

Dimpact
congres
2025

**Van
AI pilot
naar
praktijk**



Inhoud van de workshop

- Welkom
- AI enquête en landelijke ontwikkelingen
- Digitale kick off door AI
- Inzichten en leerervaringen vanuit pilots
- AI projecten uitgelicht
- Brainstorm voor AI thema's binnen Dimpact
- Afsluiting



Doel van de workshop

Inzicht geven in de huidige stand van zaken rond AI-initiatieven bij gemeenten

Versterken van huidige landelijke initiatieven

Eigen AI thema benoemen voor Dimpact, gericht op dienstverlening



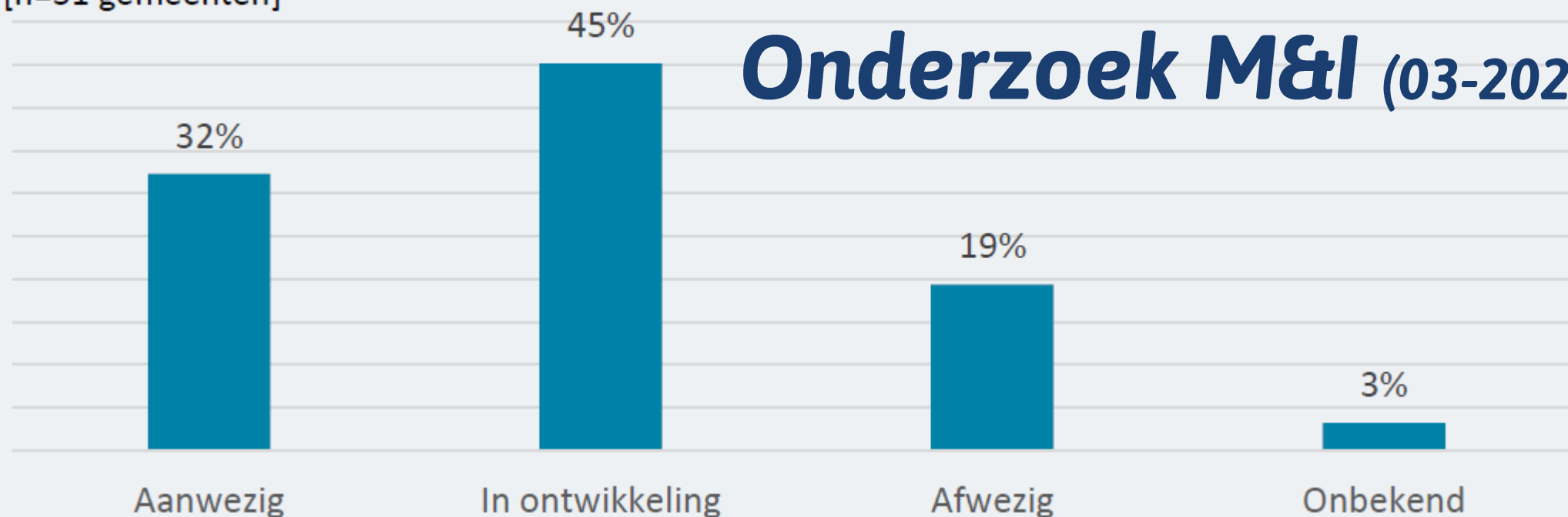
A vibrant, abstract painting featuring a central robot character with a yellow head and blue body, holding a blue tablet. The background is a mix of warm and cool colors (orange, red, blue, green) with visible brushstrokes. To the left of the robot is a yellow circle containing a checklist with three items, each marked with a checkmark. To the right are two yellow circles, each containing a pie chart with three segments in different colors (red, green, blue).

Uitkomsten enquête & analyse ontwikkelingen in NL

Analyse AI Enquete Dimpact (N=11)

AI Beleid opgesteld: 6 x ja 5 x nee

Heeft uw gemeente in het beleid kaders, normen en werkafspraken geformuleerd voor de inzet van AI?
[n=31 gemeenten]



Onderzoek M&I (03-2025, N=31)

Analyse AI Enquete Dimpact (N=11)

