

Nederlanders over Artificiële Intelligentie

***Een onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van
Binnenlandse Zaken en koninkrijksrelaties (BZK)***

Yolanda Schothorst
Dieter Verhue

Oktober 2018

Projectnummer: H5851

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Onderzoeksverantwoording	2
2.1	Opzet en uitvoering van het onderzoek	2
2.2	Interpretatie rapportage	2
3	Resultaten	3
3.1	Impressie van de gesprekken	3
3.2	Eerste associaties bij het begrip Kunstmatige Intelligentie	3
3.3	Voor- en nadelen van AI	7
3.4	Oordeel over verschillende toepassingen	9
3.5	Vertrouwen in de algoritmes en gelijke behandeling	13
3.6	De rol en verantwoordelijkheden van verschillende actoren	15
3.7	AI in de toekomst	16
4	Conclusies	18
	Bijlage 1 Overzicht deelnemers	21
	Bijlage 2 Gesprekspuntenlijst	22

1 Inleiding

Artificiële Intelligentie (AI) kent steeds meer toepassingen en heeft op steeds meer terreinen invloed op het dagelijks leven van burgers. Bijvoorbeeld nieuwselectie op basis van algoritmes, registratie van gedrag, gebruik van AI in de rechtspraak, beslissingen van artsen op basis van algoritmes en de komst van zorgrobots in verpleeghuizen. De gevolgen hiervan kunnen velerlei zijn: het kan leiden tot betere beslissingen, een betere zorg, meer welbevinden van mensen. Maar ook beïnvloeding van verkiezingen en opinievorming, beïnvloeding van gedrag, beïnvloeding van juridische oordelen, discriminatie, verkeerde beslissingen door onjuiste gegevens en aantasting van de privacy kunnen het gevolg van AI zijn. Toepassingen van AI kunnen indruisen tegen de Nederlandse grondrechten. Zoals het recht op een gelijke behandeling, het recht om niet gediscrimineerd te worden, het recht op een eerlijk proces, het recht op autonomie. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wil weten hoe burgers aankijken tegen AI, wat zij belangrijk vinden en wat zij van de overheid verwachten.

Door middel van een kwalitatief onderzoek wil BZK een eerste inzicht krijgen in de volgende vraagstukken:

- Hoe staan burgers tegenover AI? Wat verstaan zij er onder, welke associaties hebben zij er bij?
- Wat vindt men goede toepassingen van AI? En wat zijn slechte toepassingen?
- Waar liggen de kansen voor AI? En waar maakt men zich zorgen over?

De resultaten van het kwalitatieve onderzoek worden mede gebruikt om kwantitatief vervolgonderzoek vorm te geven.

Dit rapport beschrijft de onderzoeksresultaten van de twee groepsgesprekken die Kantar Public op 24 september 2018 in Amersfoort heeft uitgevoerd. Hoofdstuk 2 geeft een verantwoording van de opzet en de uitvoering van het onderzoek. In hoofdstuk 3 wordt allereerst ingegaan op de eerste associaties bij het onderwerp, gevolgd door de gepercipieerde voor- en nadelen van AI. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wet- en regelgeving rond AI. Hoofdstuk 4 vat de belangrijkste bevindingen samen.

2 Onderzoeksverantwoording

2.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Kantar Public heeft op 19 april 2018 twee groepsgesprekken in Amersfoort gevoerd. In overleg met BZK is besloten om de twee groepen als volgt samen te stellen:

- groep 1: algemeen publiek, lager opgeleid (t/m mbo), 20 tot en met 70 jaar
- groep 2: algemeen publiek, hoer opgeleid (hbo, wo), 20 tot en met 70 jaar

Binnen beide groepen is een spreiding nagestreefd naar geslacht, gezinssituatie, dagelijkse bezigheden en leeftijd.

De selectie van de deelnemers is uitgevoerd door een professioneel selectiebureau. In totaal hebben 16 personen deelgenomen aan de groepsgesprekken. Een overzicht van de achtergrondgegevens van de deelnemers is opgenomen in bijlage 1.

De gesprekken zijn door een kwalitatief onderzoeker gevoerd aan de hand van een gespreks-puntenlijst die in overleg met BZK is opgesteld (zie bijlage 2). Beide gesprekken hebben twee uur in beslag genomen.

De groepsgesprekken zijn gevoerd op een onderzoekslocatie in Amersfoort. Twee beleidsmedewerkers van BZK hebben de gesprekken in een andere ruimte simultaan gevolgd via een gesloten tv-circuit.

2.2 Interpretatie rapportage

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in opvattingen van mensen en de achterliggende verklaringen daarvan. Deze vorm van onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het beschrijven van de diversiteit aan opvattingen en niet om de frequentie waarmee bepaalde uitspraken worden gedaan.

De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar de samenleving. Wel geven ze een beeld van de opvattingen die leven over de onderscheiden thema's. Opgenomen citaten dienen ter illustratie; de citaten van deelnemers zijn cursief en door dubbele aanhalingstekens aangegeven.

3 Resultaten

3.1 Impressie van de gesprekken

In beide groepen nam het merendeel van de deelnemers gemotiveerd deel aan het gesprek. Bij de groep lager opgeleide deelnemers viel op dat er veelal vanuit de eigen ervaringen en beleving werd gesproken; de hoger opgeleiden wisten beter wat AI inhoudt en kwamen met meer algemene bespiegelingen over de betekenis van AI voor hen zelf en voor de samenleving.

Over het algemeen leek het thema bij mannen iets meer te leven dan bij vrouwen, de mannen leken er ook vaker wat van af te weten. Gaandeweg het gesprek leek men zich – mede door de informatie die we tijdens de gesprekken inbrachten – meer bewust te worden van de reikwijdte van AI.

3.2 Eerste associaties bij het begrip Kunstmatige Intelligentie

We zijn het gesprek gestart met het voorleggen van het begrip ‘Kunstmatige Intelligentie (KI)’. Gekozen is om met de Nederlandse term voor AI te beginnen, later in het gesprek is gevraagd aan welke term de deelnemers de voorkeur geven. Waar denken mensen aan bij deze omschrijving?

1 | Eerste associatie bij KI

lageropgeleiden	hogeropgeleiden
<ul style="list-style-type: none">• Computer• Telefoon• Sociale media• Robots• Startrack• Tablets• Mobiel• Spelcomputer• Chips• Navigatie• Software technisch• Satelliet• Programmeurs• Natuurlijk zelfdenkend• Zelflerend• Apparaatje op de maan• Homepots• Gezondheidszorg• Besturing van je huis• Besturing vliegtuigen en schepen• Zelfrijdende auto's• Zelfrijdende motors	<ul style="list-style-type: none">• Computers• Robots• Automatisering• Botnets• Science fiction• Google• Werkloosheid• Het neemt veel werk uit handen• Moet nog veel leren, nog groeien• Investeren er in• Veel verantwoordelijkheid.• Wat zijn de grenzen aan AI• Wat is sociaal acceptabel. Waar stop je?• Eng idee eigenlijk, alles automatisch, alles bijgehouden, alles in data• Doet me denken aan het boek The Circle• Wat blijft er over voor de mens?• Relaxen• Breed inzetbaar• Spraakherkenning• Privacy• Invloed• Ja en je moet Siri aanzetten, maar ik denk van wow wat weet het nog meer

We zien dat de eerste associaties van lageropgeleiden vooral betrekking hebben op hardware en dat bij hogeropgeleiden direct meer de gevolgen en implicaties van KI naar voren komen. Uit de antwoorden van de hogeropgeleiden kunnen we opmaken dat zij een wat beter begrip lijken te hebben van wat KI inhoudt en daar meteen aan verbinden dat zaken misschien onder druk komen te staan.

Een aantal letterlijke uitspraken die tijdens de inventarisatie van de eerste associaties zijn gemaakt in de groep hogeropgeleiden:

“Veel verantwoordelijkheid voor de programmeurs om bepaalde dingen in te regelen zodat iedereen het er mee eens is met de beslissingen die door de computers genomen worden.”

“Bij mij is een hele duidelijke vraag: wat is de grens? “

“Is er straks nog wel een verschil, als er doorontwikkeld wordt, tussen AI en mens. “

“Je kan nu al Google je telefoontjes laten beantwoorden en afspraken inplannen met Google. Als dat een menselijke stem wordt, hoe weet je wie je spreekt? Je weet dus niet of je met een persoon spreekt of een machine. “

“Je privacy, je wordt compleet blootgelegd met kunstmatige intelligentie op alle gebieden.”

