

**EMBARGO 27-6-2023**

**05:00 uur**

# **AI in Nederland Juni 2023**

**een consumentenonderzoek**



**viewture**  
AI CONSULTANCY

[www.viewture.ai](http://www.viewture.ai)

# EMBARGO 27-6-2023

## 05:00 uur

---

### Consumentenonderzoek over het gebruik van en de mening over AI in Nederland

---

Juni 2023

Uitgevoerd door Peil.nl

i.o.v. Viewture a.i.

*Bij overname van informatie uit dit rapport graag vermelden:*

*"een onderzoek van Viewture.ai"*

# Inhoud

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Doel en opzet .....                               | 1  |
| Gebruik van AI voor het werk .....                | 2  |
| Gebruik van AI in verschillende categorieën ..... | 4  |
| Soort activiteiten met AI op het werk.....        | 11 |
| Impact op het werk.....                           | 13 |
| Gevoelens bij AI.....                             | 15 |
| Opinie over AI .....                              | 17 |
| Stand van zaken Juni 2023.....                    | 21 |



<https://viewture.ai/>



## Doel en opzet

In korte tijd heeft kunstmatige intelligentie (AI) een indrukwekkende ontwikkeling doorgemaakt. Er komen steeds meer toepassingen waarin AI centraal staat. De snelheid en omvang van deze ontwikkelingen weerspiegelen de revolutionaire impact van het internet door de komst van de browser rond 1995.

Recente onderzoeksresultaten uit de VS geven inzicht in het gebruik van AI op de werkplek en de verwachtingen van gebruikers. Viewture.ai wil in dit kader de huidige ontwikkelingen op de Nederlandse markt in kaart brengen. Door dit onderzoek regelmatig te herhalen, kunnen we de ontwikkelingen op de voet volgen.

Peil.nl heeft de opdracht gekregen om een representatief onderzoek uit te voeren onder Nederlanders. Deze enquête is uitgevoerd rond 15 juni 2023. In totaal zijn 6778 Nederlanders van 18 jaar en ouder ondervraagd, waarvan 4569 een beroep uitoefenden.

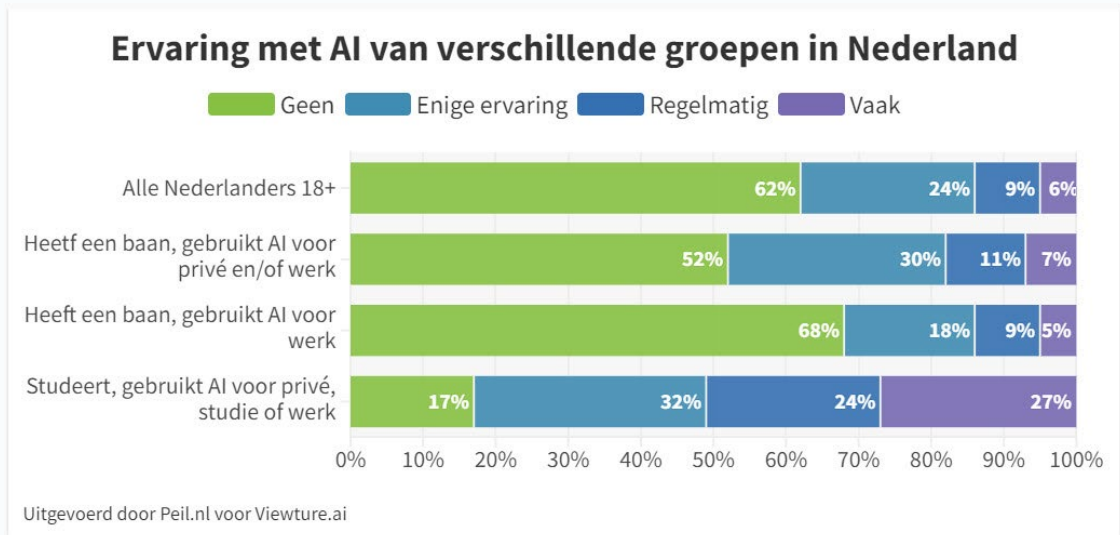
Het onderzoek bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Het gebruik van AI
- Opvattingen over het gebruik van AI nu en in de toekomst

Bij elk van de onderdelen wordt gekeken in hoeverre er verschillen zijn tussen verschillende categorieën in de bevolking.

## Gebruik van AI voor het werk

Er is gevraagd in hoeverre mensen zelf ervaring hebben met het gebruik van AI. Als de antwoorden van alle Nederlanders, werkend en niet werkend, worden meegenomen, is dit de stand van zaken halverwege 2023.



- 15% van alle Nederlanders zegt regelmatig of vaak AI te gebruiken. 62% heeft dit nog nooit gedaan.
- Van de Nederlanders met een baan zegt 18% regelmatig of vaak gebruik te maken van AI, voor het werk en/of privé. 52% van die groep heeft dat nog nooit gedaan.
- Van de Nederlanders met een baan zegt 14% regelmatig of vaak AI te gebruiken voor het werk. 68% van die groep heeft dat nog nooit voor het werk gedaan.
- Van de studerende Nederlanders zegt iets meer dan de helft regelmatig of vaak AI te gebruiken. 17% heeft dit nog nooit gedaan.

Er zijn twee recente onderzoeken uit Amerika waarmee vergelijkingen kunnen worden gemaakt.

- Een onderzoek uitgevoerd in 18 landen door [BCG "AI at work"](#). Hierbij zijn 13000 respondenten in 18 landen ondervraagd, waaronder een kleine 500 in Nederland. Dit onderzoek werd echter voornamelijk uitgevoerd bij bedrijven met meer dan 500 werknemers, en dan alleen onder managers en onder medewerkers die in contact staan met klanten.

- Een onderzoek onder 3.000 Amerikanen door [Checkr "AI in the Workplace"](#). Daarin werd gekeken naar verschillen tussen werknemers van vier verschillende generaties; van babyboomers tot GenZ.

Het Amerikaanse onderzoek van Checkr geeft aan dat 85% wel eens AI voor het werk heeft gebruikt. In ons onderzoek is dat 32% en als we het privégebruik meetellen, is dat 48%. Opmerkelijk genoeg verschilt dit gebruik in Amerika weinig tussen de vier onderzochte generaties. Onder Millennials is het percentage 89% en onder Boomers is het 80%. Het is onduidelijk of het onderzoek echt representatief is voor de Amerikaanse werknemer.

Het onderzoek van BCG is zeker geen representatieve studie. Juist door de beperking van het onderzoek onder alleen grote bedrijven en slechts bepaalde functionarissen, zijn vergelijkingen niet mogelijk. Bovendien is er geen aparte rapportage per land.

