



AI in communicatieonderzoek

AI verandert de manier waarop communicatieonderzoek wordt opgezet, uitgevoerd en geanalyseerd. Deze handreiking biedt een praktisch overzicht van kansen en risico's en helpt onderzoeks- en communicatieadviseurs om per fase van het onderzoek een weloverwogen keuze te maken over de inzet van AI.

1. Inzet van AI in communicatieonderzoek

De discipline communicatieonderzoek

Communicatieonderzoek levert kennis en inzicht voor de ontwikkeling en verbetering van overheidscommunicatie. De discipline onderzoekt onder meer hoe mensen politieke en maatschappelijke onderwerpen beleven, welke informatiebehoeften en perspectieven er zijn, hoe communicatie wordt ontvangen en boodschappen worden verwerkt. Ook kan met onderzoek in kaart worden gebracht welke factoren van invloed zijn op houding en gedrag.

Communicatieonderzoek ondersteunt daarmee het verkennen van communicatievraagstukken, het maken van onderbouwde keuzes, het ontwikkelen en verbeteren van communicatiemiddelen en het monitoren en evalueren van de resultaten. Onderzoeksinzichten worden vertaald naar adviezen voor communicatiebeleid, strategie en uitvoering.

Professionele opgave

De opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) biedt nieuwe mogelijkheden voor onderzoek. Denk bijvoorbeeld aan AI-deskresearch, AI-gestuurde interviews en AI-ondersteuning bij analyses. De toepassing van AI biedt veel kansen om onderzoek sneller en efficiënter op grotere schaal uit te voeren. Tegelijkertijd vraagt het gebruik van deze technologieën om zorgvuldigheid om ervoor te zorgen dat het onderzoek degelijk blijft. Zeker validiteit en representativiteit vragen daarbij om aandacht. Het kunnen aangaan van een ethische dialoog wordt belangrijker voor wie onderzoek inzet. De keuze om AI wel of niet toe te passen vraagt altijd om een professionele afweging in de specifieke context van ieder onderzoek.

Wat is AI in deze context?

Met AI bedoelen we in dit document digitale systemen die op basis van data patronen herkennen, voorspellingen doen en taken (deels) automatiseren. AI neemt dan interpretatie- of analysewerk uit handen. Denk aan het genereren of herschrijven van

tekst, het samenvatten van informatie, het ondersteunen van analyses of het signaleren van patronen in grote datasets.

Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Dit document is in de eerste plaats geschreven voor opdrachtgevers en gebruikers van (communicatie)onderzoek binnen de (rijks)overheid: onderzoeks- en communicatieadviseurs die onderzoek doen, laten uitvoeren, aansturen of gebruiken bij besluitvorming. Daarnaast is het bedoeld voor onderzoeksbureaus die voor de Rijksoverheid communicatieonderzoek uitvoeren. Het richt zich nadrukkelijk niet op technische specialisten of ontwikkelaars, maar op professionals die verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering van gedegen onderzoek.

2. Kansen en risico's van AI in onderzoek

De inzet van AI in onderzoek biedt kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. Dat vraagt om een aantal afwegingen die in elk onderzoek terugkomen.

AI is een middel, geen doel

- AI kan onderzoek versnellen: grote hoeveelheden documenten, open antwoorden of transcripties kan AI sneller verwerken dan mensen dat kunnen. Toch wordt onderzoek door de inzet van AI niet per definitie sneller, beter of goedkoper. Onzorgvuldig gebruik zorgt ervoor dat werk achteraf alsnog gecontroleerd, gecorrigeerd of overgedaan moet worden en dus juist extra tijd kost. Denk bijvoorbeeld aan verkeerde prompts die tot onjuiste output leiden of onvoldoende controle op hallucinaties zoals verzonnen quotes of cijfers.
- Weeg per fase af of AI meerwaarde biedt, of dat het onderzoek ook zonder AI kan. Houd kwaliteit leidend, niet snelheid of prijs. Levert AI winst op? Investeer die dan bij voorkeur in sterkere analyse of betere toepassing van de resultaten, in plaats van alleen geld of tijd te besparen.

