

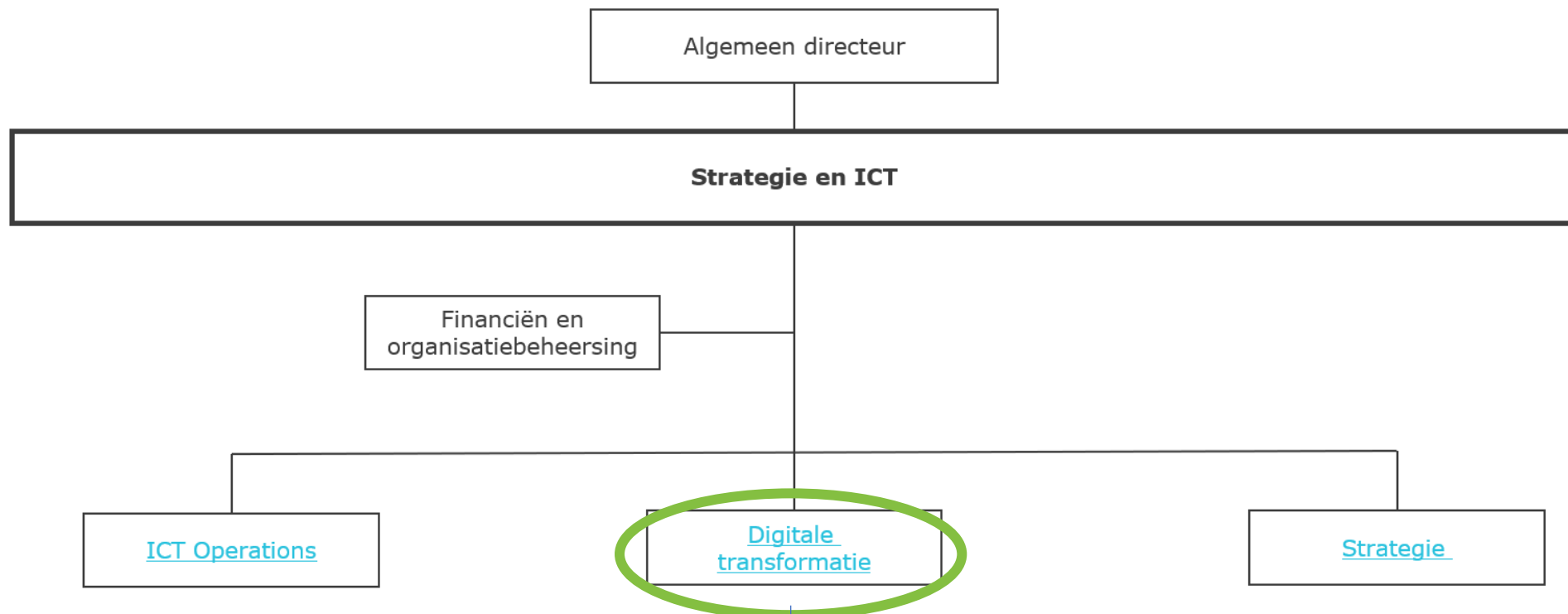
Van voice-to-report tot chatbot

Hoe Stad Mechelen AI laat groeien vanuit de stadsdiensten



**PIVO
VLAAMS-BRABANT**

Karen Claes, Afdelingshoofd Digitale Transformatie



- DT- projecten
- Processen
- Data (Gis, PowerBi, AI, Europese Smart projecten...)
- Digitaal Informatiebeheer
- ...

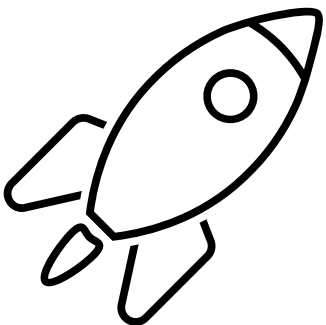
DT binnen structuur STRICT



- AI raakt alle diensten en vraagt meer dan alleen technische kennis, het vraagt **draagvlak**, **begeleiding** en **structurele ondersteuning**.
- M-Team was mee in het AI-verhaal/ **ambassadeursrol**
- Op zoek naar een duurzame manier om collega's mee te nemen in het verhaal: van **awareness** tot **praktische toepassingen**.
- **Netwerkdagen** in overvloed maar hoe in de praktijk brengen? Hoe iedereen mee krijgen? Welke Use-Cases zijn ideaal?
- **Conclusie**: Ik kon dit niet alleen... hulp gevonden bij Racoons, traject gestart januari 2025



Stap 1: Start binnen onze organisatie



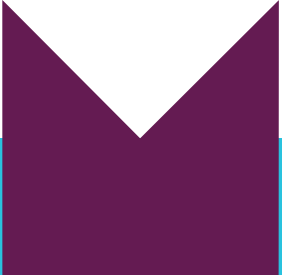
Stadsbrede focus op **changemanagement** en **awareness**

&

Vertrouwen bieden: **ruimte voor experiment, reflectie en samenwerking**

Hoe?