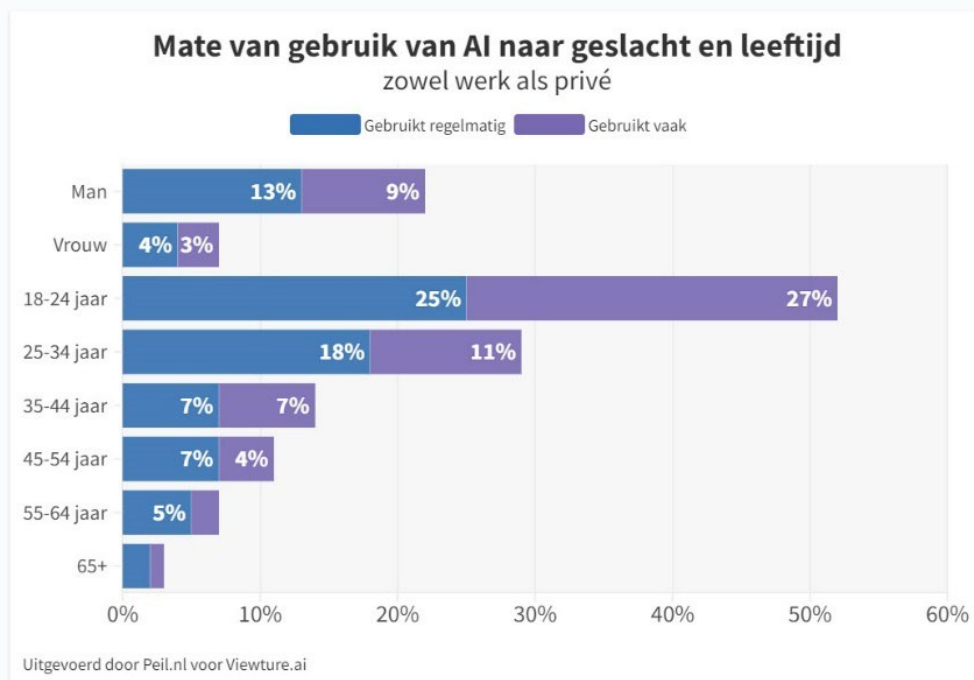
Het volstaat te zeggen dat 46% van alle ondervraagden wel eens met AI heeft gewerkt en dat 26% het meerdere keren per week gebruikt. Maar de uitsplitsing laat zien dat dit gebruik significant vaker voorkomt bij managers dan bij werknemers met klantcontact. Van deze laatste groep wordt 20% geclassificeerd als frequente gebruikers. In het Nederlandse onderzoek is dit vergelijkbaar met de 15% die zegt AI regelmatig of vaak te gebruiken op het werk.

## Gebruik van AI in verschillende categorieën

Nu volgt een reeks grafieken die laat zien in welke mate mensen in Nederland AI gebruiken voor een groot aantal afzonderlijke groepen/categorieën. Voor de duidelijkheid worden alleen de percentages weergegeven van degenen die regelmatig AI gebruiken en degenen die dat vaak doen. Dit is voldoende om te laten zien in welke mate AI al wordt gebruikt in die categorieën. We duiden die twee samen ook aan als intensieve gebruikers.

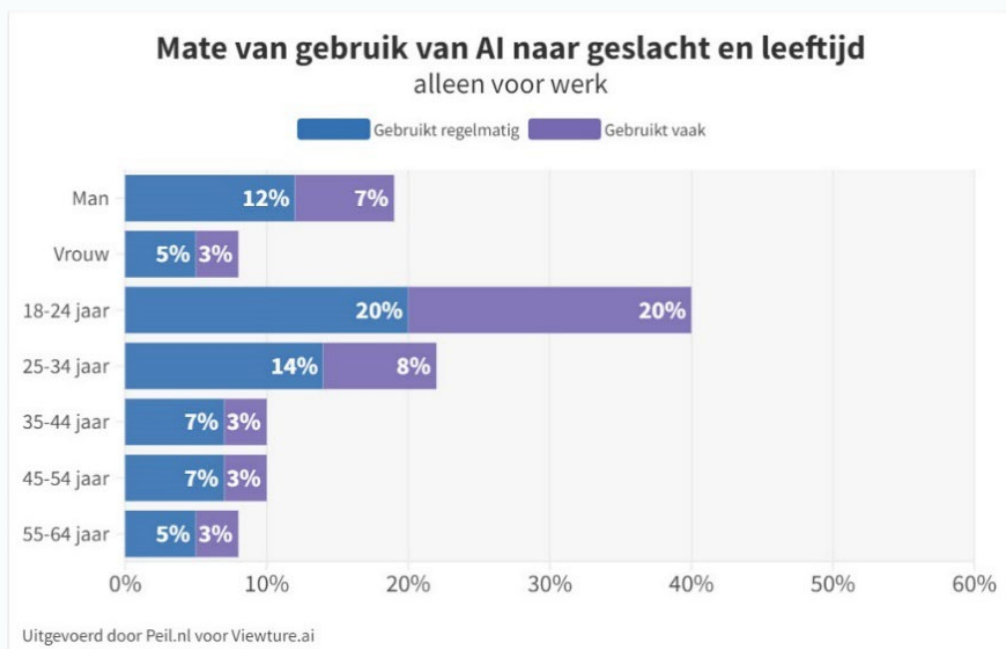
### ■ Demografische kenmerken ■

Ten eerste het totale gebruik van AI, zowel voor werk als privé, per geslacht en leeftijd.



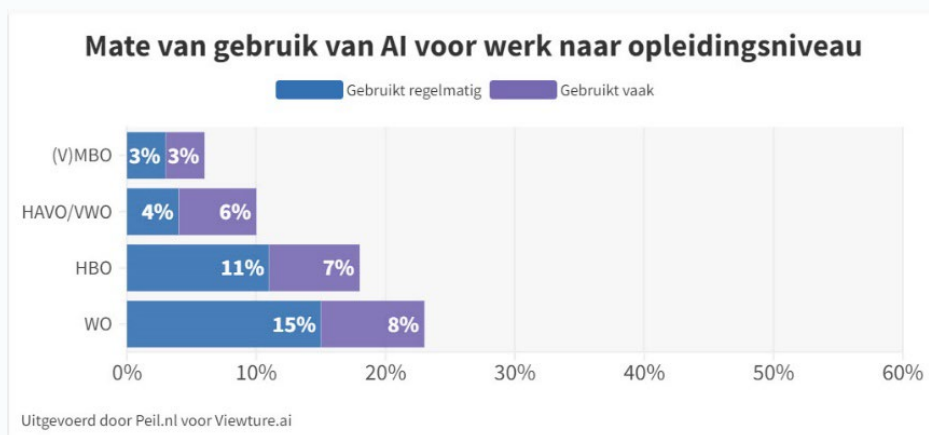
- 22% van de mannen gebruiken AI intensief. Bij de vrouwen is dat 7%.
- Naar leeftijd zien we heel grote verschillen. Bij de groep tussen de 18 en 24 jaar gebruikt 52% AI intensief. Bij de groep tussen de 55 en 64 jaar is dat 7%.
- 22% van de mannen gebruikt AI intensief. Bij vrouwen is dat 7%.
- Qua leeftijd zien we zeer grote verschillen. Van de groep tussen 18 en 24 jaar gebruikt 52% AI intensief. Bij de groep tussen 55 en 64 jaar is dit 7%.

Deze grafiek is ook gemaakt voor het gebruik van AI voor werk. Dit omvat dus iedereen van de onderscheiden groepen die een beroep uitoefent.



Het patroon van de vorige grafiek is ook te zien in deze grafiek. De percentages verschillen enigszins, vooral onder de jongere generaties.

