

Lidwien Venselaar is hoofdredacteur van alle online-content bij de gemeente Almere. Dit betekent dat zij de content op intranet en internet ontwikkelt, waarbij internet verder strekt dan alleen de eigen gemeentesite. Almere is online aanwezig op diverse netwerken zoals Hyves, Twitter en Buurtlink; dé manier voor Almere om de burger online op te zoeken.

Tekst: Owo Tuors, hoofdredacteur Proces&Document  
 Beeld: gemeente Almere

In gesprek met Lidwien Venselaar

## Digitale ambtenaar bezoekers gemeente

22

Het is een misvatting dat burgers voor hun plezier met enige regelmaat de gemeentesite bezoeken, maar als zij via hun vertrouwde online-omgeving op die site worden geattendeerd, neemt het bezoek toe.

In Almere wordt lef en ambitie gestimuleerd. Er is ruimte voor innovatie en nieuwe inzichten, bijvoorbeeld op het terrein van overheidscommunicatie. Als onderdeel van het programma *Almere Direct* is de ambitie om mensen

worden benaderd. De gemeente heeft op basis van een intranetpoll besloten om de aanspreekvorm te harmoniseren en ook op Hyves in de *u*-vorm te gaan communiceren. Ally is namelijk geen gimmick maar een functionele toevoeging aan de website. Bij de ontwikkeling stelde men drie doelen centraal. Ten eerste het persoonlijker maken van overheidscommunicatie, ten tweede een extra informatiekanaal creëren op Hyves en ten slotte het versimpelen van zoekmethoden.

### Het kan niet zo zijn dat Ally online iets anders vertelt dan Annie aan de balie

op te zoeken op de plaats waar zij zitten, vertaald in een aantal concrete initiatieven. Zo is gestart met een eigen Hyvespagina waarvan iedereen lid kan worden. Om bezoekers te woord te staan is virtual agent Ally ontwikkeld. Ally is bedacht als digitale vraagbaak van Almere op Hyves, maar al gauw ook op de eigen gemeentesite geplaatst. Ally is straattaal voor Almere. Door deze naam te kiezen is aangesloten bij de taal en stijl van de doelgroep op Hyves die men wilde bereiken: jongeren. Op Hyves wordt iedereen door Ally met *hij* aangesproken. Dit wijkt af van de gemeentesite waar bezoekers met u

Ally gaat de dialoog aan met bezoekers online, gevoed met 1171 antwoorden. Als virtual agent is zij complementair aan bestaande zoekfuncties op de site. Achter Ally gaat een zelfstandige kennisbank schuil. Er zijn echter meerdere bronnen relevant, zoals de kennisbank van het callcenter en informatie die in het CMS van de gemeentelijke website is opgeslagen. Om inhoudelijk eenduidig te communiceren zal Almere deze verschillende bronnen op elkaar aansluiten en op den duur integreren. In eerste instantie wordt de kennisbank van Ally afgestemd met en opgenomen



in het centrale kennismanagementsysteem. Het kan immers niet zo zijn dat Ally je online iets anders vertelt dan Annie aan de balie.

De ontwikkeling van Ally maakt onderdeel uit van een breder traject gericht op Hyves, en heeft in totaal rond de 40.000 euro gekost. Het terugverdieneffect is niet gekwantificeerd. Maar kwalitatief zijn effecten bereikt die niet op voorhand werden verwacht. Zo is door Ally informatie verzameld over het soort en type vragen dat bezoekers op de site stellen. Daarmee is de vraagkant beter in kaart gebracht dan tot voorheen gebeurde. Bovendien is Ally een borgheeld van Almere online geworden en daardoor heeft het de bekendheid en herkenbaarheid van

# Ally prikkelt fantasie Antesite Almere

burgers met de online-mogelijkheden van de gemeente Almere vergoot.