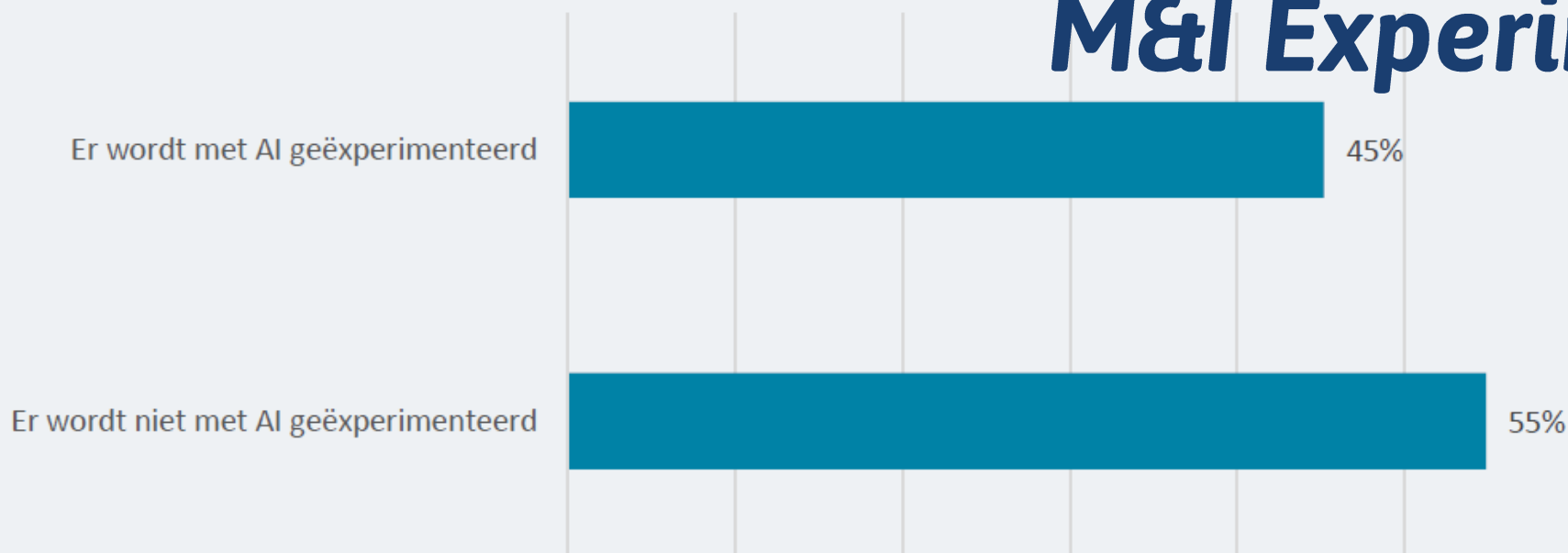
Lopende AI pilots

10 x ja

1 x nee

Worden er binnen uw gemeente op dit moment experimenten uitgevoerd met AI?

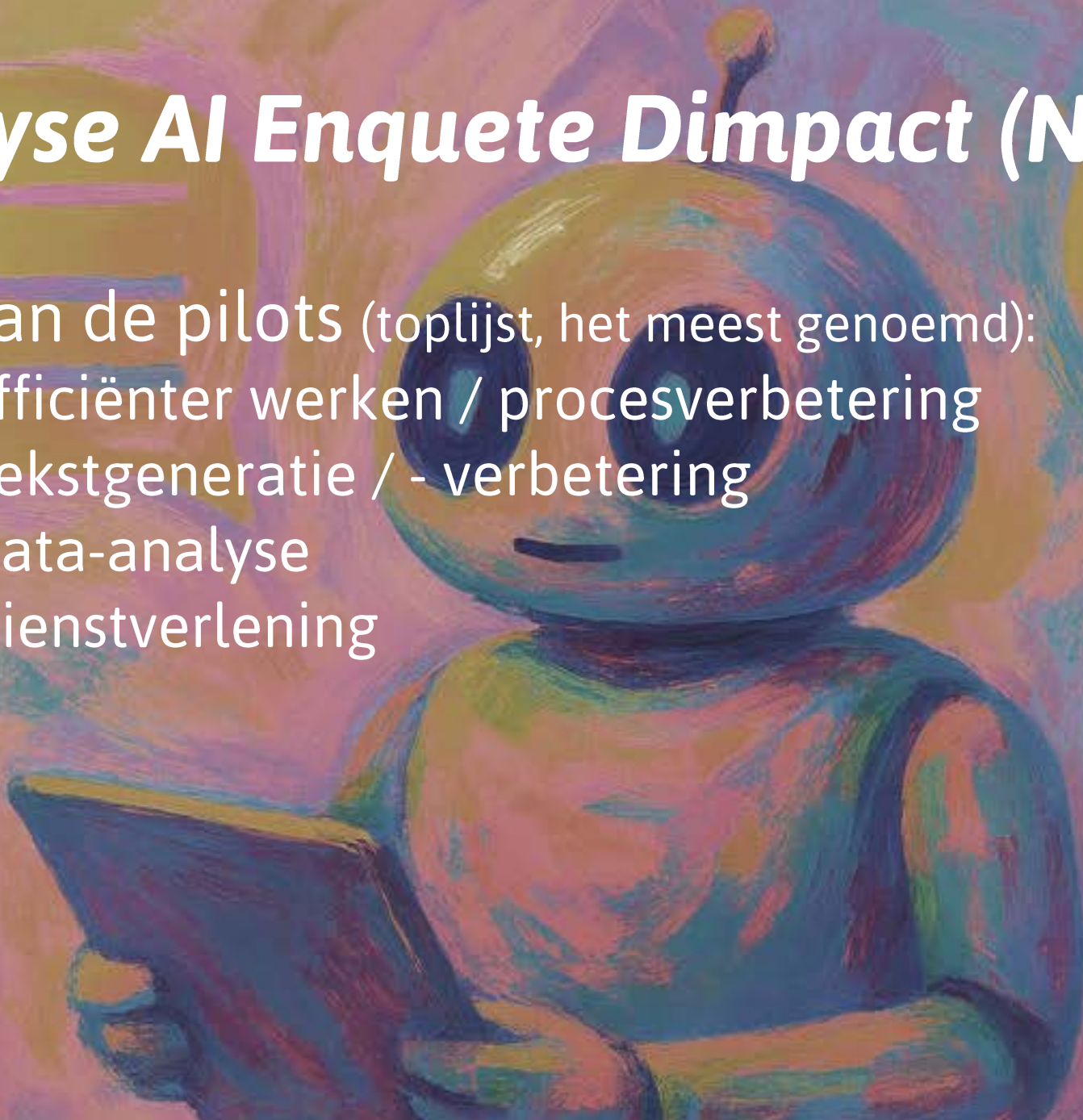
[n=31 gemeenten]



