

Case Drenthe
Succesvolle inzet
AI assistent



Even voorstellen



***Ruben
Haverkamp***

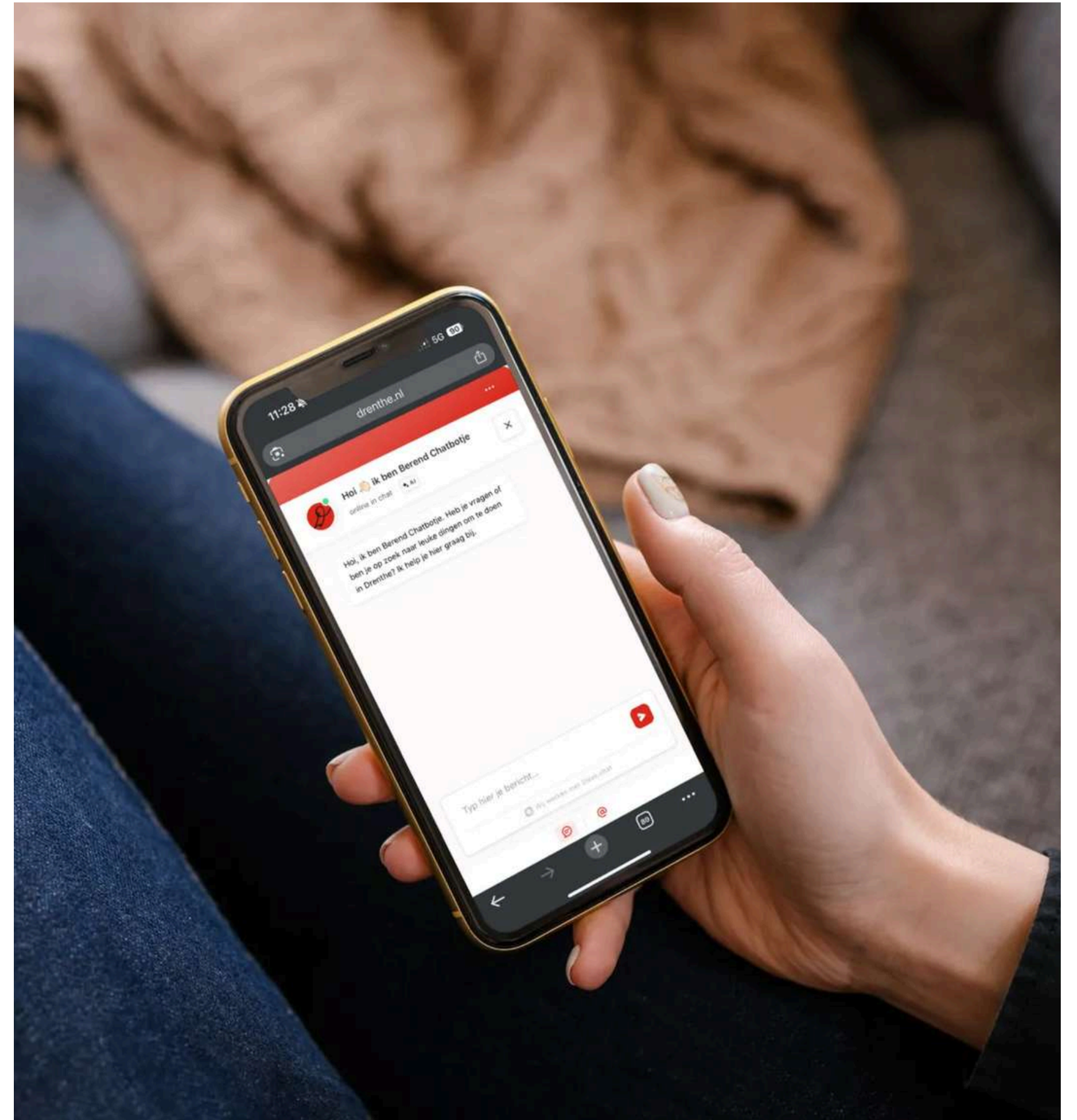
Senior Consultant