Regie op de opzet

- AI kan een extra paar ogen zijn en een sparringpartner die je helpt bij scherper formuleren. Houd de regie over het onderzoek en over de inzet van AI altijd in eigen hand.

Validiteit, betrouwbaarheid en verantwoording

- De output vanuit AI komt vloeiend en overtuigend over, maar berust op statistische patronen in taal, niet op begrip. Methodologische kennis blijft essentieel om valide inzichten te onderscheiden van schijninzichten. Denk na over:
 - Kloppen de resultaten met de data of is er sprake van hallucinatie?

- Zou een herhaling van je analyse hetzelfde opleveren, ook zonder AI? En verdwijnen er onderweg belangrijke details die zonder AI wel waren opgevallen?
- Zijn de resultaten betrouwbaar genoeg voor uitspraken over de onderzochte groep?
- Leg vast waar en hoe AI is gebruikt, met welk doel en welke invloed dat had op keuzes, analyses en uitkomsten. Dat maakt het onderzoek uitlegbaar, controleerbaar en reproduceerbaar.

Inclusie

- AI kan onderzoek toegankelijker maken: teksten vereenvoudigen naar begrijpelijke taal en via automatische vertaling de drempel verlagen om met anderstaligen in gesprek te gaan.
- Tegelijk kan AI bestaande bias uit bronnen en trainingsdata overnemen en soms versterken. Ook kan nuance verdwijnen doordat AI vooral samenvat en standaardiseert. Digitale vormen van onderzoek kunnen bovendien mensen uitsluiten die minder digitaal vaardig zijn.
- Houd daarom per fase zicht op wie er wel en niet in beeld komt.

Privacy, auteursrecht en dataveiligheid

- Alle wet- en regelgeving geldt onverkort, ook wanneer je AI gebruikt: AVG, auteursrecht en Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) . Sluit aan bij het beleid van de eigen organisatie en schakel experts in die daarbij kunnen helpen of zelfs een formele rol hebben, zoals het CIO-office, een privacy-adviseur, informatiebeveiligingsadviseur of data-expert.
- Check vooraf welke documenten in de gebruikte toepassing gedeeld mogen worden. Gevoelige of vertrouwelijke informatie hoort niet in een openbare AI-toepassing: die gegevens zouden dan kunnen lekken. Dat geldt ook voor bedrijfsinformatie van een onderzoeksbureau, zoals prijzen en methoden.

AI-geletterdheid, experimenteren en leren

- Voldoende AI-geletterdheid is een voorwaarde om AI in te zetten in onderzoek. Weet hoe AI-systemen in de basis werken, hoe goede prompts eruitzien, hoe bias te herkennen is en waar de grenzen van de mogelijkheden van een AI-toepassing liggen. Werkgevers moeten medewerkers hierin minimaal op basisniveau toerusten, conform de Europese AI-verordening (AI Act). Overleg met je werkgever wat hiervoor ingericht is bij jouw organisatie.
- Nieuwe tools zijn het best uit te proberen via een goed ingerichte pilot, bij voorkeur zo opgezet dat de resultaten vergeleken kunnen worden met onderzoek dat zonder AI wordt uitgevoerd. Het delen van de lessen (ook over wat niet lukt) hoort daarbij: experimenteren en leren zijn onderdeel van het werk van een onderzoeker.

Ethische afweging vooraf

- Wanneer de inzet van AI verantwoord is, en aan welke voorwaarden die moet voldoen, vraagt om een bewuste afweging. Begeleidingsethiek biedt hiervoor een praktische aanpak: samen met betrokken collega's het gesprek voeren over meerwaarde en risico's, aan de hand van waarden als privacy, veiligheid, feitelijke, controleerbaarheid, transparantie, zorgvuldigheid en inclusiviteit. Een zorgvuldige afweging kan ook leiden tot de keuze dat AI bewust niet wordt ingezet.
- Hiervoor zijn verschillende instrumenten ontwikkeld: [Codio](#) (waardenkader voor goed digitaal bestuur), [DEDA](#) (vragenspiraal voor data- en algoritmeprojecten), [IAMA](#) (toets voor hoog-risicotoepassingen) en de [Aanpak Begeleidingsethiek](#) van ECP.

