

Vergaderjaar 2019–2020

35 229

Parlementair onderzoek digitale toekomst

Nr. 4

VERSLAG VAN EEN RONDETAFLGESPREK

Vastgesteld 17 oktober 2019

De tijdelijke commissie Digitale toekomst heeft op 30 september 2019 gesprekken gevoerd in het kader van een openbare kennisbijeenkomst.

Van deze gesprekken brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,
Buitenweg

De griffier van de commissie,
Jansma

Voorzitter: Verhoeven
Griffier: Jansma

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Buitenweg, Van Dam, Middendorp, Verhoeven en Van Weerdenburg.

Aanvang 10.05 uur.

De voorzitter:

Beste mensen, goedemorgen. Dit is de derde van de drie kennisbijeenkomsten die we deze maand hebben voor de tijdelijke commissie Digitale toekomst. De afgelopen twee kennissessies hebben heel veel informatie opgeleverd, maar die was nog niet compleet. Daarom hebben wij nog een derde dag. We hebben een mooi programma. We beginnen zo dadelijk gelijk met de heer Snoep van de Autoriteit Consument & Markt. Daarna gaan we verder met de heer Van Zutphen, en daarna zullen we een pauze hebben. Vorige keer hebben we het eigenlijk vrij interactief aangepakt. We vragen onze gast om een inleiding te geven vanuit zijn of haar perspectief. Die mag tien à vijftien minuten duren; dat hangt er een beetje van af. Vervolgens geef ik de leden de mogelijkheid om een vraag te stellen. Dat wordt dan een informatieve, interactieve en ook informele gedachtewisseling.

Blok 1

Gesprek met:

- de heer Martijn Snoep, bestuursvoorzitter van de Autoriteit Consument & Markt (ACM)

De voorzitter:

Ik wil graag direct beginnen. Ik geef het woord aan de heer Snoep.

De heer Snoep:

Hartelijk dank. Ik heb maar een hele korte inleiding. Ik wil graag helpen om alle informatie die wij kunnen geven aan u te overhandigen, maar ik dacht dat het misschien goed is om te beginnen door even kort te schetsen wie we zijn en wat onze rol is in dit proces. Wij zijn een onafhankelijke toezichthouder met als belangrijkste taak om markten goed te laten werken voor mensen en bedrijven. Dat betekent dat we aan de ene kant het concurrentieproces dat op die markten plaatsvindt, bewaken en zorgen dat dat goed werkt. Dat doen we bijvoorbeeld door middel van ons karteltoezicht, om te voorkomen dat bedrijven prijsafspraken maken. Dat doen we ook door middel van ons toezicht op ondernemingen met een machtspositie, om te voorkomen dat ze daar misbruik van maken. Maar markten goed laten werken voor mensen en bedrijven doen we ook door daar waar we die bevoegdheid hebben de uitkomsten van marktwerking te corrigeren. Daarbij moet u bijvoorbeeld denken aan het volgende. In een goed concurrerende markt kunnen de verkoopmethoden die gehanteerd worden te agressief zijn. Ook dan hebben wij de bevoegdheid om, hoewel die markt heel goed concurreert, toch in te grijpen en bedrijven erop aan te spreken dat ze niet op die manier hun spullen mogen verkopen. Daarmee bedoel ik te zeggen dat marktwerking voor ons niet een doel op zich is, maar een middel om ervoor te zorgen dat goederen en diensten in Nederland op een goede manier worden verspreid onder de bevolking.

De correctie van die uitkomsten is wel een gevoelig punt. We zijn een onafhankelijke toezichthouder, en vaak is het zo dat wat goed is voor de een, niet noodzakelijkerwijs goed is voor de ander. Het verbieden van agressieve verkoopmethoden is goed voor de consument, maar minder goed voor de bedrijven die zich van die methoden bedienen. Dat vergt

dus een lastige afweging. Omdat wij niet democratisch gelegitimeerd zijn, kijken wij heel sterk naar de wetgever. Als de wetgever ons een bevoegdheid geeft en beslist dat in deze afweging van de verschillende belangen een bepaald belang zwaarder weegt dan een ander belang, dan voeren wij dat uit. In de correctie van uitkomsten van marktwerking hebben wij dus een meer lijdelijke rol, in die zin dat wij afhankelijk zijn van wat de wetgever bepaalt dat de goede uitkomst is.

Voor markten die goed werken voor mensen en bedrijven is het essentieel dat mensen en bedrijven vertrouwen hebben in die markten. Dat is eigenlijk ook het bruggetje naar de digitale toekomst. Ze moeten aan de ene kant vertrouwen hebben dat er sprake is van een eerlijk marktproces, en aan de andere kant vertrouwen dat er sprake is van een eerlijke uitkomst. Een derde belangrijk punt is dat mensen en bedrijven vertrouwen moeten hebben dat er een overheid is die ingrijpt als de uitkomst niet eerlijk is. Dat vertrouwen bestaat dus eigenlijk uit drie lagen: proces, uitkomst en een overheid die intervenueert als het oneerlijk is. Nu is het begrip «eerlijk» lastig, want het is moeilijk meetbaar. Wat de een eerlijk vindt, vindt de ander niet eerlijk. Wat voor de een eerlijk is, is voor de ander oneerlijk. Een grote concurrentie op de markt die leidt tot goedkopere producten kan ook leiden tot lagere lonen. Wat is nou eerlijk? Dat is typisch zo'n afweging waarbij wij vaak naar de wetgever moeten kijken om te bepalen wat eerlijk is.

Toch is dat vertrouwen cruciaal, en het is nog crucialer geworden, zou ik bijna zeggen, door de veranderingen die op dit moment gaande zijn in de economie. Digitalisering zorgt ervoor dat het vertrouwen in het idee dat die markten goede uitkomsten bieden, dat het proces van marktwerking eerlijk is, onder druk komt te staan. Er zitten een aantal elementen in die die druk op dat vertrouwen veroorzaken. Ten eerste is dat de consolidatieslag die plaatsvindt. Door die digitalisering is het mogelijk dat markten groter worden, is het mogelijk dat bedrijven veel meer gebruik kunnen maken van netwerkeffecten, waardoor aan de ene kant producten en diensten goedkoper kunnen worden, doordat de vaste kosten over een grotere groep consumenten kunnen worden uitgesmeerd, maar aan de andere kant bedrijven steeds groter en machtiger worden, niet alleen in één land maar over de hele wereld. Dat is een ingewikkelde balans. Die consolidatie, die versterking en vergroting van de leveranciers van in het bijzonder diensten, maar het geldt ook voor goederen, zorgt ervoor dat mensen en bedrijven, met name consumenten en het midden- en kleinbedrijf, zich afvragen of ze er wel op kunnen vertrouwen dat die grote bedrijven wel voor hen zorgen en in hun belang handelen.

Een tweede element dat die digitalisering tot gevolg heeft, is dat markten in zijn algemeenheid intransparanter worden. Als ik aan iemand een zak aardappelen verkoop, dan kan ik die aardappelen testen en dan weet ik wat ik heb. Er zijn dan allerlei methoden om in de fysieke economie te toetsen wat de waarde van een product is. Ik ken de leverancier, ik heb een directe band met de leverancier. In de digitale economie is die band veel verder. Het is ingewikkelder wie nou verantwoordelijk is voor de dienst. Het is ook veel lastiger om de dienst goed op waarde te kunnen schatten. Er zitten ook allerlei processen achter die voor de consument niet zichtbaar zijn. Nu de algoritmes een hogere vlucht nemen en steeds meer bepalend worden voor het aanbod dat ik krijg te zien en wat mij als consument wordt aangeboden, verlies ik of bestaat de kans dat ik er niet meer op vertrouw dat ik een eerlijk en goed aanbod krijg. Wat zit erachter? Op welke manieren krijg ik dit aanbod? Ga ik meer of minder betalen dan mijn buurman? Waarom ik wel en hij niet? Die onzekerheid alleen al zorgt ervoor dat dat vertrouwen vermindert.

Een derde element waardoor dat vertrouwen onder druk komt te staan, is dat er in de economie hele snelle veranderingen plaatsvinden. Er vinden schokken plaats. Markten kunnen heel snel omslaan van een volledig concurrerende open markt naar een veel meer monopolide markt.

Producten kunnen heel succesvol worden doordat netwerkeffecten van grote bedrijven snel kunnen omslaan. We hebben het gezien in een aantal landen, waarin bijvoorbeeld een bedrijf als Amazon in vijf jaar tijd een enorm marktaandeel weet te verwerven. Je ziet dat in een economie die veranderingen veel sneller plaatsvinden. En juist in een economie en een omgeving waarin schokken en snelle veranderingen plaatsvinden, komt vertrouwen onder druk te staan. Door de digitalisering komt het vertrouwen van mensen en bedrijven onder druk te staan.

Deze tijd zien wij als toezichthouder als een tijd die noodzaakt tot – om grote woorden te gebruiken – een staat van paraatheid. We moeten in deze periode extra alert zijn om ervoor te zorgen dat de markten goed blijven werken voor mensen en bedrijven. Er moet vertrouwen van mensen en bedrijven zijn dat die markten goed blijven werken. Wij werken nauw samen met andere toezichthouders in Nederland. We zijn natuurlijk niet de enige die naar markten en naar marktuitskomsten kijkt. In de financiële markten spelen de AFM en DNB een belangrijke rol. De Autoriteit Persoonsgegevens speelt een belangrijke rol en er zijn nog andere, meer sectorgeoriënteerde toezichthouders waarmee goed wordt samengewerkt.

Door die globaliserende en grotere markten is de noodzaak alleen maar sterker geworden om ook internationaal samen te werken. We moeten ons realiseren dat we als Nederland tegen die hele grote bedrijven in betrekkelijke mate een vuist kunnen maken. Gekscherend gezegd: een groot internationaal opererend bedrijf kan het zich best veroorloven om de dienst voortaan dan maar niet meer in Nederland aan te bieden, terwijl het misschien wel een dienst is die Nederlandse consumenten graag willen hebben. Juist door die samenwerking met andere toezichthouders in Europa kunnen we wél een vuist maken. De Europese markt is zo sterk en zo welvarend en aantrekkelijk dat grote bedrijven wel zullen inbinden als Europa gezamenlijk een vuist weet te maken.

Dus vandaar dat die samenwerking binnen Nederland met andere toezichthouders en buiten Nederland met andere Europese toezichthouders – het zijn organisaties die vergelijkbaar zijn met de ACM – cruciaal is om markten voor Nederlandse bedrijven en consumenten goed te laten werken.

Tot zover mijn opwarming van het biljartlaken. Ik ben graag bereid om vragen te beantwoorden.

De voorzitter:

Veel dank voor deze introductie en volgens mij een hele mooie weergave van de rol van de ACM. Ik had nog even moeten zeggen dat de leden Buitenweg, Azarkan en Van Otterloo er vanochtend niet kunnen zijn. We gaan nu het gesprek aan met de andere leden. Ik geef de heer Middendorp als eerste de gelegenheid om een vraag te stellen.

De heer Middendorp (VVD):

Dank voor de introductie. U zei: we zijn niet democratisch gelegitimeerd, dus we kijken naar de wetgever. Ik ben benieuwd wat uw ervaringen op dat terrein zijn. Hoe snel krijgt u wetgeving waar u wat mee kan? U heeft een verleden buiten de politiek en het toezicht. Misschien is u iets opgevallen na de overstap.

Markten worden minder transparant. De zak aardappelen kun je prima aangereikt krijgen van iemand die vertelt waar de aardappelen vandaan komen. Maar is het niet een soort luxeprobleem dat er eigenlijk veel meer informatie is waardoor de problemen ontstaan die u beschreef?

De heer Snoep:

Ik geef mijn persoonlijke ervaring met wetgeving en de implementatie ervan. Het duurt wel lang, maar dat is op zich niet zo erg. Het is heel erg belangrijk dat wetgeving heel goed doordacht en breed gedragen wordt.

Wetgeving moet de tijd hebben om geïmplementeerd te worden, zodat de markt eraan kan wennen. Ik heb niet direct een concreet voorbeeld voor ogen, maar ik weet uit ervaring dat bepaalde wetten zo controversieel zijn en onvoldoende doordacht, dat er tien jaar over wordt geprocedeerd voordat ze daadwerkelijk hun werk beginnen te doen. In de rechtspraak spreekt men van slow justice. Een zekere mate van slow legislation kan, denk ik, geen kwaad. In het verleden zijn heel veel studies verricht, met name op het gebied van economische regulering aan het eind van de negentiende eeuw en het begin van de twintigste eeuw. De Verenigde Staten hadden toen een zwaar gereguleerde economie. Dat heeft negatieve effecten gehad.

Met ingrijpen in de economie moet je voorzichtig zijn. Ik wijs op de law of the unintended consequences. Bijna iedere wet heeft effecten die van tevoren moeilijk zijn te voorspellen en die dan vervolgens weer moeten worden gecorrigeerd met een andere wet. Ik ben niet ontevreden met de kennis, met de bereidheid van de wetgever om in te stappen in de wetenschap dat je dat niet te snel moet doen.

Uw tweede vraag was: hoe zit het met de intransparantie? Is er niet een teveel aan informatie? Ik denk dat u daarmee de spijker op de kop slaat. In het consumentenrecht was traditioneel altijd de gedachte dat bedrijven goed handelen als ze de consument maar alles vertellen. U kent het waarschijnlijk als u een product koopt of een geneesmiddelenbijsluiter leest. U krijgt eindeloze hoeveelheden algemene voorwaarden en bladzijden tekst erbij. Uit ervaringen weten we gewoon dat de meeste consumenten dat niet lezen. De bescherming die uitgaat van die meer informatie is dus niet altijd doeltreffend. Daarom moeten we een nieuwe balans vinden tussen het geven van alleen maar meer informatie en de bescherming van consumenten.

Om een voorbeeld te geven: wanneer een aanbod tot stand komt, dan kan daar een algoritme achter zitten. Dan zouden we met z'n allen kunnen zeggen: we vinden dat bedrijven dan even een klein a'tje erachter moeten zetten, zodat mensen weten dat het via een algoritme tot stand is gekomen. Maar misschien is dat wel veel te weinig. Want beseffen mensen wel voldoende wat het betekent dat dat aanbod door middel van een algoritme tot stand is gekomen? Ik denk dat het heel belangrijk is dat we over dat soort zaken spreken, nadenken en ook een beslissing durven te nemen, en dat transparantie niet in alle gevallen de oplossing is voor het probleem.

De voorzitter:

Er is nog een aanvullende vraag van de heer Middendorp.

De heer Middendorp (VVD):

Als dat mag, voorzitter, want die sluit hier direct op aan. Hij sluit eigenlijk aan op allebei de punten. U zegt dat u begrip heeft voor het wetgevingsproces. Wij zitten hier precies om vanuit onze wetgevende en controle-rende taak te kijken of we nou grip hebben op die digitaliserende wereld. Deze commissie is eigenlijk opgericht omdat wij wel wat vraagtekens plaatsen bij de positieve kijk op de zaak die u net gaf. Laat ik een voorbeeld geven dat ook aansluit bij het tweede antwoord. Die cookies zijn op een gegeven moment ingesteld vanuit concurrentieoverwegingen et cetera, et cetera. Bedrijven bouwen dan cookie walls. Vervolgens komt er opeens een hele nieuwe interpretatie, en dan worden de cookie walls weer afgeschaft. Dat is geen langzame wetgeving, maar eigenlijk ook een beetje lastig voor de ontwikkeling van de digitale economie, denk ik. Dat is een voorbeeld; het gaat niet om de zaak zelf, al heeft u daar vast een mening over. Maar naar dat soort voorbeelden zijn wij hier wel op zoek, om te kijken of het proces met de snelle motie et cetera eigenlijk wel werkt.

De heer **Snoep**:

Het is lastig om op dit concrete voorbeeld in te gaan, maar ik kan ook een voorbeeld aan de andere kant geven. In onze wet – die is heel duidelijk – staat dat bedrijven de consumenten niet mogen misleiden. Dat is al een oud twintigste-eeuws concept. Dat is geschreven in een tijd dat er nog geen internet en geen digitalisering was. Daar is in decennialange jurisprudentie op voortgebouwd. Wij hebben op een gegeven moment geconstateerd dat die wet eigenlijk ongeschikt is voor onlinebeslisomgevingen en onlineaankopen door consumenten. We zijn nu bezig om die oude open norm en de definitie van misleiding eigenlijk opnieuw in te vullen. Dat doen we als volgt. We hebben eerst gesproken met allerlei partijen in de sector. Vervolgens hebben we een conceptleidraad opgesteld voor de manier waarop wij misleiding gaan interpreteren in de toekomst. Aan het einde van het jaar komen we met dat concept naar buiten. Dan zullen we weer een consultatie organiseren, met de hoop dat we begin volgend jaar een definitieve versie van die leidraad kunnen publiceren.

In een jaar tijd hopen we dat dus samen met de sector te doen, zonder dat de sector hoeft te zeggen dat ze het ermee eens zijn. Het is niet in een convenantvorm gegoten, maar we hebben de sector op die manier wel geleidelijk aan kunnen meenemen om te laten zien hoe wij het begrip «misluding» in de moderne digitale economie gaan interpreteren. Dat laat eigenlijk zien dat je als toezichthouder, ondersteund door de wetgever, in sommige gevallen ook wel weer vrij snel kunt handelen. Het hangt er dus heel erg van af wat voor type interventie je als overheid wilt plegen. Gaat het eigenlijk om een voortzetting van bestaande begrippen, dan kun je het sneller doen. Ga je echt op een hele ingrijpende manier ingrijpen in het proces, ga je praten over het opknippen van bedrijven, het verbieden van verticale integratie en het plaatsen van schotten tussen bedrijven, dan is een langzame, rustige aanpak te verkiezen.

De **voorzitter**:

Even inspringend op dat voorbeeld: u kunt die leidraad aanpassen, maar dat doe je op basis van een wet die niet verandert op dat moment.

De heer **Snoep**:

Exact.

De **voorzitter**:

Dan gaan we naar mevrouw Van Weerdenburg.

Mevrouw **Van Weerdenburg** (PVV):

Dank u wel, voorzitter. De markten worden steeds intranspanter, waardoor het voor consumenten lastiger wordt om diensten op waarde te schatten. U noemde het voorbeeld van de algoritmes. Je kunt bedrijven en markten opleggen om informatie te verschaffen, maar het valt of staat toch met begrip en kennis? U noemde het voorbeeld van informatie die wel wordt aangeboden, maar waar iedereen heel snel «I accept» op klikt. Ik ben jurist en ik heb voor de grap weleens die informatie gelezen. Er is gewoon niet door te komen. En dan ben ik nog een kenner. Waar kunnen we de sleutel vinden, waar kunnen we de balans vinden tussen meer informatie en begrijpelijker informatie, zonder af te doen aan de informatie zelf? Je hoeft niet alles in jip-en-janneketaal uit te leggen, maar daar ligt wel een uitdaging.

De heer **Snoep**:

Dat is de lastige balans. Je zou bepaalde verkoopmethoden gewoon kunnen verbieden. Je zou kunnen zeggen: deze algoritmetoepassing, dit type algoritmetoepassingen willen we gewoon niet hebben. Hoeveel transparantie je ook aan de consument geeft, het is heel erg lastig om dat

te begrijpen en er een bepaald gevoel bij te ontwikkelen. Er zijn bedrijven die in een onlinebeslisomgeving zeggen: er zijn nog maar één of twee producten beschikbaar. We weten dat dat de consument een bepaalde stress geeft. De bedrijven weten dat ook en daarom doen ze het. Consumenten gaan daardoor eerder tot aankoopgedrag over.

Je kunt dan twee dingen doen. Je kunt een waarschuwing plaatsen: laat u zich niet onder druk zetten. Je kunt een i'tje geven waarop je moet doorklikken en waar dan staat dat dat misschien niet voor alle gevallen geldt en dat het misschien overdreven is. Je kunt allerlei achtergrondinformatie geven. Maar we weten dat consumenten heel weinig op dat i'tje drukken en dat een banner «laat u zich vooral niet onder druk zetten» bij wijze van spreken eigenlijk alleen maar zorgt voor meer druk. Je kunt er ook voor kiezen om te zeggen: we willen gewoon dat soort reclame- en marketinguitingen niet meer. Dan los je het niet op via meer transparantie, maar dan los je het op via een verbod op dat soort reclame-uitingen. Dat is een ingewikkelde vraag, want je beperkt ondernemingen dan in hun mogelijkheden om hun producten en diensten op een bepaalde manier aan te prijzen. We moeten op zoek gaan naar een balans. We moeten een nieuwe balans vinden tussen wat wel en niet geaccepteerd moet worden. Ik geef vaak het volgende voorbeeld. Als een wasmiddel wordt gepromoot met de opmerking dat het witter dan wit wast, weet iedereen dat dat wel een tikje overdreven zal zijn. Dat kan iedereen relativiseren. Daar reageren mensen dus veel minder sterk op. Maar de opmerking «er is de komende 24 uur nog maar één product in deze categorie beschikbaar» heeft een enorm effect. Zo kun je op verschillende manieren naar dit soort zaken kijken.

De heer **Van Dam** (CDA):

Voorzitter. Ik heb meerdere vragen, maar ik begin met te melden dat ik gisteren een zak aardappels heb gekocht. Ik weet dus hoe fijn het is om iets in je handen te hebben waarvan je weet wat het is.

De afgelopen week hebt u in Brussel een toespraak gehouden over wat het betekent om toezicht op digitale markten te hebben. Kunt u daarover, los van hetgeen u al gezegd hebt, nog iets in essentie zeggen? Het is best een stevige titel die erboven staat.

