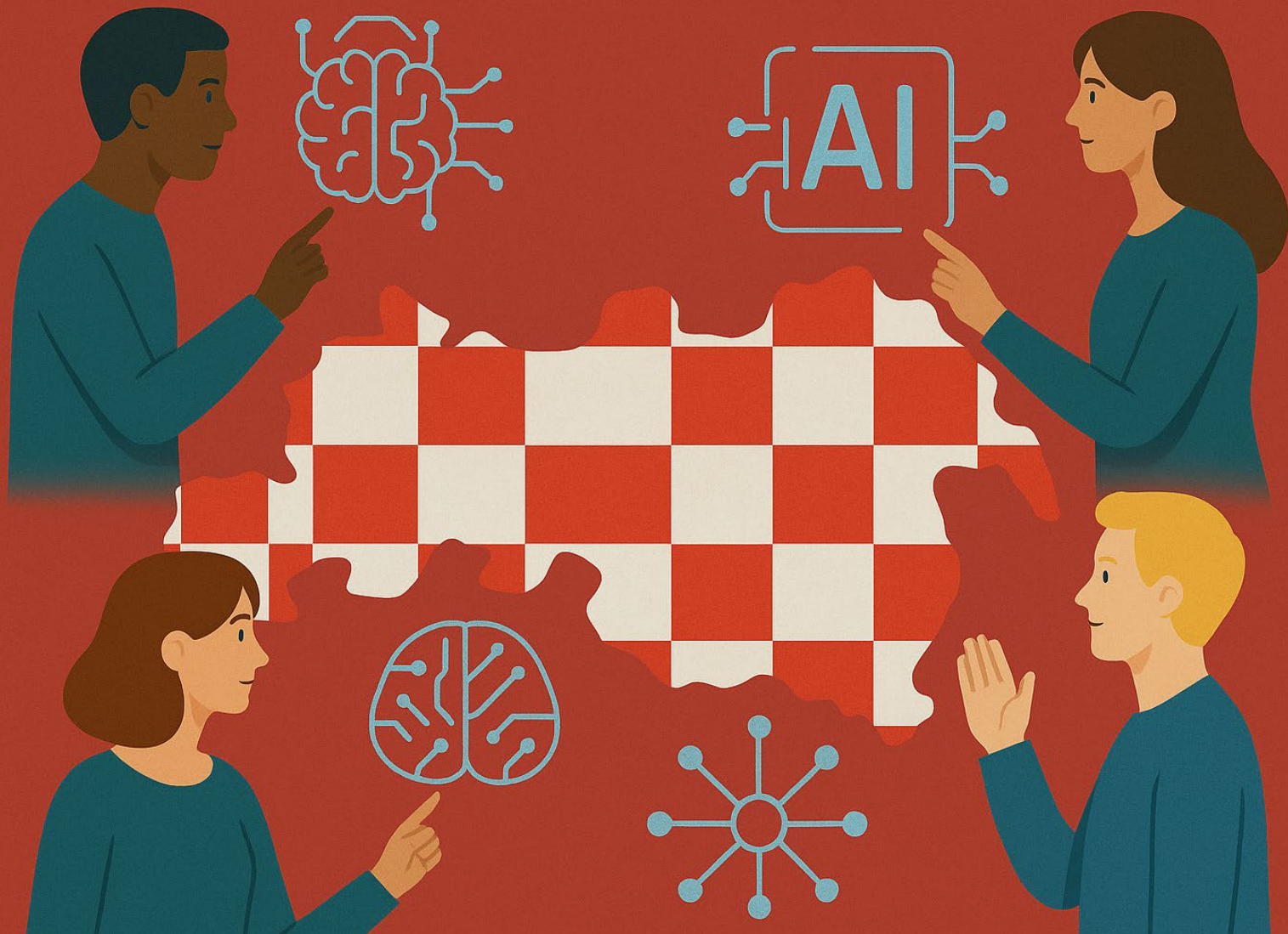




## Weten, denken en doen met AI

Vragenlijstonderzoek onder Brabanders en  
Brabantse bestuurders

# **Weten, denken en doen met AI**

Vragenlijstonderzoek onder Brabanders en  
Brabantse bestuurders

K. Nagelkerke MSc.

drs. K. du Long

B. Koomen MSc.

# Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek uitgevoerd in opdracht van BrabantKennis.



## Auteurs

Katja Nagelkerke MSc, drs. Karin du Long en Bianca Koomen MSc

## Afbeelding voorblad

ChatGPT

## Publicatienummer

25166-01

## Publicatiedatum

november 2025



## © 2025 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

## Meer informatie

[www.hetpon-telos.nl](http://www.hetpon-telos.nl)

# Inhoudsopgave

|          |                                                                     |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>                                                    | <b>2</b>  |
| 1.1      | Aanleiding                                                          | 2         |
| 1.2      | Onderzoeksopzet                                                     | 3         |
| 1.3      | Leeswijzer                                                          | 4         |
| <b>2</b> | <b>Literatuurstudie</b>                                             | <b>5</b>  |
| 2.1      | De opkomst van artificiële intelligentie                            | 5         |
| 2.2      | Gebruik en zorgen van inwoners                                      | 7         |
| 2.3      | Overheden en AI                                                     | 8         |
| <b>3</b> | <b>AI en Brabantse inwoners</b>                                     | <b>10</b> |
| 3.1      | Bekendheid met AI                                                   | 10        |
| 3.2      | Soorten en inzet van AI                                             | 11        |
| 3.2.1    | Privéleven                                                          | 11        |
| 3.2.2    | AI voor werk of studie                                              | 13        |
| 3.3      | Kennis en begrip van AI                                             | 15        |
| 3.4      | Houding en percepties                                               | 16        |
| 3.5      | Kansen en zorgen                                                    | 18        |
| 3.6      | Dilemma's rondom het gebruik van AI                                 | 21        |
| <b>4</b> | <b>AI en bestuurders</b>                                            | <b>39</b> |
| 4.1      | Bekendheid met AI                                                   | 39        |
| 4.2      | Soorten en inzet van AI                                             | 40        |
| 4.2.1    | Privéleven                                                          | 40        |
| 4.3      | Kennis en begrip van AI                                             | 41        |
| 4.4      | Beleid en strategie                                                 | 42        |
| 4.5      | Kansen en risico's AI                                               | 43        |
| 4.6      | Dilemma's rondom het gebruik van AI                                 | 47        |
| <b>5</b> | <b>Slotbeschouwing</b>                                              | <b>57</b> |
| 5.1      | Brabanders en AI                                                    | 57        |
| 5.2      | Brabantse bestuurders en AI                                         | 58        |
| 5.3      | Tussen inwoner en bestuur                                           | 59        |
| 5.4      | Aandachtspunten voor beleid                                         | 59        |
| 5.5      | Randvoorwaarden voor de inzet van AI                                | 61        |
|          | Bijlage A: Literatuurlijst                                          | <b>63</b> |
|          | Bijlage B: Inwoners – achtergrondkenmerken respondenten             | <b>65</b> |
|          | Bijlage C: Bestuurdersonderzoek – achtergrondkenmerken respondenten | <b>68</b> |

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Sinds de opkomst van ChatGPT in 2022, heeft deze vorm van artificiële intelligentie (AI) in korte tijd een snelle intrede in de maatschappij gedaan. Zo heeft bijna een derde van alle Nederlanders AI ingezet om teksten, video's en afbeeldingen te maken (29%), en meer dan de helft van de 18- tot 25-jarigen (61%) in 2024 (Algosoc, 2025). Ondertussen brengt AI ook verschillende gevoelens en houdingen teweeg: van optimisme over de efficiënte mogelijkheden, tot angst en wantrouwen in termen van het schenden van privacy of veiligheid (Kantar Public, 2019; Smulders & Nagelkerke, 2024). Op Europese en nationale schaal beginnen overheden maatregelen te nemen om hun burgers in bescherming te nemen tegen technologische risico's, zoals met de Europese AI Act. Dat roept de vragen op: hoe wordt er in Brabant omgegaan met AI? Wat weten en denken Brabanders en Brabantse bestuurders over AI?

Om de rol van AI in de Brabantse maatschappij en de manier waarop mensen zich daartoe verhouden te ontdekken, is BrabantKennis de verkenning '*Beslissen zonder begrijpen*' in eind 2024 gestart. Om hierin de stem van de Brabanders mee te nemen heeft Het PON & Telos voorliggend populatieonderzoek opgezet, waarmee kennis, houding en gedrag omtrent AI in Brabant wordt opgehaald. We onderzoeken de optiek van Brabantse inwoners, maar ook van Brabantse lokale en provinciale overheden op AI. Daarbij hebben we op gemeentelijk niveau wethouders en gemeentesecretarissen uitgenodigd en op provinciaal niveau gedeputeerden en de Chief Information Officer. We noemen deze groep in deze rapportage gemakshalve "bestuurders". Daarbij wordt ook nader bekeken of er verschillen in houding zijn tussen groepen inwoners, bijvoorbeeld in de mate van veranderingsbereidheid of digitale geletterdheid. Met het onderzoek geven we antwoord op de volgende vragen:

1. Wat is er al bekend over het gebruik van AI onder inwoners en overheden?
2. Welke kennis, houding en gedrag hebben Brabanders ten opzichte van AI?
3. Welke kennis, houding en gedrag hebben Brabantse bestuurders ten opzichte van AI?
4. Wat zijn belangrijke randvoorwaarden voor het gebruik van AI?

## 1.2 Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden bestaat het onderzoek uit vier verschillende onderdelen: literatuurstudie, een vragenlijstonderzoek onder inwoners en een vragenlijstonderzoek onder Brabantse bestuurders en gemeentesecretarissen en een reflectie op de onderzoeksresultaten. Hieronder volgt een toelichting van de verschillende onderdelen.

### Literatuurstudie

De literatuurstudie naar recente (wetenschappelijke) inzichten en onderzoeken rondom de inzet van AI vormt een basis voor het onderzoek onder Brabanders en onder bestuurders. De studie wordt gestructureerd aan de hand van verschillende deelonderwerpen: gebruik onder inwoners, inzet bij overheden, gepercipieerde voor- en nadelen en impact van AI.

### Vragenlijstonderzoek inwoners

Van eind juni tot medio juli (30 juni t/m 14 juli 2025) zijn de Brabantse leden van 18 jaar of ouder van het PanelClix panel uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. Er zijn vragen voorgelegd over hun kennis, houding en gedrag ten opzichte van AI. In totaal hebben **1.704 Brabanders** de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Het databestand is gewogen naar de achtergrondvariabelen leeftijd, geslacht, regio en opleidingsniveau. Dit betekent dat we de data hebben gecorrigeerd voor onder- of oververtegenwoordiging op deze achtergrondkenmerken en de resultaten voor deze kenmerken representatief zijn voor Brabant. Een overzicht van de responsgroep naar deze achtergrondkenmerken is te vinden in bijlage B.

### Vragenlijstonderzoek bestuurders

Aan Brabantse bestuurders is in de periode van juli tot september (27 juni t/m 3 september 2025) een online vragenlijst voorgelegd met vragen over zowel kennis, houding en gedrag ten opzichte van AI als beleid rondom AI binnen de organisatie. Alle wethouders, gedeputeerden en gemeentesecretarissen hebben een uitnodiging via e-mail ontvangen, van zowel 56 Brabantse gemeenten als de provincie Noord-Brabant. In totaal hebben **66 bestuurders van 35 Brabantse gemeenten en de provincie** de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Een overzicht van de responsgroep naar achtergrondkenmerken organisatie (gemeente of provincie) en functie zijn opgenomen in bijlage C.

## 1.3 Leeswijzer

Na een uiteenzetting van de resultaten uit de literatuurstudie (hoofdstuk 2), volgen de resultaten van het vragenlijstonderzoek onder inwoners (hoofdstuk 3) en bestuurders (hoofdstuk 4). Ten slotte geven we een reflectie op de onderzoeksvragen en beschrijven we randvoorwaarden voor de inzet van AI in de samenleving (hoofdstuk 5).

## 2 Literatuurstudie

Al sinds mensenheugenis brengen technologische innovaties verandering en vernieuwing met zich mee, zowel ten goede als ten kwade. Van de ontwikkeling van de landbouw, tot de industriële revolutie en het hedendaagse digitale tijdperk: nieuwe technologie betekent een verandering van sociale structuren. Technologie beïnvloedt hoe we met elkaar omgaan, werken, leren, doen en denken (Xaio, 2024; Castells, 2000). Het heeft impact op de samenleving als geheel, als op de individuele levens van inwoners. Dat is niet anders bij de ontwikkeling van kunstmatige intelligentie, ofwel AI (artificiële intelligentie), met zijn snelle intrede in het publieke én private domein de afgelopen jaren. Om in kaart te brengen wat er al bekend is over de inzet, gebruik en beleving van AI, wordt in dit hoofdstuk een compact overzicht van recente inzichten uiteengezet. Hiervoor worden verschillende onderwerpen behandeld: *de opkomst van AI, het gebruik bij inwoners en overheden, de gepercipieerde voor- en nadelen en de impact van AI*.

### 2.1 De opkomst van artificiële intelligentie

Hoewel AI de laatste jaren vooral wordt benoemd in het kader van recent ontwikkelde taalmodellen zoals ChatGPT of Claude, dateert de term en het ontstaan van de academische discipline al uit de jaren 1950 (Haenlein & Kaplan, 2019). Sinds de eerste ontwikkelingen richting machines met enorme rekencapaciteit – ofwel computers – wordt al gesproken over het ‘hersenvermogen’ of de intelligentie van elektronica, bijvoorbeeld door wetenschappers als Alan Turing. In de opvolgende decennia werden de mogelijkheden voor het verwerken van gegevens steeds groter, van het doorgronden van schaakspellen tot zelflerende systemen (Buchanan, 2005). Daarmee strekt de term AI dan ook een brede discipline en zijn er verschillende definities in omloop. Er is namelijk geen algemeen gehanteerde definitie van wat AI precies betekent en omvat. Door verschillende definities te analyseren, bijvoorbeeld van de Europese AI Verordening en het OECD, heeft TNO (2024) een aantal gemeenschappelijke elementen gedestilleerd:

- Door mensen ontwikkelde software en/of hardware systemen;
- Dataverwerking voor complexe doelstellingen;
- Verschillende niveaus van zelfstandigheid;
- Verschillende niveaus van adaptiviteit;
- Symbolische regels of numerieke modellen voor voorspellingen, aanbevelingen, geautomatiseerde beslissingen of genereren van content.

Voor dit onderzoek, en richting respondenten, combineren we een brede definitie van VNG (2023), waarbij we in de vraagstellingen rekening houden met de elementen van TNO:

**Met AI (Artificial Intelligence) bedoelen we allerlei taken die machines of programma's uitvoeren waar 'menselijke intelligentie' voor nodig is, zoals denken, leren of beslissen. Dat kan ChatGPT of Copilot zijn, maar ook een robotstofzuiger, gezichtsherkenning op je telefoon of het praten met een chatbot bij een klantenservice. In dit onderzoek hebben we het over alle vormen van AI die je kan bedenken.**

In de afgelopen 10-15 jaar zijn er enorme sprongen gemaakt op het gebied van AI, door de opkomst van technologieën zoals Machine Learning of Large Language Models – zie onderstaande uitleg. Waar voorheen een taak aan een systeem gegeven werd, zijn expliciete instructies van een mens bij deze technologieën niet nodig. Zo werken deze AI-technieken data-gedreven en niet regel-gedreven (TNO, 2024). En met de komst van generatieve AI – waarbij gebruikers geautomatiseerd content kunnen maken (Rathenau, 2023), is de aandacht voor AI versterkt en het privégebruik in een versnelling gebracht (Waag Futurelab, 2024).

### **Verskillende AI-technieken**

Hoewel AI vaak als containerbegrip gebruikt wordt voor allerlei soorten technieken, zijn er verschillende vormen te onderscheiden. TNO (2024) maakt verschil tussen zeven AI technieken: *Machine Learning* (zelflerende techniek om patronen te identificeren of modellen te generen), *Natural Language Processing* (natuurlijke taalfuncties automatiseren zoals met chatbots), *Spraakherkenning* (spraak automatisch herkennen en verwerken), *Beeldherkenning* (combinatie van technieken voor herkennen van gezichten of objecten), *Robotica* (fysieke AI, zoals drones), *Generatieve AI* (automatische contentcreatie door gebruikers) en *Large Language Models* (modellen onderliggend aan generatieve AI). Er is echter niet altijd een strikte scheiding tussen soorten: zo wordt Machine Learning ook vaak toegepast in combinatie met andere technologieën.

## 2.2 Gebruik en zorgen van inwoners

Sinds de lancering van ChatGPT in 2022, werd de chatbot al snel ingezet door miljoenen gebruikers wereldwijd (Rathenau, 2024). Ook in Nederland heeft 29% van de inwoners in 2024 generatieve AI gebruikt. De grootste groep gebruikers bevindt zich onder de jongere generaties (16 tot 29-jarige), waarvan 61% ChatGPT soms tot vaak heeft gebruikt (Algosoc, 2025). En terwijl AI vooral tot de verbeelding spreekt sinds ChatGPT, zijn verschillende soorten technieken al langer onderdeel van de Nederlandse huishoudens – zoals robotstofzuigers, navigatiesystemen of beveiligingscamera's (Waag Futurelab, 2024). Hoe AI wordt gebruikt, is ook onderhevig aan verandering. Waar ChatGPT in eerste instantie vooral werd ingezet voor praktisch hulp rondom taaltoepassingen, wordt dit voortaan ook door inwoners gebruikt voor vriendschap of mentaal advies (Giray, 2025).

Naast het gebruik van AI bij inwoners, is er ook in toenemende mate aandacht voor hoe inwoners over AI denken. Zo brengt AI verschillende gevoelens en houdingen teweeg: van optimisme over de efficiënte mogelijkheden, tot angst en wantrouwen rondom het schenden van privacy of veiligheid (Smulders & Nagelkerke, 2024). Uit de Algosoc AI Opinion Monitor van de Universiteit van Amsterdam blijkt dat zowel de zorgen als het gepercipieerde nut rondom AI toe zijn genomen tussen 2024 en 2025. De meeste mensen maken zich veel zorgen rondom manipulatie of misleiding voor een politiek doel (76%) of om iets te verkopen (73%), in 2025. Ook maakt meer dan de helft van de Nederlanders zich zorgen om nepnieuws en nepfoto's, in 2024 (Waag Futurelab, 2024). Naast zorgen, bieden AI-technologieën ook kansen volgens inwoners. Een deel van de Nederlanders ziet het nut van AI voor de gezondheidszorg (33%) of het rechtssysteem (25%) (Algosoc, 2025).

Hoewel zorgen en kansen allebei door inwoners gezien worden, is het goed om stil te staan bij de beeldvorming van inwoners rondom AI en waardoor deze beïnvloed worden. Media en nieuwsberichten hebben namelijk invloed op het versterken of verkleinen van zorgen rondom technologie (Smulders & Nagelkerke, 2024). De drie grootste bronnen waar inwoners hun informatie over AI vandaan halen is ook het nieuws (74%), tv-programma's (40%) en social media (37%). Hoe, waar en door wie informatie over AI wordt verspreid, zijn hiermee belangrijke factoren voor de houding van inwoners tegenover technologie.

