

Toets Virtuele Assistent Gem aan bouwstenen omnichannel aanpak

Door Peter-Paul Hellings, gemeente Utrecht en Jesse Leemput, gemeente Tilburg

De werkgroep Omnichannel heeft in opdracht van de VNG de handreiking [‘Aan de slag met de omnichannel aanpak’](#) samengesteld (publicatie december 2020). Daarin zijn acht kernbouwstenen benoemd die gemeenten kunnen inzetten voor het ontwikkelen van een omnichannel aanpak. De virtuele assistent Gem is getoetst vanuit de innovatiegroep als generieke toepassing passend binnen de VNG omnichannel aanpak. In deze businesscase heeft de toetsing van de Virtuele Assistent Gem specifiek plaats gevonden op 8 kernbouwstenen van de omnichannel aanpak. In deze publicatie leest u de onderzoeksresultaten.

Wat is Gem?

De Innovatiegroep Virtuele Assistent is ontwikkeld, op basis van de Common Ground-standaarden en de principes van Samen Organiseren, een generieke digitale assistent voor de overheid. Het concept, ontstaan vanuit ideeën voor de frontoffice van de toekomst, is eerst als prototype neergezet in de vorm van de gemeentelijke verhuisbot. Inmiddels is Gem, zo heet de assistent, uitgebreid met kennis over paspoorten, rijbewijs en ID-kaarten, en doorverwijsinformatie over de top 20 van gemeentelijke producten en diensten. Gem is zo ontwikkeld dat zij alle 17 miljoen Nederlandse inwoners te woord kan staan met informatie over producten en diensten van zijn of haar gemeente.

De functionaliteit is beproefd tijdens een pilot bij gemeente Dongen, waarna de gemeenten Utrecht, Tilburg, Meierijstad en Roosendaal en Dienstverlening Drechtsteden Gem ook in gebruik hebben genomen. Gem toont aan dat het succesvol vragen kan beantwoorden.

Innovatiegroep Gem

De innovatiegroep bestaat uit een grotere groep gemeenten die de innovatie al dan niet intensief volgen, te weten Rotterdam, Ooststellingwerf, Nijmegen, Velsen, Harderwijk, Hoorn, Leiden, Hilversum, BAR, Zwolle, Pijnacker-Nootdorp, Ede, Altena, Zoetermeer, Deventer, Wageningen, Haarlemmermeer, Goeree Overflakkee, Bloemendaal, Dommelvallei, Den Haag, Groningen, Amsterdam, Moerdijk, Den Bosch, Heusden, West Betuwe, Almere, Delft, Hilversum, Zeist, Nissewaard, Zutphen, Raalte, Beekdaelen, Aalten, Montferland, Krimpenerwaard en Dimpact.

Gem is op dit moment geïmplementeerd bij de gemeenten Tilburg, Utrecht, Roosendaal en Dienstverlening Drechtsteden (Dordrecht, Sliedrecht, Zwijndrecht, Alblasserdam en Hendrik-Ido-Ambacht) en Meierijstad. Binnenkort gaan ook de gemeenten Rotterdam, Heusden en West Betuwe met Gem werken.¹

Laagdrempelig

De eerste resultaten laten zien dat Gem steeds meer vragen van kwalitatief betere antwoorden kan voorzien. Bovendien is het concept van de Virtuele Assistent beproefd en

¹ emerce.nl/nieuws/virtuele-assistent-gem-helpt-inwoners-tilburg

getoetst in de praktijk en voldoet het aan de WCAG-richtlijnen (Web Content Accessibility Guidelines) wat betreft de toegankelijkheid.

In de Innovatiegroep werken de deelnemers van de proeven verder aan de schaalbaarheid, kwaliteit en herbruikbaarheid van de Virtuele Assistent volgens een vastgestelde roadmap. De opschaling kenmerkt zich door de groei van aantal deelnemers, niveau van herkennen en uitbreiding functionaliteiten en aantal producten. Vanuit de innovatiesubsidie van Binnenlandse Zaken wordt de ontwikkeling verder gestimuleerd. In de samenwerking van gemeenten zorgen de deelnemers ervoor dat de aansluiting van nieuwe gemeenten steeds makkelijker verloopt en dat de kwaliteit van Gem beter wordt, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een generiek, gedeeld implementatieplan en van producten op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Gemeenten kunnen hierdoor eenvoudig meedoen. De samenwerking bestaat uit een 'binnenring' van frontrunners en een geïnteresseerde 'buitenring' van vele meedenkers en volgers, de early adopters. Dit initiatief past daarmee uitstekend in het principe van één keer ontwikkelen, 352 keer gebruiken.

