan te lopen, kunnen gemeenten proactief vooruitlopen en invulling geven aan een moderne, inclusieve overheid die iedereen bedient op de manier die het beste werkt.

De tijd van papieren brieven in ambtelijk jargon loopt ten einde; de tijd van slimme, begrijpelijke en mensgerichte communicatie is aangebroken. **Nu handelen betekent straks het verschil maken** in hoe inwoners de overheid ervaren. En daar wint uiteindelijk iedereen bij.

Meer weten?

Weten hoe klanten van Postex nu al AI-functionaliteit inzetten in hun klantcommunicatie?

Vraag meer informatie of een demonstratie aan via www.postex.com/plan-een-demo.

Connect met

postex[®]



Burgemeester Jamessingel 41
2803 WV Gouda



088 - 07 07 400



[linkedin.com/company/postex](https://www.linkedin.com/company/postex)



info@postex.com
www.postex.com