### Diversiteit tussen groepen inwoners

Hoe mensen AI gebruiken en ernaar kijken, verschilt tussen leeftijdsgroepen, geslacht en opleidingen, maar ook het gehanteerde perspectief. Zo gebruiken jongeren vaker AI en staan mannen vaker positief én negatief tegenover ontwikkelingen (CBS, 2024; Algosoc, 2025). Vrouwen, oudere generaties en praktijkgeschoolde inwoners vinden AI over het algemeen minder belangrijk dan

andere groepen (Waag, 2023). Daarbij kan - afhankelijk van het soort uiting van technologie - een gebruiks- of gevoelsmatig perspectief worden getriggert bij de beoordeling van AI. Wanneer inwoners technologie bezien als potentiële gebruiker tellen factoren als nut en gebruiksgemak een belangrijke rol, zoals bij navigatie. Bepaalde (abstracte) vormen van AI kunnen eerder een gevoel oproepen, zoals een gebrek aan controle door nepnieuws, en daarmee zorgen opwekken (Smulders & Nagelkerke, 2024).

De opkomst van AI is ondertussen niet los te koppelen van de maatschappelijke context waarin inwoners leven. In een tijd met veel maatschappelijke opgaven - van het herstel van natuur- en waterkwaliteit, tot een tekort aan huizen en arbeidskrachten - komen de risico's of onbekende effecten van AI hier nog bovenop. Dat kan gevoelens van machteloosheid teweegbrengen (Smulders & Nagelkerke, 2024). Hoe mensen hiermee omgaan en de mate waarin zij hierin mee (kunnen) bewegen met veranderingen, verschilt per groep. De mate van zelfredzaamheid en veerkracht van inwoners blijken hierin belangrijke factoren om mee rekening te houden (Blanken, 2023).

## 2.3 Overheden en AI

Op Europees, nationaal en regionaal niveau speelt de overheid een belangrijke rol in het reguleren en controleren van AI-systemen. Zo is met de Europese AI Act een eerste stap gezet om inwoners te beschermen tegen mogelijke risico's (zoals privacyschending) en om te zorgen voor mensgerichte en betrouwbare AI. Ook geldt sinds 2025 een verbod op manipulatieve en misleidende AI (Autoriteit Persoonsgegevens, 2025). Een deel van de Nederlandse gemeenten geeft aan bezig te zijn met de ontwikkeling van AI-beleid en ook vanuit de Rijksoverheid wordt het belang van juridische kaders en (ethisch) verantwoord AI-gebruik benadrukt (M&I Partners, 2024; Min BZK, 2025). Daarnaast wordt er ook gewerkt aan praktische handvatten, zoals het 'Governancekader voor verantwoorde inzet AI en algoritmen' van VNG en 'handreiking Generatieve AI' van het ministerie voor Binnenlandse Zaken.

Naast het belang van de regulerende rol van de overheid rondom AI-systemen, wordt er binnen overheden zelf ook in toenemende mate gebruik gemaakt van AI. Gemeenten gebruiken AI-toepassingen het vaakst voor kennisverwerking, archivering en anonimiseren, inspectie en handhaving, en procesoptimalisatie (TNO, 2024). De mogelijkheden van AI voor het functioneren van de overheid worden dan ook breed onderschreven: van het vergemakkelijken van publieke dienstverlening tot het opsporen van fraude en het besparen van kosten (OECD, 2025).

Toch staan de kansen op gespannen voet met de risico's: de AI-mogelijkheden zijn afhankelijk van de mate waarin de negatieve effecten beperkt kunnen worden. Zo worden risico's op het gebied van veiligheid, rechtvaardigheid en cognitieve, sociale en culturele ontwikkeling door verschillende onderzoeken belicht, en lijkt de inzet van chatbots voor mentale hulp een toenemend gebied van risico te zijn (Rathenau, 2023; Autoriteit Persoonsgegevens, 2025). Ook zijn er zorgen over de milieukosten van grote datacenters om AI-toepassingen draaiende te houden, en het gebrek aan inzicht of grip op hoe bepaalde AI-soorten werken. Op dit moment is er sprake van een groeiend bewustzijn van risico's binnen Nederlandse overheden, maar ontbreekt het nog aan voldoende zicht en grip op risicovolle toepassingen en incidenten (Autoriteit Persoonsgegevens, 2025).

### **Roep om specificeren van beleid en strategie**

Aangezien de mogelijke maatschappelijke risico's van AI door zowel inwoners, overheden als onderzoek onderschreven worden, klinkt de roep om specifiek beleid en strategie steeds luider. De globale richtlijnen op Europees en internationaal niveau lijken te abstract om de potentiële risico's van (generatieve) AI teniet te doen (Rathenau, 2023). In diverse handreikingen en onderzoeken worden dan ook verschillende voorstellen gedaan om grip te krijgen op de risico's. Zo wordt opgeroepen om een maatschappelijk debat over de wenselijkheid van AI te stimuleren, mogelijkheden te creëren om AI-toepassingen uit de markt te halen en actie te ondernemen om betrouwbaarheid van bestaande AI te verhogen. Ook het tegengaan van machtsconcentratie bij technologische bedrijven, het ontwikkelen van juridisch toekomstbestendige kaders of het instellen van een toezichthouder op verboden rondom AI, zijn al staande adviezen richting overheid en samenleving (Rathenau, 2023; Waag, 2024; Min BZK, 2025; Autoriteit Persoonsgegevens, 2024).

## 3 AI en Brabantse inwoners

In juli 2025 is aan ruim 1.700 Brabanders een vragenlijst over hun kennis, houding en gedrag ten aanzien van AI voorgelegd. Hierin hebben we onderscheid gemaakt tussen verschillende deelonderwerpen: bekendheid, gebruik, ervaringen, kennis, houding en voor- en nadelen van of met AI. Tot slot zijn diverse (ethische) dilemma's voorgelegd: is een ontwikkeling eerder positief of negatief, en waarom? In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek onder Brabanders per thema weergegeven. We hebben een aantal resultaten ook naar enkele achtergrondkenmerken uitgesplitst, denk aan leeftijd, geslacht, vertrouwen in de samenleving en het gevoel van grip op de samenleving hebben<sup>1</sup>. Daar waar resultaten significant afwijken van het gemiddelde is dat in de tekst vermeld.

### 3.1 Bekendheid met AI

#### AI-toepassingen, kansen en bedreigingen

Wanneer Brabanders wordt gevraagd waaraan zij denken bij AI worden verschillende thema's veelvuldig genoemd. Zo benoemen zij specifieke AI-toepassingen zoals ChatGPT en Copilot, maar ook de bredere inzet van AI met algoritmes, automatisering en robotisering. Daarnaast komen de kansen en bedreigingen die de toepassing van AI met zich meebrengt ter sprake. Vaak genoemde kansen zijn efficiëntie, creativiteit, inspiratie of studiehulp. Brabanders die zorgen associëren met AI benoemen het verstrekken van desinformatie, gebrek aan transparantie en privacy. Sommige Brabanders vinden de ontwikkeling en impact van AI beangstigend.

#### Voorbeelden waar inwoners aan denken bij AI

**“Een kunstmatig intelligent brein dat razendsnel antwoorden kan geven op vragen doordat het veel bronnen tegelijk kan bevragen.”**

**“Best eng. Je weet niet goed meer wat echt is, of nep.”**

**“Robot computer die antwoorden zoekt vanuit het web.”**

---

<sup>1</sup> De achtergrondkenmerken van de responsgroep inclusief vertrouwen in de samenleving en gevoel van grip op de samenleving zijn opgenomen in bijlage B.

## Bekendheid met AI

Als Brabanders zelf beoordelen hoe bekend ze zijn met AI, geeft de helft aan hier een beetje van te weten (50%). 22% geeft aan er redelijk wat van te weten en 8% van de Brabanders geeft aan veel of zelfs alles van AI af te weten. Een vijfde van de inwoners heeft aan helemaal niets van AI te weten.

## Welke groepen zijn meer of minder bekend met AI dan anderen?

- **Mensen jonger dan 40 jaar** zijn meer dan gemiddeld bekend met AI-toepassingen dan anderen: 59% van deze groep weet redelijk veel tot alles van AI, tegenover 30% gemiddeld.
- **65-plussers** weten er juist minder van in vergelijking met andere leeftijdsgroepen: 42% van de 65-plussers geeft aan niets van AI te weten, tegenover 20% gemiddeld.
- **Mannen** geven vaker dan vrouwen aan redelijk tot alles van AI te weten: 35% tegenover 25% bij vrouwen.
- **Theoretisch opgeleiden** geven vaker dan anderen aan redelijk veel tot alles van AI te weten: 47% tegenover 30% gemiddeld.
- **Mensen die digitaal vaardig zijn**, geven vaker dan anderen aan er redelijk veel tot alles van te weten: 46% tegenover 30% gemiddeld.
- **Mensen die weinig tot geen sociaal en politiek vertrouwen** hebben zijn vaker onbekend met AI dan anderen: 24% tegenover 20% gemiddeld.
- **Mensen die (heel) veel vertrouwen in AI-systemen hebben**, zijn er vaker bekend mee: 62% van hen weet er redelijk veel tot alles van, tegenover 30% gemiddeld. En andersom geldt ook: mensen die minder bekend zijn met AI hebben veel vaker weinig tot geen vertrouwen in AI-systemen: 81% tegenover 48% gemiddeld.

## 3.2 Soorten en inzet van AI

Rondom het gebruik van AI onder Brabanders is gevraagd welke soorten gebruikt worden, waarvoor ze het gebruiken en of het wordt ingezet voor werk- of privésituaties. Aan inwoners die géén AI gebruiken in hun privéleven of voor werk, is gevraagd waarom zij dat niet doen.

### 3.2.1 Privéleven

#### Chatbots, navigatie en gezichtsherkenning

We hebben respondenten verschillende AI-toepassingen voorgelegd en gevraagd of zij deze weleens gebruiken in hun dagelijks leven en zo ja, hoe vaak zij deze

toepassing gebruiken (tabel 1). Ruim de helft van de Brabanders stelt weleens algemene vragen aan een chatbot, bijvoorbeeld ChatGPT of Copilot. Eén op de vijf Brabanders doet dit dagelijks, en een derde wekelijks. Ook heeft meer dan de helft wel eens gepraat met een chatbot van een klantenservice, meestal is dat maandelijks (46%) of jaarlijks (45%).

De helft van de Brabanders gebruikt weleens AI voor navigatie of het bekijken van de weersvoorspelling. We zien hier dat de helft dit dagelijks gebruikt en 40% wekelijks. Een derde gebruikt AI voor gezichtsherkenning, bijvoorbeeld om de eigen telefoon te ontgrendelen (30%), ook dit gebruiken veel mensen (82%) dagelijks. Ongeveer een kwart van de Brabanders heeft weleens gebruik gemaakt van AI om muziek- of filmaanbevelingen te ontvangen (26%), om teksten te (laten) maken of samenvatten (26%) en/of heeft via spraak hulp of informatie gevraagd (25%). We zien hierbij wisselende frequenties in gebruik. Met name versimpelen van huishoudelijke taken (door 20% gebruikt) en AI-toepassingen voor het beveiligen en controleren in huis (14% gebruikt dit) worden dagelijks toegepast.

Tot slot geeft een vijfde van de Brabanders aan dat zij nooit AI-toepassingen gebruiken in hun dagelijks leven (21%).

**Tabel 1. Welke vormen van AI heb je weleens gebruikt in jouw privéleven en hoe vaak gebruik je deze\*?**  
(meerdere antwoorden mogelijk (n = 1.704 / %))

| Antwoord                                                            | % gebruik | Dagelijks | Wekelijks | Maandelijks | Jaarlijks |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|
| Algemene vragen gesteld aan een chatbot                             | 53        | 19        | 36        | 31          | 14        |
| Gepraat met een chatbot van een klantenservice                      | 53        | 1         | 8         | 46          | 45        |
| Navigatie gebruikt of weersvoorspelling bekeken                     | 50        | 49        | 40        | 9           | 2         |
| Gezichtsherkenning gebruikt                                         | 30        | 82        | 6         | 5           | 7         |
| Muziek- of filmaanbevelingen gebruikt                               | 26        | 18        | 39        | 34          | 9         |
| Teksten (laten) maken of laten samenvatten                          | 26        | 11        | 37        | 41          | 11        |
| Via spraak hulp of informatie gevraagd                              | 25        | 11        | 35        | 31          | 23        |
| Versimpelen van huishoudelijke taken                                | 20        | 53        | 33        | 10          | 4         |
| Foto's, afbeeldingen, presentaties, muziek of video's (laten) maken | 20        | 7         | 32        | 41          | 20        |
| Beveiligen en controleren in huis                                   | 14        | 71        | 17        | 8           | 3         |
| Emotionele ondersteuning of persoonlijk advies gevraagd             | 11        | 11        | 32        | 42          | 15        |
| Ik gebruik nooit AI                                                 | 21        | nvt       | nvt       | nvt         | nvt       |

\*Vraag over frequentie gebruik alleen gevraagd aan respondenten die aangegeven hebben gebruik te maken van een AI-toepassing.

## Geen AI-gebruik door weinig kennis, behoefte of te risicovol

Aan diegenen die aangegeven hebben geen enkele van de genoemde AI-toepassingen te gebruiken (21% van de respondenten), is gevraagd wat hiervoor de reden is/redenen zijn. De belangrijkste reden die hiervoor gegeven wordt, is het te weinig afweten van AI en de betreffende toepassingen (44%). Ook geeft 29% van hen aan dat zij het niet nodig hebben en is 27% van mening dat er te veel gevaren of risico's kleven aan het gebruik van AI. Een kleinere groep denkt er niet aan (13%).

### 3.2.2 AI voor werk of studie

Bijna 40% gebruikt AI (ook) voor werk en/of hun studie. Een derde gebruikt geen AI en 29% geeft aan dat dit niet van toepassing is omdat zij niet werken of studeren.

#### Informatie zoeken, tekst verwerken of taalondersteuning

Van diegenen die AI weleens gebruiken voor hun werk en/of studie, doet een ruime meerderheid dit om informatie op te zoeken of om vragen te beantwoorden (83%) (figuur 1). Verder geeft twee derde aan dat zij AI gebruiken om teksten te herschrijven of samen te vatten (65%). 40% gebruikt AI voor taalondersteuning, bijvoorbeeld bij het vertalen van teksten of voor grammaticacontrole. Verder geeft ongeveer een derde aan dat zij AI gebruiken voor foutcorrecties of voor het controleren van geschreven codes of scripts (30%).

**Figuur 1.** Waarvoor gebruik je AI-toepassingen voor je werk en/of studie?\* – meerdere antwoorden mogelijk (n = 560)



\*Alleen ingevuld door respondenten die hebben aangegeven AI voor werk/studie te gebruiken.

## **Ervaringen met AI**

Er zijn ook open vragen gesteld aan de Brabanders rondom het gebruik van AI in het dagelijks leven. Zo is er gevraagd naar specifieke situaties waarin AI het leven heeft verbeterd of juist waar AI voor een teleurstelling heeft gezorgd. Als inwoners gevraagd wordt naar positieve ervaringen, verwijzen zij snel naar specifieke AI toepassingen en hoe deze hun leven heeft verbeterd en vooral efficiënter heeft gemaakt. Dat kan gaan over het snel vinden van informatie (bijv. via spraakfuncties), verlichting, verwarming en beveiliging gemakkelijk regelen via een app of routes plannen. Maar ook specifieke voorbeelden worden gegeven op het gebied van koken (recepten bedenken of kortingsacties verzamelen), gezondheid (dieet samenstellen of symptomen checken), solliciteren (maken van CV of brief) of creatieve hulp (maken van een quiz, beoordeling of notulen).

Wanneer Brabanders negatieve ervaringen toelichten, gaat het veelal om voorbeelden waarbij verzoeken aan chatbots niet overeen kwamen met de gewenste informatie of resultaten. Andere voorbeelden gaan over het gebrek aan de menselijke maat bij AI in dienstverlening, of over de verspreiding van nepbeelden op social media.

## **Voorbeelden van positieve ervaringen met AI**

**“Boodschappenlijst digitaal up to date houden, zodra er wat op is roepen we naar Google het in de boodschappenlijst te zetten.”**

**“Een bericht formuleren met een leuke tekst voor in een groepswatsapp voor een vrijgezellenfeest van een vriendin met 20 meiden erin.”**

**“Ik heb een angststoornis met betrekking tot mijn gezondheid. ChatGPT is een fijne manier om mijn angsten te uiten en geruststellende reacties te krijgen zonder oordeel.”**

## Voorbeelden van negatieve ervaringen met AI

**“Dan vroeg ik informatie over een gezondheidsklacht en dan had AI het verkeerd opgepakt waardoor die dacht dat ik een andere aandoening had.”**

**“Beelden die met AI worden gemaakt, die niet stroken met de werkelijkheid. Dat zie je veel op internet, foto's of filmpjes van wereldleiders. Erg misleidend, wat zelfs ook gevaarlijk kan zijn.”**

**“Lichten gaan thuis soms onverwachts aan, terwijl niemand dit regelt.”**

**“Privacy vind ik nog wel echt een issue. Ik merk zo vaak dat als ik een zoekmachine gebruik ik opeens allerlei advertenties krijg ook in apps die eigenlijk geen relatie met zoekmachine hebben.”**

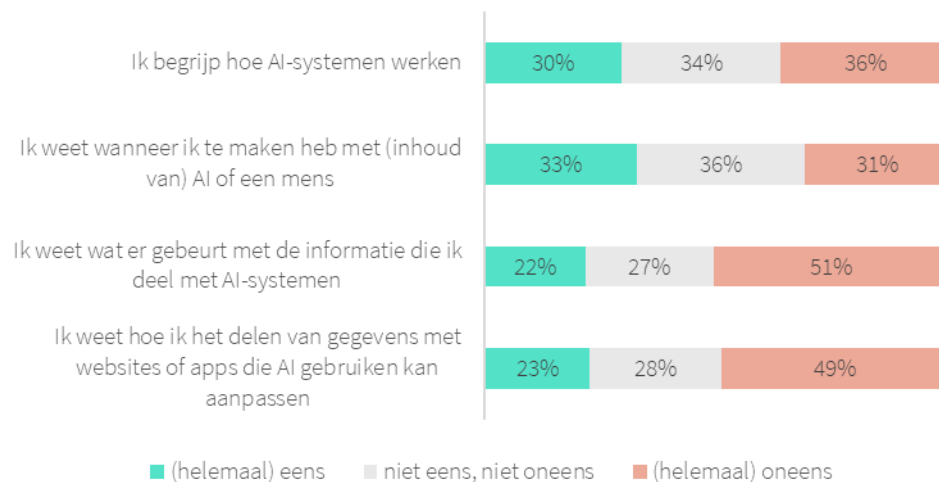
## 3.3 Kennis en begrip van AI

Aan de respondenten is een aantal verschillende stellingen over hun kennis en begrip van AI voorgelegd (figuur 2). Uit de resultaten blijkt dat Brabanders verdeeld zijn over de vraag of zij begrijpen hoe AI-systemen werken. Het aandeel inwoners is ongeveer evenredig verdeeld over drie antwoordcategorieën: een groep die AI wel begrijpt (30%), een groep die aangeeft dit niet te begrijpen (36%) en een neutrale groep (34%). Hetzelfde geldt voor het onderscheid dat inwoners kunnen maken tussen inhoud of content gemaakt door AI of een mens. Ongeveer een derde geeft aan dit wel te kunnen (33%), iets minder dan een derde geeft aan dit niet te kunnen (31%) en 36% staat hier neutraal in.

