

CUSTOMERFIRST CONGRES 2026 · KEYNOTE

Eerst de uitweg. Dan de AI.

Wat je moet regelen vóóordat je AI aanzet —
en wat je moet faciliteren zodra hij aanstaat.

Rob van den Boogaard · CX Digital · CXReport

Niemand vraagt om chat. Toch bouwen we chat.

Nationale Voice Monitor 2026 · ruim duizend Nederlanders · „via welk kanaal heb je het liefst contact?”

48%

TELEFOON

20%

E-MAIL

0%

CHATBOT

68%

TELEFOON + E-MAIL

En ondertussen: bot-flows, prompts, kennisartikelen herschrijven zodat de bot ze snapt, een nieuwe leverancier, een pilot, een stuurgroep over de pilot.

Voor een kanaal met 0% voorkeur.

Luisteren we niet naar de klant? Of weet de klant niet wat hij wil?

Allebei de antwoorden die je hierop krijgt zijn fout.

„De klant loopt achter”

Comfortabel, want dan hoef je niets te veranderen. Maar het verklaart niet waarom telefoon dáált en toch nummer 1 blijft.

„We negeren de klant”

Klinkt streng en zelfkritisch, maar het klopt ook niet. Driekwart van de Nederlanders sprak het afgelopen jaar wél met een bot.

Er is een derde antwoord. En dat verandert wat je maandag doet.

Voorkeur volgt bewijs. Nooit andersom.

Je kunt geen voorkeur meten voor een ervaring die nog niet bestaat.

77% sprak wél met een bot

Ze kiezen hem niet. Ze krijgen hem. Voorkeur meet ervaring, geen behoefte.

Niemand vroeg om track & trace

Pas toen het er was en goed werkte, verdween „waar is mijn pakket” van de telefoon.

Wie dagelijks met een bot praat is 44% positief. Wie het één keer per kwartaal doet: 7%.
Dit is geen bot-bashing. Klanten willen geen slechte AI.

Telefoon staat bovenaan omdat het het enige kanaal is waar je niet kunt worden doodgezwegen.

Telefoon daalt, blijft 1

54 → 51 → 48%. Geen liefde voor bellen. Een garantie op een mens.

E-mail daalt niet

Het enige kanaal met bewijslast: je hebt een verzonden mail.

Ergernis ≠ kanaal

Wachttijd (52%) en keuzemenu's (48%) — niet het kanaal zelf.

Je kanaalvoorkeurdata is geen kanaaldata. Het is escalatiedata.

Geen technologieprobleem. Een adresprobleem.

We hebben een FAQ-voorlezer gebouwd op de plek waar de klant niet komt, en de plek waar hij wél komt precies zo gelaten als hij was.

**De vraag is niet of je bot beter kan.
De vraag is waar hij staat.**

Actie voor maandag

Leg je verbeterbudget van dit jaar naast je kanaalverdeling. Eén middag werk.

Vier zinnen die je nooit wilt lezen

„Klantenservice is een robot — een mens spreken is onmogelijk.”

Fashion, NL

„De bot zegt dat mijn retour nog niet binnen is. Hij is al gescand.”

Fashion, NL

„Het aangeboden antwoord is een automaat die zegt: heb geduld.”

Accessoires, NL · 1 ster

„Ik reageerde meteen en heb daarna nooit meer iets gehoord.”

Meubelretour, NL · 1 ster

Uit getagde klantreviews · 142 merken · 782 touchpoint-metingen

Zes dingen die geregeld moeten zijn vóór de eerste botflow live gaat

1 · Proces vastgelegd

Elke stap uitgetekend en gescoord op volume, data, foutrisico en gevoeligheid.

2 · Status ontsloten

De bot praat alleen over data die hij écht heeft. Fout antwoord is erger dan geen antwoord.

3 · Mandaat belegd

1 op 6 klachten valt buiten het mandaat van de agent. Een bot erbovenop verergert dat.

4 · Uitweg bemand

Op de uren dat de vraag binnenkomt. Niet op kantooruren. Vóór de bot live gaat.

