

Van 'klantreis' naar mensenrechten

Reactie op de Nederlandse digitaliseringsstrategie (NDS)



Bericht aan het parlement

De Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS) biedt een goed fundament voor het digitaliseringsbeleid van het Kabinet. Het Rathenau Instituut signaleert wel dat er scherpste mist op urgente maatschappelijke vraagstukken. Om digitalisering in lijn te brengen met publieke waarden en strategische autonomie, is het noodzakelijk dat de overheid grond- en mensenrechten prioriteert, vroegtijdig stuurt op de maatschappelijke impact van technologie en structureel afhankelijkheden van big tech afbouwt. Om dit te concretiseren, geeft het Rathenau Instituut uw Kamer vijf aanbevelingen mee ter voorbereiding van het notaoverleg NDS op 29 september.

Prioriteer grond- en mensenrechten

1. Zorg dat de staatssecretaris de bescherming van grond- en mensenrechten binnen de digitale samenleving in de NDS prioriteert.
2. Prioriteer het politieke debat over de fundamentele hervorming van de digitale infrastructuur en bijbehorende verdienmodellen om grond- en mensenrechten te beschermen.

Stuur vroegtijdig op maatschappelijke gevolgen van digitale technologie

3. Zie erop toe dat de overheid vroegtijdig de maatschappelijke gevolgen van opkomende technologie in kaart brengt, en kaders stelt voor verdere ontwikkeling en toepassing.
4. Bewaak de bescherming van grond- en mensenrechten bij Europese wetsvoorstellen- en regulering.

Verbreed weerbaarheid en autonomie naar de hele publieke sector

5. Stuur aan op het afbouwen van afhankelijkheden in alle publieke sectoren en op verschillende lagen van de stack (toeleveringsketen).

1. **Zorg dat de staatssecretaris middels de NDS de bescherming van grond- en mensenrechten in de digitale samenleving prioriteert**

De NDS stelt zich onder andere ten doel de 'klantreis' van de burger bij de overheid te optimaliseren. De burger is echter niet alleen een klant en de overheid niet alleen een dienstverlener. De relatie tussen burger en overheid behelst meer, ook in de context van digitalisering.

Want digitalisering verandert onze samenleving fundamenteel. En ook de keerzijden zijn voelbaar. Burgers zijn afhankelijk van een klein aantal platformen en ervaren online steeds minder autonomie en veiligheid (Rathenau 2025c, d & e f). Groepen in een gemarginaliseerde positie worden online buitenproportioneel vaak geraakt door schadelijk gedrag en de handhaving van grond- en mensenrechten online laat te wensen over (Rathenau 2025b, f). De handel in persoonsgegevens zet de privacy en autonomie, het welzijn van mensen en het recht op gelijke behandeling onder druk (Rathenau 2025b). Dat de overheid dit soort problemen niet benoemt in de NDS, getuigt van een smalle rolopvatting van de overheid in de digitale samenleving.

De overheid is naast dienstverlener namelijk ook hoeder van grond- en mensenrechten. Wanneer publieke waarden en fundamentele rechten in het gedrang komen, moet een overheid inspringen, ook online (Rathenau 2025f). Ook uit gesprekken met burgers over de digitale toekomst in het lopende **Dialogprogramma** van het Rathenau Instituut, blijkt dat mensen een belangrijke rol voor de overheid zien in het waarborgen van waarden als privacy, autonomie en welzijn. Ze verwachten dat de overheid de juiste kaders stelt en handhaaft om deze waarden te beschermen.

De impact van digitalisering op de samenleving en de rol van de overheid in het beschermen van grond- en mensenrechten is in de NDS slechts summier beschreven. Daarmee is onduidelijk wat de strategie van het kabinet is als het gaat om urgente maatschappelijke vraagstukken in de digitale samenleving. Hoe gaat de overheid om met handhaving, onder meer op het gebied van inclusie, non-discriminatie, privacy, veiligheid, welzijn en duurzaamheid?

