

Toekomstverkenning Digitale Macht



Ministerie van Algemene Zaken

Dienst Publiek en Communicatie

Bodil Jurg, Loulou Nekkers en Jelle Schellekens

24-04-2024



Ministerie van Algemene Zaken

futureconsult

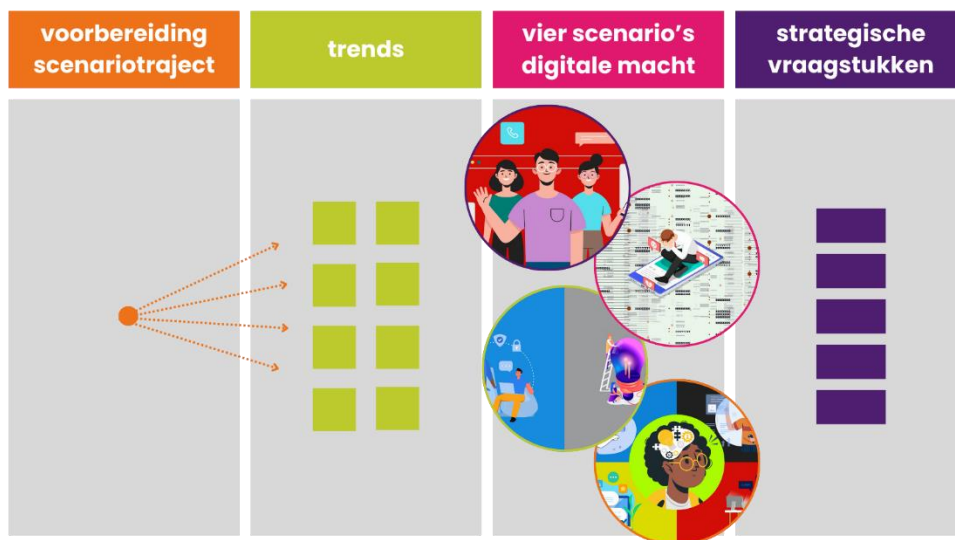
Opdracht en werkwijze

In opdracht van de VoorlichtingsRaad heeft Futureconsult een toekomstverkenning naar digitale macht in 2035 uitgevoerd.

De toekomstverkenning kende drie stappen. Eerst is met expertinterviews en deskresearch een trendverkenning uitgevoerd. Die resulteerde in negen trendkaarten. Vervolgens zijn op basis van die trendkaarten en de inbreng uit een workshop vier toekomstscenario's over digitale macht in 2035 ontwikkeld. Tenslotte zijn in een afsluitende workshop van ieder toekomstscenario implicaties voor overheidscommunicatie geïdentificeerd. Daarbij gold de what-if vraag: stel dat het scenario werkelijkheid is geworden, wat zijn dan mogelijke implicaties voor overheidscommunicatie?

In dit rapport presenteren we eerst de scenario's met de belangrijkste implicaties voor overheidscommunicatie, gevolgd door de belangrijkste strategische conclusies uit de scenariodialoog.

In de bijlage treft u een lijst van geïnterviewde experts aan.



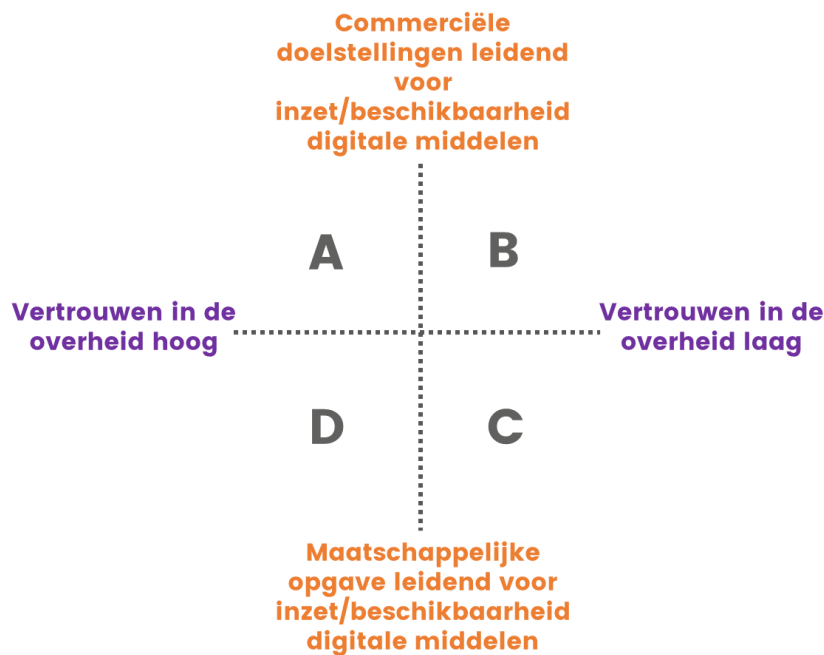
Scenario's over digitale macht in 2025

Scenario's zijn een dialooginstrument om samen de toekomst te verkennen. Een scenario is een beschrijving van hoe de toekomst er mogelijkwijs kan uitzien.

De scenario's zijn gebaseerd op twee fundamentele drijvende krachten:

1. De mate van vertrouwen in de overheid.
2. De doelstellingen die leidend zijn voor digitale macht.

Deze drijvende krachten zijn haaks op elkaar geplaatst en hebben het volgende assenkruis opgeleverd. En worden hieronder verder uitgelegd.



Vertrouwen in de overheid

De horizontale as is gebaseerd op het toekomstige vertrouwen in de overheid. De mate van vertrouwen van de burger in de overheid heeft grote impact op overheidscommunicatie. Daarbij spelen de volgende trends een belangrijke rol:

- Mikrosmos
- Verschillende online identiteiten
- Wat is nog mensenwerk?