“Ja je moet Siri zelf aanzetten, maar ik denk van wow wat weet het nog meer.”

Gevraagd wat KI inhoudt, blijkt dat zowel lageropgeleiden als hogeropgeleiden, op een enkeling na die in de ICT-sector werkt, zonder verdere uitleg geen goed begrip hebben. Er worden in beide groepen diverse toepassingen naar voren gebracht die niet kloppen, zoals sekspoppen, gehoorimplantaten, pacemakers en insulinepompen. Veel mensen in de lageropgeleide groep lijken het begrip KI gelijk te stellen aan automatisering, een aantal van hen weet wel dat KI betrekking heeft op zelflerende systemen. Maar hoe ver de invloed van de mens achter de techniek reikt, daar twijfelt men over. Wie of wat stuurt KI aan?

Een aantal uitspraken:

“Dat een apparaatje juist doet wat jij nodig hebt van te voren daarvoor is geprogrammeerd. ”

“Nee juist niet, het programmeert zelf.”

“Maar een mens heeft het altijd vooraf ingesteld.”

“Ja dat klopt maar het gaat zichzelf ontwikkelen.”

“Ik heb een insulinepomp, maar die heeft wel mijn denken nodig.”

Als het besef doordringt dat KI een zelflerend systeem is, dan slaat de gevoelsbalans bij een deel van de lageropgeleide deelnemers om naar de negatieve kant. Want ondanks de vermeende goede toepassingen, zoals de al eerdergenoemde insulinepomp, denken sommigen ook aan iets onnatuurlijks, iets ‘neps’ waarvan de consequenties niet altijd zijn te overzien. Men krijgt het gevoel dat de mens wordt vervangen door apparaten, men is bang dat het ontbreken van de menselijke factor negatief uitpakt. Soms is het ontbreken van de menselijke factor nodig, bijvoorbeeld bij operaties, maar het levert ook angst op. Anderen hebben er echter wel vertrouwen in omdat de mens immers van tevoren bepaalt hoe het systeem mag reageren. Maar dat wordt weer gepareerd met de opmerking dat computers sneller kunnen rekenen dan wij. Er lijken met andere woorden in deze groep mensen te zijn die het wel een interessante ontwikke-

ling vinden en mensen die het allemaal niet zo vertrouwen. De een spreekt over een nachtmerrie, de ander stelt dat het op logica is gebaseerd. Aan de andere kant staat men hier niet dagelijks bij stil, men maakt zich niet heel veel zorgen, het is zoals het is en men ziet wel hoe dit zich verder gaat ontwikkelen. Men vindt het ongewenst als er banen verdwijnen door dit soort ontwikkelingen. Bepaalde ontwikkelingen ziet men wel zitten. Men denkt dan vooral aan operatietechnieken, aan de inzet van robots op plekken waar mensen niet kunnen komen of waar het te gevaarlijk is voor mensen om te komen. Een deelnemer verwoordt de gevoelens in de lageropgeleide groep als volgt:

“Bij brand, dat je mensen uit een brand kan halen van plekken waar een brandweerman niet bij kan. Zolang het maar geen banen kost. Ik wil niet dat ze echt menselijk worden en eigen leven gaan leiden. Niet het zelflerende ding eraan.”

Doorpratend met de groep hogeropgeleiden blijkt dat hun kennisniveau wat hoger is. Men koppelt KI vaker aan het zelflerende vermogen van systemen en minder aan hardware. Bij de sekspoppen wordt bijvoorbeeld toegevoegd dat men heeft gehoord dat deze emoties kunnen simuleren. Maar ook in de groep hogeropgeleiden vraagt men zich af waar de grens tussen KI en automatisering ligt. Want geautomatiseerde systemen kunnen inmiddels veel meer dan welke mens ook.

Een paar uitspraken:

“Ja het is vaag eigenlijk. Ik heb dan iemand die werkt in KI, hij programmeert, maar wat het exact is blijft vaag. Ik heb geen achtergrond in ICT.”

“Volgens mij is KI dat je met bepaalde input meer output kan maken, dan wat je er in hebt gestopt. Self learning en zo, misschien met die auto's. Dus leren van als ik nu niet op tijd geremd hebt, dan rem ik de volgende keer drie meter eerder.”

“Voor mijn gevoel is automatisering hetzelfde, het is niet duidelijk waar KI begint, en tot waar het gewoon een computer is. Want een computer kan ook 10.000 dingen die ik ook niet kan.”

Ook in de groep hogeropgeleiden komt naar voren dat men zich afvraagt hoe je dit soort systemen onder controle kan houden en in hoeverre de menselijke maat niet in gevaar komt.

“Aan de ene kant positieve dingen, aan de andere kant kritisch. Hoe kunnen we het in handen houden?”

De hogeropgeleiden komen het onderwerp KI wel eens tegen in de media (televisie, krant), ze nemen aan dat de door iedereen gebruikte zoekmachines en vergelijkingssites er gebruik van maken maar het houdt hen niet echt bezig. Ze stellen dat het geen gespreksonderwerp met vrienden is, dat het nog niet heel tastbaar in het dagelijks leven is. Het gevoel lijkt een beetje te zijn: het is er wel, we hebben er allemaal mee te maken/gebruiken het, maar het is niet heel zichtbaar dus we maken ons er niet echt druk om. Sprekend over toepassingen van KI komt men op zelfrijdende auto's, een zelfdenkende ijskast en systemen die kijken hoe het met je gezondheid is gesteld.

Uit de reacties op de gegeven voorbeelden komt naar voren dat de meeste hogeropgeleiden het vooral geen goed idee vindt als de KI in apparaten gaat voorschrijven hoe je moet leven. De regie moet in handen van de mens liggen:

“Als je koffieapparaat zegt van je ziet er niet goed uit je moet geen koffie nemen. Ik zou dat niet willen.”

“Suggesties tot daar aan toe, maar dat dat ding besluit dat gaat te ver.”

Het gebrek aan controle bij KI is hetgeen waar de hogeropgeleiden de meeste moeite mee hebben. Ze zijn bijvoorbeeld bang dat de systemen niet goed werken omdat ze gestoord of gehackt kunnen worden en de gevolgen daarvan kunnen groot zijn. De mens blijft in hun ogen nodig als eindverantwoordelijke die op bepaalde momenten de touwtjes in handen kan nemen.

In hun eigen woorden:

“Ik ben niet oud maar vind het verschrikkelijk. Ik zie veel wat mis gaat, waar is de grens. Hoe zit het met virussen en storingen?”

“Mensen zeggen dat ze het perfect vinden, zolang ze niet de controle kwijtraken. Als ze iets gaan doen wat jij niet wil of wenselijk acht.”

“Allemaal ontstaan door algoritmen, maar KI kan beslissingen nemen die voor het geheel gunstig zijn, net zoals de auto en er loopt er iemand voor. Dan beter die ene patrijden, dan 3 in de auto doodgaan. Hoe ver kan je en wil je dat uit handen geven?”

Tot slot van dit onderdeel hebben we de deelnemers een korte uitleg over AI laten zien ('AI voor Dummy's', een twee minuten durend filmpje ontwikkeld door RTL Z). Het filmpje maakt het voor sommige deelnemers duidelijker en bevestigt voor andere deelnemers wat ze al dachten. Maar ook nu blijft het voor sommige lageropgeleide deelnemers lastig om te doorgronden wat AI nou precies behelst. Zij lijken het principe waarop AI is gebaseerd nog steeds niet volledig te vatten. Hogeropgeleiden begrepen en begrijpen het concept beter. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de volgende reacties;

“Het aantal herhalingen, hoe meer, hoe beter de voorspelling wordt zeg maar.”

“We zijn op dit moment nog niet met AI bezig, meer met machine learning. Computers leren beslissingen te nemen, op eenvoudige gebiedjes.”

“Tegelijkertijd leert de computer net zoals kinderen. Kinderen moeten ook een aantal honden en katten gezien hebben, alleen aantal is veel groter bij AI.”

Ook nu weer komt de beperking van AI aan de orde:

“Er zijn heel veel verbindingen in onze hersenhelften die afwegingen kunnen maken. Computers hebben nu nog heel veel van dat soort beelden nodig, we zijn nog lang niet zo ver. Een enorme schakelcomputer is nu in één ding goed.”

