

Jouw (AI-)chatbot liegt.

En jouw bezoeker merkt het meteen



Arne Keuning — Event Connectors

Trendcongres Toerisme 2026 | Saxion Deventer | 2 april 2026 | Break-out: Ruimte om te innoveren

12%

van vragen
aan chatbots
goed
beantwoord

Nationale Voice Monitor 2026

64%

van
gemeentelijke
chatbots
geeft foute
antwoorden

Onderzoek gem. chatbots 2026

56%

van de sector
werkt al met
generatieve AI

NBTC Digitaliseringsmonitor

Waarom (AI-)chatbots liegen: het oude model



Statische FAQ-antwoorden die verouderen



Chatbot-instructeur denkt vragen van gebruiker te kennen



Geen echte AI — gescipte vraaggeleiding

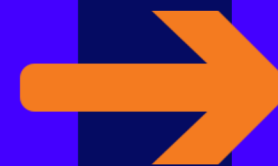


Hallucinatie: AI verzint wat het niet weet

Stop er hetzelfde in, krijg je hetzelfde uit.

Oude balie

Folder → Website
Baliemedewerker → Chatbot
Zelfde informatie eronder



Echte transformatie

Data + Context + Intentie
Gecontroleerde bronnen
Probleemoplossend vermogen



Gebruik je zelf wel eens een chatbot?

Steek je hand op

Wat is je favoriete chatbot?



Heeft jouw organisatie een chatbot?

Steek je hand op

Van FAQ-machine naar **intentie-gedreven AI**



FAQ-machine

Matcht op zoekwoorden
Geeft een lijst
Weet niet wat het niet weet

Intent-based AI

Begrijpt de intentie
Geeft persoonlijk advies
Vraagt door als nodig

Chatbot = ergernis #2 in klantcontact (50%), vlak achter wachttijden (52%)

90% van consumenten: goed begrepen worden is het allerbelangrijkste

Wat wil je bezoeker van je stad of regio écht weten en wanneer?



De drie lagen van goede AI-Chatbot



DATA

Jouw lokale kennis



CONTEXT

Wie, wanneer, waar



CONTROLE

Verificatie & fallback



Hoe actueel is jullie data?

Evenementen? Locaties? Google Business? Google Maps?

Steek je hand op als het up-to-date is

Data: jouw lokale kennis is goud



Geen AI weet dat de Bergkerk in Deventer het mooiste licht heeft om 4 uur 's middags. Waarom zijn stadswandelingen met gids zo populair? Gids heeft unieke data in zijn/haar hoofd. Verzamel deze data!



Sla jullie unieke lokale data gestructureerd, actueel en AI-leesbaar op in een eigen database, map of server.

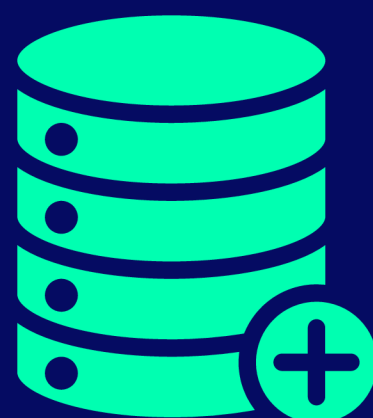


Stel je vraag - via een prompt - eerst aan je eigen unieke data en daarna pas aan een taalmodel. Pas RAG toe

Data: Deel jouw lokale kennis niet

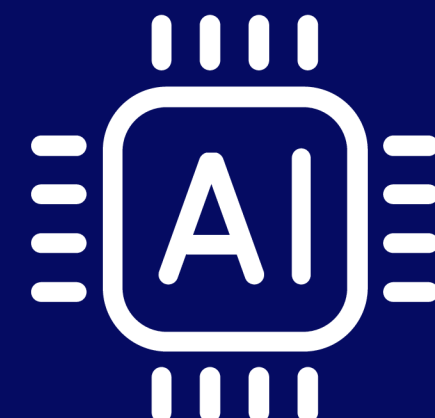


Stel je vraag via een prompt eerst aan je eigen data.



Je eigen unieke verzamelde data geeft een antwoord

RAG (Retrieval-Augmented Generation) verbetert AI-antwoorden door het model te laten zoeken in eigen bedrijfsdocumenten of databases, in plaats van alleen te vertrouwen op de trainingsdata.



Laat het antwoord herschrijven, aanvullen en/of vertalen door een taalmodel



Toon het herschreven antwoord bijv. op je website

LAAG 2

Context: wie vraagt wat, wanneer, waar?




Gezin op regenachtige zondag \neq stel op vrijdagavond

Google Maps + Gemini doet dit al.

Als jij het niet doet, doet Google het voor je.

Tip: stel een tussenvraag, zodat je weet wie de vraag stelt en wanneer in klantreis.