3. AI in drie fases van het onderzoek

Een onderzoeksproject doorloopt verschillende fasen. Hieronder staan ze gebundeld in drie clusters:

1. opzetten en uitbesteden
2. verzamelen van data
3. analyseren, duiden en toepassen

Per cluster van fases volgt eerst een kort overzicht van wat AI kan doen, daarna zijn twee toepassingen verder uitgewerkt. Meer en voorbeelden van AI-toepassingen in onderzoek zijn te vinden bij [de Overheidsbrede Onderzoeksgemeenschap](#)

3.1 Opzetten en uitbesteden

In deze fases wordt het probleem verkend, de onderzoeksvraag bepaald, een onderzoeksopzet gekozen en een bureau gebriefd.

Wat kan AI in deze fase?

Bestaande rapporten en literatuur doorzoeken en samenvatten · sparren over de probleemstelling · doelstelling en onderzoeksvragen scherper formuleren · meedenken over de omschrijving van onderzoeksgroepen · methoden op een rij zetten met voor- en nadelen · een concept-vragenlijst of gespreksleidraad opstellen en tegenlezen · wervingsteksten schrijven · offertes samenvatten en vergelijken.

Uitgelicht: AI-ondersteunde deskresearch

Hierbij laat je een AI-toepassing afgebakende set documenten bekijken, met bijvoorbeeld de vraag om een samenvatting, een overzicht van wat al bekend is, of een antwoord op een specifieke vraag.

Levert op: in korte tijd zicht op wat al onderzocht is en waar mogelijk kennis ontbreekt. Dat helpt bij het afbakenen van de onderzoeksvraag.

Let op:

- Het zicht op de herkomst van informatie kan verloren gaan. Controleer daarom of de output klopt met wat in de bron zelf staat.
- Nuance verdwijnt doordat AI vooral samenvat en standaardiseert.

- Niet elke bron mag worden toegevoegd, zelfs niet in afgesloten AI-toepassingen: bij nieuwsmedia speelt auteursrecht, bij sociale media is vooraf advies (in de vorm van een DPIA) van de privacy officer nodig, omdat je persoonsgegevens verwerkt. Ook mag niet in elk systeem vertrouwelijke informatie worden gedeeld.

Advies: formuleer de probleemstelling eerst zelf, zodat je niet te gemakkelijk meegaat met een AI-voorstel. Werk daarna met een bewust gekozen set bronnen die ook daadwerkelijk gedeeld mag worden. Check de conclusies die AI formuleert met de bronnen.

Uitgelicht: offertes samenvatten en vergelijken

AI kan binnengekomen offertes samenvatten, vergelijken op criteria als prijs, methodologische kwaliteit en doorlooptijd. Ook kan AI controleren of alle eisen uit de briefing zijn beantwoord.

Levert op: snel overzicht bij omvangrijke offertes en een consistente controle op volledigheid.

Let op:

- Offertes bevatten informatie over het bureau: prijzen, methoden, namen van betrokken onderzoekers. Dat gaat dus al snel om bedrijfsgevoelige gegevens en om persoonsgegevens. Ga na of de door jou gebruikte AI-toepassing gebruikt mag worden voor verwerken van die informatie. De informatie hoort nooit gedeeld te worden in een openbare AI-toepassing.
- Niet alle informatie wordt altijd goed overgenomen door AI. Check daarom de conclusies met de offertes.
- Kwalitatieve aspecten als creativiteit, aansluiting bij de vraag en de verwachte samenwerking zijn lastig door AI te beoordelen. Deze aspecten wegen vaak zwaar in de uiteindelijke keuze.

