

The background image shows a woman with long blonde hair, wearing a brown knit sweater and blue jeans, smiling and holding a tablet. She is standing next to a man with a beard and glasses, wearing a light blue button-down shirt and orange trousers. They are in a modern office environment with a desk, a bookshelf, and a whiteboard. The lighting is soft and blue-toned.

Algoritme vertrouwensmonitor 2024

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

Januari 2025

Inhoud

Algemeen onderzoek naar vertrouwen in algoritmen	03
Meer bekendheid met algoritmen (en AI)	05
Meer vertrouwen in algoritmen	07
Houding ten aanzien van algoritmen	13
Generatieve AI	16
Algoritmeregisters, toezicht en wetgeving	20

Algemeen onderzoek naar vertrouwen in algoritmen

KPMG heeft in het vierde kwartaal van 2024 een onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid van algoritmen bij de gemiddelde Nederlandse burger, en het vertrouwen dat zij hierin stellen te hebben. Het onderzoek is in samenwerking met Ipsos I&O tot stand gekomen en uitgevoerd in de periode 9 december 2024 t/m 13 december 2024 onder 1.006 Nederlanders, met de volgende kenmerken:

Gewogen

Geslacht	
Man	502
Vrouw	504

Opleidingsniveau	
Respondenten met een basisopleiding, zoals een vmbo-diploma of lager	161
Respondenten met een MBO-diploma, HAVO- of VWO-diploma	401
Respondenten met een HBO- of WO-diploma	444

Leeftijd	
18 t/m 24	304
25 t/m 34	249
35 t/m 49	249
50 t/m 64	288
65 t/m 75	165

Regio	
3 grote steden + aggl.	166
Rest West	295
Noord	98
Oost	210
Zuid	237

Belangrijkste inzichten 2024

Opvallend is dat er dit jaar veel positieve trends zijn op het gebied van bekendheid, vertrouwen en houding tegenover het gebruik van algoritmen:

Bekendheid

Stijging bekendheid algoritmen

Nóg meer mensen zijn bekend met het begrip AI dan met het begrip algoritmen.

89%
AI

84%
Algoritme

Ten opzichte van 2023 is een bredere bevolkingsgroep bekend met algoritmen

Opvallend is dat zowel opleidingsniveau als leeftijd steeds minder invloed heeft op het bekend zijn met – en begrip hebben van – algoritmen.

Houding

Er is een groeiende positiviteit over algoritmegebruik in de samenleving onder Nederlanders.

Generatieve AI

Ondanks de hype en bekendheid van generatieve AI zoals ChatGPT, maakt slechts 35% van de Nederlanders hier regelmatig gebruik van.



Dit percentage ligt hoger onder bepaalde groepen:

Jongeren

HBO- tot WO-
opgeleiden

Nederlanders met meer
begrip van kansen en
risico's

Nederlanders met meer
vertrouwen in
algoritmen en AI

Vertrouwen

Het percentage respondenten dat aangeeft toegenomen vertrouwen te hebben is sterk gestegen.

7%

17%



2023

2024

Ondanks deze toename blijft het vertrouwen echter nog laag: op een schaal van 1-10 is het vertrouwenscijfer gemiddeld:

5,3

Nederlanders met meer begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI hebben over het algemeen een hoger vertrouwen in algoritmen en AI. Dit zou erop kunnen wijzen dat educatie over algoritmen en AI een positief effect heeft op vertrouwen.

Algoritmeregisters, toezicht en wetgeving

Een groeiend percentage van de bevolking vindt toezicht op algoritmen en AI noodzakelijk.

15%

Er is een groeiende bekendheid met het algoritmeregister van de overheid onder Nederlanders, ook al ligt dit percentage nog steeds laag.

Het merendeel van de Nederlanders is (nog) niet bekend met Europese wetgeving voor algoritmen en AI.

Van de mensen die hier wel bekend mee zijn, vindt het merendeel deze wetgeving noodzakelijk.

75%

Bekendheid

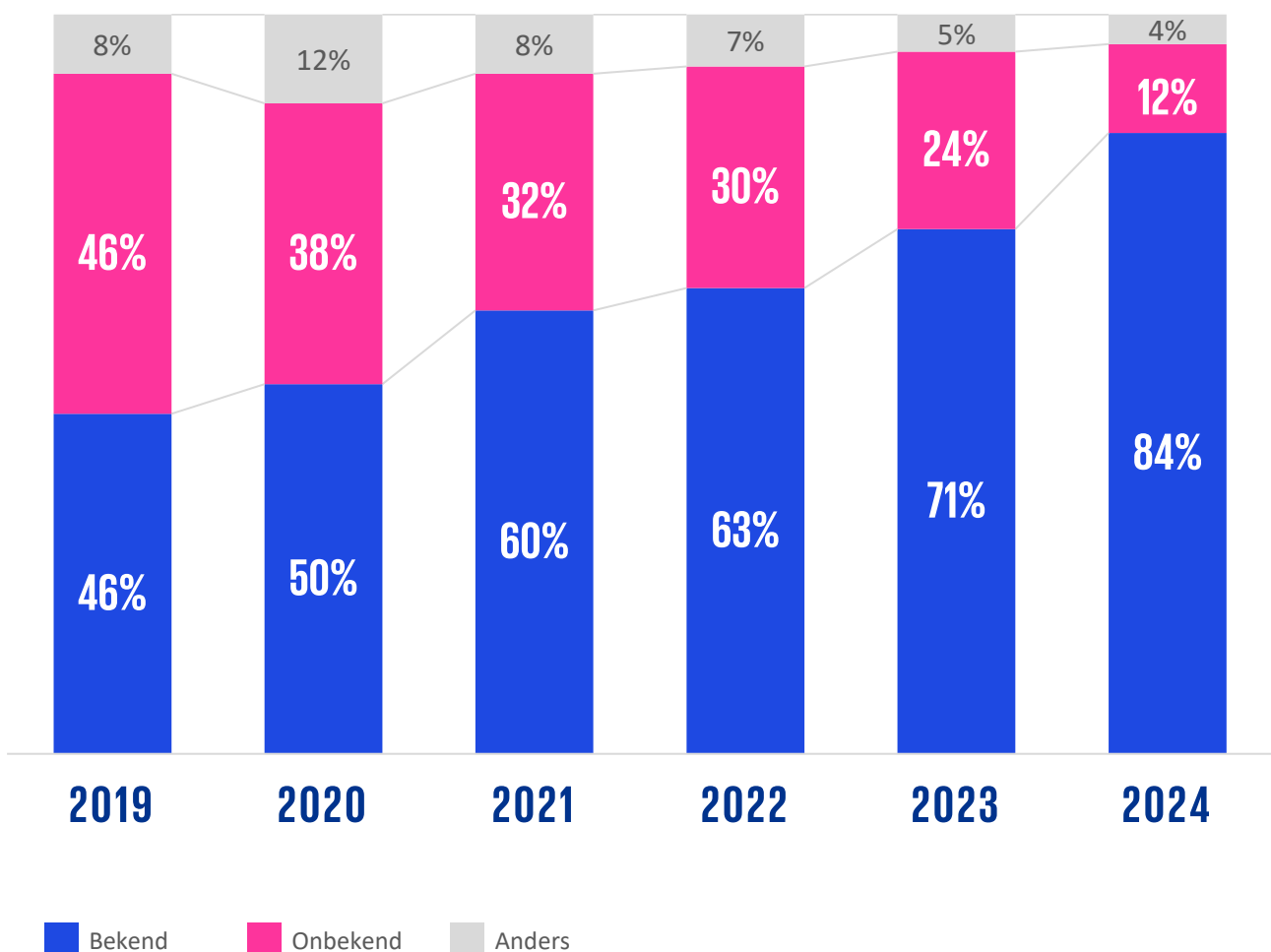
Meer bekendheid met algoritmen (en AI)

Sinds ons eerste onderzoek naar vertrouwen in algoritmen in 2019 zien we een duidelijke trend waarbij de bekendheid met het begrip 'algoritme' ieder jaar toeneemt. Deze stijging is naar verwachting het resultaat van de groeiende media-aandacht voor het gebruik en algoritmen (en AI) in de samenleving.

De bekendheid met algoritmen is dit jaar met 13% toegenomen. Daarmee is de grote meerderheid van de Nederlandse bevolking (84%) bekend met het begrip algoritme.

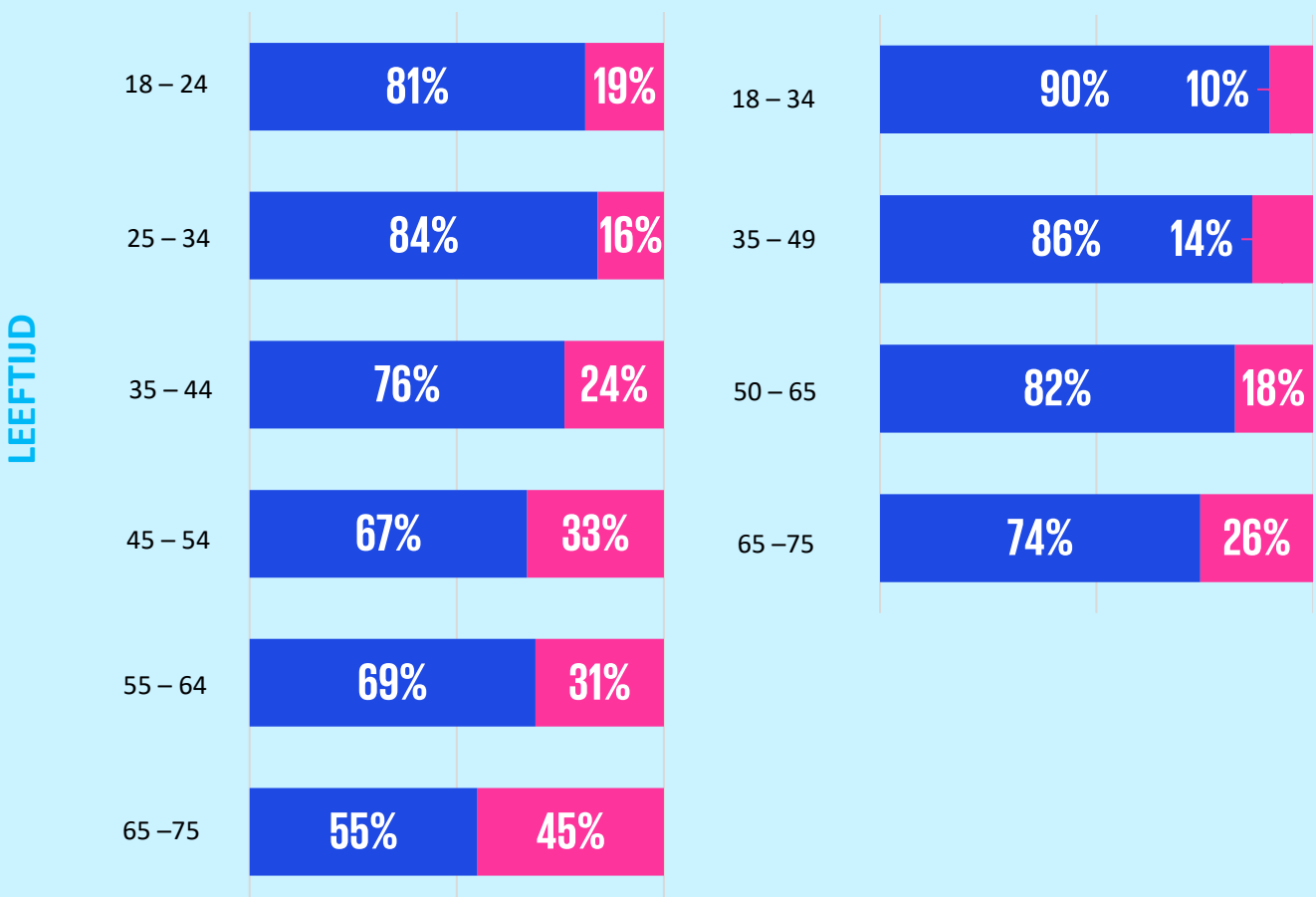
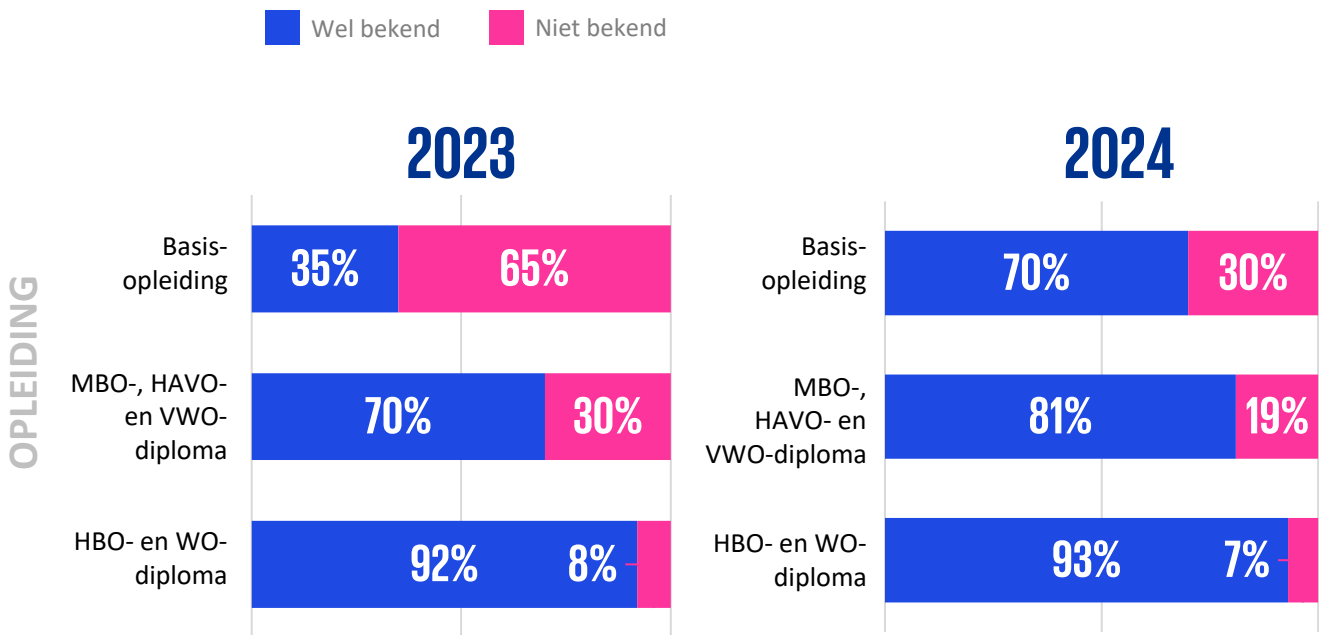
Opvallend is dat een nog grotere meerderheid bekend is met het begrip 'AI'. Op de vraag of deelnemers bekend zijn met het

