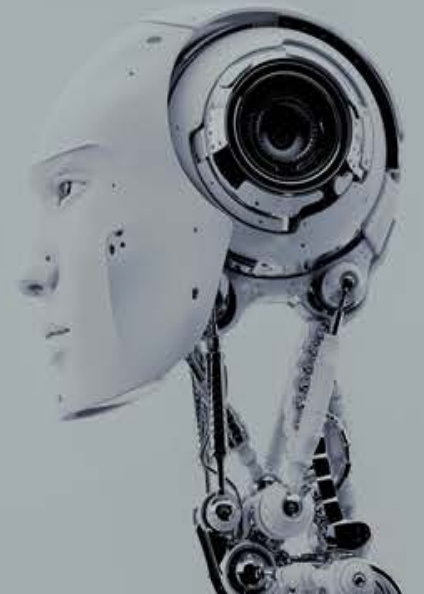




# Onderzoek Vertrouwen van de Nederlandse burger in Algoritmes

Woensdag 5 juni 2019



# Inhoud

VERTROUWENSBAROMETER	3
BEKENDHEID MET ALGORITMES	4
TOEGEVOEGDE WAARDE	5
VERTROUWEN ALGEMEEN	6
VERTROUWEN IN CONTEXT	7
VERTROUWEN PER SECTOR	8
MENSEN VERVANGEN DOOR ROBOTS	9
DISCRIMINATIE & EERLIJKHEID	10
CRIMINALITEITSOPSPORING	11
TOEZICHT	12

# Achtergrond

KPMG heeft in april een onderzoek uitgevoerd naar de bekendheid van algoritmes bij de gemiddelde Nederlandse burger, en het vertrouwen die zij hierin stelt te hebben. Het onderzoek is in samenwerking met Motivaction tot stand gekomen en uitgevoerd in de periode april-mei onder 1113 Nederlanders met de volgende kenmerken:

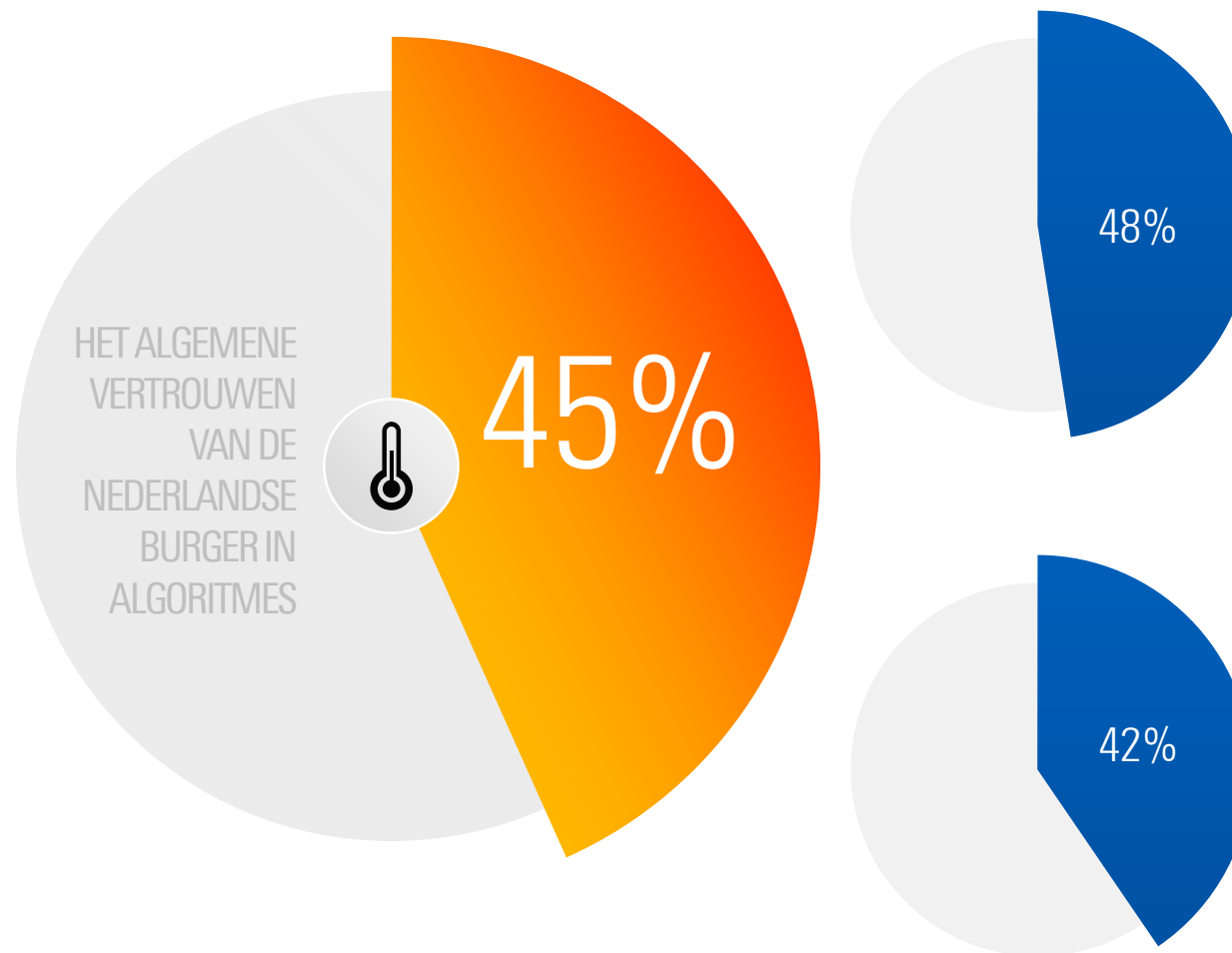
Geslacht		
Vrouw		567
Man		546
Opleidingsniveau		
Laag		217
Midden		582
Hoog		314
Leeftijd		
18 t/m 24	"Jong"	56
25 t/m 34		171
35 t/m 44		173
45 t/m 54	"Oud"	227
55 t/m 64		277
65 t/m 75		209
Inkomen		
Beneden modaal		396
Modaal		286
Boven modaal		165
Onbekend		226

