Algoritmebeschrijving

Algoritme: Chatbot gemeentelijke website van Gemeente Wijchen

Algemene informatie

Naam
Chatbot gemeentelijke website

Korte omschrijving
De gemeente heeft een chatbot, hij heet Robin. Iemand stelt een vraag aan de chatbot. De bot verstuurt de vraag naar OpenAI voor analyse. OpenAI maakt een antwoord en stuurt die terug naar de bot. Het antwoord is gemaakt met door de gemeente opgegeven bronnen. In dit geval de URL's van de website www.wijchen.nl.

Organisatie
Gemeente Wijchen

Thema
Organisatie en bedrijfsvoering

Status
In gebruik

Begindatum
2025-01

Contactgegevens
gemeente@wijchen.nl

Link naar publiekspagina
https://www.wijchen.nl/over-deze-website

Publicatiecategorie
Overige algoritmes

Verantwoord gebruik

Doel en impact
De chatbot is onderdeel van onze gemeentelijke website. De bot biedt onze inwoners een extra digitaal kanaal. De chatbot helpt om informatie te vinden op de website. Ook beantwoordt de bot gemakkelijk en snel vragen op basis van informatie die op de website te vinden is.

Afwegingen

Inwoners kunnen met de bot op een laagdrempelige en snelle manier antwoorden krijgen op allerlei vragen. De bot is altijd en overal beschikbaar. Andere bestaande kanalen blijven beschikbaar om vragen te stellen aan de gemeente.

Menselijke tussenkomst

De huidige versie van de bot is nog geen zelflerende bot. Een medewerker van de gemeente controleert achteraf of de gegeven antwoorden kloppen en antwoord geven op de vraag. We kunnen de antwoorden die de chatbot geeft verbeteren door de bron (informatie op onze website) aan te passen.

Risicobeheer

Als inwoners persoonsgegevens invoeren in de chatbot krijgen zij een waarschuwing en worden de gegevens niet verstuurd.

We antwoorden alleen op basis van openbare informatie op de website www.wijchen.nl.

De chatbot gebruikt het taalmodel (Large Language Model of LLM) van OpenAI. Daarmee vindt interactie plaats die nodig is om de antwoorden te geven.

Er is een kans dat de bot een verkeerd antwoord geeft. Hiervoor hebben we een disclaimer opgenomen op de website. Dit risico is er ook als er een fout op onze website staat of wanneer een medewerker een verkeerd antwoord geeft op een vraag.

Werking

Gegevens

Alle informatie die op de website van de gemeente te vinden is (www.wijchen.nl).
Deze informatie is 'openbare informatie'.

Technische werking

De applicatiebeheerder bij de gemeente zet bronnen (URL's) in het botplatform van softwareleverancier OBI4WAN. OpenAI leest de bronnen in. Het taalmodel van OpenAI gebruikt deze bronnen om een antwoord te geven. In het botplatform wordt de toon van het antwoord bepaald. De toon staat standaard op 'formeel'. OpenAI stuurt het antwoord terug naar het botplatform en de vraagsteller. De naar OpenAI verstuurde informatie wordt na 30 dagen vernietigd. De data worden niet gebruikt voor het trainen of verbeteren van het taalmodel. Ook worden de gegevens niet doorverkocht. Gegevens kunnen wel geanalyseerd worden om misbruik tegen te gaan. Als iemand een vraag stelt met persoonsgegevens dan wordt de vraag geblokkeerd en niet verzonden naar OpenAI. De steller moet de vraag op een andere manier stellen, zonder persoonsgegevens.

Leverancier

OBI4WAN en OpenAI (subleverancier)

Link naar broncode

Metadata

Taal
nld

Versie publicatiestandaard
1.0

Bron-ID

Zoektermen
- gemeentelijke website
- chatbot
- Robin