### **Helft van Brabanders weet niet wat er met gedeelde gegevens gebeurt**

De helft van de Brabanders geeft aan niet te weten wat er gebeurt met de informatie die zij delen met AI-systemen (51%). Ruim een kwart van de Brabanders staat neutraal tegenover deze stelling. Ook geeft 49% aan niet te weten hoe ze zelf hun gegevens kunnen aanpassen die gedeeld worden met websites of apps die AI gebruiken. Iets minder dan een kwart geeft aan wel te weten hoe zij dit kunnen aanpassen (23%).

**Figuur 2.** In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken over AI?



### 3.4 Houding en percepties

Welke houding hebben Brabanders tegenover AI? Aan de hand van een aantal stellingen is gevraagd of zij hier positief of negatief tegenover staan (figuur 3). Ook is gevraagd waarom men het hier wel of juist niet mee eens is.

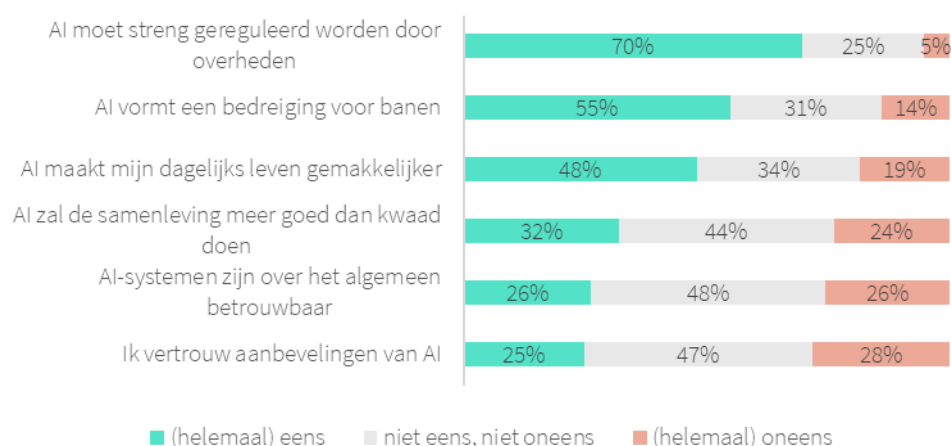
#### **Strengere regulatie, bedreiging voor banen en efficiëntie**

Met drie stellingen zijn de meeste Brabanders het overwegend eens: het strenger reguleren van AI vanuit de overheid (70%), de bedreiging die AI mogelijk vormt voor banen (55%) en het gemak van AI in het dagelijks leven (48%).

#### **Verdeeld over betrouwbaarheid en effect op de samenleving**

De meningen zijn verdeeld over de vraag of AI systemen betrouwbaar zijn. Ongeveer de helft van de respondenten is het niet eens of oneens met deze stelling (48%). Enerzijds vindt een kwart van de Brabanders dat AI-systemen over het algemeen betrouwbaar zijn, anderzijds vindt ook een kwart dat deze systemen niet betrouwbaar zijn (beiden 26%). Ook over de betrouwbaarheid van aanbevelingen van AI zijn de Brabanders in ongeveer dezelfde mate verdeeld. Of AI de samenleving meer goed dan kwaad kan doen, levert verschillende meningen op bij de Brabanders. Ongeveer een derde is het hiermee (helemaal) eens (32%), 44% staat hier neutraler in en een kwart is het juist (helemaal) oneens met deze stelling (24%).

**Figuur 3.** In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken over AI? (gesorteerd naar % (helemaal) eens)



Respondenten die het oneens waren met een stelling, konden hun antwoord toelichten. Antwoorden die we vaker daarin teruglezen zijn:

- **Twijfel aan betrouwbaarheid en juistheid van AI:** veel respondenten geven aan dat AI vaak onvolledige of onjuiste informatie levert of verkeerde aanbevelingen doet. Het is daardoor moeilijk om erop te kunnen vertrouwen. Zelf blijven nadenken en informatie controleren wordt als essentieel gezien.
- **Bezorgdheid over misbruik en gevaren van AI:** verder lezen we terug dat sommige respondenten bang zijn dat AI kan worden misbruikt voor criminele doeleinden, verspreiding van nepnieuws en manipulatie. AI wordt door sommigen als gevaarlijk gezien, vooral omdat het moeilijk te reguleren is en kwaadwillenden er eenvoudig misbruik van kunnen maken. Ook privacy en ethische kwesties worden genoemd als risico's.
- **Impact op werkgelegenheid:** hoewel sommigen denken dat AI banen zal kosten doordat het werk van mensen overneemt, denken anderen juist dat het ook weer banen op kan leveren.
- **Noodzaak van kritisch en onafhankelijk denken:** Respondenten benadrukken het belang van kritisch blijven denken en niet blindelings AI volgen, mensen moeten zelf blijven nadenken. Er is bezorgdheid dat mensen door AI lui of zelfs dom en minder zelfstandig worden. Ze benadrukken dat het belangrijk is om zelf beslissingen te blijven nemen in plaats van AI dit te laten doen en bronnen waar AI mee komt, altijd zelf te controleren.

**“Ik denk dat AI steeds enger wordt omdat je minder herkent of iets echt is of niet. Daarbij vertrouw ik niet al mijn gegevens aan AI omdat er dan dingen mee kunnen gebeuren waar ik geen controle over heb.”**

**“Ik denk dat mensen hierdoor afleren om zelf na te denken en hierdoor dus alleen maar dommer worden.”**

**“Ik vind de (toekomstige) mogelijkheden beangstigend. AI is niet altijd betrouwbaar, dus ik check toch informatie die ik nodig heb nog zelf op diverse sites.”**

## 3.5 Kansen en zorgen

Aan de Brabanders is gevraagd welke voordelen zij zien bij het gebruik van AI en in hoeverre zij zich zorgen maken over de ontwikkeling van AI. Ten slotte is gevraagd waarover zij zich zorgen maken.

### Gemakkelijke informatiebron en tijdbesparing

Ongeveer de helft van de Brabanders geeft aan dat zij door AI makkelijker informatie of antwoorden op hun vragen kunnen vinden (47%) (tabel 2). Ook geeft een grote groep aan dat het gebruik van AI hen tijd bespaart (45%). Ongeveer een derde van de Brabanders ziet voordeel in het feit dat zij toegang hebben tot meer informatie (32%). Overigens geeft ook ruim een kwart van de Brabanders aan dat zij geen voordelen in het gebruik van AI zien (27%). Dit zijn voornamelijk mensen die minder bekend zijn met AI-toepassingen en er ook minder dan anderen gebruik van maken.

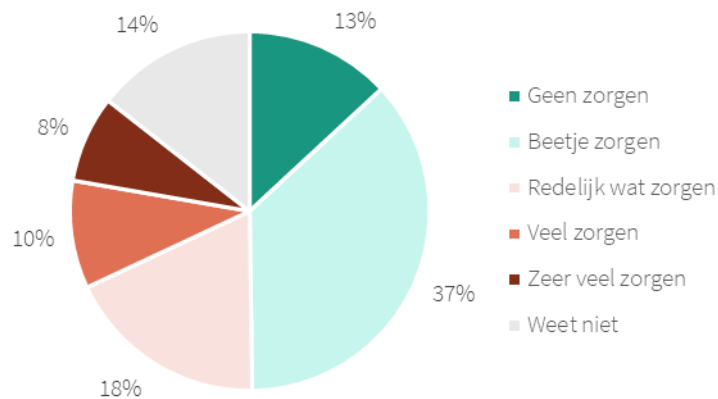
**Tabel 2.** Wat zijn volgens jou de belangrijkste voordelen van AI? – maximaal 5 antwoorden mogelijk (n = 1.673)

| Antwoord                                                    | %  |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Ik kan makkelijker informatie / antwoorden op vragen vinden | 47 |
| Het bespaart mij tijd                                       | 45 |
| Ik heb toegang tot meer informatie                          | 32 |
| Saaie taken worden geautomatiseerd                          | 23 |
| Het biedt me nieuwe inspiratie                              | 21 |
| Ik heb toegang tot nieuwe creatieve mogelijkheden           | 21 |
| Het lost makkelijker mijn problemen op                      | 18 |
| Het helpt mij bij het nemen van besluiten                   | 11 |
| Diensten worden afgestemd op mijn eigen voorkeuren          | 8  |
| Een ander voordeel                                          | 2  |
| Geen van bovenstaande, ik zie er geen voordelen in          | 27 |

## Ruim een derde maakt zich redelijk tot veel zorgen over AI

Bijna 40% van de respondenten maakt zich een beetje zorgen over het gebruik de ontwikkeling van AI. 18% maakt zich redelijk wat zorgen en eveneens 18% maakt zich (zeer) veel zorgen hierover (samen 36%).

**Figuur 4.** Maak jij je zorgen over AI en de ontwikkeling daarvan?  
Zo ja, in welke mate? (n = 1.672)



## Welke groepen inwoners maken zich vaker zorgen over AI en de ontwikkeling ervan?

- Mensen die niet bekend zijn met AI: zij maken zich vaker (zeer) veel zorgen anderen: 36% (zeer) veel zorgen tegenover 18% gemiddeld.
- Mensen van 65 jaar of ouder: 28% (zeer) veel zorgen tegenover 18% gemiddeld.
- Mannen maken zich vaker **geen zorgen** (18%) dan vrouwen 13%.
- Praktisch opgeleiden: 30% (zeer) veel zorgen tegenover 18% gemiddeld.
- Mensen die zichzelf minder digitaal vaardig bestempelen: 27% (zeer) veel zorgen tegenover 18% gemiddeld.
- Mensen die minder sociaal en politiek vertrouwen hebben: zij maken zich vaker (heel) veel zorgen over de ontwikkeling van AI maken dan anderen: 28% (heel) veel zorgen tegenover 18% gemiddeld.
- Mensen die weinig tot geen vertrouwen in AI-systemen hebben: 37% (zeer) veel zorgen tegenover 18% gemiddeld.
- Mensen die weinig grip op de samenleving ervaren: 29% (zeer) veel zorgen tegenover 18% gemiddeld.

## Zorgen over nepnieuws, privacyschending en veiligheid

Vragend naar de zorgen van Brabanders (tabel 3), geeft twee derde aan dat zij bang zijn voor vervalsing van informatie of voor nepnieuws geproduceerd door AI (66%). Andere zorgen worden ongeveer door de helft van de Brabanders bevestigd, zoals privacy schending, veiligheidsrisico's, afhankelijkheid van technologie, teveel macht bij bedrijven en het verlies van menselijke contact. Minst vaak worden zorgen als discriminatie en verlies van controle over beslissingen genoemd.

**Tabel 3.** Ik maak me zorgen over ...\* - maximaal 5 antwoorden  
(n = 1.074)

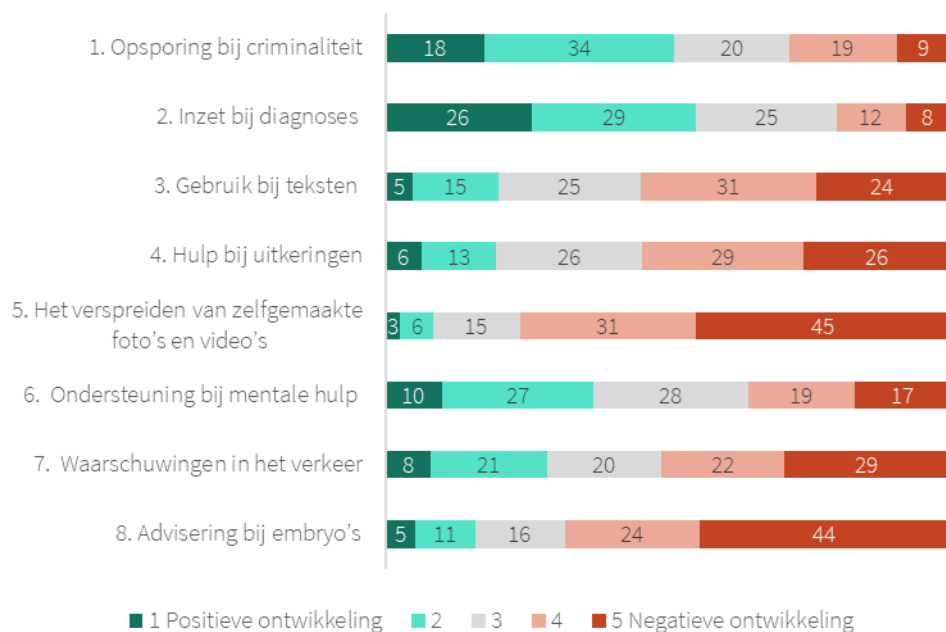
| Antwoord                                                     | %  |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Vervalsing van informatie/fake nieuws                        | 66 |
| Dat mijn persoonlijke gegevens/privacy misbruikt worden      | 50 |
| Veiligheidsrisico's                                          | 50 |
| Dat we teveel afhankelijk worden van technologie             | 49 |
| Teveel macht bij technologische bedrijven                    | 48 |
| Verlies van menselijk contact                                | 47 |
| Dat er banen verloren gaan doordat AI taken overneemt        | 40 |
| Verlies van controle over beslissingen                       | 22 |
| Discriminatie en vooroordelen in AI-systemen                 | 13 |
| Een ander nadeel of risico                                   | 3  |
| Geen van bovenstaande, ik zie er geen nadelen of risico's in | 1  |

\*Niet ingevuld door respondenten die hebben aangegeven zich geen zorgen te maken over AI of dit niet te weten.

## 3.6 Dilemma's rondom het gebruik van AI

De Brabanders zijn verschillende dilemma's rondom diverse thema's voorgeschoteld. Hierin zijn voorbeelden van de inzet van AI voorgelegd, waarbij voor- en nadelen zijn benoemd. De dilemma's zijn fictief, al wordt in sommige gevallen technologie al op vergelijkbare manieren ingezet. Onderwerpen van de dilemma's zijn: gezondheid, veiligheid, criminaliteit, rechtvaardigheid en betrouwbaarheid.

**Figuur 5.** In hoeverre vind je genoemde dilemma's een positieve of negatieve ontwikkeling? (%)

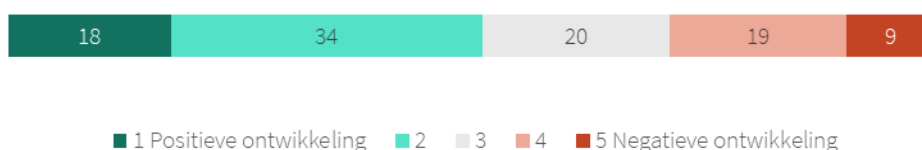


### 3.6.1 Dilemma 1: Opsporing bij criminaliteit

**Dilemma 1:** Daders van misdrijven worden eerder opgespoord doordat AI camerabeelden analyseert. Het kan voorkomen dat bepaalde groepen inwoners veel vaker onterecht worden aangewezen, wat pas blijkt als de politie is ingezet en iemand beschuldigd is.

Brabanders zijn redelijk verdeeld in hun mening over de inzet van AI voor het sneller opsporen van daders van misdrijven. Een grotere groep (52%) ziet dit als een positieve ontwikkeling, dan enkel een negatieve (28%), ondanks dat dit er wellicht voor zorgt dat bepaalde groepen inwoners vaker onterecht worden aangewezen. Voorstanders stellen voorwaarden aan het AI-gebruik, zoals het verplichten van menselijke controle en om het alleen in te zetten bij zware misdrijven.

**Figuur 6.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 1 – Opsporing van criminaliteit (n = 1.186 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Minder criminaliteit / meer veiligheid:** Diegenen die vinden dat AI hiervoor ingezet mag worden, zijn vooral van mening dat alles wat zorgt voor minder criminaliteit en meer veiligheid in de samenleving ingezet moet worden.
- **Betere opsporing criminelen / hogere pakkans:** AI kan volgens voorstanders helpen om sneller, efficiënter, routinematiger en nauwkeuriger te werk te gaan in het opsporen van criminelen. Ook helpt het in een grotere pakkans om de daders op te sporen.

#### Voorwaarden voor gebruik

- **AI als hulpmiddel - menselijke interactie noodzaak:** Veel respondenten geven wel aan dat het een hulpmiddel zou moeten zijn en dat een belangrijke voorwaarde is dat er altijd menselijke interactie of controle plaatsvindt.
- **Inzet alleen bij zware misdrijven:** Ook geven sommigen aan dat het enkel bij zware misdrijven ingezet kan worden.

**“Je moet er in principe alles aan doen om een dader te kunnen pakken en te straffen, ondanks dat het voor een (klein) deel nadelig kan zijn.”**

**“Kan sneller data analyseren. Wel altijd met menselijke controle. AI is geschreven door mensen en gebruikt data geleverd door mensen dus kan nog steeds fouten maken. En kent geen medeleven of empathie.”**

**“Dit bespaart de politie tijd en ze hebben toch al te weinig mankracht. Wel het bewijs door een mens laten controleren alvorens iemand te beschuldigen.”**

### **Negatieve ontwikkeling, want:**

- **Risico van profilering en discriminatie:** De Brabanders die vinden dat deze vorm van AI niet ingezet mag worden, zien voornamelijk risico's in (etnische) profilering en discriminatie van bepaalde groepen in de samenleving. Het kan leiden tot (extra) onterechte beschuldigingen, wat mensen veel schade toebrengt. Verder stellen tegenstanders dat AI door mensen is gebouwd en een zelflerend systeem is: als daar discriminatie en profilering in voorkomt, zal dat vaker terugkomen in de resultaten en is het een vicieuze cirkel voor deze groepen.
- **Privacy van personen:** Volgens respondenten komt de privacy van inwoners in het geding.
- **Gevaar door (nog) onvoldoende ontwikkeld / getraind model:** Inwoners vinden AI nog onvoldoende ontwikkeld of getraind om daders op te sporen, en daarmee dus (nog) niet betrouwbaar genoeg.
- **Geen transparantie:** Inwoners geven aan dat AI niet transparant is, en dat het niet duidelijk is waar de conclusies op gebaseerd zijn. Tevens kunnen AI-systemen niet alles herkennen wat mensen kunnen; menselijke input is nodig om nuances te herkennen.