Kunstmatige Intelligentie (KI) of Artificiële Intelligentie (AI)? Aan welke term geeft men de voorkeur? Hierover bestaat geen eensluidendheid, er zijn net zo veel mensen die AI prefereren als mensen die KI prettiger vinden klinken. De afkorting AI lijkt echter duidelijker over te komen dan de afkorting KI (wordt gebruikt voor Kunstmatige Inseminatie). In het vervolg van de gesprekken hebben we daarom de term AI gebruikt; in de rapportage wordt vanaf nu ook alleen over AI gesproken.

3.3 Voor- en nadelen van AI

Wat vindt men goede toepassingen van AI en welke vindt men minder gewenst? We beginnen met een overzicht van goede toepassingen van AI:

2 | Goede toepassingen

lageropgeleiden	hogeropgeleiden
<ul style="list-style-type: none"> • Douane is handig. • Het herkennen van bepaalde vormen, stoffen, röntgenfoto, scanner, dat de computer het kan herkennen van dit is foute boel. • Herkennen van wel of niet crimineel zijn. • Net zoals bij facebook denk ik he, marketing, daar zoeken mensen het meest naar. • Medisch is goed. • Scans maken ook op medisch gebied. • Wat hij noemde, huidaandoening en herkennen van aandoeningen, heel breed. • Tumoren bekijken en kun je misschien zien wat voor soorten tumor het is. • In de wetenschap is het handig, je kan naar mijn idee een heleboel dingen herkennen op afstand van wat iets is, zoals op Mars. • Vorig jaar waren ze daar mee bezig denk ik, zie je nu in films, nanobots, lichamen kunnen lezen. Vaatherstel kunnen doen, waardoor je geen grote operaties hoeft te doen. • Handig met chips, hoe hard je loopt en horloge of tomtom, wat heb je tegenwoordig allemaal. Dit is registratie. Maar als je het ingeeft, kan je per kilometer registreren. Je hebt ook apps, dat je mens zelf kan volgen. • Gister hoorde ik toevallig, dat ze bij mensen met hardlopen nu kunnen checken wat hun lichaamstemperatuur is • Misdaadbestrijding 	<ul style="list-style-type: none"> • Medisch. • Opsporen politie. • Ik zou het fijn vinden als het mij vaker voorstellen doet, als ik 1 keer per maand medicijnen moet bestellen, dat die altijd een berichtje klaar zet. Maar ik wil wel de controle houden. • Veiligheid in het algemeen. Terrorisme of iets anders, bepaalde kenmerken aan mensen dat je kan zien daar is wat afwijkends aan. Beter preventief in de gaten houden. • Diëten. Apparaat wat bijhoudt wat je eet. En waar je mogelijk mee te maken zou kunnen krijgen. • Tekort op dit en je kan beter dit nu eten. • Calorieën teller, een echte goede. • Makkelijker, voorstellen doe boodschappen een stuk minder dingen zelf hoeft te denken. • Ik zit vaak in de file, ik zit meer na te denken aan wegennetwerk. Route. • Ja of verteld van vandaag kan je beter met de trein gaan. • Voor mij zou bedenken welke boodschappen het best voor de wereld zijn, duurzaamheid, aan welk doel ik het beste mijn geld kan geven. Dat ik invoer van hier wil ik uit kiezen en dat dat ding het zegt.

Men denkt vooral aan toepassingen die de veiligheid in Nederland vergroten (misdaadbestrijding, terrorismebestrijding) en aan toepassingen die de kwaliteit van leven vergroten. Het laatste bijvoorbeeld door AI toepassingen in de medische wetenschap, apps die mensen wijzen op een gezonde levenswijze, mensen inzicht te geven in hun activiteiten of machines die mensen werk uit handen nemen. En ook wordt naar voren gebracht dat het voor marketing doeleinden een goede toepassing kan zijn.

Op welke terreinen vindt men AI minder goed van toepassing?

3 | Minder gewenste toepassingen van AI

lageropgeleiden	hogeropgeleiden
<ul style="list-style-type: none"> • Het doet me nu denken dat je in China gefotografeerd kan worden en dan weet de computer precies wie het is. En dan kan je boete krijgen, als stoplicht op rood staat. Dan word je benadeeld. In een dictatuur is dat dus niet handig. • In winkels registreren ze dat je in die winkel bent geweest en de volgende keer dat je daar in de buurt bent krijg je reclame, mega irritant. • Minder is ook als beroepen wegvallen doordat het door machines overgenomen wordt. Waardoor meer werkloosheid ontstaat. • Maar het verschil tussen opgeleid en onopgeleid wordt groter, ook qua financiën. Ik denk dat mensen het niet meer bij kunnen benen. En die krijgen dan de laagste baantjes om het zo maar te zeggen. • Voor ouderen wordt het ook lastig. • En ik vind scholen he, scholen gaan iPad gebruiken, leerlingen kunnen straks niet meer schrijven. • Er komen wel steeds meer mensen met brillen. Als we steeds meer iPad krijgen, dan krijgt iedereen een bril dus opticiens blijven. • Ook fysio blijft. • Mensen worden ook eenzaam als jij boodschappen wil doen maar je ziet geen mensen meer, dan zie je dat niet. • Er mogen straks niet alleen maar robots op straat lopen. • Ik vind geen chips in een hoofd. Afhankelijk of het een medisch doeleinden is, voor hersenfunctie ofzo, maar niet voor andere doeleinden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtspraak. Ik vind dat aan de ene kant wel, maar aan de andere kant mis je de menselijke factor. Computer zal heel ruisloos, tenzij bepaalde marge, in feite doet die wat de software voorschrijft. • Misschien controleert of de rechtspraak goed is, dus advies. • Ja advies zou wel goed zijn. • Ja die beoordeelt misschien negatiever dan die, informatie verzamelen, om daarop een beslissing te maken. • Je hebt te maken met emoties, als je echt richting emoties gaat zoals bij de rechtbank, daar moet je mee oppassen. Dat vind ik het meest kwalijke stukje, je kan allerlei situaties tegenkomen <>, heeft het systeem daar wel al te maken mee gehad. Is dat dan wel ingevoerd? • Ja dat zit er wel in. Ik had deze zomer een auto met cruise control, als het hard regende gaf hij een waarschuwing van cruise control heeft geen voeding dus neem het zelf over, is op zich wel gevaarlijk, maar ook wel goed.

Opvallend is dat lageropgeleiden vooral willen voorkomen dat bepaalde groepen mensen nadeel ondervinden van de toepassing van AI. Ze kunnen zich geen goede voorstelling maken van de mogelijk negatieve toepassingen van AI. Ook lijken ze opnieuw AI gelijk te stellen aan automatisering waardoor banen verloren gaan en geeft AI hen het onprettige gevoel dat de mens er niet meer toe doet. In de groep hogeropgeleiden is wat korter stilgestaan bij de mogelijke niet gewenste toepassingen van AI. Opvallend is dat de discussie in deze groep vooral over AI bij rechtspraak gaat; de toepassing van AI daar vindt men ongewenst omdat daarmee aan de menselijke maat voorbij wordt gegaan. En dat ontbreken van de menselijke maat, het mogelijke verliezen van controle en het ontbreken van invloed dat is een aspect van AI waar de hogeropgeleiden zich zorgen over maken. Sommige hogeropgeleiden baseren hun mening op SF (zowel film als boeken) waarin een onwenselijk toekomstbeeld wordt geschetst. Anderen hebben wat meer vertrouwen in degenen die dit soort systemen ontwikkelen.

Een aantal uitspraken uit de discussie met hogeropgeleiden:

“Ik heb te veel films gekeken, waar is die grens. Als je op een gegeven moment echt niet meer kan zien, dan misschien zit je tegenover een robot.”

“Stel iemand is hersenloos en je geeft hem een chip, kan je dan weer hersenen laten functioneren? Ik maak me daar zorgen om. Gebrek aan controle. Komt omdat robots geen emotie hebben en dat maakt het eng. Misschien kunnen ze die ook leren.”

“Ik heb iets geïmplanteerd dat mijn hartslag in de gaten houdt <>, dat geeft mij een veilig gevoel. Iets dat buiten mijn controle ligt, maar ik ben er wel blij mee.”

“Volgens mij zit er altijd nog een mens achter die nog slimmer is en die de machine bestuurt, dat kan of een gevaarlijke gek of een fantastisch mens zijn.”

“Programmeur bepaalt hoe ver machine gaat.”

