

CX QUICK GUIDE 4

DATAVEILIGHEID & GOVERNANCE

ZO HOUD JE GRIP OP AI IN KLANTCONTACT



INHOUD

WAAROM GOVERNANCE EN SECURITY ZO BELANGRIJK ZIJN 3

MENSGERICHTE AI ALS UITGANGSPUNT 4

COMPLIANCE ALS RANDVOORWAARDE 4

SHADOW AI: HET VERBORGEN RISICO 5

PRAKTISCHE BOUWSTENEN VOOR GOVERNANCE 6

DE IMPACT VAN GOVERNANCE OP DE KLANT 7

VEELVOORKOMENDE VALKUILEN BIJ DE INZET VAN AI 8

CONCLUSIE 9

DDM'S AANPAK VOOR VERANTWOORD AI-GEBRUIK 10

OVER DDM 11



Kunstmatige intelligentie (AI) kan klantcontact slimmer, sneller en persoonlijker maken, zolang je het zorgvuldig inricht.

Dataveiligheid, governance en een mensgerichte aanpak zijn daarbij onmisbaar.

Zonder duidelijke afspraken loop je risico's: gevoelige klantdata die op straat belandt, 'shadow AI' die buiten de controle van het IT-team wordt gebruikt, of automatische beslissingen die de klant niet begrijpt.

Deze Quick Guide laat zien hoe je AI slim inzet: veilig, transparant en betrouwbaar – altijd met de klantbeleving en het vertrouwen als belangrijkste doel.

WAAROM GOVERNANCE EN SECURITY ZO BELANGRIJK ZIJN

Contactcenters zijn helaas een aantrekkelijk doelwit voor cybercriminelen. Ze hebben veel gebruikers, zijn vaak 24/7 operationeel en verwerken grote hoeveelheden gevoelige data, zoals gespreksopnames, chatlogs en klantprofielen. Herkenbaar?

Het risico schuilt in het feit dat AI-systemen gebruikmaken van die data: onzorgvuldig gebruik kan leiden tot datalekken, reputatieschade en hoge boetes. Juist daarom is dataveiligheid geen bijzaak, maar de absolute basis. Niet alleen om risico's te beperken, maar ook om klantvertrouwen te behouden en aantoonbaar te voldoen aan wet- en regelgeving.

> Onzorgvuldig gebruik van AI kan leiden tot datalekken, reputatieschade en hoge boetes.
> **Juist daarom is dataveiligheid de absolute basis.**

MENSGERICHTE AI ALS UITGANGSPUNT

Het is goed om te benadrukken dat de inzet van AI in klantcontact op zichzelf nooit het einddoel mag zijn. Het gaat om de meetbare voordelen voor de klant: snellere oplossingen, minder herhaling en persoonlijker contact. Techniek mag nooit de menselijke maat verliezen.

Mensgerichte AI ondersteunt dat doel: het draait om technologie die klanten en medewerkers ondersteunt, beslissingen uitlegbaar maakt en de klantrelatie versterkt, niet vervangt. Daarin zijn de volgende elementen onmisbaar:

Transparantie:
klanten moeten begrijpen wanneer een AI-bot antwoordt en hoe ze altijd een medewerker kunnen bereiken.

Keuzevrijheid:
een AI-antwoord is handig, maar de klant moet eenvoudig kunnen doorstromen naar menselijk contact.

Eerlijke data:
modellen mogen geen *bias* versterken. Zorg voor representatieve datasets en toets regelmatig op vertekening.

Toezicht:
complexe of gevoelige beslissingen horen altijd onder menselijke controle te blijven.

COMPLIANCE ALS RANDVOORWAARDE

Omdat organisaties steeds meer gevoelige klant- en persoonsgegevens verwerken, staat *compliance* in vrijwel elke sector hoog op de agenda. Naast de AVG gelden aanvullende regels, zoals de Wft en DORA voor financiële instellingen, NIS2 voor cybersecurity en NEN 7510 in de zorg. Databeveiliging en compliance zijn daarbij onlosmakelijk met elkaar verbonden: zonder adequate beveiliging is naleving simpelweg niet mogelijk.