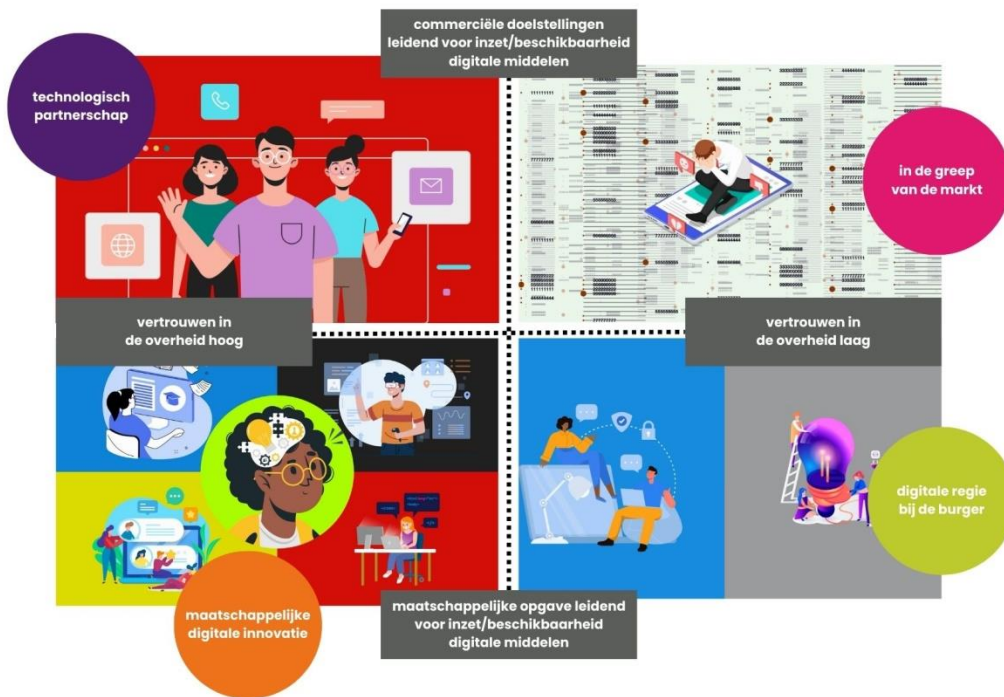
Digitale macht

Digitale macht is overkoepelende vraag, deze is gebaseerd op de eerdere studie van de [Dienst Publiek en Communicatie](#).

De verticale as gaat over digitale macht. Met welk doel worden digitale middelen ingezet? Is dit om commerciële doelen te bereiken? Dan is de digitale macht geconcentreerd bij een

bepaalde groep grote Tech bedrijven. In de scenario's refereren we aan hen als Tech-titanen. Of zijn publieke opgaven leidend voor de inzet van digitale middelen? Digitale macht is verspreid over meerdere partijen waaronder overheden en NGO's. Daarbij spelen de volgende trends een belangrijke rol:

- AI voor iedereen
- Het waardenspel
- Burgermacht=burgerkracht
- De aandacht is macht



Scenario A: Technologisch partnerschap

- *Commerciële doelstellingen leidend voor inzet digitale middelen*
- *Vertrouwen in de overheid hoog*



In 2035 bevindt Nederland zich in een digitale revolutie, waarin technologie en digitale middelen ons dagelijks leven hebben overgenomen. Tech-bedrijven domineren zowel de economie als het dagelijks leven en hebben een partnerschap gevormd met de Nederlandse overheid, waarbij commerciële doelen de leidraad vormen.

Toch beginnen de keerzijde en zelfs gevaren van technologie zich meer en meer af te tekenen. Op het internationale toneel heeft Nederland te maken met complexe uitdagingen. De wereldwijde invloed van de tech-titanen heeft geleid tot spanningen met andere landen die hun digitale soevereiniteit willen behouden of die zich zorgen maken over de invloed van deze bedrijven. Dit heeft een nieuw soort geopolitieke dynamiek gecreëerd, waarbij digitale macht een sleutelrol speelt in internationale relaties.

Desondanks blijft het vertrouwen in de overheid hoog. Dit komt door de rol als 'digitale hoeder' die technologische vooruitgang faciliteert en de waarden van digitale ethiek en transparantie waarborgt.

De negatieve sociale impact van digitale middelen, zoals AI en VR, die gepersonaliseerde digitale werelden creëren, heeft geleid tot ernstige problemen bij gebruikers. Mensen zijn sociaal geïsoleerd geraakt omdat er nauwelijks noodzaak is om hun huis nog uit te komen; werken en ontspannen doen zij digitaal. De schaduwzijde van het internet is gegroeid. Jongeren die handig zijn met digitale middelen kunnen met schimmige internetactiviteiten goed geld verdienen, waar de overheid geen controle over kan uitoefenen. Sommige mensen zijn volledig autonoom gaan leven. Zij richten hun leven in zonder tussenkomst van de overheid, bijvoorbeeld door te weigeren belasting te betalen en zelf het onderwijs van hun

kinderen te organiseren. De autonomen leven in een parallelle samenleving, waardoor de overheid moeilijk contact met hen kan onderhouden. Door het vormen van deze gescheiden bubbels is er een gebrek aan sociale cohesie. De geestelijke gezondheidszorg is overbelast door de grote aantallen burgers met gezondheidsproblemen.

Grenzen aan commerciële dominantie in technologie?

Digitalisering dient voornamelijk de vrije markt en resulteert in een bloeiende digitale economie met invloedrijke tech-titanen. Deze bedrijven leveren nieuwe producten en diensten die intuïtief en gebruiksvriendelijk zijn ontworpen. Ze beheersen bijna elk aspect van het dagelijks leven en beïnvloeden consumentengedrag, markttrends en politieke besluitvorming met behulp van AI, VR/AR en complexe algoritmes.

Zowel burgers als de overheid hebben een complexe relatie met deze tech-titanen. Ze zijn afhankelijk van hen, maar ook bezorgd over de concentratie van digitale macht en de uitbuiting van persoonlijke gegevens. Deze zorgen zijn ontstaan door datalekken, phishing en digitale criminaliteit. Het lijkt echter ondenkbaar om zonder deze bedrijven te leven, gezien hun diepgaande integratie in ons dagelijks leven.

De relatie tussen overheid en tech-titanen

Door een nauwe samenwerking met tech-titanen heeft de overheid toegang gekregen tot geavanceerde technologieën, die essentieel zijn voor de verbetering van publieke dienstverlening.

De Nederlandse overheid heeft de digitale mogelijkheden van tech-titanen als een kans gezien. Dit doet zij door slimme regelgeving en beleid te ontwikkelen om innovatie te stimuleren en de macht van deze bedrijven te beperken. Deze samenwerking heeft echter een delicate balans gecreëerd, waarbij de overheid constant waakzaam moet zijn om haar soevereiniteit en publieke waarden te beschermen. De invloed van de tech-titanen reikt ver en heeft potentieel invloed op beleidsbeslissingen.

Internationaal gezien heeft Nederland een voorsprong in het beheren van de relatie tussen technologische innovatie en openbaar bestuur. Dit trekt ook de aandacht van andere landen. Sommige landen zien het als een model waarbij technologie en openbaar bestuur hand in hand kunnen gaan zonder de democratische principes te schenden, terwijl anderen vrezen voor de macht van tech-titanen en de gevolgen voor hun eigen soevereiniteit. Dit heeft geleid tot zowel diplomatieke kansen als spanningen.