begrip AI – dit jaar voor het eerst gesteld – antwoordde 89% met 'ja'. Er is een grote kans dat dit komt door de toenemende ontwikkelingen en berichtgeving over AI.



Bekendheid met algoritmen per categorie – vergelijking 2023-2024

Ten opzichte van 2023 zien we dat een bredere bevolkingsgroep bekend is met algoritmen: leeftijd en opleidingsniveau doet er steeds minder toe.



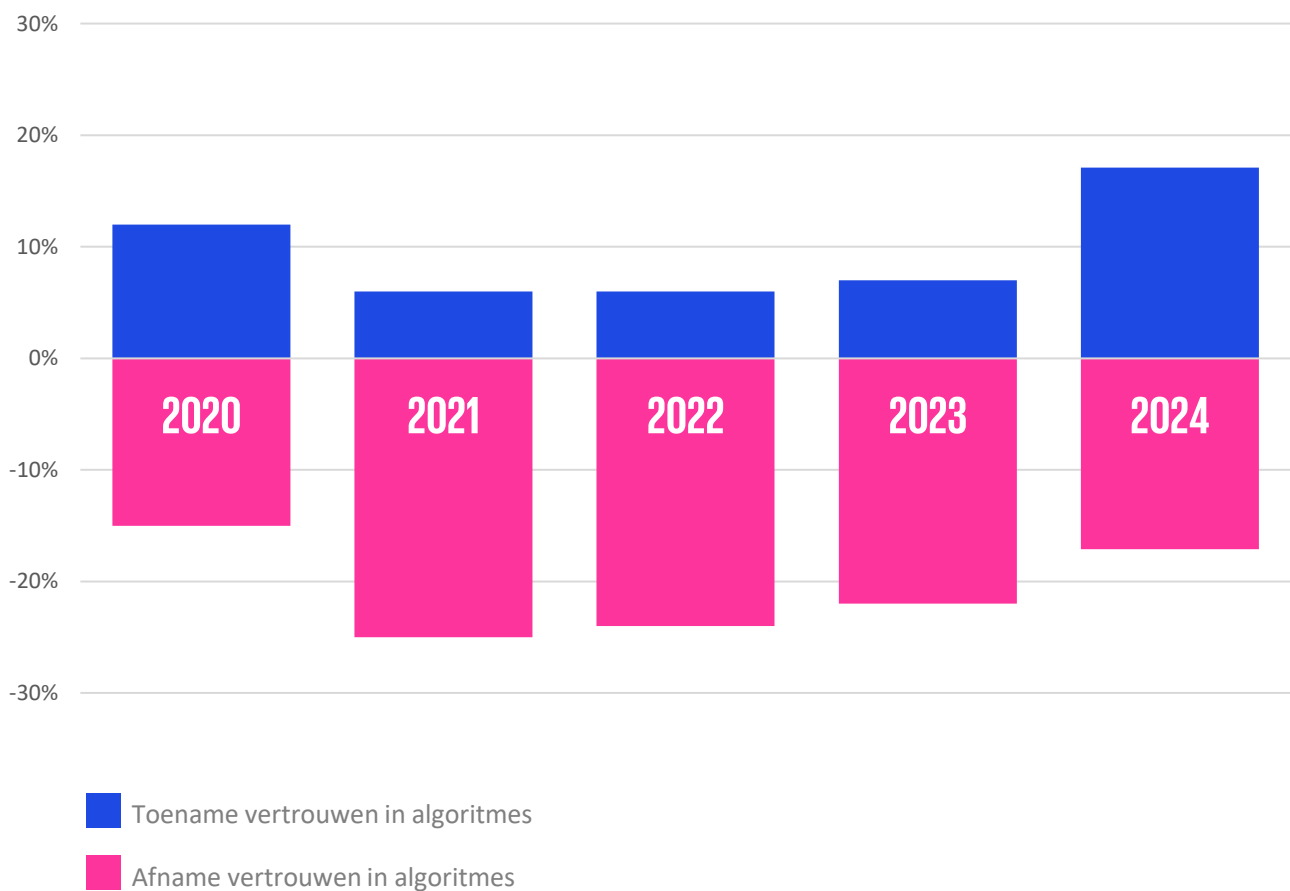
Meer vertrouwen in algoritmen

In vergelijking met 2023 is in 2024 het vertrouwen in algoritmen minder sterk afgenomen (17% t.o.v. 22%) en sterker toegenomen (17% t.o.v. 7%).

Mogelijke verklaringen voor deze positieve trends zijn:

- Meer berichtgeving over algoritmen en AI in de media, met als gevolg meer transparantie en vertrouwen
- Geen grote incidenten met AI en algoritmen in 2024
- Nieuwe wet- en regelgeving zoals de AI Act
- Meer kennis over algoritmen en AI in de samenleving

Toe- en afnames van het vertrouwen in algoritmes per jaar

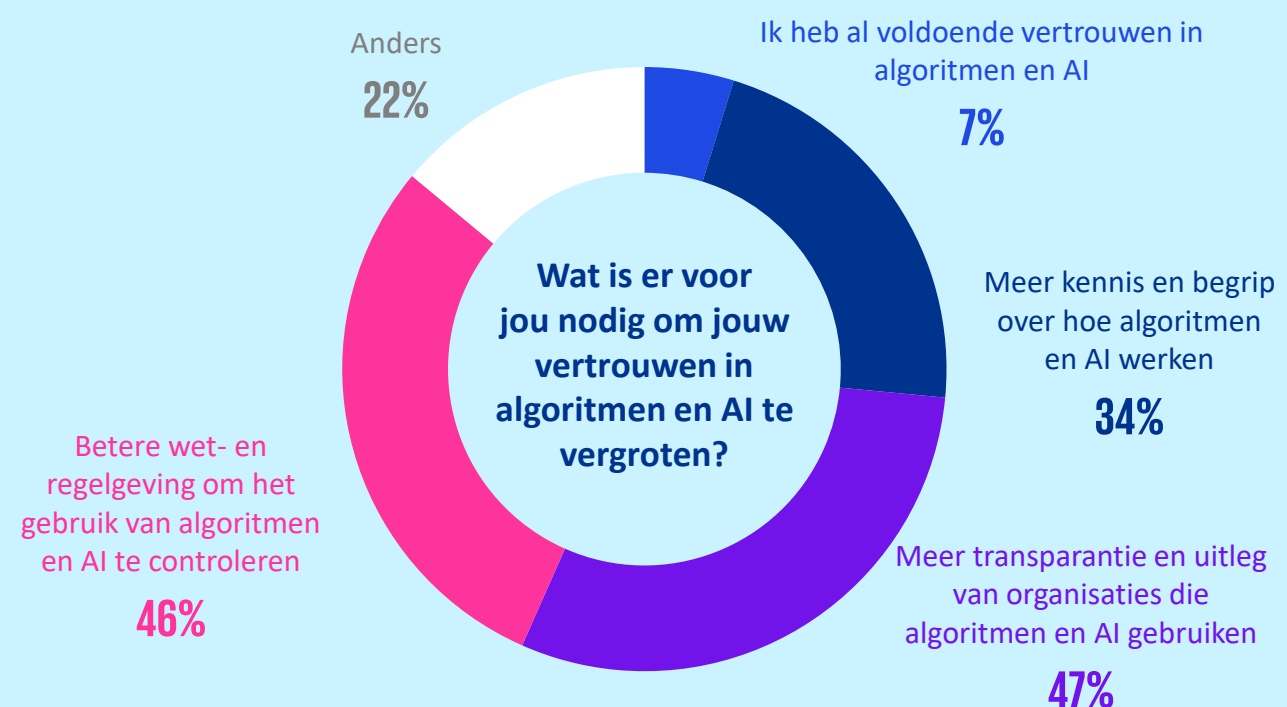
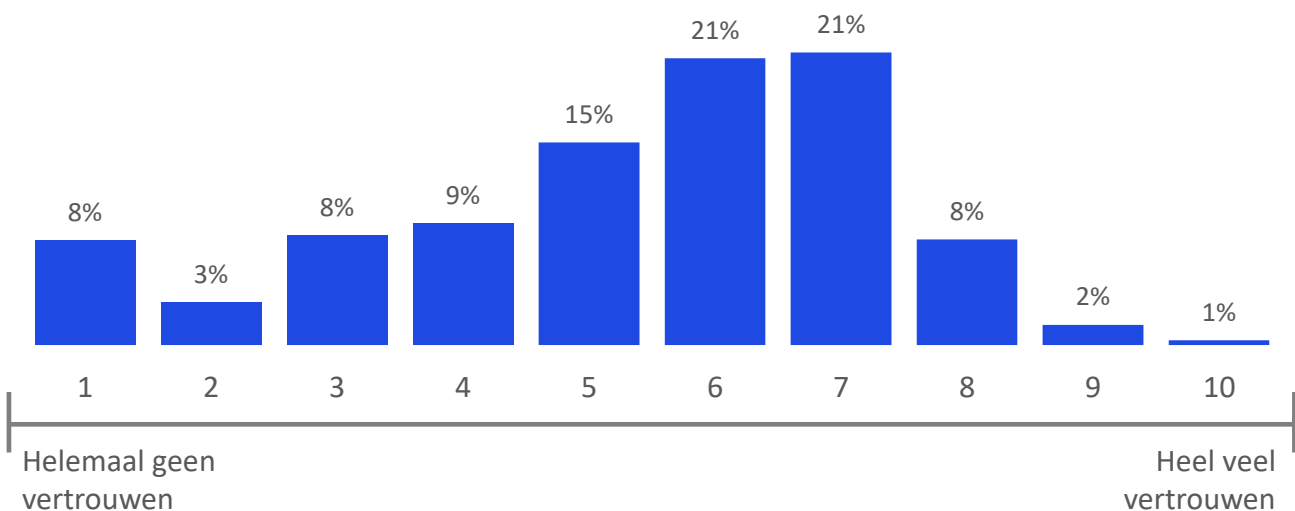