**“De belasting op mogelijk een verkeerde doelgroep lijkt me een grote impact hebben wat misschien niet opweegt tegen de snelheid waarmee criminelen gepakt worden.”**

**“Er zijn al grote groepen mensen die onterecht in het verdomhoekje zitten, en dat systeem heeft een vicieuze cirkel.”**

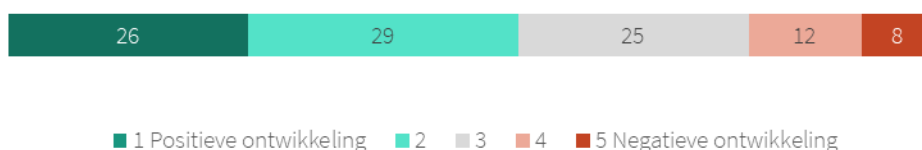
**“AI wordt gebaseerd op de informatie die beschikbaar is. Als die discriminatie inhoud, dan is de AI oplossing dat ook.”**

### 3.6.2 Dilemma 2: Inzet bij diagnoses

**Dilemma 2:** In een ziekenhuis geeft AI mogelijke kankercellen op scans aan. Hierdoor kunnen artsen sneller werken en eerder ziektes ontdekken. Het is mogelijk dat een arts te veel focust op de aangewezen plekken, waardoor andere onrustige cellen – waar AI niet op wijst – over het hoofd worden gezien en kanker niet wordt opgespoord.

Gemiddeld gezien vinden meer Brabanders de voordelen bij dit dilemma (sneller opsporen van ziektes) sterker opwegen tegen de nadelen (incidenteel geen ziekte signaleren). De winst voor een efficiënte en verbeterde gezondheidszorg wordt hier tegenover het verlies van betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van artsen gezet. Voor de inzet hebben inwoners voorwaarden: het mag alleen dienen als hulpmiddel en artsen dienen getraind te worden in het gebruiken van AI.

**Figuur 7.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 2 – Inzet bij diagnoses (n = 1.190 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Verbetering gezondheid(szorg):** Een meerderheid van de Brabanders zou deze vorm van AI om kankercellen op te sporen inzetten. Een belangrijke reden die zij hiervoor geven is ‘hoe eerder hoe beter’ en ‘alle beetjes helpen’. Alles voor een verbeterde gezondheid(szorg). Zo kan AI helpen bij vroeg-signalering, het bieden van nauwkeurige informatie of analyses en AI ziet wellicht meer dan een arts. Dit kan leiden tot betere en eerdere diagnoses, tot betere behandelplannen en daarmee tot meer kans op genezing. AI wordt tevens niet moe en biedt mogelijk tijdwinst en snellere procedures. Hierbij kan AI ingezet worden als een extra paar ogen.

#### Voorwaarden voor gebruik

- **AI als hulpmiddel, niet als vervanging arts:** Veel inwoners geven aan dat AI in deze analyses vooral ingezet dient te worden als hulpmiddel en niet als complete vervanging van de arts. De arts dient ten alle tijden de uitkomsten te controleren en te beoordelen.

- **Training van artsen in gebruik AI:** Sommigen geven aan dat het goed zou zijn als artsen worden getraind in het gebruik van AI. Waar moeten zij op letten om een goede diagnose te stellen en het hele plaatje in beeld te krijgen?

**“Elke vorm van kanker die hiermee tijdig gesignaleerd kan worden is er één.”**

**“AI ziet dingen die wij niet zien. Dokters moeten er op letten dat ze het hele beeld voor ogen hebben.”**

**“De voordelen wegen op tegen de nadelen. Dat de arts iets over het hoofd ziet, had zonder AI ook kunnen gebeuren. Geen reden om het voordeel te laten liggen.”**

### **Negatieve ontwikkeling, want:**

- **Risico op blinde vlekken/tunnelvisie:** Brabanders zien voornamelijk risico's in blinde vlekken bij AI. Zij zijn bang dat AI – en daarmee de arts – behaalde delen over het hoofd ziet en dat het zorgt voor een tunnelvisie, met mogelijk ernstige gevolgen van dien.
- **Risico op verlies nauwkeurigheid artsen:** Ook geven zij aan dat er risico's bestaan dat artsen minder nauwkeurig worden, minder zelf gaan nadenken en teveel vertrouwen op de uitkomsten van AI. Diagnoses en het opstellen van behandelplannen blijft immers mensenwerk, zo stellen zij.
- **Twijfels over betrouwbaarheid AI:** Sommigen twijfelen aan de betrouwbaarheid van AI en hebben nog onvoldoende vertrouwen dat het de goede resultaten oplevert. Zij die deze methode van AI niet zouden inzetten benadrukken het belang van zelf na te blijven denken en niet teveel op AI te leunen of te vertrouwen.

**“Dokters worden te afhankelijk en kijken zelf niet meer.”**

**“Tunnelvisie is iets dat al te veel ontstaat in de zorg. Door AI in te bouwen, word je "lui" en mis je nog makkelijker dingen.”**

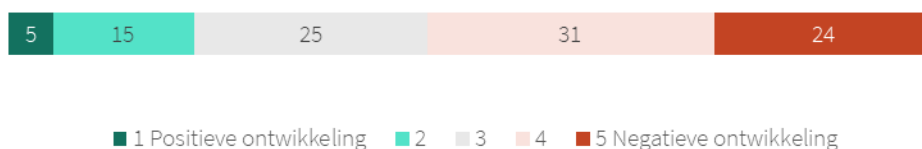
**“Je moet jezelf niet overleveren aan AI als het om mensenlevens gaat.”**

### 3.6.3 Dilemma 3: Teksten en verwerken gegevens van gemeenten

**Dilemma 3:** Een medewerker bij een gemeente bespaart tijd door AI teksten te laten samenvatten, notulen te maken en bronnenonderzoek te doen. Het is onduidelijk wat AI met de gemeentelijke gegevens doet en of deze ergens worden opgeslagen.

Overall zeggen de inwoners dat het voor de inzet van het verwerken van gemeentelijke gegevens uitmaakt welk type informatie er gedeeld wordt, op welke thema's en hoe gevoelig dit is. Brabanders typeren dit eerder als een negatieve ontwikkeling (55%) dan een positieve (20%).

**Figuur 8.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 3 – Gebruik bij teksten (n = 1.123 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Efficiency/kostenbesparing:** Diegenen die deze vorm van AI wel zouden inzetten, geven vooral als reden dat het veel tijd, en daarmee geld, bespaart. Het gebruik van AI voor samenvatten, notuleren en bronnenonderzoek zorgt volgens hen voor efficiëntie en gemak in het werk. Hierdoor zijn tevens minder arbeidskrachten nodig en kan het zorgen voor een vermindering van de werkdruk.

#### Voorwaarden voor gebruik

- **Geen privacygevoelige gegevens in AI:** Belangrijke voorwaarden zijn volgens respondenten wel dat er geen vertrouwelijke of (privacy-)gevoelige informatie gedeeld wordt met de AI-systemen en dat er een controle is op de gegevens(opslag). De beveiliging hiervan dient goed vastgelegd te worden in regels.
- **Check op juistheid door mensen:** Een andere voorwaarde die wordt gesteld is dat er een controle op de gegeneerde informatie moet zijn door mensen. Overigens geven sommigen van hen ook aan dat zij het zelf ook regelmatig gebruiken en daar de voordelen van inzien.

**“Maakt het werk makkelijker en is sneller waardoor er tijd over blijft voor andere taken.”**

**“Dat scheelt een hoop kosten. Wel nodig om te reguleren waar en wat wordt opgeslagen.”**

**“Zolang de medewerker maar uitleg krijgt over wat wel/niet te mogen delen.”**

### **Negatieve ontwikkeling, want:**

- **Privacy risico's:** De meest genoemde redenen om deze technologie niet in te zetten zijn privacy risico's en gebrek aan duidelijkheid over wat er met de gegevens gebeurt of wie er toegang heeft tot deze gegevens. Dit biedt risico's op datalekken. Zeker in het geval van gemeenten, waar gevoelige of persoonlijke gegevens gedeeld worden, is het volgens deze Brabanders niet wenselijk dat dit type informatie met AI-systemen wordt gedeeld.
- **Risico op foutieve interpretatie door AI:** Volgens inwoners bestaat het risico van foute interpretaties door AI, of dat de kwaliteit van de resultaten wellicht inaccuraat of onjuist is. Daarbij wordt aangegeven dat AI geen oog heeft voor sentimenten en nuances.
- **Verlies van banen:** Dit type werk zou volgens Brabanders gemakkelijk door mensen zelf gedaan kunnen worden. De inzet van AI zou niet ten koste van deze banen mogen gaan.

**“Het is te onduidelijk hoe veilig het is. Waar komt het allemaal terecht? Klopt de opgemaakte samenvatting en notulen wel met de intentie? AI kan geen sfeer of gevoelens opnemen.”**

**“Hier zijn teveel persoonlijke gegevens van burgers bij betrokken. Veiligheid en privacy gaan voor gemak.”**

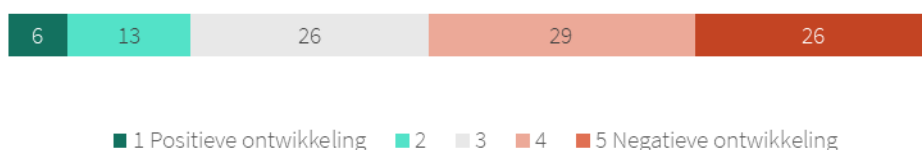
**“Privacy problemen en AI kan verkeerde conclusies maken en/of secties overslaan die belangrijk zijn voor nuance.”**

### 3.6.4 Dilemma 4: Hulp bij toekenning uitkeringen

**Dilemma 4:** Een gemeente laat AI informatie verwerken, om te bepalen wie een uitkering krijgt. Zo bespaart de gemeente geld en het aanvragen van uitkeringen kost inwoners daardoor minder moeite. Ook komen inwoners die recht hebben op een uitkering, maar deze niet aanvragen, in beeld. Voor andere inwoners wordt een uitkering stopgezet, terwijl ze hier wel recht op hebben.

De meeste Brabanders (55%) vinden de inzet van AI bij het toekennen van uitkeringen een negatieve ontwikkeling. Zij vinden dat AI niet betrokken moet zijn bij privacy gevoelige informatie en kwetsbare groepen. De groep inwoners die dit een overwegend positieve ontwikkeling vinden (19%), zien juist ook kansen voor rechtvaardigheid en efficiëntie. Wel benoemen ze het belang van een menselijke controle.

**Figuur 9.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 4 – Hulp bij toekenning uitkeringen (n = 1.124 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Tijd- en kostenbesparing:** Als belangrijkste reden voor het inzetten van deze ontwikkeling wordt tijd- en kostenbesparing genoemd. Het toekennen van uitkeringen is een arbeidsintensieve klus: AI kan helpen in het vergemakkelijken en versnellen van deze processen. Eventuele foutieve stopzettingen kunnen weer rechtgetrokken worden; dit weegt volgens hen niet op tegen de voordelen van het inzetten van AI hiervoor.
- **Meer eerlijkheid en rechtvaardigheid:** Ook kan het inzetten van AI zorgen voor meer eerlijkheid en rechtvaardigheid, aangezien zo inwoners een uitkering krijgen die daar recht op hebben maar deze niet zelf hebben aangevraagd.

#### Voorwaarden voor gebruik

- **AI enkel dienend als hulpmiddel:** veelal wordt de voorwaarde genoemd dat AI een hulpmiddel zou moeten zijn, en dat een mens minimaal meekijkt en de finale beoordelingen doet.

**“Goed, want dan krijgt iedereen waar hij recht op heeft, ook als je dat niet weet.”**

**“Het beoordelen van aanvragen kost zóveel tijd, dat AI hier wellicht hulp kan bieden. Er zal streng gecontroleerd moeten worden om fouten te voorkomen.”**

**“Mits goed is beoordeeld dat er geen sprake is van discriminatie of fouten. Er worden momenteel veel fouten gemaakt door mensen, hopelijk is een computer hier beter in.”**

### **Negatieve ontwikkeling, want:**

- **Fout- en fraudegevoelig:** De meeste inwoners zouden deze vorm van AI, waarbij de gemeente geholpen wordt in het analyseren van informatie rondom uitkeringen, niet inzetten. De belangrijkste reden die hierbij genoemd wordt is dat het té fout- en fraudegevoelig is. Velen twijfelen aan de betrouwbaarheid van de inzet van AI hiervoor. Dat uitkeringen onterecht stopgezet (kunnen) worden, vinden veel van hen een te groot risico en wordt als oneerlijk gezien.
- **AI kan geen mensenwerk vervangen:** De beoordeling van het toekennen of stopzetten van uitkeringen blijft volgens veel respondenten mensenwerk, de beoordeling is niet zo zwart-wit dat AI dit kan oppakken.
- **Privacygevoelige informatie niet geschikt voor AI:** Ook geven de inwoners die hier geen voorstander van zijn aan dat het vaak om gevoelige data en persoonsgegevens gaat, waarbij de privacy van mensen in het geding komt en het onduidelijk is wat daarmee wordt gedaan en wie toegang tot deze informatie hebben.
- **Kwetsbare groepen:** Tevens betreft het in het geval van uitkeringen vaak kwetsbare groepen, waarbij het stopzetten hiervan grote gevolgen kunnen hebben. Er wordt meermaals verwezen naar de toeslagenaffaire, en hoeveel schade het gebruik van AI daar heeft toegebracht.

**“Het aantal fraude gevallen kan dan te groot worden en de mensen die er recht op hebben worden dan benadeeld. Dit vind ik ethisch niet verantwoord.”**

**“In de toeslagenaffaire is gezien hoe groot de impact is van toeslagen/uitkeringen stop zetten. Het kost moeite om het opnieuw aan te vragen en veel mensen zijn echt afhankelijk van de uitkering en belanden in de problemen door het missen van minimaal 1 maand aan uitkering.”**

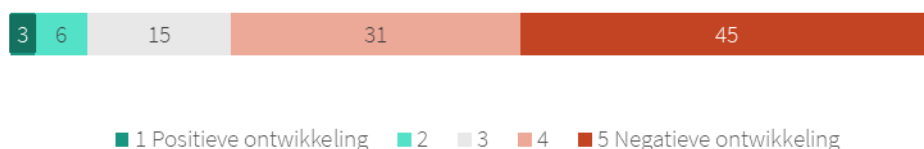
**“Het risico dat een groep kwetsbare mensen hier de dupe van wordt is te groot en geen enkel maatwerk meer mogelijk op deze manier.”**

### 3.6.5 Dilemma 5: Het verspreiden van zelfgemaakte foto's en video's

**Dilemma 5:** Een AI-app maakt het gemakkelijk voor iedereen om zelf video's te maken. Hiermee worden teksten en verhalen snel omgezet naar begrijpelijk beeld, voor werk, studie of privé situaties. Er worden ook nepbeelden voor waarheid aangenomen en door het journaal overgenomen. Zo kunnen mensen of bedrijven invloed uitoefenen op wat mensen horen en geloven.

Driekwart van de Brabanders ziet het maken van AI-foto's en video's dit eerder als een negatieve ontwikkeling (76%), tegenover een op de tien die dit positief beschouwd (9%). De belangrijkste reden hiervoor is de angst voor propaganda, onbetrouwbaar nieuws en de werkelijkheid niet meer te kunnen onderscheiden van AI-beelden. De inwoners die deze ontwikkeling vanuit een positief licht bekijken, geven aan dat het tijd kan besparen en creativiteit bevorderen. Als belangrijke voorwaarden voor het gebruik van deze technologie noemen inwoners de vermelding van AI-gegenereerde content en alleen inzet voor privégebruik.

**Figuur 10.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 5 – Het verspreiden van zelfgemaakte foto's en video's (n = 1.174 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Begrijpelijk maken van theorie en kennis:** De inzet van deze ontwikkeling kan ervoor zorgen dat er vaker ondersteunend beeldmateriaal wordt gemaakt, geven inwoners aan. Voor het leren van stof, bijvoorbeeld bij studenten, kan dat helpen bij het beter of sneller begrijpen van theorie.
- **Tijd- en kostenbesparing:** Voor mensen die nu niet gemakkelijk video's of foto's maken, wordt het volgens inwoners toegankelijk en makkelijk om nu zelf content te maken.
- **Creativiteit bevorderen:** De ontwikkeling kan volgens inwoners gebruikt worden om mooie video's en foto's te maken.

## Voorwaarden voor gebruik

- **Disclaimer toevoegen:** Het moet duidelijk worden gemaakt wanneer beeldmateriaal AI-gegenereerd is.
- **Privégebruik:** Deze technologie zou volgens inwoners niet ingezet moeten worden voor media-doeleinden, maar alleen voor privégebruik.

**“De creativiteit geeft de doorslag, je kunt er iets moois mee maken. Maar het zou wel handig zijn als hier afspraken over gemaakt worden, het liefst wereldwijd. Bijvoorbeeld een verplichting om te melden dat het AI gegenereerd is.”**

**“Het kan leerlingen wel helpen om beter begrip te krijgen van de theorie.”**

**“Een moeilijke tekst kan zo begrijpelijk worden.”**

## Negatieve ontwikkeling, want:

- **Angst voor onbetrouwbaarheid van nieuws:** Nepnieuws wordt door inwoners gezien als schadelijk voor de samenleving en de gevaarlijke kant van technologie. Brabanders zien het als een groot risico voor propaganda en het beïnvloeden van de mening van mensen.
- **Realiteit van illusie onderscheiden:** Inwoners denken dat deze ontwikkeling ervoor kan zorgen dat zij zelf niet meer weten wat echt en wat nep is.
- **Achterhalen van bronnen:** Het wordt door inwoners als belangrijk bestempeld dat journalisten en de media hun bronnen kunnen verifiëren, dat moeilijke wordt door de inzet van deze technologie.

**“Er staan al vele miljoenen te veel fake video's op de sociale media. En die kunnen enorme effecten hebben op o.a. stemgedrag en haatzaaien.”**

**“Dit is een hele enge kant van AI wat we nu al zien op social media. Het is niet altijd even goed te onderscheiden van echte beelden. Propaganda is gevaarlijk.”**

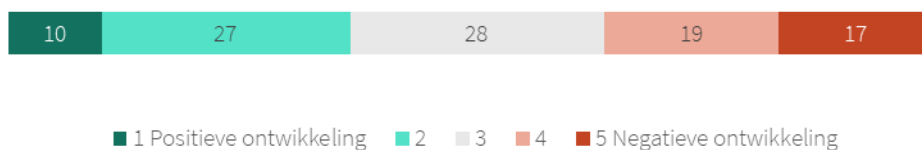
**“Het is nu soms al lastig echt van nep te onderscheiden als je dat verder loslaat wordt. het nog lastiger.”**

### 3.6.6 Dilemma 6: Ondersteuning bij mentale hulp

**Dilemma 6:** AI biedt via een app ondersteuning aan depressieve tieners. Zorgwekkende berichten worden automatisch doorgestuurd naar zorgverleners en ouders. Hierdoor daalt het aantal zelfmoorden onder jongeren. In sommige gevallen worden jongeren aangesproken die geen 'risico-geval' zijn, waardoor ze stoppen met hun gevoelens te delen met ouders en de app.