- Workshops met management/ afdelingshoofden/diensthooften op M-dag
 - Opleidingstrajecten i.s.m. HR
 - CoPilot Pro licenties + testgroep
- Richtlijnen: gebruik AI binnen onze organisatie (Lunaweb)



Stap 2: Stadsbrede aanpak

2-3 aantal personen/per directie naar workshop met mogelijke Use-Cases

Resultaat na eerste workshop

44 use-cases

Identificer	Dienst	Use case naam	Beschrijving	Link met
1	Sociale dienst	AI Notageneratie (OCMW)	Automatisch genereren van gestructureerde notities voor maatschappelij	Ja
2	DPO	GDPR Documentgenerator	Automatisch opstellen van GDPR-documenten zoals privacyverklaringer	Ja
6	Wonen & economie	AI-controle op vergunningen	AI controleert vergunningen op volledigheid en stuurt automatisch meldi	Ja
9	Centrale aankoopdienst, Fin.	Bestektekst generatie	AI schrijft bestekteksten binnen de Wet op Overheidsopdrachten, rekenir	Ja
10	Centrale aankoopdienst, Fin.	Interpretatie juridische teksten	AI vat juridische documenten en uitspraken van de Raad van State same	Ja
11	Centrale aankoopdienst, Fin.	AI vragenloket juridische & technische	AI beantwoordt vragen van aankopers en aanbestedende diensten over	Ja
15	Bibliotheek, vrije tijd	Chatbot culturele websites	AI chatbot voor vragen over bibliotheek, cultuurcentrum en evenementen	Ja
16	Bibliotheek, vrije tijd	Chatbot algemene vragen	AI chatbot voor vragen op algemene mailadressen die terug te vinden zij	Ja
18	Bibliotheek, vrije tijd	Personeelsplanning	AI tool voor automatisch inplannen van gelegenheidspersoneel, jobstude	Ja
20	Digitale transformatie	Opruimactie van Sharepoint en onderh	AI archiveert documenten en voegt metadata toe	Ja
21	Digitale transformatie	Verslaggeving en opvolging	AI assistent voor gesprekken (stem)	Ja
22	Personeelsdienst	Chatbot	AI chatbot voor eerstelijns vragen en kan doorverwijzen naar juiste persoon indien nodig	Ja
24	Personeelsdienst	Handleidingen uitschrijven	Het uitschrijven van handleidingen met behulp van AI	Ja
28	Project management bureau	Automatische gunningsverslagen		Ja

Stap 3: Use- Cases

Belangrijk voor keuze: Strategische link en hoge impact

Verschillende thema's

Voice to report

Notities, vergadering,
verslaggeving,
maatschappelijke assistent

AI controle & classificatie

Meldingen aan juiste
stadsdienst, automatische
email classificatie, controle op
volledigheid, smart city
mobiliteit

Chatbots

HR-chatbot, algemene
burger vragen, zaalverhuur,
vragen bouwdienst

Document generatie

GDPR documenten,
bestektekst, handleidingen,
gunnings verslagen,
ontwerpbesluiten

CRM & Sharepoint cleanup

Automatische opschoning en
verrijking van databanken

AI interpretatie

Juridische teksten en
enquêtes

Planning

Automatische planning van
vrijwilligers en jobstudenten



Stap 4: Use- Cases (vervolg)

Voice to report

Notities, vergadering,
verslaggeving,
maatschappelijke assistent

Chatbots

HR-chatbot, algemene
burger vragen, zaalverhuur,
vragen bouwdienst

Stap 5: Use- Cases (vervolg)

Digitale maturiteit en opleiding

- Welke expertise hebben we in huis? Hoe leiden we collega's hiervoor op? Wat moeten we uitbesteden? Beperkte middelen en mankracht.

Kosten-batenanalyse als voorwaarde

- Financiële overwegingen: (POC)ontwikkelingskosten, licenties, onderhoud...

Samenwerking tussen diensten is noodzakelijk

- Uitbreiding van deze AI toepassingen voor andere diensten mogelijk?