3.4 Oordeel over verschillende toepassingen

Na deze spontane reacties op het onderwerp AI hebben we de deelnemers een negental toepassingen van AI voorgelegd en is gediscussieerd over de voor- en nadelen daarvan.

Rijkswaterstaat gebruikt AI om de kans op ongelukken op bepaalde wegvakken te voorspellen en past de planning van de hulpauto's daar op aan.

Over het algemeen vinden de lageropgeleiden dit een goede toepassing van AI, mits het systeem goed wordt toegepast. Want als het er toe leidt dat de kruizen boven de weg te snel op rood gaan, dan vindt men dit ongewenst. Maar als het er toe leidt dat er minder ongelukken gebeuren en dat het verkeer beter doorstroomt, dan ziet men geen bezwaren. Ook niet als dit betekent dat eventuele hulp op andere plekken dan later komt.

“Statistisch gezien red je de meeste mensen, als jij die ene bent op een andere plek heb je net pech.”

Hogeropgeleiden vinden dat deze toepassing in basis een positieve bijdrage kan leveren aan veiligheid en doorstroming, maar zij koppelen deze toepassing ook aan privacy; de inzet van camera's die hiervoor nodig is, moet zodanig zijn dat de privacy niet in gevaar komt, een en ander moet wel anoniem gebeuren.

“Als het zonder herkenning van auto's kan, dan is het prima.”

Een bedrijf gebruikt AI om klanten advertenties 'op maat' aan te bieden.

De meeste deelnemers hebben hier ervaring mee. De deelnemers hebben hier gemengde gevoelens over. Ongevraagde advertenties vindt men over het algemeen irritant en vervelend, vooral als hetgeen wordt aangeboden niet passend is. Bijvoorbeeld na de aankoop van een ladder nog wekenlang reclames voor ladders krijgen. Men rangschikt dat onder de noemer 'iets aansmeren'. Maar volgens sommige deelnemers kun je daarmee ook tegen zaken aanlopen waar je anders niet aan had gedacht, je wordt tijdig op iets geattendeerd of je krijgt voordeel. Het wordt in die zin gezien als service van de verkoper (net zoals in een winkel), men spreekt

van 'suggesties' waar de een blij mee is terwijl de ander daar niets van moet hebben. Men begrijpt dat bedrijven hun producten onder de aandacht willen brengen en vindt dat bedrijven zich daarbij wel aan de wetgeving moeten houden. Toverwoord is dat de meeste deelnemers graag zelf de regie willen hebben over welke advertenties men wel en niet wil ontvangen. Niet iedereen is er van op de hoogte dat je dat vaak zelf kunt aangeven. Ook stelt men dat je cookies wel moet accepteren omdat je anders geen toegang tot een website krijgt. Deze toepassing is niet zozeer strijdig met privacy, maar roept naast gemak voor de klant vooral ergernis over de overlast op. Mede omdat het niet voor iedereen duidelijk is op welke manier je je grenzen aan kunt geven.

"Kan nadelig zijn maar ook positief. Nu door gepersonaliseerde advertentie zie je iets goedkopers."

"Ik zou het fijner vinden als het alleen doet als ik er naar vraag. Maar niet willekeurig allemaal dingen voorstellen waar ik niks mee wil."

"Maar dat kan je bij Google uitzetten. Moet je regelmatig doen, want Google zet hem stiekem weer aan."

Een krant gebruikt AI om nieuwsberichten aan je voor te leggen die bij je interesses of zoekgedrag passen.

Een aantal deelnemers lijkt dit wel handig: alleen het aanbod krijgen dat voor jou interessant is. Dat spaart tijd en moeite. Een deelnemer stelt dat ze hierdoor juist de krant is gaan lezen en daarom beter op de hoogte is dan voor die tijd. Maar anderen brengen naar voren dat je dan een deel van het nieuws mist en niet alles kunt bespreken met anderen. Men zou het beter vinden als je zelf kunt aangeven welke berichten bovenaan moeten staan (net als bij Facebook) maar dat je verder wel over de totale krant kunt beschikken. Men vindt personaliseren op eigen verzoek dus wel toelaatbaar en selecteren minder. Het idee dat een krant ongevraagd op basis van je meest recente leesgedrag de volgende editie samenstelt, vindt men te ver gaan.

"Dan zou dus iedereen een andere krant krijgen, terwijl je vaak praat over wat er in de krant staat."

"Stel je voor ik ben ziek en lees alleen maar frubbeltjes. Dat is irritant."

"Je leest onbewust toch koppen in krant."

"Erg als je alleen datgene te zien krijgt, dan krijg je een tunnelvisie."

Een groep mensen gebruikt AI om de verkiezingen in een ander land te beïnvloeden.

Direct wordt opgemerkt dat dit strafbaar is en dat elke vorm van beïnvloeding ongewenst is. Afgezien daarvan vindt men dit net zoals bij de gepersonaliseerde krant een onwenselijke toepassing van AI; burgers moeten in een verkiezingsperiode het volledige verhaal horen en niet alleen bepaalde delen daarvan. Toch zien sommige deelnemers niet dat dit heel anders is dan hoe nu tijdens verkiezingen wordt geprobeerd om stemmen te trekken. Als partijvoorzitters het land in gaan of langs de deur komen, vertellen ze ook alleen datgene wat hen uitkomt.

"Het gebeurt altijd, dit is de propaganda van onze tijd. Dit was vroeger al zo, de methode is alleen veranderd."

"Ja. Het gebeurt altijd. Maar het is gewoon strafbaar."

“Als het eerlijke informatie is, vind ik het geen probleem, maar je moet alle andere informatie ook krijgen.”

AI helpt een arts bij het stellen van een diagnose.

Het gebruik van AI bij het stellen van een diagnose vindt men een goede toepassing, mits de arts de regie houdt. Men stelt dat het systeem behulpzaam kan zijn, dat twee meer weten dan een, dat AI betere keuzes kan maken dan de mens, maar wil niet dat AI de verantwoordelijkheid krijgt voor de diagnose. En als het goed wordt ingezet en niet kan worden verstoord (bijvoorbeeld door hackers), dan kan AI leiden tot een betere kwaliteit van de zorg.

“Maar het is een hulpmiddel, arts neemt beslissing.”

“Ik denk dat computers beter in staat zijn om de juiste inschatting te maken.”

“Je moet er altijd het menselijk gebeuren bijhouden, een mens die het kan beoordelen, want er wordt door software toch wel eens een foutje gemaakt. Dus je hebt die mensen er toch bij nodig.”

De politie bepaalt op basis van AI in welke buurten ze wel en niet surveilleren.

Deze toepassing van AI roept veel discussie op. Vooral de lageropgeleide deelnemers vragen zich af in hoeverre dit tot meer veiligheid zal leiden en of in hoeverre dit discriminerend is. Want de politie moet er voor zorgen dat alle buurten veilig zijn, niet alleen buurten waar blijkbaar meer criminaliteit is. Sommige deelnemers in deze groep verwachten weinig effect van deze toepassing, want criminelen zullen hun gedrag op de inzet van de politie aanpassen en dan verplaatst de criminaliteit zich alleen maar.

“Iedereen heeft evenveel recht op bescherming. Dus niet doen.”

“Soms kan het wel handig zijn, gewoon meer mankracht waar dit het meest nodig is. Misschien gaat het fout, maar mens en systeem leert ervan, dus uiteindelijk worden we slim.”

“Ik vraag me juist af of je het juist niet uitlokt.”

“Ja, er kan een kat en muis spel ontstaan.”

Enkele deelnemers hebben begrip voor deze toepassing en trekken de vergelijking met de inzet van Rijkswaterstaat op de snelweg. Ook de politie kan keuzes maken die gebaseerd zijn op ervaringsfeiten. Hogeropgeleiden lijken deze toepassing over het algemeen wat logischer te vinden, zij denken dat dit ook een kwestie is van gezond verstand en dat de politie nu al keuzes maakt. Dit kan de veiligheid in Nederland bevorderen.

“Ze gaan ook niet naar een bejaardentehuis als ze voetbalhooligans zoeken.”

“Als het gaat om de kans op een terroristische aanslag te berekenen waarmee ze een aanslag kunnen voorkomen dan is het wel een goed iets.”