Ongeveer evenveel Brabanders vinden dit een positieve (37%) als negatieve (36%) ontwikkeling. Enerzijds wordt geopperd dat door het gemakkelijk delen van emoties of het verlichten van de druk op de zorg, het delen van privacygevoelige informatie is geoorloofd. Anderzijds zien tegenstanders het mogelijk afnemen van persoonlijk contact problematischer dan de voordelen.

**Figuur 11.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 6 – Ondersteuning bij mentale hulp (n = 1.067 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Hulp bij mentale problemen:** veel mensen zien iedere preventie van zelfmoord als winst en rechtvaardiging van het gebruik van deze technologie. Het voorkomen van zelfmoord weegt in dit geval zwaarder dan een aantal jongeren dat juist minder leert praten.
- **Sneller gevoelens delen:** De technologie stimuleert jongeren mogelijk om eerder over hun gevoelens te praten, door de laagdrempelige manier van gebruik.
- **Preventie van professionele hulp:** Door eerder over problemen te praten wordt mogelijk zwaardere problematiek bij jongeren, en dus de inzet van professionele hulp voorkomen.
- **Onzichtbare jongeren in beeld:** Door de laagdrempelige manier van contactleggen komen misschien jongeren in beeld, die normaal geen hulp opzoeken.

## Voorwaarden voor gebruik

- **Transparantie of toestemming:** Voor jongeren moet wel duidelijk zijn dat hun informatie mogelijk wordt doorgestuurd, geven sommige inwoners aan. Anderen benadrukken dat gebruikers zelf moeten instellen of gegevens gedeeld worden.
- **Duidelijke richtlijnen:** Inwoners geven aan dat het belangrijk is hoe een ‘risico-geval’ wordt aangemerkt, waardoor te achterhalen is waarom hulp wordt ingeschakeld.
- **Menselijke beoordeling:** Sommige inwoners stellen voor om risico-gevallen altijd te laten checken door een mens, en niet automatisch door te sturen.

**“ Er lopen teveel jongeren rond die depressief zijn dus AI is een goede methode om deze jongeren te helpen.”**

**“Op dit moment is een grote groep jongeren die wacht op hulp. Dit duurt te lang waardoor ik via AI wel mogelijkheden zie.”**

**“Zolang merendeels geholpen wordt of zich gehoord voelt is het goed. Soms weet of durf je zelf geen hulp te vragen, dan is een robot interessant.”**

## Negatieve ontwikkeling, want:

- **Persoonlijk contact noodzakelijk:** AI is niet in staat om problemen juist te herkennen of op te lossen, geven inwoners aan. De technologie mist de sensitiviteit om emoties of onderliggende beweegredenen te interpreteren, waardoor zij persoonlijk contact bij deze gevallen noodzakelijk achten.
- **Afnemen van sociale cohesie:** Inwoners zien een gevaar in het uitbesteden van persoonlijke begeleiding aan technologie, omdat het kan bijdragen aan het afnemen van het persoonlijk contact tussen mensen. Zo dragen zij aan dat te ontwikkeling er juist voor kan zorgen dat jongeren minder met hun ouders gaan praten.
- **Privacy schending:** Inwoners geven aan dat jongeren kunnen worden aangetast in hun privacy en vertrouwen, als gevoelige informatie wordt doorgestuurd. Jongeren moeten zelf kunnen bepalen met wie hun informatie wordt gedeeld, volgens de inwoners.

**“ Het is niet goed dat berichten meteen worden doorgestuurd. Dit zorgt voor een onveilige omgeving waarin jongeren hun vertrouwen verliezen in hulpverleners.”**

**“In theorie goed, maar gevoelige (menselijke) zaken moeten niet geautomatiseerd worden. Iemand die depressief is, heeft behoefte aan menselijk contact, geen chatbot...”**

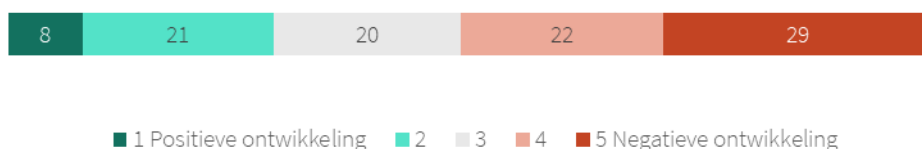
**“Je hebt te maken met zeer gevoelige en persoonlijke informatie, ik vertrouw AI niet genoeg dat dit altijd goed wordt geïnterpreteerd.”**

### 3.6.7 Dilemma 7: Waarschuwingen in het verkeer

**Dilemma 7:** AI bekijkt verkeerscamera's om automobilisten te waarschuwen voor gevaarlijke situaties en om ongevallen sneller op te sporen. Tegelijkertijd worden hiermee de bewegingen van inwoners constant gevolgd en kunnen deze gegevens worden verkocht aan bedrijven met andere doelen (zoals voor advertenties).

Iets meer dan de helft (51%) vindt de inzet van AI bij het geven van waarschuwingen in het verkeer en het gebruiken van data van weggebruikers en mogelijke verkoop hiervan een overwegend negatieve ontwikkeling. Het schenden van privacy weegt hier strenger dan de voordelen voor de efficiëntie en veiligheid in het verkeer. Van de Brabanders vindt een derde dit wel een positieve ontwikkeling.

**Figuur 12.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 7 – Waarschuwingen in het verkeer (n =1.146 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Veiligheid:** Het verzekeren van veiligheid en het redden van mensenlevens wordt door inwoners gezien als belangrijker dan het schenden van privacy.
- **Efficiëntie:** Dankzij de ontwikkeling denken inwoners dat er meer en sneller zicht op de weg, waardoor hulpdiensten sneller bij ongevallen ter plaatse kunnen zijn.
- **Algemeen belang:** Sommige inwoners hebben niks te verbergen en delen hun gegevens graag in voor het algemeen belang.

#### Voorwaarden voor gebruik

- **Regulering gegevens:** Inwoners geven aan dat verkoop en gebruik van gegevens gereguleerd en niet zomaar doorverkocht mag worden.

**“Wederom veiligheid boven privacy, makkelijke keuze. Keerzijde is echter dat hoe makkelijker het wordt hoe minder mensen gaan opletten, dus ik stem gewoon voor de zelfrijdende auto's!”**

**“Als het helpt verkeersslachtoffers te voorkomen lijkt me dat iets zwaarder wegen dan ongewenste advertenties.”**

**“Elk voordeel heeft zijn nadeel zei Cruijff. We moeten AI voor de voordelen gebruiken, maar ons bewust zijn van de nadelen.”**

### **Negatieve ontwikkeling, want:**

- **Privacy schending:** Het gevoel om overal gevolgd of bekeken worden is voor veel inwoners beangstigend. Daarbij is het onduidelijk wat er precies met de gegevens gebeurt, wat onbetrouwbaar voelt.
- **Misbruik van beelden:** Inwoners benoemen het risico op misbruik van beelden, zoals het doorverkopen van materiaal of het krijgen van ongewenste reclames.
- **Overschatting AI:** Als mensen teveel op technologie gaan vertrouwen, kan dat ertoe leiden dat mensen zelf minder gaan opletten, bijvoorbeeld in het verkeer, geven inwoners aan.

**“Als het een integraal onderdeel van het systeem is om de data te verkopen, dan absoluut niet. Dan verkoop je schijnveiligheid.”**

**“Dat is een excuus om mensen te bespioneren en data te verzamelen voor de overheid en derden.”**

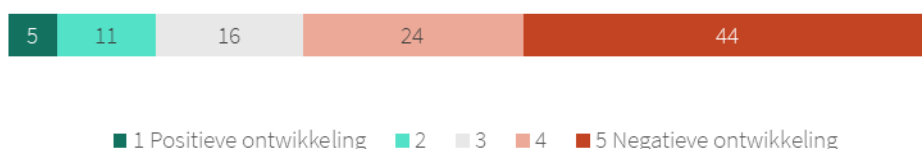
**“Mensen moeten zelf beter opletten in het verkeer, als AI hierin gaat assisteren letten mensen zelf niet meer op maar vertrouwen ze op AI.”**

### 3.6.8 Dilemma 8: Advisering bij embryo's

**Dilemma 8:** AI analyseert de genen van ouders en adviseert, tegen betaling, welke embryo de beste kansen heeft op een gezond en intelligent leven. Dit voorkomt ernstige ziekten bij kinderen, maar creëert ook een samenleving waarin meer kansenongelijkheid ontstaat tussen kinderen uit rijke en arme gezinnen.

Ruim twee derde van de respondenten (68%) vindt inzet van AI bij embryoselectie een negatieve ontwikkeling. Voor hen wegen de gevaren rondom ongelijkheid en de macht van besluitvorming rondom deze kwesties niet op tegen de gezondheidsvoordelen. Voor 16% van de inwoners zijn deze voordelen de nadelen wel waard.

**Figuur 13.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 8 – Advisering bij embryo's (n = 1.083 / %)



#### Positieve ontwikkeling, want:

- **Verbeterde gezondheid:** Dat erfelijke ziektes kunnen voorkomen worden is volgens sommige inwoners belangrijk, ook al is het voor een beperkte groep. Dat scheelt veel ellende en verdriet, geven ze aan.
- **Geen stijging ongelijkheid:** Sommige inwoners geven aan dat er al ongelijkheid speelt in de samenleving, en deze ontwikkeling heeft daar geen sterke invloed op heeft. Sommigen benoemen dat de ontwikkeling zelfs kan zorgen voor een verminderde ongelijkheid, omdat het tegengaan van zorgkosten kan doorsijpelen in de samenleving. Zo kan de behandeling uiteindelijk ook voor anderen beschikbaar worden.

#### Voorwaarden voor gebruik

- **Onafhankelijkheid van inkomen:** Sommige inwoners geven aan dat deze ontwikkeling aangeboden en vergoed dient te worden aan alle mensen die de behoefte hebben. Een zorgverzekering of de besparing van ziektekosten door het gebrek aan ziektes worden als voorbeelden ter vergoeding gegeven.
- **Alleen richten op gezondheid:** Deze ontwikkeling kan inzetbaar zijn voor sommige inwoners, indien het alleen het voorkomen van ziektes betreft en niet schoonheid of intelligentie.

**“Bij een erfelijke component bij de ouders kan dit veel verdriet en tijd (herhaaldelijke pogingen) besparen. Om die kansenongelijkheid te verminderen zou je het in de zorgverzekering kunnen onderbrengen.”**

**“Gezondere kinderen betekent ook dat de zorgkosten lager worden.”**

**“Mensheid als geheel zou er goed aan doen. Intelligentie moet wel gepaard gaan met empathie om op lange termijn te slagen.”**

### **Negatieve ontwikkeling, want:**

- **Onnatuurlijk:** Veel inwoners ervaren het als onethisch en tegen de natuur in om technologie zich te laten bemoeien met het voortplantingsproces. Het creëren van een ‘maakbare’ wereld en technologie voor god speelt, is een beangstigend beeld voor velen.
- **Gevaarlijk:** Het idee dat technologie bepaald wie er geboren wordt, vinden inwoners dat vreemd en gevaarlijk: bij wie ligt dat oordeel dan? Inwoners benoemen voorbeelden van gevaarlijke situaties waarbij de controle in de verkeerde handen kan vallen.
- **Versterken ongelijkheid:** Inwoners zien het als onwenselijk dat technologie alleen voor rijkere mensen beschikbaar zou zijn, omdat dit mogelijk de kansenongelijkheid versterkt in de samenleving.

**“Nu bepaalt de natuur welk kind geboren wordt. Ik vind het erg eng als je in een lab je kind kan "kiezen".**

**“Dit is zelf voor god spelen, dat lijkt me een zeer slechte ontwikkeling. Ziekte, hoe erg ook hoort ook bij het leven.”**

**“De kloof tussen rijk en arm wordt groter en gezonde kinderen krijgen moet voor iedereen bereikbaar zijn.”**

## 4 AI en bestuurders

In juli en augustus 2025 hebben ruim 60 Brabantse bestuurders een vragenlijst over hun kennis, houding en gedrag ten aanzien van AI ingevuld. Hierin hebben we onderscheid gemaakt tussen verschillende deelonderwerpen: bekendheid, gebruik, kennis, beleid en voor- en nadelen van of met AI. Ten slotte zijn diverse (ethische) dilemma's voorgelegd: is een ontwikkeling eerder positief of negatief, en waarom? In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek onder de Brabantse bestuurders per thema weergegeven.

### 4.1 Bekendheid met AI

Allereerst is gevraagd waar bestuurders aan denken bij AI. In de antwoorden zijn associaties te vinden met functionele aspecten en specifieke soorten AI, zoals ChatGPT, Copilot algoritmen of databases. In veel antwoorden worden zowel positieve als negatieve aspecten benoemd, zoals de verbetering van processen en het schenden van privacy. Andere benoemde aspecten zijn snelheid, efficiëntie, vernieuwend, gebrek aan duurzaamheid, verdwijnen van banen en betrouwbaarheid van informatie.

#### **Voorbeelden waar bestuurders aan denken bij AI**

**“Nieuwe mogelijkheden om data slimmer te gebruiken, nieuwe problemen rond bias en duurzaamheid. Dus kansen en dilemma's.”**

**“Een zeer snelle ontwikkeling die niet te stoppen is. Die al veel verder is dan we maar half denken. Wat voor sommige onderwerpen zeker een uitkomst is en anderzijds ook zeker een bedreiging.”**

**“Zelflerende systemen op basis van grote databestanden. Generatieve AI, ChatGPT/ CoPilot. Diverse toepassingen in processen/ instrumenten. Ethiek. Energieverbruik. Kansen. Bewustwording bezwaren.”**

De bestuurders uit dit onderzoek zijn in verschillende mate bekend met AI. Zo geeft de helft van hen aan hier een beetje bekend mee te zijn. De andere helft geeft aan redelijk tot veel te weten van AI.

**Tabel 4.** Hoe bekend bent u met AI? (totaal respondenten = 66)

| Antwoord                      | abs |
|-------------------------------|-----|
| Ik weet daar niets van        | 0   |
| Ik weet daar een beetje van   | 33  |
| Ik weet daar redelijk wat van | 23  |
| Ik weet daar veel van         | 10  |
| Ik weet daar alles van        | 0   |

## 4.2 Soorten en inzet van AI

### 4.2.1 Privéleven

#### **Chatbots, navigatie en teksten (laten) maken**

Er zijn veel verschillende soorten AI. Aan de hand van verschillende vormen hiervan, hebben we Brabantse bestuurders gevraagd welke vormen van AI zij gebruiken in hun privéleven (tabel 5). Een groot deel van de Brabantse bestuurders uit dit onderzoek gebruikt een chatbot om algemene vragen aan te stellen en/of een chatbot van een klantenservice. Ook gebruikt een grote groep AI voor navigatie of het bekijken van de weersvoorspelling. Bestuurders gebruiken AI daarnaast relatief vaak om teksten te (laten) maken of samenvatten, of als gezichtsherkenning. Twee bestuurders geven aan AI nog nooit in hun privéleven te hebben gebruikt.

#### **Dagelijks gebruik voor gezichtsherkenning en navigatie**

Het verschilt per type AI-toepassing hoe vaak bestuurders deze gebruiken. Zoals we ook bij inwoners zagen, worden chatbots om vragen aan te stellen of via een klantenservice en navigatie of weersvoorspelling door de meesten gebruikt. Dagelijks worden AI-toepassingen voor gezichtsherkenning, navigatie of beveiliging het vaakst gebruikt. Chatbots en tools voor taalverwerking worden het vaakst wekelijks of maandelijks gebruikt. Bestuurders komen eerder maandelijks of jaarlijks in contact met een chatbot van een klantenservice. Bestuurders die nauwelijks of geen AI gebruiken in hun privéleven (8 van de 66) geven aan er te weinig van te weten, het niet nodig te hebben of er teveel risico's aan te vinden klevan.

**Tabel 5.** Welke vormen van AI heeft u wel eens gebruikt in uw privéleven en zo ja, hoe vaak? – meerdere antwoorden mogelijk (totaal respondenten = 66)

| Antwoord                                                            | Aantal | Dagelijks | Wekelijks | Maandelijks | Jaarlijks | Niet ingevuld |
|---------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-----------|-------------|-----------|---------------|
| Algemene vragen gesteld aan een chatbot                             | 56     | 8         | 20        | 22          | 4         | 2             |
| Gepraat met een chatbot van een klantenservice                      | 54     | 0         | 4         | 27          | 21        | 2             |
| Navigatie gebruikt of weervoorspelling bekeken                      | 54     | 35        | 16        | 3           | 0         | 0             |
| Teksten (laten) maken of laten samenvatten                          | 49     | 2         | 18        | 28          | 1         | 0             |
| Gezichtsherkenning gebruikt                                         | 45     | 43        | 2         | 0           | 0         | 0             |
| Muziek- of filmaanbevelingen gebruikt                               | 40     | 6         | 15        | 16          | 0         | 3             |
| Via spraak hulp of informatie gevraagd                              | 38     | 8         | 11        | 13          | 4         | 2             |
| Versimpelen van huishoudelijke taken                                | 37     | 16        | 11        | 5           | 2         | 3             |
| Foto's, afbeeldingen, presentaties, muziek of video's (laten) maken | 30     | 1         | 4         | 22          | 1         | 2             |
| Beveiligen en controleren in huis                                   | 25     | 22        | 1         | 1           | 1         | 0             |
| Emotionele ondersteuning of persoonlijk advies gevraagd             | 10     | 0         | 2         | 6           | 1         | 1             |
| Ik gebruik nooit AI                                                 | 2      | NVT       | NVT       | NVT         | NVT       | NVT           |

## 4.3 Kennis en begrip van AI

De respondenten verschillen in hun kennis en begrip van AI. De mate van kennis over de werking van AI-systemen is ongeveer gelijk verdeeld: een derde is het eens met de stelling, een derde oneens. Verder weet ongeveer de helft van deze Brabantse bestuurders niet wanneer zij met (de inhoud van) AI of van een mens te maken hebben. Ook geeft ruim de helft van hen aan dat zij niet weten wat er met de informatie die zij met AI delen gebeurt. Tot slot weet een deel van de bestuurders niet hoe zij het delen van gegevens met websites of apps die AI gebruiken kunnen aanpassen, iets minder bestuurders staat hier neutraal tegenover.

**Tabel 6.** In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (in absolute aantallen)

| Antwoord                                                                                  | Abs | (Helemaal) eens | Niet eens, niet oneens | (Helemaal) oneens |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------|------------------------|-------------------|
| Ik begrijp hoe AI-systemen werken                                                         | 61  | 21              | 21                     | 19                |
| Ik weet wanneer ik te maken heb met (inhoud van) AI of een mens                           | 63  | 17              | 17                     | 29                |
| Ik weet wat er gebeurt met de informatie die ik deel met AI-systemen                      | 63  | 14              | 15                     | 34                |
| Ik weet hoe ik het delen van gegevens met websites of apps die AI gebruiken kan aanpassen | 63  | 16              | 22                     | 25                |

### Overwegend positief tegenover AI

Hoe staan de Brabantse bestuurders uit dit onderzoek tegenover de ontwikkelingen en het gebruik van AI? Overwegend positief, zo blijkt uit hun reacties. Een ruime meerderheid staat hier (heel) positief tegenover. Ongeveer een derde is niet negatief maar ook niet positief over deze ontwikkelingen. Twee van de bestuurders die de vragenlijst ingevulde, geven aan (heel) negatief hiertegenover te staan.