Dan mijn tweede punt. Toezicht op al wat gebeurt, is in onze commissie een element dat enorm komt bovendrijven. Zou u nog eens kort kunnen aangeven welke autoriteiten of toezichthouders in uw beleving in Nederland toezicht houden op die digitale wereld? Laten we het dan beperken tot die grote jongens, waar heel veel mensen dag in, dag uit mee te maken hebben: Amazon, Google, Facebook. Wie houden daar nou in Nederland toezicht op? Vindt u dat dat toezicht op elkaar aansluit? Je zou kunnen zeggen: er moet één toezichthouder zijn. Maar nu zijn er meerdere. Hoe zit dat dan? U noemde zelf ook al het internationale, Europese aspect daarin. Hebt u nou het idee dat die dingen ook in Europees verband op elkaar aansluiten? Misschien kunt u op dat punt dan ook specifiek aandacht besteden aan het feit dat veel van die organisaties in Nederland gehuisvest zijn. Ik ben dus ook erg benieuwd hoe ver uw arm reikt om daar iets van te vinden. Het is misschien wat veel, maar ik hoop dat het ... En weet u, volledigheid kunnen we in dit uur ook niet bereiken, dus een paar hoofdopmerkingen hierover zou ik al heel fijn vinden.

De heer **Snoep**:

Om met het begin te beginnen: er is één element dat ik niet heb toegelicht in mijn inleiding, maar dat ik donderdag wel bij het gezelschap in Brussel naar voren heb gebracht. Dat is de introductie van een nieuw instrument. Dat vereist een actie van de wetgever, in het bijzonder de Europese wetgever. Dit in navolging van een initiatief en een opmerking van mevrouw Keijzer. Zij heeft dat initiatief genomen en gezegd dat er behoefte bestaat of zou kunnen bestaan aan een instrument in handen

van de toezichthouders, om met name de grote digitale ondernemingen in zekere zin verplichtingen op te leggen die voorkomen dat ze misbruik maken van hun machtspositie.

Het toezicht van de ACM is nu in de meeste gevallen zo geregeld dat de ACM nadat de overtreding heeft plaatsgevonden een boete of een last onder dwangsom oplegt, of in ieder geval het hele instrumentarium kan inzetten. Dat geldt ook voor de Europese Commissie. Die legt boetes op voor gedrag dat meestal drie, vier jaar geleden heeft plaatsgevonden. Door het tijdsverschil dat daarin zit, gaat er heel veel verloren, met name in de snellere, digitaliserende wereld. Aan de ene kant gaat het verloren omdat bedrijven zich ingraven in de juridische loopgraven en jarenlang procederen om die boete te bestrijden. Aan de andere kant gaat het over gedrag. Omdat de juridische procedures zo zwaar zijn, zijn de eisen die gesteld worden aan die juridische procedures en aan het bewijs dat verzameld wordt gigantisch. Dat betekent dat de tijd tussen de overtreding en het uiteindelijk opleggen van de boete heel erg lang is. En net als bij gewone huis-, tuin- en keukencriminaliteit weten we dat het effect van sancties het sterkst is als ze kort na de overtreding plaatsvinden.

De voorzitter:

Meneer Van Dam, u mag uiteraard een vraag stellen, want u zult niets anders willen dan een korte tussentijdse vraag stellen die het verhaal van de heer Snoep niet onderbreekt.

De heer Van Dam (CDA):

Moet ik dat zien als een soort conservatoire maatregel, zoals we dat ook bij het beslag kennen?

De heer Snoep:

Het is eigenlijk anders. Het is een situatie waarbij de eerste stap die de toezichthouder zet, bestaat uit constateren dat een bepaalde onderneming een machtspositie heeft, en hij vervolgens zegt: je moet als onderneming met een machtspositie voldoen aan deze specifieke regels, heel specifiek toegesneden op deze onderneming in deze markt, om te voorkomen dat je misbruik maakt van je positie. Dat heeft als voordeel dat je dan een andere verhouding met die onderneming hebt. Die onderneming wordt dan namelijk niet meer beschuldigd van een wetsovertreding; die onderneming wordt gewoon een verplichting opgelegd om zich op een bepaalde manier te gedragen. Dan is de kans ook groter dat je met die onderneming tot een soort vergelijk komt, tot een overeenstemming over hoe die onderneming zich moet gaan gedragen.

Het is ook niet een helemaal nieuw voorbeeld, want dit instrument, het Aanmerkelijke Marktmacht-instrument, vinden we ook in de telecommunicatiesector. Voor het openbreken van de telecommunicatiesector en het introduceren van marktwerking in de telecommunicatiesector is eerst gekeken naar het mededingingsrecht. Toen is gezegd: dat is een beetje ingewikkeld; laten we – precies om de reden die ik net noemde – een instrument hanteren waarbij we grote telecommunicatiebedrijven van tevoren kunnen zeggen aan welke specifieke regels ze moeten voldoen. Dat was het Aanmerkelijke Marktmacht-instrument, het AMM-instrument. Dat zit gewoon in onze Telecommunicatiewet. Het past ook in het Europese telecommunicatiekader. We zouden dit instrument door een wetwijziging breder kunnen trekken, zodat het ook van toepassing is op grote ondernemingen zoals Google, Facebook, Amazon en Apple.

De voorzitter:

In welke wetgeving zou dat dan moeten, in de mededingingswetgeving?

De heer **Snoep**:

Idealiter zou die een Europese basis kennen, waarbij de Europese Commissie in beginsel de bevoegdheid krijgt om dat soort besluiten te nemen. Zo zien wij dat voor ons, samen met mevrouw Keijzer. Maar het kan ook zijn dat er in specifieke landen een heel sterke – in Nederland een Nederlandse, in een ander land een andere – speler is die niet Europees actief is, maar wel over een vergelijkbare dominante positie beschikt. Idealiter zou het dus een parallelle bevoegdheid zijn, net als het karteltoezicht of het toezicht op misbruik van machtsposities, waarbij zowel de Europese Commissie als de ACM bevoegd is. In mijn ervaring loopt die afstemming tussen de Europese Commissie en de nationale mededingingsautoriteiten, zoals de ACM, heel goed. De kans dat een dergelijk instrument er nu komt, is ook toegenomen, omdat mevrouw Vestager, de Commissaris voor Mededinging, nu ook verantwoordelijk is voor de hele portefeuille digitale economie, en dus ook wetgevingsinitiatieven als deze binnen het College van Commissarissen kan ondersteunen. Dat is een goede beweging.

De **voorzitter**:

Even op dit specifieke punt, en dan gaan we nog door naar het stuk over de toezichthoudersamenwerking en bijvoorbeeld Ierland. Gaat uw gang.

De heer **Van Dam** (CDA):

Is dat instrument voor de telecom ook een Europees instrument?

De heer **Snoep**:

Ja, dat is ook een Europees instrument.

De **voorzitter**:

Van mijn kant nog een vraag. Die samenwerking snap ik. Dit zou dus in zowel de Europese als de nationale mededingingsregels moeten? Zoals het nu in de Telecommunicatiewet op beide niveaus geregeld is, moet dat dus ook bij de mededingingswetgeving?

De heer **Snoep**:

Ja, klopt.

De **voorzitter**:

Dan graag nog uw antwoord op het overige stuk van de heer Van Dam.

De heer **Snoep**:

Ja. De toezichthouders waarmee wij het meest samenwerken in die digitale vraagstukken zijn, uiteraard, de Autoriteit Persoonsgegevens, het Commissariaat voor de Media, de AFM en, in iets mindere mate, De Nederlandsche Bank. Dat zijn de belangrijkste toezichthouders waarmee wij op allerlei vlakken samenwerken. Soms wisselen wij alleen maar kennis uit, maar soms stemmen we ook concrete zaken af. We hebben bijvoorbeeld zaken bij ons voorliggen – ik kan niet ingaan op welke zaken dat zijn, gelet op het vertrouwelijke karakter ervan – waarbij een onderneming met een machtspositie een markt domineert, waardoor het heel moeilijk is om toe te treden tot die markt. Vanuit concurrentieoverwegingen zeggen wij dan dat die onderneming haar data zou moeten delen met concurrenten, om ervoor te zorgen dat er concurrentie op die markt komt. Want zonder die data is het in dit specifieke geval niet mogelijk om op die markt te komen. De Autoriteit Persoonsgegevens zegt vanuit haar verantwoordelijkheid dan natuurlijk: tja, data delen van die consumenten, zonder dat die consumenten daar toestemming voor hebben gegeven, is niet helemaal de bedoeling. Daaraan zie je dat we als toezichthouders tegengestelde bewegingen maken, maar in de praktijk lossen we dat goed op. In het geval dat ik hier voor ogen heb, hebben we gezegd dat we

begrijpen dat het recht op privacy voorrang heeft boven het bevorderen van concurrentie. We doen dus een stap terug. De AP moet eerst uitzoeken of deze vorm van datadeling wel in overeenstemming is met de wet persoonsgegevens.

Met de AFM delen we veel informatie. Daarbij gaat het met name over kennisuitwisseling. Hoe gaan we om met algoritmes? Algoritmes hebben in de financiële sector natuurlijk een grote vlucht genomen. Dus ook bij de AFM is veel kennis aanwezig over hoe daarmee om te gaan. Er is bij de AFM ook veel kennis aanwezig over hoe consumenten reageren op bepaalde marketinginspanningen van financiële instellingen. Wij kijken of wij dit verder kunnen trekken en die gedachtevorming ook mee kunnen nemen naar bedrijven buiten de financiële sector. Dat is een beetje het scala binnen Nederland.

Dan is de vraag of er één, aparte toezichthouder voor de digitale sector moet ontstaan. Ik zou persoonlijk voorzichtig zijn met al te veel veranderingen daarin, want die organisatie is vervolgens heel lang bezig om zich opnieuw te vormen. Je krijgt ook weer nieuwe afstemmingsproblemen, namelijk tussen de digitale sector en de niet-digitale sector. Als u een zak aardappelen fysiek heeft gekocht, valt dat niet onder het toezicht van de hypothetische autoriteit voor de digitale sector. Stel dat u die zak aardappelen online koopt. Valt dat dan wel onder de toezichthouder? Je krijgt dus weer nieuwe afstemmingsproblemen bij iedere samenvoeging. Ik vraag me af of dat echt gaat helpen en echt een oplossing is voor het probleem waarvoor we staan.

Dan de Europese samenwerking.

De heer **Van Dam** (CDA):

Voordat u naar Europa gaat, zou ik u willen vragen om iets meer te kenschetsen waar in het toezicht vanuit uw perspectief uw specialiteit zit, en waar die van de AP en de AFM. Dat kan met een korte duiding.

De **voorzitter**:

Bedoelt u dat gericht op domeinen of meer op het soort bedrijven? De toezichthouders hebben elk een heel duidelijke taak op basis van bepaalde wetgeving. Wat bedoelt u dus precies?

De heer **Van Dam** (CDA):

Hier komen meer toezichthouders voorbij. Ik had me voorgenomen om die vraag aan meerdere toezichthouders te stellen, om te horen of het volledig is, of het helemaal afgedekt wordt, of dat zij gaten zien. Het gaat me er dus niet eens zozeer om dat ik zo briljant ben dat ik verschillen ontdek tussen de verschillende presentaties. Ik wil graag weten of het toezicht op de digitalisering en op technologie volledig is. Dat is de insteek van die vraag.

De **voorzitter**:

Eerst even het antwoord van de heer Snoep en dan de heer Middendorp. Het wordt mij anders te onoverzichtelijk.

De heer **Snoep**:

Zoals ik aangaf in de inleiding, is onze organisatie erin gespecialiseerd om te kijken hoe markten werken, zowel naar het proces als de uitkomst van die marktwerking. De AP kijkt heel erg vanuit het perspectief van de burger: wordt de privacy van de burger voldoende beschermd? Dat zou soms een uitkomst van marktwerking kunnen zijn. Daarom is het belangrijk dat de AP en de ACM goed met elkaar samenwerken. In heel weinig landen in de wereld, maar ze zijn er wel, is de lokale ACM verantwoordelijk voor de privacy. In de meeste gevallen – mijn inschatting zou 95% zijn, of misschien wel 99% – zijn dat verschillende instellingen. Amerika is de grote uitzondering. Dat komt omdat ze daar vrij laat

privacywetgeving hebben gekregen. Ze hebben het recentelijk ondergebracht bij de Federal Trade Commission, een beetje een equivalent van de ACM. De AFM bestrijkt alles wat wij doen, maar dan uitsluitend voor de financiële sector. Wij hebben bepaalde bevoegdheden op het gebied van marktwerking die de AFM niet heeft. Wij vullen de AFM dus aan op basis van onze expertise op het gebied van marktwerking, maar de AFM gaat over consumentenbescherming en de bescherming van bedrijven. Dan spelen wij geen rol. We spelen dus een rol als het gaat om de uitkomsten van de marktwerking in de financiële sector. Bij de bescherming van consumenten tegen financiële bedrijven spelen wij geen rol. Het Commissariaat voor de Media heeft een heel bijzondere rol, met verschillende type bevoegdheden die bij elkaar komen. Aan de ene kant houdt het toezicht op de publieke omroepen. Anderzijds houdt het toezicht op de Mediawet. Ik kan mij voorstellen dat uit uw hoorzittingen naar voren komt dat het een lastige situatie is dat de Mediawet wel van toepassing is op bepaalde mediaondernemingen maar niet op andere mediaondernemingen, wat een ongelijk speelveld creëert. Dat is een punt waarvan ik mij kan voorstellen dat dit in de hoorzittingen ter sprake is gekomen of nog ter sprake zal kunnen komen. Wij zien ook dat dit een punt. Waar alle toezichthouders op dit moment mee bezig zijn of over aan het nadenken zijn, is hoe we het toezicht op algoritmes gaan organiseren. Daarbij leren we veel van elkaar en werken we goed samen met elkaar, maar zijn we ook nog een beetje zoekende hoe we dat precies moeten doen. Ik zeg altijd, ook intern, dat we heel snel een goede manier moeten vinden om bij bedrijven naar binnen te gaan om ze te vragen of we hun algoritmen mogen controleren, in de zin van: u zegt nu dat het algoritme dit doet, prima om te geloven, maar we willen het wel even zien. Je ziet op dit moment dat de toezichthouders daar nog niet toe in staat zijn. Het is wel duidelijk dat we daarnaartoe moeten en we verwachten ook dat we dit op relatief korte termijn onder de knie kunnen krijgen, maar als je praat over lacunes in het toezicht, is dit een lacune. Dan het Europese toezicht ...

De voorzitter:

Nee, ik denk dat het nationale deel nu wel beantwoord is. De heer Middendorp heeft hier nog een aanvulling op en dan gaan we weer terug naar het Europese toezicht.

De heer Middendorp (VVD):

Ik had een aanvulling op uw opmerking dat het niet alleen gaat over verschillende domeinen en verschillende bedrijven, maar ook over overheden. Voordat u aan uw beschrijving begon, had ik u willen vragen of u daarin ook aandacht kon besteden aan het feit dat verschillende toezichthouders een verschillende scope hebben. Zo kijkt de AP naar bedrijven en overheden, terwijl andere toezichthouders dat niet doen.

De heer Snoep:

Dat klopt. Daarin heeft u gelijk. Wij hebben een heel beperkte rol in het toezicht houden op overheden. Wij kijken eigenlijk alleen maar naar de overheid wanneer die zich manifesteert als onderneming op een markt. Dat is onze enige rol ten opzichte van de centrale overheid of van decentrale overheden.

De heer Middendorp (VVD):

Maar dat is dus vrij belangrijk. De vraag van de heer Van Dam zou ik dus eigenlijk ook in de context daarvan willen zien. Het zijn goede vragen, maar als je de overheid erbij haalt, wordt het nog een stukje ingewikkelder. Bij de ACM begrijp ik helemaal dat het zit, zoals het zit, maar bijvoorbeeld voor de AFM zit het nog net iets anders, denk ik. Binnen de

samenwerking tussen de toezichhouders is dit volgens mij een essentieel punt, maar misschien heeft u daar een andere mening over.

De heer **Snoep**:

Nee, daar heb ik geen andere mening over. Wij als organisatie hebben nog niet die vraag gehad, maar dat komt ook omdat onze focus echt op de markt gericht is. Waar we op die markt de overheid actief zien, zien we een rol voor ons. Waar de overheid als overheid handelt, onttrekt zich dat aan onze waarneming.

De **voorzitter**:

Meneer Middendorp, wilt u nog iets vragen hierover? We moeten namelijk ook nog naar het Europese en we hebben nog maar tien minuten.

De heer **Middendorp** (VVD):

Voorzitter, u kent mijn belangstelling voor het Europese, dus ik zal het heel kort houden. Eh, eh ... Oké, we gaan naar het Europese.

De **voorzitter**:

Als we dadelijk tijd hebben, na de beantwoording over het stuk over Europa, kunt u wat mij dit betreft dit punt alsnog aan de orde stellen. Nu dus over naar de Europese schaal.

De heer **Snoep**:

Wat betreft het toezicht in Europa is het per land een beetje anders georganiseerd. Waar we als ACM een vrij brede scope hebben, verschilt dat in Europa per land. In onze positie hebben we soms vier of vijf verschillende autoriteiten. Je hebt ook toezichhouders die wat meer op de onze lijken, maar de meeste lijken wat minder op ons. Dat betekent dus dat de samenwerking in Europa langs de verschillende domeinen op een net wat andere manier verloopt.

Aan de mededingingskant is de samenwerking het meest actief, omdat de Europese Commissie daarin een hele zelfstandige rol heeft. De Europese Commissie is daarin niet alleen maar coördinatiemechanisme, maar legt zelf boetes op en kan zelf actie ondernemen. Er is ook een afspraak binnen Europa: als de Europese Commissie iets oppakt, gaan de nationale autoriteiten niet in concurrentie met de Europese Commissie om hetzelfde te doen.

Een ander belangrijk element op het mededingingsvlak is dat de nationale autoriteiten bevoegd zijn als het mededingingsbeperkende gedrag zich voordoet in hun eigen territorium. Het maakt dus niet waar de onderneming gevestigd is, in of buiten Europa of in welk land in Europa, want zodra er een effect is in een land, is de toezichhouder bevoegd.

Waar het de consumentenbeschermingsregels betreft, die hier een belangrijke rol spelen, geldt er een ander systeem. Daar is de toezichhouder bevoegd van het land waar de onderneming is gevestigd. Dat betekent dus dat voor bedrijven die gevestigd zijn in Ierland, de Ierse consumentenbeschermingstoezichthouder bevoegd is wanneer het gaat over diensten die vanuit Ierland in Nederland worden aangeboden. Op het gebied van privacy geldt precies hetzelfde; dat is een vergelijkbaar systeem. We hebben dus geen Europese privacytoezichthouder en we hebben geen Europese consumententoezichthouder.

De samenwerking op mededingingsgebied werkt, naar mijn mening en ook naar mijn ervaring uit voorgaande jaren, goed. Zoals in iedere samenwerking zijn er weleens verschillen van inzicht en is het niet perfect, maar het werkt grosso modo goed. Voor wat betreft het consumententoezicht kan het beter, maar daarvoor geldt dat het nog niet zo lang bestaat en nog in de kinderschoenen staat. Je ziet wel dat de beweging de goede kant uit is. Er vindt veel overleg plaats tussen de verschillende toezichhouders. De Europese Commissie pakt ietsje meer een sturende rol en

spreekt verschillende toezichthouders erop aan. Maar ook daarvoor geldt dat er verschillende wetgevings- en toezichtstradities binnen Europa zijn, die soms in de weg zitten.

Om een voorbeeld te geven: er zijn allemaal Europese wetten die over consumentenbescherming gaan. Je kan die wet op een zodanige manier interpreteren dat een online-onderneming op haar website altijd een e-mailadres moet hebben, waarop de onderneming bereikt kan worden. Er zijn ook ondernemingen die het iets anders hebben georganiseerd. Ze hebben een chatfunctie die 24 uur per dag zeven dagen in de week bereikbaar is, en waarmee men direct reageert. Strikt genomen voldoen ze niet aan de regel van de wet, want ze hebben geen e-mailadres. De vraag is dan hoe je daar als consumenttoezichthouder mee omgaat. Zeg je als consumenttoezichthouder: de wet is de wet; je moet een e-mailadres hebben? Of zeg je: nee, het gaat om de effectiviteit; de vraag is of de consument de onderneming online kan bereiken, waarbij het niet uitmaakt of dat nou via een chatfunctie is of via een e-mailadres. Je ziet dat sommige landen heel sterk zeggen: de wet is de wet en het maakt helemaal niet uit wat voor andere functies er zijn. Andere landen kijken veel meer naar het praktische effect.

Als je een positie als toezichthouder hebt en verantwoordelijk bent voor de ondernemingen in je eigen land, is dat best ingewikkeld. Want buitenlandse autoriteiten kunnen jou als toezichthouder vragen om de wet op een bepaalde manier te handhaven en dat moet je dan in beginsel doen. Zo krijgen wij verzoeken van autoriteiten die zeggen: de wet is de wet; ik zie hier een onderneming die vanuit Nederland opereert en die geen e-mailadres heeft, maar wel een chatfunctie; doe er wat aan. Dan moeten wij vervolgens in overleg met die onderneming, en in overleg met die buitenlandse toezichthouder, om te proberen dat op te lossen. Dat is ingewikkeld, maar het is niet onmogelijk.

Ik denk dat dit voorbeeld laat zien dat het geen kwaad zou kunnen als er iets meer centrale Europese sturing zou zijn op dit soort dingen in het consumentenbeschermingstoezicht, net zoals je dat in het mededingingstoezicht ook hebt. Uiteindelijk is het een politieke afweging die gemaakt moet worden.

De voorzitter:

Ik zou zelf ook nog één vraag willen stellen, maar wil eerst polsen of de heer Middendorp een aanvulling heeft op dit punt.