# Algoritme vertrouwensbarometer

## Algoritme vertrouwensbarometer

KPMG introduceert de 'Algoritme vertrouwensbarometer'. Door een set van vragen uit ons onderzoek te combineren, wordt een gewogen score bepaald die aangeeft hoe de gemiddelde Nederlandse burger aankijkt tegen algoritmes, en specifiek het vertrouwen hierin. De volgende aspecten zijn de basis:

- Toegevoegde waarde van algoritmes bij het gemakkelijker en comfortabeler maken van ons leven
- Toegevoegde waarde van algoritmes bij de groei van onze economie
- Toegevoegde waarde van algoritmes voor een eerlijker en rechtvaardiger wereld
- Toegevoegde waarde van algoritmes in verschillende sectoren en toepassingen
- Mate waarin algoritmes op betrouwbare en veilige manier worden ontwikkeld



VERTROUWEN IN ALGORITMES VAN  
BURGERS DIE *WEL* BEKEND ZIJN  
MET ALGORITMES EN DE  
TOEPASSINGEN DAARVAN

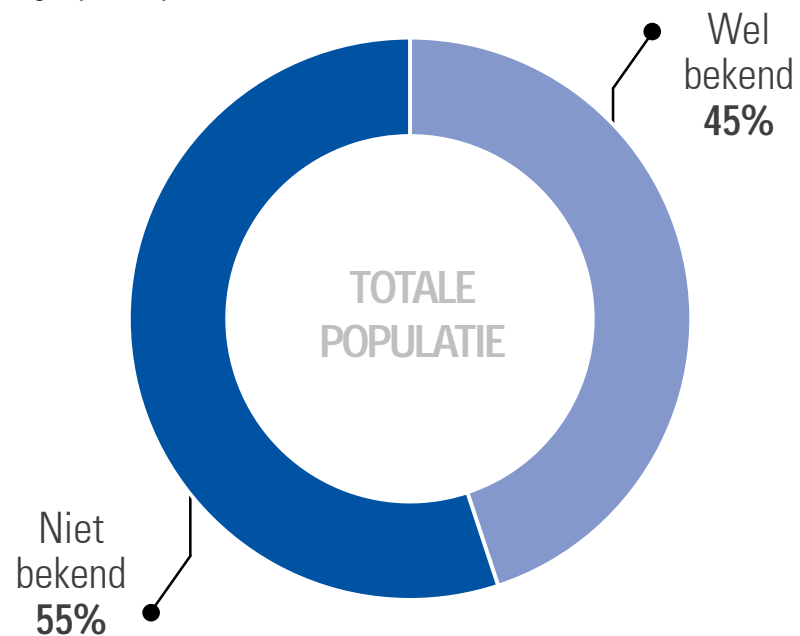
VERTROUWEN IN ALGORITMES VAN  
BURGERS DIE *NIET* BEKEND ZIJN  
MET ALGORITMES EN DE  
TOEPASSINGEN DAARVAN

