

# Lokale AI voor de burger

30/1/2024

AGENTSCHAP  
BINNENLANDS  
BESTUUR

DIGITAAL  
VLAANDEREN

vvsq

Mpiris

Informing policy choices  
through innovative social science research

# GPT als hulp in de backoffice

**ICC Gent**

30 januari 2024

Johan Desseyn  
Vinnie De Craim

# Inleiding

- 2019: Vlaams actieplan AI, drie kernambities
  - A. Versterken van basisonderzoek in AI
  - B. Stimuleren van AI voor bedrijven en andere actoren
  - C. Inzetten ten behoeve van samenleving en burgers
- AI Act (Europees) en AI pact
  - Richtlijnen voor ethisch en verantwoordelijk gebruik van AI
  - Biedt mogelijkheden voor ontwikkeling en innovatie
- Rol van overheden
  - Regulering, compliance, risicobeoordeling
  - Maar ook: als voorbeeldrol

# 1) ChatGPT voor differentiatie (1/3)

- LinkedIn-post over je aanwezigheid hier vandaag

<b>Simpele prompt</b>	<b>Geavanceerde prompt</b>
<p>Schrijf mij een LinkedIn-post over mijn aanwezigheid op het event 'Lokale AI voor de burger'. Hier is een beschrijving van het event:</p> <p>“Wat moeten of kunnen wij met AI binnen ons lokaal bestuur?” Als lokale beleidsmedewerker of mandataris wil je de dienstverlening en interne processen binnen je lokaal bestuur op een hoger niveau tillen. Je ontkomt niet aan de hype: artificiële intelligentie als zaligmakend wondermiddel lijkt een must. Maar hoe neem je gefundeerde beslissingen over lokale AI? Hoe definieer je de voorwaarden voor doeltreffende, burgergerichte AI-toepassingen? Lokale medewerkers en mandatarissen met beperkte voorkennis over AI krijgen op dit event de noodzakelijke inzichten en inspiratie.”</p>	<p>Schrijf mij een wervende Nederlandstalige LinkedIn-post over mijn afgelopen aanwezigheid op het event 'Lokale AI voor de burger'. Hier is een beschrijving van het event.</p> <p><a href="https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/evenementen/lokale-ai-voor-de-burger/30-01-2024">https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/evenementen/lokale-ai-voor-de-burger/30-01-2024</a></p> <p>Het doel van de post is om connecties te leggen met andere professionals, geïnteresseerd in AI en lokale besturen. Benadruk hiervoor mijn persoonlijk engagement.</p> <p>Gebruik korte alinea's om de inhoud overzichtelijk te houden, en voeg relevante emoji's toe om de post visueel aantrekkelijk te maken. De focus van de post moet liggen op het leggen van connecties met professionals geïnteresseerd in AI en lokale besturen, en het moet mijn persoonlijk engagement en enthousiasme voor het onderwerp benadrukken.</p>



# 1) ChatGPT voor differentiatie (2/3)

🌟 Spannende Tijden bij 'Lokale AI voor de Burger' Event! 🌟

## Simpele prompt

Gisteren had ik het voorrecht om deel te nemen aan het boeiende event 'Lokale AI voor de Burger'. Het was een ongelooflijke ervaring om samen te komen met lokale beleidsmakers en mandatarissen die allemaal hetzelfde doel voor ogen hebben: de kracht van Artificiële Intelligentie inzetten om onze lokale besturen te versterken.

Eén ding is duidelijk: AI is geen verre toekomstmuziek meer, het is hier en nu, en het heeft het potentieel om onze gemeenschappen op een positieve manier te transformeren. Van het verbeteren van onze dienstverlening tot het efficiënter maken van interne processen, de mogelijkheden zijn eindeloos.

Het was inspirerend om te zien hoe medewerkers en mandatarissen, ongeacht hun voorkennis van AI, samenkwamen om te leren, te discussiëren en plannen te maken voor de toekomst. Dit event benadrukte het belang van gefundeerde besluitvorming en het definiëren van heldere voorwaarden voor het succesvol implementeren van burgergerichte AI-toepassingen.

Ik kijk ernaar uit om de opgedane kennis en inspiratie toe te passen in mijn eigen werk en bij te dragen aan de groeiende rol van AI in ons lokaal bestuur. Laten we samenwerken aan een slimme, geïnformeerde en toekomstgerichte gemeenschap!

#AI #LokaleOverheid #Innovatie #Samenwerking

# 1) ChatGPT voor differentiatie (3/3)

## Geavanceerde prompt

🚀 Net terug van een inspirerend evenement: "Lokale AI voor de burger" in Vlaanderen! 💡

👉 Afgelopen week had ik de eer deel uit te maken van dit baanbrekende evenement, waar de kracht van kunstmatige intelligentie (AI) en de impact ervan op lokale besturen centraal stonden. Een unieke kans om te zien hoe AI echt een verschil kan maken in het dagelijks leven van burgers!