Afgezet naar opleidingsniveau opleiding ziet de grafiek er als volgt uit:



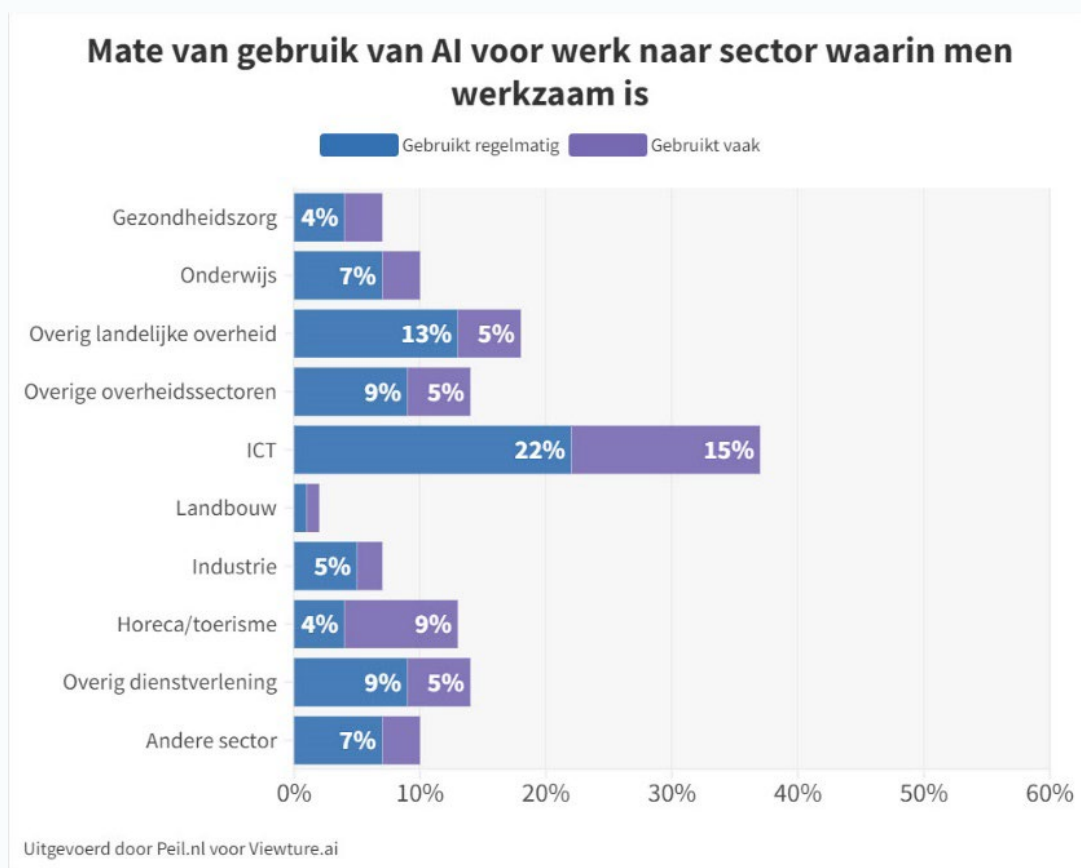
De verschillen naar opleidingsniveau zijn groot. Van de wetenschappelijk opgeleiden gebruikt 22% AI intensief op het werk. Van degenen die (V)MBO hebben gevolgd is dat 6%.



## ■ Kenmerken van beroep ■

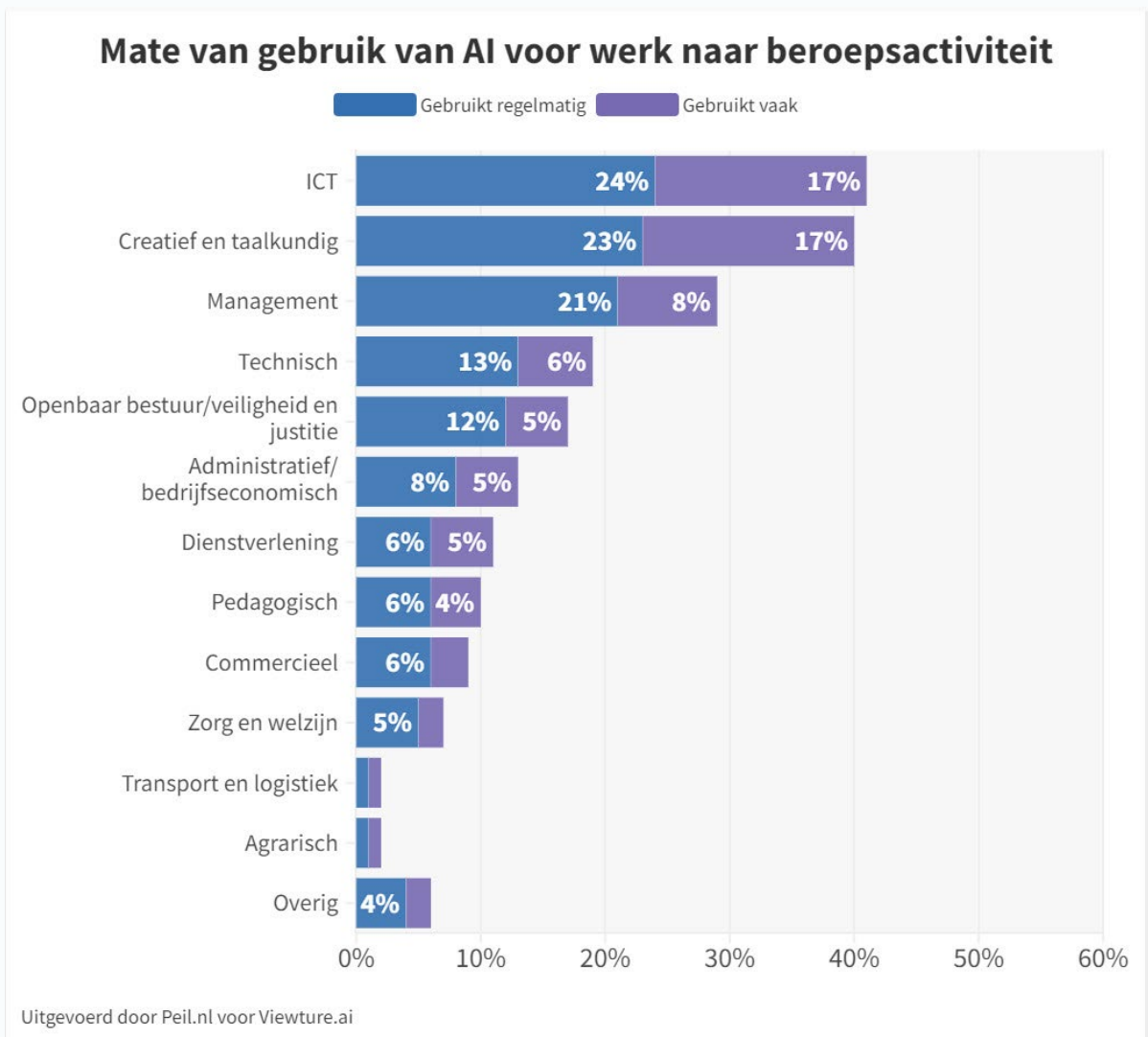
De volgende grafieken hebben betrekking op enkele specifieke kenmerken van het beroep dat men uitoefent/het bedrijf waar men werkt. Van alle werknemers gebruikt 14% AI (vrij) intensief.

Ten eerste, de sector waarin men werkt



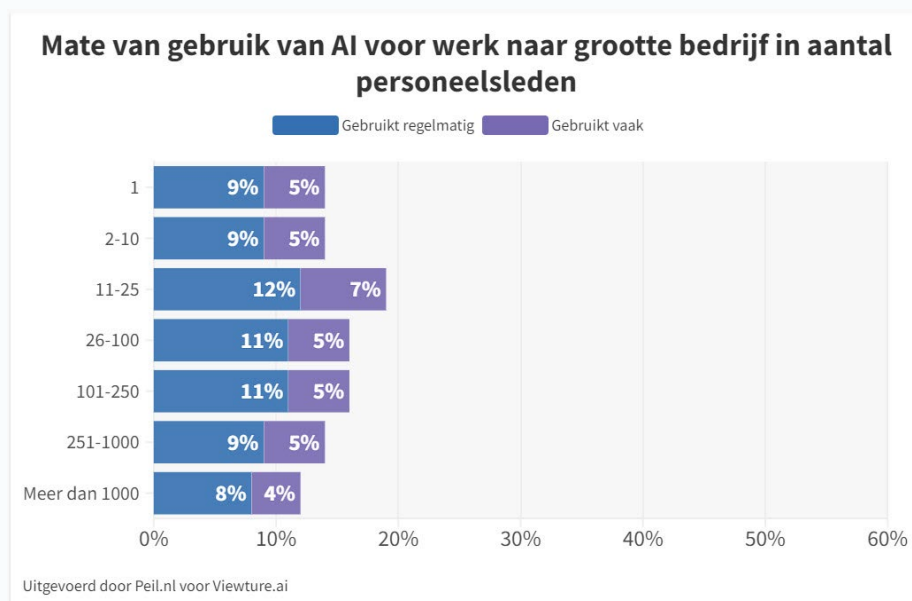
- De ICT-sector is de sector waar 37% van de werkenden zegt AI intensief te gebruiken.
- Op grote afstand gevolgd door de Rijksoverheid (18%).
- In de landbouw wordt AI nauwelijks gebruikt.
- In de industrie en gezondheidszorg zijn de cijfers ook laag (7%).

