



Algoritme vertrouwensmonitor 2023

Rapportage van het jaarlijkse
onderzoek naar het vertrouwen in
algoritmes onder Nederlanders

December 2023

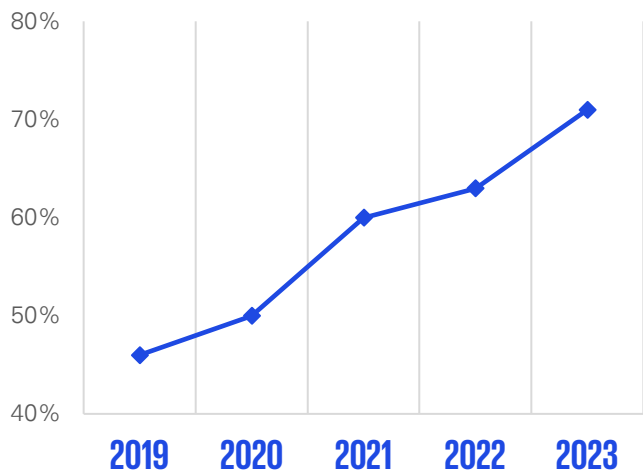
Contents

De bekendheid met algoritmes groeit...	03
...terwijl het vertrouwen in algoritmes alleen maar afneemt	04
Algoritmes bij de overheid	05
Toezicht en transparantie	06
Algoritmes in de samenleving	08
Met ChatGPT is AI gedemocratiseerd	09

De bekendheid met algoritmes groeit...

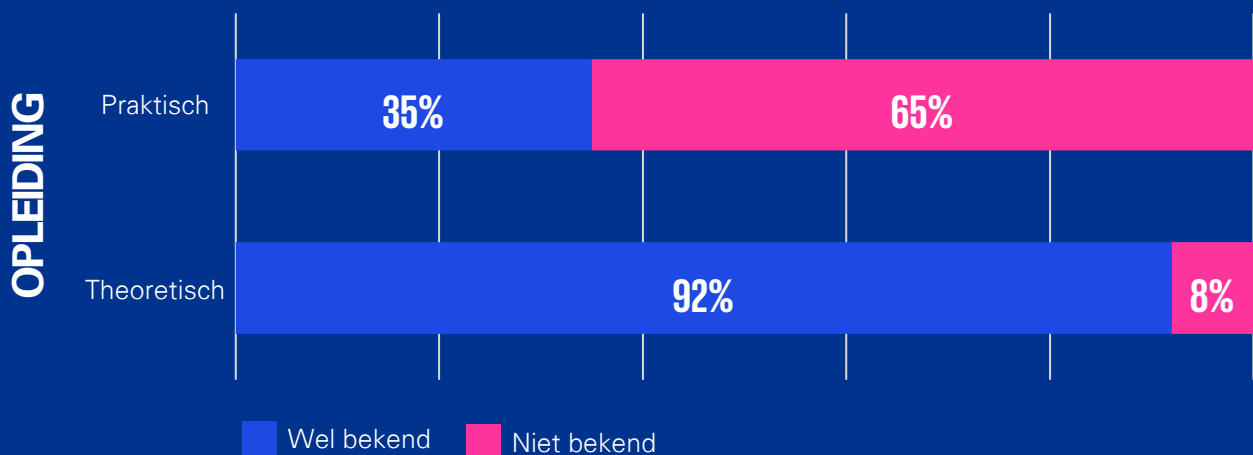
Sinds KPMG's eerste onderzoek naar het vertrouwen in algoritmes onder Nederlandse burgers in 2019, is de bekendheid met algoritmes alleen maar toegenomen. Waar in 2019 minder dan de helft van de Nederlanders bekend was met algoritmes, weten in 2023 bijna drie op de vier Nederlanders wat een algoritme is. Deze snelle toename kan worden verklaard door de toenemende mate waarin algoritmes voorkomen in de berichtgeving in de media en in het dagelijks leven. Algoritmes worden inmiddels dagelijks toegepast en gebruikt, bijvoorbeeld in (web)winkels, sociale media en streaming-diensten. Ook besteden de media steeds meer aandacht aan de rol van algoritmes in de samenleving, hoewel deze aandacht lang niet altijd positief van aard is.