2. **Prioriteer het politieke debat over de fundamentele hervorming van de digitale infrastructuur en bijbehorende verdienmodellen om grond- en mensenrechten te beschermen**

In verschillende onderzoeken zien we bovendien dat om de rechten van burgers online effectief te beschermen een fundamenteel andere aanpak nodig is. Een klein aantal technologiebedrijven beïnvloedt via hun ontwerp het online gedrag van miljoenen gebruikers, die nauwelijks kunnen uitwijken naar alternatieven. De zeggenschap van miljoenen burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven neemt af en zet grondrechten en publieke waarden structureel onder druk. De overheid is de aangewezen actor om zich dit probleem aan te trekken en in te grijpen, bijvoorbeeld op het gebied van platformontwerp, (gratis) verdienmodellen en publieke digitale infrastructuur (Rathenau 2025b, c, e & f). Welke stappen zet de overheid om de structurele problemen van het huidige digitale landschap aan te pakken?

3. **Zie erop toe dat de overheid vroegtijdig de maatschappelijke gevolgen van opkomende technologieën in kaart brengt, en kaders stelt voor verdere ontwikkeling en toepassing ervan**

Het demissionaire kabinet wil via de NDS inzetten op een 'versnelling' van opkomende digitale technologieën om grote maatschappelijke opgaven op te lossen. Maar het blijft onduidelijk om welke opgaven het in de NDS precies gaat, wie daarmee wel (of niet) gediend is, en daarmee wat de richting van deze versnelling is.

Het Rathenau Instituut ziet dat het samensmelten van verschillende digitale technologieën leidt tot een snelle ontwikkeling daarvan (Rathenau Instituut 2025a, 2023a, b en c). AI, biometrische technologie, XR en neurotechnologie dragen bij aan elkaars ontwikkeling en zijn steeds vaker geïntegreerd. Dat maakt nieuwe producten en diensten mogelijk. Maar het leidt ook tot nóg omvattender en intiemere dataverzameling van mensen. Die convergentie roept daarmee ook fundamentele vragen op, onder meer op het gebied van hyperpersonalisatie, misinformatie, beïnvloeding, mentaal welzijn en afhankelijkheid (Rathenau Instituut 2025a & g).

Achttien jaar na de introductie van de smartphone en sociale media worstelen we nog steeds met de vraag hoe we op een gezonde manier om kunnen gaan met de voortdurende toestroom van berichten en informatie. Met de opkomst van nieuwe digitale technologieën wordt dit vraagstuk alleen maar urgenter.

Er liggen volop mogelijkheden voor de overheid om deze en andere technologieën (zoals de snelle ontwikkeling van neurotechnologie) al in een vroegtijdig stadium vanuit publieke waarden richting te geven, bijvoorbeeld via de regulering van intieme gegevens, of door eisen te stellen aan het ontwerp van systemen die we gebruiken.

4. **Bewaak de bescherming van grond- en mensenrechten bij Europese wetsvoorstellen en regulering (zoals de Digital Fairness Act, implementatie AI-verordening en de European Quantum Act)**

Om ervoor te zorgen dat digitalisering bijdraagt aan ons mentaal welzijn, sociale cohesie en het functioneren van de democratie, is het ook van belang om bij aankomende wetsvoorstellen- en regulering na te gaan hoe grond- en mensenrechten geborgd zijn.

Een voorbeeld zien we in de opkomst van 'sociale AI', zoals bijvoorbeeld chatbots die als vriend, geliefde of therapeut kunnen dienen en volop gebruik maken van nieuwe ontwikkelingen in AI en XR. Chatbots zijn ontworpen om zo menselijk mogelijk over te komen. Verschillende ontwerpkeuzes dragen daaraan bij, waaronder 'sycophancy' (het voortdurend bevestigen van de gebruiker) en verregaande personalisatie (persoonlijke antwoorden onthouden, personalisatie van het karakter en/of uiterlijk van de bot of avatar). Dergelijke interactie creëert de illusie van begrip en empathie, en kan leiden tot een emotionele band met een machine.

Die relaties zijn niet zonder ethische en sociale risico's. Experts waarschuwen dat het vele gebruik ook kan leiden tot verandering in wat gebruikers van mensen verwachten, en hoe ze zich gedragen in echte relaties. Er wordt gezocht naar verschillende manieren om hier op een verantwoorde wijze mee om te gaan. In elk geval is duidelijk dat een '*transparency label*' zoals de AI-verordening vereist ('maak kenbaar dat je met een chatbot praat'), onvoldoende is om sociale en ethische risico's van innige mens-machine-relaties het hoofd te bieden.