Analyse AI Enquete Dimpact (N=11)

Doel van de pilots (toplijst, het meest genoemd):

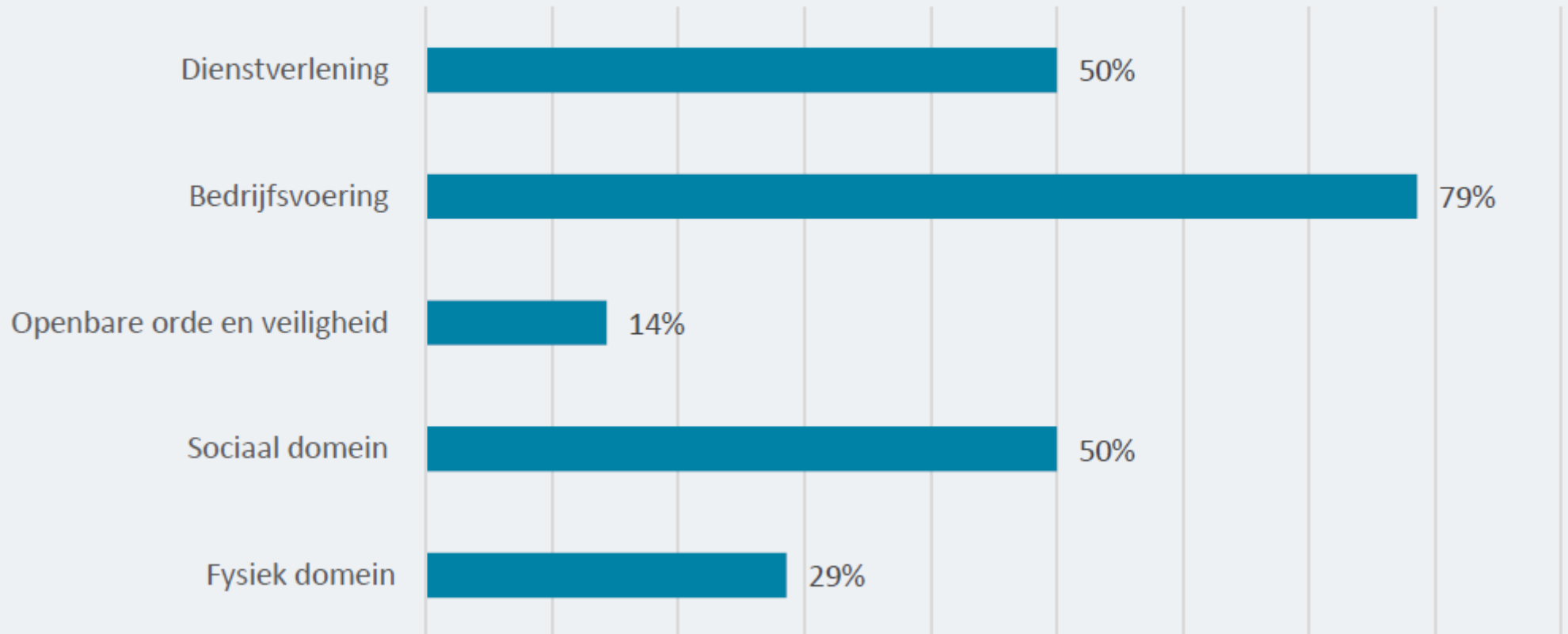
1. Efficiënter werken / procesverbetering
2. Tekstgeneratie / -verbetering
3. Data-analyse
4. Dienstverlening



Welke domeinen (N=31)?

Binnen welke domeinen vinden de belangrijkste experimenten plaats?

[n=14 gemeenten]



Dimpact
congres
2025

VNG aan het woord

Bart Geerdink





Digitale kick-off: AI Dimpact song



**Een reis van
15 pilots naar
opschaling van
AI toepassingen
in de praktijk**



Hoe krijgen we al het werk verricht?

Roerige tijden complexe maatschappelijke opgaven en uitdagende arbeidsmarkt

Het is 5 voor 12 dubbele vergrijzing, hoog ziekteverzuim, forse werkdruk, e.d.

