



Aan de slag met AI-geletterdheid

PERSPECTIEF OP KENNISOPBOUW OVER AI-SYSTEMEN BIJ ORGANISATIES

FEBRUARI 2025

De samenleving wordt steeds meer geconfronteerd met de invloed van algoritmes en AI. Dit geldt in uiteenlopende rollen, bijvoorbeeld als burger, werknemer, student of (media)consument. AI-geletterdheid is essentieel voor het versterken van maatschappelijke weerbaarheid in de omgang met algoritmes en AI. AI-geletterdheid stelt burgers in staat om met vertrouwen en kritisch inzicht een weg te blijven vinden in de samenleving. AI-geletterdheid ondersteunt ook organisaties bij de verantwoorde inzet van AI-systemen en biedt beleidsmakers en politici de basiskennis om strategische keuzes te maken en de inzet van algoritmes en AI te controleren. Om te komen tot een volwassen niveau van AI-geletterdheid is een structurele en op maat gemaakte aanpak nodig, die rekening houdt met de context en rollen waarin mensen met AI-systemen te maken hebben. Een belangrijke en centrale verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij organisaties die AI-systemen ontwikkelen en inzetten. De AI-verordening noemt een aantal factoren die meewegen bij het bevorderen van AI-geletterdheid, maar deze moeten nog verder invulling krijgen om voldoende houvast te bieden. In dit document geeft de AP een eerste aanzet voor een meerjarig actieplan om AI-geletterdheid binnen organisaties te bevorderen.

Over dit document

Als coördinerend toezichthouder op algoritmes en AI draagt de AP bij aan (de voorbereiding van) toezicht op de AI-verordening. Ook spant de AP zich in om richting te geven aan verantwoorde inzet van algoritmes en AI. In dit document gaat de AP in op AI-geletterdheid als bouwsteen voor de beheersing van AI-systemen. Binnen dit kader is AI-geletterdheid ook wenselijk voor bepaalde algoritmische processen die niet classificeren als AI-systemen. Daarbij geldt dat, in de context van de AI-verordening, beleid, best practices en richtsnoeren op het gebied van AI-geletterdheid nog in ontwikkeling zijn. Dit document over AI-geletterdheid is tevens een bijlage in de vierde Rapportage AI- & Algoritmerisico's Nederland (februari 2025).

De AP roept op om AI-geletterdheid strategisch en langdurig op te pakken. Dit helpt om de menselijke regie te waarborgen zodat AI-systemen verantwoord worden ingezet. Daarvoor is kennis nodig over de werking, mogelijke risico's en kansen van AI-systemen. Echter hoeft niet iedereen over dezelfde kennis te beschikken. Zo is het voor beleidsmakers, politici en toezichthouders essentieel om een hoog AI-kennisniveau te hebben om de juiste beleidskeuzes te kunnen maken. Voor burgers en consumenten is basiskennis over de werking van AI wenselijk of zelfs noodzakelijk, vooral wanneer AI-systemen een rol spelen in besluitvorming die mogelijk gevolgen voor ze heeft.

AI-geletterdheid moet per 2 februari 2025 gewaarborgd worden door aanbieders en gebruiksverantwoordelijken van AI-systemen.¹ Deze organisaties dragen zorg voor voldoende AI-geletterdheid onder personeel en andere personen die namens hen AI-systemen gebruiken. AI-geletterdheid houdt in dat personeel en andere personen die AI-systemen inzetten de juiste vaardigheden, kennis en begrip hebben om AI-systemen op een verantwoorde manier in te zetten. Dit helpt organisaties om risico's van AI zo goed mogelijk te mitigeren en de kansen optimaal te benutten.

Welke maatregelen voor AI-geletterdheid moet een organisatie nemen?

Er is geen one size fits all-set aan maatregelen die zorgt voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid. Bij de beheersing van AI-systemen is belangrijk in welke context de systemen worden ingezet. Dit vertaalt zich ook door naar de kennis die betrokkenen nodig hebben. AI-geletterdheid gaat daarnaast niet alleen over de technische werking van AI-systemen, maar ook over de sociale, ethische en praktische aspecten. Het is bijvoorbeeld van belang dat personeel begrijpt hoe het de output van een AI-systeem moet interpreteren. En hoe een beslissing, genomen met behulp van een AI-systeem, van invloed is op de mensen over wie met het AI-systeem wordt beslist. Welke maatregelen organisaties precies moeten nemen om AI-geletterdheid bij hun personeel te bevorderen, staat niet in de wet. Dit vraagt een hoge mate van volwassenheid en creativiteit van organisaties om aan deze verplichting te voldoen.

