



Hoe denken Nederlanders over Artificiële Intelligentie?

Achtergrondartikelen | 15 februari 2019

Kantar Public heeft in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoek gedaan naar de kennis en houding van burgers en ondernemers bij Artificiële Intelligentie (AI). De laatste tijd is er veel berichtgeving over AI, maar er is nog weinig bekend over hoe Nederlanders denken over AI. Waar zien Nederlanders de kansen van AI, maar ook: waar maken zij zich zorgen over en wat verwachten zij van de overheid? Het onderzoek is gedaan aan de hand van focusgroepen en een enquête.



Kennis over AI

Bij Nederlanders roept AI vooral associaties op met robots, computers, intelligentie en leren. Genoemd werden bijvoorbeeld “computerprogramma’s die pogen de menselijke intelligentie na te bootsen”, of “apparaten die simpele dingen kunnen leren”, maar ook: “het zegt me helemaal niets”. Meer dan de helft van de Nederlanders heeft zowel positieve én negatieve gevoelens bij AI. Bijna alle burgers en ondernemers in het onderzoek geven aan weleens met AI-systemen te maken hebben gehad: bijvoorbeeld online advertenties die afgestemd zijn op zoekgedrag, automatische vertaalprogramma’s, persoonlijke aanbevelingen, of chatbots/digitale assistenten. Bijna twee derde van de burgers heeft weinig kennis van AI. De ondernemers zijn beter op de hoogte. De overgrote meerderheid van mensen die minder digivaardig zijn, zeggen weinig van het onderwerp te weten.

Houding ten opzichte van AI

Burgers en ondernemers hebben veel twijfels over de toelaatbaarheid van AI toepassingen. Het draagvlak is het grootst voor toepassingen die de veiligheid vergroten (zoals surveillance) en die de kwaliteit van leven vergroten (denk aan diagnoses in de zorg). Minder draagvlak is er voor gepersonaliseerde advertenties, strafbepalingen en beïnvloeding van verkiezingen.

Inzet door de overheid

AI kan zwaar werk overnemen, het werk efficiënter maken en maatschappelijke problemen oplossen, zeggen de respondenten. Gelijktijdig is men ook kritisch. Nederlanders maken zich zorgen over privacy, over verkeerde beslissingen op basis van onjuiste gegevens, dat fouten niet meer recht gezet kunnen worden, of dat mensen in bijzondere omstandigheden buiten de boot vallen. De mensen vinden dat AI-systemen alleen als hulpmiddel moeten worden ingezet als ze impact hebben op mensen. Ook vindt men dat het duidelijk moet zijn wanneer je met AI-systemen te maken hebt. Mensen die minder makkelijk mee kunnen met digitalisering zien minder voordelen van de inzet van AI door de overheid in vergelijking met digivaardigen. Ze maken zich echter ook minder zorgen over eventuele gevolgen.

Behoefte aan beleid, regelgeving, informatie

Burgers hechten het meeste belang aan de bescherming van privacy, gevolgd door het opstellen van wetten en regels. Op de derde plaats staat de behoefte aan kennis over hoe AI werkt en hoe daarmee om te gaan. Van de respondenten wil 7% meer inzicht over AI en de gevolgen van AI (denk aan uitleg van algoritmen).

Raakvlakken met andere trajecten

Om kansen en uitdagingen die de digitale samenleving met zich meebrengen te adresseren, heeft de digitale overheid de [Agenda.NL.DIGibeter](#) opgesteld. Binnen de agenda is aandacht voor het beschermen en versterken van publieke waarden en grondrechten in de digitale samenleving. Onderdeel daarvan is het aangaan van de maatschappelijke dialoog. Onder de noemer van deze dialoog zijn door het ministerie van BZK diverse activiteiten in gang gezet waaronder dit Kantaronderzoek. Doelen van de maatschappelijke dialoog zijn input geven voor beleid, uitwisselen van kennis en ervaring en het versterken van het maatschappelijke bewustzijn en draagvlak. Dit raakt ook aan de onlangs verschenen Kamerbrief over [Digitale inclusie](#) waarin staat dat het kabinet meer wil doen om mensen meer bewust te maken van de mogelijkheden en gevaren van technologie. Niet alleen via kennis, maar ook door te leren omgaan met technologieën. Het onderwerp AI heeft ook een relatie met algoritmen. In de Kamerbrieven die zijn verschenen over [transparantie van algoritmen](#) en over het [CBS onderzoek naar algoritmen van overheden](#), wil het kabinet breder inzicht verkrijgen hoe om te gaan met transparantie en uitlegbaarheid van algoritmen richting burgers en ondernemers. Transparantie is namelijk een belangrijke voorwaarde om grondrechten en publieke waarden te beschermen. Daarnaast zijn er raakvlakken met het [advies van de Raad van State](#) die zich zorgen maakt over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen en die gaan over het borgen van publieke waarden als privacy, zelfbeschikking en gelijkheid. Dat vertaalt zich weer in belangrijke principes als de mens centraal, één-loket, eigen regie op gegevens, inclusie (ondersteunen van niet-digivaardigen).

Vraag, idee, reactie of suggestie?

Heeft u burgervragen over (bijvoorbeeld) het gebruik van DigiD en MijnOverheid? Dan kunt u terecht bij de [DigiD helpdesk](#) of de [MijnOverheid helpdesk](#)

Werkt u als professional aan de digitalisering van de overheid en wilt u reageren? Stuur de redactie dan een bericht via dit formulier.

Alle velden moeten worden ingevuld. Vul in verband met uw [privacy](#) uitsluitend gegevens in die worden gevraagd (dus bijvoorbeeld geen burgerservicenummer).

Uw naam

Uw e-mail

Uw vraag of suggestie



Download

- > [Agenda Digitale Overheid 2020 \(PDF, 9,6 Mb\)](#)
- > [NL DIGibeter 2019 \(PDF, 6 Mb\)](#)
- > [NL DIGibeter 2018 \(PDF, 3 mb\)](#)

NL Digibeter 2020

- > [Inleiding](#)
- > [We investeren in innovatie](#)
- > [Beschermen van grondrechten en publieke waarden](#)
- > [Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen](#)
- > [Onze dienstverlening maken we persoonlijker](#)
- > [Klaar voor de toekomst!](#)
- > [Actielijnen 2020 – 2021](#)
- > [Over de Agenda Digitale Overheid](#)

Meer informatie

- [Rapport Nederlanders over AI](#)
- > [Nieuwe technologieën, data en ethiek](#)

Nieuwsbrief

Neem een abonnement! En ontvang 2 x per maand het laatste nieuws over de Digitale Overheid.