Als we niets doen knapt de ballon en raakt de dienstverlening aan inwoners in de knel

Oplossingsrichtingen die er zijn:

- Aanbod vergroten en behouden
- Vraag verminderen en uitvoeringskracht vergroten



15 Pilots, 1 missie:

Hoe versterken gemeenten hun uitvoeringskracht in tijden van krapte



- | | |
|------------------------|-------------------------------|
| 1. Alblasserdam | 9. Leiden |
| 2. Amsterdam | 10. Oss |
| 3. Assen (VDG) | 11. Rotterdam |
| 4. Beverwijk | 12. Tiel |
| 5. Breda | 13. Utrecht |
| 6. Dordrecht | 14. Zaanstad |
| 7. Haarlem | 15. WerkSaam
Westfriesland |
| 8. Hengelo
(Twente) | |

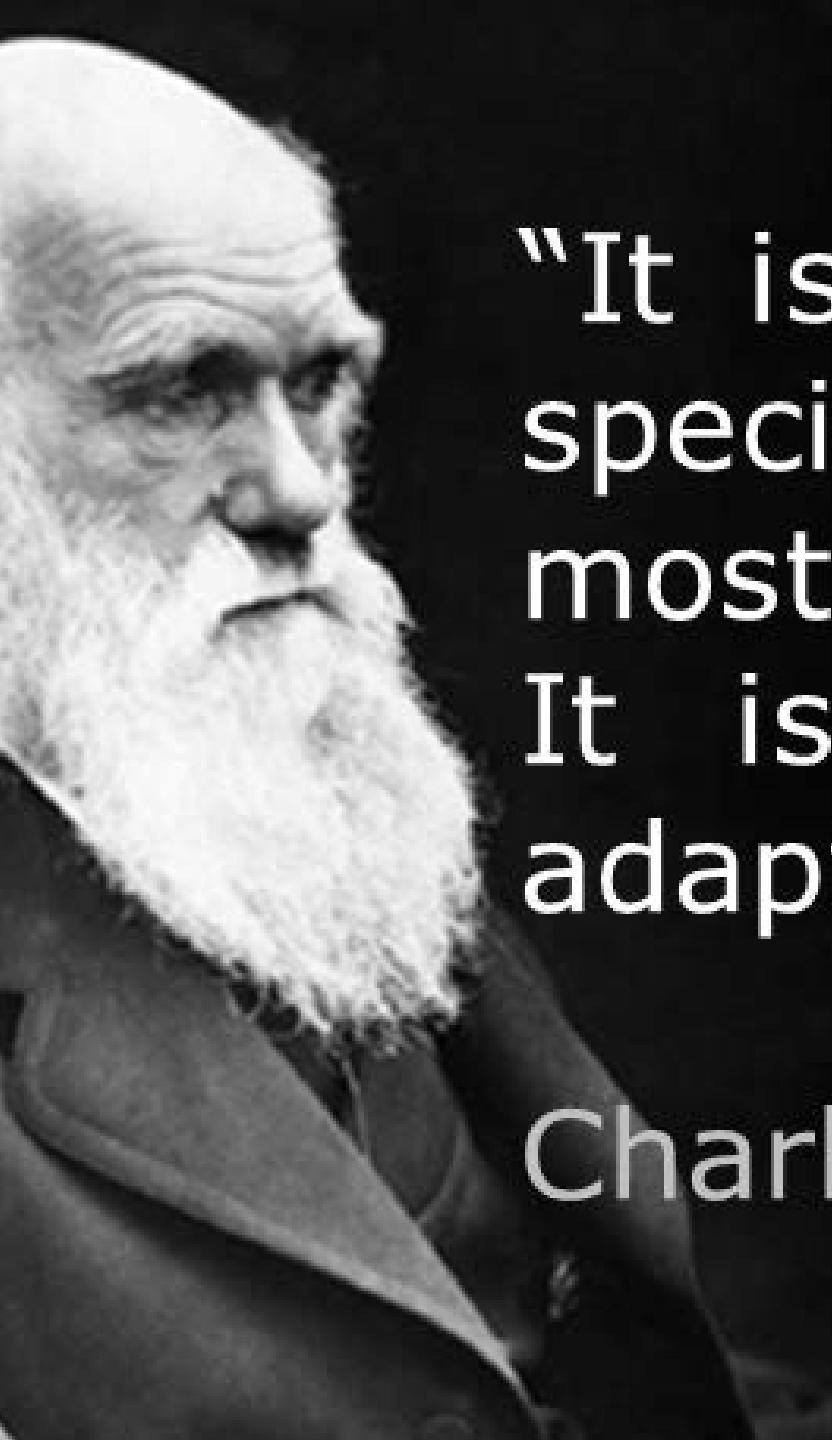


Resultaten en inzichten



Resultaten en inzichten





"It is not the strongest of the species that survives, nor the most intelligent that survives. It is the one that is most adaptable to change."

Charles Darwin (1809 – 1882)

“We weten niet hoe de toekomst eruit ziet, maar dankzij pilots weten we wel in welke richting we moeten denken!”

