

Spraakcomputer beantwoordt gemeentetelefoon



Spraakcomputer GemeenteConnect kan in begrijpelijke taal vragen beantwoorden.
Foto: Shutterstock

Ik wil een boom omhakken in mijn achtertuin, heb ik een vergunning nodig?’ ‘Ik zal eens gaan zoeken in Milieuzaken. Uw vraag lijkt mij thuis te horen bij...’ De tweede spreker is geen gemeenteambtenaar, maar software van onderzoeker Piek Vossen. Het programma GemeenteConnect beantwoordt in begrijpelijke taal vragen over bijvoorbeeld openingstijden en bouwvergunningen, maar ook adopties. Een beller hoeft geen verstand te hebben van de gemeentelijke organisatie. De programmatuur gebruikt namelijk geen ingewikkelde menustructuren, maar zoekt op basis van steekwoorden naar de gevraagde informatie. Lukt dat niet, dan verbindt de computer door met een menselijke medewerker. Gaandeweg leert het systeem zijn bellers steeds beter te verstaan en kan het streekgebonden of andere accenten aanleren. GemeenteConnect is bedoeld om relatief makkelijk te beantwoorden vragen af te vangen; 25% volgens de oorspronkelijke planning. Volgens eerste tests kan het systeem 70% tot 80% van de vragen aan. Ambtenaren houden daardoor meer tijd over voor ingewikkelde problemen. In de gemeentes Gilze en Rijen, Woerden en Enkhuisen lopen inmiddels proefprojecten.

■ Gieljan de Vries