Deze grafiek wordt nu ook weergegeven naar het soort werk dat men doet binnen het bedrijf waar men werkt.



- ICT'ers en mensen die creatief of taalkundig werk doen, maken het meest gebruik van AI (ongeveer 40%).
- Management (29%) en mensen met een technisch beroep scoren boven het landelijk gemiddelde van 14%.
- Als men werk verricht dat wordt omschreven als "agrarisch" of "transport en logistiek", wordt AI nauwelijks gebruikt.
- Ook "Zorg en welzijn" en "Commercieel" scoren met respectievelijk 7% en 9% relatief laag.

Verschillen naar de grootte van het bedrijf waar men werkt zijn er ook, maar beperkt, zoals de volgende grafiek laat zien.

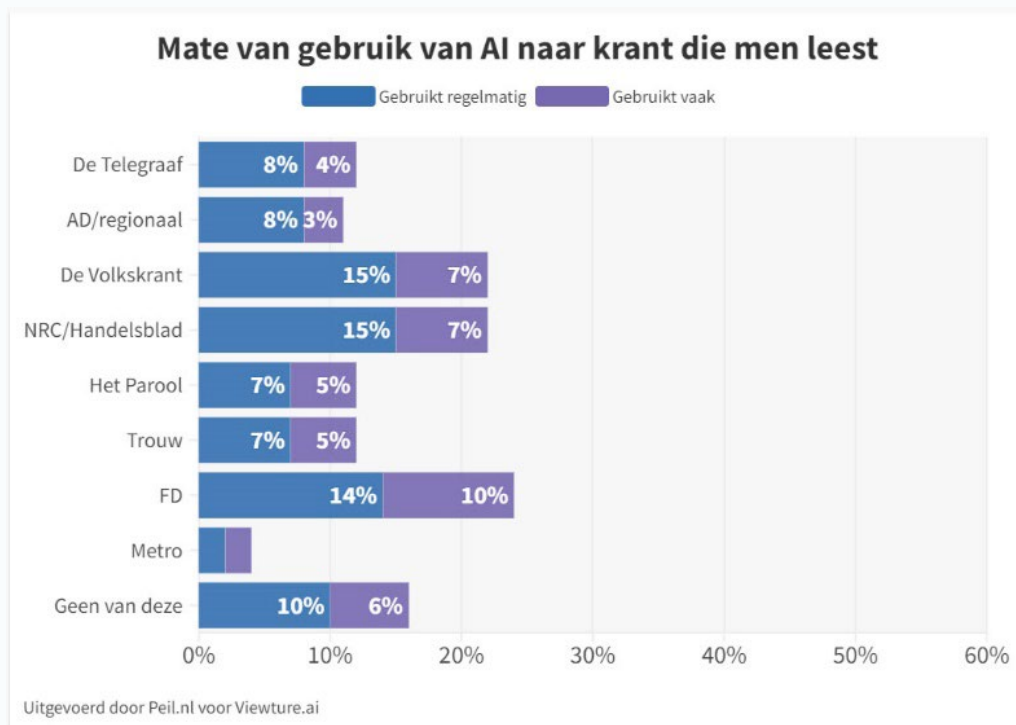


- Het gebruik van AI voor het werk wordt het vaakst aangegeven bij bedrijven met 11 tot 25 werknemers.
- Het wordt het minst genoemd bij bedrijven/organisaties met meer dan 1.000 werknemers. De internationale BCG-enquête die vooral onder grote bedrijven is gehouden, laat gemiddelde cijfers zien die bijna 2 keer zo hoog zijn.

## ■ Relatie met andere kenmerken ■

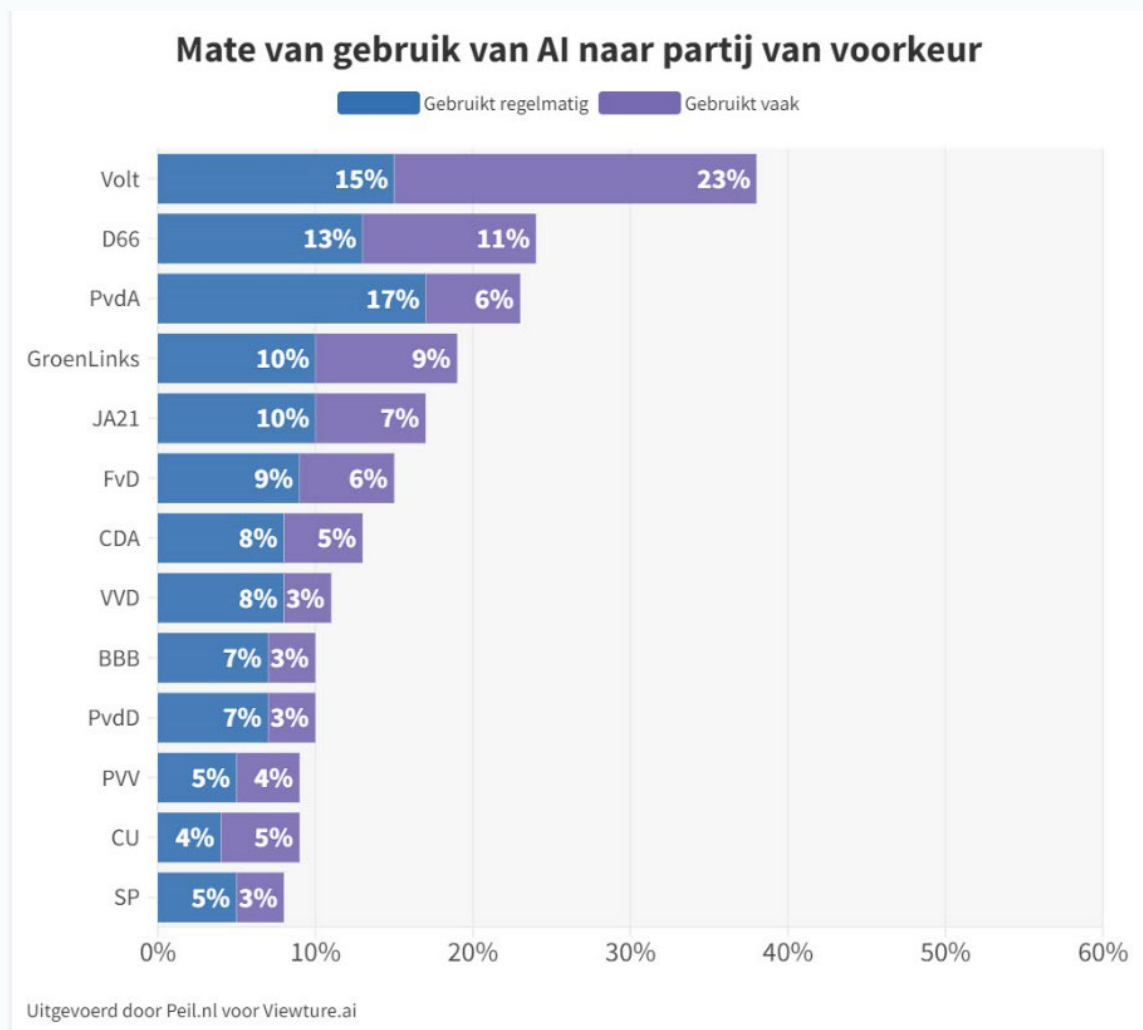
Het is interessant om de cijfers af te zetten tegen twee andere kenmerken: de krant die men leest en de politieke partij waar men op stemt. In dit geval het totaalgebruik, dus zowel privé als voor het werk.

