GEM NIEUWS



Afgelopen week in het nieuws

Afgelopen week was er op internet aandacht voor de Gem Kwartaalupdate van vorige week donderdag. Onder andere Digitale Overheid en de VNG plaatsten berichten erover.

Ook kwam er kritische aandacht over chatbots. In dat artikel kwam onder andere de samenwerking tussen chatbot én mens aan bod.

Een goed moment om in deze nieuwsbrief in te zoomen op de vraag: ***"Hoe werken Gem en gemeentemedewerkers samen?"***

Slim samenwerken: chatbot én medewerker

Het gebeurt dat Gem een vraag nog niet volledig kan beantwoorden. Dan is er menselijke interactie nodig is. Daarnaast willen sommige inwoners sowieso graag een mens spreken. In deze situaties verwijst Gem de inwoner door naar een *livechat*, als die bij de gemeente beschikbaar is, of anders naar het telefoonnummer van het klantcontactcentrum (KCC). Dat gebeurt niet willekeurig. Dat gebeurt op basis van een duidelijk afweging, waaronder:



1. **Voorkeur inwoner:** Wanneer een inwoner vraagt om contact met een medewerker.
2. **Complexiteit:** Wanneer de vraag complex is, dan verwijst Gem naar een medewerker. Denk aan vragen over bouwvergunningen.
3. **Specifiek thema:** Gemeenten bepalen dat bij bepaalde thema's Gem aan de inwoner vraagt of de vraag voldoende beantwoord is, of dat hulp van een medewerker gewenst is. Gem kan dan doorverwijzen naar KCC-medewerkers of naar het telefoonnummer van een specifieke afdeling.

Warme overdracht tussen Gem en medewerker
Bij een overdracht zorgt Gem ervoor dat de medewerker inzicht heeft in het eerdere gesprek met Gem. De inwoner hoeft dan niet opnieuw zijn vraag te stellen. En de medewerker kan de inwoner sneller helpen. Deze 'warme overdracht' leidt tot een soepele voortzetting van het contact met de inwoner.

Het gesprek hoeft niet te stoppen na contact met een medewerker: inwoners kunnen via Gem verder chatten over aanvullende vragen. Zo blijft de dienstverlening van de gemeente altijd doorgaan.



Aankomende events

Zet de volgende dagen alvast in je kalender:
> **9 juli 2026** - Gem kwartaalupdate #2
> **1 oktober 2026** - Gem kwartaalupdate #3
> **10 december 2026** - Gem kwartaalupdate #4