Bekend met algoritmes



Demografische verschillen in bekendheid

Er is sprake van grote verschillen in bekendheid met het begrip 'algoritme' in de samenleving. Jongeren blijken doorgaans meer over algoritmes te weten dan ouderen, maar het meest opvallende verschil zit vooral in de verschillende opleidingsniveaus. Vooral onder de groep theoretisch opgeleiden is het begrip 'algoritme' wijdverspreid. Slechts 1 op de 10 theoretisch opgeleiden kent de term algoritme niet. Aan de andere kant hebben praktisch opgeleiden doorgaans minder kennis over deze nieuwe technologie. Dit resultaat is niet verwonderlijk, gezien het feit dat algoritmes vaker voorkomen in theoretische beroepen dan in praktische functies. Dat is vooral relevant omdat het gezegde 'onbekend maakt onbemind' ook hier van toepassing lijkt te zijn.



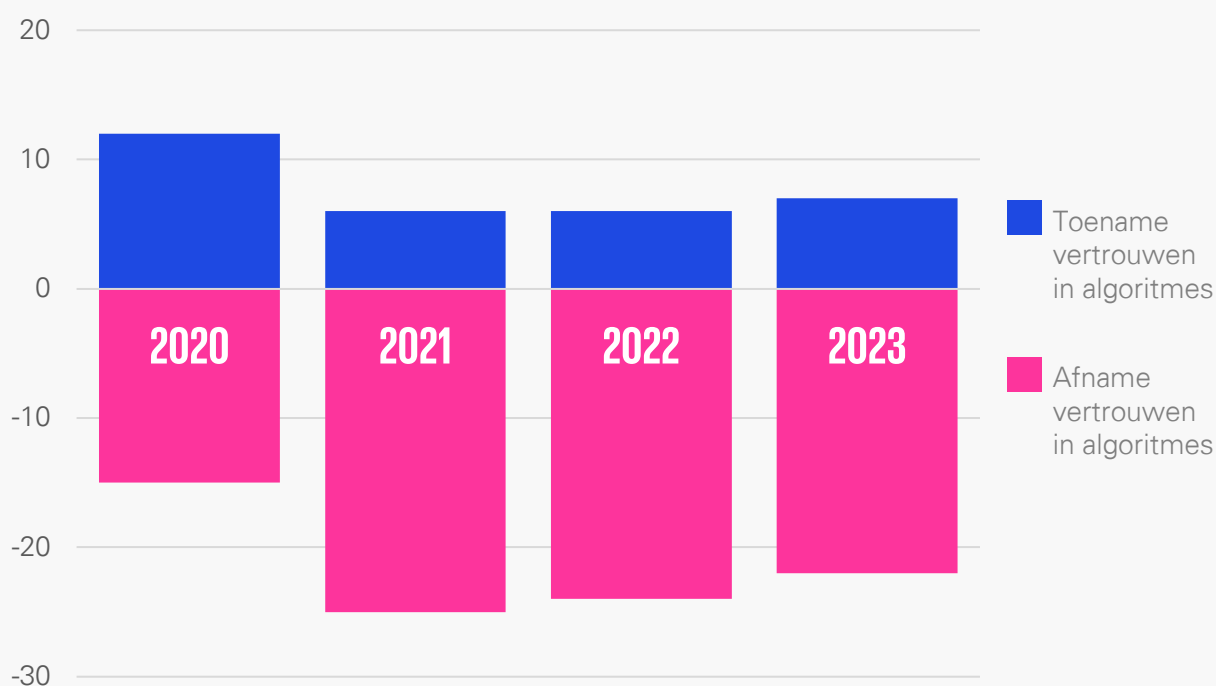
...terwijl het vertrouwen in algoritmes alleen maar afneemt

Wat is de reden voor het dalende vertrouwen in algoritmes?