Het gemiddelde vertrouwen in algoritmen en AI moet verder omhoog: de gemiddelde score is een **5,3**

Op een schaal van 1-10 geven Nederlanders hun vertrouwen in algoritmen en AI gemiddeld een 5,3. Een vertrouwenscijfer dat past bij een neutrale tot negatieve houding tegenover algoritmen en AI. Gezien de huidige en toekomstige impact van AI is vertrouwen cruciaal. Vertrouwen leidt tot adoptie en (goed) gebruik. Respondenten geven aan dat hun vertrouwen

vooral kan worden versterkt door meer transparantie en uitleg van organisaties die algoritmen en AI gebruiken, betere wet- en regelgeving om algoritmen en AI te controleren, en meer kennis en begrip over hoe algoritmen en AI werken. Dit laatste punt zien we in de praktijk terug wanneer we vertrouwen vergelijken met begrip over kansen en risico's (zie pagina 10).

Op een schaal van 1-10, hoeveel vertrouwen heb je in algoritmen en AI?



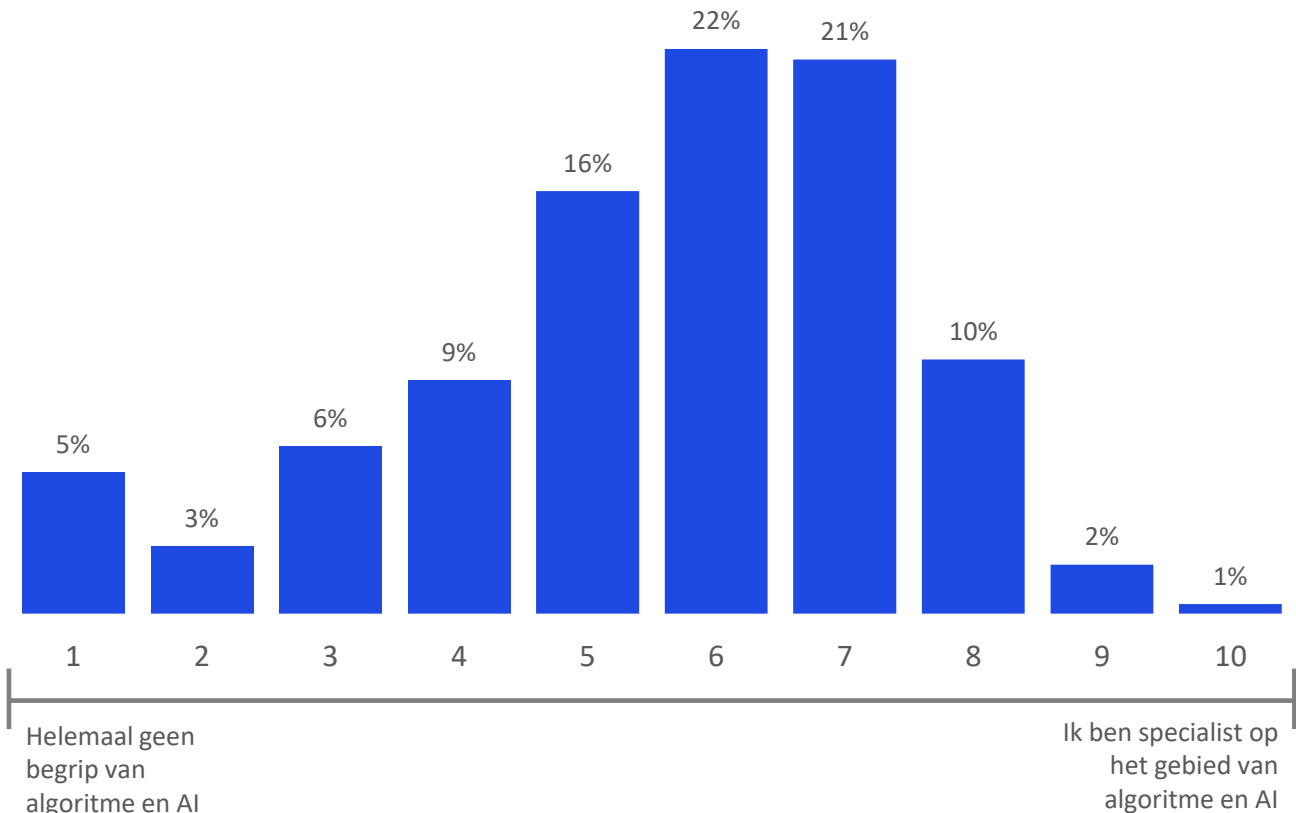
Gemiddeld begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI

Op een schaal van 1-10 geven Nederlanders hun begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI voor hun leefsituatie gemiddeld een 5.5. Er is dus behoefte aan meer kennis en begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI, wat vervolgens leidt tot een hoger vertrouwen (pagina 10).

In hoeverre heb je begrip van de kansen en risico's van algoritmen en AI voor jouw (leef)situatie?

Gemiddelde
cijfer:

5,5

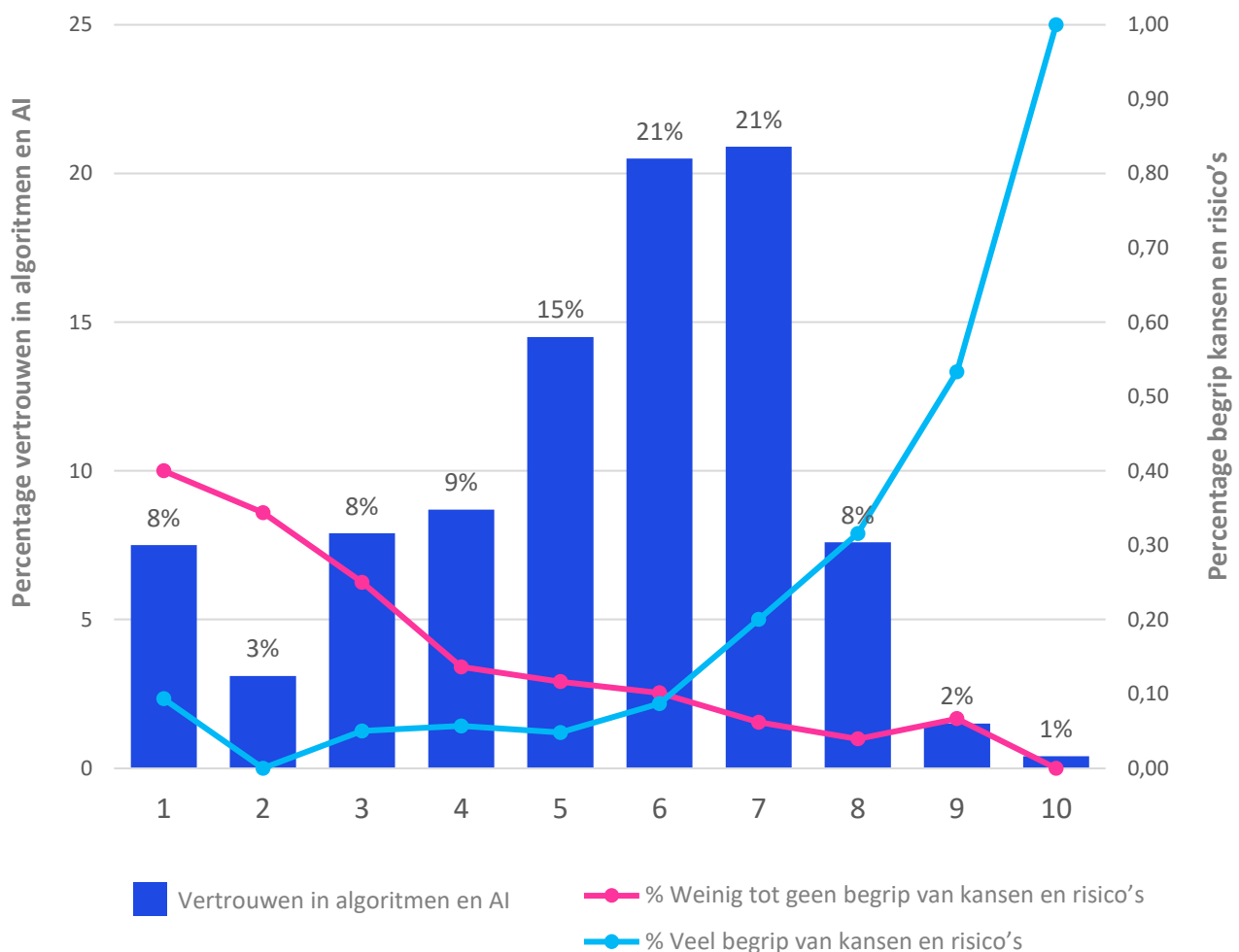


Meer begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI leidt tot een hoger vertrouwen in algoritmen en AI

Als we de voorgaande twee pagina's combineren en het vertrouwen van de deelnemers in algoritmen en AI uitzetten tegenover hun begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI, zien we dat deelnemers met meer begrip van kansen en risico's, vaker een hoog vertrouwen in algoritmen en AI hebben (zie stijgende lichtblauwe lijn). Andersom zien we dat naarmate deelnemers minder begrip hebben van kansen

en risico's, zij vaker een laag vertrouwen in algoritmen en AI hebben (zie dalende donkerblauwe lijn). Dit zijn bemoedigende uitkomsten, omdat ze aangeven dat educatie over kansen en risico's het vertrouwen in algoritmen en AI kan bevorderen. Hier ligt dus een belangrijke taak voor overheden/ organisaties / onderwijsinstellingen.

