

Datum: 15 april 2021
Onderwerp: Virtuele assistent Gem

Portefeuillehouder: Cees Lok

Gem, de virtuele assistent, is neergestreken in Roosendaal

Om de dienstverlening naar inwoners uit te breiden en te verbeteren, is op de website Roosendaal.nl sinds begin april 'Gem' beschikbaar voor inwoners die op zoek zijn naar informatie. Gem is een digitale, virtuele assistent, die op termijn op veel voorkomende vragen een antwoord heeft, zonder tussenkomst van een fysieke medewerker. Hierdoor kunnen inwoners online 24/7 vragen stellen aan de gemeente over bijvoorbeeld verhuizen of hun reisdocument. De gemeente Roosendaal test deze virtuele assistent bij wijze van pilot tot april 2022.

Wethouder met onder andere economie en dienstverlening in zijn portefeuille Cees Lok: *"Gem is ontwikkeld door de innovatiegroep Virtuele Assistent die onder andere bestaat uit A&O fonds Gemeenten, VNG Realisatie en de gemeenten Tilburg en Utrecht. De eerste versie van de virtuele assistent ging live in Dongen. Inmiddels maken ook gemeenten Tilburg, Dordrecht, Zwijndrecht, Alblisserdam, Hendrik Ido Ambacht, Sliedrecht en Utrecht gebruik van de assistent. De ervaringen en de verwachte doorontwikkeling zijn dusdanig positief dat wij in Roosendaal graag aanhaken bij deze innovatieve ontwikkeling en hieraan ons steentje bijdragen."*

Innovatieve ontwikkeling

Gem is in meerdere opzichten een innovatieve ontwikkeling op zowel technisch vlak als op het gebied van samenwerking. Gem wordt vanuit het VNG-principe Samen Organiseren ontwikkeld en doorontwikkeld. Hierdoor werkt Roosendaal met de deelnemende gemeenten als één overheid samen aan Gem, zodat het voor alle gemeenten in Nederland is toe te passen. Daarnaast is Gem op technisch vlak een innovatieve ontwikkeling, doordat robotisering van klantcontact middels kunstmatige intelligentie op deze schaal bij gemeenten nog niet wordt toegepast. *"Dat innovatieve, en het meedoen als proeftuin voor het testen en verbeteren van deze technologie van de toekomst, past helemaal in het DNA van Roosendaal. Wij hebben dan ook niet lang na hoeven denken om mee te doen met deze pilot"*, aldus Cees Lok.

Gem is geen chatbot, maar een virtuele assistent met ambitie

Gem is meer dan een chatbot op een website. Gem is ontworpen om in meerdere kanalen operationeel te kunnen zijn en daarmee is het vrij eenvoudig om Gem beschikbaar te stellen in niet alleen diverse chat kanalen maar ook in kanalen die met spraak worden bestuurd. Gemeente Roosendaal wil graag bijdragen aan het verder ontwikkelen van Gem. Enkele ontwikkelingen waaraan nu al wordt gewerkt zijn:

- Een vertaler, waarmee anderstaligen vanuit hun eigen taal vragen kunnen stellen en vervolgens ook in hun eigen taal een antwoord ontvangen.
- Uitbreiding van kennis van Gem, zodat het op meer vragen een antwoord heeft
- Gem beschikbaar stellen via Whatsapp
- Gem beschikbaar stellen via spraak gestuurde thuisapparaten zoals Google Home speakers. 'Hey Google praat met gemeente Roosendaal' behoort tot de mogelijkheden.

Gem in Roosendaal

In eerste instantie start Roosendaal met Gem als pilot voor een jaar. Gem is inmiddels beschikbaar op de website van Roosendaal. Daar beantwoordt het nu vooral vragen over reisdocumenten en verhuizen. Daarnaast herkent het veel onderwerpen en wijst Gem je de juiste weg. En als Gem het even niet weet, brengt het je via chat tijdens kantooruren in contact met een medewerker. Als daadwerkelijk blijkt dat Gem een toevoeging is in de dienstverlening naar inwoners, zet Roosendaal de samenwerking met Gem graag voort.

Voor meer informatie:

Pieter Thielen | Woordvoerder gemeente Roosendaal | Postbus 5000 |
4700 KA Roosendaal | (0165) 579 222 | 06 – 21 54 82 22 | p.thielen@roosendaal.nl