Hoewel de bekendheid van algoritmes onder de Nederlandse bevolking aanzienlijk is toegenomen, valt op dat het vertrouwen in deze nieuwe technologie jaar op jaar een forse daling doormaakt. In 2023 is het vertrouwen met 22% gedaald ten opzichte van 2022, in lijn met de hoge percentages in voorgaande jaren. Tegelijkertijd blijkt dat het vertrouwen slechts in beperkte mate is gestegen, namelijk met maar 7%. Dat is een groot verschil ten opzichte van 2020, waar de toename van het vertrouwen ongeveer 12% was. Het lijkt erop dat, ondanks de grotere bekendheid met algoritmes, de bezorgdheid over hun rol in onze samenleving toeneemt. De toenemende media-aandacht voor algoritmes en hun werking, en incidenten zoals bij DUO in het (recente) verleden lijken deze trend te beïnvloeden.

Hoewel de aandacht leidt tot een breder begrip van algoritmes onder Nederlanders, draagt de media ongetwijfeld ook bij aan het afnemende vertrouwen. De berichtgeving in de media over algoritmes is vaak negatief van aard, wat er mogelijk toe leidt dat mensen deze technologie niet als een behulpzaam middel zien. Ook wordt de invloed van algoritmes steeds tastbaarder: mensen komen in hun dagelijkse leven steeds meer in aanraking met (de invloed van) algoritmes, bijvoorbeeld op sociale media. Het lijkt er dus op dat naarmate de bekendheid met algoritmes toeneemt, het wantrouwen jegens deze technologie groeit.

Toe- en afnames van het vertrouwen in algoritmes per jaar



Algoritmes bij de overheid

Vertrouwen in algoritmes bij de overheid afgenomen

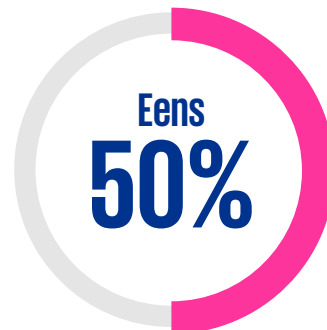
Ondanks de inspanningen van de overheid om het vertrouwen in algoritmes te verbeteren met onder andere het algoritmeregister, is het vertrouwen in het gebruik van algoritmes onder overheidsinstellingen en organisaties afgenomen ten opzichte van 2022. Deze resultaten houden waarschijnlijk verband met recente ontwikkelingen rond het gebruik van algoritmes in situaties waarin sprake is van een verhoogd risico op ethische implicaties, zoals in het verleden bijvoorbeeld het geval was met de toeslagenaffaire.

Over het algemeen geeft 42% van de bevolking aan negatief te staan tegenover het gebruik van algoritmes door overheidsinstellingen, en 43% bij ZBO's en uitvoeringsorganisaties.

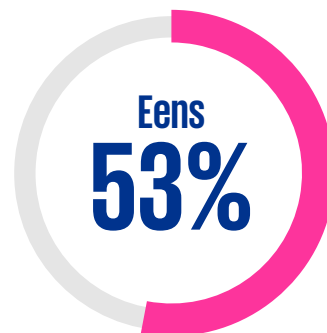
Recente ontwikkelingen met betrekking tot het gebruik van algoritmes bij uitvoeringsorganisaties lijken ook van invloed te zijn op hoe de bevolking aankijkt tegen het eerlijke en transparante gebruik van algoritmes door deze organisaties. De helft van de bevolking geeft aan niet van mening te zijn dat uitvoerende organisaties eerlijk en transparant zijn over het gebruik van algoritmes.

Twijfels over eerlijkheid en transparantie bij het gebruik van algoritmes door banken en verzekeraars het grootst

De twijfels over eerlijkheid en transparantie bij het gebruik van algoritmes door banken en verzekeraars blijkt het grootst te zijn. Zo denkt 53% van de Nederlanders dat banken en verzekeraars niet eerlijk en transparant zijn over het gebruik van algoritmes. Daarnaast geeft 41% van de Nederlanders aan negatief te staan tegenover het gebruik van algoritmes door banken en verzekeraars. Mogelijk is hier specifiek sprake van scepsis omtrent algoritmes die worden ingezet voor het opsporen van fraude binnen deze sector.

