GEM NIEUWS



Lastig voor generatieve AI?

"Zijn jullie morgen open?" en ***"Kan ik een afspraak maken voor volgende week donderdag?"***. Dit lijken eenvoudige vragen, maar de afhandeling is verrassend complex.

Generatieve AI kan helpen, maar weet niet zomaar welke datum het vandaag is, wat *'volgende week donderdag'* betekent en kan ook geen afspraak inplannen in een gemeentesysteem. Daarom zijn aanvullende tools, controles en slimme logica nodig.

In deze nieuwsbrief daarom twee onderwerpen waar inwoners bij gemeenten tegenaan lopen: **openingstijden vinden** en **afspraken maken**.

Doorontwikkeling Gem

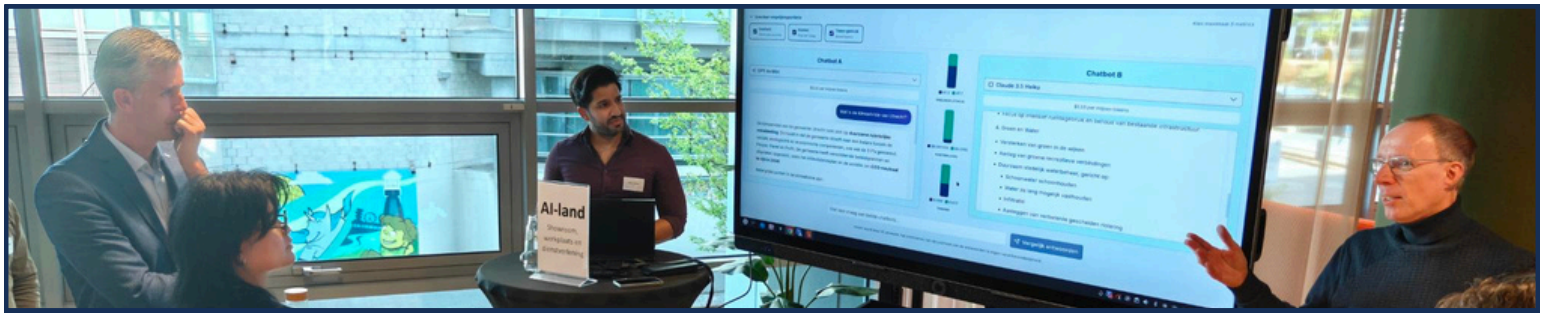
Voor **openingstijden** verwijst Gem nu standaard naar de gemeentelijke pagina met actuele openingstijden. Sinds kort herkent Gem ook officiële feestdagen en kan Gem aangeven dat de gemeente dan gesloten is.

Dat is een begin, maar dit kan nóg behulpzamer. Bijvoorbeeld door rekening te houden met verschillende kanalen, diensten en locaties. Deze hebben vaak andere openingstijden. Denk aan telefonie, publieksbalies, milieustraten, fietsenstallingen of parkeergarages. En dat is complex. Dit vraagt iets van de techniek én van de webcontent. Het contentteam van Gem werkt hier nu aan, zodat Gem deze vragen straks correct kan beantwoorden.

Daarnaast willen we het **maken van afspraken** vereenvoudigen. Want inwoners voeren nu meerdere zoekacties uit in een afsprakensysteem. En afsprakenformulieren werken vaak met vaste stappen, zoals eerst de locatie, dan dag, dan tijd. Dit kan flexibeler. We onderzoeken daarom hoe inwoners straks eenvoudig via Gem kunnen zeggen: *"Ik wil zo snel mogelijk een afspraak, maakt niet uit waar."* of *"Ik kan alleen op dinsdagmiddag of donderdag tot 11 uur"*.



Wat voor inwoners eenvoudig lijkt, vraagt achter de schermen veel slimme techniek.



Uitnodiging 9 juli

Meer over deze en andere ontwikkelingen met Gem hoor je tijdens de **Gem Kwartaalupdate van 9 juli.**
Je krijgt binnenkort de uitnodiging.

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