***Teun
Cox***

Relatiemanager

Een jaar geleden
introduceerden we
plæce.assist

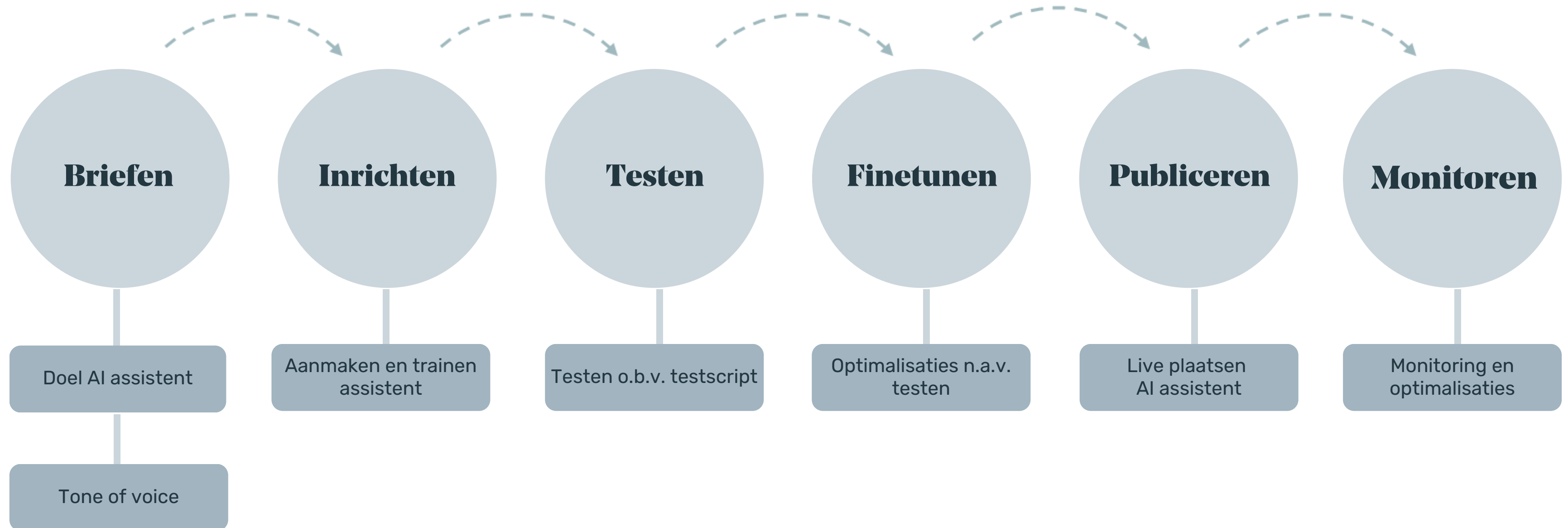


Wat past bij jou?