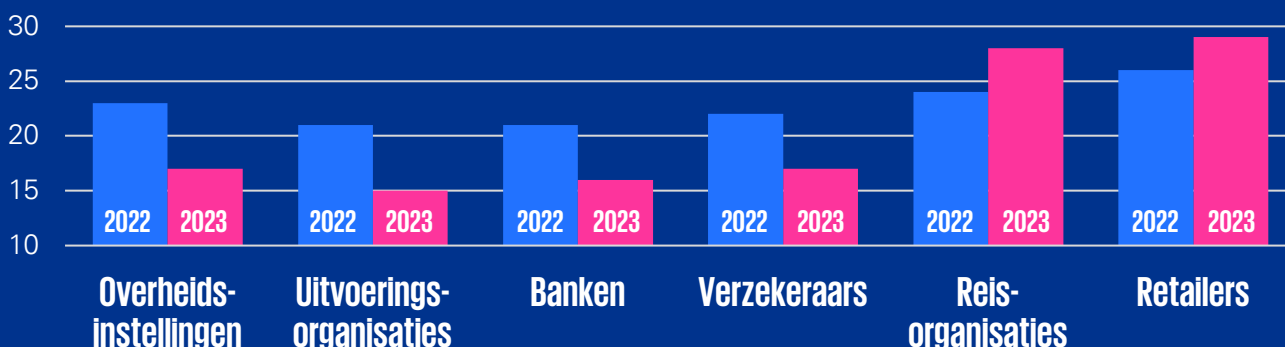


Ik denk dat uitvoeringsorganisaties **niet** eerlijk en transparant zijn over het gebruik van algoritmes



Ik denk dat banken en verzekeraars **niet** eerlijk en transparant zijn over het gebruik van algoritmes

Positieve houding ten opzichte van het gebruik van algoritmes bij verschillende organisaties



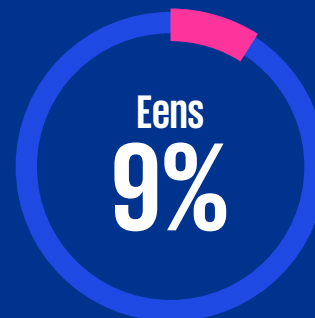
Toezicht en transparantie

Het algoritmeregister

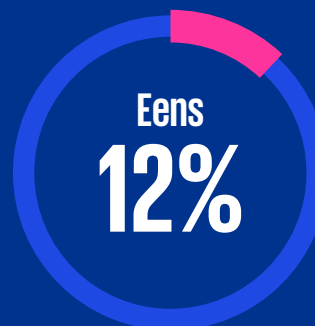
Het kabinet streeft ernaar dat burgers erop kunnen vertrouwen dat de algoritmes van de overheid in overeenstemming zijn met de normen en waarden van de Nederlandse samenleving. Om dit doel te bereiken, heeft de overheid een algoritmeregister opgericht waarin de algoritmes van verschillende overheidsinstanties worden gedocumenteerd. De staatssecretaris voor Koninkrijksrelaties en Digitalisering, Alexandra van Huffelen, legt grote nadruk op het belang van een openbaar algoritmeregister om de transparantie van algoritmes van de overheid en overheidsorganisaties te bewaken. Het toegankelijk maken van de algoritmes voor het publiek moet uiteindelijk ook leiden tot meer vertrouwen in de algoritmes.

Desalniettemin lijkt de inzet van de overheid voor het algoritmeregister (nog) geen vruchten af te werpen. Slechts 9% van de Nederlandse bevolking blijkt bekend te zijn met het algoritmeregister. Toch vinden bijna drie op de vier Nederlanders dat er een verplicht algoritmeregister zou moeten zijn. Het lijkt er dus op dat de meerderheid van de bevolking over het algemeen positief reageert op het initiatief van de overheid om een dergelijk register in te stellen.