5 · Meetdefinitie vooraf

Resolutie, niet containment. Anders viert je dashboard je eigen mislukking.

6 · Rollback ingebouwd

Elke flow binnen een dag terug te draaien. Zonder ticket bij je leverancier.

Punt 4 is waar het meestal misgaat. Daar ga ik de rest van deze sessie op door.

De AI-ladder: vier treden, één regel per trede

Elke trede pas ná bewezen escalatie en gemeten oplossing op de trede eronder.
Sla er geen over: zet de volgende stap pas als de vorige een maand stabiel is.

Trede 1 · Kennis	FAQ, beleid, maten, garantie	Laag risico — start hier
Trede 2 · Status	Live order-, verzend- en retourstatus	Alleen met echte koppeling
Trede 3 · Transactie	Adres wijzigen, retour aanmelden, label sturen	Bevestiging + audit trail
Trede 4 · Oordeel	Coulance, klacht, compensatie	Mens beslist, AI assisteert

Hoe een uitweg eruitziet

Altijd zichtbaar

In beeld vanaf bericht 1 — niet verstopt na drie mislukte pogingen.

Met verwachting

Toon de wacht- of terugbeltijd. Onzekerheid frustreert meer dan wachten.

Automatisch

Bij twijfel, herhaling of emotie escaleert de bot zelf. Dat is geen falen, dat is ontwerp.

Onvoorwaardelijk

Geen verplichte botronde, geen quiz, geen „heeft dit geholpen?” als tolpoort.

Met context

De klant vertelt zijn verhaal één keer. Het transcript gaat mee naar de agent.

Gemeten

Escalatiegraad is een KPI, geen schaamtecijfer. Nul escalaties = een gesloten deur.

Zo klinkt een uitweg die werkt

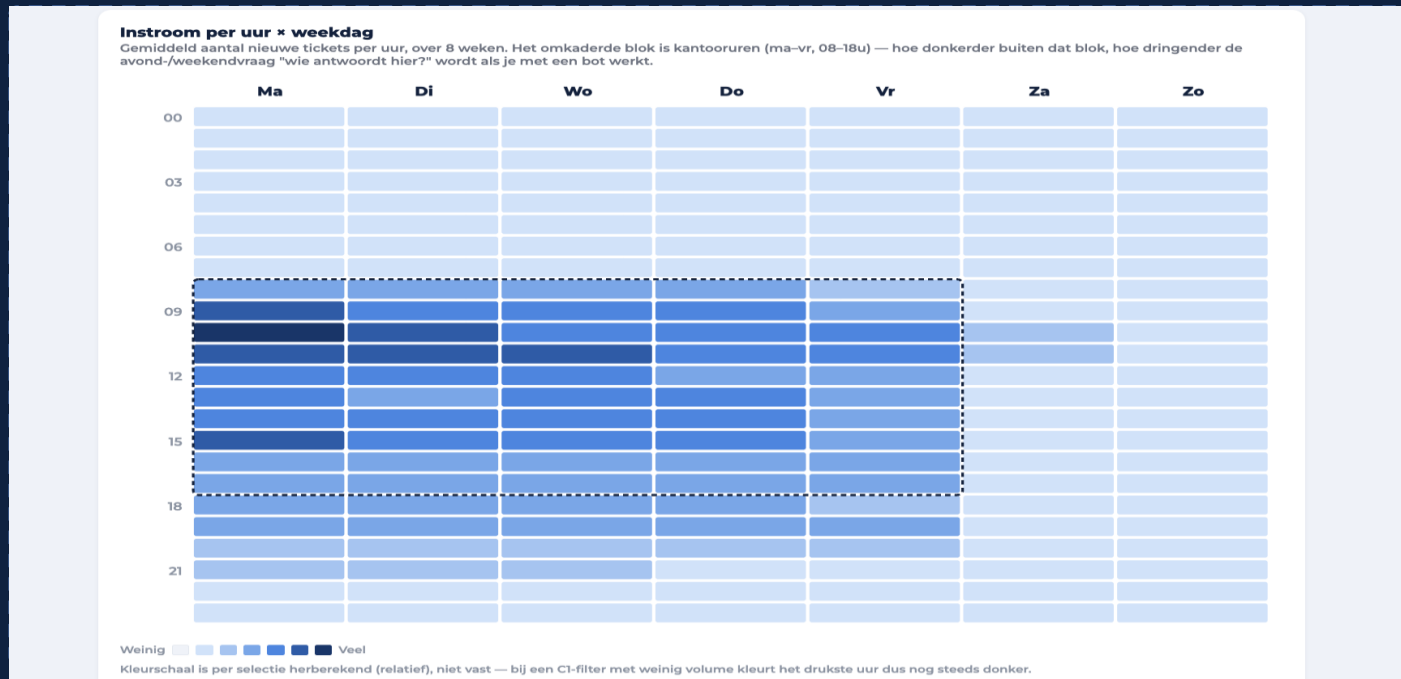
Eén retourvraag, vier berichten. Let op wat de bot doet op het moment dat hij het níet weet.