Advies: beoordeel de offertes eerst zelf en bekijk de AI-samenvatting pas daarna, zodat het eigen oordeel niet gestuurd raakt. AI dient hier als aanvullende controle, niet als beslisser.

3.2 Verzamelen

In deze fase vindt de dataverzameling plaats: van het werven van respondenten tot het afnemen van interviews en enquêtes. Voor de onderzoeksadviseur ligt de nadruk op het aansturen van de uitvoering en het borgen van kwaliteit, inclusiviteit en representativiteit.

Wat kan AI in deze fase?

De vragenlijst als chatgesprek voeren (conversational survey) · doorvragen bij open antwoorden · synthetische respondenten inzetten · communicatiemiddelen vooraf testen · tijdens het veldwerk meekijken op datakwaliteit · interviews en focusgroepen automatisch transcriberen · gesprekken met anderstaligen real-time vertalen.

Uitgelicht: AI-gestuurd doorvragen bij open vragen

De vragenlijst blijft standaard, maar bij open vragen grijpt AI in. Op een kort antwoord als “ik vind het niks” volgt direct een vervolgvraag: wat wordt daar precies mee bedoeld?

Levert op: ook in kwantitatief onderzoek krijg je op grote schaal meer rijke en open antwoorden, waar zonder de inzet van AI alleen een kwalitatief onderzoek een dergelijke diepgang zou geven.

Let op:

- Een AI-interviewer kan hallucineren: op een verkeerde manier doorvragen of vreemde suggesties doen aan de respondent.
- Vervolg vragen door AI die de specifieke overheidscontext missen, kunnen sturend of politiek onhandig uitpakken. Een menselijke check vooraf op de kaders voor de vraagstelling is nodig.

Advies: vraag het bureau hoe het doorvragen is ingericht en of een ervaren onderzoeker de formuleringen heeft gecontroleerd. Vraag ook om een steekproef uit de gevoerde gesprekken, zodat zichtbaar wordt wat er in de praktijk gebeurt.

Uitgelicht: inzet van synthetische respondenten

AI simuleert een deelnemer met een bepaald profiel en beantwoordt vragen alsof het een echte respondent uit die doelgroep betreft. Bureaus zetten dit onder meer in om een vragenlijst te testen, om scenario's te verkennen of om een eerste reactie op communicatiemateriaal op te halen.

Levert op: onlogische routing in een vragenlijst, te moeilijk taalgebruik of ontbrekende antwoordopties komen aan het licht voordat echte mensen worden benaderd. Daarnaast worden synthetische respondenten gebruikt om te verkennen hoe een doelgroep ergens over zou kunnen denken: welke vragen leven er mogelijk, welke tegenargumenten zijn te verwachten, hoe valt een boodschap. Dat levert aanknopingspunten op voor het echte onderzoek en kan mogelijke blinde vlekken helpen signaleren.

Let op:

- De uitkomsten zien er levensecht uit, maar zijn dat niet: lopende zinnen, logische redeneringen, soms zelfs een gegenereerde profielfoto. Daardoor raakt makkelijk uit beeld dat het om gegenereerde tekst (en beeld) gaat.
- Synthetische respondenten werken op basis van waarschijnlijkheid, niet op doorleefde ervaring, en de trainingsdata loopt achter op de actualiteit. Voor onderzoek naar actuele (politieke) onderwerpen of nieuwe gebeurtenissen zijn ze ongeschikt.

Advies: behandel de uitkomsten alleen als hypothesen die alsnog bij echte mensen gevalideerd moeten worden. Zie synthetische respons nooit als bewijs voor hoe burgers reageren of alternatief voor onderzoek. Leg vooraf met het bureau vast hoe over de inzet van synthetische respondenten wordt gerapporteerd, zodat de resultaten later niet worden verward met onderzoek onder echte mensen.

3.3 Analyseren, duiden en toepassen

In deze fase wordt de verzamelde data omgezet in inzichten, geduid en vertaald naar advies. AI kan ordenen, structureren en patronen vinden. De onderzoeker controleert, weegt de context en bepaalt de betekenis.