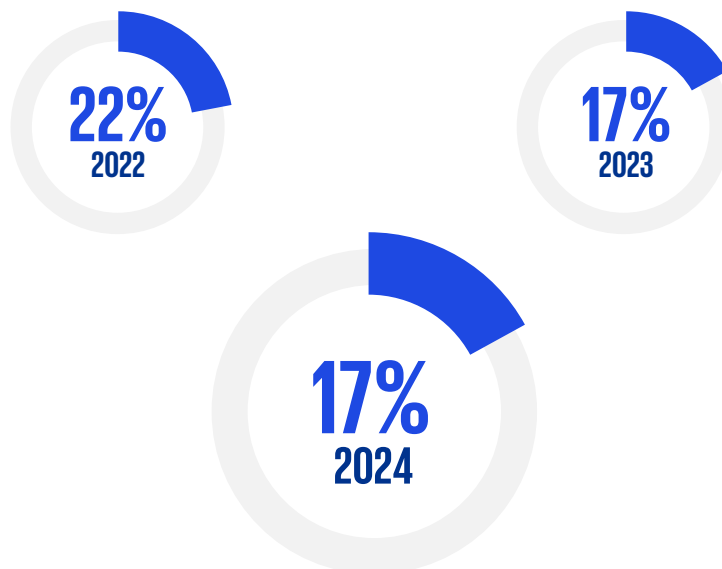
Begrip van kansen en risico's vs vertrouwen in algoritmen en AI



Vertrouwen algoritmes en AI – Overheid

Vertrouwen in het gebruik van algoritmen

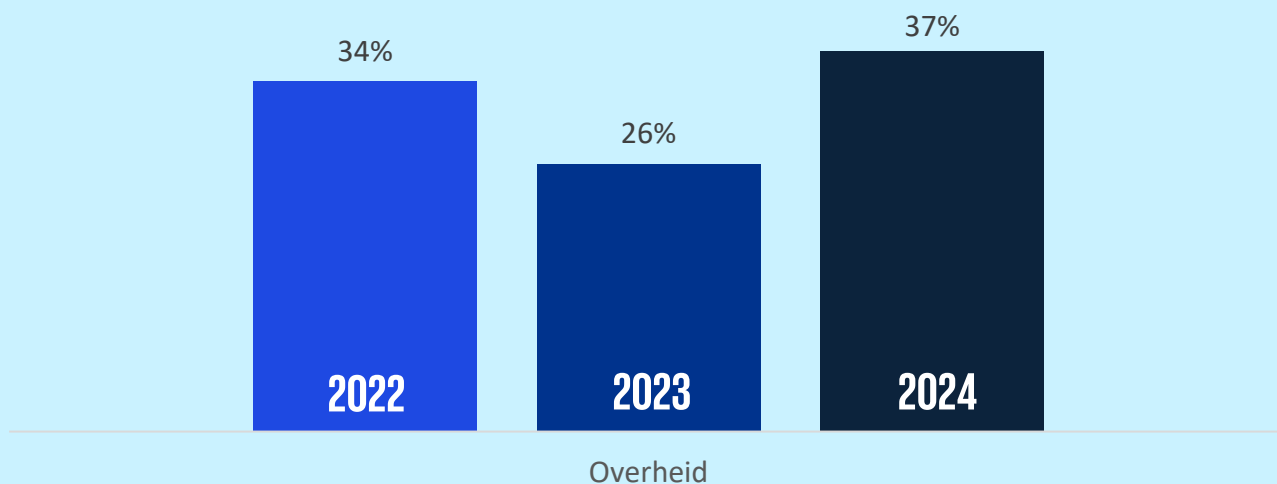
Ten opzichte van 2023 is het vertrouwen in het gebruik van algoritmen bij de overheid gelijk gebleven. Vergeleken met 2023 is dit positief: toen was het vertrouwen juist sterk gedaald t.o.v. 2022. Het vertrouwen in de inzet van algoritmen en AI bij de overheid is met name interessant, vanwege de vaak directe impact die dit heeft op burgers.



Meer vertrouwen in transparantie en eerlijkheid in het gebruik van algoritmen

Vergeleken met 2023 is het vertrouwen in transparantie en eerlijkheid bij de overheid weer gestegen, zelfs tot boven het percentage van 2022. Mogelijk heeft de daling in 2023 te maken met een aantal incidenten die hebben plaatsgevonden, zoals bij DUO en UWV.

Vertrouwen in transparantie en eerlijkheid van algoritmen

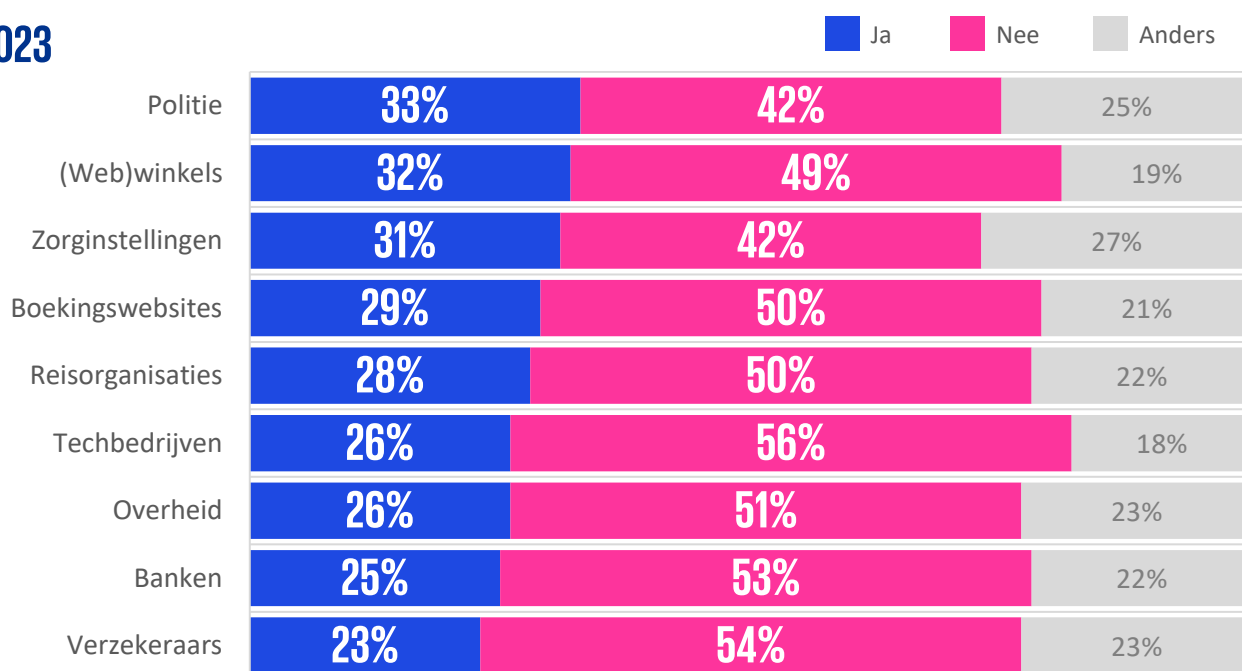


Vertrouwen in transparant en eerlijk gebruik van algoritmen stijgt in alle sectoren

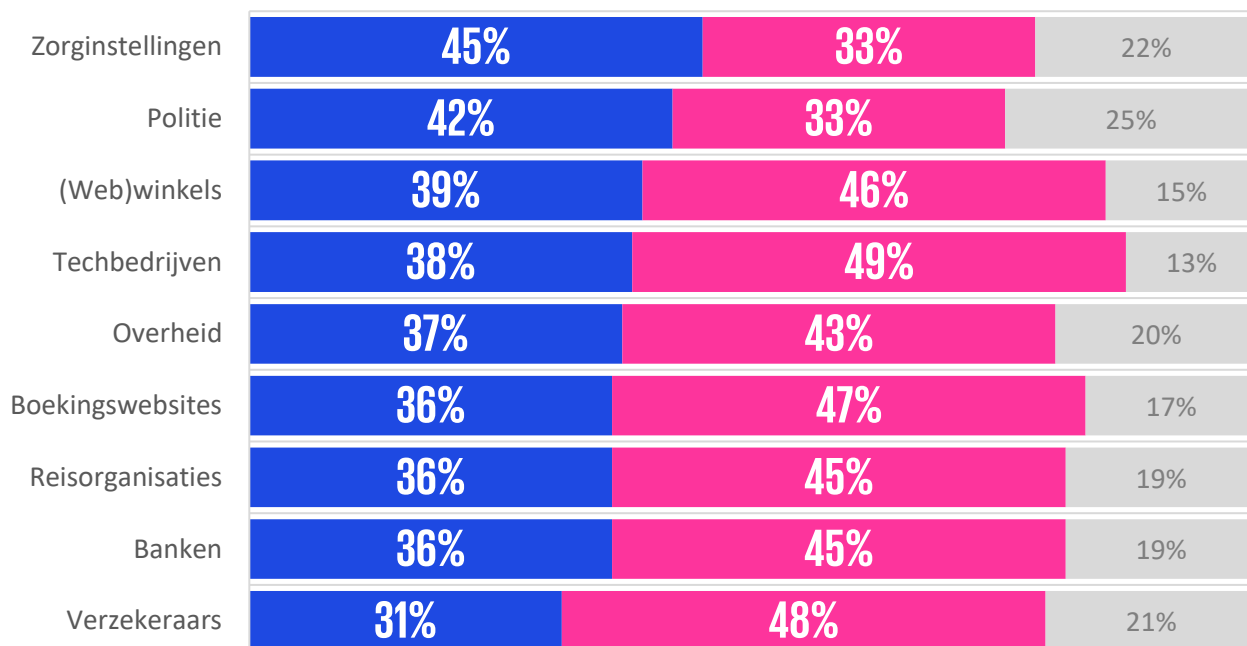
Het vertrouwen in transparant en eerlijk gebruik van algoritmen door verschillende organisaties is in alle sectoren gestegen ten opzichte van 2023.

Denk je dat de volgende organisaties transparant en eerlijk zijn over het gebruik van algoritmen?

