



Een eerlijke en transparantere overheid is gebaat bij AI



Een eerlijke en transparantere overheid is gebaat bij AI

De toepassing van artificial intelligence (AI) binnen overheden bevindt zich in een interessante fase. Zo werd afgelopen jaar het onderwijsveld flink opgeschud door de komst van geavanceerde taalmodellen, zoals ChatGPT, die huiswerkopgaven voor scholieren en studenten in een fractie van seconden uitwerken. Deze snelle ontwikkelingen in onder meer generatieve AI (zie kader 2) zorgen er mede voor dat AI steeds sneller een steeds groter onderdeel wordt van de dienstverlening van de overheid aan burgers.

Veel overheden zijn in de afgelopen vijf jaar begonnen met het verkennen van AI, in bijvoorbeeld datalabs en zogenoemde proof-of-concept-trajecten. De uitrol van AI op de werkvloer blijkt echter geen sinecure. Dat komt voornamelijk doordat het bewustzijn en de kennis van de toepassingsmogelijkheden op de werkvloer laag zijn. Bovendien zijn de databeschikbaarheid en -kwaliteit nog beperkt en de zorgen over privacyaspecten groot, waardoor de adoptie van AI beperkt is.

De voordelen van AI

Laten we beginnen met de voordelen van AI. Als we AI breed bekijken, gaat het over onderwerpen als snellere, betere en eerlijkere besluiten door de overheid, uitdagender werk voor medewerkers door de inzet van AI in combinatie met slimmere standaardprocessen, en tegelijkertijd over het beter in staat zijn om maatwerk te leveren aan burgers. Zeker voor functies waarin beoordelingen een grote rol spelen – denk aan

arbeidsdeskundigen, toeslagenonderzoekers, etc. – betekent AI dat dit beoordelingsproces beter en sneller gedaan kan worden.

De grootste toegevoegde waarde van AI zit in het werk van – vaak schaarse – experts. Veel van hun tijd gaat nog ‘verloren’ aan praktische zaken. Deze kunnen van alles omvatten, van het herkennen en in beeld brengen van schades vanaf foto’s tot aan het uitpluizen van complexe offertes. En van het tot in de kleinste details controleren van buisdiktes bij de aanleg van ondergrondse infrastructuur tot het uitdenken van de middenmix bij een communicatiecampagne. AI kan dat soort werk in een fractie van de door experts benodigde tijd overnemen én waarschijnlijk zorgvuldiger uitvoeren. Experts kunnen zich op die manier bezighouden met waar ze goed in zijn: oplossingen bedenken om burgers beter te helpen. Op deze manier is AI geen manier om mensen te vervangen, maar een manier om hun werk interessanter te maken.



Eerlijker en rechtvaardiger met AI

Maar AI biedt ook kansen voor het maken van minder fouten en eerlijkere besluitvorming. Door inzet van AI komen (biased) patronen in data uit het verleden naar boven. Daardoor kunnen toekomstige besluiten objectiever worden genomen en deze zijn daarmee mogelijkwerwijs ook rechtvaardiger. Het is dan wel zaak om de input in je AI-systemen op orde te krijgen én de juiste controlemechanismen in te voeren. Het grote voordeel is dat AI continu blijft leren en zichzelf continu kan verbeteren, waardoor het systeem nog veiliger, betrouwbaarder en inclusiever wordt. Sterker nog, AI kan mensen erop wijzen wanneer ze structurele fouten maken ten aanzien van inclusiviteit. Uiteraard kan AI alleen objectiever zijn als er als deze op juiste wijze is ontwikkeld en intensief is getest is én de juiste monitoring plaatsvindt.

Effectievere processen voor een betere klantbeleving

Ook niet onbelangrijk: AI kan een hulpmiddel zijn om de vaak wat stroperige processen binnen de overheid soepeler te laten verlopen. Veel checks en controles – en vooral heel wat tijdrovende processen – kunnen met AI oneindig veel sneller geregeld worden. Denk bijvoorbeeld aan het goedkeuren van aanvragen, het controleren van belastingaangiftes of het verstrekken van vergunningen, waarbij er uiteraard altijd een menselijke component moet blijven voor een eindcontrole, bijvoorbeeld als er een afwijzing uit het AI-systeem naar voren komt. Kortom, het is niet de vraag of overheden wat met AI moeten doen, maar waarom ze er niet al volop mee bezig zijn om de klantbeleving voor burgers te verbeteren. Dan wordt de slogan wellicht ‘Leuker kunnen we het zeker maken én makkelijker’.