Met welke factoren moet een organisatie rekening houden?

De (mate van) risico's, de betrokken personen en de context van AI-systemen zijn van invloed op het bevorderen van AI-geletterdheid. Ook de beschikbare middelen spelen een rol. Hoe groter de risico's van AI-systemen, hoe hoger het benodigde niveau van AI-geletterdheid van personeel. Bovendien zijn de inhoud en het niveau van de kennis, vaardigheden en begrip afhankelijk van de rol die een specifieke werknemer heeft binnen de organisatie. Daarnaast is de context waarin het AI-systeem wordt ingezet ook van invloed op het benodigde niveau van AI-geletterdheid, en kan dit binnen organisaties verschillen. Welke maatregelen nodig zijn, is afhankelijk van de (financiële) mogelijkheden die organisaties hebben. Grote organisaties zullen waarschijnlijk meer middelen beschikbaar hebben dan kleine organisaties.

Meerjarig actieplan voor AI-geletterdheid

Het binnen organisaties uitwerken en inzetten van een meerjarig actieplan kan helpen om toe te werken naar een volwassen niveau van AI-geletterdheid. Het onderstaande figuur geeft een overzicht van aandachtspunten binnen zo'n meerjarig actieplan. Hiermee kunnen organisaties in vier stappen de AI-geletterdheid binnen de organisatie toetsen en naar een hoger niveau tillen. Het overzicht is geen limitatieve lijst of checklist, maar biedt organisaties wel een eerste structuur om actie te ondernemen op AI-geletterdheid.

Dit vraagt wel om bestuurlijk commitment. Voor de uitvoering van een meerjarig actieplan voor AI-geletterdheid is het belangrijk om (i) een plan op bestuurlijk niveau vast te stellen, (ii) dat van budget te voorzien, (iii) de organisatorische (management)verantwoordelijkheid en regie vast te leggen en (iv) periodieke voortgangs- en verantwoordingsmomenten in te bouwen.



Stap 1

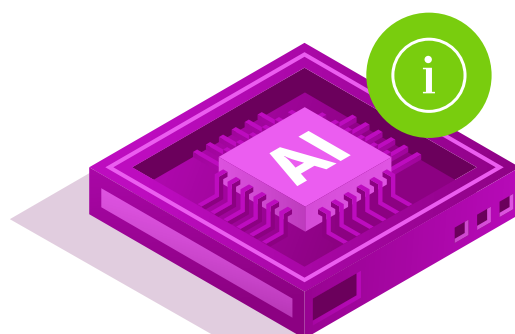
Identificeren

Maak een inventarisatie van alle AI-systemen binnen de organisatie. De eerste stap is om te weten welke AI-systemen er binnen een organisatie gebruikt worden en inzicht te krijgen in bijbehorende risico's en kansen. Het AVG-verwerkingsregister kan hierbij helpen als vertrekpunt. Focus bij het in kaart brengen van de risico's op de effecten die een AI-systeem kan hebben op mens en samenleving. Breng vervolgens in kaart welke beleidsstukken, visiedocumenten en maatregelen er eventueel al zijn met betrekking tot AI-geletterdheid.

Voorbeeld: identificeren

Projectmanager Sandra moet ervoor zorgen dat alle AI-systemen binnen bedrijf Y bekend en geregistreerd zijn. Op dit moment is er nog geen intern overzicht beschikbaar. Bij het registreren kijkt Sandra ook naar het risiconiveau van de AI-systemen. Wat zijn mogelijke effecten van de inzet van deze systemen? Ook kijkt ze naar de betrokken werknemers en hun rol bij het systeem.

Documenteer betrokken personen en rollen binnen de organisatie en verzamel de benodigde informatie. Een nulmeting van de algemene kennis en vaardigheden van medewerkers helpt om specifieke doelen te bepalen. Deze kennis en vaardigheden kunnen technisch, sociaal, ethisch en praktisch van aard zijn. Gebruik bijvoorbeeld een enquête om het huidige kennisniveau van de medewerkers organisatiebreed vast te leggen. De resultaten helpen om in kaart te brengen wat het kennisniveau bij aanvang is. En ze geven in de evaluatiefase een goed beeld van de ontwikkeling van AI-geletterdheid binnen de organisatie.





Stap 2

Doel bepalen

Bepaal doelen en prioriteiten voor AI-geletterdheid op basis van het risiconiveau. Medewerkers die werken met de AI-systemen moeten genoeg kennis hebben over de risico's en uitkomsten. Bekijk daarom per betrokken medewerker welke kennis en tools nodig zijn om een toereikend niveau van AI-geletterdheid te bereiken en het AI-systeem verantwoord te gebruiken.