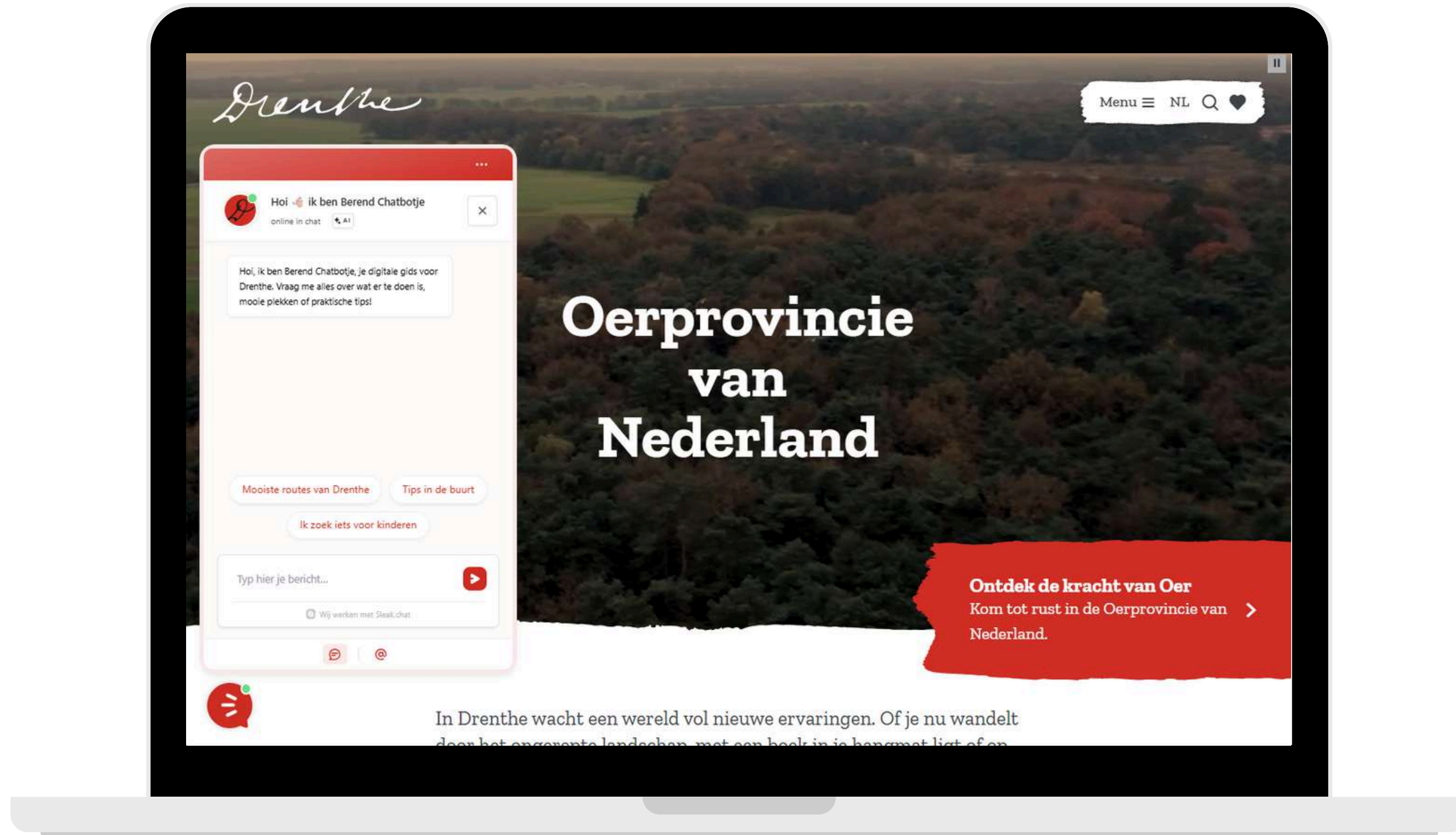
Ik gebruik graag &
regelmatig een chatbot
op een website

Ik gebruik (bijna) nooit
een chatbot op een
website.

Hoe pakken we dat aan?