## Off topic

Ally kan op ruim de helft van de gestelde vragen direct een passend antwoord geven. De andere helft van de vragen valt in de categorie *overig* en vergt aanvullende vragen door de bezoeker. Een op de drie vragen kan Ally niet beantwoorden. Maar de vraag is in hoeverre deze met behulp van traditionele zoekschermen wel beantwoord zouden worden.

Het lijkt erop dat Ally een band opbouwt met haar klanten, aangezien bezoekers vaker terugkomen naar de

site. Met haar frisse uitstraling (haar uiterlijk is gebaseerd op een medewerker van de gemeente) wordt sociaal gedrag ontlokt. Zo wordt zij regelmatig mee uit gevraagd, maar ook wel eens uitgeschelden. Op dit soort *off-topic-vragen* geeft zij meestal keurig antwoord. Gevolg van deze vragen is wel dat de database om dig wordt vervuld met antwoorden die feitelijk niet bijdragen aan de gemeentelijke communicatie of dienstverlening. Het aandeel off-topic-vragen in Almere is ongeveer 22%, dus 1 op de 5 vragen is niet gericht op een serieuze antwoord. Om dit aantal te laten afnemen wordt overwogen om Ally (die een zomerjurkje draagt en slippersjes) wat zakelijker aan te kle-

den, waardoor de verleiding om *zomerse uitspraken* te doen afneemt.

## Live chat

Als een virtual agent geen antwoord kan geven, is het te overwegen om live chat in te zetten. Ook Almere heeft dit onderzocht, maar plannen daarvoor staan voorlopig even in de koelkast. Uitwerking van live chat is niet zozeer een ICT-uitdaging als wel een organisatievraagstuk. Doorstroming van onlinebezoekers naar de live chat vergt namelijk continue redactionele aandacht, aangezien de content een dynamisch karakter krijgt. Daarbij is voldoende capaciteit van medewerkers een eerste vereiste. Dat is altijd lastig uit te leggen aan de directie, die verwacht dat digitalisering van communicatie vooral geld oplevert in plaats van kost.

23

## Dirk Jan Dokman (The Selfservice Company):

'Virtual agents (chatbots - red.) trekken de aandacht, terwijl ze feitelijk alleen het frontje zijn van een kennismanagementsysteem. Achter de wruilke glimlach gaat een kennisbank schuil die continu actueel wordt gehouden en aangevuld. Daarvoor worden onbeantwoorde vragen geanalyseerd. Dit kan leiden tot het aanpassen van algoritmes of het toevoegen van nieuwe content. Een gestelde vraag wordt onderworpen aan een semantische analyse. Deze herkent tekstpatronen en -eigenschappen en vertaalt het geheel in begripsvorming dat leidt tot een antwoord. Dat antwoord kan bestaan uit specifieke tekst in eenvoudig Nederlands, al dan niet aangevuld met een link naar meer informatie of naar veelgestelde vragen over het betreffende onderwerp. Een chatbot (of eigenlijk een kennismanagementsysteem dat uitgaat van semantiek) beperkt zich tot relevantie en kan dus ook bewust onvolledige antwoorden geven als dat de kwaliteit van de dialoog ten goede komt. Een combinatie van zoekmachines die de complete site bevragen en voorgestructureerde zoekingen zoals een chatbot leiden tot het beste resultaat voor de bezoeker. Het zijn verschillende oplossingen binnen hetzelfde domein.'

Uitgebreide versie van dit artikel is te lezen op [www.procesdocument.nl](http://www.procesdocument.nl)

Tidwien hoopt dat meer gemeenten gebruik gaan maken van een virtual agent. Wat haar betreft moet er één virtual agent voor alle gemeenten komen in plaats van 441 verschillende Ally's, Lisa's en Wendy's. Hoe dat aan te pakken is stap twee, maar mochten meer gemeenten hierin interesse hebben dan wil Almere graag meedenken in de juiste richting.

## Meer weten?

[www.almere.nl](http://www.almere.nl)  
[www.gemeentealmere.hyves.nl](http://www.gemeentealmere.hyves.nl)  
[www.selfservicecompany.com](http://www.selfservicecompany.com)