In het verleden zijn de commerciële nieuwskanalen gezwicht onder de druk van de aandeelhouders, waardoor de onafhankelijkheid van het nieuws verloren ging. Vooral de voorlichting vanuit de overheid kwam hierdoor in de knel. De overheid heeft daarom fors ingezet op digitale diensten en voorlichtingskanalen. Mensen vertrouwen voor overheidsinformatie alleen deze bronnen. Met crisisteam gaat de overheid snel misinformatie en nepnieuws tegen.

De overheid reageert snel op desinformatie en nepnieuws met uitgebreide digitale crisisteam om het vertrouwen in haar al betrouwbare informatiebronnen te versterken.

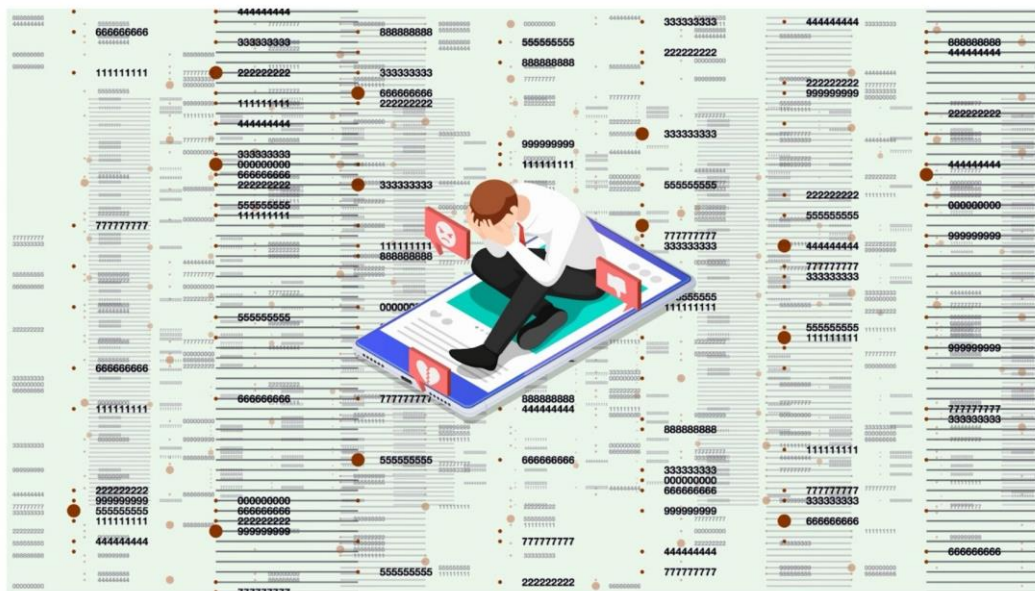
Voor mensen met beperkte digitale vaardigheden of technologische zelfredzaamheid biedt de overheid ondersteuning en een laagdrempelig fysiek loket om hen te helpen met digitale vraagstukken.

Wat zijn de belangrijkste implicaties voor overheidscommunicatie van dit scenario?

- *Er is sprake van hyper individuele overheidscommunicatie. In dit scenario dient de overheidscommunicatie informatie op maat te leveren; verschillende groepen burgers willen op hun eigen manier informatie tot zich nemen. De overheid moet proactief contact zoeken met de burger en naar hen luisteren. Zo kan zij effectief de signalen uit de verschillende 'bubbels' verwerken en op een sensitieve manier vragen stellen.*
- *Techbedrijven en overheid geven door hun nauwe samenwerking gezamenlijk vorm aan de manier hoe er gecommuniceerd wordt met burgers. Daarvoor is overeenstemming nodig over de normen en waarden van de communicatiediscipline. Het in balans houden van de samenwerking tussen overheid en techbedrijven is daarvoor ook van belang. Géén van de twee moet de overhand krijgen in de samenwerking. Het gaat om een symbiotische relatie. De rol van de Rijksoverheid verandert daarom van een kaderstellende/wetgevende functie naar een nauw partnerschap met de techsector. De wet- en regelgeving dient ook in samenwerking met de techsector opgesteld te worden.*
- *De overheid moet zich blijven inzetten op het behouden van het hoge vertrouwen. Daarvoor is het belangrijk om constant en proactief het draagvlak van de overheid te monitoren. Zijn de mensen tevreden met de communicatie van de overheid? En met het algemene functioneren van de overheid? Mocht dit niet het geval zijn kan de overheid dit vroeg signaleren en ingrijpen. De overheid staat daarmee garant voor een veilige samenleving waar iedereen een eigen stem heeft, mensenrechten gewaarborgd worden en de dominantie van bepaalde groepen of bedrijven actief wordt tegengegaan. Ook het tegengaan van de verspreiding van desinformatie wordt een belangrijke taak van de overheid.*
- *In dit scenario moet de overheid alle communicatiekracht bundelen om alle groepen te kunnen bereiken met gepersonaliseerde content, zowel op lokaal, regionaal en nationaal niveau. Bij de Rijksoverheid zouden daarom Digitale Zaken en de communicatieafdelingen kunnen fuseren.*
- *Dit scenario kent ook bedreigingen voor de overheidscommunicatie. Want kent de overheid wel alle 'bubbels' en kan de overheid die bubbels wel bereiken of wordt zij 'buiten de deur' gehouden? En blijft de informatie die de overheid communiceert nog zuiver?*

Scenario B: In de greep van de markt

- *Commerciële doeleinden leidend voor inzet digitale middelen*
- *Vertrouwen in de overheid laag*



Technologie heeft het leven anno 2035 op tal van gebieden verbeterd: van medische vooruitgang tot communicatie en van efficiëntere bedrijfsprocessen tot vermaak. Commerciële bedrijven hebben hierin het voortouw genomen. Tech-titanen beheersen de productie en het gebruik van digitale technologie, terwijl burgers, bestuurders en ambtenaren vaak niet beseffen dat ze geen controle hebben over hun data.

Het vertrouwen in de overheid is in de afgelopen decennia gedaald door traagheid in reactie op digitale uitdagingen. Zeker als het gaat om de keerzijde van digitale middelen wordt de overheid bureaucratische traagheid verweten. De overheid worstelt met de balans tussen het behoud van de publieke waarden en de beheersing van de macht van de tech-titanen. Er zijn pogingen om strengere regelgeving in te voeren, maar deze worden belemmerd door de invloedrijke lobby van de tech-industrie. Bovendien wordt de overheid geconfronteerd met de snelheid van technologische veranderingen en de complexiteit van digitale regulering.