2023



2024



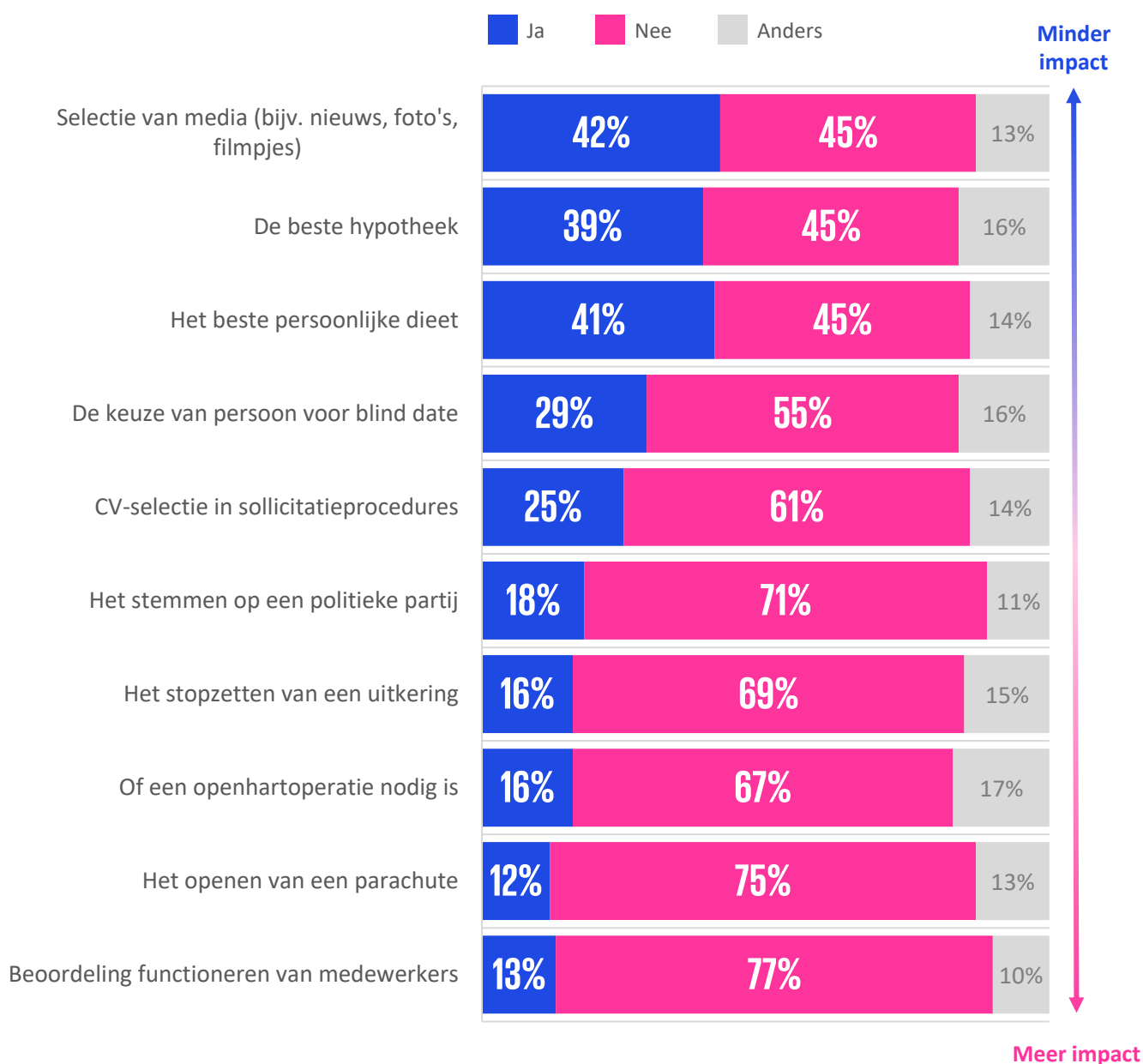
Houding ten aanzien van algoritmen

Toevertrouwen van beslissingen aan algoritmen

Afhankelijk van de situatie

Nederlanders zijn een stuk terughoudender met het toevertrouwen van beslissingen aan algoritmen wanneer het gaat om besluiten die grotere impact op hen lijken te hebben, zoals het openen van een parachute (hoge, directe impact) versus de selectie van media (lagere, indirecte impact).

In welke situatie zou je de beslissing toevertrouwen aan een algoritme?



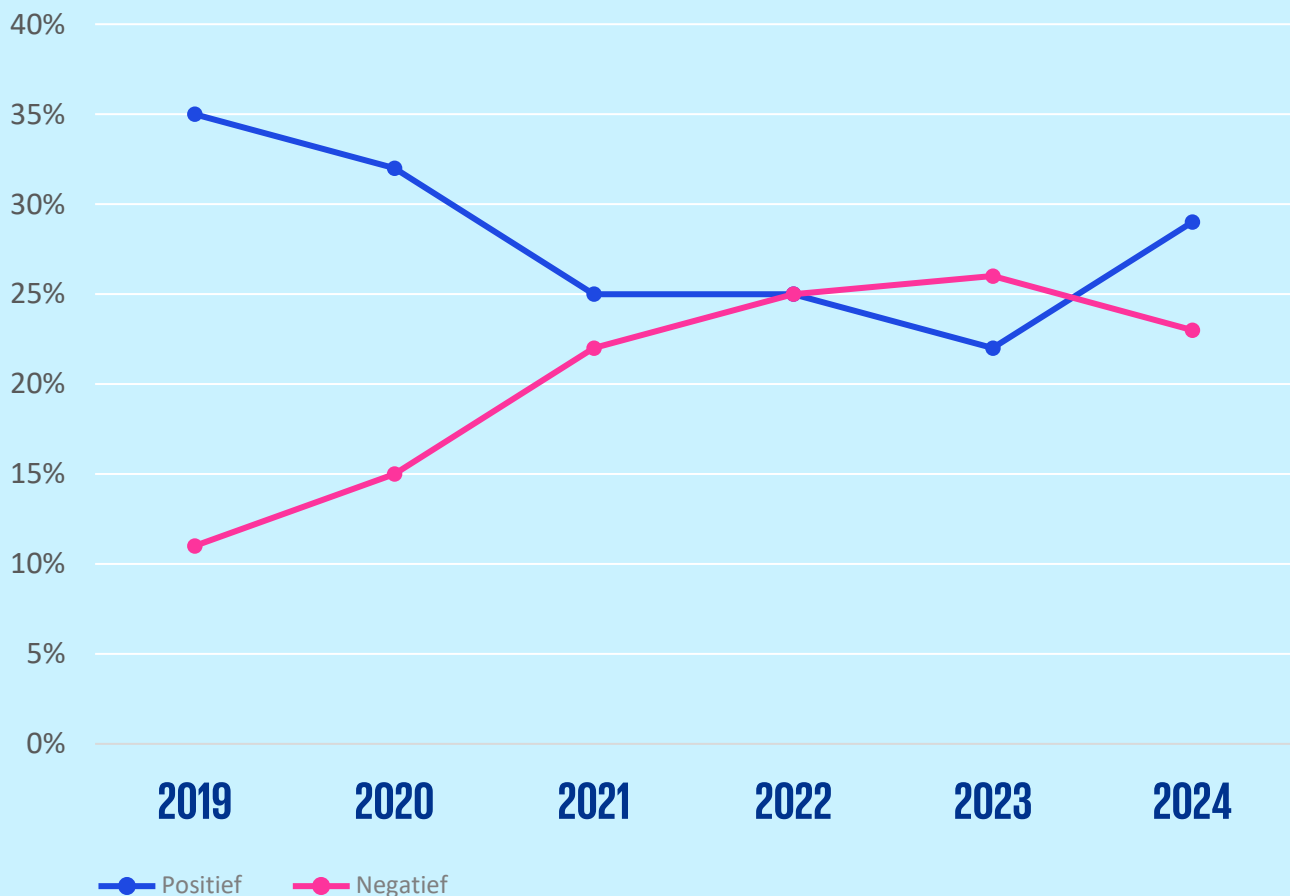
Positievare houding tegenover algoritmen in de samenleving

In vergelijking met vorig jaar vinden meer Nederlanders dat algoritmen goed zijn voor de samenleving. Voor het eerst sinds 2021 zijn meer deelnemers van mening dat algoritmen een positieve bijdrage in plaats van een negatieve bijdrage leveren aan de Nederlandse maatschappij.

Deze trend is mogelijk te verklaren door de uitkomsten van een aantal bevroegde stellingen (zie volgende pagina):

- Het overgrote deel van de deelnemers denkt dat algoritmen en AI bijdragen aan de groei van de economie.
- Het overgrote deel van de deelnemers vindt dat algoritmen en AI ons leven gemakkelijker en comfortabel maken.
- Het overgrote deel van de deelnemers vindt dat algoritmen en AI ten grondslag liggen aan technologische vooruitgang.
- In 2024 zijn geen publiekelijk bekende fouten met AI gemaakt

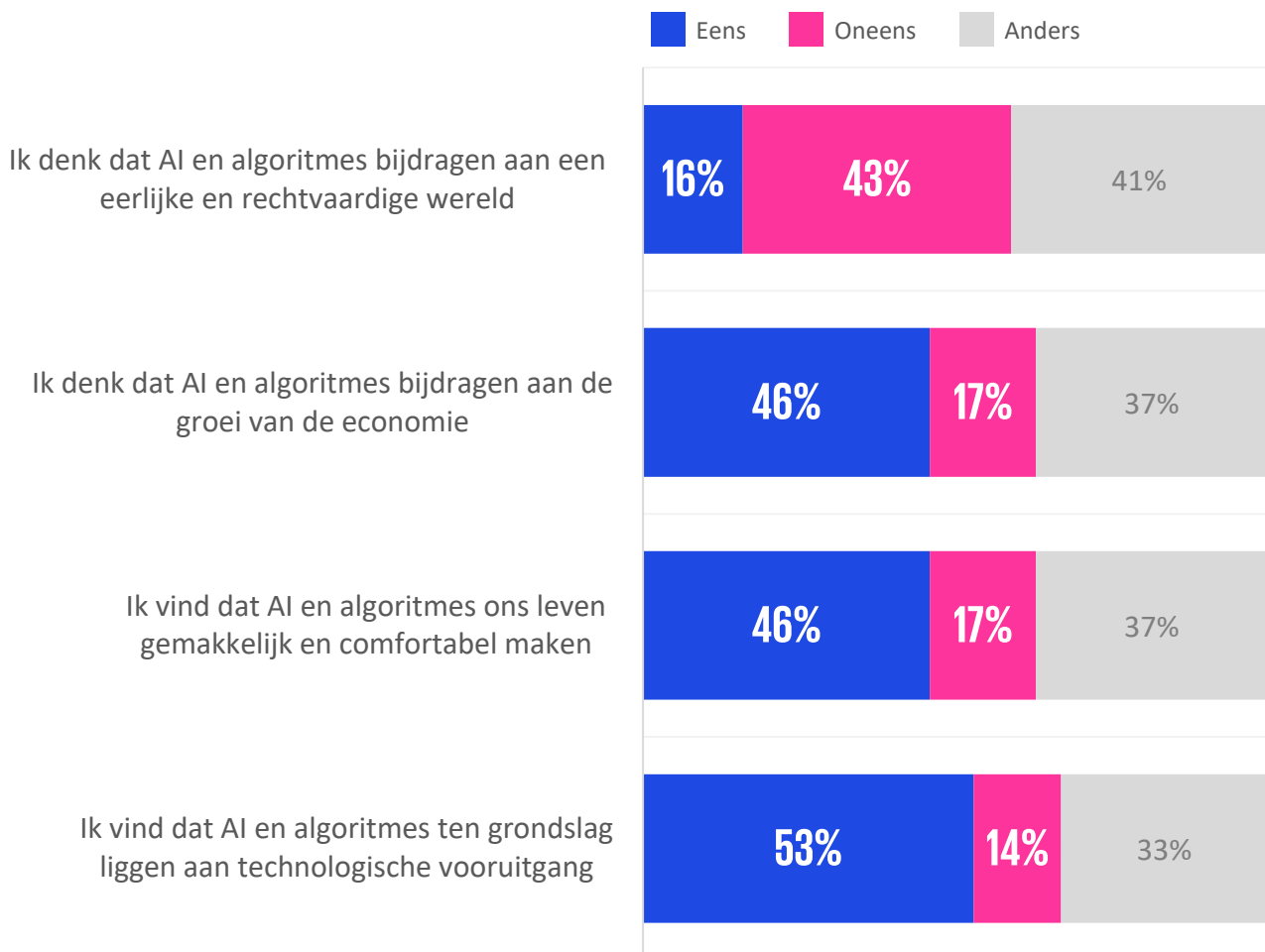
Wat is jouw houding tegenover het gebruik van algoritmen in de samenleving?



Perceptie toegevoegde waarde van algoritmen

Het merendeel van de Nederlanders heeft een positieve perceptie van de toegevoegde waarde van algoritmen: de meeste deelnemers geven aan dat AI en algoritmen zorgen voor technologische vooruitgang, groei van de economie en dat ze ons leven gemakkelijk en comfortabel maken. Opvallend

is dat tegelijkertijd de meesten vinden dat AI en algoritmen niet bijdragen aan een eerlijke en rechtvaardige wereld. Ten opzichte van 2023 zien we geen grote verschillen in de antwoorden op deze stellingen.