In hoeverre kan deze toepassing tot discriminatie leiden? In de groep hogeropgeleiden is deze vraag voorgelegd en de meningen blijken te verschillen. Het kan op het eerste gezicht tot discriminatie leiden, maar de toepassing is volgens deze deelnemers wel toelaatbaar als je de juiste voorwaarden rond dit gebruik van AI stelt. Men vindt namelijk dat dit op basis van objectieve gegevens moet gebeuren, bijvoorbeeld de misdadaadstatistieken en gedrag. Als het op afkomst wordt gebaseerd dan wordt de grens van discriminatie overschreden.

“Als het gebaseerd is op data van hoeveel misdrijven daarvoor voorkomen dan is het oké. “

“Het moet objectief zijn, maar je weet niet of het dat is.”

“Als je naar gedrag kijkt is het prima, maar het zou waanzin zijn als je naar ras gaat kijken, terwijl je zoekt naar gedrag.”

Een deelnemer stelt dat het belangrijk is om te blijven monitoren of iets afneemt of toeneemt en dat er niet te snel conclusies moeten worden getrokken. Al met al lijkt men toch wel een bepaalde huiver te hebben bij deze toepassing van AI.

De Belastingdienst zet AI in om fraude op te sporen.

De inzet van AI bij het opsporen van fraude lijkt op het eerste gezicht een wenselijke toepassing. Want fraude mag en moet worden bestreden en de inzet van AI daarbij is geoorloofd. De hogeropgeleiden zijn het hier unaniem eens over, mits de AVG in acht wordt genomen. Maar meerdere mensen in de lageropgeleide groep hebben de ervaring dat fouten (van de Belastingdienst of van henzelf) tot grote problemen kunnen leiden en lastig op te lossen zijn. Men heeft het gevoel dat het aan een menselijke blik ontbreekt en dat iedereen ten onrechte op dezelfde manier wordt behandeld. Ook als je te goeder trouw bent, maar simpelweg een fout hebt gemaakt. Bij deze toepassing komt naar voren dat het voor burgers lastig is om hun recht te halen bij overheidsinstellingen en dat de toepassing van AI dit alleen maar lastiger zal maken.

“De AVG bepaalt wat wel en niet mag.”

“Maar dan moet de mens wel bepalen of het fout is of niet. Ik moest een keer meteen boete betalen, terwijl ik per ongeluk een fout had gemaakt.”

“Dan moet je verschil maken tussen vergissing en bewust. Het is ingewikkeld.”

“De Belastingdienst is nu al niet meer menselijk meer. Ik had lang in het ziekenhuis gelegen en daardoor kreeg ik een boete, en ik bellen wat ik wil, dat ik alleenstaand ben, maar ik moest toch de boete betalen.”

Een zorginstelling heeft een robot die reageert op wat demente bewoners tegen hem zeggen.

De discussie naar aanleiding van deze toepassing spint zich al snel toe op de personeelstekorten in de zorg en het idee dat robots niet mogen worden ingezet om die tekorten op te vangen. Want een robot kan nooit de zorg verlenen die mensen in deze situatie nodig hebben. Men kan zich lastig een voorstelling maken van de manier waarop een dergelijke robot kan worden ingezet en men verwacht ook dat niet alle bewoners hier goed op zullen reageren. Men denkt eerder aan de inzet van robots bij de vele administratieve handelingen die in de zorg nodig zijn, dan als vervanging van de mens bij de zorg voor de bewoners. Deze toepassing lijkt in de ogen van de deelnemers strijdig te zijn met de menselijke waardigheid: vooral bij dementerende bewoners is het volgens hen belangrijk dat er maatwerk in het contact wordt geleverd, dat kan een robot in de ogen van de deelnemers niet.

“Ik vind dat extra moet zijn, als het in plaats van wordt dan zijn we niet goed bezig.”

“Misschien voor het ronddelen van pillen, maar persoonlijke contact zou door een mens gedaan moeten worden.”

“Het mag absoluut niet leiden tot minder contacten.”

“De interactie kan nooit zo volwaardig zijn als van mens tot mens.

Een rechter gebruikt AI om objectief een straf voor iemand die schuldig is bevonden vast te stellen.

In de groep hogeropgeleide deelnemers was eerder in de discussie al spontaan naar voren gekomen dat men AI geen geschikte methode vindt om tot een strafmaat te komen. En ook in de groep lageropgeleide deelnemers is men deze mening toegedaan. De toepassing van AI bij het vaststellen van de strafmaat zal inderdaad leiden tot gelijkheid, maar deze gelijkheid is ongewenst omdat de omstandigheden van de veroordeelden te sterk uiteenlopen.

“Dan zou iedereen wel een even eerlijke veroordeling krijgen. Maar de vraag is of je dat emotioneel gezien wil voor de mensen. Je krijgt een eerlijk rechtssysteem, maar het is niet menselijk. Soms kan een rechter beoordelen wat de emotionele waarde van de mens is. Systeem kan niet in de ogen van een mens kijken.

“Rechter krijgt uitslagen van computer, maar hij/zij past het persoonlijk toe. Dus meer advise-rend worden.”

Hogeropgeleiden vinden dat je het schuldinzicht van de veroordeelde moet kunnen meewegen en denken niet dat een AI systeem daartoe in staat is. Een rechter ziet de veroordeelde, kan alles meewegen en tot een passende straf komen. Men denkt wel dat een rechter, net zoals een arts bij een diagnose, AI als hulpmiddel kan gebruiken om tot een strafmaat te komen. Een voordeel van AI hierbij is dat AI rekening kan houden met meer factoren dan de mens en dat AI onbevooroordeeld is. In die zin kan de inzet van AI ook tot een eerlijker uitkomst leiden.

“AI zou wel met factoren rekening kunnen houden met zelflerend systeem.”

“Ik zou het tof vinden als situaties eerlijker worden, dat het minder beïnvloed wordt door een rechter. Dat het meer afhankelijk is van het gemiddelde dan van wat de algemeen mening erover is. Ik heb moeite met dat die twee kids een pardon hebben gekregen, terwijl er nog heel veel zaken zijn waarin dat nog niet gebeurt. Meer gelijkheid en eerlijkheid. Rechtvaardigheid dat het niet afhankelijk is van hoe groot het in de media komt.”

3.5 Vertrouwen in de algoritmes en gelijke behandeling

Na het bespreken van alle voorbeelden is gevraagd in hoeverre men vertrouwen heeft in de berekeningen (de algoritmes) die aan AI ten grondslag liggen, wie daar verantwoordelijk voor is en of het voor alle groepen in de samenleving hetzelfde uitpakt.

De lageropgeleiden vinden de eerste vraag lastig. Ze stellen dat ze niet weten hoe dat soort berekeningen wordt gemaakt en dat het daarom voor hen lastig te controleren is. Sommige deelnemers in deze groep gaan er van uit dat grote bedrijven toch doen wat ze willen en dat ze daar als burgers weinig invloed op hebben. De houding is een beetje gelaten in deze groep. Het idee is ook een beetje ‘wie betaalt die bepaalt’. Het zou daarom goed zijn als er op een bepaalde manier toezicht zou zijn, maar hoe dat georganiseerd moet worden vindt men lastig te benoemen. Het feit dat systemen zelflerend zijn, vindt een deel van de deelnemers in deze groep angstig, want wie bepaalt waar dit stopt?

Een paar reacties:

“Ik weet niet hoe die berekeningen worden gemaakt, dus hoe zou ik dat kunnen controleren.:

“Als het maar werkt, je hebt toch geen invloed op grote bedrijven.”

*“Ik heb er wel vertrouwen in, er zou wel misbruik van gemaakt kunnen worden maar daar ont-
kom je niet aan.”*

*“Je hebt een kans dat degene die het meest betaalt de meeste invloed erop uitoefent, maar dat
heb je met alles, alleen hier is het gevolg wat groter denk ik.”*

*“Ze kunnen denk ik wel intelligenter worden dan de mens, en dat is denk ik wel het gevaar, dat
de mens wordt overgenomen.”*

In de groep hogeropgeleiden wordt gesteld dat berekeningen naar de eigen hand gezet kunnen worden. En dat maakt dat het vertrouwen in de berekeningen achter AI niet heel groot is en ook zij weten eigenlijk niet goed wat ze zich voor moeten stellen bij dit soort berekeningen. Gesteld wordt dat je altijd kritisch moet blijven en alert moet zijn op de gevolgen van menselijke fouten. Want opnieuw komt naar voren dat menselijke fouten worden afgestraft door geautomatiseerde systemen die geen onderscheid kunnen maken.