Dit is de grafiek van het lezen van de krant.



- Lezers van FD, De Volkskrant en NRC/Handelsblad gebruiken AI het meest. Telegraaf, AD/regionaal, Het Parool en Trouw scoren rond de 12%.
- Metro scoort het laagst.
- Degenen die geen kranten lezen scoren 16%. Hoger dan de meeste lezers van kranten. Het hangt samen met de gemiddelde leeftijd van de groepen. Krantenlezers zijn gemiddeld ouder dan de niet-krantenlezers.

Tot slot de relatie met de politieke voorkeur. Uitgedrukt in welke partij men zou stemmen als er vandaag verkiezingen zouden zijn.



Een belangrijke factor in deze grafiek is de leeftijd van het electoraat per partij, het opleidingsniveau van die kiezers en het soort werk dat men doet.

## Soort activiteiten met AI op het werk

Gevraagd is wat voor soort activiteiten men met AI op het werk doet. Dit is het overzicht afgezet naar intensiteit van het gebruik.

### Waarvoor gebruikt men AI afgezet naar intensiteit gebruik AI

|                                                                | Allen | Af en toe | Regelmatig | Veel |
|----------------------------------------------------------------|-------|-----------|------------|------|
| Om teksten voor me te maken                                    | 59%   | 48%       | 61%        | 86%  |
| Als een andere/betere zoekmachine                              | 48%   | 40%       | 53%        | 74%  |
| Om teksten van mij te verbeteren                               | 41%   | 26%       | 45%        | 78%  |
| Om teksten samen te vatten en voor mij toegankelijk te maken   | 28%   | 13%       | 36%        | 76%  |
| Om te ondersteunen bij programmeren of website maken/aanpassen | 25%   | 14%       | 33%        | 56%  |
| Als studiehulp                                                 | 20%   | 12%       | 24%        | 45%  |
| Om tekeningen/illustraties te maken op basis van tekst         | 17%   | 11%       | 24%        | 34%  |
| Bij klantenservice                                             | 16%   | 18%       | 13%        | 15%  |
| Om plannen voor me te maken                                    | 16%   | 9%        | 17%        | 39%  |
| Om mijn foto's of illustraties te verbeteren                   | 12%   | 9%        | 12%        | 21%  |
| Om video's te maken op basis van tekst                         | 4%    | 3%        | 5%         | 9%   |

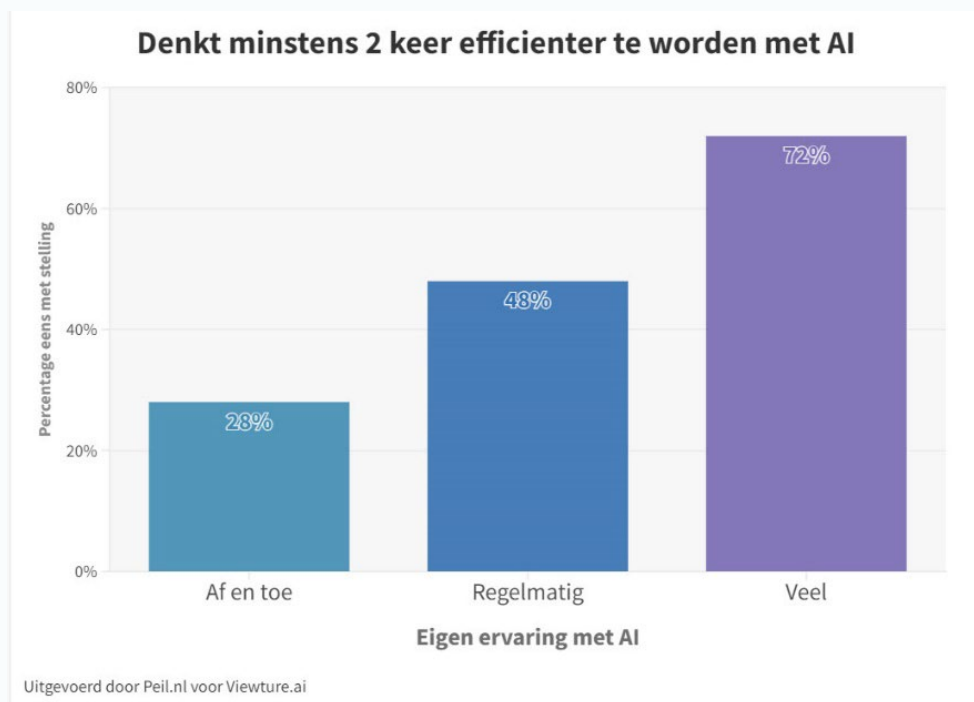
Onderzoek van Peil.nl voor Viewture.ai

Ook is gevraagd kort te omschrijven wat de belangrijkste toepassing is waarvoor men AI gebruikt. Op basis daarvan is een woordenwolk gemaakt.



## Impact op het werk

Degenen die veel ervaring hebben met AI schatten in dat ze een grote efficiëntieslag kunnen maken. 72% denkt dat hun efficiëntie zal verdubbelen of meer.

