

Gesprekssuggesties van AI ondersteunen hulpverleners 113

Home » Nieuws » Customer Experience » Gesprekssuggesties van AI ondersteunen hulpverleners 113

3 december 2024

AI kan de 113-hulpverleners helpen om hun werk nóg menselijker en warmer uit te voeren. Dat blijkt uit promotieonderzoek van Salim Salmi, verbonden aan het Centrum voor Wiskunde & Informatica, onderdeel van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Bij 113 komt tweederde van de (anonieme) hulpvragen binnen via de chat. Hulpverleners van 113 moeten zowel aan de telefoon als in de chatsessies steeds op zoek naar de juiste woorden. Daarbij is het tonen van empathie, maar ook het complimenteren met het zoeken van hulp essentieel.

Salmi maakte computeranalyses van honderden succesvolle 113-hulpchats. Met behulp van AI destilleerde hij de ingrediënten die online hulp effectief maken. Daarbij baseerde de onderzoeker zich op vragenlijsten die hulpzoekenden na hun anonieme chatgesprek invulden. Als hulpvragers positieve kracht hadden geput uit het chatgesprek, dan bekeek Salmi naar de eigenschappen van dat gesprek. Het gaat daarbij niet alleen op woordgebruik, maar ook waarom de hulp geslaagd was. Ook de toon van een chatgesprek lijkt belangrijk, net als timing van opmerkingen en de onderlinge dynamiek. Daarnaast is het tonen van positieve feedback van grote invloed is om iemand die dat nodig heeft uit de put te trekken en op het juiste spoor te zetten van positieve vervolgacties.



Lees ook: Mind Matters, de flexibele schil van 113 in Suriname – Eva Stroo runt met Mind Matters vanuit Suriname de ‘flexibele schil’ voor de hulplijn van Stichting 113 Zelfmoordpreventie in Nederland.

Ondanks de houvast van de techniek van motivational interviewing die 113 gebruikt, kan ieder gesprek weer anders zijn. Ook kunnen gesprekken stroef verlopen of vastlopen. Hulpverleners van 113 kunnen daarom gebruik maken van de AI-tool die via een pop-up steekwoorden, zinnen en adviezen geeft waar iemand in vergelijkbare situaties baat bij had. Kopiëren en plakken naar de chatsessie kan niet: het blijft maatwerk en mensenwerk. De AI-oplossing is al wel getest, maar wordt op dit moment nog niet ingezet. Salmi promoveert 4 december. (Trouw)

Praten over suïcide kan anoniem bij 113 Zelfmoordpreventie: chat via www.113.nl, bel 113 of bel gratis [0800-0113](tel:0800-0113)



Ook interessant

Het jaar van AI



Volgens de Chinese astrologie is 2024 het jaar van de Draak. Of heeft iemand een...

Gemeente Amsterdam ontvouwt visie op AI



“Het gebruik van AI biedt de gemeente kansen om de dienstverlening te verbeteren,” staat te...

"Generatieve AI gaat banen kosten"



Generatieve AI gaat banen kosten, zal banen opleveren en kan leiden tot verschraving van functies,...

[Customer Experience](#), [Featured](#)

Zoek op Ziptone

Topvacatures in klantcontact

Zware Operations manager
Suriname
Europese facilitaire klantcontact-organisatie

Frankstalige sales executive (sales hunter)
Internationaal opererende BPO-organisatie



Zweeds model??



Check het in het Ziptone woordenboek

Meer dan 1000 vaktermen uitgelegd.
Ziptone – 100% Klantcontact.

**CUSTOMER CONTACT & CXFORUM**



Word nu lid en bespaar



Wij vliegen met ernstig zieke en gehandicapte kinderen.
Zij zijn bij ons voor 1 dag piloot

Specials van Ziptone:

- [Niet-alledaagse contactcenters](#)
- [Loopbaannieuws](#)
- [Fusies en overnames](#)
- [Kennisbank](#)
- [Woordenboek](#)
- [Cases](#)
- [TechUpdate](#)

Dossiers op Ziptone:

- [Dossier: spraak, data en analytics](#)
- [Dossier: chatbots](#)
- [Dossier: cloud](#)
- [Dossier: bereikbaarheid](#)
- [Dossier: krapte op de arbeidsmarkt](#)
- [Dossier: workforce management \(WFM\)](#)
- [Dossier: outsourcing](#)
- [Dossier: offshoring Suriname](#)
- [Dossier: zelforganisatie](#)

Geef een reactie

Het e-mailadres wordt niet gepubliceerd. Vereiste velden zijn gemarkeerd met *

Reactie *

Naam *

E-mail *

Website

Reactie plaatsen