Ondanks het feit dat een groot aantal mensen positief staat tegenover het idee van een verplicht algoritmeregister, betekent dat niet noodzakelijkerwijs dat het vertrouwen in algoritmes daardoor groeit. Sterker nog, slechts 12% vindt dat een algoritmeregister daadwerkelijk bijdraagt aan het vergroten van het vertrouwen in algoritmes. Dit roept de vraag op of het algoritmeregister van de overheid wel het beoogde doel dient.



Ja, ik ben bekend met het algoritmeregister van de overheid

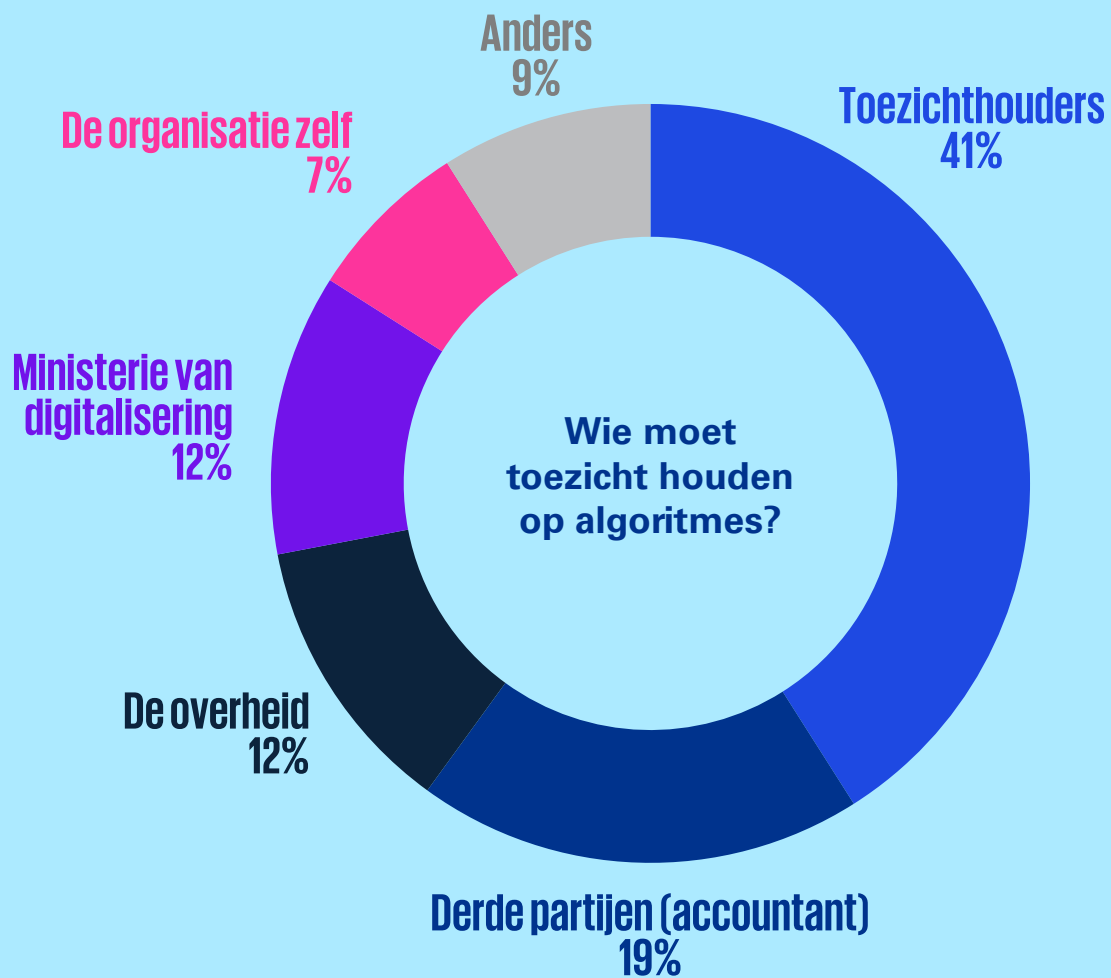


Het vertrouwen in algoritmes is toegenomen door het beschikbaar komen van algoritmeregisters.