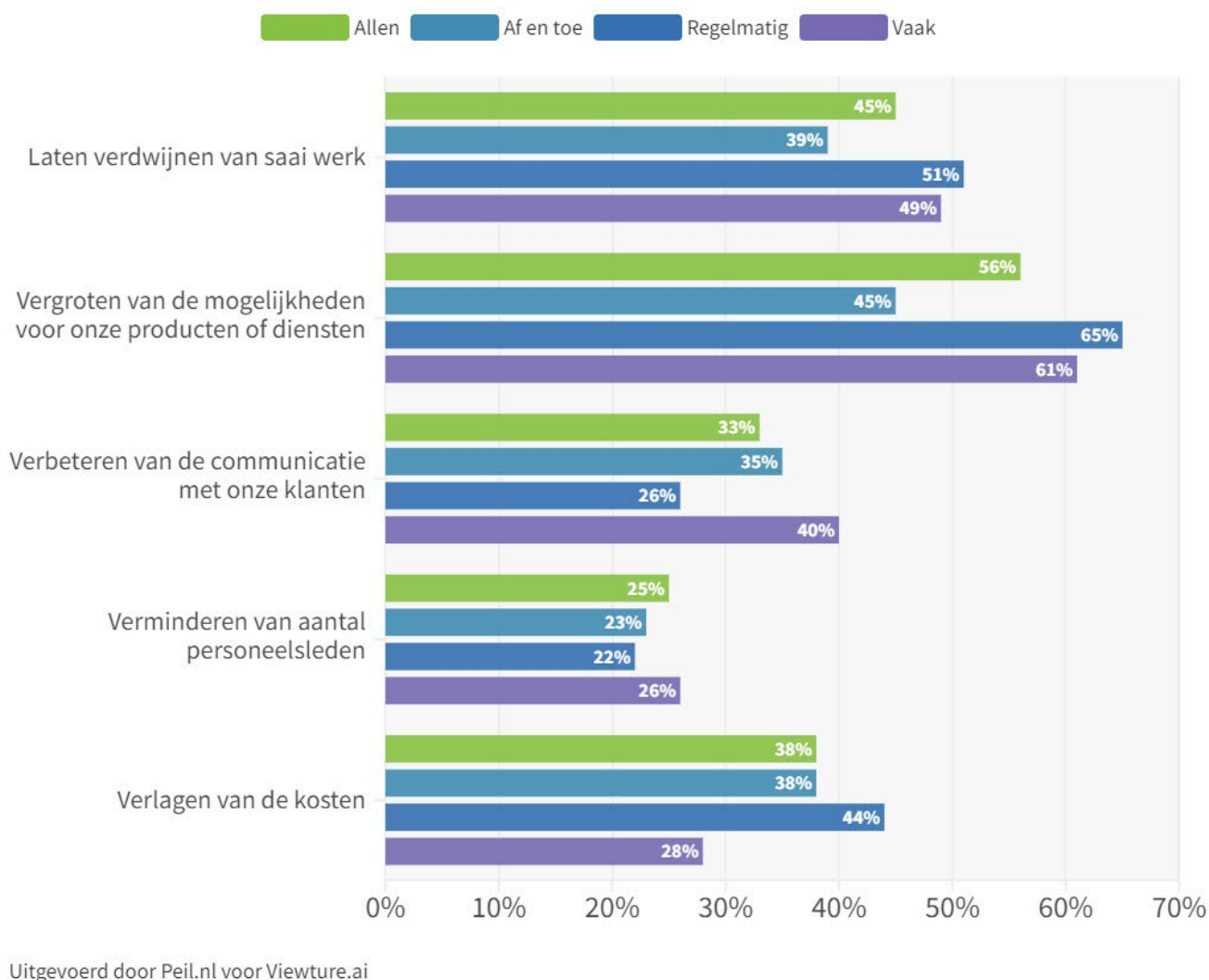


Zelfs degenen die AI tot nu toe slechts af en toe hebben gebruikt, denkt 28% dat AI hen aanzienlijk efficiënter zal maken.

De impact op de bedrijfsactiviteiten wordt als volgt ingeschat:



## Wat zal het effect van AI op den duur zijn in het werk naar mate van gebruik AI



Het meest wordt genoemd "vergroten van de mogelijkheden voor onze producten of diensten" gevolgd door "laten verdwijnen van saai werk".

Op grote afstand gevolgd door "verlagen van de kosten" en "verminderen van aantal personeelsleden".



## Gevoelens bij AI

In het onderzoek van BCG werden 5 mogelijke gevoelens voorgelegd aan de respondenten in die 18 landen, waaruit zij er maximaal twee mochten kiezen.

Nieuwsgierigheid werd gekozen door 61%, Optimisme 52%, Bezorgdheid 30%, Vertrouwen 26% en Onverschilligheid 14%. Er zijn grote verschillen tussen frequente gebruikers en niet-gebruikers van AI. Met name niet-gebruikers zijn vaker bezorgd dan frequente gebruikers (42% versus 22%).

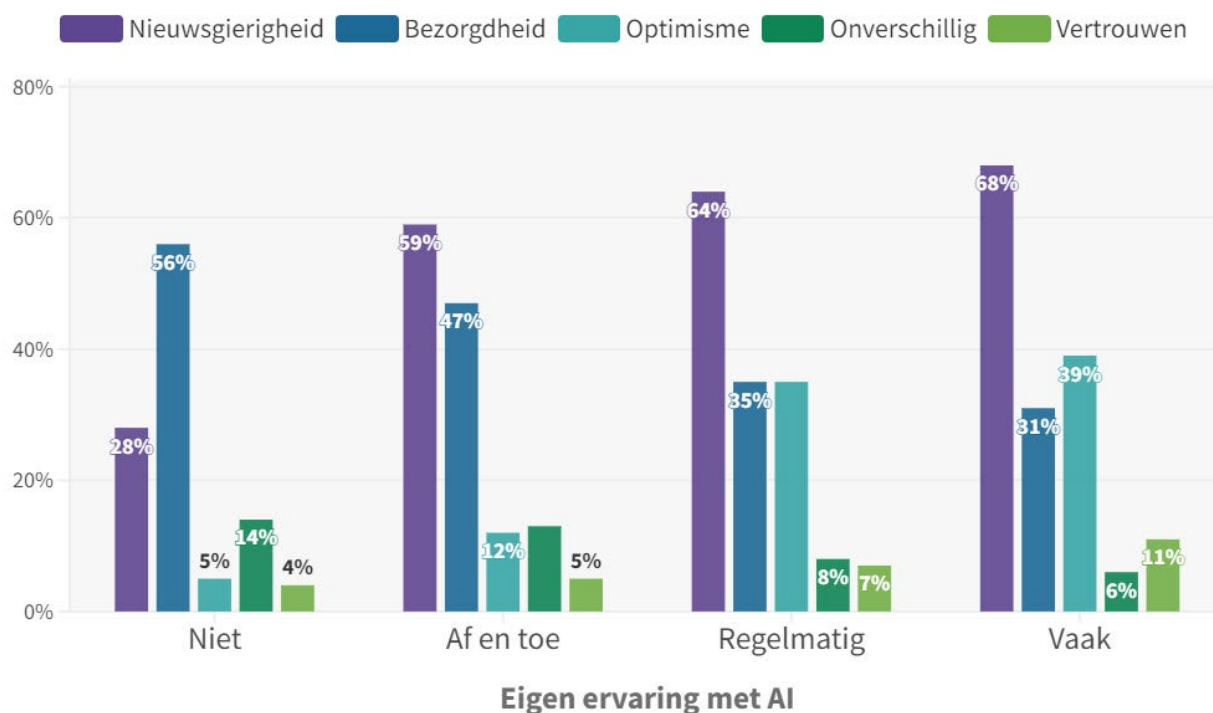
In Nederland zijn de cijfers onder de werkenden als volgt (met die van het internationale BCG-onderzoek tussen haakjes erachter):

- Bezorgdheid 48% (30%)
- Nieuwsgierigheid 44% (61%)
- Optimistisch 13% (52%)
- Onverschillig 12% (14%)
- Vertrouwen 5% (26%)

De verschillen met het BCG-onderzoek kunnen te wijten zijn aan zowel de onderzoeksgroep (bepaalde functionarissen uit 18 landen) als de opzet van de vragenlijst. Het BCG-onderzoek meldt echter expliciet dat terwijl 30% van de respondenten in de 18 landen kiest voor "bezorgdheid", dit in Nederland 42% is. Dus het lijkt erop dat in Nederland meer dan in de meest andere onderzochte landen "bezorgdheid" een gevoel is dat men bij AI heeft.

Dat er grote verschillen zijn in de gekozen sentimenten in relatie tot de intensiteit van het gebruik laat de volgende grafiek zien:

## Met welke gevoelens men tegenover AI staat naar intensiteit gebruik op het werk



Uitgevoerd door Peil.nl voor Viewture.ai

De scores variëren sterk tussen de verschillende gebruikersgroepen. Nieuwsgierigheid scoort het hoogst onder alle gebruikersgroepen (tussen de 59% en 68%).. Maar degenen die geen gebruik maken van AI kiezen het meest voor bezorgdheid (56%) en noemen nieuwsgierigheid maar voor 28%. .

De resultaten in de "vaak"-groep, waar nieuwsgierigheid 68% scoort en bezorgdheid 31%, komen sterk overeen met die van de totale BCG-enquêtepopulatie.

Tegelijkertijd laat het zien dat voor AI ook geldt "onbekend maakt onbemind".