Het tijdperk van de tech-titanen

In 2035 is de samenleving sterk afhankelijk van grote technologische bedrijven, wat heeft geleid tot geconcentreerde macht. Tech-titanen domineren niet alleen de markt, maar beheersen ook technologische ontwikkelingen. Commerciële belangen, gericht op winstmaximalisatie, staan centraal. Klimaatverandering en andere mondiale crises worden daardoor naar de achtergrond gedrukt. Een deel van de Nederlandse bevolking maakt zich

zorgen over de bescherming van hun data en publieke waarden door de overheid, die economische groei belangrijker lijkt te vinden dan burgerbelangen.

Kunstmatige intelligentie en dataverzameling dienen nieuwe markten te creëren en gebruikers te beïnvloeden. De Nederlandse entertainmentindustrie is wereldwijd toonaangevend, met online werelden die persoonlijke behoeften bedienen en economische groei genereren, wat werkgelegenheid biedt.

Internationaal wordt Nederland bewonderd voor de technologische- en economische vooruitgang, maar bekritiseerd vanwege de bijna ongelimiteerde macht van tech-titanen. Internationale partners en bondgenoten uiten hun bezorgdheid over de invloed van deze bedrijven op de Nederlandse politiek en de potentiële gevolgen voor de rest van de wereld. Het loslaten van de online wereld wordt steeds moeilijker.

Apps en platforms zetten zich volledig in op het manipuleren van gebruikerspsychologie. Met verfijnde algoritmes, gebaseerd op diepgaande data-analyse en psychologisch onderzoek, creëren ze een hypergepersonaliseerde, verslavende gebruikerservaring. Extreme en polariserende content is de norm geworden, gericht op het triggeren van sterke emotionele reacties, wat leidt tot een verhoogde betrokkenheid. Door de inzet van complexe algoritmes raken marktpartijen steeds meer de controle over de content kwijt en overzien zij niet het toekomstige effect van hun technologie. Het gevolg is een zelf versterkende wisselwerking tussen wat mensen willen zien en aangeboden krijgen. Dit verergert de maatschappelijke verruwing, omdat dit niet alleen de online, maar ook de offline communicatie beïnvloedt. Mensen raken gewend aan een constante stroom van sensationele stimuli, wat hun verwachtingen en gedrag in het echte leven beïnvloedt. Dit zorgt voor verminderde empathie, toegenomen polarisatie en een algemene afname van het vermogen tot kritisch denken. De grens vervaagt steeds meer tussen feit en fictie waardoor Nederlanders steeds meer aan empathisch vermogen verliezen en sensatie opzoeken. Een kleine groep is zich bewust van deze beweging en er ontstaan de eerste tekenen van een extreme tegenbeweging die gepaard gaat met rebellie tegen de commerciële macht.

Privacy-instellingen bestaan niet meer. Techbedrijven hebben geen toestemming meer nodig om jouw data te gebruiken. Alleen mensen met veel verstand van digitale middelen hebben nog grip op hun data. Maar weinig mensen zijn voldoende digitaal weerbaar, waardoor veel mensen geen controle hebben over hun data en zich daardoor niet goed kunnen beschermen tegen online gevaren. Dit zorgt ervoor dat veel mensen geen vrije keuze hebben wat er met hun persoonsgegevens gebeurt.

Commerciële nieuwsbronnen en contentcreatie bloeien, met ruimte voor diverse perspectieven. Burgers hebben daarmee toegang tot een zeer rijke informatieomgeving met een breed scala aan meningen en nieuwsbronnen. Nichegroepen hebben eigen platforms, maar de journalistieke zelfregulering en beroepsethiek ontbreken. De overheid onthoudt zich hierbij van inmenging. Desinformatie gedijt in dit klimaat, waar nepnieuws snel via gemanipuleerde algoritmen en sociale media wordt verspreid.

De onzichtbare overheid

Door de overrompelende macht van tech-titanen is de invloed van de overheid in het digitale domein vrijwel onzichtbaar, wat het vertrouwen in haar sterk heeft verminderd. Nepnieuws over politici verspreidt zich snel en de overheid reageert niet of te laat. Nichegroepen voelen zich genegeerd en trekken zich terug in de eigen bubbels waardoor ze onbereikbaar worden. De overheid kan de snelheid waarmee digitale systemen zich

ontwikkelen niet bijbenen, waardoor de systemen voor publieke dienstverlening wankelen. De systemen lopen enorm achter en zijn niet waterdicht, waardoor datalekken veel voorkomen. Dit draagt bij aan het dalende vertrouwen in de overheid.

De negatieve effecten van technologie op sociale isolatie, verslaving en maatschappelijke verruwing krijgen meer aandacht. Er is vraag naar strengere gegevensbeschermingswetten en regulering van algoritmen. Sommige groepen keren zich tegen de tech-titanen en de groeiende digitale samenleving door hun rug te keren naar digitale hulpmiddelen. Zij gebruiken zo min mogelijk technologie waardoor zij in een offline bubbel leven. Hierdoor vormen zij voor de overheid een lastige groep en zijn zij moeilijk te bereiken.

Regelgeving en handhaving lopen achter op technologische ontwikkelingen, waardoor tech-bedrijven ethische normen niet handhaven en burgers kwetsbaar zijn voor online bedreigingen en manipulatie. De tech-titanen zetten actief erop in om de weerbaarheid van de burgers zoveel mogelijk te omzeilen. Ook de overheid is hier afhankelijk van. Kritische burgers voelen zich machteloos tegen de groeiende invloed van tech-bedrijven en de ontoereikende bescherming van digitale rechten door de overheid.

