



Persbericht

Onderzoek SoftwareOne: AI-adoptie bij Nederlandse overheidsinstellingen verloopt traag

Gebrek aan technische expertise, zorgen over databeveiliging en organisatorische weerstand zijn hindernissen bij overheidsinstellingen die AI-oplossingen willen implementeren

Amsterdam, 11 februari 2025 – [SoftwareOne](#), aanbieder van software- en cloudoplossingen, heeft in Nederland een onderzoek uitgevoerd naar de inzet van kunstmatige intelligentie (AI) binnen overheidsinstellingen. Dit onderzoek, beschreven in het rapport '[De impact van Data & AI binnen de overheid](#)' richt zich op de huidige stand van zaken rondom de adoptie van AI en datamanagement, de uitdagingen waarmee deze organisaties worden geconfronteerd, en hun bereidheid om AI-oplossingen te implementeren.

Het rapport maakt gebruik van cijfers uit de enquête die werd uitgevoerd onder 48 Nederlandse overheidsinstellingen. De respondenten zijn actief binnen diverse bestuurslagen van de overheid, waaronder de Rijksoverheid, provincies, gemeenten, waterschappen, en zelfstandige bestuursorganen (ZBO's).

Adoptie van AI

Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de overheidsinstellingen interesse heeft in AI-oplossingen, 63 % van de overheidsorganisaties is bezig met het verkennen van de toepassingen. Uit de cijfers blijkt ook dat AI-oplossingen nog niet breed zijn geïntegreerd, noch dat er een strategisch plan hiervoor is geformuleerd. De verwachtingen zijn echter hoopvol, 71% van de respondenten geeft aan dat er een kans is dat AI het aankomende half jaar in hun organisatie wordt geïmplementeerd. De belangrijkste voordelen van AI zijn volgens de respondenten dat het de werkdruk van de medewerkers verlicht en dat de dienstverlening richting de burgers verbeterd kan worden.

Gebruik van AI op de werkplek

Het gebruik van niet-gecontracteerde generatieve AI-toepassingen zoals ChatGPT brengt risico's met zich mee, want ze voldoen vaak niet aan geldende privacy- en auteursrechtelijke wetgeving. Door de inzet van deze AI-tools kunnen gebruikers onbewust gevoelige bedrijfsinformatie delen. Toch is het gebruik populair, ook bij overheidsinstellingen. Een goed beleid hierop is dan ook essentieel om de risico's te verkleinen.

Volgens de resultaten maakt een deel van de respondenten regelmatig gebruik externe AI-tools bij hun dagelijkse werkzaamheden. De helft zegt dat het ChatGPT af en toe gebruikt, terwijl 19% het

zeer regelmatig inzet. In het onderzoek geeft 30% aan dat er geen beleid is over het gebruik van AI-tools zoals ChatGPT, en 10% weet niet of er beleid is.

Gelukkig bestaan er ook veilige AI-oplossingen, zoals Microsoft Copilot. Deze wordt echter nog niet overal gebruikt. Uit het onderzoek blijkt dat 93% van de respondenten Copilot kent, maar slechts 2% heeft het daadwerkelijk geïmplementeerd en gebruikt binnen hun organisatie. Slechts 6% is onbekend met de oplossing.

Uitdagingen bij de adoptie van AI-tools

Hoewel de meeste overheidsinstanties verwachten dat AI-oplossingen binnen afzienbare tijd in hun organisatie geïmplementeerd zullen worden, blijkt dat men ook verwacht dat er nog enkele obstakels overwonnen moeten worden. De eerste uitdaging die naar voren komt, betreft de adoptie van AI-tools door gebruikers: 45% van de respondenten zegt dat een gebrek aan kennis en vaardigheden de grootste belemmering is voor gebruikersadoptie. Andere genoemde obstakels zijn weerstand tegen verandering (32%) en een gebrek aan passende training (23%).

Naast de uitdagingen op het gebied van gebruikersadoptie, rapporteren de respondenten ook organisatorische en technische obstakels. De belangrijkste organisatorische uitdagingen zijn het voldoen aan wet- en regelgeving (36%), het ontwikkelen van een duidelijke AI-strategie (32%) en onvoldoende budget (16%). De meest genoemde technische obstakels hebben betrekking op het beschermen en waarborgen van de privacy van gebruikersdata binnen AI-systemen (35%), gevolgd door het integreren van AI in bestaande systemen en bedrijfsprocessen (33%) en het waarborgen van hoogwaardige data (28%).

AI en datamanagement

Met de komst van AI is datamanagement nog belangrijker geworden. Goed datamanagement biedt een solide basis voor succesvolle AI-implementaties en zorg ervoor dat organisaties optimaal kunnen profiteren van de voordelen van AI-technologieën. Uit het onderzoek blijkt dat de volwassenheid van datamanagement sterk varieert. Een kwart van de ondervraagden geeft aan dat hun datamanagement ondermaats is, 61% beoordeelt zijn datamanagement als 'gemiddeld ontwikkeld'. Slechts 11% is erg tevreden en zegt dat hun datamanagement goed ontwikkeld is.

Conclusie

Het onderzoek '[De impact van Data & AI binnen de overheid](#)' laat zien dat er een aanzienlijke interesse is in AI binnen overheidsorganisaties, maar dat de daadwerkelijke adoptie nog in de beginfase verkeert. Slechts een klein percentage van de organisaties heeft AI volledig geïntegreerd in hun bedrijfsvoering. De belangrijkste voordelen van AI-implementatie zijn het verlichten van de werkdruk van medewerkers en het verbeteren van de dienstverlening aan burgers. Er zijn echter een paar belangrijke uitdagingen, zoals een gebrek aan technische expertise, zorgen over databeveiliging en organisatorische weerstand. Deze obstakels kunnen overwonnen worden met de hulp en advies van gespecialiseerde AI-kennispartners, met als gevolg een snellere digitale transformatie en een verbeterde dienstverlening aan burgers.

Over SoftwareOne

SoftwareOne is een vooraanstaande wereldwijde aanbieder van software- en cloudoplossingen. Het geeft een nieuwe invulling aan de manier waarop bedrijven alles wat met de cloud te maken heeft ontwikkelen, inkopen en beheren. SoftwareOne helpt organisaties om hun workloads en applicaties naar de cloud te migreren en te moderniseren. Het maakt hen wegwijs in de wijzigingen die daarbij komen kijken en de software die hiervoor nodig is en helpt hen met het optimaliseren van hun cloudomgeving. Daarmee ontsluit SoftwareOne de werkelijke waarde van technologie. Met 9.300 werknemers en een verkoop- en distributieaanwezigheid in meer dan 60 landen biedt het organisaties toegang tot 7.500 softwaremerken. Het in het Zwitserse Stans gevestigde SoftwareOne is genoteerd aan de SIX Swiss Exchange onder het tickersymbool SWON. Ga voor meer informatie naar softwareone.com