Controle: AI genereert, jij corrigeert

-  Koppel AI aan je eigen databron (RAG) - voeg lokale eigen content toe
-  Laat AI minimaal 2 bronnen checken en toon bronvermelding bij elk antwoord
-  Fallback: 'Dat weet ik niet' > verzinnen en de mogelijkheid om juiste info door te geven

Tip: maak een lijst van bronnen die je graag meegenomen wil in controle


Ask Maps = Integratie

Gebruikers stellen vragen in gesproken taal en the AI (Chatbot Gemini) selecteert de beste locaties (restaurant, café, museum, ..) gebaseerd op profiel en reviews. **We gaan naar conversational search geïntegreerd in navigatie**

Ask Maps: Navigating the Future of AI-Driven Local Search

Launched on March 12, 2026, Ask Maps replaces traditional keyword searches with a conversational AI interface powered by Google Gemini. Users ask plain-English questions, and the AI selects the best business based on profile data and reviews.

THE SHIFT TO CONVERSATIONAL SEARCH



Who fixes burst pipes on weekends?

Based on local reviews and availability, [Business Name] handles emergency repairs on weekends. They are highly rated for quick response and professional service.

OPTIMIZATION CHECKLIST FOR BUSINESSES

- Feed the AI with Detailed Data**
Complete every field in your Google Business Profile; empty fields result in missed recommendations.
- Reviews are Now "AI Fuel"**
The AI analyzes specific words in reviews to match your services to user needs.
- Focus on Organic Quality Over Ads**
As of early 2026, there are no paid ad placements within Ask Maps results.

Data Points Gemini AI Uses to Recommend a Business

	Data Source	Why It Matters for Ask Maps
	Business Attributes	Identifies specific offers like "24-hour service" or "free estimates."
	Review Sentiment	Influences the AI-generated "Know Before You Go" summary.
	Specific Photos	Signals an active, legitimate business to the AI algorithm.

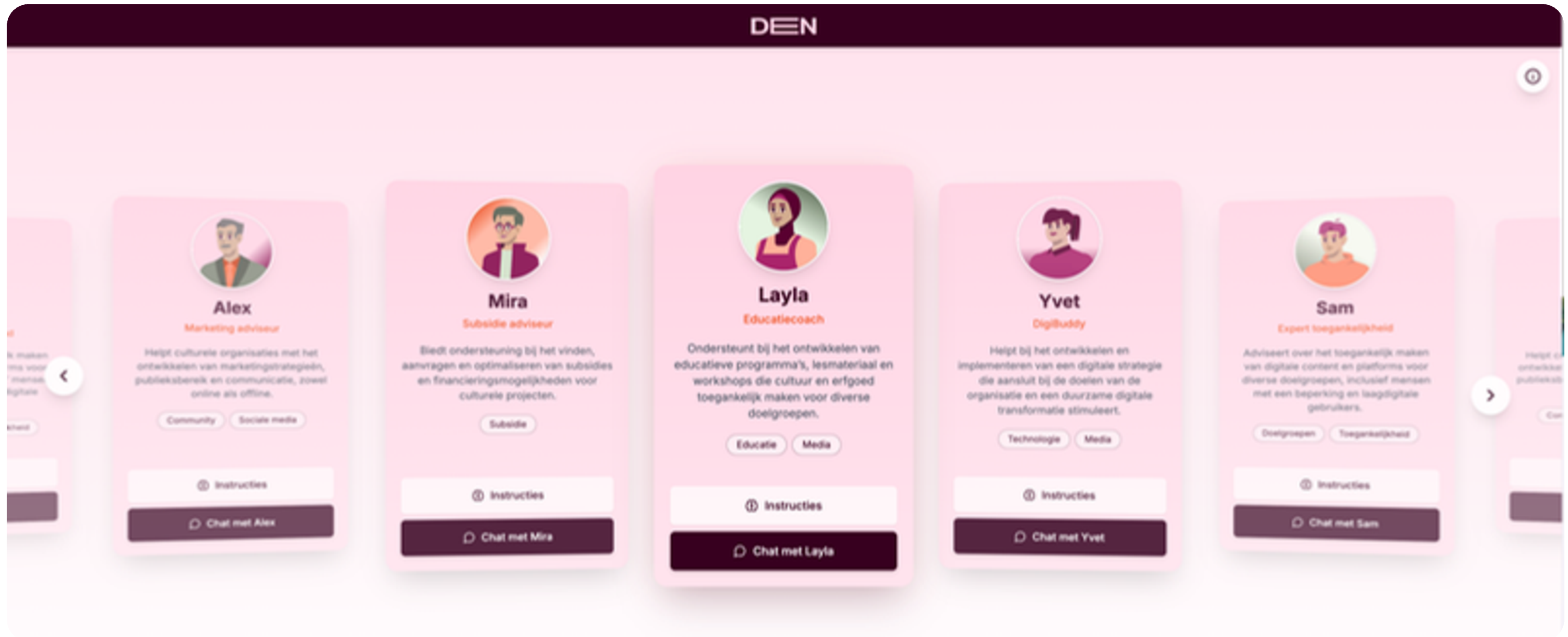
- From Keywords to Conversations**
Users now ask detailed, situational questions to find highly specific local services.
- AI-Generated "Know Before You Go" Summaries**
Google's AI automatically summarizes your customer reviews into a snapshot for users to read.
- 2 Billion Monthly Users Reached**
Ask Maps is rolling out to Google's entire global mobile user base on Android and iOS.