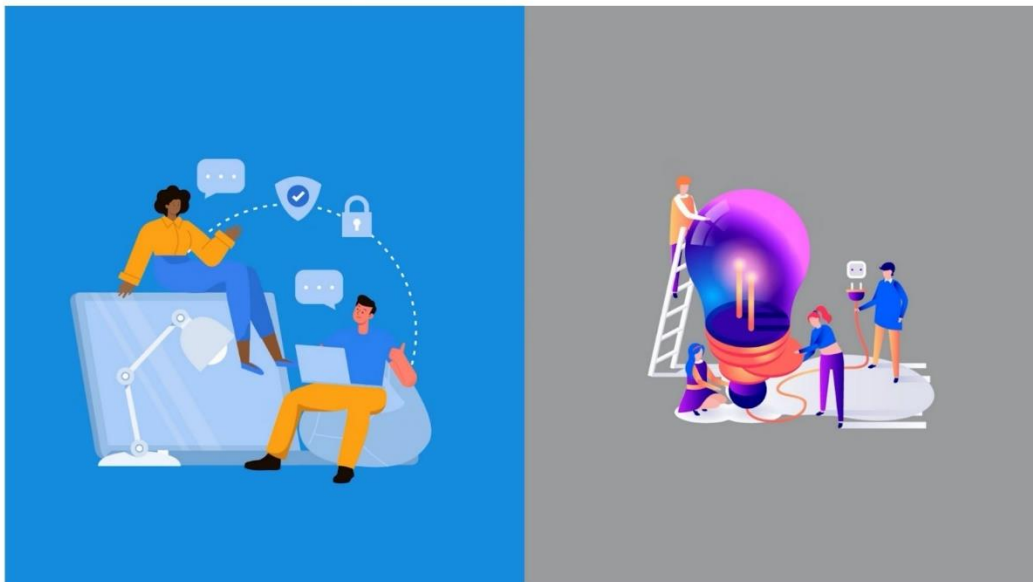
Wat zijn de belangrijkste implicaties voor overheidscommunicatie van dit scenario?

- *In dit scenario is de overheid door de overrompelende macht van de techbedrijven nauwelijks zichtbaar. Daardoor mag of kan de overheid niet meer alle bestaande kanalen gebruiken. Wat is dan het alternatief? Hoe bereikt de overheid de burgers?*
- *Communicatie is in dit scenario een hele andere discipline geworden. Communiceren gaat meer kosten, vraagt creativiteit van medewerkers die op een andere manier een andere boodschap moeten leren vertolken. Zo kan de overheid influencers inzetten om verschillende groepen te bereiken en moet de overheid zelf aan de slag om een netwerk op te bouwen.*
- *Door de individualistische samenlevingen moet de communicatie individueler en gericht gebracht worden naar de burger. Er moet échte aandacht besteed worden aan het individu.*
- *De overheidscommunicatie focust zich in dit scenario op rust, reinheid en regelmaat om zich af te zetten tegen de verslavende en hypergepersonaliseerde content van de commerciële algoritmes. Door duidelijk en direct te communiceren hoopt de overheid zo ruis te voorkomen.*
- *De overheid heeft in dit scenario te maken met meerdere bedreigingen tegelijkertijd, en loopt achter de feiten aan. Er is daarom veel crisiscommunicatie nodig om met deze bedreigingen om te gaan.*
- *Ondanks de opgebouwde achterstand en afhankelijkheid van de overheid ten aanzien van de grote techbedrijven moet de overheid in gesprek blijven met hen. Zij zijn vitaal voor overheidscommunicatie en daarom onmisbaar.*
- *Dit scenario wekte bij de deelnemers wat emoties op juist door de bedreiging die zichtbaar wordt bij dit scenario. Als dit scenario werkelijkheid wordt, zal de impact zeer groot zijn op de overheidscommunicatie. De gevoelens die het opriep waren de volgende: „in een lege kamer aan het schreeuwen” en „gaan de*

communicatieafdelingen op hun rug liggen en komen niet tot kansen". Dit scenario is daarom het meest uitdagend voor de overheid, want het vereist stappen om echt te veranderen.

Scenario C: Digitale regie bij de burger

- *Maatschappelijke opgave leidend voor inzet digitale middelen*
- *Vertrouwen in overheid laag*



In 2035 bevindt Nederland zich in een tijdperk waarin de digitale macht gedecentraliseerd is en digitale middelen voornamelijk door de markt en burgerinitiatieven worden ingezet voor maatschappelijke doeleinden. Burgers voelen zich verbonden met lokale gemeenschappen en burgerinitiatieven, hier zien ze direct de impact van hun keuzes en bijdragen. De overheid voelt voor de burger onbereikbaar. Het is niet duidelijk hoe beslissingen door de overheid genomen worden terwijl dat bij burgerinitiatieven wel heel zichtbaar is. De democratische rechtsstaat blijft sterk, maar de overheid is kleiner geworden en stelt zich faciliterend op.

In de jaren '20 nam economische onzekerheid en sociale ongelijkheid toe, waarbij de overheid werd bekritiseerd voor het geven van onvoldoende aandacht aan individuele burgers. Technologie werd gezien als oplossing – zowel door de overheid als de samenleving – voor uitdagingen zoals duurzaamheid, vergrijzing, inclusiviteit en veiligheid. De digitale macht is nu verspreid over diverse actoren, waaronder kleine techbedrijven, NGO's, lokale initiatieven, gemeenschappen en overheden.

Maatschappelijke inzet technologie

Internationale regelgeving en toenemende concurrentie van andere bedrijven hebben geleid tot de afname van de jarenlange dominantie van Big Tech. Consumentenbewustzijn en maatschappelijke belangengroepen hebben bijgedragen aan technologische decentralisatie en dwongen techbedrijven tot zelfregulering, transparantie en ethisch ondernemerschap. Techbedrijven delen informatie over hun activiteiten en besluitvorming, waardoor gebruikers meer inzicht krijgen in hun bedrijfsvoering. Bedrijven die niet voldoen,

worden geboycot door maatschappelijk belangengroepen. Daarnaast zijn er veel bottom-up-initiatieven van technologieën die door burgers worden ontwikkeld. De initiatieven, genaamd CivicTech Pioneers (ofwel CTP's), zijn degene die toezicht houden op de techbedrijven en vormen maatschappelijke kaders voor digitale middelen.

Technologische ontwikkelingen richten zich op maatschappelijke doelen zoals toegankelijke gezondheidszorg, onderwijs, armoedebestrijding en duurzaamheid. Waar de overheid tekortschiet, vinden burgers hulp in de digitale wereld via platforms voor digitale zorg, online onderwijs en hobbyclubs.

Decentrale digitalisering

Veel mensen hebben sterke twijfels bij het politieke systeem en vertrouwen politici niet meer. Door het lage vertrouwen in de overheid is er bewust gekozen voor decentralisatie van de overheid, waarbij steeds meer taken en bevoegdheden op lokaal niveau worden geregeld. De lokale gemeenschappen en burgerinitiatieven worden nog namelijk wél vertrouwd omdat zij dichterbij de burger staan en zichtbaar bijdragen aan de leefomgeving van burgers. Burgerparticipatie ligt in het verlengde van deze benadering, en iedereen in Nederland heeft een stem in de digitale koers van het land.