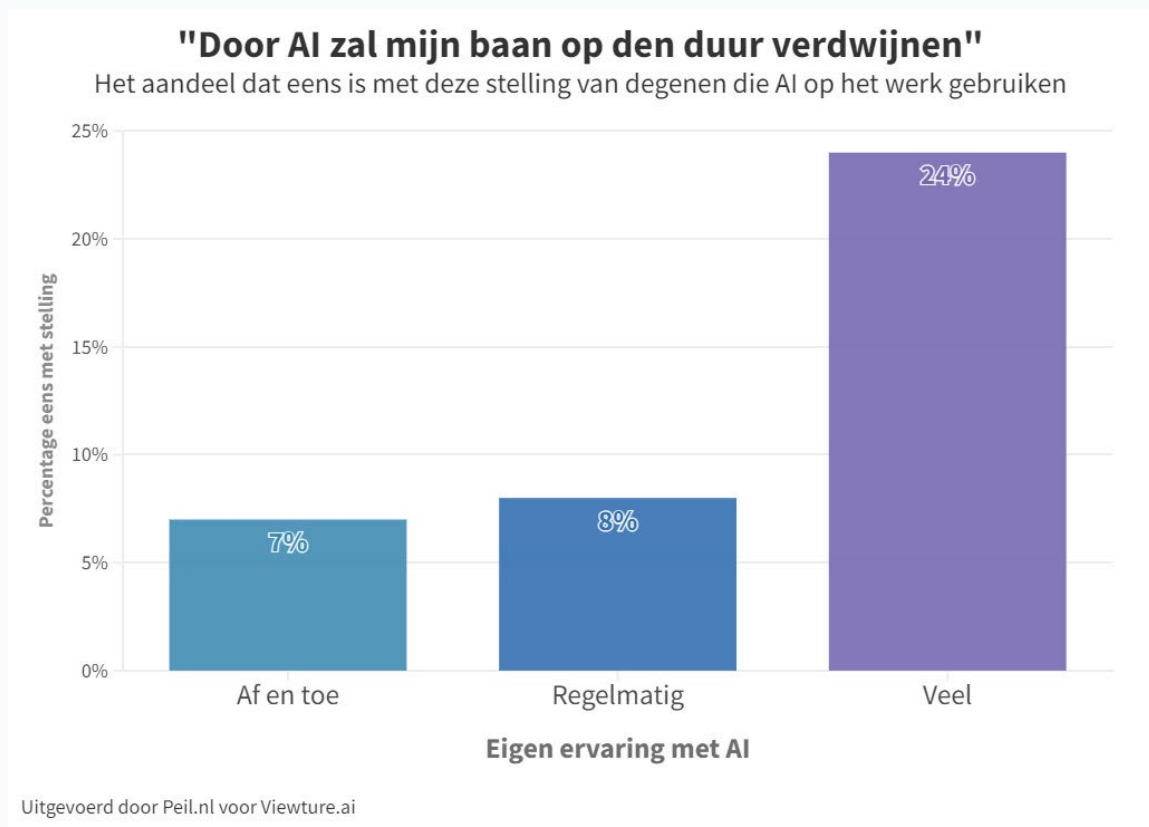
Nieuwsgierigheid en optimisme nemen sterk toe wanneer mensen AI meer gaan gebruiken en bezorgdheid neemt dan sterk af.

## Opinie over AI

Tot slot werden er een aantal stellingen over AI voorgelegd.

### ■ Verdwijnen van eigen baan ■

De eerste stelling gaat over de toekomst van de eigen baan onder invloed van AI.

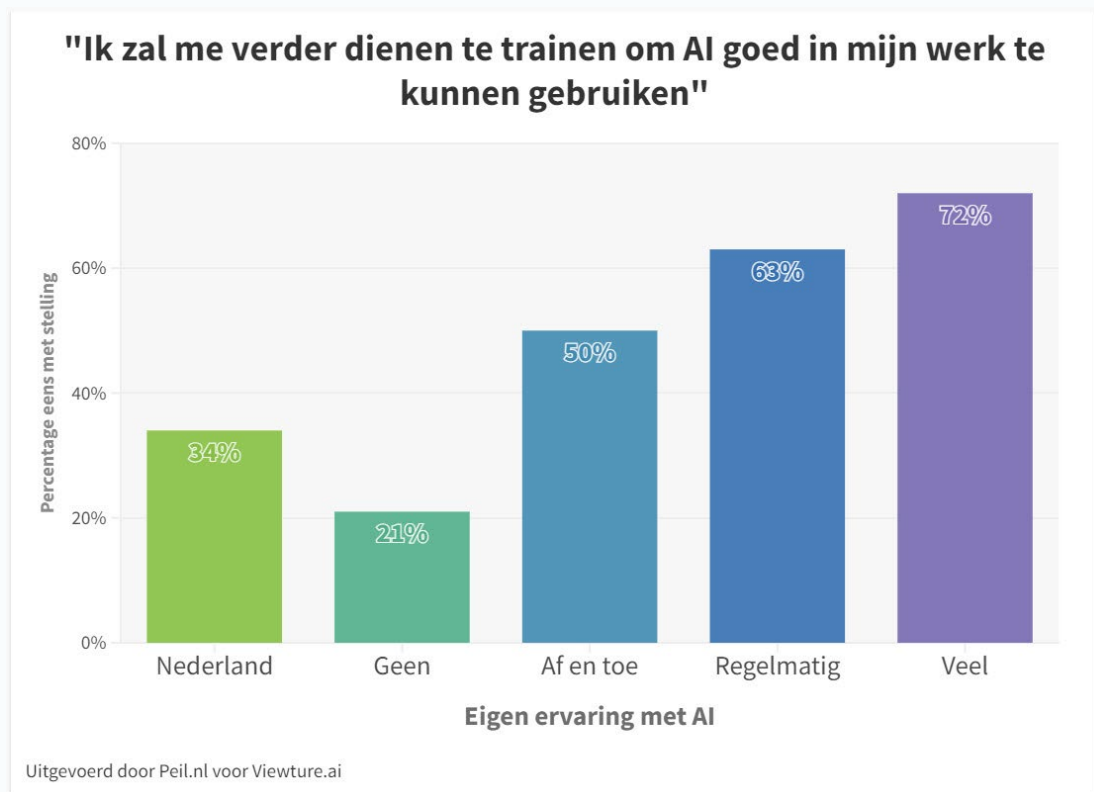


Bijna een kwart van degenen die veel gebruik maken van AI op het werk denkt dat hun eigen baan uiteindelijk zal verdwijnen.

Dit wordt relatief het vaakst genoemd door degenen die administratief werk doen (34%), in de ICT werken (26%) of op creatief en tekstueel gebied (15%) werkzaam zijn.