# Bekendheid met algoritmes

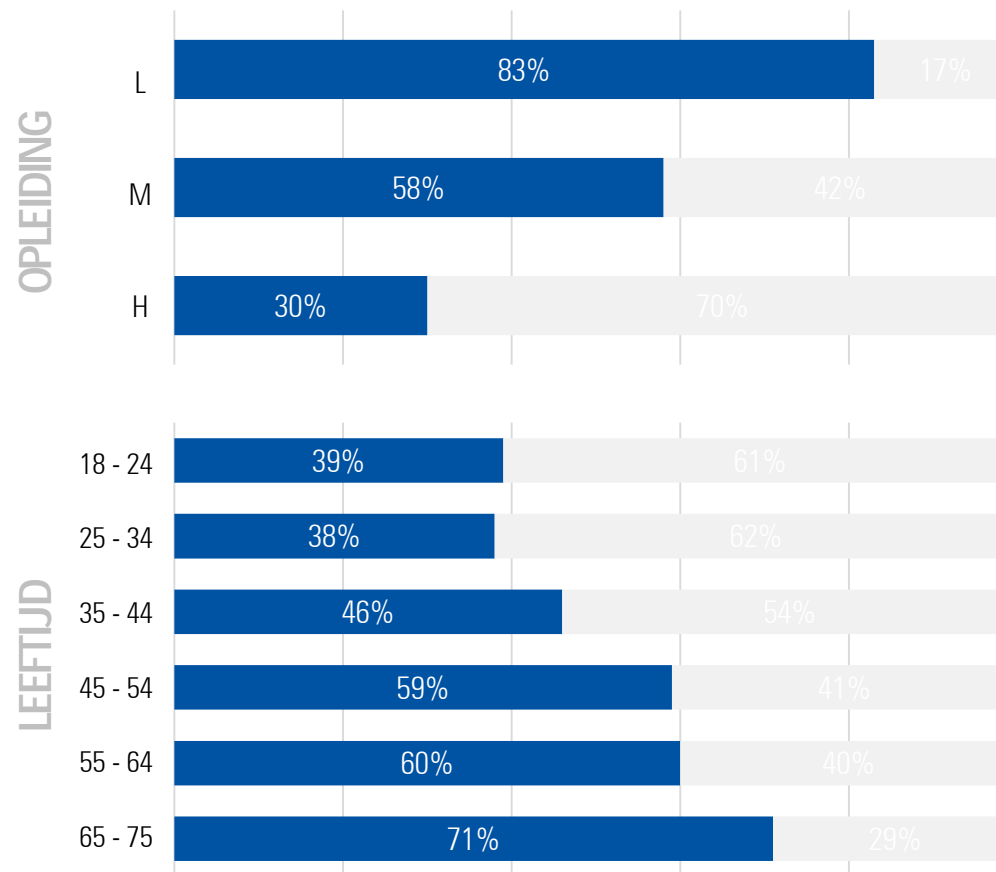
## BEKENDHEID MET ALGORITMES / TOTAAL

### Tweedeling in de maatschappij

Er is sprake van grote verschillen in de bekendheid over het gebruik van algoritmes in de samenleving. Al weten de meeste mensen niet goed wat het begrip 'algoritmes' betekent. Grofweg is het zo dat jonge midden- tot hoogopgeleide mensen veel meer bekend zijn met de toepassing van algoritmes. Dat is vooral relevant omdat het motto 'Onbekend maakt onbemind' hier ook van toepassing blijkt te zijn.



## BEKENDHEID MET ALGORITMES / PER CATEGORIE

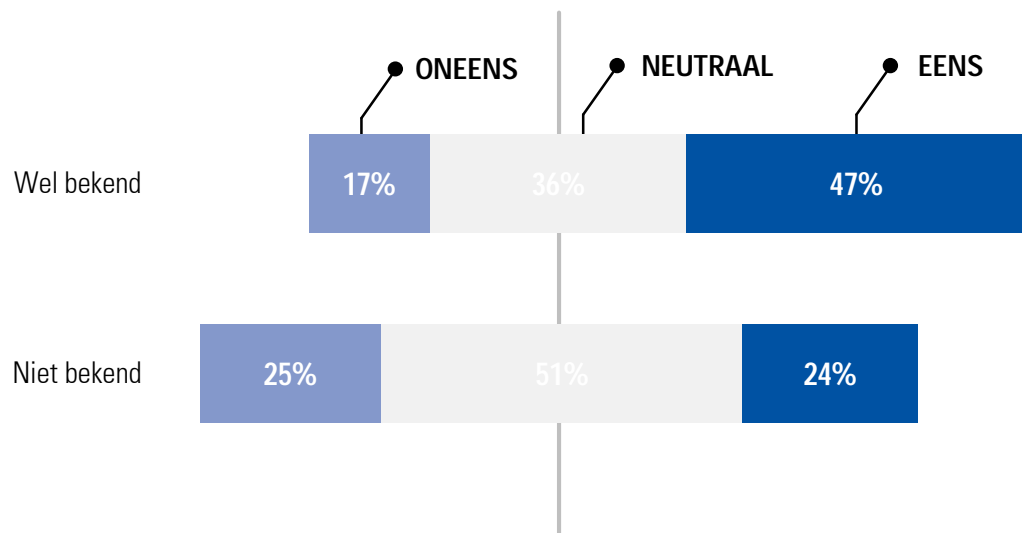


# Perceptie toegevoegde waarde van algoritmes

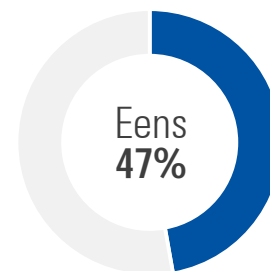
## TOEGEVOEGDE WAARDE ALGORITMES

### Toegevoegde waarde wordt verschillend gepercipieerd

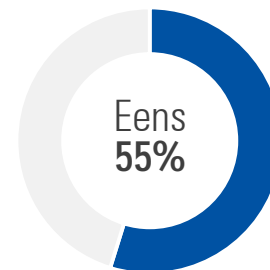
Nederlanders die bekend zijn met de term 'algoritme' zien in grotere mate de toegevoegde waarde van algoritmes dan Nederlanders die niet bekend zijn met de term. Die toegevoegde waarde zit met name in het gemakkelijker en comfortabeler maken van het leven, of wanneer economische groei tot stand dient te komen. Op de vraag of algoritmes worden gebruikt ten behoeve van een eerlijker en rechtvaardiger wereld, is slechts 12% van de mensen die bekend zijn met de term 'algoritme' het daarmee eens.