Omnichannel en open source

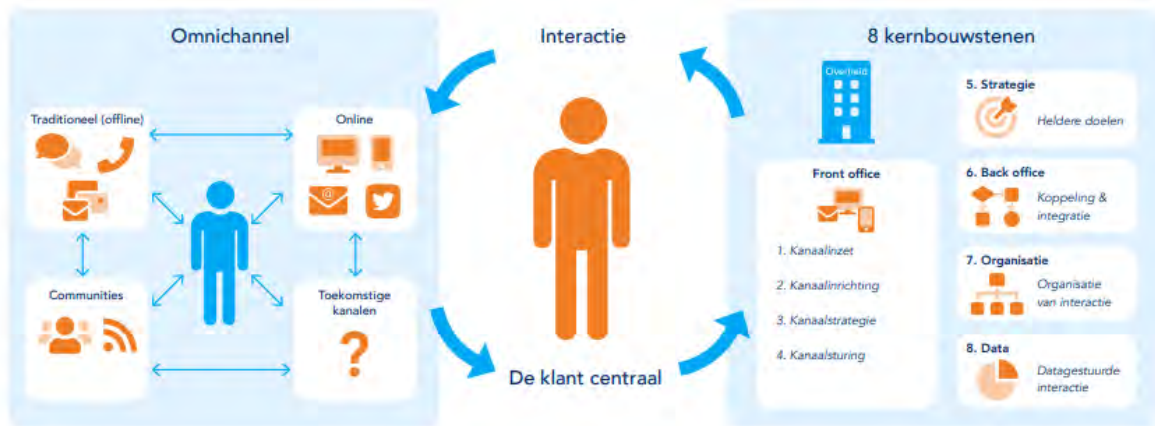
Overheden ervaren steeds meer druk en verwachtingen vanuit de maatschappij, mede door mooie innovaties in het bedrijfsleven die dienstverlening steeds laagdrempeliger maken. Dienstverlening 'vanuit de luie stoel', met Netflix op de achtergrond, aangepast op het uiterst brede aanbod van producten en diensten bij de overheid; dat wordt nu ook met deze virtuele assistent mogelijk.

Door Gem open source voor en door de gemeente te ontwikkelen, zitten we niet vast aan bepaalde leveranciers of softwarepakketten en kunnen we vooral samen de innovatie organiseren op de dienstverlening met behulp van de expertise uit de markt. Daarnaast zien steeds meer gemeenten de meerwaarde van samenwerking met de Virtuele Assistent binnen een omnichannel aanpak.

De Virtuele Assistent is hierin niet alleen op zichzelf een waardevolle toevoeging; het begeleidt de inwoner ook als informatieverstrekker richting andere laagdrempelige, digitale kanalen van de gemeente, zoals het digitaal loket. Het behoort ook tot de mogelijkheden om de Virtuele Assistent op termijn, in combinatie met een digitale identificatiemethode en specialistische bots, in te zetten om geautomatiseerd aanvragen van inwoners van A tot Z af te handelen. Hiermee biedt Gem ook een aanzet voor proactieve dienstverlening: na het doorgeven van een verhuizing, meteen ook de parkeervergunning aanvragen.

Gem en de omnichannel kernbouwstenen

De essentie van de omnichannel aanpak bestaat uit acht kernbouwstenen. Met deze bouwstenen kan de gemeente intern belangrijke stappen zetten. De Innovatiegroep Virtuele Assistent heeft Gem aan deze bouwstenen getoetst.



Toetsing Virtuele Assistent Gem aan de 8 omnichannel bouwstenen.

1. **Kanaalinzet** draait om de vraag welke kanalen de organisatie zou kunnen inzetten en hoe daarbij de beste koppeling kan worden gemaakt tussen het kanaal, de dienst en de gebruiker.

Gem is omnichannel in te zetten. Gem wordt ingezet als virtuele assistent binnen meerdere kanalen. De gemeente bepaalt zelf op welke kanalen dat zijn. Gem is nu al geschikt om in te zetten op de website en chat. Gem wordt ontwikkeld op basis van het voice first principe en heeft de potentie om ook ingezet te worden op het telefoniekanaal, in social media (o.a. WhatsApp messenger) en op voice-assistenten (Google Home, Siri etc.). Door te ontwikkelen via het voice first principe zorgen we ervoor dat Gem laagdrempelig en inclusief is. Er waren inmiddels meerder webinars over Gem. Kijk ze hier terug:

[Webinar Innovatiegroep chatbots 22-4-2020 – YouTube](#)

[Webinar Chatbot - virtuele assistent Gem 13-5-2020 – YouTube](#)

[Webinar Chatbot: op naar de virtuele assistent van gemeenten 27-5-2020 - YouTube](#)

2. **Kanaalinrichting** gaat over de manier waarop de kanalen moeten worden ontworpen en ontwikkeld. Denk aan het ontwikkelen van content (de inhoud) en het ontwerp van de gebruikerservaring en klantreis.

