

## Digitale inclusie in het AI-tijdperk: een democratische randvoorwaarde

Naar digitaal handelingsvermogen en controleerbare systemen

*prof. dr. Alexander van Deursen - Centrum voor Digitale Inclusie / Universiteit Twente*

**Digitale inclusie is een fundamentele voorwaarde voor een goed functionerende democratie en rechtsstaat. In een samenleving waarin digitale systemen en kunstmatige intelligentie steeds vaker onzichtbaar opereren en autonoom beslissingen nemen over rechten, kansen en toegang tot voorzieningen, staat de grip van burgers op deze systemen onder druk. De centrale uitdaging is hoe mensen inzicht en invloed behouden op technologie die hen beoordeelt en stuurt. Dat vraagt om transparantie en begrijpelijke besluitvorming, effectieve mogelijkheden om besluiten aan te vechten, kritische digitale vaardigheden, toegankelijk menselijk contact en digitale inclusie als expliciet ontwerpcriterium.**

Tot op heden richt het debat rond digitale inclusie zich vooral op toegang tot internet en het versterken van functionele digitale vaardigheden bij klassieke kwetsbare groepen. Daarachter ligt de aanname dat burgers met toegang en voldoende vaardigheden profiteren van digitalisering, terwijl kwetsbare groepen een groter risico lopen op uitsluiting, afhankelijkheid en verlies van autonomie. Terwijl deze ongelijkheden nog onvoldoende worden geadresseerd, ontwikkelt de samenleving zich technologisch in hoog tempo verder. Internet fungeert steeds meer als een publieke ruimte: een essentiële infrastructuur voor democratische besluitvorming, communicatie en dienstverlening, maar grotendeels in private handen. Daardoor hebben burgers weinig invloed op de inrichting ervan en spelen publieke waarden slechts beperkt een rol. Tegelijkertijd wordt deze digitale omgeving gevormd door technologieën die diep ingrijpen in het dagelijks leven. Apparaten verzamelen continu data, platforms sturen gedrag en AI-systemen bepalen welke informatie, kansen en voorzieningen burgers te zien krijgen. De ogenschijnlijke eenvoud van deze systemen verhult dat vaak onduidelijk is waarop besluiten zijn gebaseerd, welke data worden gebruikt en hoe bezwaar kan worden gemaakt. Ongelijkheid aan de kant van de technologie, zoals sturing, selectie, bias in data en geautomatiseerde besluitvorming, wordt versterkt door ongelijkheid aan de gebruikerskant, waaronder motivatie, toegang tot hardware, software en abonnementen, vaardigheden, kennis en gebruik.

Aan de gebruikerskant vormen digitale vaardigheden en kennis de sleutel. Deze variëren van strategische keuzes in het gebruik van toepassingen en operationele vaardigheden (knoppenkennis) tot inhoudelijke vaardigheden rond informatie, communicatie en contentcreatie, evenals strategische vaardigheden die mensen in staat stellen kritisch en doelgericht te handelen. In een samenleving waarin steeds meer van burgers wordt gevraagd, zijn kritisch denkvermogen, bewustzijn van privacy- en veiligheidsrisico's, inzicht in algoritmische beïnvloeding en kennis van datagebruik en platformmacht essentieel om grip te houden op rechten, kansen en besluitvorming. Een tekort aan deze vaardigheden maakt burgers afhankelijk van systemen die zij onvoldoende begrijpen en niet kunnen controleren. Zij worden geëxploiteerd door de illusie van gebruiksvriendelijkheid en die van absolute waarheid. Dit leidt tot beperkter en risicovoller gebruik van technologie, met minder maatschappelijke kansen en grotere afhankelijkheid van anderen tot gevolg. Deze ongelijkheid reikt verder dan klassieke risicogroepen en weerspiegelt bredere sociale verschillen.