Hoewel onzorgvuldig gebruik van kunstmatige intelligentie risico's kan vergroten, biedt het – mits goed ingericht en gecontroleerd – juist kansen om compliance te ondersteunen. Denk aan het automatisch signaleren van afwijkingen, het monitoren van gesprekken op regelovertredingen en het versnellen en verbeteren van rapportages. Zo wordt AI niet alleen een risico om te beheersen, maar ook een hulpmiddel om grip te houden.

SHADOW AI: HET VERBORGEN RISICO

In de praktijk gebruiken medewerkers steeds vaker eigen AI-tools om sneller hun werk te doen, zoals ChatGPT of gratis transcriptie-apps. Goed bedoeld, maar vaak buiten het zicht van IT en security. Zeker in drukke contactcenteromgevingen is de verleiding groot om snel een externe tool te gebruiken die tijd bespaart of processen vereenvoudigt.

Dit fenomeen – ‘shadow AI’ – lijkt onschuldig, maar kan leiden tot:

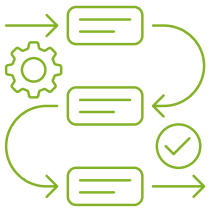
- gevoelige klantdata die onbewust in externe systemen belandt
- inconsistentie in antwoorden en processen
- verlies van regie over welke AI wel en niet wordt gebruikt

Volgens onderzoek van Zendesk[1)] gebruikt inmiddels bijna de helft van supportmedewerkers een vorm van shadow AI om aan hun behoeften op de werkplek te voldoen. Het is dus geen ver-van-je-bedshow, maar een dagelijkse realiteit – én een teken dat je medewerkers klaar zijn voor innovatie in het contactcenter!

Juist daarom is het belangrijk om veilige, goedgekeurde alternatieven beschikbaar te maken in plaats van het gebruik simpelweg te verbieden.

1) Zendesk: CX Trends 2025





PRAKTISCHE BOUWSTENEN VOOR GOVERNANCE

Hoe zorg je dat AI in jouw organisatie beheersbaar en veilig blijft? Een governance-aanpak legt de randvoorwaarden vast voor verantwoord gebruik en helpt risico's structureel te beperken. Hieronder vind je concrete, toepasbare bouwstenen voor effectieve governance:

1. Duidelijke verantwoordelijkheden

Leg vast wie beslist over de inzet van AI: wie is eigenaar van data, wie beoordeelt ethische aspecten, wie is security-verantwoordelijke en wie geeft goedkeuring voor nieuwe tools? Leg besluitvorming en goedkeuringsstappen vast zodat rollen en escalatie duidelijk zijn.

2. Dataminimalisatie en bescherming

Bewaar alleen wat nodig is voor het doel, anonimiseer of maskeer gevoelige velden, stel bewaartermijnen in en gebruik toegangscontroles en versleuteling om onnodige blootstelling van klantdata te voorkomen.

3. Transparantie naar klanten

Informeer klanten simpel en zichtbaar wanneer en waarom AI wordt ingezet, welke gegevens worden gebruikt en hoe klanten invloed kunnen uitoefenen (bijvoorbeeld opt-out). Bied korte uitleg bij automatische beslissingen en geef de mogelijkheid om vragen te stellen of bezwaar te maken.