Voorbeeld: doel bepalen

Een docent aan de universiteit gebruikt generatieve AI voor het voorbereiden van lesmateriaal. Het is daarbij bijvoorbeeld van belang dat de docent begrijpt hoe de informatie tot stand komt en zich realiseert dat een AI-systeem vooroordelen en onjuiste informatie kan bevatten.

Ook het HR-personeel van de universiteit heeft kennis nodig over AI-systemen, omdat de universiteit gebruikmaakt van een profilerend (online) assessment voor de toelating van nieuwe studenten tot een prestigieuze opleiding. Dit kan grote gevolgen hebben voor mensen die zich aanmelden. Het HR-personeel moet dus genoeg weten over de mogelijke risico's en hoe het zo'n AI-systeem op de juiste manier kan gebruiken.

In het voorbeeld is te zien dat kennis en vaardigheden verschillen per medewerker binnen een organisatie, en dat de context en het risico van het systeem meespelen. Niet iedereen hoeft evenveel van bepaalde AI-systemen te weten. De medewerkers die met deze systemen werken moeten over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om te weten wat de risico's zijn en hoe het AI-systeem werkt. Andere medewerkers, die er niet mee werken, hoeven niet de precieze werking te weten, maar moeten er wel van op de hoogte zijn dat er AI-systemen worden ingezet en waarom. Medewerkers kunnen met deze kennis binnen de functie beter hun verantwoordelijkheid nemen. Bijvoorbeeld als bestuurder, lijnmanager, klachtbehandelaar, controller of communicatieadviseur.



Stap 3

Uitvoeren

Na het stellen van doelen, volgt het bepalen van strategieën en acties. Denk aan het creëren van bewustzijn door middel van trainingen die ethische, technische en juridische aspecten van AI-systemen onder de loep nemen. Een andere mogelijkheid is het aanbieden van specialisatietrainingen voor medewerkers die actief werken met, inkopen doen van of beslissingen maken over AI-systemen.

AI-geletterdheid dient hoog geagendeerd worden in alle lagen van de organisatie. Organisaties kunnen ontwikkelingen bijhouden om daarmee zicht te krijgen op de leercurve en de stappen die gezet worden. Om dit soort processen optimaal en gestructureerd te laten verlopen, kunnen – vooral grote – organisaties de verantwoordelijkheden vastleggen in concrete rollen. Door hiervoor een specifieke medewerker (AI-officer) aan te wijzen, kunnen organisaties voorkomen dat de aanpak van AI-geletterdheid tussen wal en schip belandt.

Voorbeeld: uitvoeren

Om de hele organisatie bewust te maken van AI-geletterdheid maakt organisatie Y een visie-/cultuurdocument: 'Hoe gaan we om met AI?'. Dit document moet bij alle afdelingen hoog op de agenda staan.