De heer Middendorp (VVD):

Ja, want er kwam wel een belangrijk punt ter sprake. U zei ergens aan het begin: het mooie is dat de Europese Unie nu ook op het gebied van de digitale economie met regels en voorstellen kan komen. Van mededingingstoezicht is traditioneel goed bepaald waarover we het in Europa met z'n allen hebben, maar het consumententoezicht kan zomaar ineens een heel stuk breder zijn en heel andere elementen in de digitale economie raken. Sterker nog, het kan ook de relatie tussen overheden en consumenten raken. Bent u het in dat speelveld eens dat we op aan het schuiven zijn naar een meer Europese rol? Ik geloof dat u net zei dat u dat een goede trend vond voor het consumententoezicht.

De heer Snoep:

Het consumententoezicht ziet niet op de relatie tussen overheid en consument. Het moet gaan om een handelaar, in de zin van: het moet een commerciële partij zijn die zich op een markt begeeft en een product of een dienst aanbiedt. Ten tweede worden de consumentenbeschermingsregels op dit moment al Europees vastgesteld. Er is dus een grote mate van Europese harmonisatie op dit moment. Het gaat nu alleen nog maar over het toezicht op die regels. Dat is helemaal in handen gegeven van de nationale autoriteiten. Ik denk dat zeker kleine landen niet in staat zijn om

voldoende macht uit te oefenen wanneer die iets willen bereiken ten opzichte van grote ondernemingen.

Ik geef een puur hypothetisch voorbeeld. Stel dat wij het Facebook heel moeilijk zouden willen maken en Facebook opeens zou zeggen: weet je wat, dan doen we maar even geen Facebook in Nederland. Ik denk dat dit een heel ingewikkelde situatie zou veroorzaken. Dat laat zien hoe belangrijk het is om tegen die heel grote techondernemingen Europees samen te werken.

Er is ook een keerzijde. Ik heb in het verleden heel veel grote, ook digitale ondernemingen bijgestaan. Als die worden geconfronteerd met 27 verschillende toezichthouders, die de wet op 27 verschillende manieren interpreteren, dan worden alle voordelen van schaalvergroting en harmonisering in Europa tenietgedaan. Daarin de juiste balans vinden is een belangrijke opgave voor ons allemaal.

De voorzitter:

Helder. Ik begrijp dat onze volgende gast er niet is, dus dan permitteer ik mezelf ook nog één vraag. Het ging al heel even over data. Een combinatie van data, die bij de grote techreuzen heel nadrukkelijk in zeer ruime mate aanwezig zijn, en algoritmes levert een enorme economische marktkracht op. U gaf net al aan dat de verschillende toezichthouders nog niet onder de algoritmekap kunnen kijken. Data is ook nog geen goed afgebakend onderdeel in het mededingingsrecht. Tegelijkertijd zeggen heel veel mensen die er veel meer verstand van hebben dan ik, allemaal hoogleraren, tegen mij: je moet niet alleen naar de aanpassing van wetgeving kijken, maar juist naar de toezichthouders, want die zullen alerter, proactiever en creatiever gaan handelen en er zelf invulling aan geven op basis van de ruim te interpreteren wetgeving, die er gewoon is en ook voldoet voor de digitale wereld. Kunt u, focussend op de combinatiekracht van data en algoritmes, ingaan op wat de mogelijkheden voor toezichthouders zijn om zelf in te grijpen? Ik snap dat het op kleinere stukken met leidraden kan, maar als het om de zware stukken gaat, vraag ik me af waar de balans ligt tussen toezicht en wetgeving.

De heer Snoep:

Ik geef de hoogleraren die dat zeggen gelijk, in de zin van dat er op grond van de huidige wetgeving heel veel mogelijkheden zijn om problemen op te lossen. Ik geef een voorbeeld. Wij hebben onlangs een fusie goedgekeurd tussen een uitgever van schoolboeken en digitaal leermateriaal voor middelbare scholen en een distributeur van leermateriaal, die ook de eigenaar is van veruit het grootste schooladministratiesysteem dat in Nederland wordt gebruikt. Wij zagen daar, in die combinatie van die twee, problemen voor de concurrentie. Het zou namelijk heel goed kunnen dat in de digitalisering van het onderwijs, die heel belangrijk is, de eigenaar van die samengevoegde onderneming zegt: ons fantastische digitale schoolsysteem is alleen maar toegankelijk voor uitgever van onze eigen schoolboeken en ons eigen digitale schoolmateriaal en niet voor andere. Wij hebben dus verplichtingen opgelegd aan die onderneming om ervoor te zorgen dat dat schooladministratiesysteem toegankelijk blijft en dat de noodzakelijke data daarvoor ook worden gedeeld met andere schoolboekuitgevers, zodat die markten in ieder geval voldoende kunnen blijven concurreren in de toekomst, ook op dat gebied van het digitale schoolmateriaal.

Wij hebben daar dus geprobeerd te zoeken naar de juiste balans tussen aan de ene kant de efficiencyvoordelen van zo'n fusie tussen een groothandel, tevens eigenaar van een digitaal schooladministratiesysteem, en een schoolboekenuitgever, en aan de andere kant ervoor zorgen dat die markten toegankelijk blijven, zodat innovatie en concurrentie op die markten mogelijk blijven. Dat is een voorbeeld om aan te geven hoe wij met het huidige, bestaande instrumentarium toch proberen

aandacht te geven aan of rekening te houden met die nieuwe datamacht die aan het ontstaan is en die waarschijnlijk nog wel zal doorlopen.

De voorzitter:

Dank u wel. Ik kijk even naar de collega's. Ik denk dat we dit blok kunnen afsluiten. Hoewel het altijd voelt alsof het net iets te kort is en er nog veel meer vragen zijn, weet ik inmiddels ook dat dat juist een goed teken is. Ik dank u zeer dat u bij deze gelegenheid wilde zijn, dat u al onze vragen heeft beantwoord en dat u het verhaal vanuit de ACM heeft neergezet. Wij zullen nu naar het volgende blok gaan. Dat is met de heer Van Zutphen, de Nationale ombudsman.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De voorzitter:

Wij gaan direct door met het tweede uur van deze kennisdag. Ik zei het net al: de Nationale ombudsman, de heer Van Zutphen, is nu in ons midden.

Blok 2

Gesprek met:

- de Nationale ombudsman, de heer Reinier van Zutphen

De voorzitter:

Ook met de heer Van Zutphen zullen wij een uur spreken over alles wat te maken heeft met het onderzoeksveld van de tijdelijke commissie Digitale toekomst. Wij gaan daarbij natuurlijk vooral in op datgene wat de Ombudsman probeert te doen. De heer Van Zutphen zal dus vooral zijn schijnwerper op dit vraagstuk richten vanuit de organisatie-invalshoek, denk ik. Vervolgens zullen de drie leden en ikzelf als voorzitter – ik ben meer meewerkend voorman, want ik stel ook vragen – met u het gesprek aangaan. We doen dat op een wat interactievere manier, dus vraag-antwoord, en iedereen kan inspringen. Ik probeer het een beetje te coördineren, maar het moet een informeel en informatief gesprek zijn. Meneer Van Zutphen, ik zou aan u willen vragen om ons in ieder geval even mee te nemen voor een aftrap van uw kant.

De heer Van Zutphen:

Dank u wel, voorzitter. Dank u wel dat ik nog wat later in het programma mag optreden. Ik geloof dat ik eerder gepland was, maar het is goed terechtgekomen. Dank u wel daarvoor, want ik heb toch wel een paar dingen die ik graag aan u wil vertellen over wat wij in onze organisatie, de Nationale ombudsman, tegenkomen als het gaat over digitalisering en wat we tot nu toe gedaan hebben. Ook wil ik gewoon nog eens een paar dingen onder uw aandacht brengen die wij met z'n allen belangrijk vinden en waar we overigens inderdaad ook wel een paar dingen over geschreven hebben.

Even voorop: het gaat ons om de burger, om het perspectief van de burger, ook in de grote operaties die plaatsvinden als het gaat om digitalisering. Dat zal u niet verbazen. Die digitalisering kan de burger op allerlei terreinen dwarszitten, maar we zien ook heel vaak dat de burger erbij gebaat is. We hebben een tijdje geleden aan 1.500 Nederlandse burgers gevraagd hoe ze aankijken tegen de voorzieningen en de relatie die een burger onderhoudt met de overheid tussen laten we zeggen nu en tien jaar, in 2030. Die mensen lieten ons weten dat ze heel goed snappen dat ze veel meer zelf zullen moeten doen en dat de digitale wereld en de mogelijkheden daarvan daar enorm behulpzaam bij zullen zijn, maar dat ze wel verwachten dat daartegenover staat dat de overheid dat met deskundigheid kan begeleiden als er problemen zijn. Ze vragen dus ook kennis aan de kant van de overheid en de ambtenaren die daar aan het

werk zijn. Uiteindelijk willen ze als het echt misloopt in die relatie, als er problemen zijn of als er een informatieachterstand is, heel graag een gezicht zien en een gesprek kunnen voeren. Dat is eigenlijk de grote lijn. Er is nog veel meer gezegd in het kader van wat wij aan de burgers hebben gevraagd, maar als het gaat over de digitalisering, dan is het daarop toegespitst. Ze weten dat het handig is. Ze weten ook dat het moet, dat het onafwendbaar de weg is die we moeten kiezen. Maar ze willen heel graag ook deskundigheid zien aan de andere kant van de tafel, bij de overheid.

We hebben in de afgelopen jaren een aantal dingen geschreven over de digitalisering. U kunt denken aan een onderwerp als mensen die na hun overlijden nog in MijnOverheid bleven figureren, waar nabestaanden enorm veel problemen mee hadden. Dan wordt er altijd gezegd «het kan niet anders» of «het ligt aan het systeem», maar als je maar voldoende aanhoudt en vasthoudt, blijkt uiteindelijk dat er wel allerlei oplossingen mogelijk zijn. Als u iets zou moeten doen, dan is dat dus vasthoudend zijn. Als u vindt dat iets moet kunnen, dat het systeem er is voor de burgers, voor de mensen, en dat het zo moet functioneren dat het ook daadwerkelijk helpt, dan helpt het om gewoon vol te houden tegenover degenen die die dingen aan het ontwerpen zijn.

Een ander ding dat we tegen zijn gekomen en met regelmaat tegenkomen, is dat digitalisering heel erg wordt gebruikt om wetten, regels en beleid een-op-een om te zetten in nullen en enen; ik zeg het maar een beetje in mijn eigen taal. Dat betekent eigenlijk dat er niet is nagedacht over de uitgangspunten van die regels, die wetten en dat beleid. Die zomaar omzetten naar de digitale werkelijkheid levert onbegrijpelijke digitale informatie op. Dat levert hele warrige digitale formulieren op. We hebben net een rapport geschreven over die digitale formulieren. Daarin zeggen we: hou het simpel. Dat is een ander iets waarvan ik denk: dat zou je ook echt wel hoog in het vaandel moeten hebben. Mensen laten ons allerlei dingen weten over hoe zij tegen die digitale formulieren aankijken. Als we daar dan naar vragen bij de betrokken organisaties, of het nou gaat om een gemeente, het UWV of Toeslagen, krijgen we vaak als antwoord: ja, maar er is nou eenmaal een wet en daar moet het van. Als we daar echt doorheen prikken, dan is dat vaak helemaal niet waar. De reflex om dingen, omdat ze in een regel staan, een-op-een om te zetten in digitale regels en werkelijkheid, is dus ook iets waar je voor moet waken.

Ik was afgelopen week bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Die had een bijeenkomst georganiseerd met een mevrouw die tribunaalpresident is bij een digitaal tribunaal in Canada. Dat was buitengewoon interessant. Uit de zaal kwam de vraag: mensen maken daar graag gebruik van, dus hoe hebben jullie dat nou gedaan? Het eerste wat ze toen zei was: je moet niet de wetten en regels omzetten in nullen en enen en digitale systemen; je moet aan de mensen gaan vragen wat ze graag zouden willen hebben, wat ze nodig hebben om hun problemen digitaal op te kunnen lossen. Vertaal wat ze nodig hebben om hun problemen digitaal op te lossen naar systemen en zorg er dan voor dat wetten en regels als randvoorwaarden functioneren. Dat is de opbouw. Wij denken vaak nog veel te traditioneel «wat we nu hebben, gaan we omzetten» in plaats van: we zouden de kans moeten grijpen om het te vernieuwen.

Bij grote organisaties die gaan digitaliseren of die ICT-toepassingen gaan gebruiken, komen we heel vaak problemen tegen omdat dit direct gepaard moet gaan met financiële doelstellingen. Dat is een dodelijke combinatie; toxisch, zou ik bijna zeggen. Als je digitalisering en financiële doelstellingen aan elkaar koppelt, worden de doelen in eerste instantie ook niet gehaald. Bij de decentralisatie is het voor een heel groot deel zo gegaan. U zou dus vooral moeten kijken naar de manier waarop systemen in de toekomst gaan functioneren, wat ze op termijn zouden kunnen opleveren en wat het gemak daarvan is. Het voorbeeld van de tribunaal-

president uit Vancouver in Canada was heel duidelijk. Op termijn zijn daar vele honderden miljoenen bespaard, maar op voorhand was er geen doelstelling meegegeven, want dat zou beperkend zijn geweest voor datgene wat er ontwikkeld werd. Als je dingen gaat veranderen, zorg er dan ook voor dat er ruimte is om te experimenteren, maar maak alleen experimenten waarvan je zeker weet dat ze uitgerold kunnen worden als ze slagen. Vaak merken we dat er allerlei systemen worden uitgetest die, als ze functioneren, voor heel Nederland zouden moeten gelden, maar dat dit dan niet lukt omdat er geen geld meer voor is. Er was dan wel veel geld voor het experiment, maar geen geld om er een staande organisatie van te maken.

Een paar dingen nog in deze inleiding. Wat zijn we tegengekomen? Ook zelfredzame burgers lopen vast in digitale systemen, niet alleen degenen die moeite hebben met lezen en schrijven. Systemen zijn te ingewikkeld, te complex en er wordt te veel van mensen gevraagd. Zelfredzaamheid is dus inmiddels ook voor die mensen een illusie geworden. De overheid heeft het lang niet altijd op orde. De overheid hanteert bepaalde manieren van binnenkomen in systemen waardoor andere voorzieningen worden geblokkeerd. Daarbij doel ik bijvoorbeeld op de Basisregistratie Personen. Wie daar om welke reden dan ook niet in komt, heeft geen toegang, ook geen digitale toegang, tot allerlei voorzieningen die heel erg nodig zijn, bijvoorbeeld voor toeslagen, inkomen, woning en zorg. Kijk dus nog een keer goed hoe de toegang tot die systemen is geregeld. Hebben we geen belemmeringen opgeworpen waardoor mensen niet eens in de digitale wereld kunnen komen?

Ik heb al iets gezegd over wat mensen over een aantal jaren van waarde vinden als ze bezig zijn geweest met mooie digitale systemen. Ze willen uiteindelijk ook op een fysieke locatie een gezicht tegenover zich zien, iemand met wie ze kunnen praten. Dat moet ook georganiseerd worden. We hebben ooit een prachtige infographic gemaakt met vier uitgangspunten, die we zouden kunnen toesturen maar die ook op de site te vinden is. De overheid moet haar verantwoordelijkheid nemen. De toegankelijkheid moet geregeld zijn. Het moet gebruiksvriendelijk zijn. Het moet oplossingsgericht zijn. Dat lijken enorme dooddoeners als je ze zo hoort, maar toch komt bij elk rapport dat we schrijven een van die vier uitgangspunten, of soms een combinatie ervan, aan de orde als een probleem waardoor dingen niet behoorlijk zijn verlopen.

Dan nog iets over machtigingsvoorzieningen, bijvoorbeeld in relatie tot ons rapport over MijnOverheid en toegang tot de Berichtenbox. Er blijkt dat er mensen zijn die veel meer verwachten van de overheid dan wat er nu ICT-matig mogelijk is, namelijk een goede machtigingsvoorziening, waardoor ze bijvoorbeeld als bewindvoerder kunnen optreden, voor hun ouders zaken kunnen regelen of er geen problemen zijn met DigiD als ze vanuit het buitenland binnen willen komen. De systemen die we nu hebben gebouwd, kennen nog wel heel veel definitieve hindernissen, waardoor de toegang min of meer onmogelijk wordt gemaakt als anderen erin zouden willen. Daar moet ook echt heel goed naar worden gekeken. Ik vraag nu al heel lang om een machtigingsvoorziening, maar die is er nog steeds niet. Iedere keer zeggen ze dat die er bijna is, maar het blijkt dan toch weer te ingewikkeld te zijn. Daarbij spelen overigens ook wel een aantal veiligheidseisen een rol die vanuit Europa worden gesteld. Maar machtigingen zijn heel erg nodig om het voor het vangnet in de sociale omgeving van de minder zelfredzamen, dat het best wil, mogelijk te maken om ook echt aan het werk kan gaan.

Dan is er nog het punt van de samenwerking tussen overheden en overheidsdiensten. Er wordt wel heel veel gevraagd van mensen, is onze ervaring, als het gaat over het steeds weer aanleveren van gegevens. Data moeten correct zijn. Ik geef een beetje een flauw voorbeeld, maar het is wel helder. Als je bij het CAK werkt en iets moet veranderen in de systemen omdat je bezig bent met buitenlandregelingen, dan moet je

mensen drie keer bellen om te vragen of ze hun bankrekeningnummer willen doorgeven, want wat in het ene systeem zit, mag in het andere niet gebruikt worden. Dus het gaat ook heel erg over de vraag hoe al die verschillende belangrijke overheidsdiensten gaan samenwerken om ervoor te zorgen dat mensen de eenvoud van het systeem gaan ervaren en de voordelen gaan onderkennen, en tegelijkertijd de gegevens wel veilig zijn en bewaard kunnen worden op de manier waarop wij dat in de wet hebben voorgeschreven. U zult daar ook vast met de heer Wolfsen over hebben gesproken.

Dit als een soort van eerste aftrap de dingen die wij zijn tegengekomen. Ik kan u straks ook nog wel een paar rapporten noemen, maar dit maar even als begin.

De voorzitter:

Dit is, denk ik, een uitstekend begin. Dank voor deze inleiding. Dan wil ik graag de heer Middendorp de gelegenheid geven om vragen te stellen.

De heer Middendorp (VVD):

Dank voor de inleiding. Ik moet helaas iets eerder weg. Het was goed om dit mee te maken en ook deze vragen te mogen stellen. We hebben natuurlijk wat vaker al over deze punten gesproken en het is heel verleidelijk om nu in te gaan op bijvoorbeeld de Basisregistratie Personen of de machtigingsproblematiek. Maar een niveau daarboven is de vraag wat wij vanuit die perceptie als Kamer anders zou kunnen doen om dat soort problemen te kunnen oplossen, problemen die eigenlijk al zolang spelen als ik hier ben en, naar mijn indruk, nog een stuk langer. Dat is één. Twee: ik was ook bij die bijeenkomst bij de Raad van State. Het viel mij inderdaad op dat daar een voorbeeld werd gegeven van ruimte, laat ik het zo zeggen. Dat was volgens mij uw tweede observatie. Hoe kunnen wij dat nou doen vanuit de Kamer, die ruimte geven? Want vaak snoeren moties die ruimte juist volledig in.

De heer Van Zutphen:

Zonder mij een oordeel te verwaardigen over uw werk denk ik dat het heel belangrijk is dat in het kader van het burgerperspectief aan de orde komt dat we aan de burgers vragen waar het echt om gaat bij de dingen die we in wetten gaan omzetten en de systemen die we in werking gaan laten treden. Welke wensen en verlangens hebben zij? Hoe gaan zij de systemen gebruiken? Het viel mij op bij het voorbeeld van de mevrouw uit Canada dat het mogelijk was om iets te gaan ontwikkelen wat heel erg afwijkt van wat wij allemaal normaal en gangbaar vinden en wat wel toegankelijk was en wel werd gebruikt. Overigens maak ik daarbij de kanttekening dat daardoor veel meer mensen gebruik gingen maken van die digitale small claim courts dan er tot op dat moment in de echte gerechtshoven en de rechtbanken van Canada aan de orde waren. Er zit ook nog een soort van uitbreidingsrisico in.

Ik denk dat u de vraag moet stellen met wie u heeft gesproken om dit systeem te ontwerpen en dan niet alleen de experts. We zien heel vaak dat het gaat om experts, mensen die er verstand van hebben, mensen die dingen kunnen bouwen, of ombudsmannen of rekenkamers, maar vraag het nou aan de mensen zelf. Mijn ervaring is dat als je met de mensen zelf gaat praten, en vraagt wat zij nodig hebben en wat zij zouden willen kunnen ... Dan zou je de systemen kunnen gaan bouwen. We hebben allerlei uitvoeringstoetsen, maar ik zou zeggen dat de toets moet zijn of de vragen die de mensen stellen over de systemen die zij moeten gaan gebruiken, goed in kaart zijn gebracht.

Toen wij concreet in het rapport van Hou het simpel vragen stelden aan de burgers die commentaar hadden geleverd op een aantal van die formulieren, bleek dat daar gewoon niet naar wordt geluisterd. Dus ik zeg: luister naar hen, daar wordt het alleen maar beter van. Je moet ook niet

zeggen: dat doen we een keer en dan staat het voor altijd vast. Je moet ook niet denken in 2.0, 3.0 en 4.0. Je moet ervoor zorgen dat het een ongoing proces is zodat iedere keer weer als mensen opmerkingen hebben, vragen stellen, vragen om verduidelijking of nadere wensen hebben, die ook verwerkt kunnen worden. Daar zou u op moeten letten, denk ik. Het vraagt er dus wel om dat als hier eenmaal iets is gepasseerd, dat op een of andere manier in de gaten wordt gehouden en er niet wordt gewacht tot het problemen oplevert en weer in de Kamer aan de orde komt als een probleem.

