From 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Subject **Re: Reminder Woo verzoek ID 3392 Afhandeling gesprekken van het Klanten Contact Center door de voicebot**
To "Imasogie, Dennis" <d.imasogie@amsterdam.nl 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Date January 12, 2026 at 10:59:51 AM CET

Goedemorgen Dennis

Hierbij de de antwoorden op je vragen

Hoeveel telefonische gesprekken het Contact Centrum Amsterdam per week/maand ontvangt;

	Per jaar			
Kanaal	**2025**	**2024**	**+/-**	**%**
CCA	1,196,944	1,391,749	-194,805	-14%
Voicebot	950,743	915,269	35,474	4%
Afgehandeld door voicebot	30,788	26,854	3,934	15%

Hoeveel van deze gesprekken (of welk percentage) geheel of gedeeltelijk wordt afgehandeld door de voicebot;

Afgerond per maand		Afgerond per week	
2025	**2024**	**2025**	**2024**
100,000	116,000	23,000	27,000
79,000	76,000	18,000	18,000

Eventuele evaluaties of prestatie-indicatoren met betrekking tot de inzet van de voicebot.

KTO		CES	
2025	**2024**	**2025**	**2024**
7.4	7.3	71%	68%
6.3	7.9	68%	80%

Belangrijke nuance: KTO/CES-meting 2024 beperkte zich alleen tot gesprekken die in Poly zijn afgehandeld en niet ook over gesprekken die zijn doorgezet naar het CCA. Dit is per 2025 rechtgezet

Met vriendelijke groet

5.1, 2, e
5.1, 2, e Dienstverlening

Gemeente Amsterdam
Amstel 1
1011 pn Amsterdam

5.1, 2, e
5.1, 2, e @amsterdam.nl

Van: Imasogie, Dennis <d.imasogie@amsterdam.nl>
Verzonden: maandag 5 januari 2026 10:31
Aan: 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
CC 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: Reminder Woo verzoek ID 3392 Afhandeling gesprekken van het Klanten Contact Center door de voicebot

Beste collega's,

Allereerst de beste wensen voor 2026!
Zouden jullie mij een indicatie kunnen geven voor wanneer ik de stukken voor bovenstaande Woo verzoek kan ontvangen? Ik hoor graag van jullie.

Met vriendelijke groet,

D. (Dennis) Imasogie
Coördinator Wet open overheid
Directie Digitale Strategie en Informatie
Gemeente Amsterdam
M 06 52 90 68 17
D.imaso..ie@amsterdam.nl

5.1, 2, e