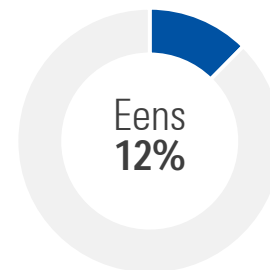
## TOEGEVOEGDE WAARDE ALGORITMES / PER CATEGORIE



GEMAKKELIJKER EN  
COMFORTABELER LEVEN



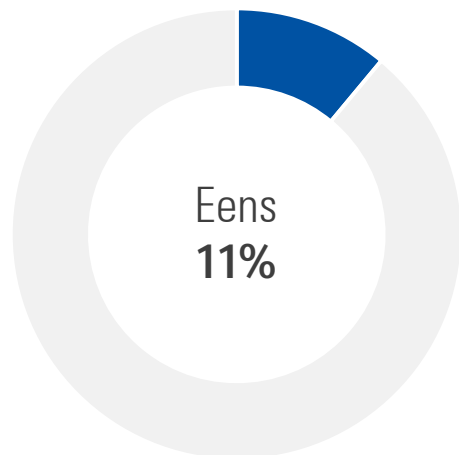
GROEI VAN DE ECONOMIE



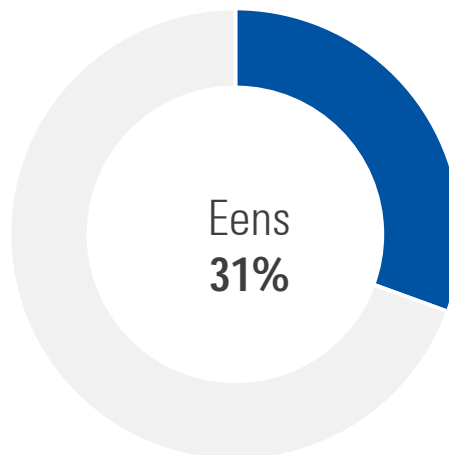
EERLIJKER EN  
RECHTVAARDIGER  
WERELD

# Algemeen vertrouwen in algoritmes

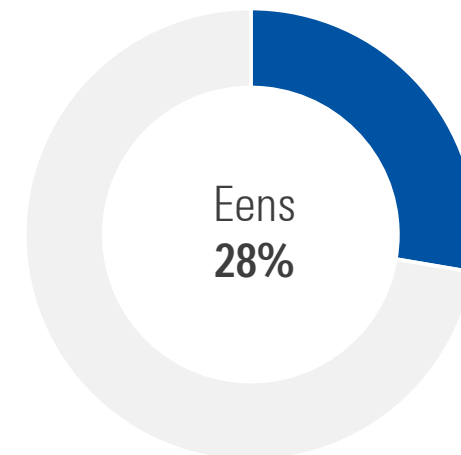
Ik denk dat algoritmes alleen worden gebruikt als dat goed is voor mens en maatschappij



Ik denk dat algoritmes ons kunnen helpen bij het nemen van de juiste beslissingen



Ik denk dat algoritmes alleen worden gebruikt als daar echte voordelen mee worden behaald



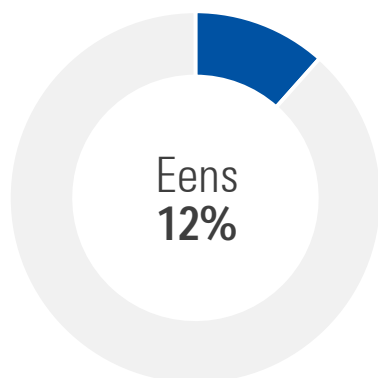
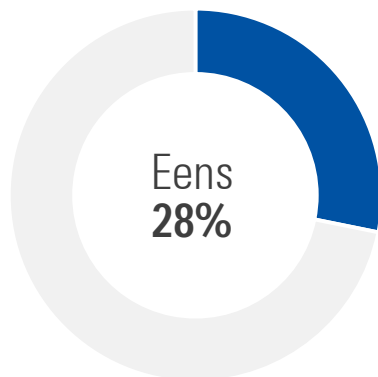
# Vertrouwen in specifieke situaties

## Omkeerbaar vs. Onomkeerbaar

Een algoritme neemt beslissingen (deels) over van mensen. Hoe definitiever (omkeerbaar versus onomkeerbaar) die beslissingen zijn, hoe minder vertrouwen mensen erin durven te stellen.

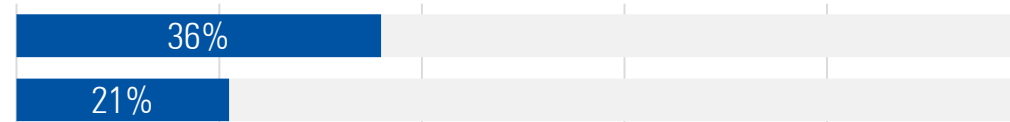
Maar heel weinig mensen zouden het aandurven de parachute te laten openen door een algoritme, want de potentiële negatieve gevolgen zijn onomkeerbaar. Datzelfde geldt voor een robot die een open hart operatie uitvoert. Dat ligt heel anders ten aanzien van een algoritme dat op basis van data het beste dieet of hypotheek voor je selecteert, een beslissing zonder definitieve gevolgen.

Daarnaast is het onderscheid tussen mensen die wel of niet bekend zijn met algoritmes, en jongeren en ouderen ook interessant om waar te nemen.