De rol van data, privacy en wetgeving

Een essentieel onderdeel van AI is data. Hierbij is het makkelijk om in het gat van ongebreidelde data-honger te vallen vanuit het idee ‘hoe meer data we hebben, des te preciezer we zijn’. Maar hoewel de hoeveelheid data zeker een rol speelt, gaat het nog veel meer om het hebben van de juiste data die bovendien kwalitatief goed is. Kortom, de focus moet liggen op het verzamelen van de juiste data, op een gestandaardiseerde manier. Hierbij komt meteen privacywetgeving om de hoek kijken. Want naast alle mogelijkheden die AI biedt, zijn er ook verplichtingen. In Europa lopen we voorop als het gaat om privacywetgeving, met de aankomende AI Act en Data Act boven op de al bestaande AVG. Wetgeving die de kaders voor het gebruik van AI en data reguleert. In Nederland is in 2021 het Algoritmeregister gelanceerd. Het doel: burgers meer transparantie bieden over de inzet van algoritmen bij de overheid. Demissionair staatssecretaris Van Huffelen heeft de ambitie uitgesproken om de hele rijksoverheid in 2024 aan het register te hebben gekoppeld.



Het ene algoritme is het andere niet

Burgers in Nederland hebben het recht te weten hoe algoritmen worden gebruikt door de overheid. Bij gebruik van AI is het slim om daar rekening mee te houden, hoewel dit wel gevolgen kan hebben voor de mate van precisie. Je kunt een algoritme ontwikkelen dat voor 95% juist is, maar dat niet op individueel niveau uitlegbaar is als een burger daarom vraagt. Dan is een correctheid van 80% mét de mogelijkheid tot individuele uitleg waarschijnlijk beter, ook al is dit minder accuraat. Kortom, algoritmen zijn belangrijk, maar ze zijn niet heilig. Overigens betekent het gebruik van algoritmen niet automatisch dat er wordt gewerkt met AI. Van het opleggen van boetes tot het ophogen van dijken, algoritmen spelen in veel processen al een rol.

Meer carrièrekansen dankzij AI

Een belangrijk onderwerp binnen overheden is het vinden én vasthouden van personeel. Ook daarin kan AI een rol spelen. Moest je vroeger om hogerop te komen in een organisatie – ook bij de overheid – vooral meters maken en vaak jarenlang het noodzakelijke maar minder boeiende werk doen, dankzij AI is dat niet meer nodig. Die ‘meters’ maakt AI sneller en waarschijnlijk beter. Dus kunnen jonge, talentvolle medewerkers vanaf het begin van hun carrière bijdragen aan oplossingen. Bovendien zullen toekomstige generaties professionals vertrouwd zijn met AI en beter begrijpen hoe ze dit soort tools in kunnen zetten. AI is dus een aanjager van meritocratie.

Wat is er nodig voor meer AI binnen de overheid?

Om alles uit AI de halen, moet deze allereerst de juiste plek krijgen binnen de bedrijfsvoering van de overheid. En daar is nog heel veel te winnen. Nog altijd vinden veel mensen AI bedreigend, is er desinteresse of zijn er geen change agents binnen overheidsorganisaties. Hierdoor wordt dit belangrijke onderwerp vaak niet opgepakt door ambtenaren. Dit is jammer, want juist voor hen zijn er volop kansen. Bovendien is het hoog tijd, want de opkomst van generatieve AI zorgt voor een democratisering van AI. Steeds meer mensen hebben toegang tot de technologie en dat zorgt voor een extra aanjaagfunctie.

Om AI binnen de overheid de juiste plek te geven kan je oa. denken aan:

1. Zoek ambassadeurs binnen je diensten en afdelingen en identificeer succesvolle AI-toepassingen of -mogelijkheden in je organisatie.
2. Investeer in training en kennis over AI door je ambassadeurs de succesvolle toepassingen te laten toelichten.
3. Onderzoek bij welke taken AI nog verder kan ondersteunen.
4. Werk aan Proof of Concepts en toon de meerwaarde ervan aan.
5. Zorg voor blijvende awareness onder je medewerkers en werk langzaam toe naar een pull vanuit de business.