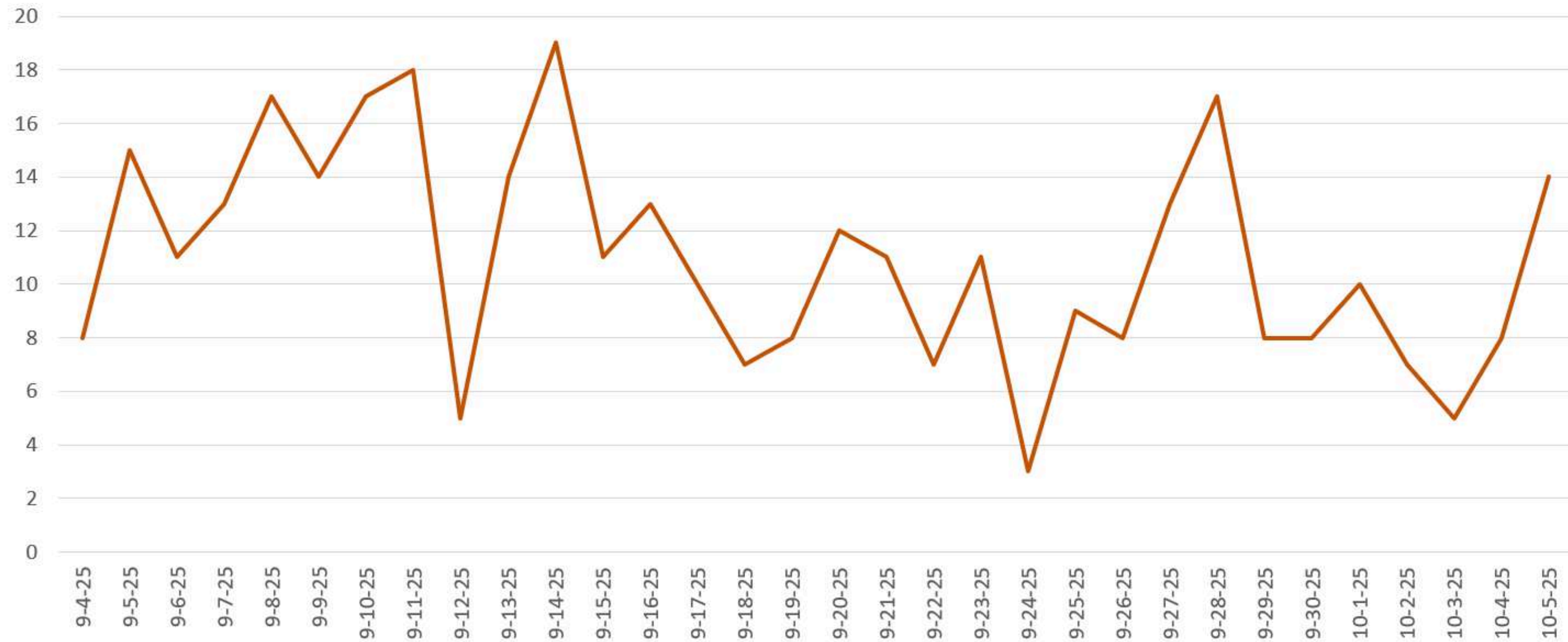


plæce.assist op Drenthe.nl



De digitale reisassistent van Drenthe, hield in september en oktober 2025 in totaal 512 gesprekken met ruim 1.200 gebruikersberichten.