Wat kan AI in deze fase?

Open antwoorden coderen en clusteren · de dataset interactief bevragen · patronen in kwantitatieve data signaleren · concept-rapportages en samenvattingen schrijven, op maat per doelgroep · resultaten visualiseren · uitkomsten in bredere context plaatsen en koppelen aan frameworks · persona's uit het onderzoek bevroegbaar maken · sentiment- en emotieanalyse (wordt aangeboden maar nog weinig betrouwbaar).

Uitgelicht: open antwoorden coderen en clusteren

AI scant grote hoeveelheden open antwoorden of transcripties en groepeer wat op elkaar lijkt in thema's, bijvoorbeeld "zorgen over kosten" of "onduidelijke brief".

Levert op: diepgang op schaal. Duizenden antwoorden worden meegenomen in plaats van een steekproef, waardoor ook kleinere signalen zichtbaar kunnen worden. De labeling is bovendien consistent: dezelfde logica wordt overal toegepast.

Let op:

- De thema's die AI genereert zijn soms vaag ("communicatie", "overig"). Goede instructies en menselijke aanscherping van de codeerboom zijn nodig.
- Sarcasme, cynisme en ironie worden vaak gemist en overheidsjargon belandt regelmatig in de verkeerde categorie, omdat het niet goed begrepen wordt.

Advies: vraag het bureau om de manier waarop gecodeerd gaat worden voor te leggen en om een handmatige steekproef op de toegekende labels. Zo wordt zichtbaar of de indeling klopt voordat er conclusies op worden gebouwd.

Uitgelicht: de dataset interactief bevragen

In plaats van het tabellenboek of een dashboard door te nemen, kan via AI vragen aan de dataset gesteld via een chatinterface, in dialoogvorm: waarom haken jongeren af, hoe verhoudt het sentiment in Groningen zich tot dat in Limburg?

Levert op: directe toegang tot complexe data, ook zonder statistische kennis en ervaring met data-analysesoftware. Vervolg vragen over de data kunnen tijdens een overleg meteen beantwoord worden, zonder tussenkomst van het bureau.

Let op:

- Zit het antwoord niet in de data, dan verzint AI soms iets aannemelijk klinkends.
- Een uitkomst is snel overgenomen, terwijl niet vanzelf duidelijk is of het een betrouwbare uitspraak over de onderzochte groep betreft.

Advies: eis dat de tool altijd naar de bron verwijst, bijvoorbeeld "gebaseerd op 15 interviews, zie citaat X en Y" en controleer die bron voordat een uitkomst in een advies of presentatie belandt. Doe dit niet steekproefsgewijs: controleer het bij alle bronvermeldingen.

Tot slot: kijk terug

Na afloop is het de moeite waard om het proces te evalueren: wat heeft AI daadwerkelijk toegevoegd, waar hebben menselijke checks de kwaliteit versterkt, en waar bleek de inzet beperkt of misleidend? Mocht de inzet van AI niet zijn gegaan zoals gewenst, bespreek dat dan met de betrokkenen, waaronder collega's en het onderzoeksbureau. Het delen van die lessen helpt de hele organisatie verder.

4. Meer lezen

- [Overheidsbrede onderzoekscommunity](#) — voor actuele voorbeelden van toepassingen van AI in onderzoek en uitwisseling van ervaringen hiermee met collega's.
- **Strategie AI voor overheidscommunicatie** — de richtlijnen voor de inzet van AI binnen het communicatievak, waar deze handreiking onderdeel van is.
- [Overheidsbrede visie generatieve AI](#) — het bredere rijksbrede kader voor de inzet van generatieve AI.

5. Disclaimer

AI ontwikkelt zich razendsnel. Informatie in dit document kan daardoor snel verouderen. We actualiseren deze pagina's zo goed mogelijk, maar kunnen niet garanderen dat alles op elk moment volledig up-to-date is. Zie je een onjuistheid of mis je iets? Laat het ons weten via onderzoekscommunity@minaz.nl.