Gem werkt op meerdere kanalen. Uitgangspunt van Gem is om generieke content over meerdere kanalen beschikbaar te maken voor gebruikers. Gem wordt ingericht op basis van de vragen van de inwoner en op de kanalen die de inwoner wenst. Gebruikersinvoer wordt gebruikt om een passend antwoord te geven. Hierdoor is de dienstverlening persoonlijk en op maat.

3. **Kanaalregie** gaat over beslissingen die voor alle kanalen in onderlinge samenhang gelden. Hoe zorg je er bijvoorbeeld voor dat content gelijktijdig via alle kanalen kan worden bijgewerkt?

Gem maakt kanaalregie mogelijk. Gem maakt gebruik van het automatisch doorschakelen van klanten en vragen tussen kanalen (de zogenaamde kanaalswitch). De inrichting is zo gerealiseerd dat inwoners niet opnieuw de vraag hoeven te stellen. Informatie uit een kanaal wordt meegegeven aan het andere kanaal.

Kanaalsturing gaat over de manier waarop de klant zo goed mogelijk naar het juiste kanaal kan worden geleid. Daarbij streven we naar betere klantinteracties die naadloos op elkaar aansluiten en inclusiviteit bevorderen.

Gem is gebaseerd op het principe van kanaalsturing. Klanten worden via Gem doorgeleid naar de juiste plek of kanaal voor de daarbij behorende dienstverlening.

4. **Heldere doelen** (strategie) zijn nodig om de kanaalstrategie te verbinden aan de bredere doelstellingen en ambities van de organisatie op het gebied van interactie.

De ontwikkeling en de dienstverlening van Gem kent heldere doelen. Gem wordt ontwikkeld op basis van de principes van Common Ground. De ontwikkeling van Gem kent een roadmap waarbinnen functionaliteit en inhoud verder worden ontwikkeld. Deze roadmap wordt mede gevoed door de gebruikersinvoer. Daarnaast wordt gewerkt op basis van een aantal doelen die opgenomen zijn in het kernverhaal Virtuele Assistent gemeenten. (Roadmap en kernverhaal zijn beschikbaar)

5. **Koppeling en integratie** van het frontoffice gekoppeld aan de processen en systemen van de organisatie kan ervoor zorgen dat er minder overbodige klantcontacten zijn.

Brede integratie met Gem is mogelijk. Gem is laagdrempelig ontwikkeld voor 352 gemeenten. Gem is de frontoffice van overheidsdienstverlening. Integratie met de backoffice is onderdeel van het ecosysteem van Gem en wordt aan de markt overgelaten. Gem kan doorverwijzen naar alle 352 gemeenten.

Daarnaast vindt er een naadloze overdracht van conversaties (klantinteracties) plaats naar live chat. De informatie uit de conversatie kan opgenomen worden in een integraal klantbeeld.

In het referentiearchitectuur omnichannel zijn de elementen van Gem meegenomen en andersom sluit de architectuur aan bij de inrichting van de Gem.²

6. **Organisatie van interactie** heeft betrekking op de organisatiestructuur, leiderschap, cultuur, communicatie en personeelsbeleid.

Gem is ontwikkeld volgens de principes van Samen organiseren. Gem wordt als centrale voorziening geleverd. Bij de introductie van Gem bij een individuele organisatie wordt extra aandacht gegeven aan de mens & organisatie-kant (cultuur) van de implementatie. Hiervoor worden een standaard implementatieplan en documentatie geleverd. (Zie opschalingsdocumentatie Gem)

7. **Datagestuurde interactie** gaat over de manier waarop de data kunnen worden ingezet als instrument voor kwaliteitsmanagement, sturing en planning.

Gem is volledig datagesturd ontwikkeld. De invoer van gebruikers bepaalt de doorontwikkeling en het lerend vermogen van Gem. Vanuit de landelijke kerngroep zijn KPI's vastgesteld die het succes van de klantinteractie aangeven. Deze KPI's worden getoetst aan de hand van data op basis van de conversaties. De interactie is een continu leerproces. Hierbij houden we ons aan de bestaande privacywetgeving en richtlijnen.

² gemmaonline.nl/index.php/Thema_Omnichannel

Conclusie onderzoek Virtuele Assistent Gem aan de 8 omnichannel kernbouwstenen:
In het architectuurdocument omnichannel zijn de elementen van Gem meegenomen en voldoet hiermee aan de omnichannel structuur.