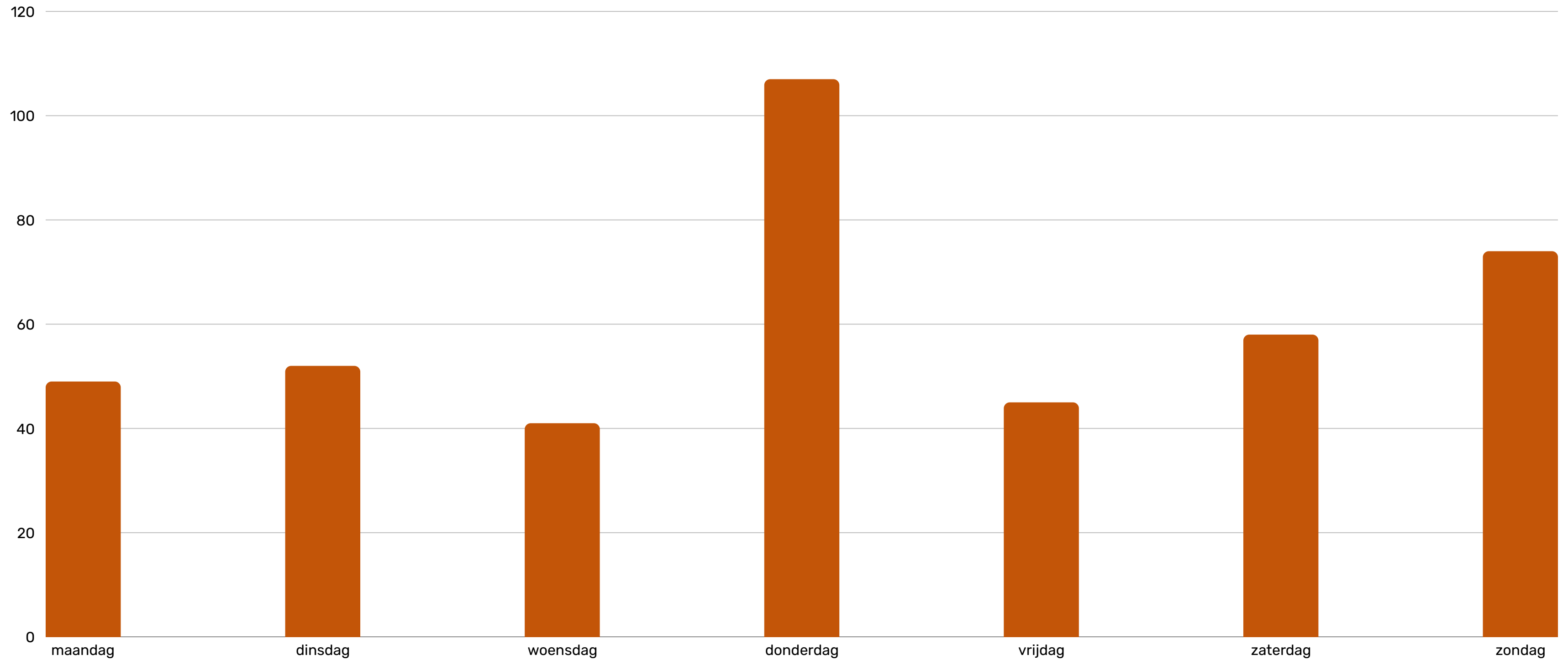
Aantal chats per dag