De voorzitter:

Ik zie dat de heer Middendorp nog een aanvullende vraag wil stellen op dit punt.

De heer Middendorp (VVD):

Ik ben juist heel benieuwd of u een oordeel heeft over ons Kamerwerk in dezen, want deze commissie is juist opgericht om na te gaan hoe wij bijvoorbeeld suggesties kunnen vragen aan de burgers en er daarna voor kunnen zorgen dat het ook gebeurt. Ik zal een voorbeeld geven. Bij mij komt vaak langs dat mensen verbaasd zijn dat je op mijnoverheid.nl wel berichten krijgt, maar niets terug kunt sturen. Die vraag heb ik aan de staatssecretaris voorgelegd. Het gaat niet om het specifieke punt, maar daar zie je dus hoe dat wordt opgevolgd. Ik ben dus juist wel heel benieuwd naar uw oordeel over hoe de Kamer werkt in dat speelveld.

De heer Van Zutphen:

Ik vind dat een heel mooi voorbeeld. Ik heb ook al eens iets geschreven over de Wet elektronisch berichtenverkeer. In het kader van mijn.overheid.nl hebben wij ook opgeschreven dat het eigenlijk toch raar is. Vroeger hadden wij een systeem waarin je als je een brief schreef, een brief terugkreeg of je kreeg een brief en dan schreef je een brief terug. Nu krijg je een mailtje, maar je kunt niet terugmailen. Je moet een brief terugschrijven en die raakt zoek. Dat is natuurlijk geen verbetering. Dat is gebruik van ICT, maar het is geen verbetering. Ik ben dat heel erg met u eens.

Een ander voorbeeld zit een beetje in de sfeer van de rechtspraak, maar ook wel van regelgeving. U weet wat mijn opdracht is, maar als u daar zo naar vraagt, kan ik wel iets zeggen over wetgeving. Kijk, als wij wetgeving maken waarin staat dat in plaats van bekendmaking via de normale weg – wat wij dan nog normaal vinden: de krant, een bericht en aanplakken bij het gemeentehuis – bij verordening mag worden bepaald dat digitale berichtgeving de enige manier van bekendmaking is – en die is er want verordeningen kunnen enkel digitaal bekend worden gemaakt – dan gelden ze als bekend gemaakt en dus van kracht. Dan heb je een heleboel mensen die dat niet kunnen navlooiën.

Er is een voorbeeld van een meneer in Vorden die 's morgens wakker wordt van de crossmotoren achter zijn huis in dat prachtige bos. Hij vraagt: hoe kan dat nou, dat dat daar mag? Het antwoord is: ja meneer, de verordening laat toe dat dit enkel elektronisch bekend is gemaakt. Hij zegt dan: ja, maar ik heb geen computer. Het antwoord van de Raad van State is vervolgens: dit is voldoende volgens de regels die zijn gemaakt, ook in uw parlement. Dit betekent dat die vergunning op de juiste manier, op de goede momenten met juridische waarborgen is afgegeven. Daar kan geen mens meer wat aan doen.

U zou er veel beter op moeten letten of de regels die worden gemaakt, er wel voor zorgen dat iedereen kan blijven meedoen. Dan kom ik toch een beetje bij de titel van mijn jaarverslag, want het sluit dus ook uit. Zodra je moet constateren dat de regels die wij maken op het terrein van de digitale regelgeving en wetgevende systemen mensen uitsluit, moeten er overal rode lampjes gaan branden.

Mevrouw **Van Weerdenburg** (PVV):

Wat u zegt: hou het simpel en vraag aan de burgers wat zij nodig hebben; spreekt mij en mijn partij ontzettend aan. De burger als uitgangspunt, maar burgers hebben natuurlijk als perspectief wat er nu al is. Als je het hebt over belastingen, dan was er eerst het papieren formulier en werd er gedacht: het zou handig zijn als ik dat op de computer kon doen. Vijftien jaar geleden had ik niet kunnen bedenken dat ik een iPhone nodig zou hebben, maar nu kan ik echt niet meer zonder. Dus het is ook een beetje de industrie die laat zien wat er mogelijk is en dan denken burgers misschien: o, dat is handig. Nu vragen ze om een app, maar vroeger wisten wij niet wat dat was. Is het niet een beetje te beperkend om helemaal van de burger uit te gaan? Zou een systeem van wisselwerking niet beter zijn? Als er software of wat dan ook wordt ontwikkeld, wil men dat ook nog wel eens aan leken laten zien. Zij komen soms op dingen waar de ontwikkelaars niet eens aan denken. Ziet u mogelijkheden voor een soort wisselwerking?

De heer **Van Zutphen**:

Jazeker. Ik denk dat het heel belangrijk is dat de wetgever, maar ook het bedrijfsleven, ontwikkelaars, toekomstkijkers en andere mensen die er echt verstand van hebben, veel meer dan ik, zeggen: kijk, deze kant gaat het op. Er is misschien een spreiding van keuzes die worden gemaakt, maar dat er een bepaalde richting is ingezet, kun je wel laten zien. Dat is ook de vraag aan onze burgers: hoe denk jij dat het er in 2030 uitziet, want dan kunnen wij dat spiegelen aan wat anderen op dit moment ontwikkelen. Dan kun je nog op tijd aan mensen vragen: wat vind je belangrijk, de gebruiksvriendelijkheid of de duidelijkheid? Dus ja, ik denk niet dat je aan de burgers moet vragen hoe zij de ICT-systemen de komende tien jaar ingericht zouden willen hebben. Dat gaat natuurlijk niet. Je moet hen ook bij de hand nemen en zeggen wat er gaat gebeuren. De overheid heeft daar kaders voor ontwikkeld. Dat vind ik ook erg belangrijk, dat die kaders helder en duidelijk zijn, maar er moet een echte plaats zijn om te kunnen meepraten over de manier waarop het uiteindelijk bij de burger wordt gebracht. Ik denk dat het gebruiksgemak belangrijk is zodat het iets is waar iedereen mee kan omgaan.

U noemde de belastingaangifte. We zagen dat voor heel veel mensen de vooraf ingevulde aangifte die je gewoon digitaal kunt raadplegen en waarbij je alleen op ja hoeft te klikken, heel praktisch is. Maar toch is er een groot aantal met name oudere mensen die daar heel veel moeite mee heeft en die dachten dat zij daarmee hun zelfstandigheid verloren. Dat was misschien in onze ogen niet zo, maar voor hen was dat wel zo en zij haakten af. Het is niet alleen maar je eigen waarheid en werkelijkheid en weten wat er gebeurt, maar ook je inleven in de ander, in wat het moeten gebruiken van een systeem met zich meebrengt. Dat eensporenbeleid is overigens door de fiscus opgegeven. Wij hebben het rapport De blauwe envelop uitgebracht. Daar is veel discussie over geweest, ook bij de overheid zelf. Uiteindelijk is er gezegd dat er een tweesporenbeleid, een tweekanalenbeleid of een multikanalenbeleid moet zijn. Dat vind ik ook heel goed. Dat je op een gegeven moment probeert om zoveel mogelijk mensen mee te laten doen, lijkt me ook heel belangrijk. Maar vanuit mijn perspectief en de opdracht die wij hebben om te kijken hoe het zit met de burgers die die systemen gaan gebruiken, blijven oudere mensen een kwetsbare groep.

Wij hebben in Nederland 2,5 miljoen laaggeletterden. Die moeten ook meekunnen met de nieuwe systemen. Ik weet dat er soms wordt gezegd dat zij zelfs baat hebben bij digitale systemen. Dat geldt voor een heel kleine groep van die 2,5 miljoen. Dus ik ontken niet dat het zo is. Sommigen hebben er echt baat bij en kunnen daardoor beter uit de voeten, maar heel veel mensen blijven op achterstand als de taal op de schermen te snel weer verdwijnt en de volgende bladzijde al weer weg is

voordat je op «correctie» hebt kunnen drukken. Nou, dat soort dingen. Het zijn dus vaak heel kleine, praktische dingen die ik noem, maar die zijn in het ontwerpen wel heel erg belangrijk.

Ik had het misschien in de inleiding moeten zeggen, maar mensen willen ook graag dat als zij een besluit krijgen, bijvoorbeeld van de Belastingdienst of van Toeslagen, en zij willen weten wat er staat, er iemand is die dit kan uitleggen. Dat zijn digitale besluiten waar letterlijk geen mens meer aan te pas komt. Het zijn vaak onbegrijpelijke dingen. Als ik een blauwe envelop terugkrijg, hoop ik altijd maar dat wat ik heb ingevuld, klopt met wat zij vervolgens voor mij invullen. Er zijn af en toe echter heel pertinente vragen over kinderbijslag, het terugbetalen van toeslagen en allerlei andere dingen die je aan mensen moet kunnen uitleggen. Ook die eis geldt niet alleen voor ouderen en laaggeletterden, maar voor iedereen. Dus besluiten die digitaal worden gegenereerd door systemen, moeten uiteindelijk uitlegbaar zijn. Ik knoop hierbij aan bij de bestuursrechters van de Raad van State die hierover iets hebben gezegd. Als je het algoritme niet kunt uitleggen, mag je het eigenlijk niet gebruiken.

De heer **Van Dam** (CDA):

Ik wil iets vragen over de burger die uiteindelijk ook op zoek is naar een mens bij de overheid. Dat is een thema dat mij wel aanspreekt. Ik heb hier voor mij een evaluatiedocument over het functioneren van de basisteams. Dat is ooit eens opgesteld door Terpstra en anderen. Wat mij daarin altijd aansprak, is het begrip «de abstracte overheid», de overheid die zich bij de politie terugtrekt op de bureaus. Je kunt aangifte doen via de website. Allemaal van dat soort dingen en dat is niet alleen bij de politie zo, maar bij heel veel overheidsdiensten is de overheid een website. In combinatie met de 2,5 miljoen laaggeletterden, maar ook een aantal andere mensen bijvoorbeeld ouderen – waar ik mezelf soms ook al toereken – die ook een horde moeten nemen om digitaal mee te komen, leidt dit tot de vraag of het niet eens tijd wordt dat wij in onze grondrechten iets op dat vlak gaan vastleggen. Ik volg al wel vaker rapportages van uw kant. Daarin wordt in verschillende vormen op verschillende beleidsthema's toch regelmatig aandacht voor gevraagd. Ik denk dat wij ervoor moeten uitkijken dat wij weer allemaal regeltjes stellen. Zouden wij niet moeten nagaan of ons grondrechtenapparaat, of dat nou op Europees of Nederlands niveau is, voldoende is toegesneden op die waarde achter het idee dat die burger uiteindelijk aansluiting moet kunnen vinden? Vindt u dat wij op dat punt voldoende zijn toegerust?

De heer **Van Zutphen**:

Ik kan er niet zomaar ja of nee op zeggen. Ik zie natuurlijk dat dit belangrijk is. Digitale toepassingen en systemen brengen in ieder geval met zich mee dat ze raken aan al bestaande grondrechten, sociale grondrechten, het recht op informatie, procedures die digitaal worden gevoerd en de vraag welke procedurele waarborgen daarbij horen. Als het gaat over de toegang tot het recht bijvoorbeeld, is dat ongelofelijk belangrijk. Ik zie dat met name door de Raad van Europa heel veel documenten worden opgesteld en afgescheiden die gaan over de digitale wereld en wat je dan vanuit het mensenrechtenperspectief mag verwachten. Ik vind dat heel belangrijke dingen die ook inspiratie opleveren voor ons werk. Dat heeft nog niet op dat niveau daar geleid tot de gedachte dat er een bepaalde formulering of zelfs wel een artikel aan de conventie moet worden toegevoegd. Ik vind dat dit heel erg hoort bij het recht op informatie, het recht om te kunnen meedoen, dus participatie en dan niet zozeer in die zin dat je een keer hebt mogen zeggen wat je vindt, maar dat je ook daadwerkelijk invloed hebt op je eigen werkelijkheid, je eigen wereld en je eigen manier van leven. Dat zou je misschien wel kunnen vastleggen in fundamentele rechten, maar daar moet ik verder over nadenken. Wij schrijven zo nu en dan over het behoorlijkheidsprincipe, dat wij dan maar

omschrijven als zijnde «fundamentele rechten gerespecteerd». Wij komen een aantal dingen tegen als wij over digitale onderwerpen schrijven waarvan wij niet zozeer zeggen dat het fundamentele digitale recht is geschonden, maar wel dat fundamentele rechten niet in acht zijn genomen.

De heer **Van Dam** (CDA):

«Herhaling is de kracht van onze boodschap», dat is volgens mij de werktitel waar u het mee moet doen. Ik hoor u bij herhaling op het punt van de benaderbare overheid en zeker in de sfeer van digitalisering; het woord «Belastingdienst» is net gevallen. Zouden wij dit niet in regels fundamenteel iets meer moeten aanpunten? Ik meen dat bijvoorbeeld ook de Afdeling bestuursrechtspraak het heeft gehad over algemene beginselen van behoorlijk digitaal bestuur. Het zou toch uitmaken als het recht op menselijke tussenkomst, ook bij de overheid uiteindelijk, specifieker wordt vastgelegd? Daar komt mijn suggestie vandaan met betrekking tot de Grondwet, maar Europees zou ook heel mooi kunnen. Misschien heb ik iets bij u wakker gemaakt?

De heer **Van Zutphen**:

Het prikkelt sowieso. Ik houd me erg vast aan hoofdstuk 9.2, waarin wordt gesproken over de behoorlijkheid. Dat is mijn wettelijke grondslag voor het handelen. Vanuit die behoorlijkheid kan ik naar heel veel verschillende aspecten kijken. Ik kan me goed voorstellen dat we het nog verder brengen dan alleen de Algemene wet bestuursrecht. Ik vind samen met u dat het op z'n minst een algemeen uitgangspunt moet zijn dat er menselijk contact moet kunnen zijn tussen iemand die de overheid vertegenwoordigt en namens de overheid kan optreden, en een burger die die overheid wil benaderen of misschien wel letterlijk wil spreken. U sprak over meerdere overheden. Toen wij vroegen aan die 1.500 mensen wat nu eigenlijk de overheid is, zei iedereen: de Belastingdienst. Waarover krijgen wij de meeste telefoontjes als het misgaat in contacten tussen een dienst en burgers? Over de BelastingTelefoon, waar men van mens tot mens vraagt om die concrete informatie en daar schort het aan. Ik weet niet of het op dat moment helpt om te zeggen: er is een grondrecht om dat te krijgen. Maar ik vind het idee op zich wel heel mooi dat je nadenkt over de vraag of misschien ergens op een fundamenteeler niveau het recht op het persoonlijke moet worden gewaarborgd.

De heer **Van Dam** (CDA):

Afsluitend nog een heel korte vraag. U heeft het al vaker gehad over die 1.500 mensen. Zitten daar ook mensen uit de groep van 2,5 miljoen analfabeten bij of heeft u een digitale enquête gehouden? Ik wil even helder krijgen hoe dat is gegaan.

De heer **Van Zutphen**:

Mijn collega Jos van de Wiel heeft dit uitgevoerd, dus hij kan het beste antwoord geven op die vraag.

De heer **Van de Wiel**:

Dat onderzoek zelf was een digitaal onderzoek, maar wij hebben daarvoor twee focusgroepen gehad waarmee we juist echt in gesprek zijn gegaan. Dat zijn mensen geweest uit, zoals dat wordt genoemd, verschillende sociaal-economische klassen om ervoor te zorgen dat de resultaten bruikbaar zijn. Maar in the end is het onderzoek wel vooral digitaal geweest. Dat is dus in die zin een kanttekening bij de resultaten.

De heer **Van Dam** (CDA):

Even dan heel specifiek. U zei net dat de meeste mensen prima met die digitalisering kunnen omgaan als er aan het einde maar iemand is waar je

naartoe kunt. Geldt dit ook voor die 2,5 miljoen analfabeten waarvan, naar ik veronderstel, het gros ook digibeeft is?

De heer **Van Zutphen**:

Zij zijn heel erg afhankelijk van hun sociale omgeving, van het vangnet zoals dat wordt genoemd. Wij hebben de discussie gevoerd over zelfredzaamheid. Hoe word je zelfredzaam als je vangnet in orde is? Dit zijn mensen die zich tot op zekere hoogte overeind kunnen houden, maar als het iets te moeilijk wordt, hebben zij iemand nodig. Wat wij uit allerlei gesprekken, bezoeken en onderzoeken weten, is dat als het vangnet zich niet om iemand organiseert, hij geïsoleerd is en niet bij iemand langskomt, bij ons niet, bij de overheid niet. Het stopt uiteindelijk bij de huisarts en daar houdt het op. Dan worden problemen gewoon niet opgelost.

Mevrouw **Buitenweg** (GroenLinks):

Voorzitter, dank u wel. Excuus dat ik uw inleiding heb gemist, maar ik ben blij dat ik hier kan zijn om dit verder met u te bespreken. Ik had het over de Belastingdienst, omdat ik echt aan het einde niet begreep of ik nu geld terugkreeg of niet. Er wordt een formulering gebruikt waar we echt even met zijn tweeën naar moesten kijken. Het was gelukkig heugelijk nieuws.

De heer **Van Dam** (CDA):

Laaggeletterd, misschien?

Mevrouw **Buitenweg** (GroenLinks):

Dat idee krijg ik soms ook. Dan buigen twee hoogopgeleide mensen zich over die tekst. Ze zullen zich juridisch vast helemaal hebben ingedekt, maar dat is eigenlijk niet echt een communicatie naar mensen. Ik heb een aantal vragen, maar ik zal het beperkt houden. U zei dat wij als Kamer bij besluiten ook de gevolgen voor burgers moeten meenemen. Ik vroeg me naar aanleiding van eerdere discussies die we hier hebben gehad af of dat besluiten zijn die wij nemen – u had het over die man met die cross – of dat het toch vooral besluiten zijn die steeds meer bij algemene maatregel van bestuur worden genomen. Ik herinner dat met name de Raad van State zei dat er echt steeds meer besluiten bij algemene maatregel van bestuur worden genomen en dat wij meer kaderbesluiten nemen. Is dat zo en, zo ja, moeten er meer zaken in de wetgeving worden opgenomen? Daar ligt een taak voor de Tweede Kamer.

De heer **Van Zutphen**:

Het zou heel goed zijn om met een aantal mensen uit de Kamer, maar ook een aantal anderen die hier de revue zijn gepasseerd, letterlijk, nog eens na te denken over door welke overheid de burgers nou het meest geraakt worden als het gaat over digitale regelgeving. Ik denk dat het heel erg gebeurt op het niveau van de grote uitvoeringsinstanties, op het niveau van provincies en gemeenten en op het niveau van de omgevingsdiensten, als het gaat over de ruimtelijke ordening. Daar zitten enorm grote digitale projecten achter. Het is dus niet alleen maar wetgeving in formele zin die de burger het meest rechtstreeks raakt. Ik denk dat heel veel andere overheden met digitale systemen, regels en verordeningen veel dichtere en harder bij die burger binnenkomen: het waterschap, het drinkwaterbedrijf of de gemeentelijke belastingdienst, voor de parkeervergunning. Dat zijn allemaal heel dicht bij de mensen georganiseerde systemen waarin je, als je daar geen vat op krijgt, hopeloos vastloopt. En ja, ik denk dat er naarmate je de zaken meer uit handen hebt gegeven doordat je kaderwetten maakt en mogelijk kaderbesluiten neemt waarbij je de nadere invulling overlaat aan anderen en dat vervolgens niet meer toetst, meer problemen ontstaan. Op zichzelf genomen kunnen de

stappen die je kunt zetten om het over te laten aan anderen in je organisatie, als de mandatering of de delegatie maar in orde is, allemaal juridisch in orde zijn, maar het gaat erom dat de degene die uiteindelijk verantwoordelijk is en blijft weet wat er aan het einde van die trap gebeurt. Ik denk dat daar een rol is van de Kamer, als u wetten maakt. Ik heb al eens tegen de Raad van State gezegd, en ik ga het misschien vanmiddag weer zeggen: als jullie adviseren, zou je ook aan het einde moeten kijken wat er met je adviezen is gebeurd. Sneden ze hout? Is er gebeurd waar je voor gewaarschuwd hebt of is er iets heel anders gebeurd en had je daar rekening mee kunnen houden? Wat moet de wetgever er vervolgens mee als de adviezen deugdelijk blijken, maar als ze niet gevolgd zijn of als de waarschuwing in de wind is geslagen en de burger daar de dupe van geworden is? Ik denk dat die check ook vanuit de Kamer op door haarzelf gemaakte wetten heel erg nuttig zou zijn. Het is een soort effectmeting, effectbespreking, effectbeoordeling.

Mevrouw **Buitenweg** (GroenLinks):

Dat vind ik interessant. Ik herinner mij dat Corien Prins weleens heeft gezegd dat het nu eigenlijk veel meer moet gaan over toezichthouders en rechters. Die moeten kijken hoe het nu eigenlijk zit met de rechten van burgers, omdat de wetgeving zelf maar een beperkt instrument is. Wij zijn natuurlijk heel erg gericht op wetgeving. Wat is nu een wijze waarop wij onze taak als volksvertegenwoordiging kunnen vervullen om te zorgen dat het toezicht beter is op de voorbeelden die u noemde?

De heer **Van Zutphen**:

Ik denk dat u een aantal heel belangrijke raadgevers hebt: de Raad van State, de Rekenkamer, de Ombudsman met een aantal rapporten en ook het Sociaal en Cultureel Planbureau en mevrouw Prins met de WRR. Die zeggen bij tijd en wijle heel belangrijke en nuttige dingen, ook terugkijkend op processen die zich hebben afgespeeld, wetgeving en andere zaken.