KLANT	Mijn retour is twee weken geleden binnengekomen, maar ik heb nog steeds geen geld terug.	
BOT	Ik zie je retour: ontvangen op 3 september, nu in verwerking. Verwachte terugbetaling 17 september.	TREDE 2 · ECHTE STATUSDATA
KLANT	Die datum was gisteren.	
BOT	Klopt. Dat kan ik zelf niet oplossen, dus ik zet je door. Het is nu 20:40 — er zit iemand klaar, wachttijd ongeveer 2 minuten.	GEEN SMOES · WÉL EEN TIJD
MENS	Goedenavond, ik heb je hele gesprek voor me. De terugbetaling hing vast bij finance. Ik zet hem nu door: uiterlijk dinsdag op je rekening.	TRANSCRIPT MEE · CONCRETE DATUM

Let op het tijdstip: 20:40. Dáár gaat het in de praktijk mis.

De uitweg staat 's avonds dicht

Retour- en klachtvragen pieken 's avonds en in het weekend. Precies dan staat alleen de bot nog aan.



36%

van de instroom valt buiten 08–18u ma–vr

17–21u

het venster waarin de vraag binnenkomt

0

mensen die daar meestal zitten

Een uitweg die je je niet kunt veroorloven, gaat vanzelf dicht.

Tijdzone is een ontwerpmiddel

De avondpiek in Nederland is ergens anders gewoon een werkdag.

Lokaal 08:00

→

NL 13:00

Normale werkdag

Lokaal 12:00

→

NL 17:00

Avondpiek NL begint

Lokaal 17:00

→

NL 22:00

Einde werkdag



Het venster van 17 tot 21 uur is daar de middag — Nederlandstalig, mét transcript.

Eerlijk blijven

Dit lost de avond op, niet automatisch het weekend. Daar ben je gelijk op met Nederland.

Stop met containment. Meet dit.

STOP MET STUREN OP	STUUR OP	DEFINITIE
~~Containment %~~	Resolutie %	Opgelost zonder vervolcontact binnen 7 dagen
~~Deflectie~~	Escalatiesnelheid	Tijd tot een mens, vanaf het eerste signaal van vastlopen
~~Bot-CSAT~~	Post-escalatie CSAT	Hoe voelt de klant zich ná de overdracht
~~Aantal chats~~	Herhaalcontact %	Zelfde klant, zelfde vraag, binnen 72 uur

Nul escalaties is geen succes. Dat is een gesloten deur met een mooi dashboard ervoor.

Drie zinnen om mee naar huis te nemen

- 1** Klanten haten AI niet. Ze haten een gesloten deur.
- 2** Automatiseer het antwoord. Nooit de uitweg.
- 3** En zet de uitweg open op het uur dat de klant hem nodig heeft.

Waar staat jouw AI — en waar staat je klant?

In een half uur leggen we je kanaalverdeling naast je contactredenen. Dan zie je precies waar je uren heen gaan en waar je klanten binnenkomen.

calendly.com/rob-cxdigital

PLAN 30 MIN →

Op de stand

Tolzo laat de overdracht van bot naar mens live zien.

Gratis CX-quickscan

Scan de QR op de stand, inclusief de Deurbeslagshop-case.