“Je moet altijd kritisch blijven. In de meeste gevallen denk ik dat het wel klopt.”

“Ligt er aan of je berekent wat je wil weten. Daarin gaat het soms denk ik fout.”

*“Maar iedereen doet het zodat het hun doel het beste dient. De berekeningen kloppen, maar
bedrijven en overheid halen dingen eruit die voor hun ongunstig zijn.”*

“Als het eenmaal fout in zit, dan is het lastig te corrigeren.”

De hogeropgeleiden vinden dat AI toepassingen voor alle burgers gelijk moeten uitpakken, maar stellen dat dit lastig is bij mensen die om welke reden dan ook buiten het gemiddelde vallen. Het werken met algoritmes kan namelijk problematisch zijn als je afwijkt van de norm. In die zin vinden zij dat het werken met algoritmes te zwart wit is, uitzonderingen op de regel zijn niet meer mogelijk. Ook vindt men het zorgelijk dat gedrag in een bepaalde periode in de toekomst wellicht tegen je gebruikt kan worden.

In de groep lageropgeleiden komt de invloed van AI op bepaalde groepen in de samenleving op een andere manier naar voren; men is vooral bang dat de voortschrijdende automatisering voor sommige groepen niet meer te volgen is. Bijvoorbeeld ouderen en/of mensen die niet goed met de computer om kunnen gaan of lageropgeleide mensen waarvoor minder banen meer beschikbaar zijn. Men denkt dat dit tot meer ongelijkheid in de samenleving zal leiden, dat er meer mensen buiten de boot zullen vallen. Daarnaast stelt een aantal deelnemers, net zoals in de groot hogeropgeleiden, dat het werken met gemiddelden als gevolg van algoritmes geen recht doet aan de verscheidenheid in de samenleving. Het lijkt door de toepassing van AI op bepaalde terreinen eerlijker te worden, maar tegelijkertijd ook minder menselijk.

Een paar reacties:

*“We hebben al ongelijkheid voor een gedeelte, wordt alleen maar erger. Ik denk dat je hierdoor
meer mensen krijgt die buiten de boot vallen.”*

“Er wordt meer cyber technisch gekeken, dan naar de mensen.”

“Ik denk ook aan de ouderen die gedwongen worden om met de computer te kunnen omgaan. Als mensen dat niet kunnen of niet willen, dan hebben ze een probleem op dat gebied.”

“AI pakt het gemiddelde, maar je kan niet het gemiddelde pakken van mensen die 0 euro en 1000 euro op de bank hebben. Dat klopt niet, als het leidt tot gemiddeldes dan kan het niet.

“De uitslag is misschien eerlijk, maar het weerspiegelt niet de totale mensheid, we zijn alle kleuren.”

De deelnemers aan het onderzoek vinden dat degenen die de algoritmen ontwikkelen verantwoordelijk zijn een correcte toepassing. Maar dat moet dan op de een of andere manier wel gecontroleerd kunnen worden. Men gaat er eigenlijk wel van uit dat er dubbele checks worden ingebouwd of men weet dat computerprogramma's altijd onderling worden gecontroleerd.

3.6 De rol en verantwoordelijkheden van verschillende actoren

Wie zijn de aanjagers van AI? En wat is de rol van de overheid? Wat verwacht men van de verschillende actoren? We gaan er in deze paragraaf op in.

De deelnemers aan het onderzoek zien het bedrijfsleven (bijvoorbeeld de financiële wereld) en de wetenschappelijke wereld als aanjagers van de ontwikkeling van AI. De overheid wordt meer als volger dan als aanjager van de ontwikkelingen gezien. AI denken sommige deelnemers wel dat er achter de schermen van de overheid meer gebeurt dan wij weten. Een deelnemer merkt op dat de overheid door de eigen wetgeving wordt belemmerd in de toepassing van AI. De meeste deelnemers vinden dat de overheid niet om de ontwikkeling van AI heen kan, maar niet zozeer door het zelf toe te passen maar in het bieden van een kader waarbinnen AI mag worden toegepast.

“Bedrijven. Gewoon de mensen die er het meeste geld uitkunnen halen.”

“De mensen die er geld aan verdienen die lopen voorop en overheid denkt shit we lopen achter, dat denk ik.”

“Ik hoop niet dat ze achterlopen, want als andere partijen AI neer gaan zetten zonder dat overheid er van af weet dan weet ik het niet.”

In hoeverre er wet- en regelgeving is rond AI dat weet men eigenlijk niet. Men neemt aan van wel, maar wat er precies geregeld is, is voor de meeste deelnemers onduidelijk. Een enkele deelnemers verwijst naar de AVG, maar wat deze wet precies inhoudt is voor de meeste anderen onduidelijk. Men zou het zeker wenselijk vinden als de overheid zich op dit terrein manifesteert, men heeft er weinig vertrouwen in dat het bedrijfsleven een zelfregulerend vermogen heeft.

“Eigenlijk zou de overheid moeten sturen en reguleren, en zorgen dat er grenzen worden gesteld en integriteit wordt bewaakt. Er kan denk ik meer dan dat we willen. De overheid moet een grens zetten.”

Wat moet er volgens de deelnemers worden geregeld zodat AI verantwoord kan worden toegepast? Men noemt dan de volgende zaken:

- privacybescherming
- begrenzing mogelijkheden
- ongewenste beïnvloeding of machtsmisbruik
- discriminatie
- keuzevrijheid burgers
- zelfbeschikking
- controle- en naleving

Een paar letterlijke uitspraken:

“Je mag niet beïnvloed worden, of politiek ofzo, hoe je dat aan band moet leggen weet ik niet, maar dat is wel een belangrijk.”

“Het is al heel goed geregeld, het moet alleen goed gecontroleerd worden.

“De menselijke controle, dat is iets wat de overheid zou moeten eisen. Mensen moeten checken of het klopt. Een menselijke check.”

“Voorkomen dat de macht bij een of een hele kleine groep komt. Kennis is macht.”

3.7 AI in de toekomst

AI met al ziet men de ontwikkeling van AI als een gegeven waar we als samenleving mee om moeten leren gaan en ziet men de toekomst positief tegemoet. Sommige aspecten van AI worden verwelkomd (het kan het leven makkelijker maken, het hoort er gewoon bij, kan de veiligheid bevorderen) maar er blijven ook zorgen bestaan. De grootste zorgen betreffen de mensen die niet in hokjes te vangen zijn terwijl AI daar geen rekening mee kan houden en de mensen die dit soort ontwikkelingen niet bij kunnen benen. Het gevaar van uitsluiting van individuen en groepen ligt op de loer en dat wordt als zeer onwenselijk gezien. Een enkeling ziet een toekomst voor zich waar mens en robot tegenover elkaar staan en wordt daar niet blij van. Maar de meeste deelnemers lijken niet uit te gaan van dit sombere toekomstbeeld.

“We kunnen denk ik niet meer zonder.”

“Elk voordeel heeft zijn nadeel. Dus het zal veel positieve dingen hebben, maar ook wel wat nadelen. Maar ik neig naar positief.”

Aan het eind van het gesprek is deelnemers verteld dat het onderzoek is uitgevoerd voor het ministerie van BZK. Men vindt het goed om te horen dat er op deze manier naar burgers wordt geluisterd. Lageropgeleide deelnemers hebben de indruk is dat beleidsmedewerkers zich over het algemeen niet goed bewust zijn wat er in de samenleving leeft. De hogeropgeleide burgers uiten direct wensen ten aanzien van de omgang van de overheid met AI, zoals de wens om te komen met wet- en regelgeving. En veel deelnemers willen graag de visie van de overheid op AI horen, wat het voor de burgers betekent en waar ze informatie zouden kunnen vinden. Want door er over te praten zijn de meeste deelnemers zich meer bewust geworden van de invloed van AI op de samenleving. Eventuele informatie moet in voor iedereen te begrijpen taal worden gegeven, het gebruik van Engels moet zo veel mogelijk worden vermeden.

“Ik maak me hier niet dagelijks druk over, maar ik zou willen dat ik er achter kan komen. Beschikbaarheid van informatie. Iets van de overheid moeten kunnen vinden.”

“Eerst had ik er nooit over nagedacht en nu wel. Is wel goed.”