Neem nou het voorbeeld van de Rekenkamer laatst over de toeslagen en het terugvorderen van toeslagen. Daar zou de Kamer heel goed mee aan slag kunnen, omdat daar iets wordt gesignaleerd. Het gaat in heel veel gevallen goed. Maar voor wie gaat het goed? Dat zijn toch de mensen met een redelijk goede portemonnee. Die zijn in staat om binnen zes weken het teruggevorderde bedrag inderdaad terug te betalen. Maar uiteindelijk blijkt dat een klein gedeelte – dan hebben we het toch wel weer over 500.000 huishoudens in Nederland en dat is dus niet echt een klein gedeelte, maar verhoudingsgewijs wel klein – moeite heeft met het terugbetalen en dat het niet kunnen terugbetalen leidt tot nog meer schulden en dus tot, enzovoort, enzovoort. U zou dat rapport kunnen pakken en dat misschien kunnen combineren met het rapport van Donner over toeslagen straks. Dan zou u aan de slag kunnen gaan en kunnen kijken naar bestaande systemen. Die hebben een achtergrond die heel erg begrijpelijk is en die waren op zichzelf zelfs burgervriendelijk bedacht, want we geven mensen op voorhand gewoon het geld om de zaak in te kunnen kopen. Op onderdelen lukt dat niet. De vraag is dan of u niet als Kamer moet zeggen dat u dat bij de hand pakt. Het zou toch doodzonde zijn als we met goede ideeën en goede regels vervolgens niet in staat zijn om op basis van ervaring de goede correcties te kunnen toepassen? Daar zou ik erg voor pleiten.

Mevrouw **Buitenweg** (GroenLinks):

Dus dat is toezicht. Dan daarvoor. Ik vraag me ook weleens af hoe we kunnen proberen om wat beter in te schatten wat de gevolgen zijn in de toekomst. Er zijn natuurlijk video's als Black Mirror. De voorzitter kent die ongetwijfeld. Er wordt ook weleens gezegd dat je een soort vignetten moet hebben waar allerlei filosofen en anderen alvast gaan nadenken

over toekomstige effecten. Heeft u daar misschien beelden bij, bij de toekomst? We zijn vaak zo bezig met gebruiksvriendelijkheid en de dingen die we hier belangrijk vinden dat we sommige andere aspecten niet bedenken. Net als de maker van retweetknop nu enorm spijt heeft, omdat hij nooit had nagedacht over de effecten. Denk aan de mogelijke gevolgen voor de sociale cohesie als je bij de kassa's bij de Albert Heijn geen caissières meer hebt. Die gekke vooruitblikken, niet door de makers zelf, heeft u daar ideeën bij?

De heer Van Zutphen:

Zelf heb ik heel af en toe een idee, maar die ideeën moet ik vooral weer bij anderen halen. Wij hebben het project 2030. Op 31 oktober hebben we een groot congres en we hopen dat er 400 mensen, onder wie veel Kamerleden, komen. Dan gaan we het daarover hebben, met alle mensen die we hebben gesproken in de afgelopen periode. Bij onze denk- en inspiratietafels hebben we tientallen mensen aan tafel gehad, vooral de jongere generatie. Ik denk dat die vraag vooral moet worden gesteld aan jonge mensen. Dan heb ik het over mensen tussen 15 en 25 of 35. Ik zit al vast. Ik ben te oud geworden om nog heel ver vooruit te kunnen kijken. Zij kunnen dat wel. Daar halen wij onze inspiratie vandaan. Het zijn sessies waarin wij ons laten inspireren over hoe het er mogelijk uit zou kunnen zien en dan met name door groepen die niet uit zichzelf al naar ons toe komen. Jonge mensen komen niet zomaar naar de Ombudsman. Die lossen hun problemen op een andere manier op, vinden problemen geen problemen of denken er op een andere manier over na. Ik zie het ook, misschien wij allemaal wel, aan mijn eigen kinderen. Daar moet ik mijn inspiratie vandaan halen. In mijn hoofd is het al te vastgezet om te kunnen zeggen hoe het er over 30 jaar uitziet, maar met hulp van anderen om mij heen kom ik een heel eind.

Dat was voor ons de aanleiding – we zijn daar met zijn tweeën heel erg mee bezig op dit moment – om te proberen om zo veel mogelijk mensen bij elkaar te krijgen die daar met elkaar over gaan spreken, om iets te krijgen van een gevoel bij wat het zou kunnen gaan worden. Wat we in ieder geval weten, is dat als we het vragen aan mensen en instanties die veel met ons te maken hebben, die het niet meer hebben over de Ombudsman als een rapportenfabriek of als een onderzoeksinstituut, maar over het organiseren van platforms waar mensen elkaar kunnen ontmoeten zodat de dingen die ze tegenkomen met elkaar besproken kunnen worden, waarbij ieder zijn eigen expertise kan inbrengen en je kunt kiezen wat je wel en niet gebruikt. Dan gaat het niet meer over of je het behoorlijk of onbehoorlijk vond, maar over of we alles bij elkaar hebben kunnen brengen wat tot een mogelijke oplossing zou kunnen leiden. Dat zijn moderne manieren van communiceren. Daar denk ik veeleer aan.

Ik denk soms ook dat je eens een paar boeken moet lezen. Dat vind ik heel erg belangrijk. Er is een boek dat *Automating Inequality* heet. Daarin zie je wat systemen doen als je op een gegeven moment ergens verkeerd terecht komt. Het mooiste verhaal in dat boek is eigenlijk de inleiding, waarin de schrijfster beschrijft dat haar partner op straat in elkaar wordt geslagen en naar het ziekenhuis moet, en dan blijkt dat hij onverzekerd is. Dat is niet zo, blijkt achteraf. Dan komt er een heel verhaal. Dan blijkt dat als je eenmaal in zo'n systeem terecht bent gekomen als onverzekerd, als dat vinkje is gezet, je dat er niet meer uitkrijgt. Het gaat niet meer weg. Een van de dingen – dan ga ik even terug naar het begin – waar je op zou moeten letten, is wat er gebeurt als ergens een vinkje wordt gezet en dat ten onrechte was. Dan kan het waar het is gezet wel weg worden gehaald, maar de doorwerking naar alle andere systemen is vrijwel onmogelijk om weg te poetsen. Dan heb je dus niks aan het recht om vergeten te worden of allerlei andere dingen. Dat zit in die systemen. Naar dat filter zou u ook moeten kijken: wat gebeurt er als we data van mensen opslaan, met wie

mogen ze worden gedeeld en wat zijn de effecten? En dan niet alleen maar in het publieke, want daar ga ik over. Dit zijn voorbeelden uit het private en die zijn echt veel verstrekkender.
Nou, ja. Het is van de hak op de tak.

De voorzitter:

Nee, helemaal niet. Het was een vrij logische opeenvolging van een aantal verschillende zaken die behandeld moeten worden. Automating inequality is overigens Virginia Eubanks geschreven en zij is hier geweest. Zij is bij ons te gast geweest heeft inderdaad exact het laatste punt dat u maakte nadrukkelijk uiteengezet hier in de Tweede Kamer. Ik denk dat het ruim een halfjaar of bijna een jaar geleden is dat ze hier was.

Ik heb zelf ook nog twee vragen. De Raad van State is hier ook geweest. Die hebben natuurlijk ook een rapport geschreven waar u net ook al aan refereerde. We hadden het er net even over. Twee hoofdlijnen zijn dat je het moet motiveren als je een digitaal besluit neemt. Dat sluit heel erg aan op hetgeen u net zei over die systemen, die vinkjes en het feit dat mensen dan dus op een of andere manier te horen krijgen dat het zo is uitgekapt. Ze weten dan eigenlijk helemaal niet waar ze naartoe moeten, waarom het besluit zo genomen is en of het omkeerbaar is. Het tweede is dat de toegang tot de overheid altijd beter doordacht moet worden als je heel veel met systemen aan de slag gaat. Dat zijn letterlijk dingen die u ook allemaal naar voren heeft gebracht.

Ik ben zelf een beetje zoekende. Het zijn allebei toch vrij abstracte beginselen. Hoe zou je dat nou als Tweede Kamer moeten afdwingen, als volksvertegenwoordiging, horende de signalen van de verschillende organisaties die vanuit de burger redeneren, want je kunt toch moeilijk een wet schrijven die hierover gaat. Het gaat dus een beetje om werkwijze, om nadenken als overheid over de manier waarop digitalisering misschien wel een drempel of een nadeel kan zijn voor de burgers. Maar hoe kun je als politiek, als volksvertegenwoordiging zorgen dat er iets met al die adviezen gedaan wordt? Want ze luiden eigenlijk allemaal hetzelfde, maar op de een of andere manier blijven we door de toepassing van steeds meer systemen en technologieën verder de verkeerde kant opgaan als het om dit punt gaat.

De heer Van Zutphen:

Ja, u hebt gelijk. Punt. Maar ...

De voorzitter:

Dat eerste dan, maar ...

De heer Van Zutphen:

Het is niet zo leuk om hier gelijk te krijgen, denk ik. Laat ik een eenvoudig ding noemen, althans dat dacht ik toen ik begon: de beslagvrije voet. Hoe ingewikkeld is dat gemaakt in wet- en regelgeving? Hoe komt het dat we daar met elkaar niet doorheen komen? Waarom is dat nog steeds niet geregeld? Dat zit hem voor een deel op ICT-systemen en voor een deel op juridische reflexen die het onmogelijk maken om over regels heen te stappen, om te zeggen: oké, dan pas ik hem niet toe.

Ik heb een rapport geschreven over een mevrouw in Nijmegen, waarbij Toeslagen, de gemeente, ik denk ook nog het UWV en waarschijnlijk een zorgverzekeraar betrokken waren. Over en weer mantelzorger, twee gehandicapte kinderen. Dan wordt iets bedacht hier in deze Kamer, namelijk dat je dit soort mensen een soort bestaanszekerheid zou moeten geven en daartoe komt er een extra toelage, maar deze toelage zorgt ervoor dat het norminkomen omhooggaat, waardoor alle toeslagen naar beneden gaan. Je krijgt dus iets, met de goede bedoeling dat je daardoor inkomenszekerheid krijgt. Maar het gevolg is dat het een inkomensbe-

standdeel is dat meetelt voor de toeslagen, waardoor alles naar beneden gaat, en nog wel met t-2.

Als ik dat schrijf aan de betrokken bewindslieden, en dat heb ik gedaan, dan krijg ik als antwoord: dit is wet- en regelgeving, dat kunnen we niet veranderen. Als je vanuit een hele concrete casus – daarvoor kunt u bij mij terecht, maar ook bij de lokale ombudsmannen van Rotterdam en Amsterdam, want die hebben allemaal voorbeelden – ging kijken wat er aan de hand is, dan zou je echt een heleboel slagen kunnen maken. Dan kun je ook leren ... U moet misschien aan mij niet vragen wat ik van deze wet vind. Misschien kunt u beter vragen: als dit de wet zou worden, heb je dan klachten die daarop lijken en kun je ons iets zeggen over hoe dat uit zou pakken. Dan gebruik je wat wij horen, maken en schrijven, om te kijken of het zich ook voor zou kunnen doen onder die nieuwe regelgeving. Dat is één ding.

Wat ik wel zie, is dat de complexiteit heel veel hiermee te maken heeft: er is een geval en dan wordt er een regel gemaakt om te voorkomen dat dat zich nog een keer kan voordoen. Of het nou Bulgaren zijn of Polen of mensen die kinderopvangtoeslag gebruiken of niet, we hebben ongelukkig veel voorbeelden, maar te vaak denk ik dat er vanuit systemen die op zichzelf qua ontwerp nog wel in orde zijn, aanvullingen worden gemaakt. Mijn eerste confrontatie daarmee betrof de pgb's, waar nog allerlei last-minutewerk bij kwam, waardoor vervolgens de systemen niet op één lijn konden worden gebracht met de laatste regelgeving. Gegeven die complexiteit van regels en systemen hoort de afstemming beter doordacht te zijn.

De voorzitter:

Ik had zelf ook nog een vraag, maar ik laat u beiden eerst. De heer Van Dam en dan mevrouw Buitenweg op dit punt.

De heer Van Dam (CDA):

Wat mij op dit punt nog wel bezighoudt is het feit dat digitalisering aan de overheidskant ertoe bijdraagt dat alle regels voor iedereen gelijk zijn. Als je aan het eind een ambtenaar hebt zitten met een groot hart, die nog eens daarover heen wrijft en zegt: goh, ik buig hier de regels net iets meer die of die kant op, en die de regels toesnijdt op dat specifieke geval, dan is de kans daarop met een apparaat dat beslist over zaken een stuk minder groot. Vindt u daar wat van? Herkent u dat? Zou dat anders moeten?

De heer Van Zutphen:

Mijn opvatting is vooral dat het een schijngevoel oplevert omdat er allerlei persoonlijke omstandigheden niet verdisconteerd kunnen worden, en dat het leidt tot een dwingende uitkomst. We krijgen natuurlijk heel veel vragen van burgers over dingen die uit systemen voortkomen, waarvan ze zeggen: «wat mij nu overkomt, is eigenlijk onbehoorlijk», terwijl we volgens de systeemredenering kunnen zeggen dat het precies klopt.

Zal ik daar een voorbeeld van geven? Een mevrouw schrijft zich in in haar nieuwe woning, wil geregistreerd worden in de gemeente. De gemeente zegt: u bent welkom, maar er wonen nog drie andere mensen in dat huis. Zij zegt «dat is echt niet waar», maar de gemeente zegt «kijkt u eens op het scherm, het is wel zo». Dan komt er een onderzoek en wordt dat uitgeplozen. Die mevrouw woont daar alleen, dus er was sprake van spookbewoning. Die mevrouw mocht aanspraak maken op huurtoeslag. De spookbewoners zijn afgevoerd uit het systeem. Als zij zegt «mag ik dan nu mijn huurtoeslag?», kijkt de betrokken ambtenaar en zegt «over de afgelopen twee maanden krijgt u hem niet, want toen woonde u daar met drie anderen».

Het tragische is, zeg ik daar altijd achteraan, dat dat ook het goede antwoord is, want je mag de systemen niet met terugwerkende kracht

veranderen. Die mevrouw heeft dus volgens de systemen geen aanspraak op huurtoeslag. Dáár heb je die ambtenaar voor nodig waar u het over had. Die kan zeggen: niet de hand over het hart, maar het goede doen, want natuurlijk krijgt ze huurtoeslag als wij weten dat ze daar alleen woonde. Als dat aanstonds goed in de systemen had gestaan, mocht ze aanspraak maken op huurtoeslag. Uiteindelijk is het nu door onze tussenkomst opgelost in de vorm van een coulancebetaling, maar het is niet coulant, het is gewoon doen wat had moeten gebeuren. Daar zit het hem: het lijkt alsof het allemaal voor iedereen gelijk is, want we hebben de regels voor iedereen uniform toegepast zoals we hebben vastgesteld, maar het is natuurlijk heel erg oneerlijk dat die mevrouw niet gewoon twee maanden huurtoeslag kreeg.

De heer **Van Dam** (CDA):

Dat is de rigiditeit van regels, dat snap ik. Maar als het niet zo'n absurde situatie is maar gewoon een geval waarin je de regels moet toepassen, weten we allemaal dat er ook een zekere ruimte is voor de overheid om zelf beleid toe te passen en in het ene geval wat meer te doen en in het andere geval wat minder. Kijk alleen al naar de vraag die een politieagent zich op straat stelt: deel ik nu wel of niet een prent uit? Die ruimte verdamp't toch ook met die hele digitalisering?

De heer **Van Zutphen**:

Dat is zeker zo. Je kunt een agent op een kruispunt zetten om te kijken of de mensen door rood licht rijden. Sommigen wel, sommigen niet. Maar als je er een camera ophangt, maakt dat niks meer uit. Dan is rood rood. Dus ik ben het helemaal met u eens. De manier waarop je op bepaald gedrag reageert, verandert ook. Dan is het niet meer «ik zag het niet» of «het was de eerste keer» of «ik dacht dat het oranje was». Dat is allemaal uitgesloten. Soms vinden we dat fijn en soms vinden we dat heel vervelend. Dat is een kwestie van appreciatie.

Ik denk wel dat wat wij altijd «de menselijke maat» noemen ... Je moet wel heel goed weten waar je dan die ruimte wilt geven. Wij pleiten daar ook voor, door te zeggen: er moet professionaliteit in het apparaat zijn, waardoor mensen de ruimte hebben om het goede te doen. Maar dan moet je wel heel vaak met ze spreken over wat het goede is. Het goede is niet dat ik, als ik je door rood zie rijden, zeg: ach, laat maar, want ik ken je. De camera had gezegd je bent het haasje. Waar gebruik je die professionaliteit? Waar heb je die ruimte nodig?

Uiteindelijk gaat het erom dat mensen krijgen waar zij aanspraak op kunnen maken, en de toets is de vraag of het fair en behoorlijk is gegaan. Dat is ook typisch iets wat je van mij moet kunnen horen als ik vind dat iets behoorlijk is gegaan. Soms is het zo dat het gebruikmaken van die ruimte misschien ook niet had gemogen. Het is ingewikkeld en het is veel makkelijker om tegen mensen te zeggen: weet je, dat is de regel en wij werken hier nu eens met camera's, want dan zijn we er vanaf. Maar je wilt graag dat het verkeer op straat op een behoorlijke manier verloopt en dat je ook nog de menselijke factor hebt in het ordenen van dat gedrag. Dat is ingewikkeld als je alles automatiseert.

Mevrouw **Buitenweg** (GroenLinks):

De vraag van de heer Van Dam kwam sterk overeen met mijn vraag. Ik denk dat hier ook een van de grote problemen zit. Bij de digitalisering zul je bij elk antwoord uit een computer al snel denken dat het een waar antwoord is. Het krijgt wat meer autoriteit, omdat het berekend is op basis van allerlei geldende wet- en regelgeving. Je wilt geen willekeur, dat is natuurlijk ook altijd van belang, maar je wilt inderdaad wel dat het goede wordt gedaan. Ik hoorde u zeggen dat je daarvoor ook meer professionele ruimte nodig hebt, maar ik denk dat dat dus wel de ingewikkelde balans is waar we nu heen moeten gaan, en dat stelt ons ook wel voor problemen

of voor moeilijke vraagstukken. Je wilt aan de ene kant een aantal zaken meer digitaliseren voor het gebruiksgemak en ook voor gelijkheid in gelijke gevallen. Maar tegelijkertijd zul je veel meer dan voorheen, naar een situatie toe moeten waarin je professionele ruimte laat aan de mensen die dat doen. Wat is daar nu nog extra voor nodig, in uw ogen?

De heer Van Zutphen:

Op het metaniveau moet de discussie over artikel 1 opnieuw gevoerd worden. Ik denk dat Donner daar al mee begonnen is. Er zijn veel meer mensen die zich er nu mee bezighouden om te doordenken wat gelijkheid betekent. Wat is dat nou, die gelijke gevallen gelijk behandelen? Heel eenvoudig en beeldend is natuurlijk altijd het voorbeeld dat je in de ene gemeente wel een traplift krijgt en in de andere niet. Komt dat doordat je de verkeerde data hebt ingevuld of doordat het algoritme anders werkt of doordat je handicap er anders uitziet of doordat je gemeente meer of minder geld heeft? Wat vinden we dan nog «gelijk»? Dat je een traplift krijgt omdat je persoonlijk bent behandeld.

Misschien moet het wel zo zijn dat we gaan kijken of je wel de volle aandacht hebt gekregen toen je je probleem aan de orde stelde, want dáár zit hem die gelijkheid in. Ik zeg niet dat het zo is, maar als we niet meer kunnen zeggen «a is a», omdat we ervoor hebben gekozen dat er in de omgeving waar mensen wonen meerdere antwoorden mogelijk zijn op de problemen die zij hebben, dan moeten we iets anders. Misschien moeten we kijken of je voldoende serieus bent genomen. Is er naar je geluisterd? Zijn je argumenten op een goede manier behandeld en eventueel weerlegd of gehonoreerd? Zit daar dan geen willekeur in?

Dan kun je systemen gebruiken om het in al die gevallen waarin dat logisch is ... Want door rood rijden, is door rood rijden en «gelijke gevallen gelijk behandelen» betekent dat die boetes allemaal even hoog zijn. Dat snappen we allemaal nog. Maar je kunt ook twee stappen over de grens zetten en dan ben je in Finland, en daar betekent «gelijke gevallen gelijk behandelen» dat je, als je door rood rijdt, een boete naar gelang van je inkomen krijgt, want daarvan is de boete daar afhankelijk. Dat kan ook «gelijk» zijn. Er zijn dus allerlei manieren om daarover te denken, maar wat er zou moeten gebeuren, is dat we niet meer denken «a is a», want dat ligt achter ons, door de moderne systemen, door de ICT enzovoort enzovoort. We moeten opnieuw nadenken. Op welke manier is a gelijkwaardig aan a? Want daar gaat het uiteindelijk om.

De voorzitter:

Dit laatste stuk ging heel erg over de uitkomst van besluiten en of je daar dan blij mee bent. Dat is dan echt heel fundamenteel inderdaad. Ik zou in het kader van dit punt nog even de aandacht willen vestigen op de input, de ingang, de start van de procedure en de drempels die er dus ook zijn, doordat digitale systemen worden toegepast. Stel dat je gewoon goede wetgeving hebt met duidelijke regels, en daar moeten burgers vervolgens aan voldoen. Maar omdat het via systemen wordt afgehandeld, omdat de informatie via systemen moet worden ingevoerd, omdat er nu eenmaal minder menselijke tussenkomst is en de systeemtussenkomst groter geworden is, kunnen er allerlei drempels in de uitvoering ontstaan. Maar de uitvoering is nooit sexy, in de politiek in ieder geval niet. Dus hebben we het niet zozeer over de wetgeving, maar hebben we het veel meer over het feit dat systemen drempels opwerpen. Mijn vraag is hoe we daar als politiek wat aan kunnen doen, want het is duidelijk. De voorbeelden zijn allemaal heel helder, maar het blijft wel gewoon zo doorgaan. Hoe kunnen we systemen toepassen op een manier die het voor mensen niet hoogdrempeliger maakt? U heeft vier voorwaarden in uw infographic opgenomen. We hebben ze als commissie zojuist rondgemaild gekregen, maar hoe kunnen we dat politiek meer afdwingen?