4. Menselijke tussenkomst

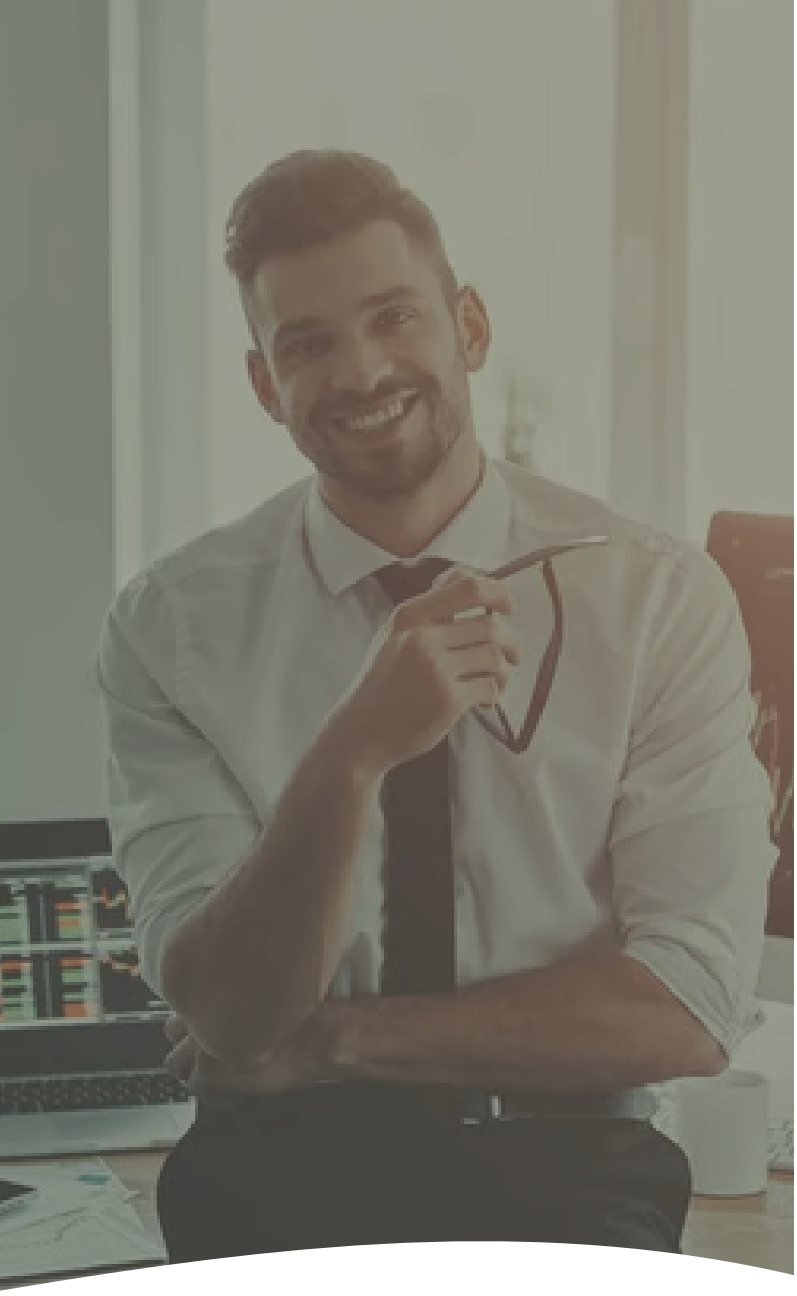
Zorg voor een laagdrempelige route naar een medewerker met snelle reactietijden, garandeer dat bij overdracht alle context meekomt en dat menselijke review standaard beschikbaar is bij twijfel of bezwaar. Dit vergroot het vertrouwen en voorkomt escalaties.

5. Kwaliteitscontrole

Controleer regelmatig de nauwkeurigheid van transcripties en de prestaties van modellen. Voer steekproefsgewijze audits uit, stel eenvoudige alarmsignalen in (bijvoorbeeld dalende klanttevredenheid of meer foutieve matches) en plan daarna updates of training.

6. Beheers shadow AI

Stel richtlijnen op voor medewerkers: welke AI-tools zijn toegestaan, waarvoor mogen ze worden ingezet, en hoe waarborg je veiligheid? Publiceer toegestane alternatieven, communiceer een duidelijke policy en geef training.