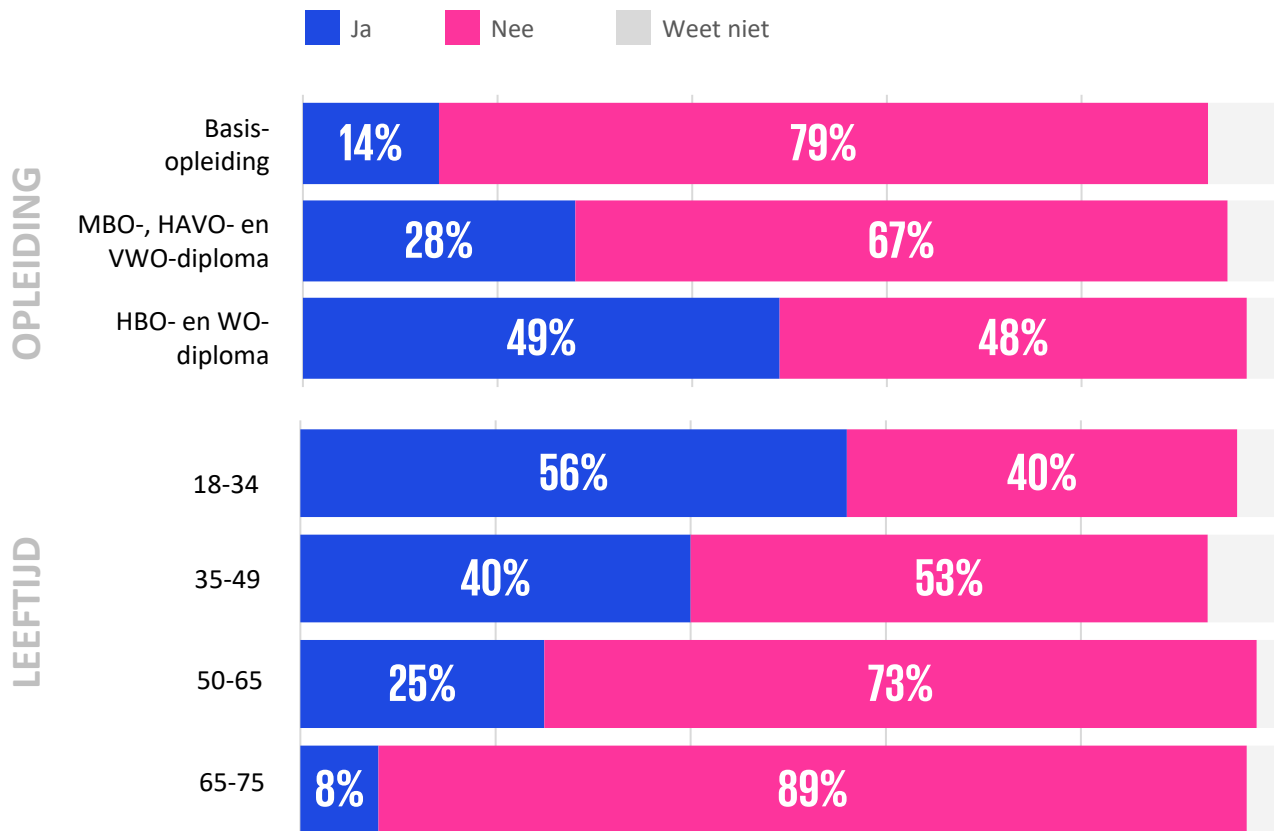
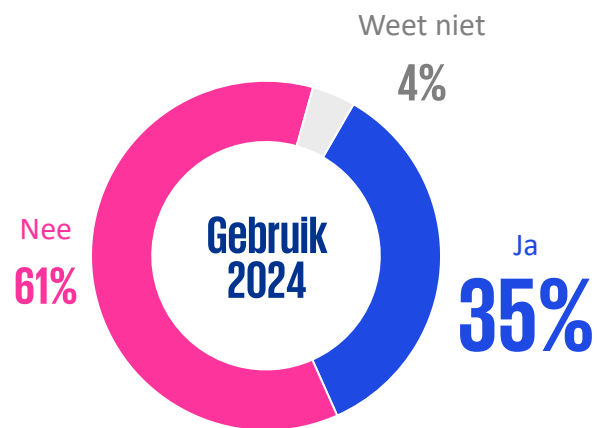
Generatieve AI

Gebruik generatieve AI-toepassingen (zoals ChatGPT of Copilot) is nog beperkt

Slechts 35% van de Nederlanders maakt gebruik van generatieve AI-toepassingen. Dit percentage ligt hoger onder HBO- en WO-opgeleiden en jongeren: in deze groepen maakt ongeveer de helft gebruik van generatieve AI. We zien dat het

resultaat ten aanzien van de Nederlandse burgers overeenkomt met het gebruik van generatieve AI in veel organisaties: er is veel mogelijk, maar de adoptie is nog beperkt.

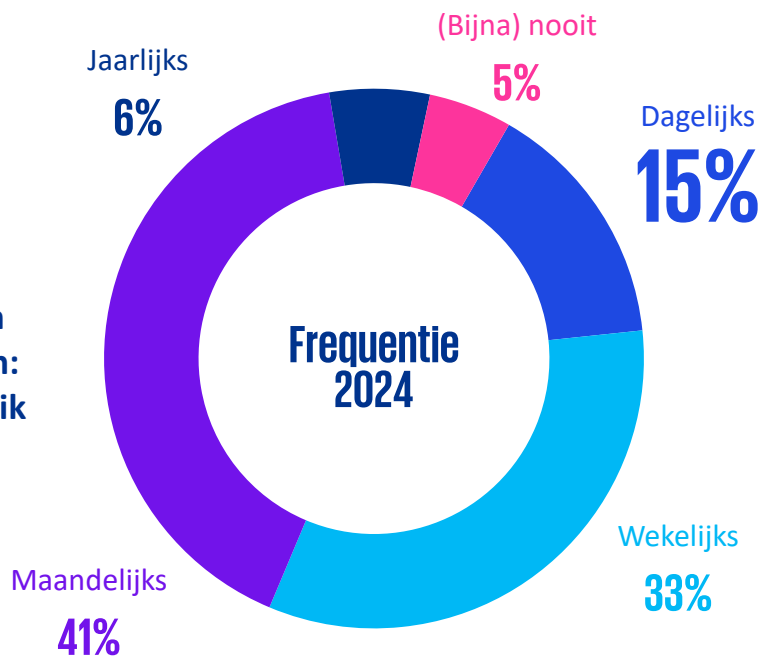
Gebruik je zelf generatieve AI-toepassingen, zoals ChatGPT of Copilot?



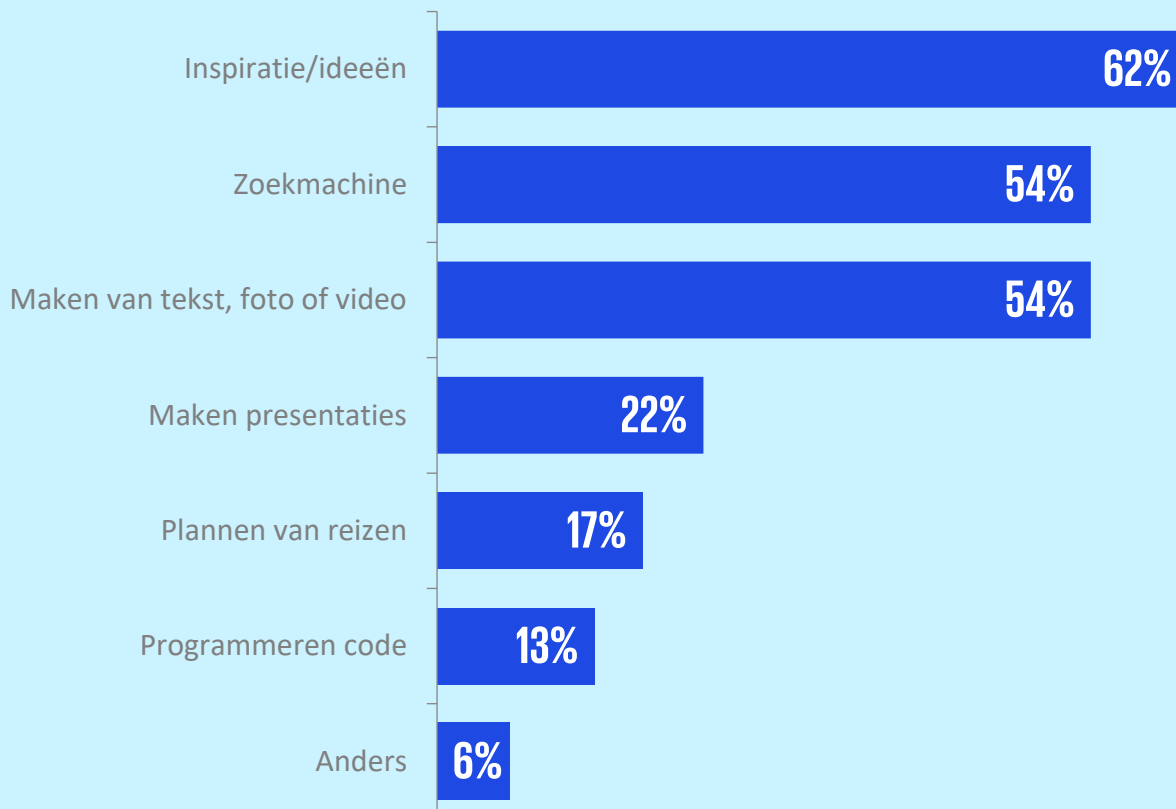
Frequentie en gebruik generatieve AI-toepassingen

Van de Nederlanders die gebruikmaken van generatieve AI-toepassingen, doet slechts 15% dit dagelijks. De meesten doen dit maandelijks (41%) of wekelijks (33%). Generatieve AI-toepassingen worden vooral ingezet voor het opdoen van inspiratie, als zoekmachine of voor het maken van content.

Indien je gebruikmaakt van generatieve AI-toepassingen: hoe vaak maak je hier gebruik van?



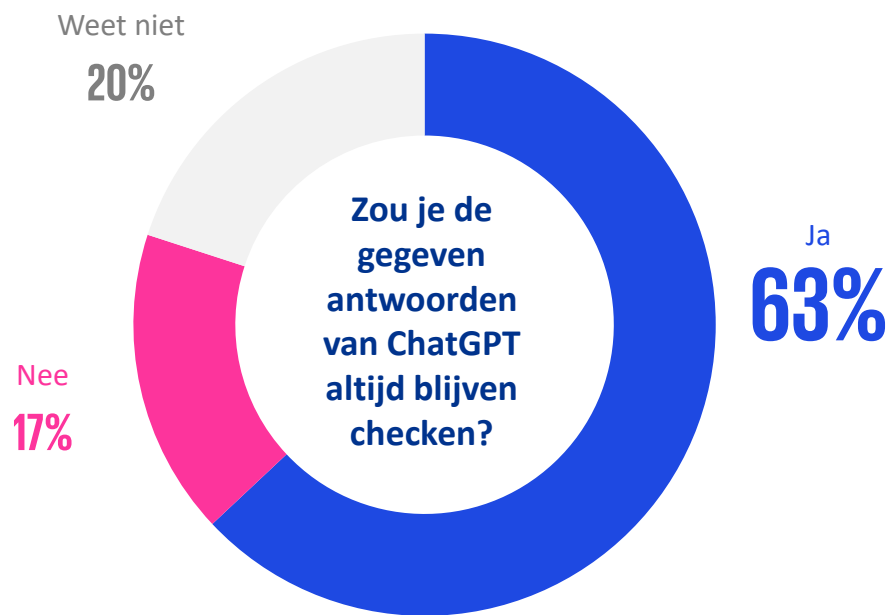
Waarvoor gebruik je generatieve AI-toepassingen?