Resultaten en inzichten





Zaanstad

**Objectief selecteren voor meer
interne doorstroom
naar managementfuncties**

Rotterdam

**Inclusief werven en objectief
selecteren voor meer diversiteit
in trainees voor deze stad**





Haarlem

**Werken aan het imago van
gemeenten voor rechtenstudenten**

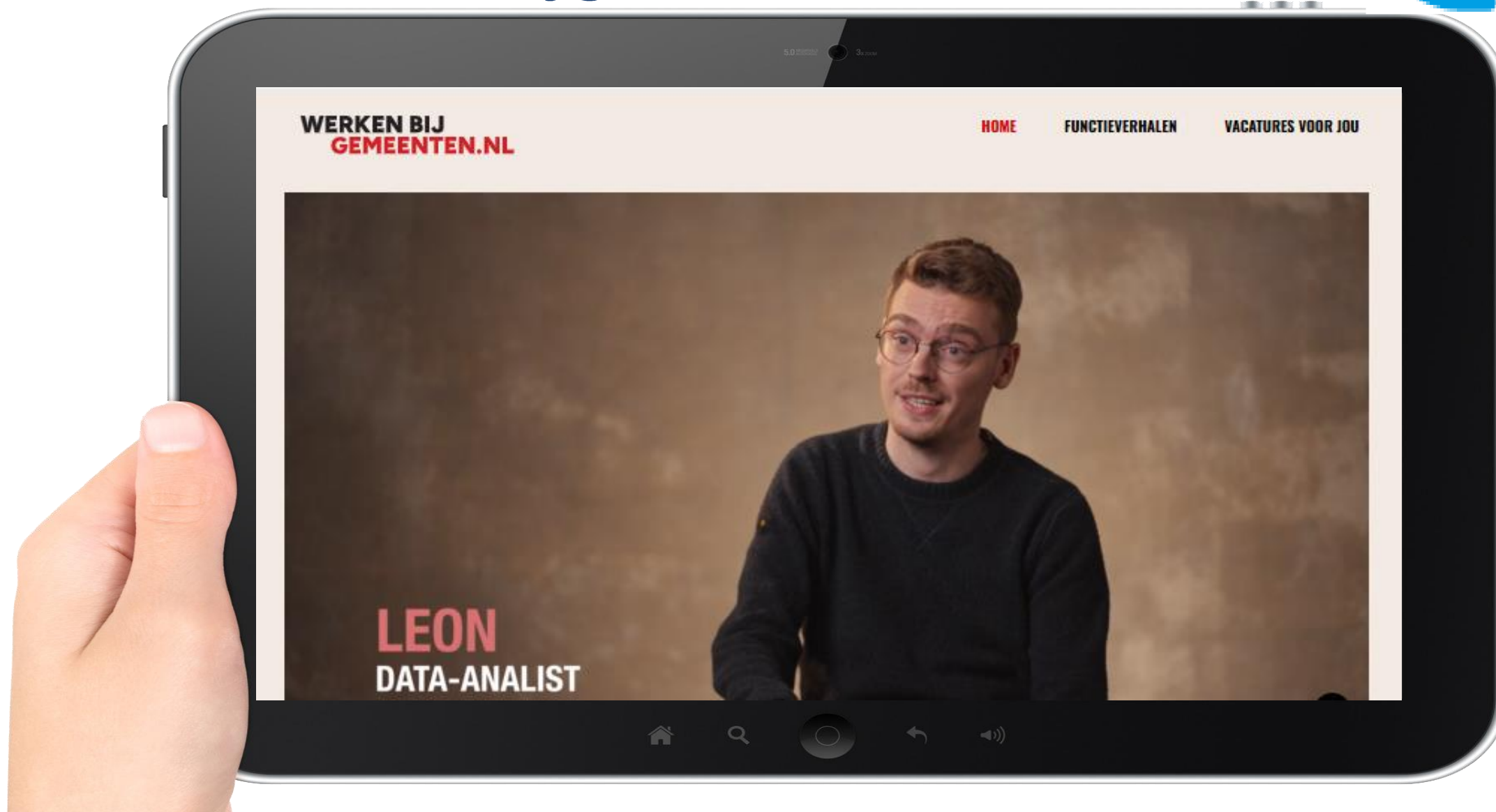
“Vanwege arbeidsmarktkrapte wordt steeds meer ingezet op behoud in plaats van instroom van personeel!”

Resultaten en inzichten



Drentse gemeenten
Expertisepools voor samenwerking
op schaarse functies vraagt ook
oplossingen voor 'kleine dingen'

www.werkenbijgemeenten.nl



“Met alleen extra personeel gaan we het niet redden. We moeten innoveren en anders organiseren!”

Resultaten en inzichten



“Vereenvoudigen is heel complex!”



Utrecht
Advies en ondersteuning voor
ondernemers, door ondernemers

“Zolang we blijven werken aan het verbeteren van het bestaande, wordt het heus wel beter, maar niet fundamenteel beter!”