**Tabel 7.** Hoe kijkt u in het algemeen aan tegen de ontwikkeling en het gebruik van AI? (n = 65)

| Antwoord                       | Absolute aantallen |
|--------------------------------|--------------------|
| Heel positief                  | 5                  |
| Positief                       | 38                 |
| Niet positief of negatief      | 19                 |
| Negatief                       | 2                  |
| Heel negatief                  | 0                  |
| Dat weet ik niet / geen mening | 1                  |

## 4.4 Beleid en strategie

Bij bijna alle Brabantse organisaties uit dit onderzoek is er aandacht voor het onderwerp AI binnen de organisatie. Ongeveer de helft van de organisaties heeft hier ook een beleid of strategie voor of dit wordt ontwikkeld. De andere helft geeft aan dat er wel aandacht voor het onderwerp is binnen hun organisatie, maar dat hier nog geen concrete vorm voor gevonden is. Vier bestuurders geven aan dat er binnen hun organisatie geen aandacht is voor AI, maar dat dit wel gewenst is. We zien geen verschillen tussen gemeenten als we kijken naar het aantal inwoners in de betreffende gemeente. Zowel bij grote, middelgrote als kleine gemeenten is er in dezelfde mate aandacht voor AI.

**Tabel 8.** Is er binnen uw organisatie aandacht voor het onderwerp AI? (totaal respondenten = 65)

| Antwoord                                              | Absolute aantallen |
|-------------------------------------------------------|--------------------|
| Ja, hier is/wordt beleid of strategie voor ontwikkeld | 30                 |
| Ja, maar nog niet in een concrete vorm                | 29                 |
| Nee, maar dat willen we wel                           | 4                  |
| Nee, we zijn hier (nog) niet mee bezig                | 0                  |
| Dat weet ik niet                                      | 2                  |

## 4.5 Kansen en risico's AI

### Efficiëntie, verbeteren processen en verminderen administratie

De Brabantse bestuurders in dit onderzoek is gevraagd welke voordelen zij zien voor het gebruik van AI binnen hun organisatie. Een grote meerderheid ziet vooral voordeel in de verhoogde efficiëntie en productiviteit door het gebruik van AI. Ook het verbeteren van processen en het verminderen van administratieve lasten zien de meeste Brabantse bestuurders als voordelen van de inzet van AI. Opvallend is dat geen van deze bestuurders aangeeft geen voordelen te zien in het gebruik van AI binnen hun organisatie.

**Tabel 9.** Welke (grootste) voordelen ziet u voor de inzet van AI binnen uw organisatie? – maximaal 5 antwoorden mogelijk (totaal respondenten = 64)

| Antwoord                                                                           | Absolute aantallen |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Verhoogde efficiëntie en productiviteit                                            | 53                 |
| Verbeteren van processen                                                           | 48                 |
| Verminderen administratieve lasten                                                 | 42                 |
| Ondersteuning van creatieve processen                                              | 32                 |
| Besparen van kosten                                                                | 31                 |
| Bijdragen aan maatschappelijke opgaven, zoals armoedebestrijding, energie of wonen | 18                 |
| Verbeteren van samenwerking binnen de organisatie                                  | 15                 |
| Verbeteren van samenwerking buiten de organisatie                                  | 5                  |
| Een ander voordeel                                                                 | 5                  |
| Geen van bovenstaande, ik zie er geen voordelen in                                 | 0                  |

## Gebruik in de domeinen dienstverlening en informatievoorziening

Vervolgens is de bestuurders van dit onderzoek gevraagd binnen welke domeinen in hun organisatie zij vooral kansen zien voor de toepassing van AI. De helft van de bestuurders noemt de domeinen dienstverlening en informatievoorziening als plekken waar vooral kansen liggen voor de toepassing van AI. De minste kansen worden door deze bestuurders gezien in het fysieke domein en in het onderwijsdomein.

**Tabel 10.** Binnen welke domeinen binnen uw organisatie ziet u de meeste kansen voor toepassing van AI? – meerdere antwoorden mogelijk (n = 62)

| Antwoord                                | Absolute aantallen |
|-----------------------------------------|--------------------|
| Dienstverlening                         | 33                 |
| Informatievoorziening                   | 32                 |
| Juridische zaken                        | 18                 |
| Financiën                               | 14                 |
| Openbare ruimte                         | 13                 |
| Anders namelijk: alle genoemde domeinen | 9                  |
| Sociaal domein                          | 6                  |
| Openbare orde en veiligheid             | 5                  |
| Dat weet ik niet                        | 4                  |
| Fysieke domein                          | 3                  |
| Onderwijs                               | 3                  |
| Geen van bovenstaande                   | 0                  |

## Onbetrouwbaarheid van resultaten als grootste risico

Naast kansen die AI biedt zien bestuurders ook verschillende risico's omtrent de inzet van AI binnen hun organisatie. Vooral de onbetrouwbaarheid van AI-resultaten wordt door de meeste bestuurders als groot risico gezien. Ook datamis-bruik of schending van privacy en het onverantwoord of verkeerd gebruiken van AI door medewerkers worden door ruim de helft van de bestuurders als risico gezien. Verder ziet ook een aanzienlijk deel van deze bestuurders risico's in het ontstaan van ethische dilemma's door het gebruik van AI binnen hun organisaties. Geen van de bestuurders ziet geen risico's in de inzet van AI binnen de organisatie.

**Tabel 11.** Welke risico's ziet u voor de inzet van AI binnen uw organisatie? – maximaal 5 antwoorden (n = 62)

| Antwoord                                                          | Absolute aantallen |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Onbetrouwbare AI-resultaten                                       | 50                 |
| Datamisbruik en schending van privacyregels/AVG                   | 39                 |
| Onverantwoord of verkeerd gebruik van AI door medewerkers         | 37                 |
| Het ontstaan van ethische dilemma's                               | 34                 |
| Verlies van menselijk contact                                     | 25                 |
| Discriminatie en vooroordelen                                     | 20                 |
| Gebrek aan grip op gebruik en nieuwe ontwikkelingen               | 17                 |
| Beleidskaders sluiten niet aan op de werkelijkheid                | 9                  |
| Een andere risico                                                 | 6                  |
| Ik zie geen risico's voor de inzet van AI binnen mijn organisatie | 0                  |

### Risico's voor verschillende domeinen

Waar deze bestuurders vooral kansen zien in het gebruik van AI voor de domeinen dienstverlening en informatievoorziening, zijn zij meer verdeeld over welke domeinen de meeste risico's lopen in het gebruik van AI. Risico's worden met name gezien binnen het domein dienstverlening, gevolgd door de domeinen juridische zaken, het sociaal domein, de openbare orde en veiligheid, en de informatievoorziening. Alle bestuurders zien bij ten minste één domein risico's in het gebruik van AI.

**Tabel 12.** Binnen welke domeinen binnen uw organisatie ziet u de meeste risico's? – meerdere antwoorden mogelijk (totaal respondenten = 62)

| Antwoord                    | Absolute aantallen |
|-----------------------------|--------------------|
| Dienstverlening             | 19                 |
| Juridische zaken            | 16                 |
| Sociaal domein              | 15                 |
| Openbare orde en veiligheid | 15                 |
| Informatievoorziening       | 14                 |
| Binnen een ander domein     | 10                 |
| Dat weet ik niet            | 7                  |
| Financiën                   | 6                  |
| Openbare ruimte             | 1                  |
| Fysieke domein              | 0                  |
| Onderwijs                   | 0                  |
| Geen van bovenstaande       | 0                  |

## Regels en richtlijnen om risico's te beperken

Er zijn verschillende maatregelen die binnen organisaties genomen kunnen worden om de risico's van AI te beperken. De bestuurders uit dit onderzoek vinden het opstellen van regels en richtlijnen rondom het gebruik van AI de belangrijkste maatregel om door te voeren binnen hun organisatie. Ook de permanente betrokkenheid van menselijk contact bij beslissingen van AI wordt door de meeste bestuurders als belangrijke maatregel gezien om risico's te beperken. Van de voorgelegde maatregelen, zien de minste bestuurders kans in het betrekken van inwoners bij de (nieuwe) inzet van AI om risico's te beperken.

**Tabel 13.** Welke van de onderstaande maatregelen vindt u het belangrijkste om in te zetten binnen uw organisatie? Maximaal 3 antwoorden. – gesorteerd op volgorde van belangrijkheid

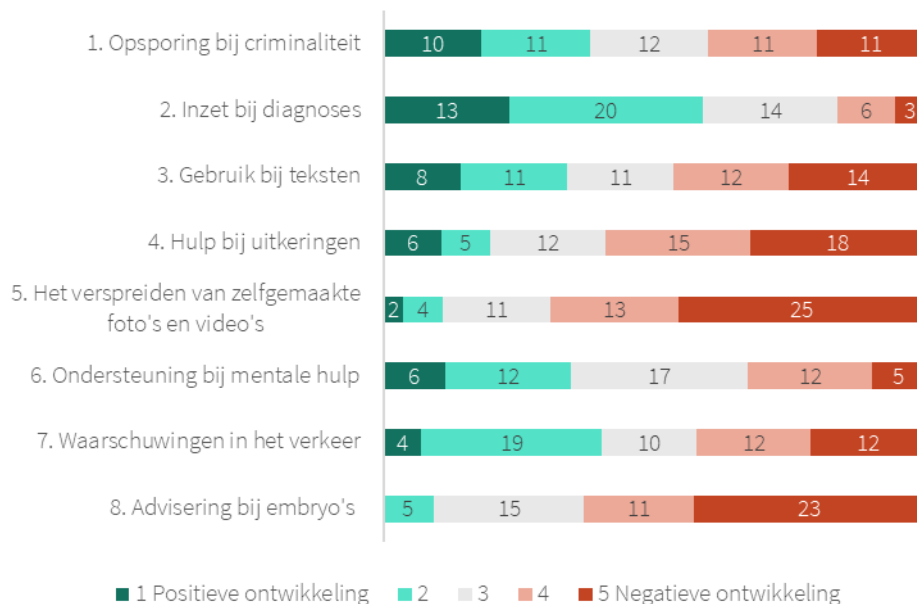
| Antwoord                                                                                                     | Aantal keren in top-3 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Regels en richtlijnen voor AI gebruik opstellen                                                           | 39                    |
| 2. De permanente betrokkenheid van een medewerker bij beslissingen van AI                                    | 26                    |
| 3. Een ethische commissie inzetten voor het beoordelen van de impact van AI op de samenleving en organisatie | 17                    |
| 4. Geen AI in zetten rondom gevoelige processen of kwetsbare groepen                                         | 15                    |
| 5. Inwoners betrekken bij de (nieuwe) inzet van AI                                                           | 6                     |

## 4.6 Dilemma's rondom het gebruik van AI

De Brabantse bestuurders zijn verschillende dilemma's rondom diverse thema's voorgelegd. Hierin zijn voorbeelden, inclusief voor- en nadelen van de inzet van AI benoemt. De dilemma's zijn fictief, al wordt in sommige gevallen technologie al op vergelijkbare manieren ingezet. Onderwerpen van de dilemma's zijn: gezondheid, veiligheid, criminaliteit, rechtvaardigheid en betrouwbaarheid.

Zoals we ook bij inwoners zagen vinden de meeste bestuurders het verspreiden van zelfgemaakte foto's en video's het vaakst een negatieve ontwikkeling. Over het inzetten van AI bij het stellen van diagnoses zien we dat de grootste groep (33 respondenten) dit als een positieve ontwikkeling ziet.

**Figuur 14.** Overzicht beoordeling dilemma's - gesorteerd naar aantal respondenten - negatieve ontwikkeling (in absolute aantallen)

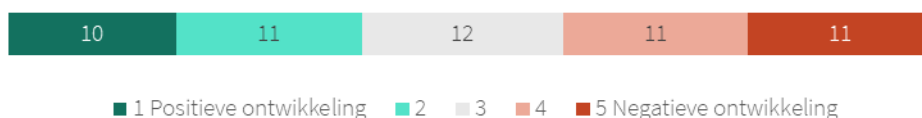


### 4.6.1 Dilemma 1: Opsporing bij criminaliteit

**Dilemma 1:** Daders van misdrijven worden eerder opgespoord doordat AI camerabeelden analyseert. Het kan voorkomen dat bepaalde groepen inwoners veel vaker onterecht worden aangewezen, wat pas blijkt als de politie is ingezet en iemand beschuldigd is.

De Brabantse bestuurders die aan dit onderzoek hebben meegedaan, zijn verdeeld in hun mening over de inzet van AI bij de opsporing van criminaliteit. Er zijn ongeveer evenveel bestuurders die dit als een positieve, een neutrale of een negatieve ontwikkeling zien.

**Figuur 15.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 1 – Opsporing bij criminaliteit  
(totaal respondenten = 55 / in absolute aantallen)



Ongeveer de helft van de bestuurders geeft een toelichting op hun antwoord.

Bij de positieve ontwikkeling wordt onder andere genoemd dat AI het opsporen van daders kan **versnellen** en **efficiënter** kan maken. Snellere identificatie van verdachten wordt gewaardeerd, mits het proces zorgvuldig blijft. Zorgen zitten met name bij het risico op **onterecht beschuldigen, discriminatie of etnische profileren** van mensen. **Menselijke controle** is daarom ook hierbij noodzakelijk.

**“Het is noodzakelijk om voordat op basis van AI een schuldigen wordt aangewezen persoonlijke een check te doen, in dit geval door politie. De betrouwbaarheid van AI is nog volstrekt onvoldoende.”**

**“AI mag nooit tot een beschuldiging leiden. Een beschuldiging moet een menselijke beslissing zijn, AI- kan daarbij een belangrijk en effectief hulpmiddel zijn.”**

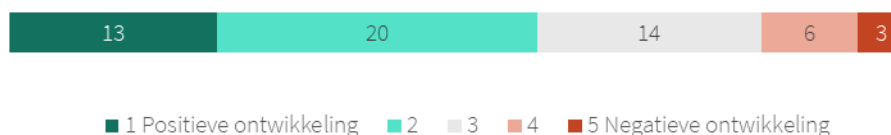
**“Voordeel is makkelijker en efficiënter proces om potentiële daders te vinden. Risico voor onterecht beschuldigen moet altijd vermeden worden door de uitkomst handmatig te controleren.”**

## 4.6.2 Dilemma 2: Inzet bij diagnoses

**Dilemma 2:** In een ziekenhuis geeft AI mogelijke kankercellen op scans aan. Hierdoor kunnen artsen sneller werken en eerder ziektes ontdekken. Het is mogelijk dat een arts te veel focust op de aangewezen plekken, waardoor andere onrustige cellen – waar AI niet op wijst – over het hoofd worden gezien en kanker niet wordt opgespoord.

Over het algemeen zijn deze Brabantse bestuurders positief over de inzet van AI bij het stellen van diagnoses. 33 zijn hierover positief, 9 zijn hierover negatief.

**Figuur 16.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 2 – Inzet bij diagnoses  
(totaal respondenten = 56 / in absolute aantallen)



Ook in de toelichting op deze antwoorden lezen we terug dat menselijke beoordeling en controle bij AI inzet essentieel is. Artsen moeten **alert** blijven, **kritisch** naar hun eigen handelen kijken en niet volledig op AI vertrouwen. AI wordt gezien als een nuttig hulpmiddel dat artsen helpt sneller en nauwkeuriger mogelijke kankercellen te detecteren, maar altijd als aanvulling op een arts. De technologie biedt kansen, maar vraagt om voortdurende doorontwikkeling en een **goede balans tussen mens en AI**. Leren van ervaringen en het benutten van beide perspectieven worden als belangrijk gezien.

**“An sich een positieve ontwikkeling. Tegelijkertijd illustreert dit dus precies waarom menselijk overzicht en interventie belangrijk blijft.”**

**“AI helpt richting aan te geven al is het niet volmaakt. De huidige praktijk is ook niet volmaakt en dus is de situatie met AI altijd een verbetering.”**

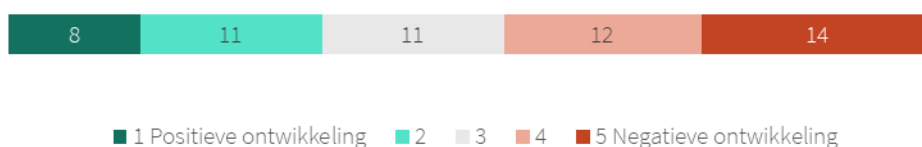
**“Een medische diagnose stellen is wat mij betreft altijd een menselijke beslissing waarbij AI voor een arts/team een onmisbaar hulpmiddel is.”**

### 4.6.3 Dilemma 3: Teksten en verwerken gegevens van gemeenten

**Dilemma 3:** Een medewerker bij een gemeente bespaart tijd door AI teksten te laten samenvatten, notulen te maken en bronnenonderzoek te doen. Het is onduidelijk wat AI met de gemeentelijke gegevens doet en of deze ergens worden opgeslagen.

Tegenover de inzet van AI door gemeenten bij het maken of analyseren van teksten, staan de meeste van deze Brabantse bestuurders negatief (26 respondenten). Een kleiner deel staat er positief tegenover (18 respondenten).

**Figuur 17.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 3 – Teksten verwerken en analyseren (totaal respondenten = 56 / in absolute aantallen)



In de toelichting op de antwoorden lezen we terug dat bestuurders er geen bezwaar zien in het gebruik van AI voor het samenvatten van teksten of maken van notulen, zolang het om **openbare gegevens** gaat. Een groot deel van gemeentelijke informatie is al openbaar, waardoor verwerking door AI acceptabeler is. AI mag volgens hen niet worden ingezet bij **vertrouwelijke of privacygevoelige informatie**. Ook wordt erop gewezen dat eerst duidelijk moet zijn wat AI precies met de gegevens doet, voor het gebruikt wordt.

“Zo lang de medewerker dit niet met vertrouwelijke stukken doet, zie ik hier geen probleem in. Wel belangrijk dus om afspraken te maken over wat wel en wat niet kan.”

“Deze ontwikkeling is op zicht positief mits duidelijk is wat AI met de informatie doet. als dit niet bekend is, is dit een no go.”

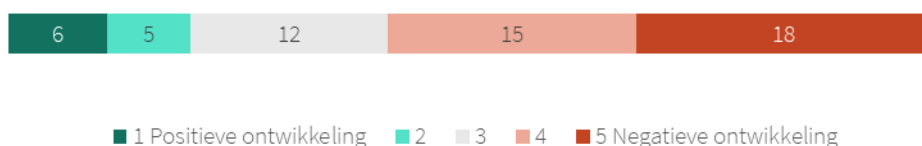
“Je moet wel weten waar de gegevens worden opgeslagen, tenzij het allemaal openbare gegevens zijn.”