DE IMPACT VAN GOVERNANCE OP DE KLANT

Goed ingerichte governance en security gaan verder dan het voldoen aan regels en richtlijnen. Ze maken het verschil in de dagelijkse klantervaring en zorgen voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid in elk contactmoment.

Dat vertaalt zich in tastbare voordelen voor de klant:

- **Snellere oplossingen** – de klant wordt sneller geholpen, doordat AI veilig is gekoppeld aan actuele en volledige klantdata.
- **Betere betrouwbaarheid** – eenduidige antwoorden over alle kanalen heen, zonder tegenstrijdige informatie.
- **Meer vertrouwen** – klanten weten dat hun gegevens zorgvuldig worden behandeld en niet zomaar worden gedeeld.
- **Minder frustratie** – er is altijd een duidelijke route naar een medewerker wanneer de klant er met AI niet uitkomt.

Deze voordelen ontstaan niet vanzelf. In de praktijk blijkt dat er zonder duidelijke afspraken en toezicht al gauw fouten insluipen. Hieronder bespreken we de meest voorkomende valkuilen – en waarom juist daar het verschil wordt gemaakt.

> “Goed ingerichte governance en security gaan verder dan het voldoen aan regels en richtlijnen.

VEELVOORKOMENDE VALKUILEN BIJ DE INZET VAN AI

De inzet van AI in klantcontact brengt onvermijdelijk uitdagingen met zich mee. Hieronder zetten we de belangrijkste valkuilen op een rij – met korte, toepasbare tips om ze te vermijden:

Blind vertrouwen in AI-output

AI kan indrukwekkende antwoorden geven, maar soms ook verkeerde of verzonnen informatie ('hallucineren'). Wanneer medewerkers of klanten deze output klakkeloos aannemen, kan dat leiden tot misverstanden en fouten.

Menselijk toezicht en controle blijven daarom altijd noodzakelijk.

> AI moet altijd een 'nooduitgang' bieden: de mogelijkheid om door te schakelen naar menselijk contact, mét overdracht van context.

Te laat nadenken over governance

Veel organisaties experimenteren enthousiast met AI zonder vooraf beleid of richtlijnen op te stellen. Dat werkt zolang de schaal klein is, maar zodra pilots worden opgeschaald ontstaan risico's rond data, verantwoordelijkheid en compliance. Een governance-kader moet er dus zijn vóór de brede uitrol.

Geen duidelijke exit naar menselijk contact

Wanneer klanten vastlopen in een bot zonder uitweg naar een medewerker, leidt dat tot frustratie en verlies van vertrouwen. AI moet altijd een 'nooduitgang' bieden: de mogelijkheid om door te schakelen naar menselijk contact, mét overdracht van context.

Shadow AI negeren

Medewerkers zullen zelf externe tools inzetten als officiële alternatieven ontbreken. Verbieden werkt vaak averechts. Beter is het om duidelijke spelregels en veilige, toegestane opties te bieden, gecombineerd met training en bewustwording.





CONCLUSIE

De waarde van AI in klantcontact ligt niet alleen in snelheid of efficiëntie, maar vooral in vertrouwen. Governance en security vormen daarvoor het fundament. Zonder heldere afspraken over data en beslissingen loop je het risico klanten kwijt te raken. Organisaties die kiezen voor transparantie en mensgerichte AI winnen iets dat schaarser is dan technologie: loyaliteit.

Door veiligheid, uitlegbaarheid en menselijke controle vanaf het begin te borgen, benut je AI niet alleen als technische innovatie, maar als een krachtig instrument om vertrouwen en klantrelaties te versterken.

DDM'S AANPAK VOOR VERANTWOORD AI-GEBRUIK

Bij DDM Consulting geloven we in een pragmatische aanpak: eerst de basis, dan de hypes. Voor AI in klantcontact betekent dat dat we niet beginnen met losse tools of experimenten, maar met een stevig fundament: duidelijke governance, veilige datastromen en transparante processen.