Resultaten en inzichten



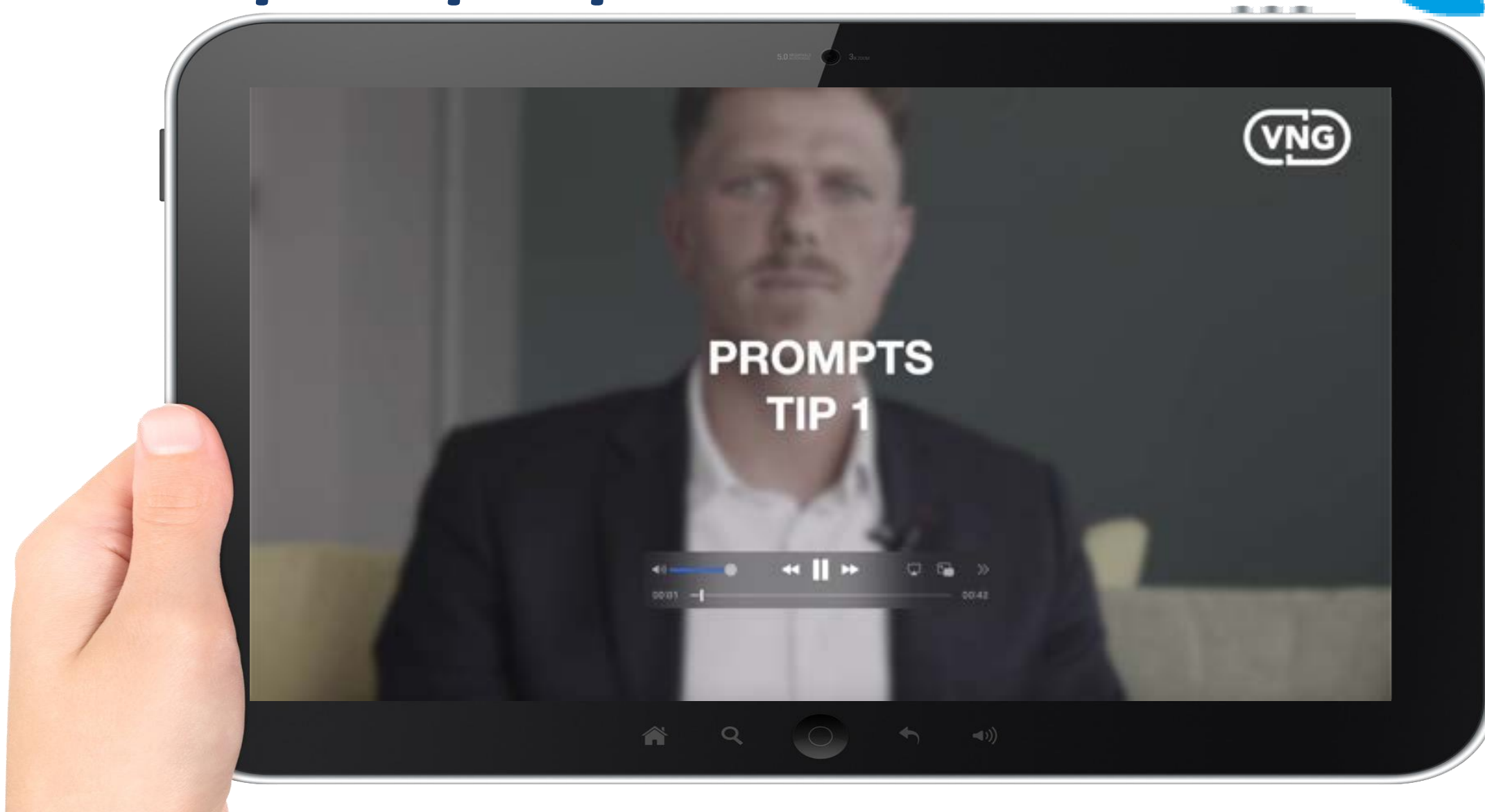
A blurred background image of an office environment. In the foreground, a woman with blonde hair is wearing a headset and working at a computer. Behind her, a man is also working. To the right, a white humanoid robot with a blue visor and a blue circular sensor on its head is seated at a desk. The robot's torso is white with blue accents. The overall scene is dimly lit, with office lights visible in the background.

Breda

Gemiddeld werd er 15 uur tijd per maand per medewerker bespaard, met uitschieters tot wel 28 uur

“De juiste prompts zijn de sleutel tot succes!”

Video: prompt tips uit Breda



Voorbeeld prompt

Jij bent een ervaren data-analist en een expert in het destilleren van de rode draad uit open enquêtevragen.

Je gaat een enquête analyseren. Deze enquête gaat over de ervaringen en meningen van bewoners en ondernemers met betrekking tot de maatregelen die zijn genomen tijdens carnaval en de eventuele overlast die zij hebben ervaren.

Het bestand bevat antwoorden op open vragen, waarbij per tabblad de vraag die in de enquête gesteld is, dikgedrukt staat. De antwoorden geven inzicht in de specifieke problemen en suggesties van de respondenten om de situatie tijdens carnaval te verbeteren.