## OMKEERBAAR

### WEL / NIET BEKEND



### JONGEREN / OUDEREN

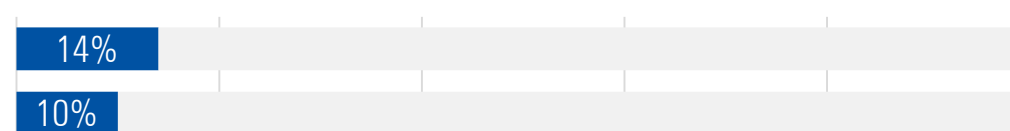


## ONOMKEERBAAR

### WEL / NIET BEKEND



### JONGEREN / OUDEREN

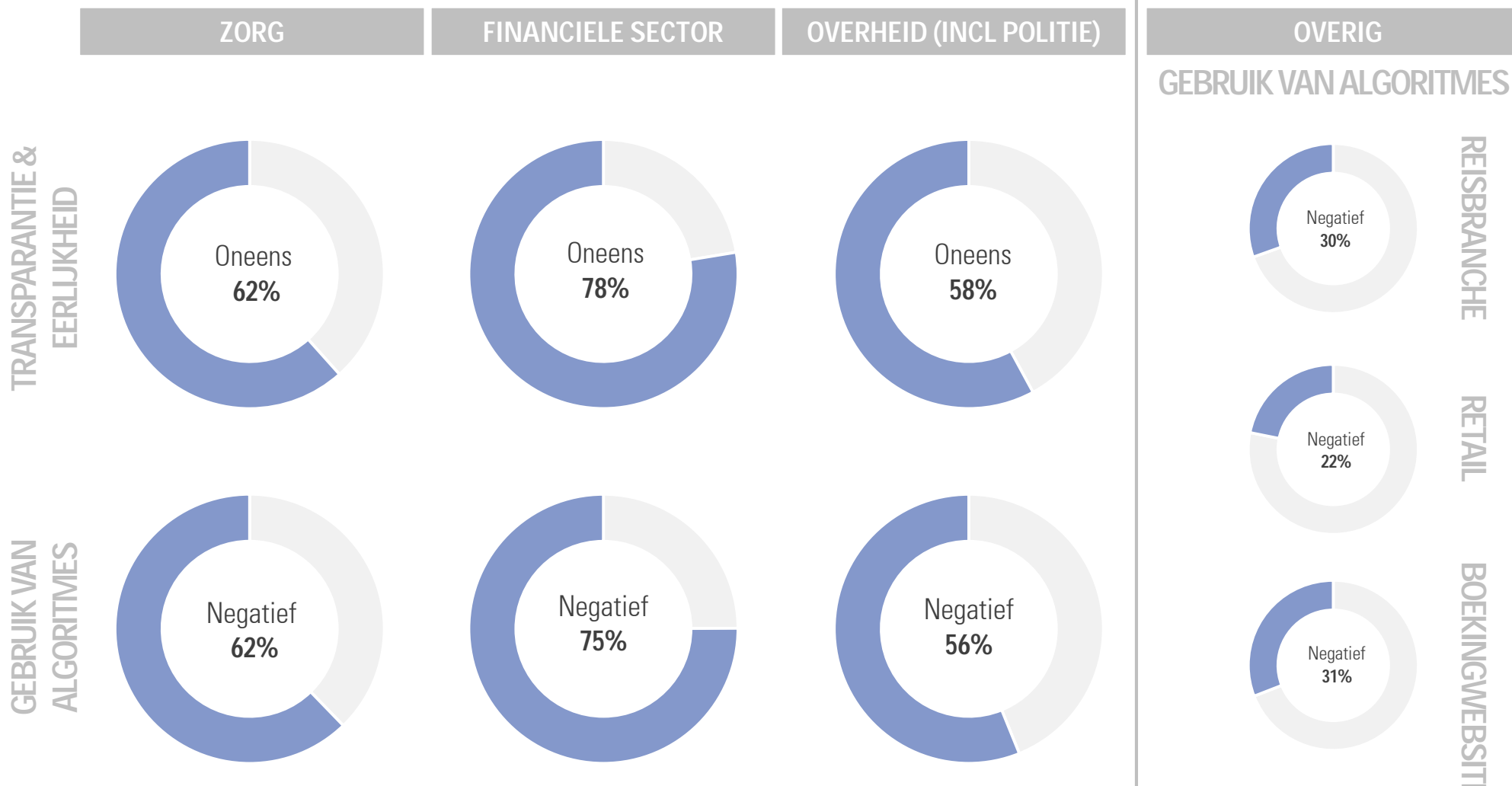


# Vertrouwen per sector

## Vertrouwen per sector

Burgers maken onderscheid tussen sectoren bij de vraag of er transparant en eerlijk wordt omgegaan met algoritmes. Hetzelfde geldt voor de vraag of burgers toegevoegde waarde zien in het gebruik er van in verschillende sectoren.