Als laatste is de deelnemers gevraagd om een advies uit te brengen aan het ministerie. Uit de boodschappen van de lageropgeleiden spreekt vaak dat ze graag simpele, eerlijke en eenduidige informatie over het onderwerp willen hebben. Daarnaast willen ze van de overheid horen welke regels er gelden. Een aantal adviezen in deze groep:

“Als ze het willen doorvoeren, dan moeten ze ons informeren in Jip en Janneke taal: wat het inhoudt en wat de gevolgen kunnen zijn en als er vragen zijn dan we kunnen bellen of mailen, dat we wel informatie kunnen vragen als we ergens mee zitten. Gewoon duidelijk.”

“Die punten die jij eerder hebt opgeschreven vind ik heel belangrijk: dus niet mensen ongevraagd in een hokje stoppen, de toepassing van AI moet een vrije keuze zijn.”

“Dat het vooral voor de gezondheidszorg en belangrijke dingen gebruikt moet worden.”

“Voor mij is belangrijk dat ze realistisch en eerlijk zijn.”

“Ik denk als ze de burgers willen informeren, dan moet je rekening houden met generatiekloven, want generatie nu weet stuk meer.

“Ik denk dat de overheid een stuk voorlichting moet geven op elk niveau: geen verstand, wel verstand, veel verstand. Dat is belangrijk. Voorlichting over wat is het, wat doen ze ermee, wat kun jij ermee. Wat zijn de voor- en nadelen. Gewoon algemeen informatie, zodat het niet meer zo onbekend is.”

Hogeropgeleiden komen met adviezen of tips die betrekking hebben op de implementatie van AI in de samenleving en de ontwikkeling van de visie van de overheid daar op. Een aantal voorbeelden van hun laatste woorden:

“Ik zou als tip willen geven dat ze een aantal systemen goed onder de loep moeten nemen, voordat ze die door ontwikkelen. Doe eerst heel goed research. Denk meerdere stappen vooruit. Kijk naar hoe nu alles werkt en wat nodig is en vergeet het menselijke aspect niet.”

“Vooral doorgaan met uitleggen wat er wordt verstaan onder KI en wat de mogelijkheden en risico's zijn. Ik heb een heel wazig beeld, eigenlijk geen beeld, van wat het nou concreet is.”

“Tip is moeilijk, maar ik zou mee willen geven van bepaal wat je wil. Ik krijg er niet uit wat hun doel is en hoe dit het leven van de gemiddelde Nederlander makkelijker gaat maken. Ik wil visie van ze. Ze hebben meestal eerst visie en dan gaan ze inventariseren en daarna een probleemstellen. Ik mis visie.”

“Kenniss is macht, goed dat er kennis bij regering zit, maar ze moeten opletten bij wie er ook heel veel kennis zit <>, dat moeten ze ook in kaart brengen.”

“Ik zou het gaaf vinden als de wereld er rechtvaardiger van wordt. Juist met aandacht voor diversiteit en mensen die niet in gemiddelden vallen.

“Ik wil dat AI hooguit een adviserende rol krijgt en dat de mens de beslissing neemt. Mijn advies aan de overheid: ga door met inventariseren en over een tijdje als er een goed beeld is van hoe de bevolking er over denkt, dan pak je het desnoods heel groot aan. Misschien een referendum of zo.”

4 Conclusies

In het voorgaande zijn de bevindingen in detail terug te lezen, navolgend maken we de balans op van de twee groepsgesprekken over Artificiële Intelligentie (AI) die in september 2018 zijn uitgevoerd. Het onderzoek vond plaats in Amersfoort. Er is gesproken met een groep lager opgeleide Nederlanders van 20 – 70 jaar en een groep hoger opgeleide Nederlanders van 20 – 70 jaar.

Eerste associaties bij AI

- Het onderwerp AI (*nb.: in eerste instantie is in de gesprekken de term KI gebruikt, later is overgegaan op de term AI*) doet lageropgeleide Nederlanders vooral denken aan allerlei vormen van hardware en aan automatisering. Hogeropgeleide Nederlanders maken wat vaker de koppeling met een zelflerend systeem en reflecteren op de mogelijke implicaties van de ontwikkeling van AI op zowel het persoonlijke leven als op de samenleving. Daarbij komen direct zorgen aangaande de privacy en de wijze waarop er een begrenzing aan het zelflerend vermogen kan worden gesteld naar voren. Maar ook de voordelen van AI worden door hen gezien, zoals het feit dat AI mensen werk uit handen kan nemen.
- Vooral lageropgeleide Nederlanders kijken met een zekere angst naar de ontwikkeling van AI. Zij vrezen voor het verlies van de menselijke factor, ze zijn bang dat de mens op termijn wordt vervangen door apparaten en robots. En dat gaat samen met de angst voor banenverlies. Bij de hogeropgeleiden is er enige vrees voor een gebrek aan controle op dit soort systemen. Gesteld wordt dat de mens eindverantwoordelijk moet zijn.
- Het onderwerp AI leeft echter niet heel sterk onder de deelnemers, het is voor de meeste mensen ook nog niet echt zichtbaar. Men komt het wel eens tegen in de media en men neemt aan dat het al op allerlei terreinen wordt toegepast maar mede door de onzichtbaarheid men ligt er niet echt wakker van.
- Nadere uitleg over AI en de principes waarop AI is gebaseerd (het werken met algoritmes) wordt niet door alle deelnemers goed begrepen. Het blijft voor veel deelnemers een lastig concept; vooral de rekenkundige principes gaan het voorstellingsvermogen van mensen te boven.

Toepassingen van AI

- Gewenste toepassingen van AI zijn toepassingen die bijdragen aan het vergroten van de veiligheid (bijvoorbeeld misdaadbestrijding, terrorismebestrijding) en aan een betere kwaliteit van leven (bijvoorbeeld medische technieken, door het stimuleren van een gezonde leefwijze, door inzicht te geven in activiteiten, machines die mensen werk uit handen nemen). Ook marketing kan mits verantwoord ingezet bijdragen aan de kwaliteit van leven.
- De deelnemers zien niet zozeer ongewenste toepassingen van AI maar denken in termen van ongewenste gevolgen van AI: bijvoorbeeld het verlies aan banen, de afkalving van de menselijke maat, het gebrek aan controle op AI en het ontbreken van invloed op de ontwikkeling van AI vindt men onwenselijk. Hogeropgeleiden zien de rechtspraak spontaan als terrein waar AI niet kan worden toegepast.

- Toepassing van AI bij systemen die bijdragen aan wat volgens de deelnemers onder kwaliteit van leven valt, worden positiever door de deelnemers ontvangen dan andere toepassingen. Zo heeft men geen problemen met het gebruiken van AI om de inzet van veiligheidsinspecteurs op de weg in te plannen, is het goed dat een arts AI kan gebruiken om een diagnose te stellen, is het terecht dat de Belastingdienst AI inzet om fraude op te sporen. Deze toepassingen komen veel mensen te goede, maken geen onderscheid tussen mensen en er is weinig gevaar voor het schenden van de privacy.
- Minder tevreden is men over het aanbieden van advertenties of het samenstellen van de inhoud van media op basis van het gedrag van consumenten of lezers. Dergelijke systemen kunnen ook voordelig uitpakken, bijvoorbeeld goedkopere producten, suggesties voor andere producten, tijdwinst omdat je niet zelf hoeft te selecteren) maar men is er niet over te spreken als dit buiten eigen medeweten om gebeurt. Men wil zelf aangeven wat wel en niet toegelaten wordt.
- Over het inzetten van AI om te bepalen in welke buurten er wordt gesurveilleerd door de politie is veel discussie. Enerzijds wordt dit wel logisch gevonden, maar anderzijds zal dit niet automatisch leiden tot meer veiligheid en kan het discriminerend zijn als het op afkomst is gebaseerd in plaats van op misdaadstatistieken en gedrag.
- Bij de inzet van robots voor de omgang met demente bewoners en bij het vaststellen van de strafmaat speelt dat dit toepassingen zijn die geen recht doen aan de behoefte aan menselijk contact en de menselijke inschatting van situaties. In de zorg kunnen robots eventueel wel administratieve taken overnemen, maar nooit het menselijk contact vervangen. En alleen een rechter kan de mens die veroordeeld worden 'lezen' en daar rekening mee houden in de strafmaat. AI gebruiken om verkiezingen te beïnvloeden is in de ogen van de deelnemers strafbaar en absoluut niet acceptabel.
- In veel toepassingen komt naar voren dat de deelnemers AI zien als hulpmiddel en dat de mens het laatste woord moet hebben. In de gezondheidszorg is dat de arts, in de rechtspraak de rechter en in de marketing moet de consument de eigen regie kunnen voeren.
- Men vreest dat het lastig is om eventuele fouten als gevolg van de inzet van AI te herstellen. Want het zijn vooral de grote bedrijven en de overheid die AI toepassen en het gevoel is dat burgers op het handelen daarvan weinig invloed op hebben. Men vreest ook dat informatie in deze digitale wereld lang blijft bestaan en tegen je gebruikt kan worden. De deelnemers vinden het lastig om de berekeningen die aan AI ten grondslag liggen te doorgronden en dat vergroot de onzekerheid over de gevolgen van AI voor burgers.
- AI kent geen emoties en dat zou moeten leiden tot een gelijke behandeling van mensen. Deels wordt dit uitgangspunt onderkend door de deelnemers. Maar de keerzijde daarvan is dat mensen die afwijken van de norm buiten de boot vallen omdat algoritmes daar niet mee om kunnen gaan. En dat vinden de meeste deelnemers een onwenselijke ontwikkeling.