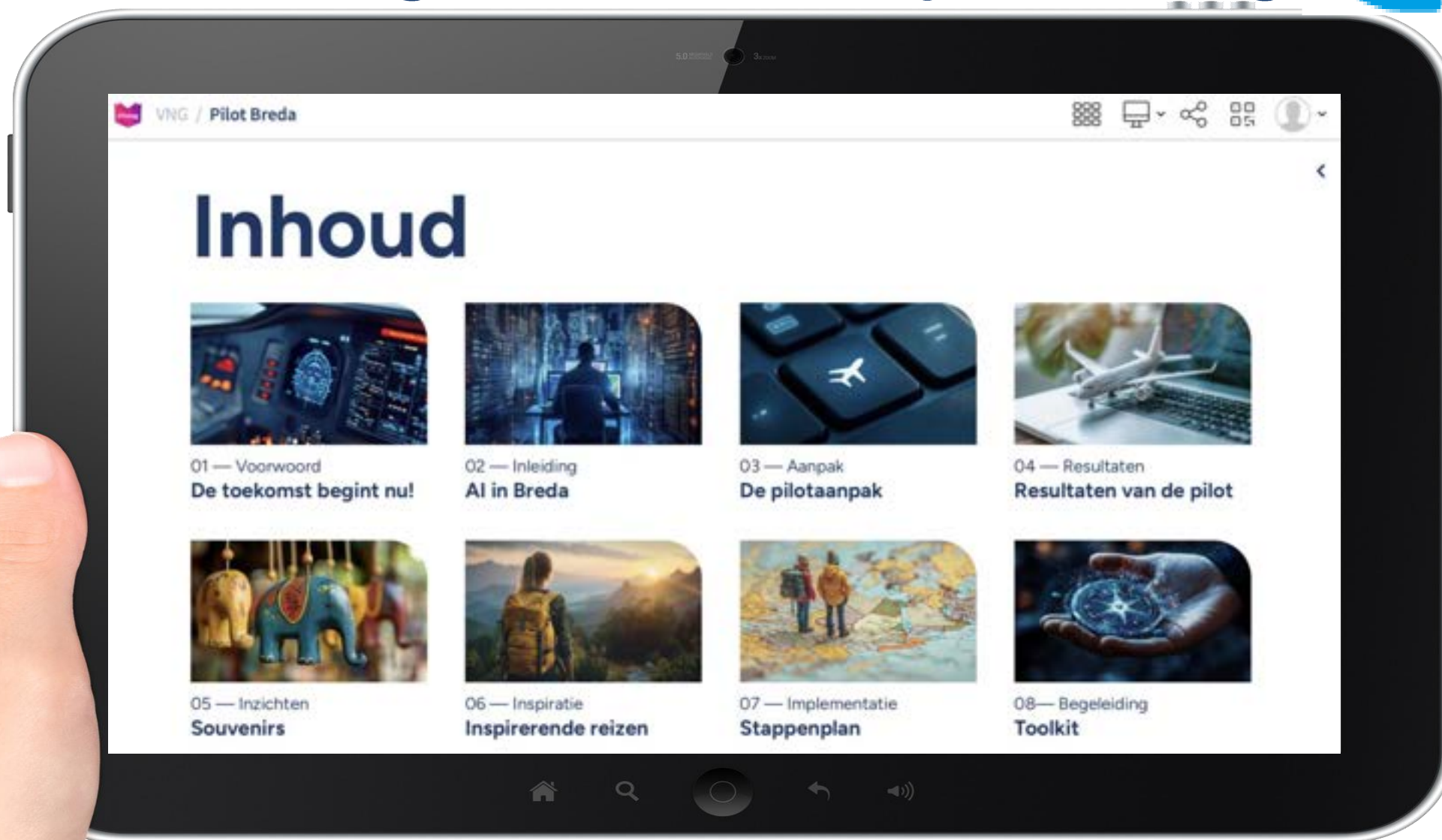
De resultaten van de enquête zijn hier te vinden: */NAAM BESTAND*

Een van de vragen is een open vraag, waar de respondent een uitgebreider antwoord kan geven. De vraag luidt:

"Kunt u toelichten waarom u vindt dat er met de maatregelen onvoldoende rekening is gehouden met omwonenden en/of ondernemers?"

Jouw taak is om de antwoorden op deze vraag te analyseren en de rode draad uit de feedback te halen. De antwoorden zijn te vinden in het tabblad "Q5" in cel A5 tot en met A209. Elke cel in kolom "A" bevat een antwoord van een respondent. Negeer de cellen die leeg zijn. Doorzoek alle antwoorden en identificeer ten minste 15 categorieën waar de klachten over gaan. Geef per categorie een beschrijving en vermeld het aantal respondenten dat deze klacht heeft ingediend.

Preview: e-magazine voor opschaling



“Het is niet de technologie zelf die het verschil maakt, maar de manier waarop wij ermee omgaan!”



Amsterdam

**Een zaakbibliotheek en transcriptie
voor kwaliteitsverbetering, snellere
afhandeling en persoonlijk contact**



WerkSaam

**Transcriptie en advies voor inwoner
en coach voor re-integratie**

“AI biedt ongekeende mogelijkheden voor speech-to-tekst, dossiervorming, samenvattingen, etc. Maar uitrol en opschalingen moeten wel veilig, zorgvuldig en ethisch verlopen!”



Dit is Mai

De chatbot van de
gemeente Montferland

Montferland en Gem
Opschaling van de
virtuele AI assistent

***“Data als fundament voor
verantwoord gebruik:
garbage in, garbage out!”***



Opschaling van pilots voor AI en innovatie



Virtuele assistent

De aanpak, functionaliteit en technologie van Gem en Mai als virtuele assistent wordt opgeschaald bij 20+ (profijt)gemeenten



Aanpak Breda GenAI

De Bredase aanpak voor het gebruiken van generatieve AI binnen gemeenten wordt opgeschaald naar Losser, Tilburg en Zeist als (profijt)gemeenten



Digitale medewerker

Binnen burgerzaken zijn er structureel te weinig mensen om het werk te doen. Samen met NVVB wordt een digitale medewerker ontwikkeld voor alle 342 gemeenten



Transcriptietool

Samen met Divosa en WerkSaam en AI Coalitie NL willen we de doorontwikkeling en het gebruik van een prototype veilige, AVG-proof transcriptietool op gaan pakken

***“De waarde van technologie
ontvouwt zich pas als we er anders
naar kijken – niet als verlengstuk
van het oude, maar als fundament
voor iets nieuws!”***

Resultaten en inzichten



Optimalisatie van dienstverlening



Verbetering van de dienstverlening voor inwoners Trends zijn zichtbaar op nieuw manieren van (samen-)werken. Gemeenten die experimenteren zien verbeteringen in de beleving en ondersteuning van inwoners.