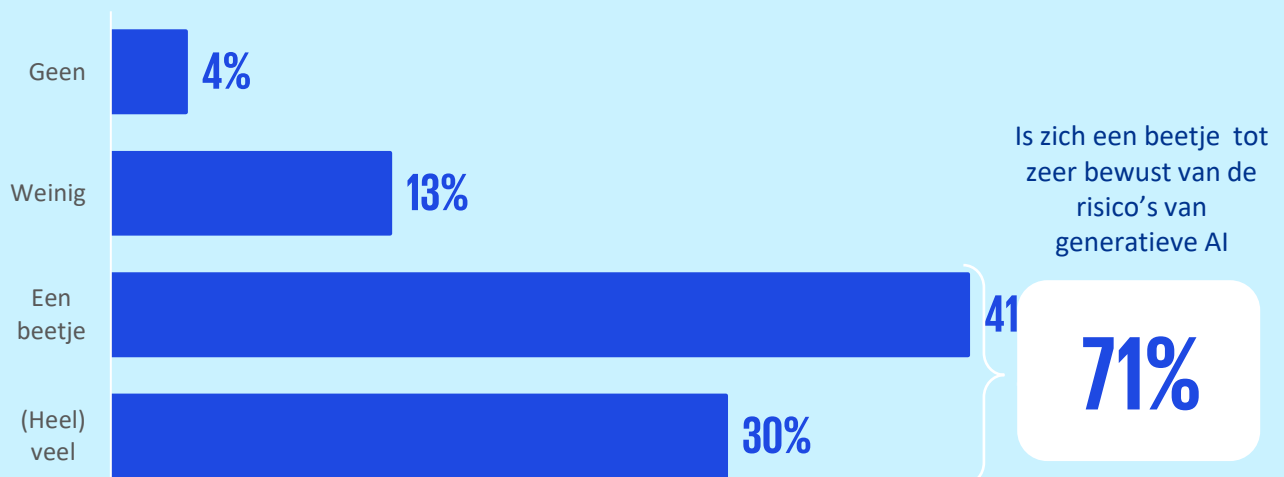
Gebruikers zijn zich bewust van de risico's van generatieve AI (bijvoorbeeld ChatGPT)

De meeste gebruikers van generatieve AI-toepassingen zoals ChatGPT zijn zich bewust van de risico's die deze met zich meebrengen, en zullen nadrukkelijk de antwoorden blijven checken.

Stel je hebt ChatGPT vaker gebruikt met goede resultaten waarin je geen overduidelijke fouten kon vinden.



In hoeverre denk je dat het gebruik van generatieve AI-toepassingen zoals ChatGPT risico's met zich meebrengt?

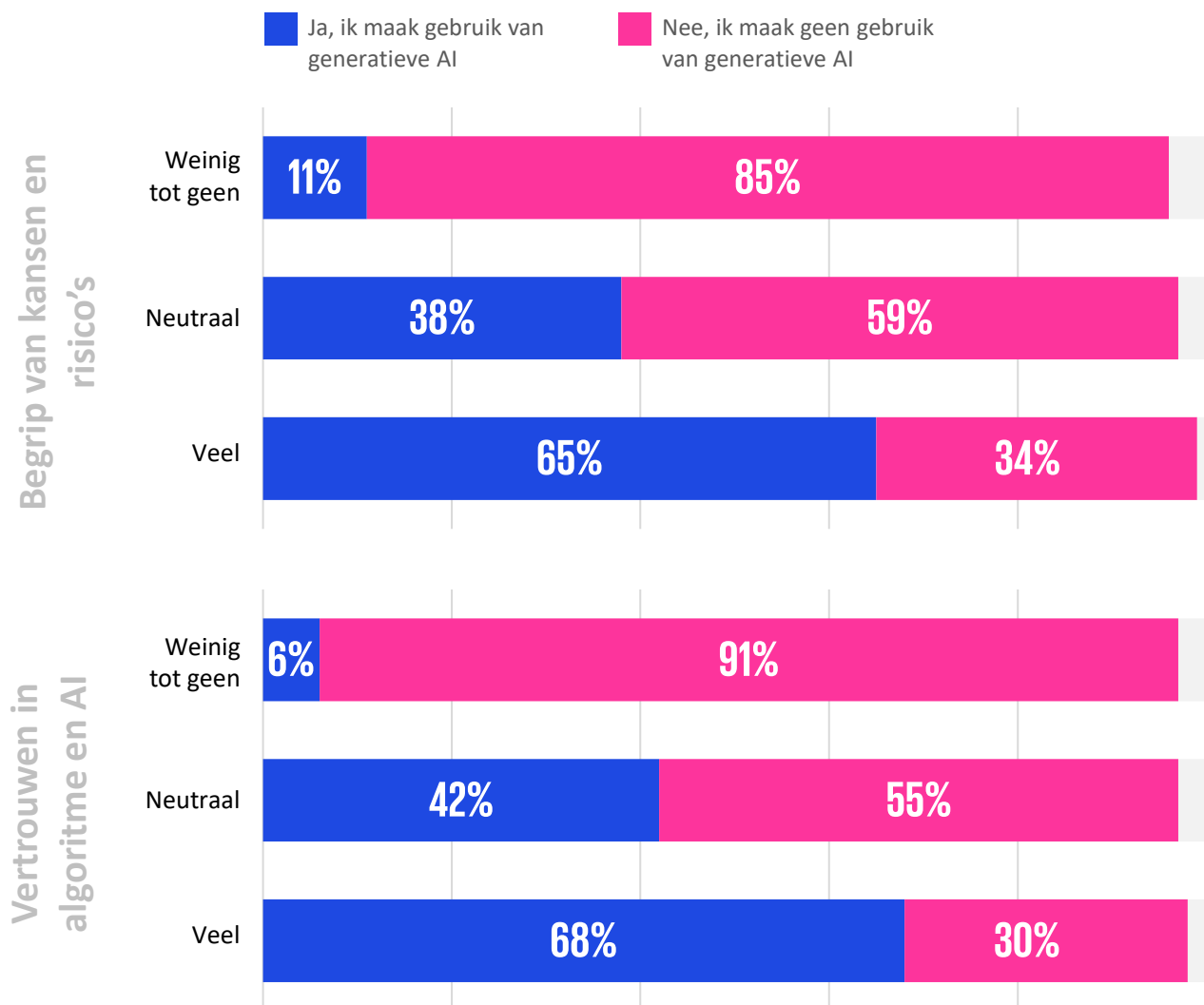


Nederlanders met meer begrip van kansen en risico's en meer vertrouwen in algoritmen en AI maken vaker gebruik van generatieve AI-toepassingen

Deelnemers met meer begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI maken vaker gebruik van generatieve AI dan deelnemers met weinig tot geen begrip van kansen en risico's van algoritmen en AI (65% t.o.v. 11%). Dit geeft aan dat educatie over algoritmen en AI kan helpen bij de adoptie van deze toepassingen.

Ook zien we dat deelnemers met meer vertrouwen in algoritmen en AI vaker gebruikmaken van generatieve AI dan deelnemers met weinig tot geen vertrouwen in algoritmen en AI (68% t.o.v. 6%). Het verhogen van vertrouwen in algoritmen en AI kan dus ook helpen bij de adoptie van deze toepassingen.

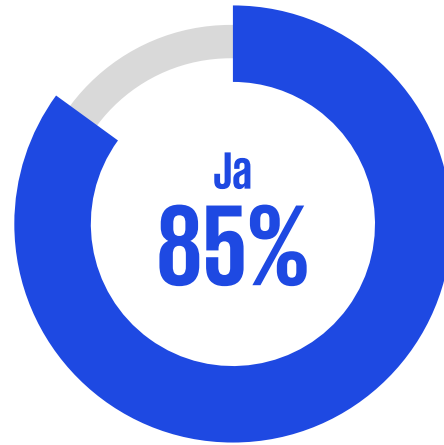
Gebruik generatieve AI vs begrip en vertrouwen



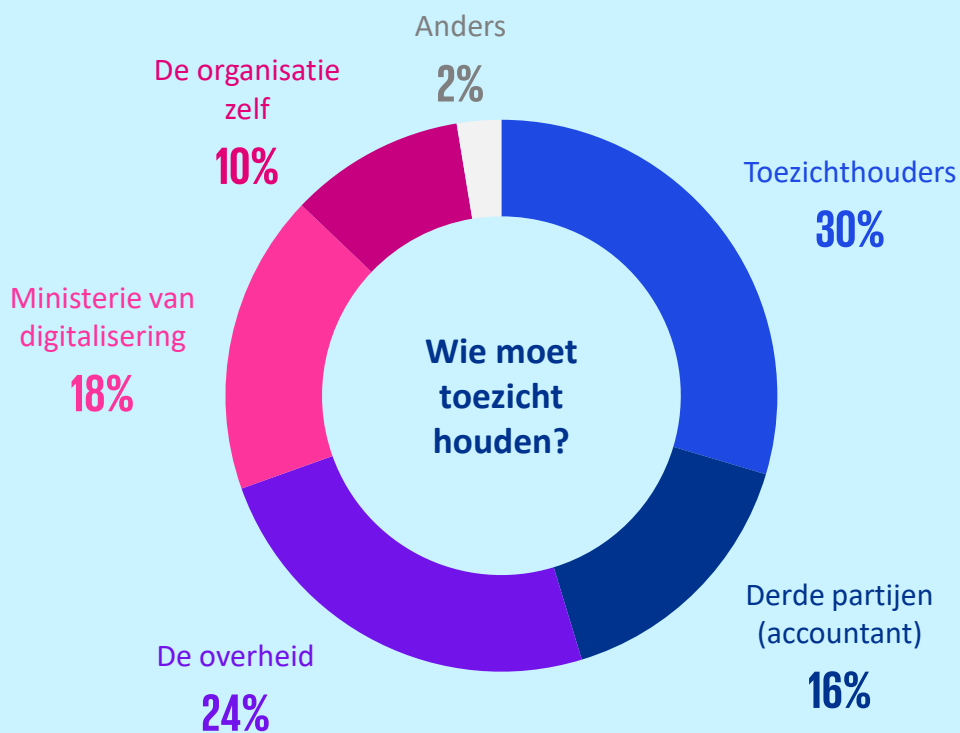
Algoritmeregisters, toezicht en wetgeving

Toezicht is noodzakelijk

85% van de Nederlanders vindt toezicht op algoritmen en AI wenselijk (t.o.v. 81% in 2023). Deze taak moet volgens een groot deel van deze meerderheid in handen worden gelegd bij (onafhankelijke) derde partijen, zoals toezichthouders en accountants. Meer dan 40% vindt dat de overheid toezicht moet houden, waarvan 18% van mening is dat er specifiek een Ministerie van Digitalisering opgericht moet worden om toezicht te houden.



Toezicht noodzakelijk?