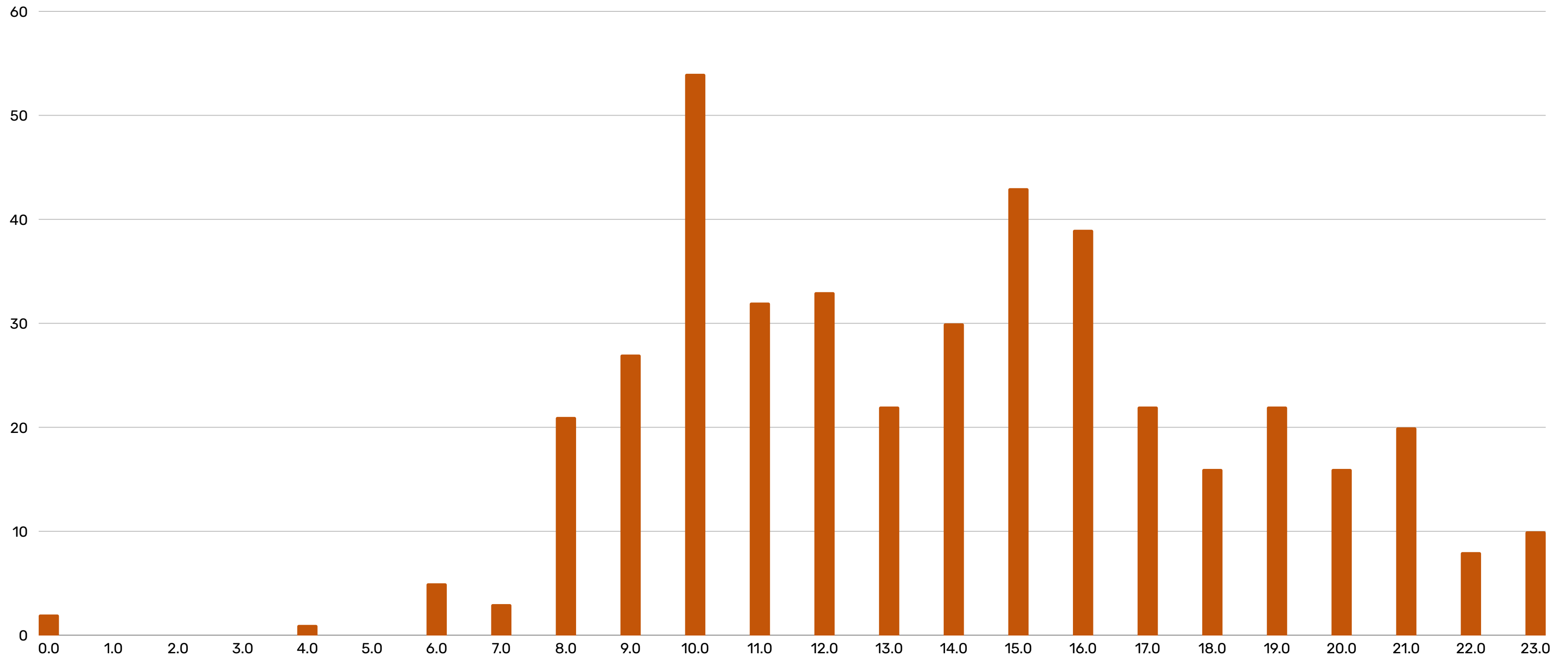
Wat denk jij?