Belangengroepen hebben initiatieven gestart om onafhankelijke journalistiek te ondersteunen. Deze initiatieven worden gesubsidieerd door de Rijksoverheid, maar de overheid bemoeit zich niet met de inhoud. Ook worden burgers aangemoedigd om kritisch te denken en informatie te verifiëren. Er is een breed scala aan onderwijsprogramma's ontwikkeld om digitale vaardigheden te stimuleren, waarbij mediawijsheid en digitale weerbaarheid onlosmakelijk met het gehele curriculum verbonden is.

Traditionele media zijn in populariteit gedaald en in 2035 hebben mensen toegang tot een breed scala van digitale nieuwsbronnen. Mensen worden hierbij geholpen door kunstmatige intelligentie. Het nieuws wordt door AI op jouw specifieke persoonlijke voorkeuren gegenereerd. Zo krijgen visueel ingestelde mensen video's over nieuwsgebeurtenissen te zien, gepresenteerd door digitale avatars die hen aanspreken. Traditionele lezers krijgen datzelfde nieuws in de vorm van achtergrondartikelen te zien, geschreven op een stijl die zij prettig vinden lezen. De nadruk van deze nieuwsbronnen ligt op objectiviteit, transparantie en diversiteit van perspectieven. Lokale journalisten spelen een belangrijke rol in de strijd tegen desinformatie en bevorderen betrouwbare informatie voor hun doelgroepen. Onafhankelijke toezichtsorganen, waaronder CivicTech Pioneers, houden techbedrijven nauwlettend in de gaten waardoor ze verantwoordelijk worden gehouden voor hun activiteiten.

Internationaal wordt Nederland bewonderd om zijn decentrale aanpak, maar het lage vertrouwen in de centrale overheid beperkt grootschalige internationale samenwerking. Nederland staat daardoor voor de uitdaging om zijn internationale invloed te behouden en trouw te blijven aan zijn gedecentraliseerde digitale ethos.

Regie bij de burger

Burgers hebben controle over hun persoonlijke data dankzij platforms die gebruikmaken van geavanceerde versleuteling en blockchain. Deze platforms worden gebaseerd op de principes van CivicTech Pioneers, zoals het uitgaan van burgerkracht en het beschermen van data voor de techbedrijven en de overheid.

De bottom-up initiatieven van de CivicTech Pioneers richten zich onder andere op lokale gemeenschappen om de digitale weerbaarheid te versterken. Ze implementeren

uitgebreide digitale geletterdheidsprogramma's en bevorderen online veiligheid, privacy en de herkenning van desinformatie. Dit draagt bij aan een veerkrachtige lokale samenleving die in staat is om zich te beschermen tegen online bedreigingen.

Er is sterke aandacht voor het verminderen van digitale ongelijkheid. Techbedrijven en maatschappelijke organisaties werken samen om brede toegang en voordelen van technologie te garanderen. Zo zijn de negatieve kanten van AI actief bestreden, waardoor de vooroordelen binnen kunstmatige intelligentie en algoritmes die eerder in de digitale technologie standaard waren, er bewust uit zijn gehaald. Hierdoor voelen alle groepen zich gerepresenteerd in de digitale wereld.

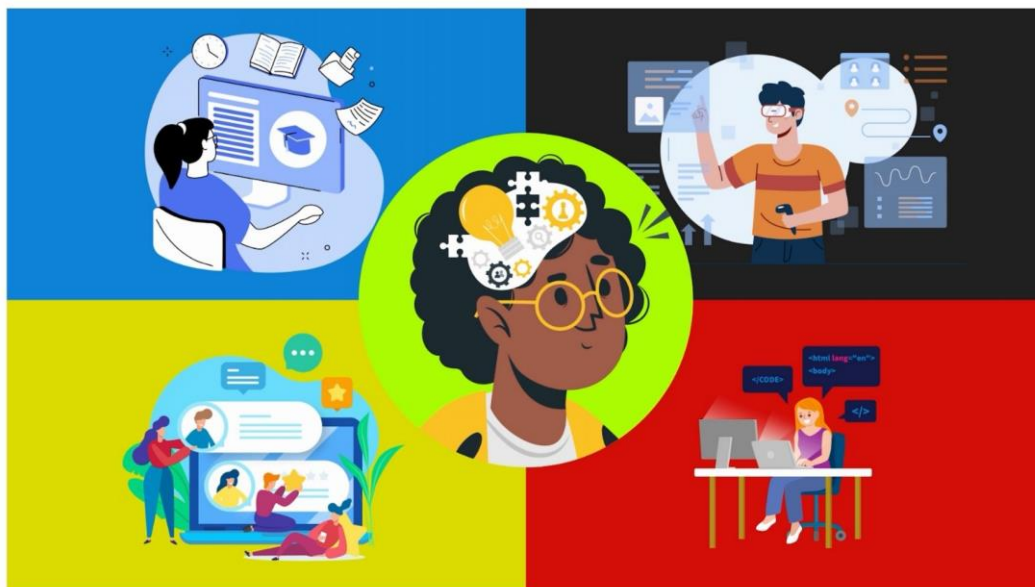
Wat zijn de belangrijkste implicaties voor overheidscommunicatie van dit scenario?

- *In dit scenario is kennis over technologische middelen en de inzet van die middelen een onmisbaar onderdeel van de communicatiediscipline. Alleen met de samenhang van die kennis/denkracht kan er effectief gecommuniceerd worden. Communicatie wordt daardoor erg intensief, wat leidt tot hogere responsiviteit. Dit vraagt veel van de communicatieafdelingen, voornamelijk op het gebied van capaciteit en middelen. Omdat de responsiviteit groeit, wordt het tempo van communicatie hoger en verwachten burgers vaker mee te mogen denken. Eens in de vier jaar stemmen op een regering is daardoor niet vaak genoeg; zij willen vaker meebeslissen.*
- *Door het versnipperende politieke landschap en de versplintering in de samenleving zijn er veel belangengroepen waarmee de overheidscommunicatie rekening moet houden. Er zijn veel verschillende meningen, visies, waarden en technologische standaarden/tools waar de overheid rekening mee moet houden. De overheid zou daarom in kunnen zetten om samen te werken met de verschillende belangengroepen en via hen indirect te communiceren met de burgers. De Civ-tech pioniers, lokale gemeenschappen en burgerinitiatieven spelen daar een belangrijke rol in: zij substitueren een belangrijk deel van de taken van de overheid.*
- *De (Rijks)overheidscommunicatie neemt in dit scenario een faciliterende, coördinerende en opleidende rol aan. Zij stelt burgerinitiatieven, belangengroepen, lokale gemeenschappen in staat om zelf informatie te kunnen communiceren naar burgers. Daarvoor dienen de rijksambtenaren niet vanuit de departementen te werken. Zij dienen zich te verbinden met een regio en vanuit daar te werken aan maatschappelijke opgaven.*
- *In dit scenario ligt nepnieuws altijd op de loer, zeker omdat er weinig cohesie is tussen de verschillende groepen in de samenleving. Hoe verhoudt de overheid zich daar tegenover?*
- *Het afbreukrisico is in dit scenario hoog. Kan de overheid de verwachtingen van de burgers blijven waarmaken? Het vertrouwen is al laag, maar blijft de overheid ook haar basistaken uitvoeren?*
- *In dit scenario vormen de grote verschillen tussen community's en of samenlevingen een bedreiging. Er is weinig cohesie tussen de verschillende groepen. Heeft de*