De heer Van Zutphen:

Ik denk dat er een discussie moet komen over de vraag of we de burger naar allerlei verschillende lokale portalen en allerlei andere dingen willen sturen, of dat we het zo willen maken dat er één ingang is naar dé overheid en dan proberen wij met z'n allen als overheid het daar zo goed mogelijk te organiseren. U moet eens bij uzelf nagaan hoe u, als u geen Apple had, al die wachtwoorden ging bewaren. Ik vind die Touch heel fijn, want het zijn er zo veel! Bij MijnOverheid is er een en dan is er nog een en dan heb je ook nog alle private bol.com en PatheThuis en noem maar op: overal hoort er een wachtwoord bij. De hele wereld zit vol met wachtwoorden.

Als ik even terugga naar de overheid: de overheid heeft heel veel georganiseerd met allemaal verschillende letterlijke deuren en toegangen, maar ook allerlei portalen. Natuurlijk proberen we in MijnOverheid het allemaal goed voor elkaar te krijgen, maar moet je eens kijken hoeveel systemen er achter MijnOverheid schuilgaan. Ik geloof dat het inmiddels 350 of 400 zijn. Dat is heel veel; dat is echt heel veel. De Belastingdienst is natuurlijk nummer één, want daar heeft iedereen mee te maken, maar je kunt ook naar je waterschap, je gemeente, je afvalheffing en van alles en nog wat. Als je een beetje pech hebt, moet je ook nog drie keer autoriseren en dan moet je ook nog een sms sturen. Dan krijg je er eentje terug en dan ben je misschien aan de beurt. Dat zijn de dingen waarvan ik denk dat zij drempels opwerpen. We zien dus ook uitsluiting. Ik vertel even wat ik heb meegemaakt in het elektronisch patiëntendossier van het UMC Groningen. Als je daar toegang toe wil hebben, moet je een nummer bellen. Dan krijg je een sms-code terug. Die toets je in en dan kan je naar je dossier. Deze meneer zat in de schulden en de bewindvoerder zei dat hij geen mobiele telefoon mocht, ook niet voor een tientje. Hij kon dit dus niet doen. Dan mag je het schriftelijk aanvragen en dan krijg je je dossier zes weken later in kopie thuisgestuurd. Dat zijn drempels, want dan zeggen we dus: als je meegaat, gaat het makkelijk, maar als je dat niet kan, wordt het veel ingewikkelder. Dat zijn echte drempels voor degenen die die drempels sowieso al moeilijk nemen. Dat maken we dus alleen maar erger.

Dat zien we ook bij de overheid. Ik heb daar met betrekking tot de zorg over gediscussieerd met meneer De Jonge. Hij zegt dat «no wrong door» de policy is. Met andere woorden: er zijn een heleboel deuren, je kunt overal aankloppen en dan kijken we wel. Ik zeg: nee, het is één loket. Op het punt van alzheimer is dat nu gebeurd, maar buiten de ICT om. Je ziet dat hoe meer keuzes er te maken zijn, hoe moeilijker mensen die keuze maken, omdat ze niet weten wat er achter die deur gebeurt. Er is één deur; er is één overheid. Mensen maken geen onderscheid tussen al die twintig overheden. In de schuldhulpverlening wordt gebruikgemaakt van elkaars systemen: als je weet dat er twee maanden niet is betaald aan het waterleidingsbedrijf, moet je zes maanden later niet akkoord gaan met de ontruiming door de corporatie omdat er een huurachterstand is, want je kende het signaal al. Ook daar zitten dus een aantal dingen waarvan mensen denken: er kan mij van alles gebeuren als ik in die systemen terechtkom. Dat zijn drempels die mensen afschrikken van systemen of die de situatie, als mensen in die systemen zitten, alleen maar erger maken. De wanbetalersregeling, waar we over geschreven hebben, is ook zo'n voorbeeld. Overal willen we ICT en systemen heel graag toepassen en koppelen en overal willen we overzicht hebben, maar ik denk dat de eerste stap naar in ieder geval het in kaart brengen en verlagen van de drempels bestaat uit contact hebben tussen al die overheden, zodat zij op z'n minst van elkaar weten welke data ze hebben en hoe die worden gebruikt. Dat gaat nog niet eens over koppelen, maar alleen over van elkaar weten wat er is, want er is heel veel wat niet wordt geweten.

De voorzitter:

Ik denk dat we met deze wijze woorden kunnen afsluiten. Ik wil u beiden zeer danken voor uw komst, uw uitleg en uw inzet voor deze commissie en de vraagstukken waar wij ons over buigen. Ik denk dat het zeer nuttig was. We gaan nu een uurtje pauzeren. Om 13.00 uur zien we elkaar weer met het volgende deel van deze derde kennisdag. Ik dank de heren van de Nationale ombudsman nogmaals voor hun komst.

De vergadering wordt van 12.00 uur tot 13.00 uur geschorst.

Voorzitter: Buitenweg

De voorzitter:

Goedemiddag en welkom terug bij deze derde kennisbijeenkomst van de tijdelijke commissie Digitale toekomst. Vanmorgen hebben we al met een aantal mensen gesproken. Ook vanmiddag zijn er een aantal interessante gasten om onze ideeën over wat deze commissie moet gaan doen, verder vorm te geven.

Blok 3

Gesprek met:

- de heer Wijnand van de Beek, manager Strategie, Beleid en Internationale Zaken van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De voorzitter:

Ik heet de heer Wijnand van de Beek, manager Strategie, Beleid en Internationale Zaken van de Autoriteit Financiële Markten, hartelijk welkom. Tegenover u zitten een aantal Kamerleden: mevrouw Van Weerdenburg van de PVV, de heer Van Dam van het CDA en de heer Verhoeven van D66. Ook het lid van de VVD, de heer Middendorp, komt nu binnen; hartelijk welkom. Mijn naam is Kathelijne Buitenweg van GroenLinks.

Ik stel voor dat we de heer Van de Beek eerst de tijd geven voor een korte toelichting. Daarna kunnen we allemaal onze vragen stellen. Aan u is het woord.

De heer Van de Beek:

Dank u wel, mevrouw de voorzitter. Ik had gedacht dat de presentatie hier gepresenteerd zou worden. Die is u toegestuurd. Daarin kunt u de dingen volgen die ik ga vertellen. Ik ga proberen om het in eerste instantie kort te houden, want ik denk dat de interactie waarschijnlijk belangrijker is dan een voorbereid verhaal.

Het perspectief dat ik hoop te schetsen, is het perspectief van de toezichthouder. Dat wil zeggen dat het vooral over risico's gaat, maar we zijn ons er bijzonder van bewust dat het hier gaat om technologie die vooral enorm veel kansen biedt. Voor ons als toezichthouder, als AFM, is het ook belangrijk om het belang van het toezicht en de consumentenbescherming te balanceren tegenover de kansen die er natuurlijk vanuit de technologie zijn. Vandaar dat ik mijn eerste slide «Digitalisering biedt grote kansen, maar ...» heb genoemd. Wat die «maar» betreft zal ik u kort iets vertellen over marktveranderingen die plaatsvinden, zowel in de financiële sector als binnen de techsector. Die sectoren raken elkaar in toenemende mate. Ook het consumentengedrag verandert. Hoe bescherm je vervolgens de consument in die omgeving, waarbij er strak toezicht is op de financiële sector maar weinig of eigenlijk geen toezicht op de digitale sector? Ik zeg niet dat dat anders moet, maar het is wel een verschil dat heel erg belangrijk is. Ten slotte zal ik ingaan op de vraag of we de veranderingen kunnen bijbenen, zowel in termen van wetgeving als in termen van toezicht en in termen van de internationale context, waarin

al deze veranderingen voornamelijk plaatsvinden. Is de nationale schaal dus de juiste schaal om dit te bekijken?

Ik ga eerst naar de marktveranderingen. De volgende slide komt uit onze recente strategie. Daarin hebben wij vijf trends geïdentificeerd die voor ons toezicht op de financiële sector van groot belang zijn. Op 10 oktober publiceren wij ons Trendzicht, waarin dit ook verder toegelicht wordt. Eén hoofdstuk daarin gaat over digitalisering en de impact van digitalisering op de financiële sector. Ik kon dat nu helaas nog niet meenemen, omdat het nog niet publiek is, maar dat is dan leesmateriaal achteraf.

De vijf trends die voor ons toezicht het belangrijkste zijn, zijn: digitalisering van de financiële sector, de macro-economische ontwikkelingen, met onder andere de lagerenteomgeving, de invoering van Europese wet- en regelgeving – er zijn heel veel Europese regels die veel bescherming bieden op het gebied van de financiële sector, zoals MiFID II maar ook op kapitaalmarktgebied – de internationale onzekerheid rond de brexit maar ook rond de handelsbetrekkingen tussen de Verenigde Staten, China en andere landen in de wereld, en de overgang naar een duurzame economie en samenleving. Dat zijn voor ons de vijf belangrijkste externe zaken. Ik zoom met de volgende slide in op wat er gebeurt in de technologie-sector. Je ziet eigenlijk dat de veranderingen daar steeds sneller gaan. De term «steeds sneller» is een beetje platgetreden, maar de diepte en de breedte van de impact van technologie op onze samenleving zijn enorm. De producten en diensten die ondernemingen – financiële ondernemingen maar ook techbedrijven, waarmee ik het in deze context heb over Facebook, Google en dergelijke actoren – op de markt brengen, hebben een grote impact op onze consumenten, uw kiezers, degenen die wij proberen te beschermen. Ik ga daar niet te veel in detail op in, maar ik pik hier een paar aspecten uit.

Op de volgende pagina ziet u een plaatje van wat een bank op technologisch gebied aan partners heeft. Daar zie je wat in de techniek «unbundling» wordt genoemd: een bank, een verzekeraar of welke financiële partij dan ook is niet langer een monoliet die alle producten en diensten zelf ontwikkelt en aanbiedt, maar is meer een integrator van verschillende diensten. Dat betekent een aantal zaken. Eén: dat die bank niet meer in alle situaties het overzicht heeft over wat er gebeurt. In een aantal zaken zie je dat dat ook zo is. Het is voor een bank en het bestuur van een bank erg ingewikkeld om alles te blijven overzien. Er zijn vele toeleveranciers. Hoe meer technologie in zo'n financiële onderneming is geïntegreerd, hoe meer van de door zo'n organisatie aangeboden diensten door anderen ontwikkeld zijn. Die anderen hebben geen vergunning van de AFM of DNB nodig om actief te zijn op de financiële markt. Dat zijn hele kleine partijen die AI-toepassingen aanleveren, maar het zijn ook hele grote partijen, zoals Google, Facebook, Microsoft en noem maar op. Dat betekent, samengevoegd met de internationale dimensie van deze markt, dat het heel lastig is om controle te blijven houden over wat er allemaal gebeurt. Want een aantal van die partijen hebben, zoals ik al zei, geen vergunning van de AFM. Dat geldt eigenlijk voor de meeste; dat zijn toeleveranciers. Natuurlijk is de bank of verzekeraar verantwoordelijk voor alles wat er op de achtergrond gebeurt, maar anderen ontwikkelen dat. Die partijen zijn soms maar beperkt op de hoogte van wet- en regelgeving op dit gebied.

De partijen kunnen ook uit de Verenigde Staten of China komen, met een hele andere cultuur wat betreft juridische cultuur, de manier waarop correctie van ongewenste maatschappelijke ontwikkelingen plaatsvindt enzovoort. Ik mag wel zeggen dat we het in Europa en Nederland in ieder geval voor de financiële sector fijn vinden om zaken aan de voorkant goed geregeld te hebben, zodat er een stevig framework is, maar dat is niet in alle landen het geval. En als dat in alle landen wel het geval zou zijn, dan is de cultuur van naleving en van zorgvuldigheid van ondernemingen zeer verschillend. Facebook wil nu met een digitale munt komen. We hebben al

gezien dat zij in termen van privacy en data niet altijd de hoogste mate van zorgvuldigheid betrachten ten opzichte van hun klanten. Het gaat ook om gigantische belangen en bedragen. De prikkel voor dat soort organisaties om slimme toepassingen te vinden die niet altijd in het belang van de consument zijn, zijn dus heel groot.

Dit plaatje laat zien wat een vergunninghouder bij DNB of AFM aan verplichtingen heeft die eigenlijk geborgd moeten worden bij toeleveranciers van die organisatie. Dat betreft overigens niet alleen hun eigen situatie maar ook de concurrentiesituatie: hoe staan zij in verdienmacht, kennis van de klant en aanbod van producten en diensten ten opzichte van grote buitenlandse leveranciers zoals Apple enzovoort? Dat is belangrijk, omdat we uit de economische en psychologische wetenschap weten dat mensen een beperkte rationaliteit hebben. Ik neem aan dat die term in ieder geval vaag bekend is. Ik zal dit dus op hoofdlijnen uitleggen. Mensen als Kahneman en anderen hebben daar boeken over geschreven, over systeem 1 en systeem 2. Het bewuste systeem staat maar heel beperkt aan en het is vermoeiend voor mensen om van dat bewuste systeem gebruik te maken. Heel veel beslissingen worden dus op de achtergrond genomen op basis van simpele aannames enzovoort. Complexe beslissingen op financieel gebied blijken niet heel goed verwerkt te worden door systeem 2. Ook blijkt dat zeer marketinggedreven organisaties zoals veel socialmediabedrijven en techbedrijven eigenlijk de keuze hebben om die zwakheden in het menselijk gedrag in positieve of in negatieve zin te benaderen. Bij «in positieve zin» gaat het om positieve nudges, kleine duwtjes in de goede richting. Maar bij de AFM hebben we ook de term «evil nudges», nudges die in de verkeerde richting gaan en die mensen helemaal op het verkeerde been kunnen zetten.

Ik heb hier een paar voorbeelden van, weergegeven in plaatjes, bijvoorbeeld over de invloed die Cambridge Analytica heeft gehad op een aantal verkiezingen, en ICO's ofwel initial coin offerings, die een aantal jaren geleden zeer populair waren en waarin zeer veel geld is verdwenen. Dat geld is nu ook letterlijk verdwenen. Deze bedrijven kwamen vaak vanuit Cyprus en andere landen binnen de Europese Unie en kwamen via een Europees paspoort met hun diensten en producten binnen, zoals binary options trading en contracts for difference. Dat zijn zeer complexe financiële instrumenten met een onvoorspelbaar gedrag, die uiterst schadelijk konden zijn. Zoals wij tegenwoordig zeggen: dit – mijn telefoon – is nu onze bank. Het is heel makkelijk om daar online in aandelen te handelen.

En, zoals ik daarstraks al zei, die grote techbedrijven zijn er ook helemaal op gericht om je aandacht vast te houden. Het verslavende effect van hun applicaties en tools is een integraal onderdeel van hun benadering. Er is nu een hele discussie over losgebroken of dat wenselijk is en of we daar iets tegen moeten doen. Maar de facto, doordat het beeldend materiaal is, doordat het op de telefoon zit waar heel veel mensen heel veel tijd op doorbrengen, zijn er nog heel veel mogelijkheden om op een subtiele manier mensen in bepaalde richting te bewegen.

Soms is dat prima. Soms heeft het ook weinig schadelijk effect. Soms kun je het ook gewoon als reclame zien, maar waar is die grens? Waar kun je op een gegeven moment die streep trekken? Als een applicatieontwikkelaar in China, in India, in de Verenigde Staten of waar dan ook, met andere opvattingen dan de onze over wat zorgvuldig gedrag tegenover consumenten is, met soms beperkte kennis van onze wetgeving, daar sturing ontwikkelt voor onze consumenten, dan is dat voor ons bij de AFM ook een duidelijk punt van aandacht.

Zoals ik al zei: in Nederland en in Europa hebben we een hoog niveau van bescherming voor consumenten en een zorgplicht, dat de financiële onderneming in het belang van de consument de dienstverlening in gunstige zin aanwendt voor die consumenten. Ik noem productontwikke-

lingsregels; de producten moeten deugdelijk zijn, moeten op de goede doelgroep gericht zijn enzovoort. Transparantie, adviesregels, regels tegen overcreditering enzovoort.

Dus binnen het terrein van het vergunningplichtige financiële systeem denken wij dat we het gedrag van banken, verzekeraars en andere financiële ondernemingen die onder de wet vallen behoorlijk onder controle kunnen houden en dat we daar de meeste zaken én voldoende snel kunnen zien én er voldoende goed tegen kunnen optreden.

Maar zelfs dan hebben we vaak uitdagingen, zoals met de crypto's, die vanuit het buitenland van onbekende oorsprong komen, waar heel veel mensen heel veel geld in aan het steken waren en waarvan wij het sterke vermoeden hadden dat dat uiteindelijk tot grote financiële ellende zou leiden. Wij hebben daar geen grip op. Wij hebben geen mandaat. We weten niet eens wie de providers van bepaalde crypto's zijn en we kunnen al zeker niet tegen ze optreden.

Dat betekent dus dat wij aan de randen van het gereguleerde systeem heel scherp opletten wat er allemaal gebeurt en of dat op een manier gebeurt die zorgvuldig is tegenover onze klanten. Want buiten het bereik van de Wft is er alleen bescherming van het civiele recht. Als een burger in Nederland zich bekocht voelt doordat hij een bepaald product heeft aangeschaft via een Amerikaanse of een Chinese provider, hebben we heel weinig middelen om daartegen op te treden. Dat is dus het punt van zorg en het punt waar ik ook uw aandacht op wil vestigen.

Nog een voorbeeldje tussendoor. Recent heeft Facebook de intentie aangekondigd om een munt te introduceren. De kracht daarvan is dat ze de data die zij via hun eigen websites en informatie hebben kunnen integreren met de betaaldata van klanten, en dus zeer exact kunnen zien wanneer een intentie tot aanschaf wordt omgezet in een daadwerkelijke aanschaf. Ze kunnen daar patronen in gaan herkennen en ze kunnen daar dus zeer intensief inzicht in het gedrag van consumenten op individueel niveau door ontwikkelen.

Dat betekent dus, zoals wel eens grappend gezegd is, maar het is helaas geen grapje: Facebook kent je vaak beter dan je jezelf kent. Want mensen denken dat ze niet beïnvloed worden door zaken, maar het is wel degelijk aan te tonen dat dat zo is. Mensen kunnen zich dus ook niet wapenen tegen de beïnvloeding die er van buitenaf via influencers, via social media et cetera op hen afkomt. Dit is nog maar het eerste voorbeeld van een Big Tech die zich op het financiële terrein beweegt. Maar als deze trend sterker wordt, dan komen wij in een situatie terecht waarin we als AFM, als toezichthouder hier in Nederland, vrezen dat de grip op wat daar gebeurt ... We kunnen niet garanderen dat we dat vast kunnen houden. Daar zullen we dan op dat moment natuurlijk zo goed mogelijk mee omgaan. Maar die lessen zijn natuurlijk niet alleen op de financiële sector van toepassing, maar ook op andere gebieden. Diezelfde beïnvloeding, pogingen om het gedrag van mensen te sturen. Gamification, verslavende elementen in die platforms et cetera hebben ook hun invloed buiten de financiële sector, maar daar zijn wij dan niet verantwoordelijk voor.

Dus in samenvatting: de risico's die wij zien, zijn dat bedrijven met zeer grote macht, zeer grote invloed, zeer veel middelen, die zich in het buitenland bevinden en die dan in het buitenland ook vaak niet vergunningplichtig zijn of moeilijk te bewegen zijn onze wet- en regelgeving te volgen steeds meer invloed gaan krijgen op het gedrag van consumenten in Nederland, in het financiële systeem en ook buiten het financiële systeem, en dat dat dus tot ongelukken kan leiden. Omdat de ontwikkelingen in de techsector zeer snel gaan, waarin in maanden een initiatief tot stand kan komen en daar schade kan ontstaan, is daar ook voor de wetgever – voor u en voor uw Europese collega's – in een aantal gevallen niet snel genoeg op te reageren. Voor ons als toezichthouder is het al uitdagend om snel genoeg te reageren op een aantal situaties. En dus is het risico van dit soort ontwikkelingen erg groot aanwezig.

Natuurlijk zijn er ook tegenkrachten. Wat de AFM in haar marktanalyses altijd doet, is kijken of er relevante tegenkrachten zijn die zorgen dat het vanzelf in de goede richting gaat. Een bedrijf als Facebook is erg gevoelig voor reputatieverlies. Dus er zijn absoluut een aantal krachten die ervoor zorgen dat zij hun gedrag zo zullen proberen in te richten dat dat in ieder geval niet tot reputatieschade en tot omzetverlies gaat leiden.

Maar wat je niet ziet, weet je niet en daar kun je ook niet tegen optreden. Dus het risico dat wij zien is de combinatie van de vervaging van de grenzen van de financiële sector, de snelheid van veranderingen en het feit dat deze bedrijven in het buitenland zitten, met andere wetgeving en een andere cultuur op het gebied van zorgvuldig gedrag van consumenten.

Hebben wij een advies: zo kun je dat oplossen? Eigenlijk niet, want binnen onze sector, waar wij verantwoordelijk voor zijn, hebben wij een fatsoenlijke set wetgeving waar wij mee uit de voeten kunnen. Maar buiten dat terrein hebben wij niet de bevoegdheid, maar ook niet de kennis en het inzicht om te kunnen zeggen: wat moet je daar dan mee? Dus het enige wat we nu kunnen zeggen, is: let op, volg die ontwikkelingen nauwgezet, bekijk het volledig door de bril van beperkte rationaliteit van consumenten. Wees je bewust van de risico's die daaraan vastzitten en wat de valkuilen voor consumenten zijn. Let op of die wettelijke kaders voor die techbedrijven en die financiële sector, maar vooral die techbedrijven in dit geval, afdoende zijn. En als er actie genomen moet worden, is dat in veel gevallen niet op nationaal niveau, maar op Europees of mondiaal niveau. Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel, voor een niet per se heel optimistisch verhaal. Maar wie weet krijgen we daar toch nog iets anders van te horen. Ik geef als eerste het woord aan de heer Middendorp.