Op welke weekdag worden
de meeste gesprekken gevoerd?

Chats per weekdag



Aantal chats gedurende de dag



Wat klopt voor jou?

Ik praat vriendelijk en
als een mens tegen een
chatbot.

Ik praat kort(af) en als
een machine tegen een
chatbot.

Mensen praten met Berend alsof hij menselijk is: niet functioneel.

“Hoi Berend!”

“Dankjewel 😊”

“Je bent echt leuk.”

“Haha, goed antwoord.”

Of zelfs:

“Ik ben met mijn gezin op vakantie, wat raad jij aan?”

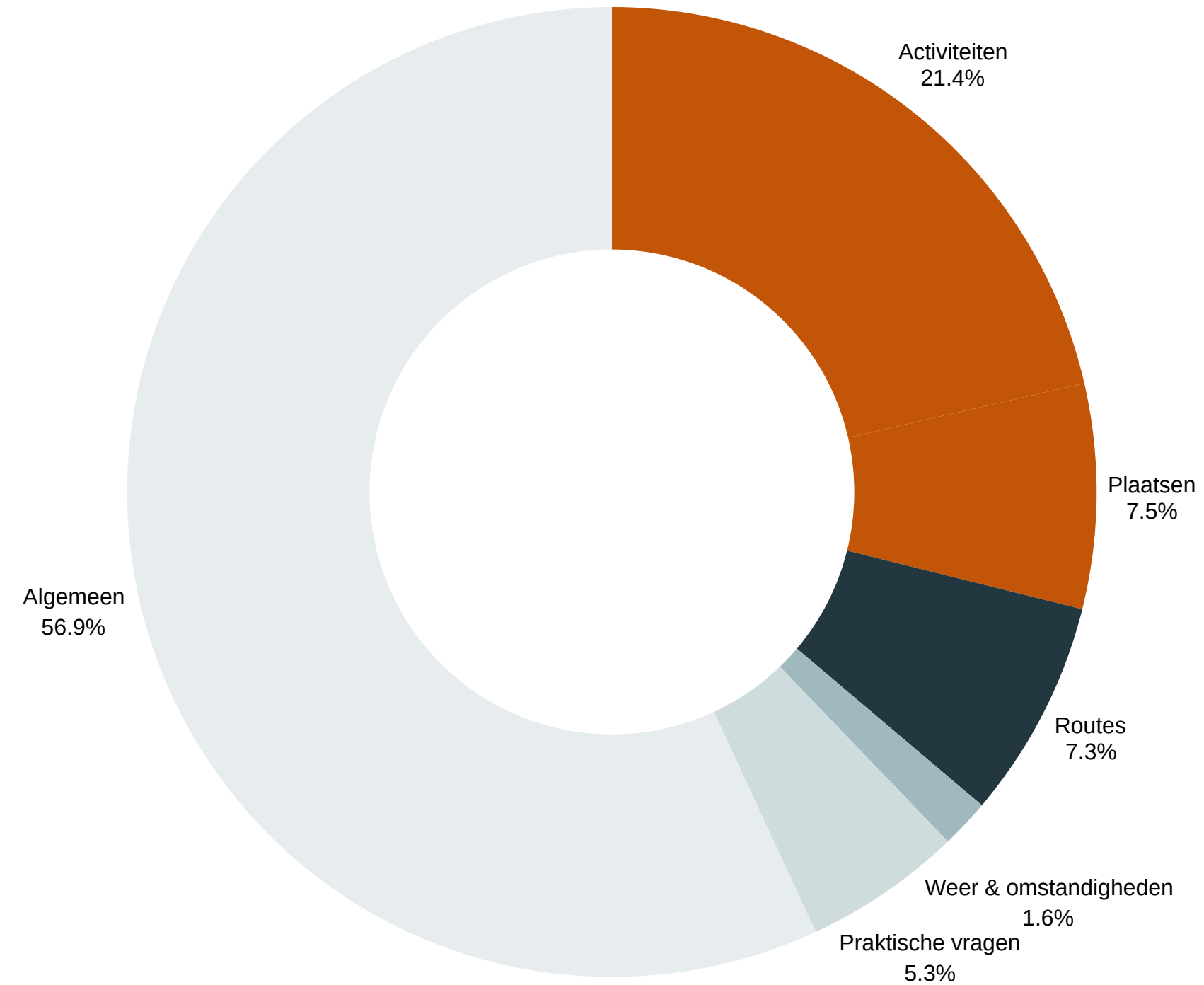
Gebruikers schakelen tussen zoekgedrag en gesprek.

Ze typen vaak eerst één trefwoord (“fietsroute”), maar als Berend goed reageert, gaan ze verder met zinnen (“Leuk, en ook iets voor kinderen?”).

Dat gedrag lijkt op hoe mensen zoeken in Google, niet op hoe ze praten met een chatbot.

Het is dus alsof ze niet zeker weten of Berend een mens of een zoekmachine is – en dat is precies waar hij tussenin valt.