overheid nog wel greep op het overbruggen van deze verschillen? Of loopt dit uit de hand, omdat de groepen alternatieve platforms vormen? Dit kan een risico vormen voor de democratische rechtsstaat, omdat de bedreigingen daarmee buiten zicht van de Rijksoverheid kunnen komen.

Scenario D: Maatschappelijke digitale innovatie

- *Maatschappelijke opgave leidend voor inzet digitale middelen*
- *Vertrouwen in overheid hoog*



Het is 2035. De digitale middelen staan in dienst van maatschappelijke doelen en het vertrouwen in de overheid is hoog. Het is een samenleving waar het ruime aanbod van de digitale wereld niet alleen een kracht is, maar ook een verantwoordelijkheid waar het welzijn van de burgers centraal staat. In de digitale wereld weten mensen elkaar te vinden over belangrijke maatschappelijke waarden, waardoor zij zich verbonden voelen met elkaar. Het is gemakkelijk om online gelijkgestemden te vinden die dezelfde maatschappelijke waarden delen.

De overheid stimuleert innovatie met ruime subsidies en stelt daar strenge wetgeving voor op. De controle en handhaving van deze wetgeving voert de overheid zelf uit, wat het vertrouwen van burgers en bedrijven in de overheid versterkt.

Sociale technologie

Sociale verantwoordelijkheid staat centraal bij het ontwerpen van digitale technologieën. De overheid stimuleert en ondersteunt een bruisend tech-landschap van groene energie, inclusieve digitale toegang en sociaal verantwoorde kunstmatige intelligentie die het dagelijkse leven verrijken. Dit doet de overheid onder andere door te investeren in het maatschappelijke tech-fonds: MA-TECH NL. Dit fonds is naar Duits model opgezet door de *triple helix* van universiteiten, bedrijfsleven en overheid en heeft als functie om innovatie voor digitale techniek met een maatschappelijke functie aan te jagen. Deze samenwerking tussen

overheid, universiteiten en techbedrijven bevordert een gebalanceerde benadering van technologische vooruitgang, waarbij zowel commerciële belangen als het algemeen welzijn in overweging worden genomen.

Transparantie is de hoeksteen van de overheid. Openbare gegevens zijn gemakkelijk toegankelijk voor burgers. De overheid, gezien als een betrouwbare partner, betreft burgers actief bij het vormen van beleid en het nemen van besluiten.

Verantwoordelijke technologie

De overheid heeft een actieve samenwerking met technologiebedrijven geïnitieerd om ethische normen te stellen en te waarborgen dat AI-systemen op een transparante en verantwoordelijke manier worden gebruikt. Deze aanpak richt zich op het verstrekken van heldere informatie over het verzamelen, gebruiken en delen van gegevens. Dit draagt aanzienlijk bij aan het opbouwen van vertrouwen bij het publiek.

Alle technologiebedrijven worden verplicht om duidelijk te communiceren over hun datapraktijken. In nauwe samenwerking met de overheid zorgen zij ervoor dat hun technologische vooruitgang in lijn is met maatschappelijke doelen. Dit betekent ook dat de verantwoordelijkheid voor het beschermen van gebruikersgegevens nadrukkelijk bij deze bedrijven ligt. Het is niet langer de gebruiker die zich moet aanpassen aan de beveiligingsmaatregelen.

Hierdoor ontstaat een evenwichtiger en verantwoordelijker digitaal ecosysteem, waarbij de nadruk ligt op de bescherming van persoonlijke gegevens en het bevorderen van technologische vooruitgang in dienst van de maatschappij. De focus op algemene maatschappelijke opgaven binnen de digitale wereld kan er toe leiden dat de specifieke behoeften van kleine groepen of nichegroepen over het hoofd worden gezien, waardoor hun belangen niet voldoende worden vertegenwoordigd.

Omdat digitale innovatie in dienst van de maatschappij moet staan heeft dit een negatief effect op de hoeveelheid innovators. Voor het ontwikkelen van vernieuwende technologie is een bepaalde mate van experimentele vrijheid vereist. Sommige innovators voelen niet dat zij daarvoor de ruimte krijgen door de strenge regelgeving van de overheid. Zij zullen Europa verlaten waardoor kennis verloren gaat.

Over de hele wereld worden de meeste digitale middelen ontworpen naar EU-standaarden. Dit zijn strenge privacy- en veiligheidseisen waar applicaties of technologie aan moeten voldoen om in de EU te mogen worden gebruikt. Burgers hebben daardoor binnen het Nederlandse digitale domein volledige controle over hun digitale gegevens, beschermd door geavanceerde encryptie en personalisatiemogelijkheden. Dit brengt echter een spanningsveld met zich mee, omdat digitale middelen die buiten de EU-standaard vallen minder strenge regels hanteren. De wet- en regelgeving van de Verenigde Staten of China beschermen de data van gebruikers amper. Als je ervoor kiest om gebruik te maken van platformen waar de controle laag is, dan kun je ten prooi vallen aan gegevensmisbruik en loop je risico op datalekken. Dit wordt soms vergeten door gebruikers, omdat de digitale wereld in Nederland en binnen de Europese unie een veilige omgeving is. Er ligt dus een grote verantwoordelijkheid bij de gebruikers om gebruik te maken van de juiste digitale platformen. Universiteiten en bedrijven ontwikkelen ethische AI onder strikte regelgeving voor maatschappelijk welzijn. Vooroordelenvrije algoritmen en ethische principes zorgen ervoor dat AI het dagelijks leven verbetert zonder de privacy of veiligheid van burgers in gevaar te brengen. AI is toegankelijk voor iedereen en heeft zelfs de mogelijkheid institutionele

vooroordelen te herkennen en corrigeren. Betrouwbare informatiebronnen en transparante algoritmen bestrijden nepnieuws. Fact-checking-organisaties, gesubsidieerd door de overheid, houden toezicht op technologiebedrijven en de overheid om misbruik te voorkomen.