Noodzaak van toezicht

Terwijl een algoritmeregister misschien niet de meest effectieve methode is om het vertrouwen in algoritmes te bevorderen, vinden vier op de vijf Nederlanders toezicht op algoritmes wel wenselijk. Deze taak zou volgens een groot deel van deze meerderheid uitgevoerd moeten worden door (onafhankelijke) derde partijen, zoals

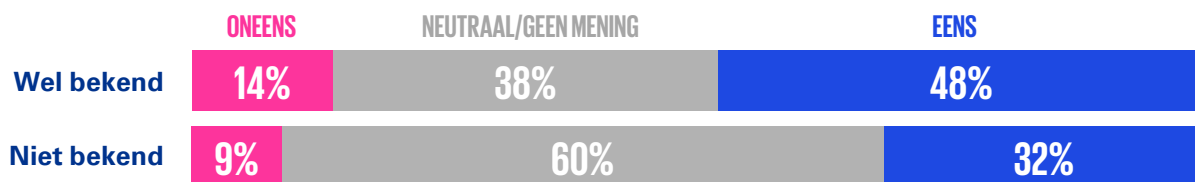
accountants en toezichthouders. Ook is 12% van de bevolking van mening dat een nieuw op te richten Ministerie van Digitalisering toezicht zou moeten houden op algoritmes. Het is echter de vraag of de overheid en overheidsinstanties de capaciteit hebben om gedegen toezicht uit te oefenen.



Algoritmes in de samenleving

Toegevoegde waarde wordt verschillend waargenomen

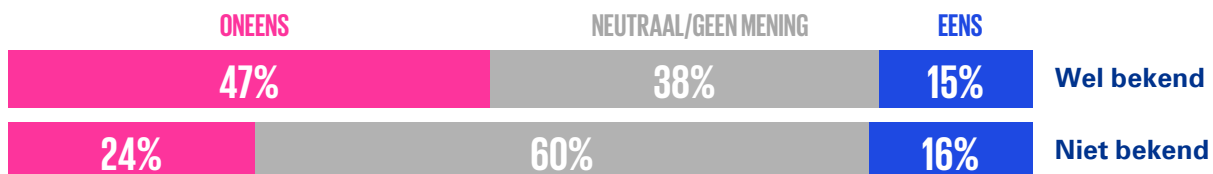
Nederlanders die bekend zijn met de term 'algoritme' zien de toegevoegde waarde van algoritmes in grotere mate dan Nederlanders die niet bekend zijn met de term. Die toegevoegde waarde zit met name in de bijdrage aan technologische vooruitgang en het bevorderen van economische groei. Van de Nederlanders die bekend zijn met algoritmes is 48% van mening dat algoritmes bijdragen aan technologische vooruitgang en 46% vindt dat algoritmes bijdragen aan economische groei. Gezien het feit dat algoritmes innovatieve technologieën zijn die steeds toegankelijker worden voor gewone mensen, is deze opvatting niet verrassend.



Bijdrage technologische vooruitgang

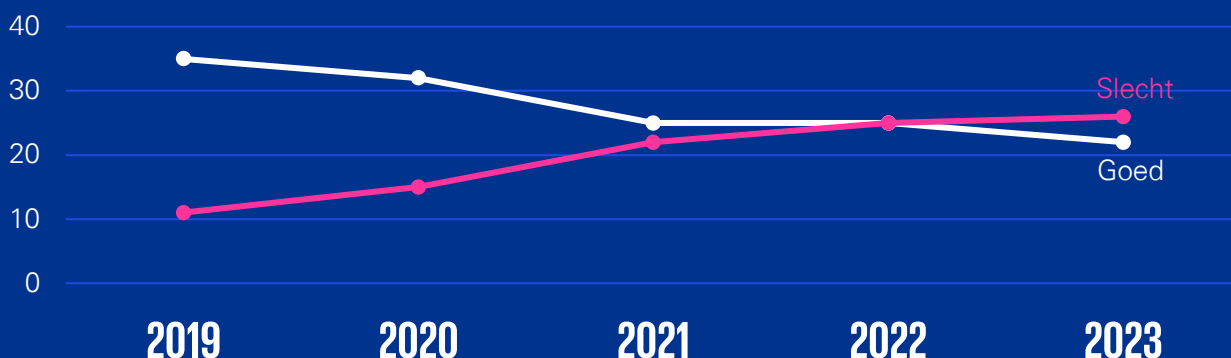
Algoritmes eerlijk en rechtvaardig?