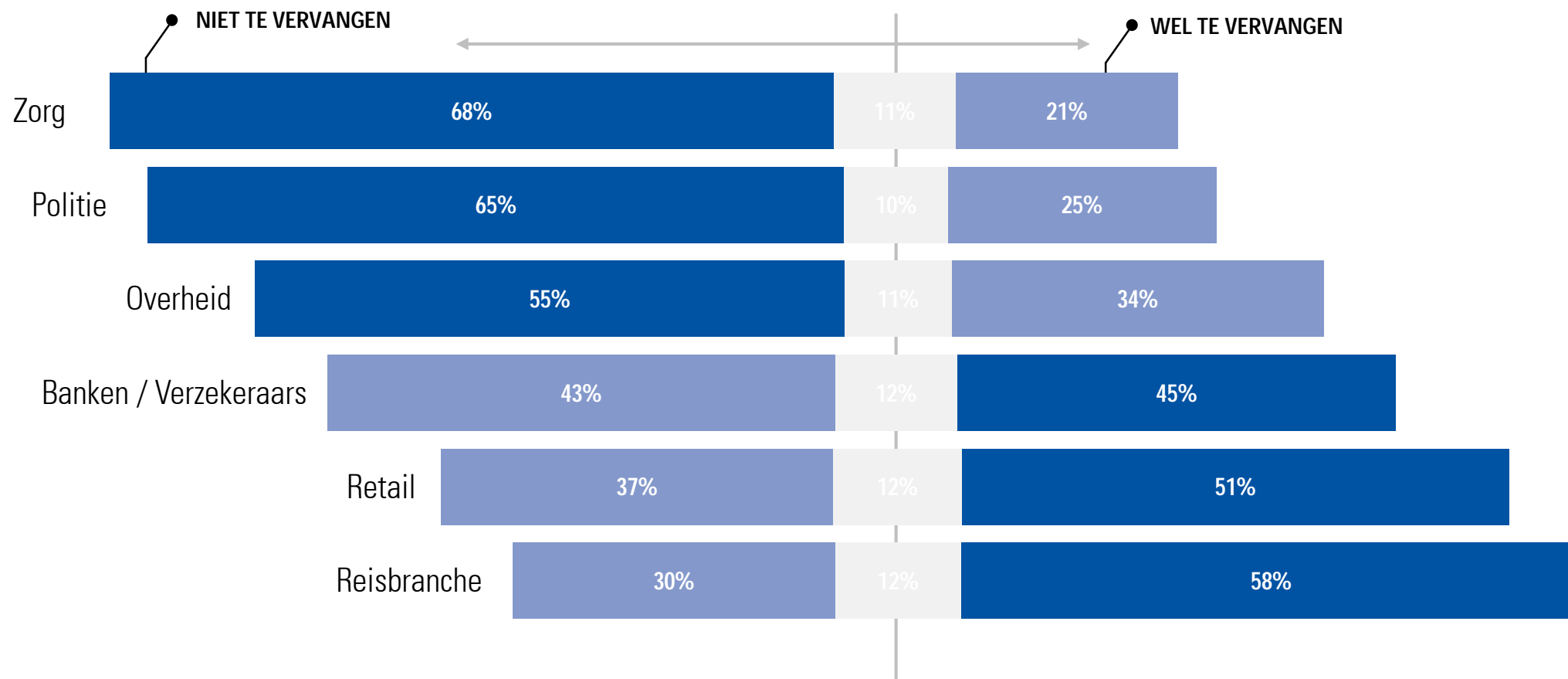
Wat met name opvalt is dat bij banken en verzekeraars (financiële sector) is de teneur negatiever dan gemiddeld. Waarschijnlijk speelt hier het 'big data' effect mee: er is een maatschappelijke weerstand tegen financiële instelling die 'alles van je willen weten'. Men heeft klaarblijkelijk het gevoel dat het computersysteem daar vooral misbruik van maakt.