In de praktijk is deze ontwikkeling op verschillende manieren zichtbaar. In de publieke dienstverlening tonen recente voorbeelden hoe kwetsbaar burgers zijn in een geautomatiseerde omgeving. De toeslagenaffaire liet zien welke maatschappelijke schade kan ontstaan wanneer algoritmische besluitvorming wordt ingezet zonder voldoende transparantie, uitlegbaarheid en democratische controle, waardoor burgers klem kunnen raken in geautomatiseerde risicoprofilering. Vergelijkbare patronen doen zich voor wanneer fouten in digitale dossiers moeilijk te corrigeren zijn doordat gegevens automatisch worden overgenomen en menselijke tussenkomst ontbreekt, wanneer vragen worden afgehandeld door chatbots zonder ruimte voor context, of wanneer risicomodellen leiden tot vertragingen en extra controles zonder inzicht in de onderliggende criteria. In het contact met publieke en private diensten raken burgers hierdoor soms verstrikt in procedures en formulieren, met het risico dat zij rechten of voorzieningen mislopen. In de informatie- en communicatiesfeer zien we dat mensen misleidende informatie voor waar aannemen, met verkeerde keuzes of onbewuste verspreiding van desinformatie tot gevolg. Ook worden regelmatig meer persoonsgegevens gedeeld dan men zich realiseert, via apps, websites of sociale media, zonder inzicht in opslag, doorverkoop of datagebruik, met risico's zoals privacyverlies en identiteitsfraude.

De kern van digitale inclusie verschuift daarmee naar het vermogen van burgers om digitale systemen te begrijpen, te beoordelen en zo nodig te betwisten, én naar de mate waarin zij daarin worden gefaciliteerd. Het doel is gelijke kansen op toegang en begrip van digitale systemen te waarborgen. Dit raakt direct aan rechtsbescherming, autonomie en gelijke behandeling. Het AI-register van de overheid is een eerste stap richting transparantie, maar biedt burgers in de praktijk weinig houvast. Transparantie is immers niet hetzelfde als begrijpelijkheid. Burgers moeten niet alleen weten dát algoritmes worden gebruikt, maar ook autonomie kunnen behouden en begrijpen welke gegevens worden gebruikt, welke gevolgen dit heeft en hoe zij bezwaar kunnen maken. AI biedt daarbij ook kansen, bijvoorbeeld om informatie begrijpelijker te maken en ondersteuning te bieden bij complexe procedures en besluitvorming. Dit vraagt om heroriëntatie in het beleid rond digitale inclusie. Zonder gerichte sturing nemen bestaande ongelijkheden verder toe. Dat maakt gerichte beleidskeuzes noodzakelijk.

#### *Ontwerp, transparantie en begrijpelijkheid*

1. **Maak digitale inclusie een harde randvoorwaarde** bij de ontwikkeling en inzet van 'slimme' systemen in de publieke en semipublieke sector. Breid bestaande toegankelijkheidskaders uit met eisen voor begrijpelijkheid en controleerbaarheid van geautomatiseerde besluitvorming. Dit vraagt om concrete normen voor uitlegbaarheid, zodat burgers systemen niet alleen kunnen gebruiken, maar ook begrijpen en beïnvloeden.
2. **Borg het recht op begrijpelijke uitleg** bij algoritmische besluitvorming. Burgers hebben recht op uitleg in begrijpelijke "mententaal", inzicht in gebruikte data en beslisriteria, effectieve bezwaren en correctiemogelijkheden, en waar nodig menselijke tussenkomst bij ingrijpende besluiten.
3. **Versterk toezicht op AI-systemen** met verplichte voorafgaande toetsing op begrijpelijkheid, toegankelijkheid, risico op uitsluiting en gevolgen voor rechtsbescherming. Beoordeel daarbij ook de gebruikte data op actualiteit, correctheid en mogelijke bias. Maak digitale inclusie een expliciet toetsingscriterium binnen bestaande toezichtkaders.

