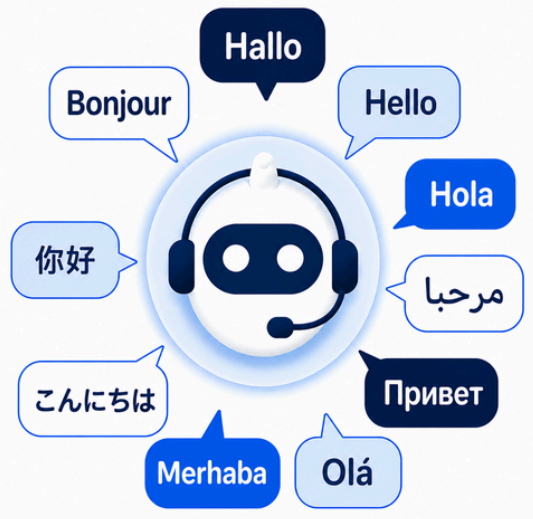
GEM NIEUWS



Gem in meerdere talen?

In eerdere nieuwsbrieven las je over digitale toegankelijkheid, antwoordkwaliteit en taalmodellen. Deze keer besteden we aandacht aan de volgende vraag:

Hoe zorgen we ervoor dat ook inwoners die geen Nederlands spreken Gem kunnen gebruiken?

In deze nieuwsbrief kijken we naar de **kansen én uitdagingen van meertaligheid van Gem.**

Meertaligheid van Gem

De overheid wil dat iedereen kan meedoen in de digitale samenleving. Daarom is het belangrijk dat Gem werkt in verschillende talen - zoals Engels, Arabisch en Fries. Want niet iedereen spreekt Nederlands. Fries is zelfs een officiële taal in Nederland. Als inwoners Gem kunnen gebruiken in hun eigen taal, wordt de assistent voor veel meer mensen bruikbaar.

Gem is nu in het Nederlands. Wanneer iemand een vraag stelt in het Engels, antwoordt Gem in het Engels dat de chatbot alleen Nederlands spreekt en verwijst Gem de inwoner door naar een medewerker.

Gemeente Eindhoven voerde in 2024 een **pilot uit met automatische vertaling** via DeepL. Zodra Gem een andere taal herkende, kreeg de inwoner de keuze voor een automatische vertaling. De pilot liet zien dat meertaligheid verder gaat dan alleen vertalen. Vragen in een andere taal hebben vaak een andere context dan in het Nederlands. Daarom is extra uitleg nodig, zoals over gemeentelijke producten of diensten.



Gem: 'Hallo! Waar kan ik u mee helpen?'

Wat gaan we doen?
In Q2 werken we meertaligheid verder uit voor Gem. We bouwen door op de inzichten uit de pilot van gemeente Eindhoven, richten ons op het aanbieden van **Engelse gesprekken** en het aanbieden van **meerdere talen naast elkaar**. Tegelijk blijven **kwaliteit, antwoordcontrole en digitale toegankelijkheid** belangrijke voorwaarden binnen de verdere ontwikkeling van Gem. Zo werken we stap voor stap aan meertaligheid voor Gem, die betrouwbaar en verantwoord inzetbaar is.



Zet alvast in je agenda: 9 juli - Gem Kwartaalupdate

We zijn bezig met de voorbereidingen voor de tweede Gem Kwartaalupdate. **Zet 9 juli daarom alvast in je agenda.**

Meer informatie over wat je kunt verwachten tijdens de **Gem Kwartaalupdate** volgt spoedig.

Heb je vragen of opmerkingen over deze nieuwsbrief, mail dan naar Joel.Larson@ictu.nl