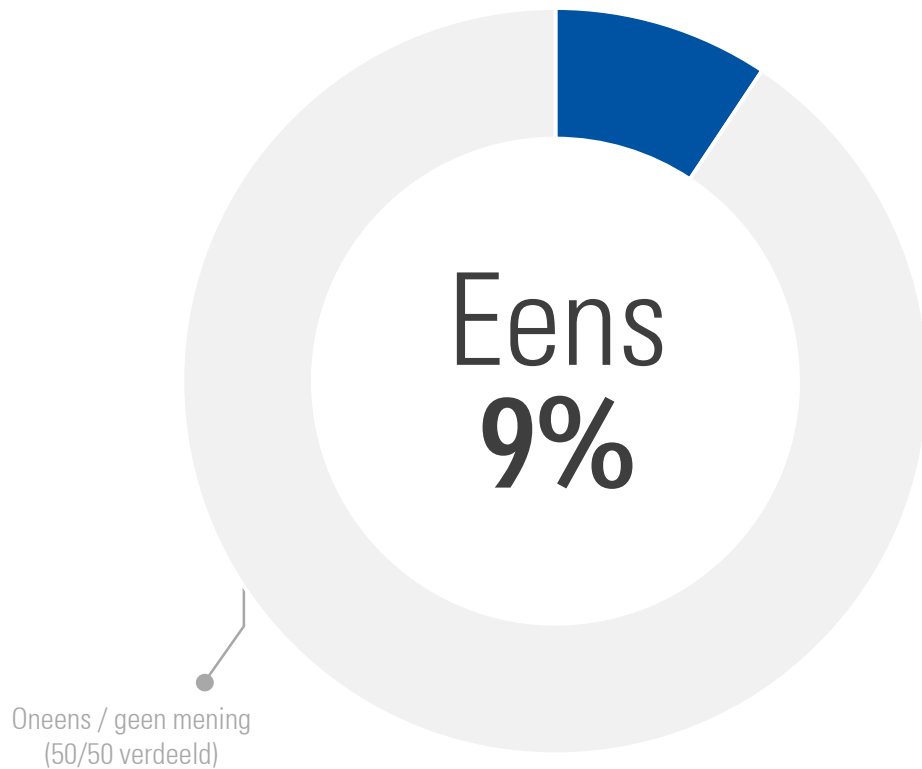
# Mensen vervangbaar door algoritmes

## MOGELIJKHEID OM MENSEN TE VERVANGEN VOOR ALGORITMES / PER SECTOR

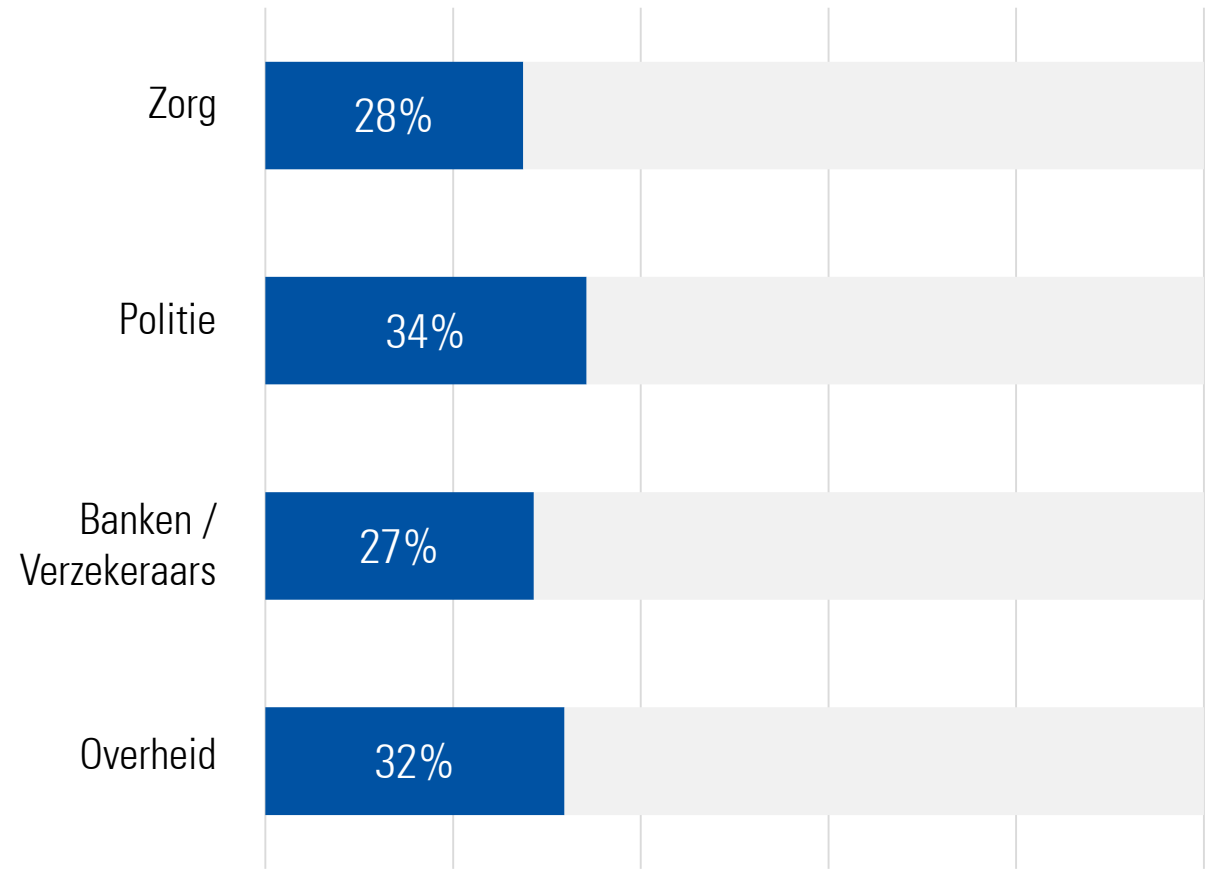


# Discriminatie / eerlijkheid

## ALGORITMES LEIDEN TOT EERLIJKER EN RECHTVAARDIGER WERELD



## EERLIJKER EN RECHTVAARDIGER WERELD / PER SECTOR



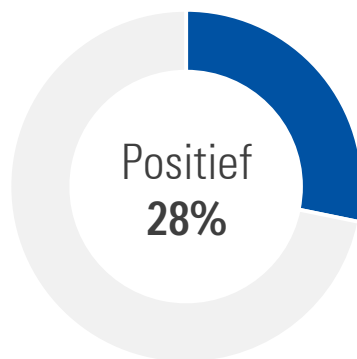
# Toepassingen in het veiligheidsdomein

## Veiligheidsdomein

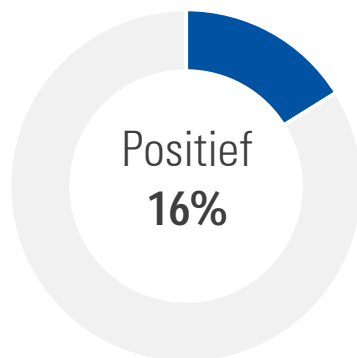
Uit verschillende vragen blijkt dat de burger juist in het veiligheidsdomein veel verwacht van algoritmes. Zo is er bij de vraag of de politie met algoritmes tot betere beslissingen komt een duidelijk positiever beeld dan ten opzichte van andere sectoren. Op de vraag of algoritmes kunnen bijdragen aan bijvoorbeeld het opsporen van fraude met uitkeringen of georganiseerde criminaliteit, is het beeld onder de respondenten ook positief.

De suggestie die daaruit naar voren komt is dat men vindt dat er voor beslissingen over anderen wel objectieve oordelen tot stand komen, maar in geval van beslissingen over de eigen persoonlijke situatie niet...