Hoewel algoritmes vaak als positief worden beschouwd voor technologische en economische groei, vindt bijna de helft van degenen die bekend zijn met algoritmes dat algoritmes niet bijdragen aan een eerlijke en rechtvaardige wereld. Bovendien is er niet alleen een afname van vertrouwen in algoritmes, maar ook een verschuiving in de perceptie van hun bijdrage aan de samenleving. In 2019 werd vaker gedacht dat algoritmes positief bijdragen aan de Nederlandse maatschappij. In 2023 is deze opvatting omgedraaid: er zijn nu meer mensen die vinden dat algoritmes een negatieve invloed hebben op de Nederlandse samenleving dan mensen die positieve effecten zien. Deze groeiende negatieve houding kan een van de redenen zijn voor het afnemende vertrouwen.



Bijdrage eerlijke en rechtvaardige wereld

Zijn algoritmes goed of slecht voor de samenleving?



Met ChatGPT is AI gedemocratiseerd

Ondanks de hype is het vertrouwen in ChatGPT opvallend laag

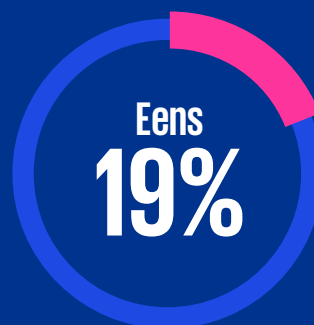
De snelle opkomst van ChatGPT is vrijwel niemand ontgaan. Iedereen kan gemakkelijk gebruik maken van deze vorm van Generatieve AI, waarbij AI teksten, foto's en video's kan genereren die niet van 'echt' te onderscheiden zijn, en het is snel gedemocratiseerd. Er is echter ook een vertrouwensprobleem. Slechts 19% van de bevolking zegt erop te vertrouwen dat de antwoorden die ChatGPT geeft, correct zijn. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de risico's die mensen voorzien bij het gebruik van de toepassing. Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat mensen die bekend zijn met algoritmes meer risico's voorzien bij het gebruik van ChatGPT dan mensen die niet bekend zijn met algoritmes. Bekendheid met de toepassing verhoogt ook het bewustzijn van de bijbehorende risico's.

Het lagere bewustzijn van de risico's van generatieve AI-toepassingen binnen de populatie die niet bekend is met algoritmes is logisch, maar ook zorgwekkend. Het is belangrijk dat mensen zich bewust zijn van de risico's van deze toepassingen voordat zij ze inzetten op manieren die schadelijk kunnen zijn. Bijvoorbeeld het invoeren van gevoelige informatie in de publieke versie van ChatGPT, wat zou kunnen leiden tot een schending van de privacy.

Desalniettemin blijft er vanuit vrijwel alle sectoren een enorme aandacht voor ChatGPT bestaan. Het is daarom relevant om te onderzoeken in hoeverre gebruikers en