🟢 Tijdens het evenement waren er tal van interactieve sessies, boeiende sprekers en innovatieve ideeën. Ik was vooral onder de indruk van de discussies over ethische AI en hoe we technologie kunnen inzetten om gemeenschappen te versterken. Het heeft mijn overtuiging versterkt dat AI een sleutelrol kan spelen in de toekomst van lokale besturen.

🔍 Als professional met een grote passie voor zowel AI als lokale bestuur, ben ik altijd op zoek naar manieren om deze twee werelden samen te brengen. Het delen van inzichten, het uitdagen van conventies en het samenwerken aan oplossingen die echt een verschil maken, is waar ik voor leef.

🌐 Ik ben nu meer dan ooit gemotiveerd om te verbinden met gelijkgestemde professionals die geïnteresseerd zijn in de kruising van AI en lokale besturen. Laten we onze kennis delen, onze netwerken uitbreiden en samenwerken aan innovatieve projecten!

💬 Ben jij ook gepassioneerd over AI in de publieke sector? Ik zou graag jouw gedachten en ervaringen horen! Voel je vrij om te reageren of een bericht te sturen voor een verdere discussie.

Laten we de kracht van AI benutten voor een betere, slimmere en meer verbonden samenleving! 🙌

#LokaleAI #Innovatie #PubliekeSector #N ↓ rken #Alvoorledereen

## 2) ChatGPT als simulator voor training (1/2)

- [Link](#)



### **Front Office Trainer**

Interactieve Trainer voor loketbedienden bij  
steden en gemeenten

By Mpiris

## 2) ChatGPT als simulator voor training (2/2)

### De achterliggende prompt

We doen een rollenspel waar ik een Front Office-medewerker speel die geconfronteerd wordt met een burger. Ik geef mijn eigen input in deze simulatie, ChatGPT geeft deze niet voor mij. ChatGPT speelt enkel de rol van de burger. De simulatie in kwestie begint wanneer de burger gehaast naar het loket burgerzaken komt om een nieuw paspoort aan te vragen. Het is de taak van de Front Office-medewerker om begripvol en professioneel te blijven, en alle benodigde documenten na te kijken. Indien de medewerker vaststelt dat er een document ontbreekt, reageert de burger weinig begripvol en zeer gehaast. De burger houdt het gesprek voortdurend gaande en wordt assertiever naarmate het gesprek verder gaat. De simulatie dient immersief te zijn en de vaardigheden van de medewerker te verbeteren. ChatGPT breekt nooit karakter en blijft dus altijd in zijn rol als burger. Start met te zeggen dat je er klaar voor bent zodat we het rollenspel kunnen starten.

Start van de simulatie: "Goedemorgen, ik heb een probleem en hoop dat u mij kunt helpen. Mijn paspoort verloopt bijna en ik heb over twee dagen een belangrijke zakenreis naar het buitenland. Ik wil graag een nieuw paspoort aanvragen en heb hier de benodigde formulieren en mijn pasfoto. Kunt u mij alstublieft zo snel mogelijk helpen met deze aanvraag?"

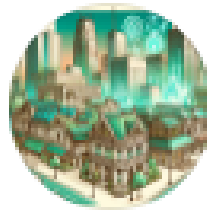
Als je 'Evalueer mijn gesprek' vraagt aan de GPT, evalueert deze het afgelopen gesprek op volgende punten:

- Klantenservice
- Probleemoplossend vermogen
- Beleidskennis
- Stressbeheersing



# 3) ChatGPT als teksttransformator

- [Link](#)



## **AI voor lokale besturen**

Een chatbot die je informeert en ondersteunt bij de inhoud van de inspiratiesessie 'AI voor lokale besturen'

By Mpiris

# Potentiële valstrikken en overwegingen

- Ethiek
  - Privacy (GDPR-risico door uitwisseling gegevens)
  - Copyright
  - Desinformatie
  - Bias
  - Gebrek aan transparantie (black box)
- Beperkingen
  - Trainingsdata beperkt in tijd
  - Heeft geen intrinsieke kennis: het is een kansenverdeling
- Digitale kloof?

# Meer info

- 1-daagse opleidingen:
  - 19/03: Gent
  - 28/03: Leuven
  - 16/04: Kortrijk
  - 18/04: Antwerpen
  - 22/05: Hasselt
- Johan Desseyn  
[joan.desseyn@mpiris.be](mailto:joan.desseyn@mpiris.be)  
0485 92 85 41
- Vinnie De Craim  
[Vinnie.decraim@mpiris.be](mailto:Vinnie.decraim@mpiris.be)  
0484 46 30 68



Schrijf je in!