Snellere afhandeling en meer transparantie (o.a. Amsterdam) Inwoners ervaren snellere en transparantere behandeling van bezwaren met betere informatieverstrekking wat bijdraagt aan vertrouwen in de overheid

Betere en passende ondersteuning (o.a. WerkSaam) medewerkers krijgen o.b.v. AI betere voorstellen, wat zorgt voor meer passende ondersteuning

24x7 dienstverlening (o.a. Gem en Mai) vraag gestuurde informatie via het internet met generatieve AI via virtuele assistentie

Meer ruimte voor andere taken (o.a. Breda) Inzet van AI levert gemiddeld 15 uur p/maand besparing, tijd die voor beter klantcontact kan worden ingezet



Dimpact

***Twée
initiatieven die
we kunnen
versterken***

**Focus op
dienstverlening**

Virtuele assistenten

Versterken van ontwikkeling & implementatie virtuele assistenten Mai en Gem

Naast de opschaling van Mai / Gem naar 20 gemeenten

Dimpact



Mai



Gem

Transcriptietool

Gericht op het transcriberen van gesprekken met inwoners

Ervaringen delen.

Met impact op PodiumD Portaal, Contact.

Dimimpact





Dimpact

**Eigen thema
binnen
Dimpact
i.s.m. VNG**

**Gericht op
dienstverlening**

Nu zelf aan de slag

**Welk DV
vraagstuk zou
jij met AI
willen
oplossen?**



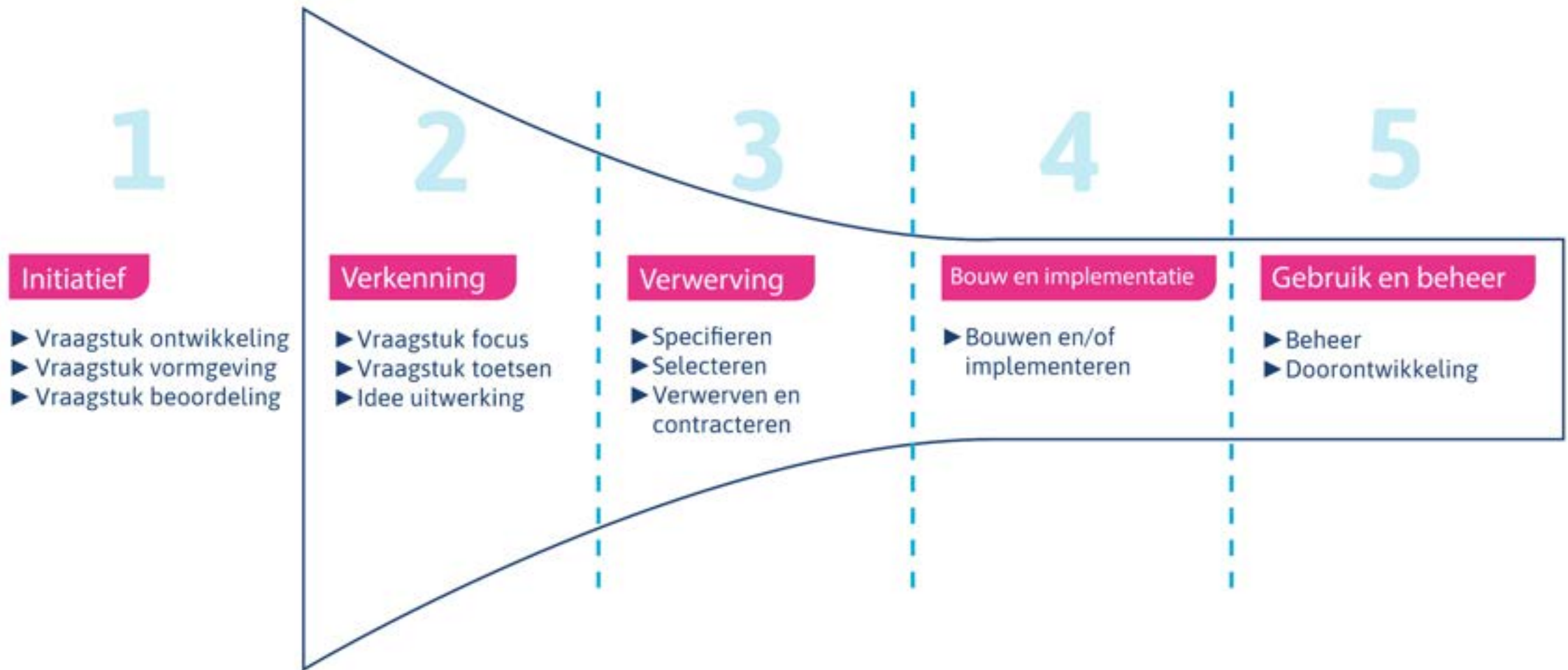
Op welk van de drie thema's wil je meedoen?

1. Ontwikkeling en implementatie Virtuele assistent
2. Transcriptietool t.b.v. dienstverlening
3. Thema 3 zoals net benoemd

Geef daarbij aan: naam, gemeente en nummer van het initiatief.



Verder in de Dimpact funnel



***Doe je
mee?***