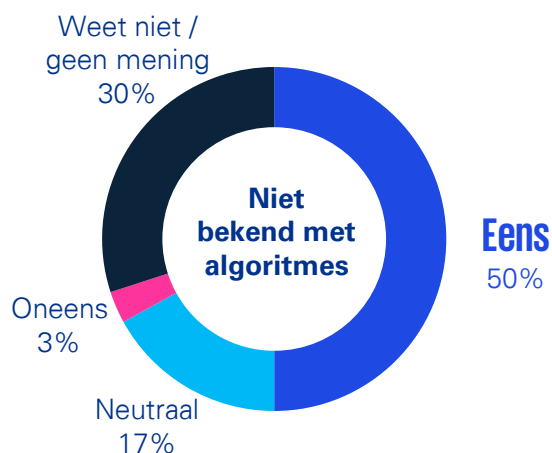
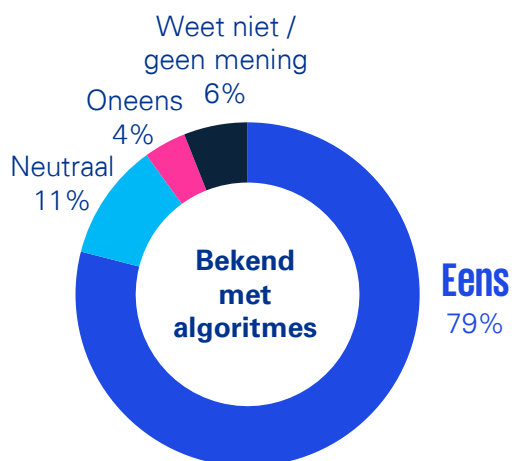
organisaties ook actie ondernemen als reactie op deze geïdentificeerde risico's.

Als het aankomt op significante technologische ontwikkelingen zoals Generatieve AI, zouden organisaties er baat bij hebben om tijdig aan de slag te gaan met het inrichten van processen die de succesvolle toepassing ervan ondersteunen. Vooral met het oog op de democratisering ervan: het aantal gebruikers zal alleen maar toenemen. Gedegen risicobeheersing en bewustwording zijn centrale factoren die ervoor kunnen zorgen dat er zo veel mogelijk waarde uit het gebruik van deze toepassingen kan worden gehaald, terwijl de risico's worden gemitigeerd.



Ik vertrouw erop dat de antwoorden die ChatGPT geeft juist zijn

Ik denk dat het gebruik van ChatGPT risico's met zich mee brengt





Contact

KPMG Responsible AI

De toenemende adoptie van artificial intelligence (AI) zorgt voor nieuwe vraagstukken rondom het betrouwbaar gebruik van data en AI. Waar het gebruik van data en AI veel kansen met zich meebrengt, gaat dit ook gepaard met risico's op onder andere operationeel en ethisch vlak.

KPMG Responsible AI biedt services aan die erop gericht zijn om data analytics en AI gecontroleerd te implementeren, zonder daarbij in te leveren op innovatie.

Responsible AI draagt bij aan het blootleggen van kwetsbaarheden en risico's en het opzetten van AI Governance, waarbij (data-)ethiek een centrale rol speelt. Zo bieden we organisaties inzicht, creëren we vertrouwen in AI en maken we het mogelijk om het volledige potentieel van AI te benutten.

Meer weten over KPMG Responsible AI? Neem contact op met één van onze experts.

Frank van Praat

KPMG Responsible AI
Director
M: +31 6 51206152
E: vanpraat.frank@kpmg.nl

Sander Klous

KPMG Data & Analytics
Partner
M: +31 6 54208399
E: klous.sander@kpmg.nl

Julie Oud

KPMG Responsible AI
Consultant
M: +31 6 19458597
E: oud.julie@kpmg.nl

Angelica van Beemdelust

KPMG Responsible AI
Consultant
M: +31 6 16094641
E: vanbeemdelust.angelica@kpmg.nl



kpmg.com/nl/responsible-ai

De in dit document vervatte informatie is van algemene aard en is niet toegespitst op de specifieke omstandigheden van een bepaalde persoon of entiteit. Wij streven ernaar juiste en tijdige informatie te verstrekken. Wij kunnen echter geen garantie geven dat dergelijke informatie op de datum waarop zij wordt ontvangen nog juist is of in de toekomst blijft. Daarom adviseren wij u op grond van deze informatie geen beslissingen te nemen behoudens op grond van advies van deskundigen na een grondig onderzoek van de desbetreffende situatie.

© 2023 KPMG Advisory N.V., een naamloze vennootschap en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Limited, een Engelse entiteit. Alle rechten voorbehouden.