

# GemeenteConnect in a nutshell

# Basisgegevens

---

- Titel van de service:
  - GemeenteConnect (na commercialisatie **Antwoord!** geheten).
- Contactpersoon of –firma met de nodige gegevens:
  - Irion Technologies BV
  - Delftechpark 26
  - 2628 XH Delft
  - Telefoon: 015 215 3456
  - Mail: [info@irion.nl](mailto:info@irion.nl)
  - WWW: [www.irion.nl](http://www.irion.nl)
- Beoogde marktspeler(s) of doelgroep(en):
  - Overheid
  - Customer support services
  - Andere klantcontactcentra

# Wat is Gemeentecconnect?

---

- Gemeentecconnect is een automatische vraagbaak voor gemeentes, die via de telefoon bereikbaar is. De burger kan 24 uur per dag, 7 dagen in de week de gemeente bellen, en antwoord krijgen op alle meestgestelde vragen.
- Het bijzondere daarbij is, dat de burger niet door een keuzemenu hoeft, maar **in vrije tekst** zijn vraag kan stellen. Het systeem probeert door middel van wedervragen de burger naar het juiste antwoord te leiden.

# Voordelen en commercialisatie

- Voordelen:
  - Voor de burger:
    - Geen wachttijden
    - 24\*7 bereikbaarheid van de gemeente
    - Geen keuzemenu's, het systeem stelt hooguit wedervragen
    - Geen doorverbindingen nodig: het systeem heeft alle kennis in zich
    - Automatisch afspraken maken
  - Voor de gemeente:
    - Ontlasting van de balie, met name op “spitsuur”
    - 24\*7 bereikbaarheid
    - Kostenbesparing
- Commercialisatie:
  - Momenteel wordt het systeem geschikt gemaakt voor alle gemeentes in Nederland, onder de naam **Antwoord!**, maar door de modulaire opzet kan het worden ingezet voor alle telefonische contacten tussen een organisatie en haar klanten. Dit gebeurt in consortia met o.a. spraaktechnologieleveranciers en automatiseerders.

# Technische vereisten en prestaties

- Technische vereisten:
  - Geen speciale technische voorzieningen nodig, de organisatie hoeft alleen een telefoonnummer ter beschikking te stellen. Het systeem is als service via het Internet bereikbaar.
- Prestaties:
  - Het systeem kan 80% van de meestgestelde vragen aan gemeentes binnen twee à drie minuten beantwoorden (projectdoelstelling was 25%).
  - Omdat gewerkt wordt met acteurs in plaats van spraakgeneratie, hebben alle dialogen een zeer menselijk karakter.
  - Er hoeven geen keuzetoetsen te worden gebruikt
  - Bij “geen antwoord mogelijk” kan worden doorverbonden met een persoon of antwoordapparaat, in welk laatste geval bijvoorbeeld verwezen kan worden naar openingstijden of naar een website.
  - Het systeem wordt getraind op de taal van de burger, en leert aldus zelf automatisch de link te leggen tussen burgertaal en ambtelijke taal.
  - Het systeem is zowel via de telefoon als via het internet te raadplegen
- Beperkingen:
  - Het systeem kan vragen niet inhoudelijk beantwoorden, slechts informatie “opzoeken”. Een gebruiker die bijvoorbeeld vraagt of hij zijn parkeerbon moet betalen, krijgt geen “ja” of “nee”, maar wordt geleid naar de algemeen beschikbare gemeentelijke informatie over parkeerbonnen of parkeervergunningen.

# De toekomst

---

- Het systeem heeft al meer dan een jaar succesvol gedraaid in Gilze&Rijen. Zelfs burgers die met een afwijkende uitspraak Nederlands spreken, zoals allochtonen, kunnen door het systeem moeiteloos worden begrepen, zo blijkt uit onderzoek van de Universiteit Tilburg.
- Momenteel wordt het systeem geschikt gemaakt voor willekeurige organisaties, zoals klantenservices van grote bedrijven.

## Voorbeeld van een dialoog

---

- Goedendag, u spreekt met Gemeenteconnect, de automatische vraagbaak van gemeente Gilze en Rijen, wat kan ik voor u doen?
- Ik wil een dakkapel aanbouwen aan ons huis, waar moet ik dan allemaal aan voldoen?
- Ik zoek het even voor u op. Wil u met uw vraag **Bouwen en wonen** of **Subsidie en bijstand**?
- Bouwen en wonen.
- Prima, ik kijk voor u in **Bouwen en wonen**. Wat vindt u van **Bouwvergunning**? Of **Bouwtoezicht**? Ze lijken me beide relevant.
- Bouwvergunning.
- Prima, wij presenteren u nu de informatie (de informatie wordt voorgelezen).