Stap 4

Evalueren

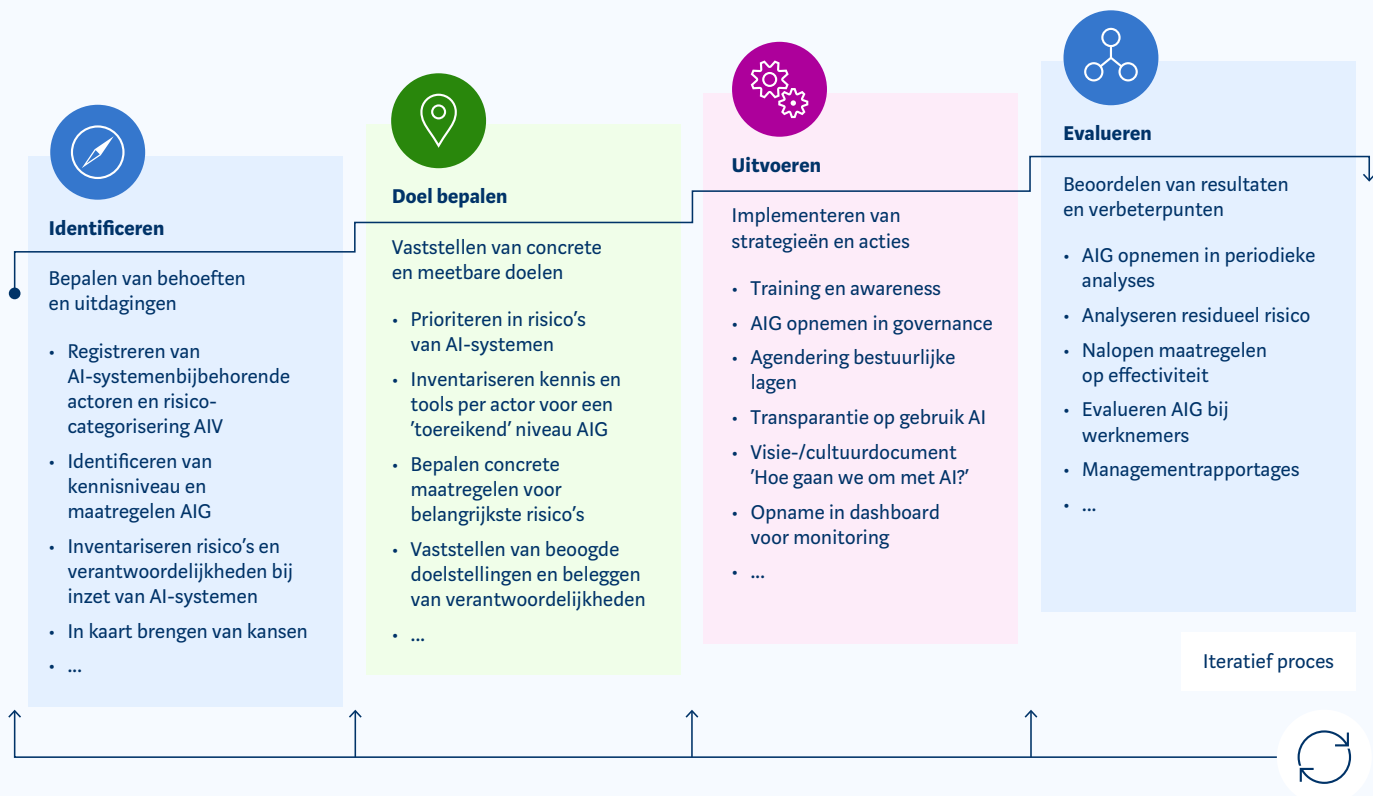
Analyseer regelmatig of de doelstellingen worden gehaald. Bijvoorbeeld met periodieke rapportages, interne of externe audits, of nulmetingen. Met de resultaten kunnen organisaties nieuwe doelen en maatregelen bepalen om AI-geletterdheid op niveau te brengen en houden.

Voorbeeld: evalueren

Door jaarlijks een enquête onder medewerkers uit te zetten, kan bedrijf Y onderzoeken of de genomen maatregelen bijdragen aan de vaardigheden voor de verschillende rollen in de organisatie.

AI-geletterdheid is geen einddoel, maar een constant proces. De ontwikkelingen en toepassingen van AI gaan snel, waardoor er nieuwe kansen en risico's ontstaan die mogelijk nog niet bekend zijn. Organisaties zullen in toenemende mate gebruikmaken van AI om deze kansen te benutten. Het is dus van belang om te blijven werken aan AI-geletterdheid binnen de organisatie, om met deze ontwikkelingen mee te bewegen. En om op deze manier risico's zo goed mogelijk in te perken.





Meerjarig actieplan voor AI-geletterdheid

Randvoorwaarden: (i) bestuurlijk vastleggen, (ii) budget, (iii) toewijzen verantwoordelijkheid voor uitvoering actieplan, (iv) periodieke rapportage en monitoring voortgang

AI-geletterdheid en de rol van toezichthouders

AI-geletterdheid heeft een preventieve werking en helpt te voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de AI-verordening.

Als coördinerend AI- en algoritmetoezichthouder ziet de AP het als een eerste prioriteit om bewustwording te creëren over het belang van AI-geletterdheid bij organisaties. De komende periode zal de AP daarom kennis verzamelen en delen, onder andere in de vorm van good practices en door bijeenkomsten te organiseren. Hierbij zal de voornaamste boodschap zijn dat organisaties zich proactief moeten inzetten om AI-geletterdheid een centrale plek te geven.

ⁱ Zie artikel 4 van de AI-verordening (2024/1689): "Aanbieders en gebruiksverantwoordelijken van AI-systemen nemen maatregelen om, zoveel als mogelijk, te zorgen voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij hun personeel en andere personen die namens hen AI-systemen exploiteren en gebruiken, en houden daarbij rekening met hun technische kennis, ervaring, onderwijs en opleiding en de context waarin de AI-systemen zullen worden gebruikt, evenals met de personen of groepen personen ten aanzien van wie de AI-systemen zullen worden gebruikt."