### ■ Training ■

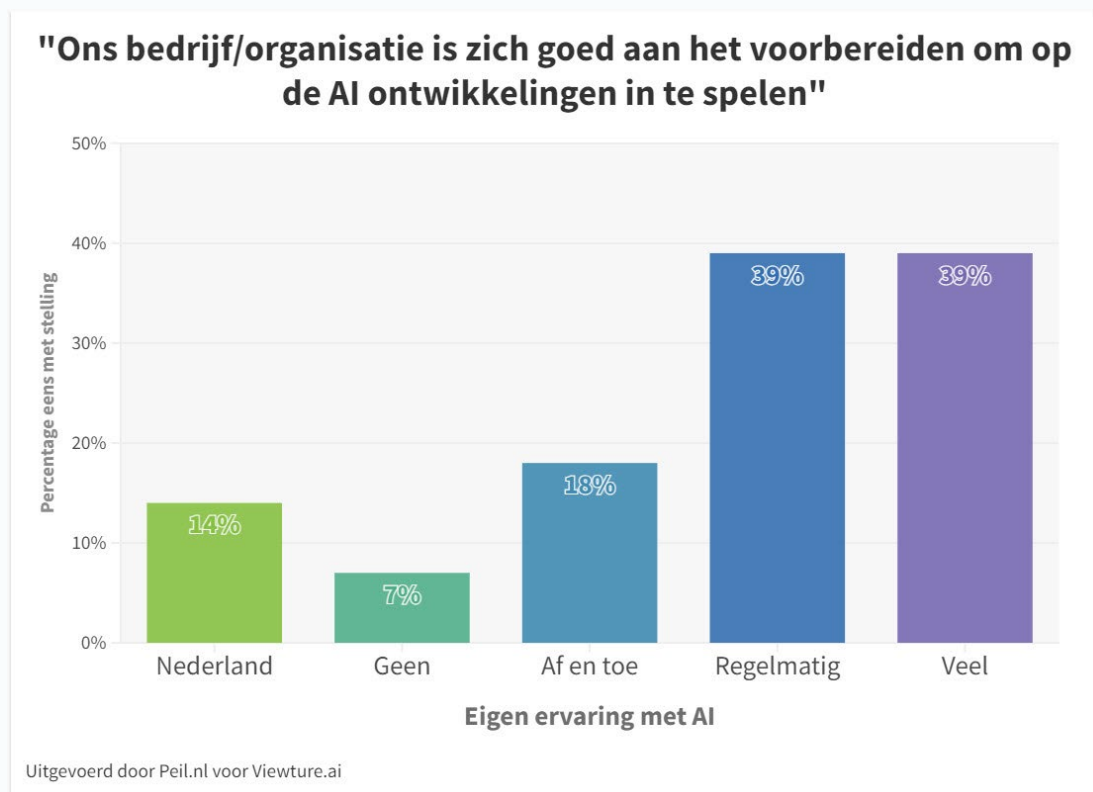
Iedereen met een baan, ongeacht hun eigen gebruik van AI, werd gevraagd of ze verdere training nodig hebben om AI goed te kunnen gebruiken in hun werk.



Van degenen die AI regelmatig of veel gebruiken, is ongeveer twee derde het eens met de stelling. Ook zegt 21% van degenen die nog geen AI gebruiken dat ze zichzelf verder moeten bekwamen.

### ■ Oordeel over eigen bedrijfsgebruik ■

Aan iedereen die in een bedrijf werkt, werd gevraagd of het eigen bedrijf goed voorbereid is om te kunnen inspelen op AI-ontwikkelingen.

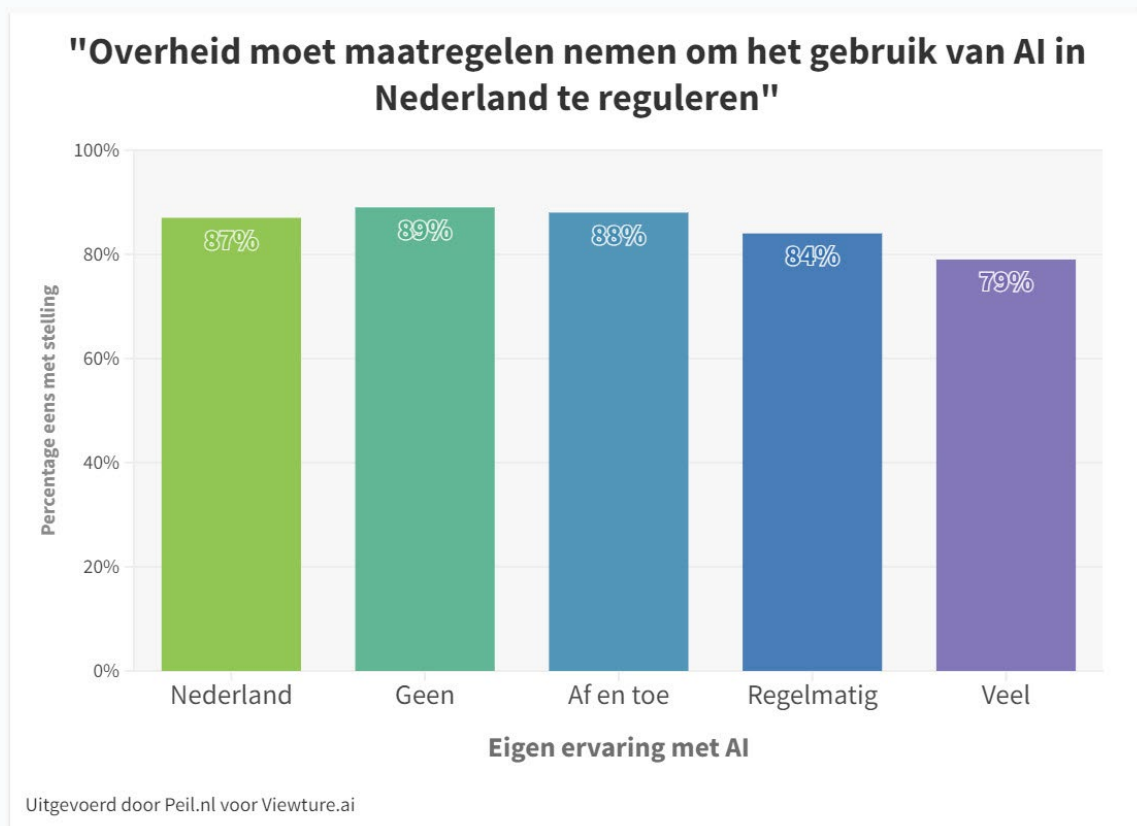


De overgrote meerderheid van de ondervraagden geeft aan dat het bedrijf zich niet of niet goed voorbereidt op AI-ontwikkelingen. Van degenen die zelf al veel gebruik maken van AI op het werk, vindt een duidelijke meerderheid ook dat het bedrijf zelf zich nog niet goed voorbereidt.

### ■ Overheidsregulering van AI ■

Tot slot is gevraagd of men vindt dat de Nederlandse of Europese overheid maatregelen moet nemen om het gebruik van AI te reguleren.

De overgrote meerderheid van de ondervraagden, of ze nu AI gebruiken of niet, antwoordde bevestigend.



Ook degenen die AI vaak gebruiken geven voor 79% aan dat de overheid maatregelen moet nemen ter regulering van AI.



## Stand van zaken Juni 2023

De enorme doorbraak van AI heeft plaatsgevonden in de afgelopen maanden doet sterk denken aan de opkomst van het internet na 1995. Maar ook aan de explosieve groei na de introductie van de smartphone meer dan tien jaar geleden.

De impact van AI op verschillende sectoren binnen de samenleving en het bedrijfsleven belooft nog groter te worden dan die van het internet en de smartphone. Het grootste verschil zit in de snelheid waarmee AI zich zal verspreiden over alle lagen van de samenleving; de verwachting is dat dit aanzienlijk sneller zal gaan dan die van het internet en de smartphone. Dit komt grotendeels doordat de technische infrastructuur om optimaal gebruik te maken van AI al aanwezig is, dankzij de alomtegenwoordigheid van snel internet en de brede beschikbaarheid van computers en mobiele technologie.

Daarbovenop worden we momenteel overspoeld met nieuwe AI-tools en deze trend zal naar verwachting exponentieel blijven groeien, mede dankzij de intense concurrentie tussen grote techbedrijven op dit gebied.

Dit onderzoek geeft de huidige stand van zaken in Nederland weer. De situatie zal echter snel veranderen in de nabije toekomst. Het is niet onrealistisch om te voorspellen dat binnen een jaar meer dan de helft van de beroepsbevolking op de een of andere manier regelmatig gebruik zal maken van AI.

De impact op de samenleving en het bedrijfsleven zal enorm zijn. Net als bij de ontwikkeling van het internet en de smartphone zullen er winnaars en verliezers zijn, aangezien de wereld onder invloed van AI drastisch zal veranderen.

Dit onderzoek is slechts een weergave van de stand van zaken, kort na start van de exponentiële groei. Over een half jaar zal dit onderzoek worden herhaald om die groei verder in kaart te brengen.