Stap voor stap nemen we je mee via een dynamische roadmap – een *continuous improvement*-aanpak waarmee de inzet van AI beheersbaar, flexibel en doelgericht blijft. Deze roadmap beweegt mee met veranderingen binnen jouw organisatie én met de snelle technologische ontwikkelingen in het contactcenterlandschap.

Onze aanpak voor governance en mensgerichte AI in drie praktische stappen:

1. Inventarisatie en prioritering – We analyseren welke AI-tools, databronnen en processen jouw organisatie nu gebruikt en welke risico's er spelen. We prioriteren concrete knelpunten en *quick wins*, zodat vervolgactiviteiten direct waarde en veiligheid opleveren.

2. Governance-inrichting en uitrol – We ontwikkelen een governance-framework met heldere rollen, dataminimalisatie en transparantie. Daarna bouwen we veilige AI-workflows die klanten echt helpen, mét een makkelijke overstap naar een medewerker wanneer nodig.

3. Optimalisatie en opschaling – Ook na oplevering meten we continu op prestaties, veiligheid en klantwaarde. We schalen gefaseerd op en leveren waar nodig maatwerk-integraties zodat je vooruitgang boekt zonder onnodige afhankelijkheid van leveranciers.

Ook als je platform niet alle gewenste mogelijkheden biedt op het gebied van dataveiligheid en governance, denken we met je mee. Waar nodig ontwikkelen we aanvullende functionaliteiten op maat, zodat je grip houdt op AI en het vertrouwen van je klanten versterkt.

Locaties

Nederland
Lange Dreef 11-C
4131 NJ Vianen
T: +31 347 322 551

België (HQ)
Campus Blairon 488
2300 Turnhout
T: +32 14 40 50 10

Duitsland (Keulen)
Im Mediapark 5
50670 Keulen
T: +49 221 9820 9760

Duitsland (Stuttgart)
Tübinger Strasse 61
70178 Stuttgart
T: +49 711 6648 5040

info@ddmconsulting.eu
www.ddmconsulting.eu

OVER DDM

Bij DDM Consulting weten we dat 'one size fits all' ondenkbaar is waar het aankomt op de keuze van een klantcontactplatform. Iedere organisatie is tenslotte uniek!

Daarom bieden we jou een breed scala aan gerenommeerde contactcenteroplossingen en adviseren we je met ruim 20 jaar ervaring in klantcontact.

Evolutie in plaats van revolutie

Samen met jou evalueren we de huidige contactcenterprocessen en je wensen voor het nieuwe platform. We adviseren en helpen je bij het ontwikkelen van efficiëntere workflows die – waar mogelijk – worden gedreven en ondersteund door AI.

Op basis van de prioriteiten maken we een dynamische roadmap die de overgang naar een nieuw, beter contactcenter behapbaar maakt.

Proactief aan de slag met cutting-edge technologie

Deze roadmap staat centraal in het project, ook na de ingebruikname van het nieuwe platform. Hij beweegt mee met veranderingen binnen jouw organisatie en ontwikkelingen op het gebied van contactcentertechnologie. Onze experts bekijken bij iedere nieuwe release wat de waarde ervan is voor jou als klant. Zij nemen het initiatief, zodat jij altijd de relevante kennis in huis hebt.

Creatieve oplossingen voor beter klantcontact

En ben je op zoek naar specifieke functionaliteiten die (nog) niet beschikbaar zijn in het gekozen platform? Dan is er heel veel mogelijk voor het in-house ontwikkelen van add-ons die aansluiten op jouw wensen. Ons team beschikt over de bedrijfsmatige en technische expertise om het maximaal haalbare te bereiken, ook als je hebt gekozen voor een out-of-the-box oplossing.

Met DDM Consulting kies je voor
een proactieve en creatieve aanpak van jouw CX-evolutie!