De zorgen over *companion bots* hebben niet alleen betrekking op het persoonlijk vlak, maar ook op maatschappelijk niveau: wat is op langere termijn het gevolg van contact met bots die ons voortdurend naar de mond praten? Komen we nog in contact met andersdenkenden, en staan we nog open voor het perspectief van de ander? Wat betekent dat voor het publieke debat van de toekomst?

5. Stuur aan op het afbouwen van afhankelijkheden in alle publieke sectoren (bijvoorbeeld zorg, onderwijs, rechtspraak) en op verschillende lagen van de stack (niet alleen clouddiensten) en zie toe op regelmatige rapportage

Een belangrijk speerpunt van de NDS is het weerbaar en onafhankelijker maken van de digitale overheid. Ook het Rathenau Instituut onderschrijft deze ambitie en geeft daarbij nog mee:

Er gaat (terecht) veel aandacht naar afhankelijkheid bij de overheid van clouddiensten, maar ook andere publieke sectoren raken steeds afhankelijker van een handjevol big tech-bedrijven. In het onderwijs, de wetenschap, journalistiek en gezondheidszorg trekken experts en professionals aan de bel (Rathenau 2025d).

Ook raken sectoren steeds afhankelijker van andere lagen uit de digitale stack (toeleveringsketen), zoals sociale mediaplatformen, zoekmachines, smartwatches en laptops. En de afhankelijkheid van publieke sectoren van generatieve-AI-toepassingen neemt een vlucht (Rathenau 2025d).

De eerder genoemde ambitie om op AI te 'versnellen' kan op gespannen voet staan met het streven om als overheid weerbaarder en onafhankelijker te worden. De huidige veelgebruikte AI-systemen zijn in handen van dezelfde groep cloudleveranciers waarvan de overheid de afhankelijkheid wil verminderen. Volgens het hernieuwde AI-standpunt van het demissionaire kabinet kunnen beleidsmakers deze systemen onder voorwaarden gebruiken.

Zolang alternatieve AI-systemen en infrastructuren veelal nog in de kinderschoenen staan, neemt de afhankelijkheid van een klein aantal bedrijven door het gebruik AI-systemen alleen maar verder toe. In onze onderzoeken zien we dat de pluriformiteit van het digitale landschap afneemt: burgers en publieke organisaties hebben steeds minder te kiezen (Rathenau Instituut 2025 b, c, d, e & f). Als de overheid nu inzet op *versnellen* van AI (en van digitalisering als zodanig), loopt zij het risico daarmee vooral het huidige landschap te versterken, en de afhankelijkheid van een selecte groep marktpartijen nog groter te maken (Rathenau 2025 c & d).

Het Rathenau Instituut geeft daarom drie aanvullende aandachtspunten mee:

- Zie erop toe dat de overheid nieuwe afhankelijkheden (zoals die van generatieve AI-systemen), voorkomt;
- Laat u informeren over de vraag hoeveel de (Rijks)overheid op jaarbasis uitgeeft aan het gebruik van deze diensten van big tech-bedrijven, waaronder cloud, besturingssystemen, software, generatieve AI en sociale media;
- Zie erop toe dat de overheid haar inkoopmacht inzet om alternatieven voor big tech-diensten te stimuleren.

Referenties

- Rathenau Instituut (2025a) | Rathenau Scan: **Neurotechnologie**
 - Rathenau Instituut (2025b) | **De prijs van gratis internet**. *Richtingen voor toekomstig online-trackingbeleid*
 - Rathenau Instituut (2025c) | **Achter de macht van big tech**. *Verklarende factoren voor digitale macht*
 - Rathenau Instituut (2025d) | **Digitale afhankelijkheid in beeld**
 - Rathenau Instituut (2025e) | **Koers zetten richting digitale autonomie**. *Handelingsopties voor beleidsmakers en inkopers*
 - Rathenau Instituut (2025f) | **Inclusief online**. *Naar een ontwerp van apps en omgevingen waar mensen vrij en veilig kunnen zijn*
 - Rathenau Instituut (2023a) | Rathenau Scan: **Immersieve technologieën**.
 - Rathenau Instituut (2023b) | Rathenau Scan: **Generatieve AI**.
 - Rathenau Instituut (2023c) | Rathenau Scan: **Quantumtechnologie in de samenleving**.

 - Rathenau Instituut (2025g, verwacht september 2025). Signalen voor de toekomst: *hoe digitale ontwikkelingen menselijke interactie veranderen en wat dit gaat betekenen voor de I&V diensten* (voorlopige titel).
-