Wet- en regelgeving rond AI en informatiebehoefte

- Men is niet goed op de hoogte van de wet- en regelgeving rond AI. Een enkeling verwijst naar de AVG, maar de meeste deelnemers weten niet of en hoe zaken op dit moment geregeld zijn. Men zou het wenselijk vinden dat er grenzen worden gesteld aan het gebruik van AI en men vindt de overheid de logische partij om deze grenzen te bepalen en op de naleving toe te zien.

- De ontwikkeling van AI wordt gezien als een gegeven waar we als samenleving mee om moeten leren gaan. De meeste deelnemers zien de toekomst positief tegemoet, al blijft men ook oog houden voor de negatieve gevolgen van AI. Men wil daarom graag weten wat de visie van de overheid op de ontwikkeling van AI is en staat open voor informatie die in begrijpelijke taal uitleg wat AI precies inhoudt, hoe het toegepast kan worden en welke wet- en regelgeving er rond AI is.

Bijlage 1 Overzicht deelnemers

Bijlage 2 Gesprekspuntenlijst

CHECKLIST GROEPSPREK AI (120 MINUTEN)

A: Introductie en kennismaking (15 minuten)

- Welkom heten bij Kantar Public
- Opdrachtgever: vertellen we op het eind!
- Thema: We gaan het hebben over ontwikkelingen in de samenleving waar we allemaal mee te maken hebben.
- Spelregels:
 - Het gaat om meningen, dat betekent dat er geen goede of foute antwoorden zijn. Verzoek om vrijuit te spreken.
 - Verzoek om mobiele telefoons uit te zetten en op te bergen.
 - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met een kort voorstelrondje: naam, leeftijd, bezigheden, beroep, gezinssamenstelling.

B: Introductie onderwerp: KI (20 min.)

- Waar moet u als eerste aan denken bij de omschrijving 'kunstmatige of artificiële intelligentie'? *INT.: noteer op flipover*
- Wat houdt KI/AI volgens u in?
- Waar wordt KI/AI allemaal bij toegepast?
- Wat voor een gevoel krijgt u bij dit onderwerp? Waarom?
- Is het een onderwerp dat bij u leeft? Waarom wel, niet?
- Wat vindt u interessante ontwikkelingen? En wat wilt u liever niet? Waarom?

C: Voor- en nadelen van KI (50 minuten)

- Ik wil u graag wat meer vertellen over KI/AI. *INT: laat informatie zien/leg uit*
- Wat vindt u hiervan? Wat roept dit bij u op?
- Hoe zou u dit soort ontwikkelingen noemen? AI? KI? Of noemt u het heel anders?
- Wat zijn volgens u goede toepassingen van KI/AI? *Int: inventariseer op flipover*
- En wat zijn volgens u minder goede toepassingen van KI/AI? *INT: inventariseer*
- Maakt u zich wel eens zorgen over dit soort ontwikkelingen? Zo ja, waarover?
- Ik wil u een aantal toepassingen van KI/AI voorleggen.
- *Rijkswaterstaat gebruikt AI om de kans op ongelukken op bepaalde wegvakken te voorspellen en past de planning van de hulpauto's daar op aan.*
 - Wat vindt u hiervan? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?

- *Een bedrijf gebruikt AI om klanten advertenties 'op maat' aan te bieden.*
 - Wat vindt u hier van? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn? Kan dit leiden tot schending van de privacy?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- *Een krant gebruikt AI om nieuwsberichten aan je voor te leggen die bij je interesses of zoekgedrag passen.*
 - Wat vindt u hier van? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn? Kan dit leiden tot een beperkt beeld van wat er in de wereld of in Nederland speelt?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- *Een groep mensen gebruikt AI om de verkiezingen in een ander land te beïnvloeden. INT: Eventueel aanvullen:door aan kiezers boodschappen te sturen waarvoor ze gevoelig zijn, op basis van verzamelde gegevens*
 - Wat vindt u daarvan? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- *AI helpt een arts bij het stellen van een diagnose.*
 - Wat vindt u daarvan? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn? Kan dit leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de zorg?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- *De politie bepaalt op basis van AI in welke buurten ze wel en niet surveilleren.*
 - Wat vindt u daarvan? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn? Kan dit leiden tot discriminatie?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- *De Belastingdienst zet AI in om fraude op te sporen.*
 - Wat vindt u daarvan? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn? Is dit eerlijker voor de samenleving?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- *Een zorginstelling heeft een robot die reageert op wat demente bewoners tegen hem zeggen.*
 - Wat vindt u daarvan? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn? Wordt de zorg voor deze mensen beter?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- *Een rechter gebruikt AI om objectief een straf voor iemand die schuldig is bevonden vast te stellen.*
 - Wat vindt u daarvan? Wat is er goed aan? Wat slecht?
 - Wat kunnen de gevolgen zijn? Wordt iedereen dan gelijk berecht?
 - Onder welke voorwaarden vindt u dit toegestaan?
- Hoeveel vertrouwen heeft u in al die berekeningen die achter AI zitten? Ook wel de algoritmes genoemd. Zullen die over het algemeen wel of niet kloppen? Waar baseert u uw mening op?
- En wat als de berekening niet klopt? Hoe gemakkelijk of moeilijk is het dan om dit te corrigeren?

- Wie is er eindverantwoordelijk voor een beslissing gebaseerd op AI? Het systeem? Of de persoon/organisatie?
- Werken deze berekeningen voor alle burgers hetzelfde uit? Voor wie is het gunstig? Voor wie is het ongunstig?
- Er zijn mensen die zeggen dat het werken met algoritmen leidt tot gelijkheid, want dit soort regels zijn volkomen onafhankelijk. Andere mensen zeggen dat het werken met algoritmes te zwart-wit is, de werkelijkheid bestaat namelijk vooral uit grijs tinten. Hoe kijkt u hier tegen aan? Waarom?

D: Rol overheid en wet- en regelgeving (20 min)

- Wie zitten er achter de ontwikkeling van AI? Wie zijn de aanjagers? Uit welke hoek komen deze ontwikkelingen?
- Op welke manier is de overheid met deze ontwikkelingen bezig?
- Wat vindt u van de manier waarop de overheid hier mee omgaat?
- Wat verwacht u van de overheid als het gaat om AI? Moet de overheid vooroplopen, afwachten?
- Is er op dit moment wet-en regelgeving rond AI?
- Moet de overheid rond het gebruik van AI door bedrijven regels stellen? Op welke terreinen dan vooral? En wat moet er dan geregeld worden? Wat mogen bedrijven wel en wat mogen ze niet?
- En wat mag de overheid zelf wel en niet met AI? Welke regels moet de overheid naleven?
- Wat denkt u alles nog eens overziend: heeft u er vertrouwen in dat AI ons in de toekomst vooral goeds gaat brengen? En wat springt er dan voor u uit?
- Of denkt u dat AI vooral voor problemen gaat zorgen? Wat vindt u dan de grootste problemen waar we voor staan?

E. Afronding (10 minuten)

- Wij doen dit onderzoek in opdracht van het ministerie van BZK. Wat vindt u ervan dat zij dit onderzoek laten uitvoeren? Wat maakt u daaruit op?
- Wat moeten ze hier nu mee, wat moet ze zich vooral aantrekken? Heeft u een advies voor ze?
- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die u wel belangrijk vindt om te noemen?
- Eventuele vragen uit de meekijkruimte

Dank voor de medewerking