#### 4.6.4 Dilemma 4: Hulp bij toekenning uitkeringen

**Dilemma 4:** Een gemeente laat AI informatie verwerken, om te bepalen wie een uitkering krijgt. Zo bespaart de gemeente geld en het aanvragen van uitkeringen kost inwoners daardoor minder moeite. Ook komen inwoners die recht hebben op een uitkering, maar deze niet aanvragen, in beeld. Voor andere inwoners wordt een uitkering stopgezet, terwijl ze hier wel recht op hebben.

De meeste Brabantse bestuurders uit dit onderzoek (33 in totaal) vinden het een negatieve ontwikkeling dat AI ingezet wordt bij het bepalen van wie er een uitkering krijgt. 11 bestuurders staan positief tegenover deze ontwikkeling.

**Figuur 18.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 4 – Hulp bij toekenning uitkeringen  
(totaal respondenten = 56 / in absolute aantallen)



Bestuurders zien deze ontwikkeling alleen inzetbaar met **van menselijke controle**. Kwetsbare groepen die afhankelijk zijn van een uitkering mogen niet de negatieve gevolgen ervaren van foute beslissingen door AI. Als maatwerk niet mogelijk is met AI, dan is deze wellicht ook niet inzetbaar, aldus een bestuurder. AI kan dan wel gebruikt worden maar **enkel ter ondersteuning**.

**“De beslissing om wel of geen uitkering te verstrekken is altijd een menselijke beslissing. AI mag er niet toe leiden dat mensen geen uitkering krijgen terwijl ze er recht op hebben en andersom.”**

**“Ook hier: controleren en niet blind vertrouwen op AI. Dus altijd een finale check, dan is het een positieve tool.”**

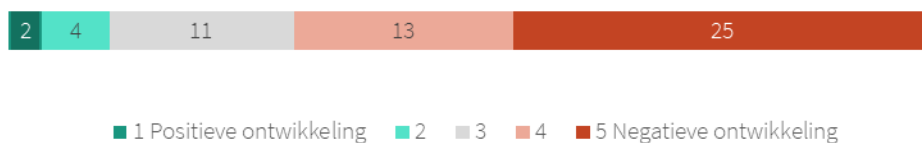
**“Rechtsgelijkheid moet zijn geborgd en discriminatie worden uitgesloten.”**

#### 4.6.5 Dilemma 5: Het verspreiden van zelfgemaakte foto's en video's

**Dilemma 5:** Een AI-app maakt het gemakkelijk voor iedereen om zelf video's te maken. Hiermee worden teksten en verhalen snel omgezet naar begrijpelijk beeld, voor werk, studie of privé situaties. Er worden ook nepbeelden voor waarheid aangenomen en door het journaal overgenomen. Zo kunnen mensen of bedrijven invloed uitoefenen op wat mensen horen en geloven.

Het voorbeeld dat AI wordt gebruikt om zelf foto's en video's te maken en te verspreiden, wordt het meest negatief beoordeeld door de Brabantse bestuurders uit dit onderzoek. Er is een aanzienlijke groep die dit als een negatieve ontwikkeling beschouwt (25%).

**Figuur 19.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 5 – Het verspreiden van zelfgemaakte foto's en video's (totaal respondenten = 55 / in absolute aantallen)



In de toelichting op dit dilemma wijzen de bestuurders vooral op de risico's bij de ontwikkeling van deze AI-toepassing. Zo benoemen zij de kans op **misbruik**, (**politieke**) **beïnvloeding**, **polarisatie** en **onrust**. Sommige bestuurders benoemen dat dit dilemma al plaatsvindt en daar maatregelen voor moeten worden genomen. Verschillende bestuurders komen met voorwaarden of ideeën om deze risico's te dempen: Europees of landelijk **beleid voor beeldmerken** en authenticatie, methoden voor het **testen van betrouwbaarheid**, **verplichte bronvermelding**, **bewustwording** van inwoners en **opleiden** van journalisten in risicobeheersing.

**“Dit gebeurt al grootschalig op sociale media, het uitfilteren van nepbeelden wordt een grote uitdaging in de toekomst. Maar dit biedt ook mogelijkheden tot betere communicatie.”**

**“Door de snelheid van verspreiding is fact-checking niet meer mogelijk. Dit leidt tot verdere polarisatie, onrust en chaos. Zeer negatieve ontwikkeling. Helaas ervaring mee.”**

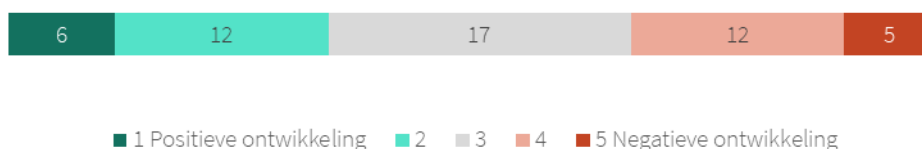
**“We zullen onze moeten leren weren tegen nep nieuws/ beelden. Dat vraagt dat er methodes moeten komen om echt van vals te onderscheiden. Kritische houding en datageletterdheid van belang.”**

#### 4.6.6 Dilemma 6: Ondersteuning bij mentale hulp

**Dilemma 6:** AI biedt via een app ondersteuning aan depressieve tieners. Zorgwekkende berichten worden automatisch doorgestuurd naar zorgverleners en ouders. Hierdoor daalt het aantal zelfmoorden onder jongeren. In sommige gevallen worden jongeren aangesproken die geen ‘risico-geval’ zijn, waardoor ze stoppen met hun gevoelens te delen met ouders en de app.

De Brabantse bestuurders zijn verdeeld in hun mening over de inzet van AI als ondersteuning bij jongeren met depressieve klachten. Ongeveer evenveel bestuurders staan hier positief, neutraal dan wel negatief tegenover.

**Figuur 20.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 6 (totaal respondenten = 52 / in absolute aantallen)



De bestuurders die positief of neutraal tegenover deze ontwikkeling staan benoemen de belangrijke impact van de voordelen, maar geven hierbij aan dat **menselijk toezicht** belangrijk blijft. Daarbij geven sommigen aan dat de afweging moeilijk is om te maken, en daarom het **gesprek voeren** over de manier waarop technologie wordt ingezet een vereiste is. Bestuurders die deze ontwikkeling eerder negatief beoordelen, geven aan dat **er betere alternatieven** zijn (zoals zelfhulpnetwerken, 113), deze zaken **maatwerk** vragen of de **privacy schending** van jongeren zwaarder weegt dan de voordelen. Ook wordt benoemd dat de AI-toepassing zelf niet ongeschikt is, maar de manier waarop mensen kiezen om deze toe te passen. Zo kan bijvoorbeeld een hulpverlener een menselijke controle uitvoeren en wordt het vertrouwen tussen ouder en kind niet beschaamd.

**“Inzetten om kwetsbaren te helpen. De negatieve gevolgen zijn dan acceptabel, mits je daar ook een tegenmaatregel op treft.”**

**“Voor mij is dit te complex, vooralsnog van geval tot geval bekijken. Vertrouwen van kinderen in hun ouders is een zeer groot goed.”**

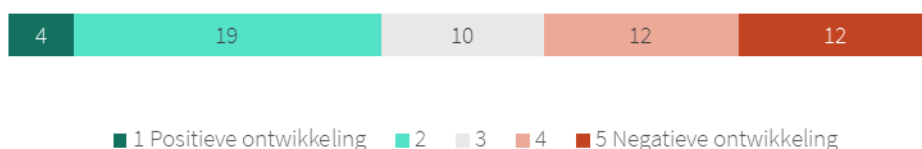
**“Technologie heeft voor- en nadelen. Niet alleen naar technologie kijken maar naar de manier waarop we deze inbedden en het gesprek blijven voeren.”**

#### 4.6.7 Dilemma 7: Waarschuwingen in het verkeer

**Dilemma 7:** AI bekijkt verkeerscamera's om automobilisten te waarschuwen voor gevaarlijke situaties en om ongevallen sneller op te sporen. Tegelijkertijd worden hiermee de bewegingen van inwoners constant gevolgd en kunnen deze gegevens worden verkocht aan bedrijven met andere doelen (zoals voor advertenties).

De Brabantse bestuurders zijn verdeeld over de inzet van AI om in het verkeer te waarschuwen over gevaarlijke situaties en ongevallen. Ongeveer evenveel bestuurders staan hier positief als negatief tegenover.

**Figuur 21.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling?  
dilemma 7 – Waarschuwingen in het verkeer (totaal  
respondenten = 57 / in absolute aantallen)



Bij de toelichting van hun keuze geven bestuurders met een meer positieve houding tegenover deze ontwikkeling aan dat er **veel leed en kosten bespaard** kunnen worden door minder ongelukken. Sommigen geven aan dat mensen al **gewend zijn data te delen**, dus dit nadeel minder zwaar weegt. Daarbij worden voorstellen gedaan om de negatieve gevolgen te mitigeren, door een **verbod op het doorverkopen van data** en daarmee **strengere regulering**. Bestuurders met een negatieve houding tegenover dit dilemma vinden het **niet geoorloofd** data te delen en de **privacy schending** van inwoner een te groot probleem.

**“ Camera beelden zijn zeker een hulpvol middel om kosten te besparen (minder BOA en politie inzet nodig). Afspraken maken rondom gebruik en wie beelden mag bekijken. Niet zo maar delen.”**

**“Mensen plaatsen uit zich zelf ook al veel op de socials.”**

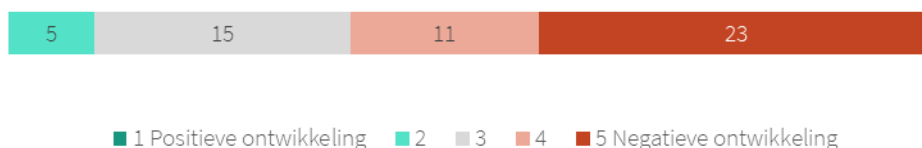
**“Het verkopen van dit soort data is onacceptabel en niet nodig.”**

#### 4.6.8 Dilemma 8: Advisering bij embryo's

**Dilemma 8:** AI analyseert de genen van ouders en adviseert, tegen betaling, welke embryo de beste kansen heeft op een gezond en intelligent leven. Dit voorkomt ernstige ziekten bij kinderen, maar creëert ook een samenleving waarin meer kansenongelijkheid ontstaat tussen kinderen uit rijke en arme gezinnen.

De grootste groep van deze Brabantse bestuurders staat negatief tegenover de inzet van AI bij het analyseren en adviseren over embryo's. Een enkele bestuurder ziet dit als een positieve ontwikkeling.

**Figuur 22.** Vind je dit een positieve of negatieve ontwikkeling? – dilemma 8 – Advisering bij embryo's  
(totaal respondenten = 54 / in absolute aantallen)



In de positieve reacties van bestuurders op dit dilemma zien zij de voordelen van het verminderen van ernstige ziektes, maar benoemen de noodzaak om hier een **ethische debat** over te voeren of een ethische commissie in te stellen. Bestuurders die dit een negatieve ontwikkeling vinden, benoemen dan ook dat dit ethisch niet verantwoord is, met name doordat het betaald is of geselecteerd op intelligentie. Een genoemde voorwaarde voor de inzet van deze technologie is dan ook dat het **beschikbaar voor iedereen** moet zijn.

**“Kansenongelijkheid is er altijd geweest. Ook hier gaat het erom hoe je de beschikbare technologie inzet. Voorkomen van ziektes is goed, selectie op wensenlijstjes niet. Maar is dunne scheidslijn.”**

**“Deze ontwikkeling zou echt zorgelijk zijn en zorgt voor teveel ongelijkheid in de samenleving. Dit zou nooit toegepast mogen worden.”**

**“Supermensen’ of ‘super-soldaten’ ontwikkelen? Screenen op genetische afwijkingen die ziektes veroorzaken wel, op intelligentie of neiging tot onderdanigheid niet. Dit vraagt om een ethische commissie.”**

## 5 Slotbeschouwing

Door de resultaten uit de literatuurstudie en de twee vragenlijstonderzoeken naast elkaar te leggen, wordt in dit hoofdstuk antwoord op de onderzoeksvragen gegeven. Hierbij geven we eerst een samenvatting van de optiek van de Brabantse inwoners en Brabantse bestuurders, alvorens te kijken welke aandachtspunten en conclusies rondom AI hieruit voort komen. Ten slotte geven we een aantal randvoorwaarden voor de inzet van AI: een compilatie van inzichten uit de reacties op de ethische dilemma's.

### 5.1 Brabanders en AI

*Welke kennis, houding en gedrag hebben Brabantse inwoners ten opzichte van AI?*

De helft van de Brabanders is een beetje op de hoogte van AI, terwijl een vijfde er niets vanaf weet. Hierbij is verschil tussen groepen inwoners: vooral ouderen, praktisch opgeleiden, minder digitaal vaardigen en mensen met minder vertrouwen in politiek en samenleving zijn minder met AI bekend.

AI wordt het meest gebruikt voor het stellen van algemene vragen en het ophalen van informatie, voor contact met een klantenservice en voor navigatie en/of weersvoorspellingen. Ook wordt AI ingezet voor werk of studie - voornamelijk voor het verwerken van tekst - door vier op de tien inwoners. Brabanders die géén AI gebruiken geven aan er te weinig van te weten, het niet nodig te hebben of de risico's ervan te groot te vinden. De kennis die Brabanders hebben van AI-systemen en wat er met hun gegevens binnen AI gebeurt, lijkt vaak evenredig verdeeld over drie groepen: met (gepercipieerde) kennis over AI, zonder mening of gemiddelde kennis, en zonder kennis over AI-systemen. De helft van de Brabanders geeft aan niet te weten wat er gebeurt met informatie die zij met AI-systemen delen.

In de houding die Brabanders hebben ten opzichte van AI zien we verschillen. Bijna de helft geeft aan dat AI het dagelijkse leven makkelijker maakt. Mensen kunnen makkelijker informatie vinden of antwoord krijgen op hun vragen, waarmee tijd wordt bespaard. De meerderheid vindt dat het gebruik van AI strenger gereguleerd moet worden door overheden. Meer dan de helft van de Brabanders maakt zich (minimaal) een beetje zorgen over de ontwikkeling van AI. Zorgen zijn het sterkst aanwezig bij mensen die niet bekend zijn met AI, ouderen, praktisch opgeleiden, mensen met minder sociaal en politiek vertrouwen en mensen die minder digitaal vaardig zijn.

Over de vraag of AI betrouwbaar is en of het de samenleving meer goed dan kwaad doet zijn Brabanders verdeeld. Er zijn twijfels over betrouwbaarheid en juistheid

van verkregen informatie en zorgen over misbruik van AI voor criminele doeleinden. Inwoners benadrukken het belang van kritisch denken en beslissingen niet aan AI over te laten: menselijke controle is een voorwaarde voor de inzet van AI.

## 5.2 Brabantse bestuurders en AI

*Welke kennis, houding en gedrag hebben Brabantse bestuurders, wethouders en gemeentesecretarissen ten opzichte van AI?*

### **Bekend, positief en bewust**

In voorliggend onderzoek geven Brabantse bestuurders aan redelijk bekend te zijn met AI, en ook maken bijna alle bevroagde bestuurders er dagelijks tot maandelijks gebruik van. Qua kennisniveau lijkt een grotere groep niet te weten wat er met gedeelde informatie gebeurt of het verschil tussen menselijk gecreëerde en AI-gegenereerde content te kunnen maken, dan de groep die dit wel weet. Wat betreft de houding ten opzichte van AI-ontwikkelingen, hebben de meesten hier een positieve of neutrale kijk op. Alle bestuurders zien de potentiële voordelen van AI voor hun organisatie, zoals een verhoogde efficiëntie en productiviteit. Aan de andere kant zien ook alle bestuurders de risico's van de inzet van AI door de overheid, voornamelijk op het vlak van de (on)betrouwbaarheid van informatie, privacy schending of onverantwoord gebruik binnen de organisatie.

### **Ethische dilemma's bespreekbaar maken**

Bij ongeveer de helft van de Brabantse overheidsinstellingen die aan dit onderzoek meegewerkt hebben, is er beleid of wordt deze ontwikkeld rondom AI, en bij de andere helft is hier wel een wens naar of wordt gezocht naar een concrete vorm. Binnen het overheidssysteem zien de Brabantse bestuurders vooral voordelen van AI voor dienstverlening, informatievoorzieningen, juridische en financiële zaken. Het zijn juist ook deze domeinen waar bestuurders potentiële risico's zien, maar ook het sociaal domein en veiligheid worden als risicovol benoemd. Over het algemeen zijn de Brabantse bestuurders dermate bewust van de ethische implicaties rondom AI inzet. Rondom de voorgestelde dilemma's geven zij vaak aan dat er altijd voor- en nadelen gepaard gaan met AI, en juist de menselijke keuze in hóe het precies wordt ingezet een onderwerp van discussie hoort te zijn. Wat betreft de onderwerpen, lijkt de inzet van AI minder vanzelfsprekend rondom het creëren van (nep-)beelden, het ongelijk verdelen van de AI-mogelijkheden of bij sociaal gevoelige processen. Het opstellen van regels en richtlijnen voor gebruik, de permanente menselijke betrokkenheid bij beslissingen of het instellen van een ethische commissie vinden zij dan ook belangrijke maatregelen om in te zetten binnen hun organisatie.

## 5.3 Tussen inwoner en bestuur

Doordat we Brabanders en bestuurders niet exact dezelfde vragen hebben gesteld en de groep bestuurders te klein is om in percentages te presenteren, is het lastig een daadwerkelijke (significante) vergelijking tussen de twee groepen te maken. Toch is het in globale zin mogelijk om de resultaten in samenhang te bekijken, zonder hier conclusies aan te verbinden. Over het algemeen lopen de antwoorden van Brabanders en bestuurders niet bijzonder ver uit elkaar. In de manier waarop AI gebruikt wordt, wat zij ervan weten én hoe zij tegen AI aankijken, zijn vooral overeenkomsten te vinden. Rondom de dilemma's worden ook dezelfde onderwerpen als negatieve (nepbeelden) of positieve (opsporen ziektes) ontwikkelingen gezien, al zijn er wel kleinere nuanceverschillen te vinden in de mate waarop ze worden beoordeeld. Bestuurders lijken het verzamelen van (privacygevoelige) verkeersdata of hulp bij uitkeringen eerder inzetbaar dan inwoners.

## 5.4 Aandachtspunten voor beleid

In reflectie op de resultaten uit deze studie blijken een aantal aandachtspunten belangrijk te zijn bij de inzet van AI, zowel in de samenleving als geheel en vanuit de overheid. Hierbij gaat het om het serieus nemen van zorgen van inwoners, het aangaan van ethische besluitvorming, de impact op verschillende groepen inwoners en de diversiteit aan AI toepassingen.