Hoe kunnen wij je helpen?

Bij KPMG helpen we helder te krijgen hoe AI binnen jouw organisatie kan zorgen voor effectievere processen en een betere klantbeleving. We ondersteunen bij het in kaart brengen van hoe AI-systemen geïmplementeerd kunnen worden in de organisatie en wat daarbij komt kijken. Ook hebben we alle kennis in huis over alle wetgeving rondom data en AI. We praten graag verder over alle mogelijkheden.

Definities

Kunstmatige intelligentie (AI) is een verzameling geavanceerde technologieën die machines in staat stellen om aan te voelen, te ontdekken, te begrijpen, te redeneren, te handelen en te leren. AI kan verschillende soorten data verwerken, waaronder ongestructureerde afbeeldingen en spraakopnames. AI maakt gebruik van een breed scala aan algoritmen en tools om bijvoorbeeld machine learning en natuurlijke taalverwerking uit te voeren.

Generatieve AI is een vorm van kunstmatige intelligentie waarbij teksten, beelden of andere media automatisch worden gegenereerd. De gebruiker van de AI kan door middel van opdrachten (prompts) het systeem vragen een tekst of afbeelding te maken, bijvoorbeeld voor het opstellen van een e-mail of het uitwerken van een boekverslag. Bekende voorbeelden van generatieve AI zijn ChatGPT (voor tekst) en Midjourney (voor afbeeldingen).

Machine learning is een subcategorie van AI die algoritmen gebruikt om automatisch inzichten te leren en patronen te herkennen in bestaande gegevens. Deze geleerde kennis kan vervolgens worden toegepast op nieuwe gegevens om steeds betere beslissingen te kunnen nemen.

Natuurlijke taalverwerking is ingebed in veel AI- en RPA-tools en stelt de technologie in staat om geschreven en gesproken menselijke taal te begrijpen en te gebruiken.

Robotic Process Automation (RPA) is de toepassing van technologie waarmee organisaties computersoftware of een ‘bot’ kunnen configureren om bestaande applicaties vast te leggen en te interpreteren voor het verwerken van transacties, het manipuleren van gegevens, het triggeren van reacties en de communicatie met andere digitale systemen.

Low-code verwijst naar software-ontwikkel-omgevingen die visueel zijn met weinig code. Ontwikkelaars slepen, laten vallen en verbinden applicatiecomponenten om apps te creëren.

Contact

Meer informatie?

Bent u benieuwd naar meer details of heeft u andere vragen? Wij gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met een van onze experts.



Sander Klous

Partner Data & Analytics

klaus.sander@kpmg.nl
T +31 (0)6 54 20 83 99



Ruben de Wolf

Partner Data & Analytics

dewolf.ruben@kpmg.nl
T +31 (0)6 22 94 64 38



Frank van Praat

Director Trusted Analytics

vanpraat.frank@kpmg.nl
T +31 (0)6 51 20 61 52



www.kpmg.nl



Alle verstrekte informatie in dit document is van algemene aard en is niet gericht op de omstandigheden van een individu of bedrijf. Hoewel we ernaar streven de meest nauwgezette en tijdige informatie te verstrekken, kan er geen garantie worden gegeven dat dergelijke informatie correct is op de datum waarop deze wordt ontvangen noch dat deze in de toekomst nauwkeurig zal blijven. Derhalve dienen op basis van dergelijke informatie geen handelingen te worden verricht zonder passend professioneel advies na een grondig onderzoek van de specifieke situatie. In dit document hebben de termen "wij", "ons" en "onze" betrekking op KPMG. Sommige of alle hierin beschreven diensten zijn mogelijk niet toegestaan voor KPMG-auditcliënten, aan hen gelieerde ondernemingen of gerelateerde entiteiten.

© 2023 KPMG N.V., een Nederlandse naamloze vennootschap en lid van de wereldwijde KPMG-organisatie van onafhankelijke ondernemingen gelieerd aan KPMG International Limited, een Engelse vennootschap "limited by guarantee".

Oktober 2023

Alle rechten voorbehouden.