Je eigen AI-Chatbot: Hoe het wél werkt

- ✓ Maak je chatbot specifiek voor taak of moment in klantreis
- ✓ Chatbot gekoppeld aan eigen database
- ✓ Antwoorden zijn actueel, beschikbaar, met openingstijden en details (Helpfull)
- ✓ Bronvermelding bij elk antwoord (transparantie)
- ✓ 'Dat weet ik niet' als fallback — geen hallucinatie + 'hand-over' naar mens

Cultuurchatbots



Cultuurchatbot Sam

Over de chatbots

- Chats worden niet opgeslagen, dus je kunt de chatbots gebruiken zonder dat je gegevens permanent worden vastgelegd.
- Je kunt chatten én de achterliggende instructies bekijken. Klik op 'Mijn instructies' om te achterhalen welke prompts de chatbot meekrijgt. Je kunt deze prompts zelf aan- en uitzetten om tot een ander resultaat te komen. In de chat-functie kun je elke vraag stellen je maar wilt of je begint met een van de beginvragen.
- De chatbots hebben toegang tot de kennisbank van DEN en hebben verder geen toegang tot actuele informatie van het internet.
- Modellen van OpenAI worden gebruikt om de chatbots aan te sturen. In de toekomst willen we ook toegang bieden tot andere taalmodellen.

Transparantie is nu verplicht

AI-Act — Artikel 50

Chatbot? Meld dat het AI is.
AI-content? Label het.
Nu al verplicht.

DTTT AI Framework

Open framework voor
toerismesector.
Maturity + Capability +
Content Integrity model.

ai.thinkdigital.travel

4 stappen naar AI die wérkt



1

AUDIT JE DATA

NBTC actielijn:

Samenwerken
rondom data in stad en
streek

2

DEFINIEER INTENTIES

NBTC actielijn:

Stimuleren
innovatiecultuur

3

KOPPEL AI AAN DATA

NBTC actielijn:

Investeren in
technologieën

4

TRAIN JE TEAM

NBTC actielijn:

Digitale
vaardigheden

3 dingen om te onthouden

1

Jouw lokale kennis is onderscheidend en onvervangbaar.

2

Koester, verzamel en actualiseer die lokale kennis.
Maak het makkelijk lokale en unieke kennis toe te voegen

3

AI kan je helpen die kennis sneller en persoonlijker te delen
via een bijv. een chatbot. AI is niet leidend. Jouw data wel.

3 dingen om morgen te doen

1

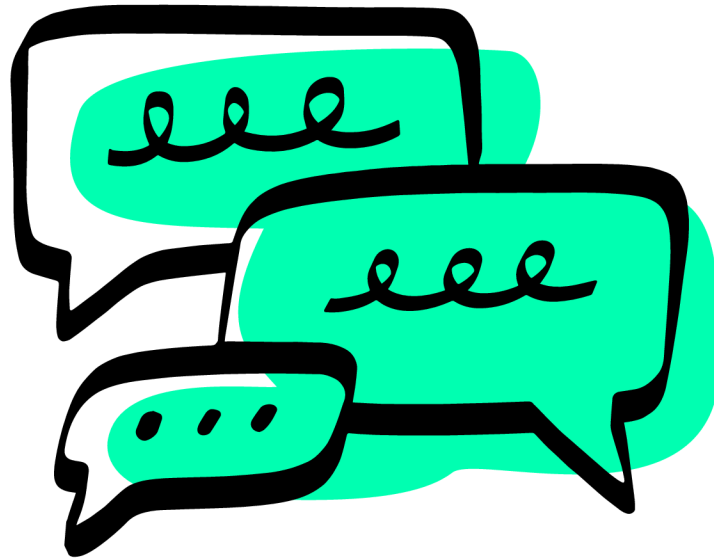
Test een chatbot met 10 echte bezoekersvragen

2

Breng je eigen / lokale / onderscheidende + helpfull data op orde. Sla deze gestructureerd en AI-leesbaar op en houdt deze actueel

3

Bekijk het DTTT AI Framework: ai.thinkdigital.travel



Wat wordt jouw
volgende stap?
Welke vragen heb je?

Dank!



Arne Keuning

Event Connectors

arne@eventconnectors.nl

www.eventconnectors.nl

www.linkedin.com/in/arnekeuning/

Maak een LinkedIn connectie



Bronnen

- Nationale Voice Monitor 2026
- Onderzoek gem. chatbots 2026
- NBTC Digitaliseringsmonitor 2025
- NBTC Actielijnen Digitale Transformatie
- Gartner: AI-kosten klantenservice
- DTTT AI Transparency Framework
- ScienceDirect: AI Hospitality & Tourism
- ai.thinkdigital.travel

Arne is een mens, maakt ook gebruik van AI en zowel hij als AI kan fouten maken. Controleer zijn antwoorden altijd.