(technische) **Integratievraagstukken** en (juridische) **complexiteit** bij koppelingen

Bezorgdheden rond informatieveiligheid en AI-vertrouwen

- Vertrouwelijke bedrijfsinformatie en gegevens van burgers/klanten



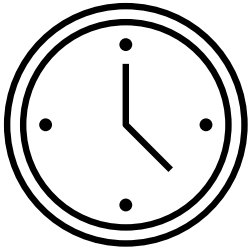
Stap 6: Tussentijdse vragen die naar boven komen drijven

Voice to report

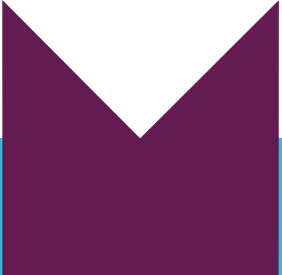
- Ontwikkeling POC: zomer 2025
- Testfase POC: September 2025 met 10tal MA's
- Bevindingen delen met andere steden wegens veel interesse
- Evaluatie en verdere ontwikkeling na testfase



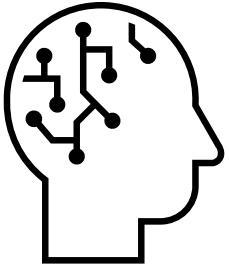
Stap 7: Timing



- Testgroep licenties CoPilotPRO – duurzamer toewijzen voor langere periode
- Werkgroep AI opgestart: Impact-Matrix, opleidingsmatrix/per functie, (verplichte) opleidingen voor nieuwe collega's ontwikkelen...
- *Lunch & Learn* voor collega's in September over AI (grote belangstelling)
- Continueren opleidingen op ons leerplatform (OASE) en met externe partners
- Interviews met andere steden over AI ontwikkelingen- geeft prettige inkijk/kennisdeling
- Chatbot Bouwdienst aanpak-voorbereidingen-marktverkenning
- Zoeken naar (nieuw) AI platform, steden zijn vragende partij want te beperkte kennisdeling momenteel (VVSG?)
- Nieuwe schepen van Slimme stad (S. De Graef): mogelijkheden/middelen om AI verder te verduurzamen en stappen te zetten.



Stap 8: Ondertussen...



- **Nieuwe rollen en vaardigheden**

AI creëert nieuwe functies en rollen zoals het trainen en monitoren van systemen. Menselijke expertise blijft cruciaal want AI blijft (voorlopig) een hulpvaardige maar onervaren assistent

- **Efficiëntiewinst en taakverlichting**

Automatisering van repetitieve taken geeft meer ruimte voor inhoudelijk werk. AI als antwoord op besparingen en efficiëntiewinst is niet altijd simpel 'te meten'

- **Nood aan opleiding en begeleiding bij een veranderende werkcultuur**

AI wordt gezien als een hefboom om comfort en welzijn te verhogen. Digitale maturiteit vraagt om bewustwording, opleiding en veilige toepassing

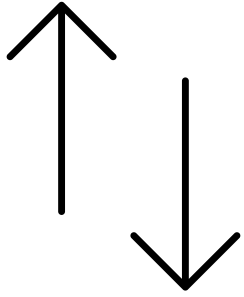
- **Samenwerking en kennisdeling**

Intern: Meer investeren in kwalitatieve data, basis is alles. AI werkgroep: verduurzamen.

Extern: Veel steden werken naast elkaar aan gelijkaardige AI-projecten, vaker uitwisseling van kennis en vinger aan de pols houden. Regierol weggelegd voor organisaties als VVSG.



Stap 9: Toekomstige uitdagingen

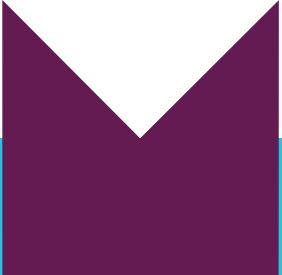


- AI is geen magische oplossing die vanzelf werkt. Het vraagt gerichte investeringen in **menskracht**, **middelen** en **opleidingen**.
- Het bouwen van een Chatbot of het opzetten van een AI-traject vraagt **niet alleen technologie**, maar ook tijd, expertise en **betrokkenheid** van onze mensen.
- AI op de werkvloer is geen plug-and-play verhaal. Het is **een verandertraject** dat vraagt om visie, draagvlak en structurele ondersteuning.



Stap 10: conclusie: AI= altijd een middel geen doel op zich

karen.claes@mechelen.be



Contactgegevens