



Betekenisvolle menselijke tussenkomst

Wat maakt menselijke tussenkomst bij geautomatiseerde besluitvorming betekenisvol?



Mens

Betekenisvolle menselijke tussenkomst is een maatregel om menselijke waardigheid te beschermen bij een geautomatiseerd besluit. Welke menselijke eigenschappen mist een algoritme? En wat kunt u daar als organisatie aan doen? U kunt rekening houden met deze onderdelen:

Alle relevante factoren

De persoon die een geautomatiseerd besluit moet beoordelen, moet daarin alle relevante informatie kunnen betrekken. Bijvoorbeeld specifieke omstandigheden die een algoritme niet overweegt.

Menselijk inzicht

Mensen en algoritmes komen op andere manieren tot een besluit. Het is belangrijk dat er in het besluitvormingsproces ruimte is voor menselijk inzicht.

Bekwaamheid

De beoordelaar moet de juiste kennis en vaardigheden hebben om tot een oordeel te komen. Hij of zij moet begrijpen hoe, en op basis van welke gegevens, een algoritme tot een resultaat komt.



Technologie en ontwerp

Het ontwerp van technologie heeft invloed op het gedrag en de keuzes van mensen. Om deze invloed te beperken bij beoordelaars van uitkomsten van algoritmes, kunt u als organisatie letten op deze onderdelen:

Ontwerp

Zet in de interface de beoordelaar centraal, zodat de communicatie tussen de mens en computer zo goed mogelijk verloopt.

Hoeveelheid data

Hoeveel data, en welke data krijgt een beoordelaar te zien?

Data in context

Verstrek context bij de data, zodat de beoordelaar deze beter kan interpreteren.

Volgorde van data

Let op de volgorde waarop data worden gepresenteerd. Wat voor effect heeft deze volgorde op het proces?

Routinematigheid

Probeer met goed ontwerp routinematigheid te voorkomen.



Proces

Als organisatie moet u het proces rondom menselijke tussenkomst goed inrichten. Neem daarin deze onderdelen mee:

Timing

Op welk moment in het besluitvormingsproces vindt betekenisvolle menselijke tussenkomst plaats? En welk effect heeft dit op het gehele proces?

Werkdruk

Ga na of beoordelaars in de organisatie voldoende tijd en ruimte hebben om tot een weloverwogen oordeel te komen.

Bevoegdheid

Maak duidelijk hoe een beoordelaar tegen de uitkomst van een algoritme kan ingaan en welke gevolgen dit heeft voor de beoordelaar. Wie is verantwoordelijk voor eventuele fouten?

Ondersteuning

Het werk van beoordelaars kan emotioneel zwaar zijn. Soms nemen ze ingrijpende besluiten over mensen. Zorg voor ondersteuning en geef aandacht aan weerbaarheid.



Governance

Bestuurders van organisaties moeten eindverantwoordelijkheid nemen en behouden voor het proces rondom menselijke tussenkomst. Dat vraagt aandacht voor:

Inrichting

Leg keuzes over inrichting vast in procedures, beleid en eventueel DPIA's en betrek beoordelaars bij de inrichting van het proces.

Training

Zorg ervoor dat de beoordelaars over voldoende middelen, kennis en tijd beschikken om hun rol goed te kunnen uitvoeren.

Monitoring

Blijf in de gaten houden of het proces rondom menselijke tussenkomst goed functioneert door het proces te toetsen en te monitoren.