De heer Middendorp (VVD):

Dank u wel voor de heldere en doortastende inleiding. Begrijp ik het goed dat u eigenlijk zegt dat het gedragstoezicht in de financiële sector, waar ik in the spirit of full disclosure zeventien jaar in heb gewerkt – dus dat spreekt me wel aan – een voorbeeld zou kunnen zijn voor het gedragstoezicht in de digitale sector? Dat is vraag één.

Ik vraag dat, omdat ik bij de presentatie af en toe dacht: «Daar gaan ze over». Facebook werd genoemd. En af en toe dacht ik: «O nee, ze gaan er toch niet over, wij moeten het zelf scherp in de gaten houden». Gaat u er nu over en zou u erover willen gaan? Dat zou dan de tweede vraag zijn.

De heer Van de Beek:

Bedankt. Ik denk dat de regulering van de financiële sector een inspiratie kan zijn, ja. Want daar zijn een aantal belangrijke concepten zoals zorgplicht uitgewerkt. Als de gehele techsector zich aan die eisen zou houden, dan zou ik een stuk geruster slapen. Dat doen ze nu wel via het Burgerlijk Wetboek, maar dat is in zeer algemene zin. Twee dingen zijn in de techsector nu nog niet aanwezig, namelijk specifieke publieke wetgeving, op die sector gericht, en toezicht. Ik ga hier niet zeggen: «Wij van WC-Eend zijn voor WC-Eend». Maar het voordeel van toezicht is wel dat je als het goed is een competente toezichthouder hebt die ontwikkelingen nauwgezet volgt en die veel proactiever kan acteren dan veel andere organisaties.

U vroeg ook: gaan we hierover? Ja, gedeeltelijk wel, gedeeltelijk niet. Dus op het moment dat Facebook financiële diensten aanbiedt in Nederland, dan gaan we erover. Dan moeten ze hier een vergunning aanvragen of in een ander Europees land, en met een paspoort gaan werken.

Alleen, de grens tussen financiële dienstverlening en daarbuiten vervaagt enorm. We hebben zaken zoals generiek advies. Dat is dus niet advies

zoals onder de Wft geregeld, waarbij het om een specifiek product voor een specifieke consument gaat, maar algemene aanbevelingen. De situatie met die influencers en die verleidingstechnieken die je in de technologiesector hebt, is niet vergunningplichtig maar kan wel een heel grote invloed hebben.

Dus mijn antwoord op uw vraag zou zijn: het kan een bron van inspiratie zijn omdat de concepten die in het financiële toezicht en in de wetgeving ontwikkeld zijn ook zeer toepasbaar en bruikbaar zijn voor de techsector. Alleen, het is altijd weer de balans tussen voldoende regels en verplichtingen opleggen – zonder dat je innovatie belemmert en zonder dat je de positieve kanten die we allemaal willen genieten belemmert – en wat we hier in Nederland doen ten opzichte van hoe het in het buitenland geregeld is.

De heer **Middendorp** (VVD):

U volgt de lijn van de ochtendvoorzitter, dus dank. Een kort vervolg, in de zin dat je een vervolgvraag mag stellen, begrijp ik.

Dat spreekt mij aan, want ik heb zelf de afgelopen maanden ook gedacht vanuit dat toezicht op de financiële sector.

Dan toch twee dingen daarover. Ten eerste zegt u eigenlijk niet dat mensen een beetje worden genudged; dan vat ik het heel kort samen. U zegt niet: «Alleen als dat over financiële kwesties gaat, gaan wij er nu over», terwijl ik dat wel zou verwachten. Want er gebeurt natuurlijk een heleboel op social media. Cambridge Analytica bijvoorbeeld heeft volgens mij niet zo veel te maken met financiële producten. Maar misschien kunt u mij dat anders vertellen. Dat is één.

En twee, ik was toch wel geïnteresseerd in het voorbeeld van Malta, want gaat u de boel dicht houden als we op Europees niveau gaan samenwerken? En geldt elk paspoort voor digitale financiële diensten in Europa ook met net zo veel kracht in Nederland? Is dat eigenlijk werkbaar voor een instelling als de AFM?

De **voorzitter**:

U rekt het wel helemaal op hoor, van een vervolgvraag naar ik geloof vier vervolgvragen! Maar ik denk dat de heer Van de Beek er wel weg mee weet.

De heer **Van de Beek**:

Misschien heb ik me niet goed uitgedrukt. Over zaken buiten de financiële sector gaan wij absoluut niet. Maar waar het ook aan raakt en waar het op een gegeven moment onder de definitie van financiële dienst valt, hebben wij gewoon onze bevoegdheden.

Dan het tweede deel van de vraag; misschien dat ik dan iets oversla. Het Europese systeem is absoluut een zaak van aandacht op dit moment, omdat we gezien hebben dat het Europees paspoortstelsel uitgaat van vergelijkbaar toezicht in verschillende landen. We hebben in een aantal gevallen gezien dat dat toch nog niet helemaal zo het geval is. Ik moet wél zeggen dat de laatste twee, drie jaar, nadat we met de binaire opties en de CfD's gezien hebben dat dat niet goed genoeg werkte, wel veel is gebeurd. We merken dat de samenwerking met de toezichthouders in die streken nu echt veel beter is en dat ze zelfs ook echt proactief achter dingen aan gaan waarover wij niet eens een signaal afgegeven hebben. Binnen het systeem vindt op dit moment een duidelijke verbetering plaats, maar het is absoluut een punt van aandacht, ook omdat wij in Nederland een aantal dingen toch net iets anders hebben geregeld dan in het buitenland. Zo zien we dat aanbieders vanuit bijvoorbeeld Duitsland diensten in Nederland aanbieden op een manier die niet strookt met het provisieverbod.

Mevrouw **Van Weerdenburg** (PVV):

Ik had een vraagje over de techreuzen. U gaf het voorbeeld van Facebook, dat een schakel kan worden in de financiële sector. Ik denk dan als eerste aan Apple, met Apple Pay. Volgens mij is dat in Nederland nu nog alleen bij ING geïmplementeerd. Ik heb het zelf ook. Dan klik ik hem aan en dan zie ik «ING» staan. Het is net alsof het van mijn bank is. Het krijgt een soort goedkeuringsstempeltje, terwijl het in feite toch een betalings-systeem is van zo'n techreus. Als Nederlandse toezichthouder bent u misschien niet helemaal ertoe gewapend om die de les te lezen. Hoe zit dat dan? Waar zijn de gevaren?

De heer **Van de Beek**:

Een hele goede vraag. Herinnert u zich het plaatje van de unbundling? Ongetwijfeld stond Apple Pay ook ergens op dat plaatje. Dat is dus een situatie waarin een vergunninghoudende partij in Nederland een dienst van een derde aanbiedt en dus ook verantwoordelijk is voor die dienst. Dat betekent dat de dienstverlening door bijvoorbeeld Apple dus indirect toch aan de Nederlandse wet- en regelgeving moet voldoen. Dan is de situatie in principe dus weer veilig. Ik ben geen techexpert, dus ik weet gewoon niet hoe Apple Pay in elkaar zit. Ik kan de details niet benoemen, maar dit is hoe het systeem in principe, op hoofdlijnen, werkt. Het wordt anders als een onderneming direct toegang tot u heeft. Dan moeten wij bij de AFM alert zijn op die situaties. Die zouden heel lastig kunnen worden. Op een gegeven moment constateren wij dat Facebook of wie dan ook diensten aanbiedt in Nederland zonder dat daar een vergunning aan ten grondslag ligt. Die ondernemingen hebben ook hele grote juridische afdelingen, die dit ook wel scherp in de gaten houden, want ook daar ligt reputatieverlies op de loer. Maar potentieel zit daar wel een risico in. Ik heb het nu vooral over grote bedrijven gehad, maar het risico zit natuurlijk veel meer bij kleine, kwaadwillende bedrijven. De grote bedrijven hebben altijd het grote belang dat hun producten en diensten geen negatieve publiciteit veroorzaken, maar er zijn hordes financiële criminelen die vanuit het buitenland proberen om Nederlandse consumenten te benadelen. Soms gebeurt dat vanuit een klein Europees land met minder ontwikkeld toezicht, maar wel met een vergunning, waarna ze met een paspoort naar binnen komen, ofwel direct via boilerrooms en noem maar op. Dat is heel lastig. Dat is het whack-a-moleprincipe: er komt een mol omhoog en je geeft er een klap op. In dat soort toezicht – bij ons dus het harde, repressieve toezicht – is het echt een wedloop om op een gegeven moment snel in de gaten te hebben: o, daar heb je er weer eentje; daar moeten we snel tegen optreden en wat kunnen we er dan tegen doen? Als ze buiten Europa zitten, kunnen we alleen waarschuwen. Het blijft dus lastig.

Ik weid wat uit, maar nu terug naar Apple. Er zijn twee situaties te onderscheiden: de situatie met Apple Pay op dit moment is dus wel door uw bank geborgd, maar als het direct is, zouden ze eigenlijk een vergunning in Nederland of in Europa moeten aanvragen.

Mevrouw **Van Weerdenburg** (PVV):

We hadden het eerder over dingen die je misschien niet weet, bijvoorbeeld dat bedrijven, ook de grote jongens, toch data verzamelen terwijl dat op zich niet te zien is. Is de bank daar dan verantwoordelijk voor? Moet elke bank dan dus zelf ... Is dat dan ook de reden dat de een het al wel heeft en de ander nog niet?

De heer **Van de Beek**:

Ja, inderdaad. Die bank is daar dan verantwoordelijk voor. Dat zijn de regels voor uitbesteding. Als je een deel van je product of dienstverlening uitbesteedt aan een derde, ben je als vergunninghouder onverkort verantwoordelijk voor wat daar gebeurt. De banken letten echt wel heel

scherp op wat daar gebeurt, maar wat er op een gegeven moment in de black box van kunstmatige intelligentie gebeurt en wat er aan subtiele influencers is enzovoort ... Tja, ook een bank kan van alles missen. Dat hebben we onlangs ook wel weer gemerkt op een ander terrein. Het blijft dus gewoon een heel complex geheel. Omdat de ontwikkelingen zo snel gaan, is het voor alle betrokken partijen, voor ons als toezichthouder en voor de vergunninghoudende partij, complex om alle mogelijke overtredingen te zien. Ook zijn sommige dingen op het gebied van dataverzameling en dat soort zaken wel schadelijk, maar niet illegaal.

De heer **Van Dam** (CDA):

Ik heb twee vragen, voorzitter, als u mij dat toestaat. Mijn eerste vraag is een beetje kritisch getoonzet. Als ik nu zie wat u ons adviseert over wat de Tweede Kamer kan doen: om heel eerlijk te zijn denk ik dat ik van tevoren ook had kunnen bedenken dat u ons dat ging vertellen. Ik zeg u dat liever recht in het gezicht dan dat ik het na afloop tegen mijn collega's zeg. Ik zou u dus bijna willen prikkelen. Vertel nou eens echt waar vanuit het AFM-perspectief uw zorg ligt. Waar ligt u nu professioneel 's nachts van wakker als we het hebben over digitalisering? Of ligt u helemaal niet wakker? Dat wens ik u van harte toe, maar ik zou iets meer urgentie willen zoeken.

Mijn tweede vraag stel ik aan alle toezichthouders. Er zijn meerdere toezichthouders in Nederland die zich met digitalisering en technologie bezighouden. Kunt u vanuit uw positie eens benoemen welke andere toezichthouders zich daar in uw beleving mee bezighouden? Waar raakt u of waar mist u elkaar? Zijn er gaten in dat geheel of kunnen wij rustig gaan slapen en wordt er voldoende toezicht gehouden als het gaat om digitalisering en technologie?

De **voorzitter**:

U bent wel erg bezig met slapen! Ik hoop dat wij rustig gaan slapen en dat we ook een antwoord krijgen.

De heer **Van Dam** (CDA):

Ik was een beetje griepigerig dit weekend; misschien dat dat de inspiratie was.

De **voorzitter**:

Ik wens u een gezonde nachtrust, maar eerst nog een antwoord.

De heer **Van de Beek**:

Lig ik er weleens van wakker? Ja, ik lig er weleens van wakker. Dit is een van de belangrijkste dingen waar wij van wakker liggen. Het risico dat er zeer snel een ontwikkeling vanuit de techkant komt die onvoldoende beheersbaar is met de instrumenten die wij hebben, is een van de dingen waar wij het meest mee bezig zijn. Alleen heb je, zelfs als het snel gaat, meestal nog wel een paar maanden reactietijd. Dat hebben we bijvoorbeeld gezien bij de bitcoin. Dat is eigenlijk een uitstekend voorbeeld. Toen er enorm veel geld in de richting van bitcoins en andere crypto's ging, constateerden wij dat wij geen formeel mandaat hadden om daartegen op te treden. Wel zagen we dat de schade die daarbij geleden zou kunnen worden veel groter was dan bij zaken waar wij in ons toezicht de brandweer voor lieten uitrukken. Het probleem is alleen dat je vaak niet van tevoren weet waar het vandaan komt. Vandaar mijn eerste suggestie, die zowel voor ons als voor u geldt, om de ontwikkelingen nauwgezet te volgen. Het zijn vaak de known unknowns, de zaken waarvan je weet dat ze op een gegeven moment gaan voorkomen maar niet hoe of waarvandaan, die de grootste zorg vergen. Voelen wij ons als toezichthouder op de financiële sector onvoldoende in staat om dat toezicht te

houden? Nee. Daar waar wij een mandaat hebben, voelen wij ons in staat om op te treden.

U vroeg ook naar de verbanden met de andere toezichthouders. De toezichthouders waar wij het meest mee samenwerken zijn De Nederlandsche Bank, de ACM en de Autoriteit Persoonsgegevens. Als toezichthouder houd je bij dit soort generieke risico's zeer nauw contact. Je wisselt inzichten uit en trekt samen op. Op het moment dat je een ontwikkeling ziet die meerdere aspecten raakt, zit je fysiek dicht bij elkaar en weet je elkaar ook te vinden. Bij De Nederlandsche Bank is dat voor de AFM zeer frequent, want we zijn allebei betrokken bij alles met betaalmiddelen. Heb ik zo uw vraag voldoende beantwoord?

De heer **Van Dam** (CDA):

Ja. Concluderend: u ziet geen gaten in dat toezicht?

De heer **Van de Beek**:

Dat verleidt mij tot famous last words, zou ik bijna zeggen! Nee, wat ik zeg is dat wij op dit moment geen gaten zien waarvan wij denken dat ze tot onverantwoorde risico's leiden, binnen het mandaat dat wij hebben. Maar zojuist heb ik al benoemd dat er zich buiten ons mandaat van alles afspeelt en dat die grens steeds poreuzer wordt. Dus concreet: zou ik u nu een suggestie kunnen doen in de zin van «als u dat reguleert, gaat het beter»? Op ons gebied is het antwoord dan nee, behoudens details die altijd onderwerp van discussie met het Ministerie van Financiën zijn. Alleen kan er morgen, vandaag nog, iets gebeuren waarvan ik me helemaal rot schrik, omdat het uit een hoek komt die niet onder ons vergunningsplichtig stelsel valt maar die wel zeer schadelijk kan zijn in het financiële domein. Dat is het lastige van dit hele onderwerp. Vandaar dat mijn presentatie misschien wat algemeen was in die zin, omdat in mijn ogen juist de toekomstige verrassingen het gevaarlijkst zijn.

De heer **Verhoeven** (D66):

Wij hebben inderdaad meerdere toezichtshouders gesproken. U schetst de beperkte reikwijdte van het vergunningenstelsel. Een opvallend voorbeeld onlangs betrof de Reclame Code Commissie. Die heeft convenanten met allerlei toezichthouders. Op een gegeven moment hebben ze via het convenant dat ze met jullie hebben, op de een of andere manier aangegeven dat er veel problemen zijn met misleidende advertenties voor cryptocurrencies. Ik vond dat wel een aardig voorbeeld, omdat het heel duidelijk iets betreft waarvan iedereen vindt dat het misleidend is en dat er absoluut iets aan zou moeten gebeuren. Het is iets wat op basis van bestaande wetgeving of in ieder geval op basis van normen en waarden duidelijk verboden is, maar het is dus heel lastig om ... Ik wist toen overigens nog niet dat de Reclame Code Commissie gewoon een private organisatie is die convenanten heeft met allerlei toezichthouders om zo uiteindelijk in actie te komen, maar goed, ik weet wel meer dingen niet die ik had kunnen weten. Dit geeft aan dat er dus inderdaad zoektochten zijn om te kunnen ingrijpen als toezichthouder, terwijl de toezichthouder eigenlijk steeds belangrijker wordt omdat de wetgeving misschien niet snel kan worden veranderd, maar ook niet altijd de oplossing is. Ik ben, in navolging van de heer Van Dam, toch een beetje op zoek naar de middelen en instrumenten die u als AFM graag zou willen hebben op het moment dat het misgaat, bijvoorbeeld wanneer, zoals u schetst, er iets zou kunnen gebeuren wat nog niet gebeurd is.

De heer **Van de Beek**:

Dat is een hele goede vraag, waar ik zelf ook nog even over na moet denken. U noemde het voorbeeld van reclame voor bitcoins. Zoals ik al zei, zijn bitcoins niet gereguleerd in Nederland. Waarschijnlijk ging het dan om reclames voor afgeleide producten van Nederlandse of in Europa

actieve partijen, misschien fondsen. Daar kunnen we dan wel tegen optreden, maar dan is het nog de vraag waar die partijen zich bevinden. Zoals ik eerder zei, was de samenwerking met de perifere toezichthouders in Europa drie jaar geleden zeer beperkt. Inmiddels is die aanzienlijk verbeterd: de telefoon wordt nu opgenomen en er wordt op korte termijn actie ondernomen. Maar dan nog zijn bijvoorbeeld reclames die door een vergunninghouder in Cyprus via internet tot mensen gebracht worden, heel complex te ontfangen. Wat dat betreft zou een van de risico's zijn dat wij als toezichthouder overspoeld zouden kunnen worden met dit soort overtredingen, terwijl het Europese systeem het lastig maakt om efficiënt en effectief op te treden tegen een vloed van reclames op dat gebied. Aan de andere kant hebben we binnen ons toezicht al zeer goede contacten gehad met een aantal van dit soort platforms, onder andere Facebook, om advertenties te verwijderen die zich op internet bevinden. Het is jammer dat ik nu de cijfers niet bij me heb, maar we hebben een digitaal systeem dat Marktplaats afstruikt op dit soort reclames. Die worden dan digitaal aangeleverd aan de platforms, die ze vervolgens weghalen. Er is inmiddels een bijna volledig geautomatiseerd systeem ontstaan om dergelijke schadelijke reclame-uitingen zeer snel van internet te verwijderen. Want als het een dag online staat, kan het al heel veel effect hebben. We proberen die wapenwedloop dus te volgen. Ik wil geen verkeerde indruk wekken, maar wij zijn natuurlijk wel een organisatie met een gelimiteerd budget. We hebben te maken met partijen die soms veel grotere budgetten hebben. Dat heeft twee effecten. De middelen die ingezet worden om consumenten te beïnvloeden, zouden in theorie onze middelen op een gegeven moment kunnen overstijgen. Dat is nu niet het geval. Met een slimme aanpak zorg je ook dat de partijen die ervoor verantwoordelijk zijn, hun verantwoordelijkheid nemen en hun middelen inzetten. Daar zit dus nog wel een rem op. Maar als we op een gegeven moment in een gebied terechtkomen waar het juridisch niet volledig duidelijk is hoe de wet geïnterpreteerd moet worden – als je met partijen uit het buitenland te maken hebt, die vanuit een andere compliancecultuur komen, zou dat zomaar het geval kunnen zijn – zouden we weleens met heel dure juridische gevechten te maken kunnen krijgen. Als dat gebeurt, gaan we naar het Ministerie van Financiën en zeggen we: hoor eens, we hebben een probleem en daar moeten we wat mee. Het punt is dat het eigenlijk ook een wedloop van strategieën is. Het is aan ons als toezichthouder om snel, effectief en efficiënt genoeg te zijn om die wedloop met beperkte middelen toch effectief te kunnen voeren. Ik kan u geen garantie geven dat we dit tot in lengte van dagen kunnen blijven doen. Op dit moment gaat het redelijk goed.

De heer **Verhoeven** (D66):

Mag ik nog een vraag stellen? U bent een sectortoezichthouder. We hebben ook meer themagerichte toezichthouders. De Autoriteit Persoonsgegevens is bijvoorbeeld door de verschillende sectoren heen de privacytoezichthouder. De Autoriteit Consument & Markt is eigenlijk door de sectoren heen de mededingingsmarkttoezichthouder. Naast de financiële markt heb je ook nog het Commissariaat voor de Media. Dat is ook wat meer specifiek. Hoe gaat dat in de zorg? De zorg is de volgende markt waar ongelofelijk veel techbedrijven zich op gaan richten, met hun producten, mogelijkheden, algoritmes en hun diagnose-opafstandmogelijkheden. Gaan daar dezelfde ontwikkelingen spelen? Hebben jullie daar overleg mee? Hebben jullie als AFM bijvoorbeeld contact met de Nederlandse Zorgautoriteit over de ontwikkeling dat allerlei nieuwe bedrijven, die misschien ook niet binnen die vergunningsplichtige kaders vallen, toetreden tot die markt? Dan hebben we wel een bijzondere situatie. Je hebt algemene toezichthouders en sectorale toezichthouders. Hoe verhouden die zich tot elkaar? Dat is even een brainwave die in mij opkwam. Wordt daarover nagedacht?