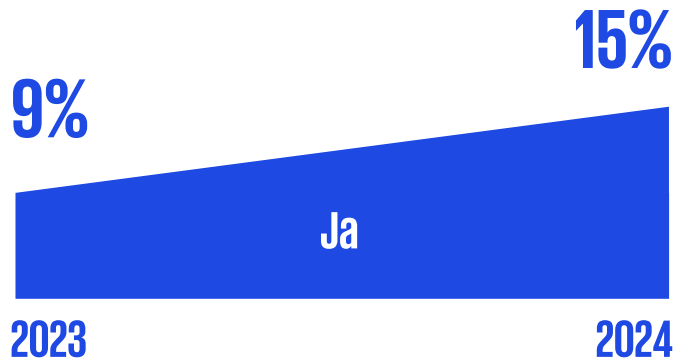


Algoritmeregisters worden bekender en verhogen vertrouwen

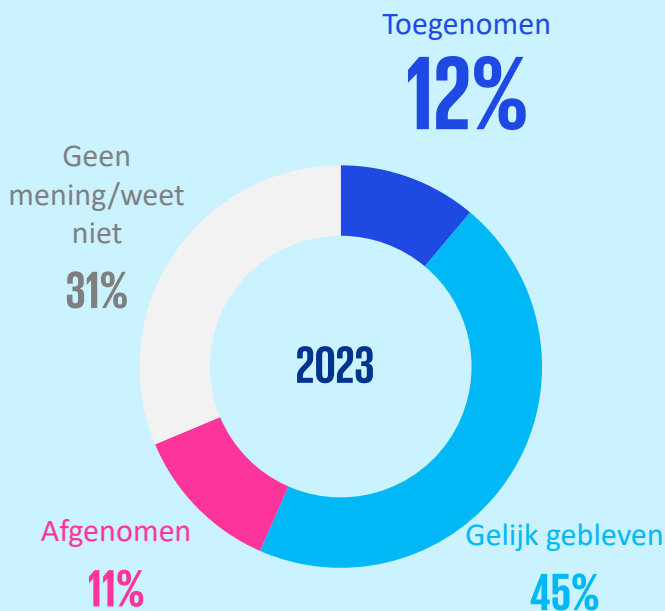
In 2023 was slechts 9% van de bevolking bekend met het algoritmeregister. In 2024 is dit percentage gestegen naar 15%.

Nederlanders staan positief tegenover het gebruik van algoritmeregisters: ondanks deze nog steeds relatief lage bekendheid, denkt 36% van de deelnemers (na toelichting waarvoor een algoritmeregister bedoeld is) dat algoritmeregisters het vertrouwen in algoritmen verhogen.

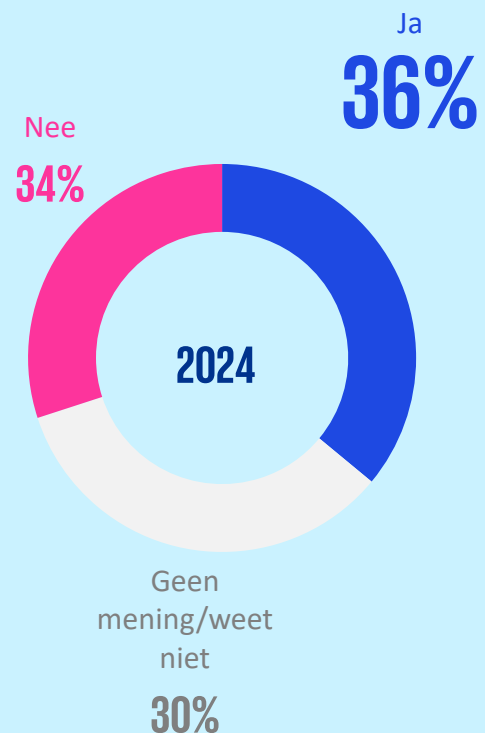
Ik ben bekend met het algoritmeregister van de overheid.



Verandering in vertrouwen dankzij algoritmeregisters



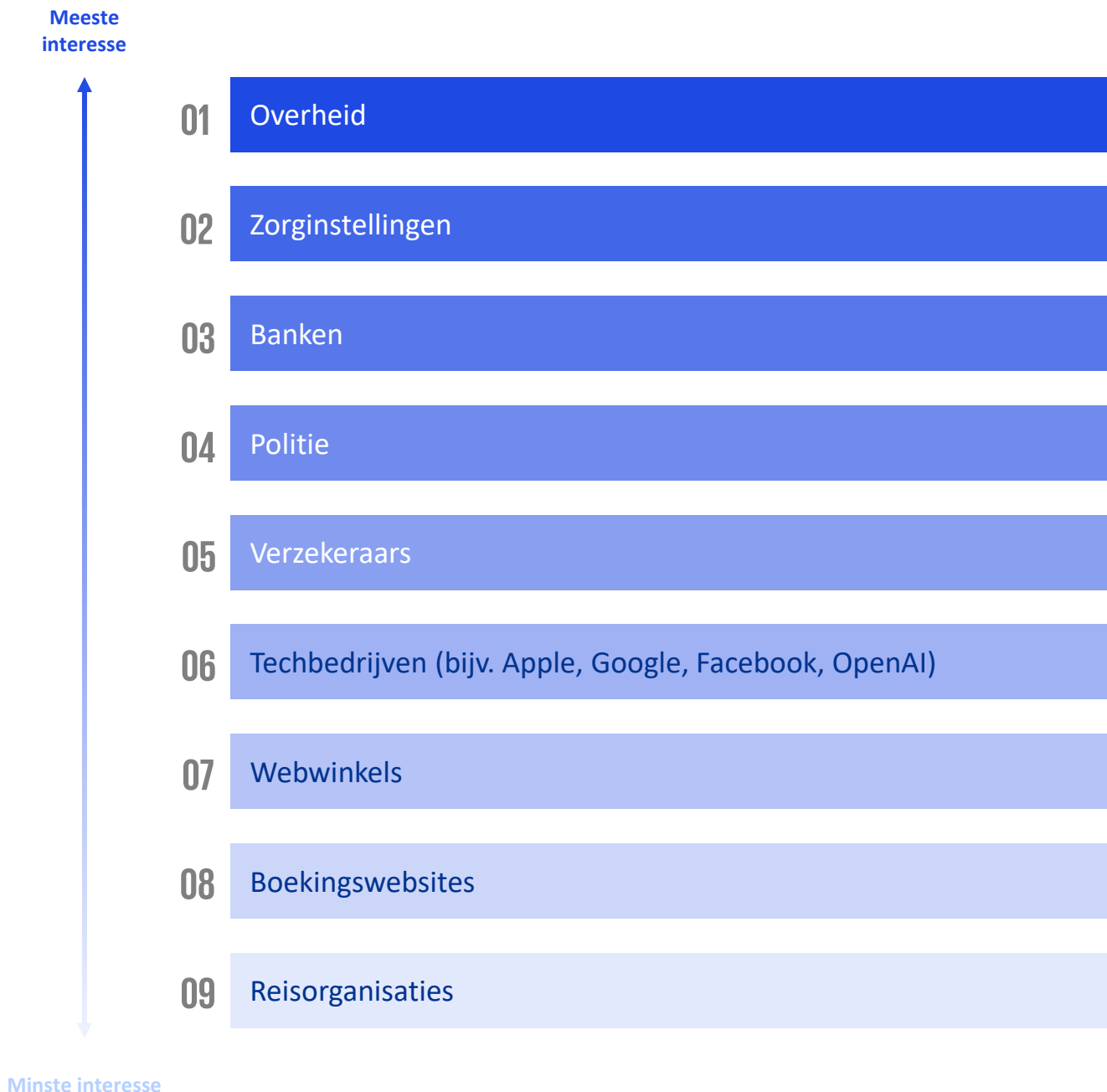
Verhoging in vertrouwen dankzij algoritmeregisters



Interesse in algoritmeregisters van verschillende sectoren

De bevolking toont de meeste interesse in de algoritmeregisters van de overheid, zorginstellingen, uitvoeringsorganisaties en banken. Onderaan de lijst staan web-winkels, boekingswebsites en reisorganisaties. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat het gebruik van algoritmen in deze sectoren minder invloed heeft op de burger zelf dan het gebruik van

algoritmen in de hierboven genoemde sectoren. Opvallend is de relatief lage positie voor techbedrijven: het lijkt erop dat de gemiddelde Nederlander er minder om geeft om goed te begrijpen hoe bijvoorbeeld aanbevelingssystemen op social media werken.



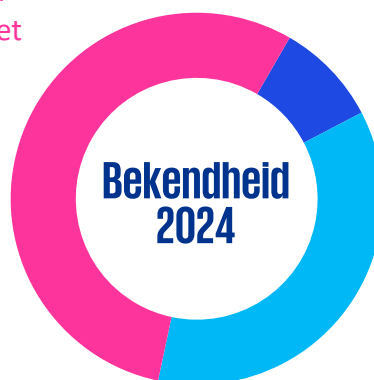
Nog weinig bekendheid over Europese wetgeving rondom algoritmen en AI

Het merendeel van de Nederlanders is nog niet bekend met Europese wetgeving voor algoritmen en AI. Slechts 9% heeft hier inhoudelijke kennis over.

Ben je bekend met Europese wetgeving voor algoritmen en AI, zoals bijvoorbeeld de AI Act, de AVG, de DMA en de DSA?

Nee of geen idee/weet niet

55%



Ja, inhoudelijk

9%

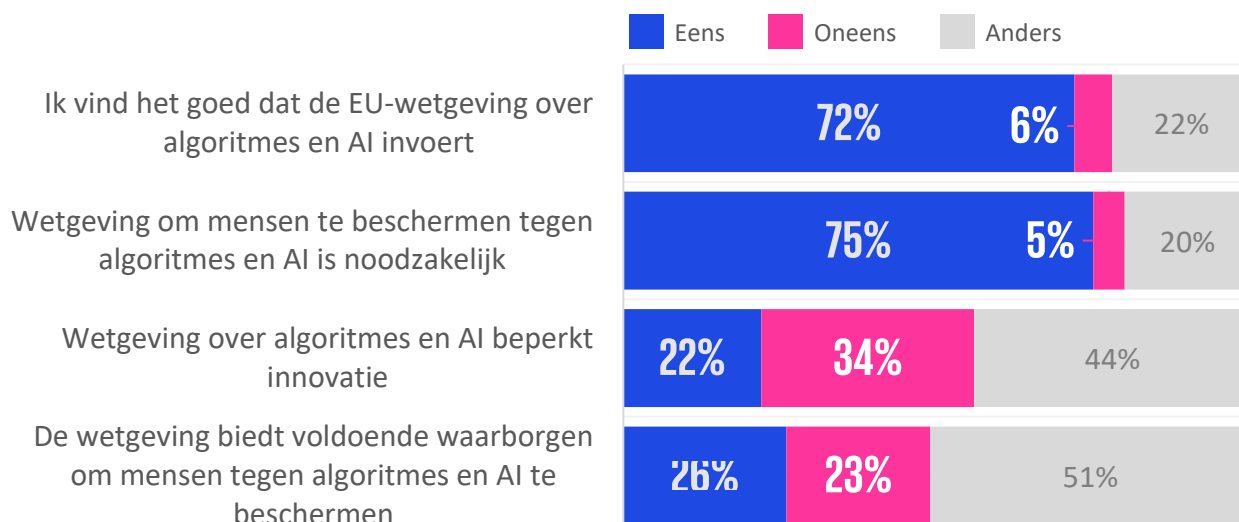
Ja, maar niet inhoudelijk

36%

Europese wetgeving voor algoritmen en AI – stellingen

Van de Nederlanders die bekend zijn met Europese wetgeving voor algoritmen en AI, is de meerderheid hier positief over: 75% vindt deze wetgeving zelfs noodzakelijk. Een kleine meerderheid is van mening dat de wetgeving nog niet voldoende waarborgen biedt om mensen te beschermen tegen algoritmen en AI. Slechts 22% is van mening dat wetgeving

innovatie beperkt. Aan de hand van deze resultaten kunnen we stellen dat de positie van de Nederlandse burger ten aanzien van wetgeving rondom algoritmen en AI positief is, maar dat ze nog te onwetend zijn om hier een inhoudelijk oordeel over te geven.





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

Guusje Juijn

Consultant Responsible AI
+31 (0)6 26 20 01 60
juijn.guusje@kpmg.nl

Florence Cornelissen

Consultant Responsible AI
+31 (0)6 83 60 63 02
cornelissen.florence@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.

© 2025 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.