### *Ondersteuning en menselijkheid*

4. **Investeer in kritische digitale vaardigheden.** De huidige focus op basisvaardigheden is onvoldoende. Burgers moeten kunnen herkennen wanneer algoritmes worden ingezet, begrijpen welke invloed deze hebben op hun kansen en besluiten, weten welke rechten zij hebben en hun autonomie kunnen behouden. Veranker dit structureel in onderwijs en volwasseneneducatie via kerndoelen, professionalisering en burgergerichte opleiding.
5. **Organiseer laagdrempelige publieke ondersteuning.** Versterk lokale voorzieningen zoals bibliotheken, gemeenten en loketten, en richt deze niet alleen op gebruik, maar ook op begrip: help burgers digitale besluiten te doorgronden en fouten of onduidelijkheden te signaleren. Investeer in training van professionals en breid hun rol uit richting ondersteuning bij algoritmische besluitvorming.
6. **Waarborg een menselijk alternatief.** Zorg dat bij complexe of ingrijpende besluiten een laagdrempelige menselijke beoordeling beschikbaar blijft, als waarborg van menselijke maat en rechtsbescherming.

### *Verantwoordelijkheid en monitoring*

7. **Zet in op proactieve signalering van uitsluiting.** Verleg de verantwoordelijkheid van burger naar overheid door actief te signaleren wie vastloopt, geen gebruik maakt van voorzieningen of structureel benadeeld wordt door digitale systemen.
8. **Versterk rijksbrede regie op digitale inclusie.** Doorbreek versnippering en positioneer digitale inclusie als structurele maatschappelijke opgave, vergelijkbaar met onderwijs of volksgezondheid, met duidelijke verantwoordelijkheid, structurele financiering en samenhangende uitvoering.
9. **Ontwikkel monitoring van digitale ongelijkheid** die verder gaat dan toegang en vaardigheden. Meet ook begrip van AI-systemen, ervaren controle en mogelijkheden tot betwisting, en baseer beleid op feitelijke patronen van uitsluiting.

De kern is dat digitale inclusie niet uitsluitend als individuele verantwoordelijkheid kan worden gezien. Gerichtte investeringen in onderwijs, lokale ondersteuning en maatschappelijke organisaties zijn noodzakelijk. Daarnaast moeten burgers niet alleen als gebruikers van digitale systemen worden gezien, maar als medeontwerpers worden betrokken zodat publieke waarden worden geborgd. Net zoals toegang tot onderwijs, zorg en mobiliteit collectief wordt georganiseerd, moet ook deelname aan de digitale samenleving als publieke voorziening worden vormgegeven.

---

Het **Centrum voor Digitale Inclusie** onderzoekt hoe iedereen kan deelnemen aan een steeds verder digitaliserende samenleving. Het centrum ondersteunt beleidsmakers, organisaties en maatschappelijke partners door mechanismen achter digitale inclusie en uitsluiting te analyseren, de kansen en risico's van technologie in kaart te brengen en effectieve interventies en beleid te ontwikkelen. De onderzoeken richten zich onder meer op digitale vaardigheden, technologiegebruik, kwetsbare groepen en de overgang naar een complexe, AI-gedreven samenleving. Daarbij staat centraal hoe digitalisering kan bijdragen aan maatschappelijke participatie zonder groepen uit te sluiten. Met meer dan 25 jaar nationale en internationale ervaring op het gebied van digitale inclusie en ongelijkheid beschikt het centrum over een sterk interdisciplinair team van onderzoekers. Zij gebruiken zowel traditionele als innovatieve methoden, zoals vragenlijsten, interviews, focusgroepen, co-creatie, eye-tracking, virtual reality, digitale dagboeken, serious gaming en logdata. De drie onderzoekslijnen: digitale inclusie onder de bevolking, digitale inclusie op het werk en digitale inclusie in een AI-gedreven smart society.

Zie: [www.centrumdigitaleinclusie.nl](http://www.centrumdigitaleinclusie.nl)