Besproken onderwerpen



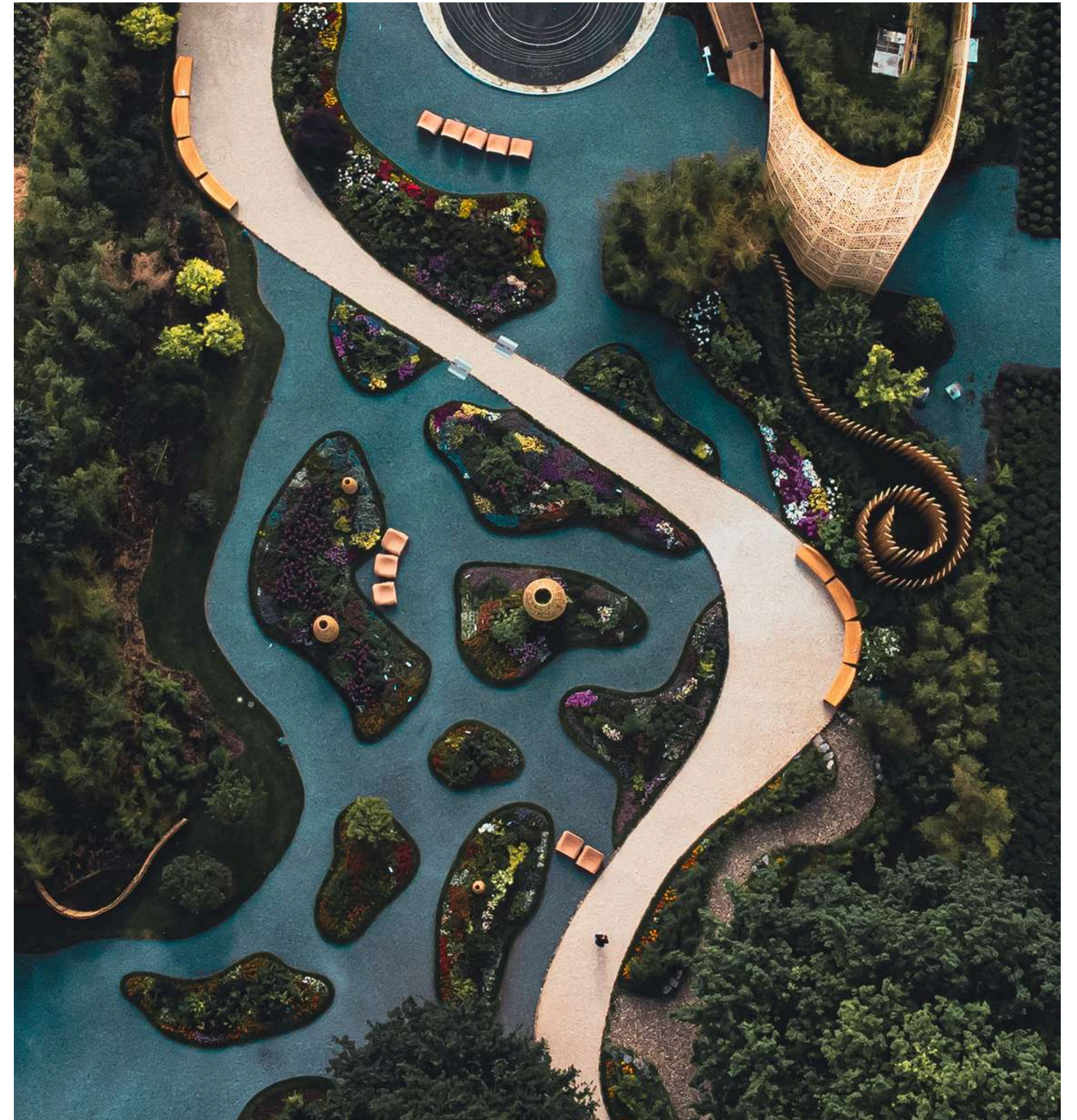
Verreweg het populairste
onderwerp: activiteiten om te
doen in Drenthe.

Bezoekers zoeken inspiratie voor
natuur, musea en familie-uitjes.



Optimalisaties o.b.v monitoring

- Vraag naar meer context
- Gebruik seizoensherkenning
- Maak categorieknoppen
- Gebruik persoonlijke vervolgvragen





Bezoekers behandelen Berend Botje niet als een bot, maar als een digitale gids: ze willen niet zomaar informatie, ze willen geholpen worden in het moment.



Laten we testen!

Welke vraag wil jij stellen
aan Berend Botje?



Waar kunnen we je bij helpen?

plaece.assist

Van Intake tot
publicatie incl.
monitoring en bijsturing

benchmarks

Inzichten in het gebruik
van AI (assistenten)

content

Creëren van nieuwe
content die aansluit bij
behoefte van de bezoeker
(AI Proof)

An aerial photograph of a forest with a river. The river is a vibrant blue, winding through the center of the image. The surrounding forest is dense, with trees in various shades of green and some with bright orange autumn foliage. A large, dark blue diagonal shape covers the left side of the image, serving as a background for the text.

Make
a better
plæce.