### **Veel zorgen en roep om regulatie**

De afgelopen jaren heeft AI een snelle intrede gedaan in het privéleven van Brabantse inwoners. Steeds meer mensen maken er in toenemende mate gebruik van, in Brabant ondertussen al bijna acht van de tien inwoners – in lijn met de landelijke cijfers. In de praktijk biedt AI de mogelijkheden om dagelijkse taken gemakkelijker, efficiënter of leuker te maken. Toch blijkt uit de antwoorden van de Brabantse inwoners dat een overgroot deel zich enige tot redelijk veel zorgen maakt over de ontwikkelingen van AI. Dit betreft deels zorgen die emoties opwekken, zoals de angst voor manipulatie, het gebrek aan controle of het onderscheid tussen werkelijkheid en nepbeelden niet meer te kunnen maken. Bij gebrek aan informatie of duidelijkheid over de impact van AI, kunnen deze zorgen mogelijk uitgroeien tot weerstand of leiden tot extreem gedrag, zoals blijkt uit eerder onderzoek. Het groot aantal mensen dat zich zorgen maakt om AI is daarmee een belangrijk aandachtspunt om mee te nemen in toekomstig beleid en om in de gaten te houden. Ten slotte geeft ook zeven op de tien inwoners aan behoefte te hebben aan meer regulatie vanuit de overheid. Hiermee geven inwoners een signaal af dat er behoefte is aan controle rondom de inzet van AI.

## **Ethische discussie en duidelijke keuzes**

In dit onderzoek zijn verschillende ethische dilemma's voorgelegd aan inwoners en bestuurders. Binnen deze dilemma's zijn zowel potentiële voor- als nadelen benoemd, waarbij respondenten konden kiezen of ze een ontwikkeling eerder positief (0), neutraal (3) of negatief beoordeelden (5). Hoewel hiermee een eerste beeld wordt gevormd over welke thema's bij een grotere groep weerstand oproepen (nepnieuws of privacy schending) en welke ontwikkelingen eerder acceptabel zijn (rondom het genezen van fysieke of mentale ziektes, of kwetsbare groepen), is het vooral duidelijk dat er geen eenzijdig antwoord op deze kwesties bestaat. Er is geen standaard goede of foute inzet van AI, en daarmee is die inzet altijd afhankelijk van de condities en context waarin ze worden ingezet. Zoals verschillende inwoners en bestuurders aangaven, kunnen negatieve effecten tegen worden gegaan met bepaalde voorwaarden, bijvoorbeeld met menselijke controles of door technologie beschikbaar te stellen voor alle bewoners. Boven alles blijkt dat de inzet van AI (on)bekende ethische implicaties kan hebben, waardoor een genuanceerd gesprek, het maken van duidelijke keuzes en het instellen van een ethische commissie of richtlijnen belangrijke stappen voor overheden zijn.

## **Oog voor groepen inwoners**

Uit de literatuurstudie en de vragenlijstonderzoeken die we uitvoerden, blijkt dat de manier waarop inwoners over AI denken en doen verschilt, afhankelijk van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, digitale vaardigheid en maatschappelijk vertrouwen. Zo maken praktisch opgeleiden en ouderen minder gebruik van AI, en zijn dit ook groepen die zich meer zorgen maken over de ontwikkeling hiervan. Dit kan betekenen dat bepaalde groepen in de samenleving niet alleen meer last dragen van de negatieve implicaties van AI, maar ook minder snel profiteren van de voordelen van AI. Bij de ontwikkeling van beleid rondom en inzet van AI is het daarom belangrijk om te diversifiëren tussen groepen inwoners: krijgen we iedereen mee én in welke mate verschilt de impact van AI op groepen inwoners?

## **Bewustzijn over mogelijke toepassing van soorten AI**

In dit onderzoek is een brede definitie van AI gedefinieerd: met voorbeelden van toepassingen hebben inwoners en bestuurders aangegeven waar ze gebruik van maken en wat ze hiervan vinden. Daarbij moet gezegd worden dat er grote verschillen zijn tussen de beleving en de impact van toepassingen van AI. Het gebruiken van navigatie, of de inzet bij dienstverlening, brengt andere reacties teweeg dan het gebruik van ChatGPT voor mentaal advies. Daarmee verschilt ook het soort risico en de impact op inwoners, waardoor het belangrijk is om bewust te zijn dat specifieke toepassingen veranderen en verschillen per inwoner. Gezien de grote diversiteit is aan te bevelen om nader onderzoek te doen naar specifieke

vormen van AI, welke (mogelijke) risico's er zijn, hoe mensen daar tegenaan kijken en wat maakt dat verschillende groepen AI wel of niet gebruiken.

## 5.5 Randvoorwaarden voor de inzet van AI

Zowel vanuit de inwoners als de bestuurders zijn er duidelijke voorwaarden gesteld voor de toelaatbaarheid van AI-ontwikkelingen. Aspecten waar bij de inzet van AI rekening moet worden gehouden zijn:

- **Menselijke controle en training bij besluitvorming**

Wanneer besluitvorming van AI zonder tussenkomst van mensen plaatsvindt, ontstaan de negatieve effecten uit de voorgestelde dilemma's vaak. Mensen kunnen onterecht aangewezen worden als crimineel, of uitkeringen worden automatisch gekort. Inwoners en bestuurders geven aan dat dit – zeker wanneer het kwetsbare groepen betreft – nooit automatisch mag gebeuren zonder dat een mens de beslissing heeft beoordeeld of goedgekeurd. In veel geschetste dilemma's geven inwoners en bestuurders dan ook aan hoe belangrijk de betrokkenheid van mensen bij AI inzet blijft. Er moet altijd een controle op de juistheid van de gegenereerde informatie zijn door mensen. Daarbij geven verschillende inwoners en bestuurders ook aan dat gebruikers van AI opgeleid kunnen worden om de eindresultaten te verbeteren en risico's te beperken.

- **Betrouwbaarheidschecks en disclaimers**

Inwoners en bestuurders maken zich grote zorgen over het verliezen van het onderscheid tussen wat echt is en wat door AI gegenereerd is. Inwoners stellen dat hiervoor disclaimers moeten komen: duidelijk moet zijn of teksten, afbeeldingen of video's echt zijn of (deels) door AI gegenereerd zijn. Ook vanuit de Europese AI Act wordt onderschreven dat generatieve AI niet manipulatief mag zijn. Tools ontwikkelen waardoor het mogelijk is om te toetsen of beelden echt of nep zijn, of zelfs bepaalde vormen van AI verbieden, zijn mogelijkheden om inwoners te beschermen tegen de onbetrouwbaarheid van informatie.

- **Kaders voor privacygevoelige gegevens en kwetsbare groepen**

Bij verschillende dilemma's geven inwoners aan inzet van AI niet acceptabel te vinden, indien er wordt gewerkt met privacygevoelige informatie - zeker van kwetsbare groepen. Ook bestuurders onderschrijven dit: AI mag geen geautomatiseerde beslissingen nemen rondom privacygevoelige informatie. Toch speelt hier ook een definitiekwestie: wat verstaan we onder privacy schending? Waar bestuurders het vaker acceptabel vinden om gegevens rondom verkeersgedrag te gebruiken, lijken inwoners het hier niet altijd mee eens.

Duidelijke kaders en regelgeving rondom privacygevoelige informatie lijkt hiermee een randvoorwaarde voor de inzet van AI.

- **Inzet van ethische commissies**

Over het algemeen lijken inwoners en bestuurders inzet van AI eerder acceptabel te vinden rondom het versterken van mentale of fysieke gezondheid, dan rondom sociale voorzieningen of informatievoorziening via nieuws of media. Per thema is het echter afhankelijk wat de condities en neveneffecten zijn van de AI-toepassing, geven ook bestuurders aan. Juist de details, en de mogelijkheden om de negatieve effecten te minimaliseren, maakt een toepassing wél of níet inzetbaar. Per publiek domein vraagt de inzet van AI daarom maatwerk en weloverwogen beslissingen: onder welke omstandigheden is een AI-toepassing inzetbaar? Dat is per definitie een ethische kwestie, en daarom geven verschillende bestuurders de behoefte aan ethiek, discussie en nuance aan.

- **Daadkrachtige overheid**

Het grootste deel van de inwoners willen dat overheden sterker reguleren op de inzet van AI. Zoals eerder gezien, zijn er angsten voor gebrek aan controle of over de macht van bedrijven in de AI-markt. Per overheid verschilt de rol en mogelijkheden om hier grip op te krijgen – van Rijk tot gemeente – maar het vraagt in ieder geval om binnen én buiten het overheidsorgaan grip te krijgen en daadkracht te tonen over de ontwikkeling en inzet van AI.

## Bijlage A: Literatuurlijst

AlgoSoc. (z.d.). AI Opinion Monitor. Universiteit van Amsterdam.

<https://monitor.algosoc.org/>

Autoriteit Persoonsgegevens. (2025). Rapportage AI- & Algoritmerisico's Nederland (RAN) – februari 2025. Autoriteit Persoonsgegevens.

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actueel/ap-ai-chatbotapps-voor-vriendschap-en-mentale-gezondheid-ongenuanceerd-en-schadelijk>

Buchanan, B. G. (2005). A (very) brief history of artificial intelligence. *AI Magazine*, 26(4), 53.

CBS. (2024, 3 september). Bijna kwart Nederlanders gebruikt kunstmatige intelligentie zoals ChatGPT. Centraal Bureau Voor de Statistiek.

<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2024/36/bijna-kwart-nederlanders-gebruikt-kunstmatige-intelligentie-zoals-chatgpt>

Castells, M. (2000). Materials for an exploratory theory of the network society. *The British Journal of Sociology*, 51 (1), 5–24. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2000.00005.x>

Deloitte (2024, 10 oktober). Europeans are optimistic about generative AI but there is more to close the gap – European trust in gen AI. Deloitte Insights.

<https://www.deloitte.com/us/en/insights/topics/digital-transformation/trust-in-generative-ai-in-europe.html>

Freriks & Wolf (2025). AI Monitor Gemeenten: Jaarlijks onderzoek naar de stand van AI bij Nederlandse gemeenten (Editie 2024). M&I Partners.

<https://mxi.nl/uploads/files/publication/ai-monitor-gemeenten-2024.pdf>

Giray, L. (2025). Cases of using ChatGPT as a mental health and psychological support tool. *Journal of Consumer Health on the Internet*, 29(1), 29-48.

Haenlein, M., & Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of artificial intelligence. *California Management Review*, 61 (4), 5–14.

KPMG. (2025). Trust, attitudes and use of artificial intelligence: A global study 2025.

<https://kpmg.com/nl/nl/home/topics/digital-transformation/artificial-intelligence/algorithm-vertrouwensmonitor.html>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). (2025, januari).

Verantwoorde inzet van generatieve AI: Overheidsbrede handreiking.

- OECD. (2025). Governing with artificial intelligence: The state of play and way forward in core government functions. OECD Publishing.  
[https://www.oecd.org/en/publications/governing-with-artificial-intelligence\\_795de142-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/governing-with-artificial-intelligence_795de142-en.html)
- Smulders, I. & K. Nagelkerke (2024). Communiceren met het stille midden. Onderzoek naar opinievorming bij nieuwe technologieën. Het PON & Telos.
- TNO. (2024). Quickscan AI in de Publieke Dienstverlening III.  
<https://publications.tno.nl/publication/34642601/SASNc3ZW/TNO-2024-R11005.pdf>
- Rathenau Instituut. (2023). Scan generatieve AI.  
<https://www.rathenau.nl/nl/digitalisering/naar-een-menswaardige-digitale-technologie/generatieve-ai>
- VNG. (2025). Governancekader voor verantwoorde inzet AI en algoritmen. Vereniging Nederlandse Gemeenten. <https://aigovernance.vng.nl/>
- Waag Futurelab. (2023). Een maatschappelijke onderzoeksagenda voor AI: Eindrapport. Waag Futurelab& NL AI Coalitie.  
<https://waag.org/nl/article/een-maatschappelijke-onderzoeksagenda-voor-ai>
- Xiao, J. (2024). The digitalization dialectic: A critical analysis of technology's role in cultural formation and social change. Advances in Social Behavior Research, 6 , 38–42. <https://doi.org/10.54254/2753-7102/6/2024047>

## Bijlage B: Inwoners – achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder zijn de achtergrondkenmerken van de **1.704 respondenten** van het inwonersonderzoek opgenomen. De gegevens in de tabellen zijn ongewogen.

**Tabel 14.** Respondenten inwonersonderzoek naar geslacht

| Antwoord | abs   | %   |
|----------|-------|-----|
| Man      | 735   | 43  |
| Vrouw    | 969   | 57  |
| Totaal   | 1.704 | 100 |

**Tabel 15.** Respondenten inwonersonderzoek naar leeftijdscategorie

| Antwoord       | abs   | %   |
|----------------|-------|-----|
| 18 t/m 29 jaar | 286   | 17  |
| 30 t/m 39 jaar | 278   | 16  |
| 40 t/m 54 jaar | 404   | 24  |
| 55 t/m 64 jaar | 317   | 19  |
| 65 t/m 74 jaar | 279   | 16  |
| 75 of ouder    | 140   | 8   |
| Totaal         | 1.704 | 100 |

**Tabel 16.** Respondenten inwonersonderzoek naar Corop-regio

| Antwoord          | abs   | %   |
|-------------------|-------|-----|
| Noordoost-Brabant | 419   | 25  |
| Midden-Brabant    | 347   | 20  |
| Zuidoost-Brabant  | 502   | 29  |
| West-Brabant      | 436   | 26  |
| Totaal            | 1.704 | 100 |

**Tabel 17.** Respondenten inwonersonderzoek naar opleidingsniveau

| Antwoord              | abs          | %          |
|-----------------------|--------------|------------|
| Praktisch opgeleid    | 296          | 17         |
| Middelbaar opgeleid   | 715          | 42         |
| Theoretisch opgeleid  | 686          | 40         |
| Opleiding niet bekend | 7            | 0          |
| <b>Totaal</b>         | <b>1.704</b> | <b>100</b> |

**Tabel 18.** Respondenten inwonersonderzoek naar digitale vaardigheden

| Antwoord                | abs          | %          |
|-------------------------|--------------|------------|
| Zeer onhandig           | 43           | 3          |
| 2                       | 132          | 8          |
| 3                       | 514          | 30         |
| 4                       | 580          | 34         |
| Heel handig             | 282          | 17         |
| Weet niet / geen mening | 55           | 3          |
| Vraag niet ingevuld     | 98           | 6          |
| <b>Totaal</b>           | <b>1.704</b> | <b>100</b> |

**Tabel 19.** Respondenten inwonersonderzoek naar vertrouwen in de samenleving

| Antwoord                   | abs          | %          |
|----------------------------|--------------|------------|
| Weinig tot geen vertrouwen | 295          | 17         |
| Redelijk wat vertrouwen    | 760          | 44         |
| (Heel) veel vertrouwen     | 516          | 30         |
| Vraag niet ingevuld        | 133          | 8          |
| <b>Totaal</b>              | <b>1.704</b> | <b>100</b> |

\* Samengestelde maat op basis van stellingen: vertrouwen in medemens / rijksoverheid / provincie / gemeente/ politie en justitie

**Tabel 20.** Respondenten inwonersonderzoek naar grip op de samenleving\*

| Antwoord               | abs          | %          |
|------------------------|--------------|------------|
| Zeer weinig grip       | 267          | 16         |
| Redelijk tot veel grip | 1.155        | 68         |
| Zeer veel grip         | 186          | 11         |
| Vraag niet ingevuld    | 96           | 6          |
| <b>Totaal</b>          | <b>1.704</b> | <b>100</b> |

\*Samengestelde maat op basis van stellingen:

- Er is weinig dat ik kan doen om belangrijke dingen in mijn leven te veranderen
- Soms voel ik dat ik een speelbal van het leven ben
- Sommige van mijn problemen kan ik met geen mogelijkheid oplossen
- Ik heb weinig controle over de dingen die me overkomen
- Ik voel me vaak hulpeloos bij het omgaan met de problemen van het leven
- Wat er in de toekomst met me gebeurt, hangt voor het grootste deel van mezelf af.
- Ik kan ongeveer alles als ik mijn zinnen erop gezet heb.

## Bijlage C: Bestuurdersonderzoek – achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder zijn de achtergrondkenmerken van de 66 respondenten van het bestuurdersonderzoek opgenomen.

**Tabel 21.** Respondenten naar organisatie (Provincie en 35 gemeenten)

| Organisatie                | Aantal ingevulde vragenlijsten |
|----------------------------|--------------------------------|
| Provincie Noord-Brabant    | 4                              |
| Gemeente Alphen-Chaam      | 2                              |
| Gemeente Asten             | 1                              |
| Gemeente Bergeijk          | 2                              |
| Gemeente Bergen op zoom    | 1                              |
| Gemeente Bernheze          | 3                              |
| Gemeente Bladel            | 1                              |
| Gemeente Breda             | 2                              |
| Gemeente Deurne            | 1                              |
| Gemeente Eersel            | 1                              |
| Gemeente Eindhoven         | 2                              |
| Gemeente Etten-Leur        | 1                              |
| Gemeente Geldrop-Mierlo    | 4                              |
| Gemeente Gemert-Bakel      | 2                              |
| Gemeente Gilze en Rijen    | 1                              |
| Gemeente Goirle            | 1                              |
| Gemeente Halderberge       | 1                              |
| Gemeente Heeze-Leende      | 1                              |
| Gemeente Helmond           | 1                              |
| Gemeente Land van Cuijk    | 1                              |
| Gemeente Loon op Zand      | 1                              |
| Gemeente Maashorst         | 2                              |
| Gemeente Meierijstad       | 3                              |
| Gemeente Oisterwijk        | 1                              |
| Gemeente Oss               | 3                              |
| Gemeente Reusel-De Mierden | 3                              |
| Gemeente Roosendaal        | 3                              |
| Gemeente Rucphen           | 2                              |
| Gemeente Someren           | 2                              |
| Gemeente Son en Breugel    | 1                              |
| Gemeente Steenbergen       | 1                              |
| Gemeente Tilburg           | 1                              |
| Gemeente Valkenswaard      | 2                              |
| Gemeente Veldhoven         | 2                              |
| Gemeente Waalre            | 2                              |
| Gemeente Waalwijk          | 4                              |
| <b>Totaal</b>              | <b>66</b>                      |

**Tabel 22.** Respondenten naar functie (Provincie en 35 gemeenten).

| Functie                                                                                                                                                                     | Aantal ingevulde vragenlijsten |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Burgemeester                                                                                                                                                                | 3                              |
| Wethouder                                                                                                                                                                   | 44                             |
| Gemeentesecretaris/algemeen directeur                                                                                                                                       | 11                             |
| Gedeputeerde                                                                                                                                                                | 2                              |
| Kabinetschef                                                                                                                                                                | 1                              |
| Adviseur informatievoorziening/Strategisch adviseur<br>Informatisering en Automatisering / Chief Information Officer /<br>Service level manager / directeur bedrijfsvoering | 5                              |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                               | <b>66</b>                      |

