GEM NIEUWS



Waarom Leiden voor Gem koos

Iedere gemeente heeft een eigen verhaal. Daarom laten we de komende maanden regelmatig gemeenten aan het woord over hun ervaringen met Gem.

Deze keer: **gemeente Leiden**. Waarom kozen zij voor Gem, wat heeft het hen tot nu toe opgeleverd en waar kijken zij naar uit? Je leest het in deze nieuwsbrief.

Gem als digitale collega

Voor gemeente Leiden begon het met de vraag: ***'kunnen we inwoners ook buiten kantoortijden goed helpen?'*** De bestaande **livechat** werkte alleen tijdens kantooruren, en daardoor verloor Leiden veel van de gestarte livechat-gesprekken. Ook **telefonisch contact** met gemeentemedewerkers kon alleen tijdens kantooruren. Daarom gingen twee trainees op zoek naar een chatbot die inwoners ook 's avonds en in het weekend kon helpen.



In die zoektocht sprak vooral **de aanpak van Gem** Leiden aan. Niet direct de inzet van volledig generatieve AI, maar een doordachte oplossing die stap voor stap wordt doorontwikkeld. Bovendien is Gem **voor én door gemeenten** ontwikkeld. Dat betekent dat gemeenten actief kunnen meedenken over nieuwe ontwikkelingen.

Die keuze blijkt goed uit te pakken. Inmiddels voert Gem in Leiden ongeveer **1.000 gesprekken per maand**, waarvan een groot deel buiten kantoortijden. Inwoners krijgen sneller antwoord op hun vragen en voor medewerkers blijft er meer tijd over voor persoonlijk contact en complexere vragen.

Ook de samenwerking binnen de Gem-community ervaart Leiden als grote meerwaarde. Via overleggen over content, een actieve gebruikersgroep en korte lijnen met andere gemeenten worden ervaringen gedeeld en verbeteringen snel opgepakt. Leiden vond dat de onboarding eenvoudig en snel verliep, en ook de betrokkenheid binnen de Gem-community maakt voor Leiden echt het verschil.

Voor de toekomst kijkt gemeente Leiden vooral uit naar nieuwe mogelijkheden, zoals **afspraken maken via Gem** want dat scheelt capaciteit, verdere **toepassingen van generatieve AI** zodat de chatbot minder vaak naar de website hoeft te verwijzen, en wellicht **slimme koppelingen met andere gemeentelijke producten of processen**, zoals Gem koppelen met de veelgestelde vragen (FAQ) van gemeenten.

Leiden vat Gem treffend samen: **"Een fijne digitale collega die helpt alle vragen van inwoners te beantwoorden."**



Jouw gemeente aan het woord?

Wil je namens jouw gemeenten ook ervaringen, geleerde lessen en tips delen?

Dan nodigen we je graag uit voor een kort interview. Neem hiervoor contact op met Joel Larson via onderstaande e-mailadres.