Digitale geletterdheid en informatiestress

Er wordt veel geïnvesteerd in digitale weerbaarheid en geletterdheid zodat iedereen op digitaal vlak kan meedoen. Onderwijs is zo ingericht dat vakken over digitale geletterdheid, datakennis, programmeren, communicatie en kritisch denken met betrekking tot technologie de basis vormen, daarnaast worden er nog enkele traditionele vakken aangeboden. Het leren van talen is uit het onderwijssysteem geschrapt – daar zijn immers sterke vertaalprogramma's voor.

De overheid biedt psychologische ondersteuning en educatieve programma's om mensen te helpen om te gaan met informatiestress. Deze programma's richten zich op het bevorderen van het digitale welzijn en het ontwikkelen van een gezonde informatieconsumptie.

Wat zijn de belangrijkste implicaties voor overheidscommunicatie van dit scenario?

- *In dit scenario moet de overheid continu in gesprek met lokale en of sociale initiatieven om te monitoren dat hun welzijn centraal blijft staan. De overheid volgt hun adviezen op met wet- en regelgeving.*
- *Burgers worden actief betrokken bij het opstellen van beleid en het nemen van besluiten. De rol van de overheid wordt daarmee groter: in plaats van dat zij alleen maar hoeft te 'zenden' verwachten burgers dat de overheid naar hen luistert. De overheidscommunicatie wordt zo meer een gespreksfacilitator dan alleen een verzender.*
- *Nederland en de EU wordt met hun 'eigen' technologie steeds meer geïsoleerd van de rest van de wereld. Het is goed mogelijk dat de overheid een aantal techbedrijven heeft genationaliseerd en een soort nutsbedrijven heeft opgezet. Buitenlandse techbedrijven kunnen Nederlandse tech van de markt verdringen. We kunnen zo op technologisch vlak terecht komen in de '3^e wereld', omdat we té ver achter lopen op de rest van de wereld.*
- *Er schuilt ook een mooie kans in dit scenario. Burgers zijn digitaal zelfredzaam, waardoor er ruimte ontstaat voor hét goede gesprek over onze samenleving. Er hoeft namelijk minder tijd en capaciteit worden ingezet op het digitaal vaardig maken van de burger.*

Algemene strategische conclusies

Monitor

- Blijf de belangrijkste trends en ontwikkelingen uit de scenario's monitoren om tijdig in te kunnen springen op signalen van verandering.

Onderzoek

- Onderzoek welke mogelijke samenwerkingen er nu al op te zetten zijn met Techbedrijven om goede partners van elkaar te worden, zodat er samen gewerkt kan worden aan een veilige digitale omgeving voor burgers. Welk speelveld heb je als overheid? Denk hierbij aan de kaderstellende en wetgevende functie van de Rijksoverheid.
- Onderzoek de mogelijkheden van integrale en intensieve samenwerking van Digitale Zaken en de communicatieafdelingen.
- Onderzoek wat alternatieve kanalen zijn voor overheidscommunicatie, welke kanalen worden nu niet ingezet en zouden specifieke groepen aan kunnen spreken. En mogelijk een eigen app/kanaal als rijksoverheid. Ook dient de overheid op bepaalde platforms bereikbaar te zijn en blijven, waar ze nu niet op communiceren.
- Onderzoek hoe individuele overheidscommunicatie eruit kan zien, die specifiek is afgestemd op het individu en wat hij/zij/hen nodig heeft.
- Onderzoek hoe te reageren op onbetrouwbare informatie, dit kan in de vorm van crisisteam die die informatie direct weerleggen
- Welke kennis moet in huis gehaald worden om mee te kunnen gaan in de snelheid van de technologische ontwikkelingen?
- Uit welke omvang en vaardigheden moet de communicatieafdeling bestaan om te voldoen aan de responsiviteit die de burger verwacht?
- De ontwikkeling dat burgers actief betrokken zijn bij het opstellen van beleid en het nemen van besluiten speelt nu al. Hierbij moet onderzocht worden of deze rol goed werkt en verder kan worden uitgebreid.
- Overheidscommunicatie gaat over contact en krijgt een andere rol. Onderzoek hoe je deze nieuwe rol op je kunt nemen; Kan dit met de huidige medewerkers of zijn daar andere competenties voor nodig? En welke middelen zijn er nodig om dit te kunnen inrichten?

Implementeer

- Maak een profielschets van de toekomstige communicatiemedewerker en actualiseer die periodiek op basis van nieuwe ontwikkelingen. Naast de Factor C, is het belangrijk voor de toekomst om na te denken over de Factor I. Welke competenties zijn er in de toekomst nodig? Is het mogelijk om nu al te starten met het werven van een selecte groep die deze competenties heeft, als aanvulling op huidige medewerkers en hun leidinggevende? En aan welke (externe) mensen kan en wil de overheid zich verbinden? Wie bouwt het externe netwerk op?

- Investeer en zorg voor de verbinding in een netwerk van belangengroepen met Civ-Tech pioniers. Lokale gemeenschappen en burgerinitiatieven spelen daarin een belangrijke rol.
- Stel beleid op voor het omgaan met (en tegengaan van) van nepnieuws.
- Voorkom dat je de niet-massa marginaliseert.

Bijlage: lijst van geïnterviewde experts

Rudy van Belkom is directeur van Stichting Toekomstbeeld der Techniek (STT) en schrijver van het boek *Alive and Clicking*. Hij heeft eerder onderzoek gedaan naar de toekomst van de democratie en een toekomstverkenning naar Artificiële Intelligentie.

Natali Helberger is hoogleraar *Recht en Digitale wetgeving* aan de UvA, met een speciale focus op AI en bestuur. Ze heeft als overkoepelend doel de maatschappelijke visie op AI te definiëren. Haar onderzoek draait met name om het gebruik van AI in de nieuwsmedia, de journalistiek en *platform governance*.

Haroon Sheikh is senior wetenschapper bij de WRR en bijzonder hoogleraar Strategic Governance of Global Technologies aan de VU. Haroon Sheikh was projectcoördinator en medeauteur van het WRR-rapport nr. 105 Opgave AI. De nieuwe systeemtechnologie,