GEM NIEUWS



Gemeente Utrecht aan het woord

Iedere gemeente heeft haar eigen ervaringen met Gem. Wat brengt Gem hen in de praktijk, wat leren ze onderweg en welke kansen zien ze? Daarover spreken we met verschillende gemeenten.

Na **gemeente Leiden** geven we deze week het stokje door aan **gemeente Utrecht**. Als één van de grondleggers maakte gemeente Utrecht de ontwikkeling van Gem vanaf het allereerste begin mee.

Hoe ontstond Gem, waarom koos Utrecht voor de samenwerking met gemeenten en welk advies hebben zij voor andere gemeenten? Je leest het allemaal in deze nieuwsbrief.

Aan de wieg van Gem

Gemeente Utrecht stond samen met gemeente Tilburg aan de wieg van Gem. Tijdens een Fieldlab van de VNG in 2019 ontstond een eenvoudige vraag: ***Kunnen we AI gebruiken om met de informatie op onze website vragen van inwoners te beantwoorden?*** Dit leidde tot de eerste versie van Gem: een Virtuele Assistent die met hulp van AI vooraf gecontroleerde antwoorden kon geven op veelgestelde vragen, zoals over verhuizen en reisdocumenten.



Vanaf het begin draaide het niet om de techniek, maar om de inwoner. Gem werd getraind met voorbeelden om te herkennen wat iemand met een vraag bedoelde en koos daar een vooraf ingericht antwoord bij. Zo kon Gem veelgestelde vragen beantwoorden en **hielden medewerkers meer tijd over voor complexe vragen**. Wist Gem het antwoord niet? Dan werd de inwoner doorverwezen naar een gemeentemedewerker.

Na een **succesvolle pilot** in gemeente Dongen gingen gemeenten Utrecht, Tilburg en later Dienstverlening Drechtsteden georganiseerd samenwerken aan Gem. Door samen te testen, ervaringen te delen en verbeteringen door te voeren, groeide Gem uit tot een **samenwerking tussen 27 gemeenten**.

Volgens gemeente Utrecht is juist die **samenwerking de grootste kracht van Gem**. Gemeenten ontwikkelen niet ieder een eigen digitale assistent, maar bouwen samen met het Rijk en ICTU aan één publieke oplossing.

Het advies van gemeente Utrecht aan andere gemeenten is daarom: **sluit je aan**. AI ontwikkelt zich razendsnel. Door mee te doen, profiteer je niet alleen van wat er al is ontwikkeld, maar denk je ook mee over de volgende stap. Zo bouwen gemeenten samen aan een collectieve oplossing die **met iedere deelnemer slimmer en waardevoller wordt**.



Gem in de praktijk: jullie verhaal

Heeft jouw gemeente ook een mooi verhaal over Gem? Een bijzondere praktijkervaring, een waardevolle les of een tip voor andere gemeenten? **We horen het graag!**

Neem contact op met Joel Larson via onderstaand e-mailadres, dan gaan we graag met je in gesprek.