



Chatbot - AltijdNabij

Politiezone Gent

12/05/2026

Adv. Stephanie Thielemans & Adv. Ruben
Vansevenant

Huidige situatie met betrekking tot onze dienstverlening

- Beschikbaarheid van interventieteams 24/24 u voor noodoproepen
- 1 onthaalpunt op afspraak van 08:00 tot 20:00; 7 punten voornamelijk enkel 's ochtends open
- Verschillende contactkanalen met de politie: telefoon (niet-dringend 24/24 u, commissariaten, noodoproepen 101/112), e-mail (meldpunt), website, fysiek contact met agenten op straat
- Vragen van het publiek over onze kerntaken maar ook meer algemene vragen
- Veel terugkerende vragen
- Verschillende antwoorden afhankelijk van het kanaal en de behandelende politiemedewerker
- Geen centrale vragen/antwoorden-beheer, geen kwaliteitscontrole en geen PDCA-cyclus binnen de politiezone



Gewenste situatie

- Toevoegen van een ‘virtuele agent’ die 24/24 u beschikbaar is
- Toegankelijkheid verhogen voor jongeren, mensen die niet willen/kunnen bellen of langskomen, mensen met beperkte mobiliteit, enz.
- Intuïtief en makkelijk te gebruiken voor een breed publiek, inclusief ouderen en minder digitaalvaardigen
- Uniforme, kwalitatieve en gevalideerde antwoorden met PDCA-cyclus
- Geïntegreerd in de huidige website
- Professionaliteit en hoffelijkheid naar de burgers



Opportunities

- Extern en intern gebruik
- Rapportage: welke vragen worden het vaakst gesteld?
- Beleidsbijsturing op basis van veelgestelde vragen
- Integratie met 'Meldpunt' (CRM) (vragen per e-mail)



Bronnen

- Informatie gebaseerd op geïntegreerde bronnen (1), aangeleverd materiaal (2) en generatieve AI (3)
- (1) Huidige website
- (2) Andere primaire bronnen zoals de stadwebsite (politierglementen), het Zorgcentrum na Seksueel Geweld, enz.
- (3) De chatbot hoeft geen vaste vraag-antwoordstructuur te volgen
- **VOORKOMEN DAT DE BOT GAAT HALLUCINEREN!!**



Buiten de scope

- In een eerste fase:
 - Geen integratie met andere processen
 - Geen automatische doorverwijzing naar niet-dringende of dringende nummers
 - Geen automatische aanmaak van ‘onthaal op afspraak’



Aanpak & uitdagingen van het project

- Oprichting van een werkgroep
- Voorbereidende inhoudelijke werkzaamheden (analyse van prioritaire/vaak gestelde vragen; uitwerking van vraag- en subvraagstructuren met antwoorden)
- Keuze van technologie (rekening houdend met aankoopprijs en bijkomende kosten)
- Inbedding van de virtuele agent in de werking en structuren van Politiezone Gent



Resultaat:

- In samenwerking met DXC – DRI een chatbot op onze website binnen de Microsoft-omgeving
- CoPilot Studio-agent
- Altijd Nabij op [Politiezone Gent](#) (Integratie in de Drupal website)
- Verder ontwikkelen Blauwe Gids assistent (interne chatbot)



Resultaat:

- DEMO