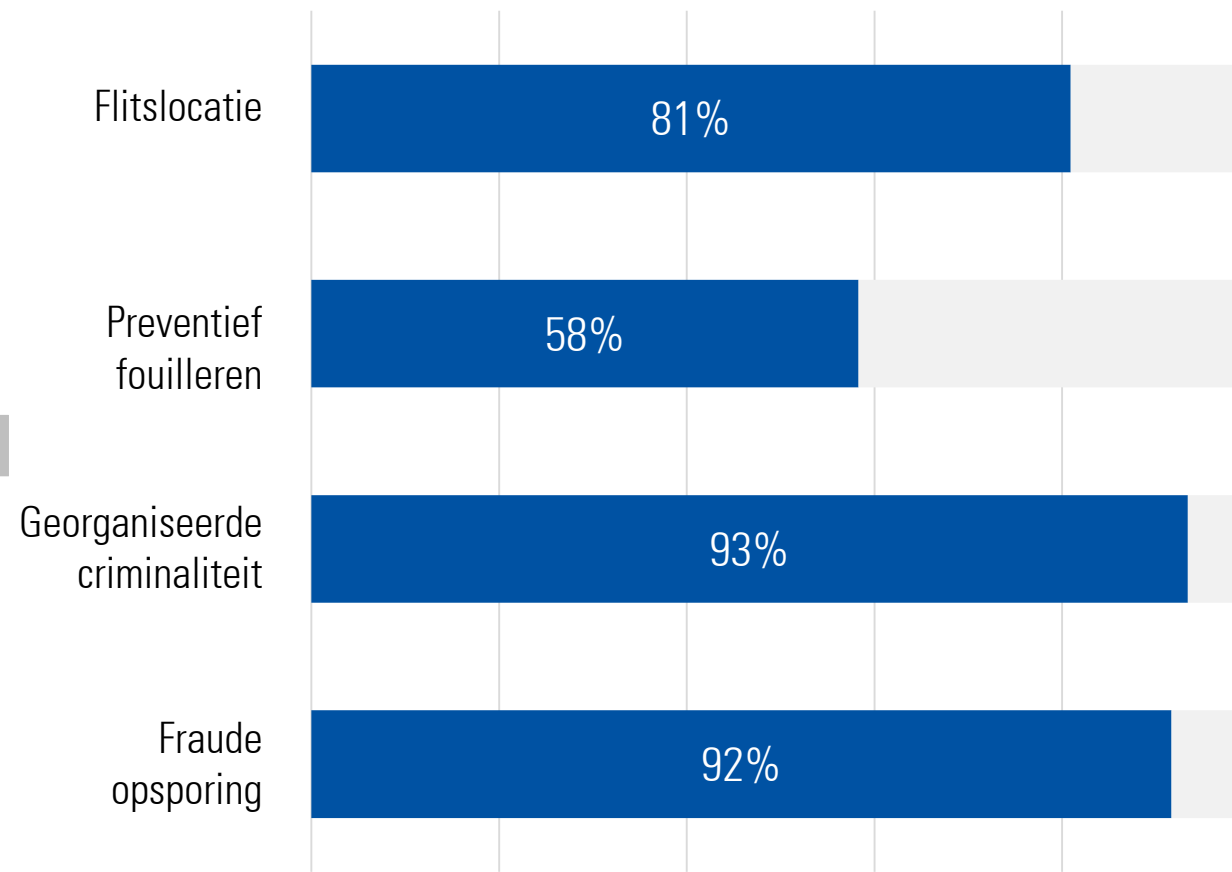
## POLITIE



## ANDERE SECTOREN



## TOEPASSINGEN IN VEILIGHEIDSDOMEIN

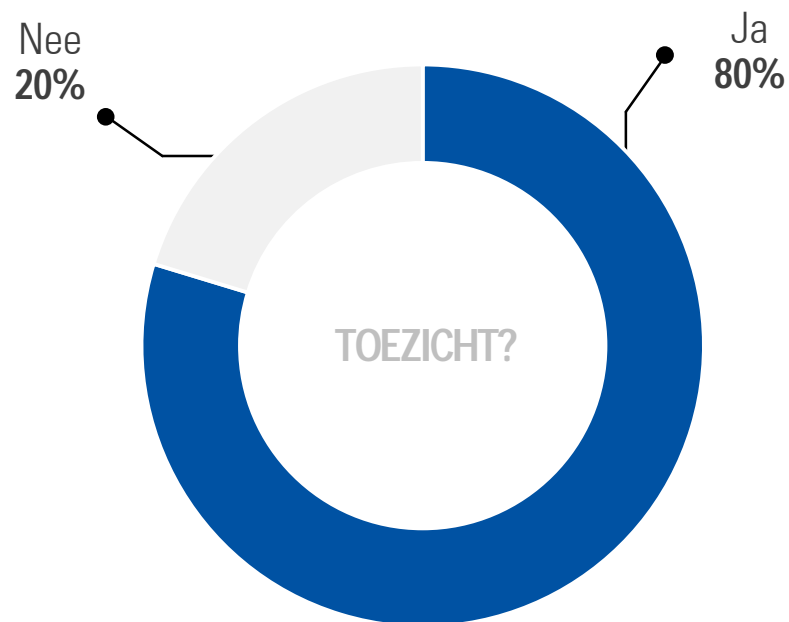


# Noodzaak tot toezicht

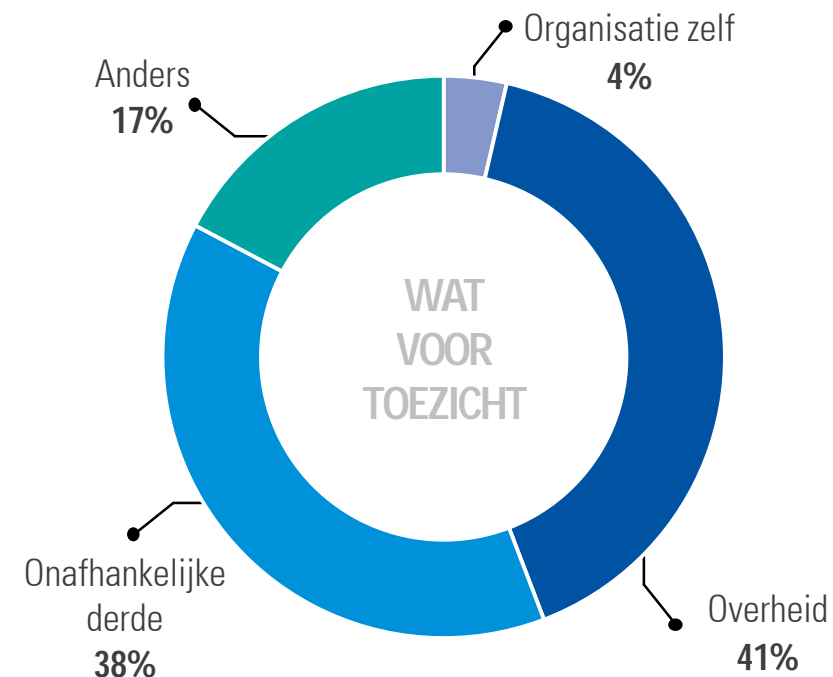
## Noodzaak tot toezicht

Een grote meerderheid vindt het wenselijk dat er toezicht op algoritmes komt. Deze taak moet volgens een groot deel van deze meerderheid in handen worden gelegd bij een combinatie van overheid en onafhankelijke deskundigen.

### TOEZICHT NOODZAKELIJK



### WIE MOET TOEZICHT HOUDEN?





**KPMG on social media**



**KPMG app**