De heer **Van de Beek**:

Ik moet bekennen dat mijn kennis over de ontwikkelingen in de zorg tekortschiet. Dat weet ik gewoon niet. Het punt van ... Hoe noemde u het? Generieke of ...

De heer **Verhoeven** (D66):

Meer thematisch.

De heer **Van de Beek**:

Sectorale en generieke toezichthouders. Daar hebben we bijvoorbeeld met de ACM mee te maken. Onze ervaring is dat dat zich prima verenigt, ook omdat onze acties als toezichthouders gebaseerd zijn op marktanalyses. We kijken dus naar marktdynamiek, eigenlijk op een heel vergelijkbare manier als de ACM dat doet. In de zorgmarkt heeft de Zorgautoriteit echt veel meer specifieke bevoegdheden op dat gebied. Dat is een gebied waarin wij iets minder actief zijn, omdat een andere toezichthouder daar al een oog in het zeil houdt. Volgens mij zijn er twee dingen. De heer Van Dam heeft eerder ook al die vraag gesteld. Vallen er geen gaten tussen de toezichthouders? Dat is een kwestie van effectief samenwerken. Grappig genoeg gaat het best goed, omdat je als toezichthouder hetzelfde DNA hebt. Ik heb eigenlijk nooit situaties meegemaakt waarbij ... Ja, soms heb je hele kleine organisaties waarbij het denken over consumentengedrag enzovoort wat minder is ontwikkeld, maar over het algemeen merk ik dat die samenwerking gewoon goed loopt. Er is ook nog een risico van het optreden van duplicatie. We hebben beperkte middelen, dus als wij iets niet willen, is het wel duplicatie. Dat is gewoon heel erg inefficiënt. Als het al niet bij wet is geregeld, maken we dus meestal afspraken over wie wat doet. Bij De Nederlandsche Bank komen we dat heel regelmatig tegen.

De heer **Verhoeven** (D66):

Mag het nog, voorzitter, één laatste korte vraag? Bent u voor generiek of sectoraal toezicht als het gaat om het vraagstuk van de digitalisering? We praten er in Kamercommissies ook vaak over, horizontaal en verticaal. Hier speelt het dus ook een rol. Misschien moet het wel en-en.

De heer **Van de Beek**:

Daarom zei ik eerder al: wij van WC-Eend ... Ik zal hier geen WC-Eend adviseren. Ik ga ook absoluut niet claimen dat ik daar de deskundige in ben, maar ik kan me zeer wel voorstellen ... Ik heb mijzelf voor dit gesprek ook die vraag gesteld. Het was dus wel prikkelend dat ik hier werd uitgenodigd. Wie is hier eigenlijk verantwoordelijk voor? Wie kan hier vroeg en snel actie ondernemen om te zorgen dat onwenselijke ontwikkelingen voorkomen worden? Toen is de gedachte van een toezichthouder digitale sector door mijn hoofd geschoten. Alleen kan ik onvoldoende beoordelen of dat de juiste oplossing zou zijn. Maar ik zou het zeker onderzoeken.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Ik wil er zelf nog een vraag over stellen. Ik vind het toch een beetje onbevredigend. U zegt een aantal dingen. U zegt: daar waar wij mandaat hebben, voelen wij ons in staat op te treden. Dat is dus vrij positief. Maar dan komt u wel met een soort disclaimer: toekomstige ontwikkelingen vanaf vanmiddag of morgen zijn natuurlijk het gevaarlijkst, en die kennen we niet. Dat begrijp ik. In uw presentatie zei u dat de marktmacht van grote techplatforms zeer groot kan zijn. U zei zelfs: daar hebben we eigenlijk bijna geen grip meer op. Dan is dat toch niet alleen een dreiging in de toekomst? Dan hebben we die dreiging eigenlijk toch al? Hoe die uitpakt, kan verschillend zijn, maar het is toch een vorm van dreiging? Die is toch best heel reëel? Ik heb toch een beetje het idee dat

dit misschien niet uw precieze mandaat is en dat het daarom wat minder een probleem is. Maar vervolgens zitten we wel met de situatie dat we een aantal toch wel heel gevaarlijke zaken hebben geconstateerd. Ik zie niet welke toezichthouder hier grip op probeert te krijgen.

De heer Van de Beek:

Een terechte opmerking en vraag. Ik neem weer even een moment om erover na te denken. Op dit moment gebeuren er geen zaken die we niet in de hand hebben. Alleen, in het onderwerp waarover we het hebben, wordt echt voor duizenden miljarden dollars en euro's geïnvesteerd, voor nieuwe ontwikkelingen. Dat gebeurt zowel in grote bedrijven als in kleine bedrijven. De hoeveelheid creativiteit en middelen die hierachter zit, is enorm. Dat maakt dat er een zekere mate van onvoorspelbaarheid in zit. Toezichthouders zijn voorzichtig, dus ik ga geen garanties geven over zaken waarvan ik niet weet of ze straks door een ontwikkeling ontkracht worden. Ik maak me op dit moment niet direct zorgen over wat ik zie, maar ik zie wel dat het tempo waarmee zaken naar boven komen en waarop innovaties plaatsvinden, steeds toeneemt. Wij hebben er een fintechteam op zitten. Wij hebben mensen die continu de zaken volgen, de risico's in kaart brengen en proberen alert te reageren op het moment dat het nodig is. U vindt het onbevredigend. Ik vind het ook wel een zekere schoonheid hebben. De creativiteit van de menselijke samenleving en van die ondernemingen, de kwaliteit en de toegevoegde waarde die een en ander ons gebracht heeft, met alle negatieve bijverschijnselen: daar ben ik heel positief over, ook in de financiële sector. We zien dat er veel meer mogelijk is op dit moment. Het wezen van toezichthouder zijn is niet alle risico's elimineren, maar het is alle zichtbare risico's goed managen en zorgen dat je zo veel mogelijk ziet van wat nog niet zichtbaar is. Wat dat betreft kan ik me voorstellen dat het voor u wellicht onbevredigend is, maar voor ons? Het is onze natuur, het is ons werk: omgaan met onzekerheid.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan heb ik een vraag die misschien wat meer teruggaat naar de aard van de vragen die wij moeten beantwoorden als tijdelijke commissie. Dat heeft te maken met hoe wij als Kamer hier meer grip op kunnen krijgen. U heeft een aantal zaken gezegd ten aanzien van ontwikkelingen nauwgezet volgen en dergelijke. U kent ook het werk van de Kamer. Heeft u nog advies over de wijze waarop wij iets aanpakken: proactief of juist reactief, het verdelen over allerlei commissies? Wie weet heeft u daar minder zicht op, maar heeft u misschien toch nog wat observaties? Wij zullen het u niet kwalijk nemen als die wat minder complimenteus zijn voor de Kamer. Wat kunnen wij beter doen?

De heer Van de Beek:

Ik denk dat ik de belangrijkste eigenlijk al genoemd heb. Dit is geen nationaal verschijnsel. De aandacht van de Kamer gaat vooral uit naar het nationale bereik. U heeft ook een rol. Ik weet niet precies hoe het institutioneel geregeld is, maar u heeft ook een rol op het Europese vlak. In mijn ogen is het allerbelangrijkste ... Wacht, ik neem dat even terug en begin opnieuw. Wij zijn Europees actief en wij zijn bij ESMA vertegenwoordigd, op allerlei gebieden. Wat ik merk, is dat Nederland daar een invloedrijke rol kan spelen. Daar zijn we ook effectief in door een combinatie van omstandigheden die ik als volgt wil samenvatten. We praten fatsoenlijk Engels, we zijn een middelgroot land en dus niet te bedreigend, we zijn technisch best goed en we zijn praktisch. Ondanks dat er convergentie is op Europees gebied zie je dat nog steeds elk land zijn eigen aanpak heeft enzovoort. Dat leidt tot een soort creativiteit die een monolithische besluitvorming in de weg staat. Ik hoop dat u de mogelijkheden ziet om in Nederland inzichten en richtingen van een initiatief te

ontwikkelen. De gedachte «goh, dit is een stukje van de financiële regelgeving dat misschien niet toepasbaar is op de techsector; moeten we niet een techtoezichthouder, een digitale toezichthouder hebben in Europa?», dus het onderzoeken van de vragen en daar slimme oplossingen voor verzinnen is iets waar echt ruimte voor is. Maar dat vervolgens op Europees en mondiaal niveau implementeren is wel de enige manier om hier grip op te houden. Toezicht volgt markt, zeggen we altijd. Deze markt is gewoon wereldwijd. Hoe kunt u uw rol als nationale volksvertegenwoordiging ook in het buitenland vormgeven, zou mijn wedervraag zijn.

De voorzitter:

Een prangende allerlaatste vraag.

De heer Middendorp (VVD):

Heel kort. Dit sluit eigenlijk aan bij de eerste vraag die ik stelde. U heeft een paar keer in het gesprek gezegd: we weten de ACM en DNB te vinden. We hebben het gehad over het paspoort van Malta en het aanbieden van financiële producten in Nederland. Maar eigenlijk zegt u aan het eind toch: je moet dit op Europees of zelfs op mondiaal niveau gaan regelen. Dat is toch wel een flink advies aan een nationaal parlement.

De heer Van de Beek:

Ik kan het niet mooier maken. Ik denk dat het echt zo is. Ik denk echt dat een aantal ontwikkelingen een dergelijke omvang hebben. Dat wil niet zeggen dat we hier niets kunnen. Ik hoop dat ik dat daarstraks voldoende tot uitdrukking heb gebracht. We zijn een speler in Europa in mijn beleving. Omdat die bedrijven wereldwijd actief zijn, is nationale wetgeving slechts een klein stukje. Het risico is dan dat ze simpelweg de Nederlandse markt gaan uitsluiten van hun dienstverlening omdat het te ingewikkeld wordt om te voldoen aan tien verschillende wetgevingen. In de financiële sector zie je op wereldwijd niveau dat organisaties als IOSCO/OECD de standaarden en principes bepalen. Die worden vervolgens op Europees niveau geïmplementeerd. Het is een soort piramidesysteem, waarbij je op drie niveaus – mondiaal, Europees en nationaal – je activiteiten en initiatieven kunt ontplooiën, maar je moet je wel altijd bewust zijn van de nationale dimensie.

De voorzitter:

Dank u wel. Dat lijkt me een mooie afsluiting. Daarmee is de cirkel van vragen en beantwoording helemaal rond. Ontzettend bedankt, meneer Van de Beek, voor de beantwoording van onze vragen. Wij gaan er ons voordeel mee doen. Daarmee sluit ik deze ronde af en gaan we zo meteen verder met de heer Uri Rosenthal als voorzitter van de Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Blok 4

Gesprek met:

- de heer Uri Rosenthal, voorzitter van de Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie (AWTI)

De voorzitter:

Hartelijk welkom aan de heer Rosenthal, voorzitter van de Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie, en de heer Knops, werkzaam bij deze adviesraad. We hebben ook nu weer een uur gepland om met u van gedachten te wisselen na wat inleidende woorden van uw kant met ook wat advies en observaties voor onze commissie. Onze commissie

heeft tot doel om wat meer grip te krijgen op het ingewikkelde onderwerp van digitalisering. Hoe kunnen wij ons werk beter doen? Daarvoor is het van belang dat wij alle trends en problemen die er zijn, goed in kaart hebben. Dus graag een inleiding van uw kant. Dan zullen wij wederom vragen stellen en zo de dialoog op gang brengen. Ik geef u graag het woord.

De heer **Rosenthal**:

Dank u wel, mevrouw Buitenweg. Allereerst dank voor de uitnodiging aan ons. De redenen die u heeft voor de instelling en het werk van de tijdelijke commissie zijn door u zeer duidelijk verwoord en die sluiten voor een groot deel aan bij datgene waar wij vanuit de Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie naar kijken. Als voorzitter van de Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie hoop ik het een en ander te kunnen inbrengen. Tegelijkertijd ben ik eigenlijk als sinds 2014 erg betrokken bij allerlei internationale ontwikkelingen. Door de Global Commission on the Stability of Cyberspace wordt de laatste hand gelegd aan een document waarin wordt gepraat over beginselen en normen voor de stabiliteit van de cyberspace. Misschien mag ik daar ook een paar opmerkingen over maken, of anders komt dat wel in de discussie naar voren.

Wat betreft de manier waarop de Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie met deze zaak omgaat, verwijs ik allereerst naar een rapport dat wij vier jaar geleden hebben uitgebracht onder de titel «Klaar voor de toekomst?» – met een vraagteken dus – «Naar een brede strategie voor ICT». In dat rapport hebben wij toentertijd gemeld dat Nederland er op allerlei punten goed voorstaat wanneer het gaat om de digitalisering en ook de cybersecurity en -safety, maar dat het wel noodzaak is om alle hens aan dek te houden. Dat was in 2015. De kern die wij toen hebben neergelegd in ons rapport was de welbekende frase dat de ICT de enabler is van key enabling technologies – dat speelt nu ook weer op in de sfeer van de sleuteltechnologieën – en dat het probleem bij een en ander is, of in 2015 was, dat de zaak bij de overheid te weinig op het netvlies zit/zat, de bekende open deur, en dat de snelheid waarmee de zaak zich ontwikkelt niet altijd wordt bijgehouden. Overigens speelt internationaal hetzelfde. Voor ons gold toch ook wel dat een omvattende benadering op ICT-beleid voor onderzoek en innovatie afwezig was. Daarbij speelde toen dat wij beducht waren voor het feit dat de voorsprong die Nederland op dat ogenblik in tal van opzichten had, en die we overigens nog steeds hebben, dreigde verloren te gaan.

Wij waren nog niet klaar met dit advies of er kwam een internationaal rapport uit van academici waarin interessant genoeg werd gezegd dat Nederland behoorde tot het toplevel wanneer het gaat om digital evolution maar dat we tegelijkertijd – ik moet het zeggen – met de Tsjechen, de Finnen, de Denen, de Noren, de Fransen en de Belgen behoorden tot de landen die in een stalling-outpositie zaten: rapidly receding. Dat baarde ons toentertijd fors zorgen.

Zijn die zorgen nou bij ons in vier, vijf jaar weggenomen? Voor een deel wel, voor een deel niet. Ik heb me daar nog even over verstaan met degene in onze adviesraad die destijds de trekker was van het advies. Die kwam tot een paar concrete punten. Wij constateerden toentertijd al dat de ICT niet goed aangehaakt was bij het topsectorenbeleid in Nederland; een beetje mondjesmaat. Wij constateerden toentertijd ook dat de noodzaak voor de samenleving, voor onderwijs en onderzoek om toe te gaan naar 21ste-eeuwse vaardigheden en kwaliteiten nog niet on top of things was. Bij de behandeling van de informatie- en communicatietechnologie en met name de noodzaak om naar transdisciplinaire innovatie toe te gaan, kreeg ik toch mee dat er nog altijd te weinig middelen voor ter beschikking worden gesteld, zij het dat we op een aantal punten sprongen voorwaarts maken. Dan doel ik met name op voorbeelden als

de kwantumzaken – zie Delft – zij het dat dat vooral Microsoftgefinancierd is, en de artificial intelligence, wat nu een hot issue is. Wij hebben overigens over een en ander in aanpalende adviezen nog het nodige gezegd.

In een recent advies over het stelsel van hoger onderwijs en onderzoek, en de toekomstbestendigheid ervan hebben wij ook weer genoteerd dat er wat betreft digitalisering en de vaardigheden die daarvoor gevraagd worden in de samenleving, nog het nodige te winnen is, met name wanneer het gaat om vaardigheden in de richting van een nieuwe structuur van banen en arbeid die in de 21ste eeuw aan de orde zijn. Wij hebben daarbij ook kansen gemeld. De digitalisering biedt nieuwe mogelijkheden in het hoger onderwijs en in het onderzoek. Er zijn dus positieve kanten. Maar ook hebben we gemeld dat het een probleem is dat het hogeronderwijsstelsel nog altijd onvoldoende voorbereid is op toekomstige leervragen. Concreet: het aanpassen van curricula gaat heel traag. Het voorbeeld zit 'm even in een verwante sector. Het kost jaren om bijvoorbeeld techniek meer in de opleidingen van het brede hbo te krijgen. Nou zien we allerlei bemoedigende zaken. Zo wordt in de Digitaliseringsstrategie 2.0 de wijze vermeld waarop op basisscholen wordt geprobeerd om de digitalisering ingang te doen vinden. Desondanks is er nog een wereld of een land te winnen.

Mag ik nog zijdelings naar een advies uit 2017 verwijzen van een club die bij ons in hetzelfde gebouw zit, één etage lager: de Onderwijsraad? De Onderwijsraad meldde toentertijd dat een duidelijke visie op de relatie tussen onderwijs en ICT vaak ontbreekt en dat instellingen allemaal elk voor zich andere doelen rond digitalisering van het onderwijs hanteren en dat er ook verschillen zijn in de koers en de snelheid van de digitalisering. Ten slotte, last but not least, wil ik vermelden dat toen wij het rapport getiteld Klaar voor de toekomst? van eind 2015 raadpleegden, door de toenmalige president van de KNAW werd gezegd dat er nog altijd het nodige te doen is in het hoger onderwijs en het onderzoek om de digitalisering echt tussen de oren en de vingers te krijgen.

Mag ik nog even kort ingaan op die andere loot aan mijn stam: de cybersecurity en alles wat daaraan vastzit? We zitten met twintig leden in de Global Commission on the Stability of Cyberspace, allemaal multistakeholders, zoals dat in het jargon heet. Daar zit onder anderen Marietje Schaake in, ex-Europarlementariër, en Olaf Kolkman, internetexpert uit Nederland, internationaal vermaard maar in eigen land misschien wat minder bekend. Wij hebben met deze Global Commission onder meer geconstateerd dat we echt een paar stevige normen nodig hebben op het gebied van de digitalisering en alles wat daaraan vastzit, vanwege het simpele feit dat hand over hand – dat hoeft ik u niet te duiden, dat komt voortdurend naar voren – de cybercrime toeneemt en de safetykant niet altijd goed geborgd is. Een voorbeeld. In Nederland zijn vorig jaar 1,2 miljoen mensen slachtoffer geworden van cyber. 1,2 miljoen Nederlanders! Dan gaat het om fishing en wat dies meer zij. De grootste categorie daarbinnen zijn de jongeren.

Mevrouw de voorzitter, als u daarvan opkijkt, mag ik dan het volgende zeggen tegen de commissie; gewoon een op feiten gebaseerd verhaal? In Nederland praten we voortdurend over cybersecurity. Neem het Angelsaksische «security» en «safety». Uit veel onderzoek blijkt dat de safetykant door onopzettelijke toestanden, door slordigheden en dergelijke, door gebrek aan cyberhygiëne, minstens zo veel problemen oplevert als de securitykant. Daar is onderzoek naar gedaan. Dat was weliswaar een paar jaar geleden, maar het zal nu niet zo verschillend zijn. Ik wil deze commissie er toch op attenderen dat een van de kernpunten die wij met die commissie hebben geadresseerd, was om te komen tot een internationale norm voor zowel staten als niet-statelijke spelers om de public core, de publieke kern, van het internet veilig te stellen. Daaronder verstaan we onder meer alles wat te maken heeft met de routing en

forwarding van de transmissies van gegevens, de namen en de domain name systems, de cryptografiemechanismen voor security en identity, de transmissie media, de software- en datacenters en niet te vergeten de undersea cables. Mag ik u erop wijzen dat die norm ook internationaal steeds meer ingang heeft gekregen, onder meer in de Europese Cybersecurity Act? Daar staat de norm letterlijk als een verplichting in. Ik wijs er in dat verband op dat Nederland toch wel een van de frontrunners is op dat punt. De zaak komt oorspronkelijk van een van de hoogleraren die zitting hadden in de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Daar hebben we dus echt een positie te winnen.

Mag ik tot slot nog een paar algemene opmerkingen maken over de internationale kant? Dat refereert dan ook meteen aan datgene waarin u volop uw tanden zet met de commissie. In de eerste plaats leggen Nederlanders in het internationale verband voortdurend de nadruk op wat ook in de Kamerbrief van 2018 staat: de balans tussen verschillende noodzakelijkheden. In de eerste plaats is dat het open en vrij houden van het internet. In de tweede plaats is dat natuurlijk een safe en secure internet. In de derde plaats, niet te vergeten ... Het vervelende is dat de woorden elkaar vaak wat in de weg staan. Dat is dan de digitale kant, de cyberkant. In één moeite wordt vaak gezegd: cyber is security en safety. Daartegenover is er de digitalisering en alles wat daarmee samenhangt. De derde loot aan de stam van dat drieluik is economische groei en sociale ontwikkeling. Het risico dat ons internationaal, maar misschien ook wel in eigen land, bedreigt, is dat we door de nadruk op security en safety de positieve kant vergeten.

Ten slotte. Ik ving op dat u insprekers vraagt: wat zou onze commissie nu kunnen doen? Misschien vindt u het beter om dat nog even te bewaren, maar ik heb meteen spontaan wat opgeschreven. Voor een tijdelijke commissie op dit gebied is het land ingaan en weten wat er speelt van cruciaal belang. In grotere verbanden, wanneer er honderden mensen zitten, is de eerste vraag die vaak wordt gesteld: bent u gehackt? Dan gaan er geen vingers omhoog. De tweede vraag is dan: wie van u weet niet dat hij gehackt is? Dat is een beetje de sfeer waarin we zitten. Het land in, dus. In de tweede plaats is de zaak natuurlijk sterk Europees en mondiaal. De vorige spreker had het daar al over. Ik zou spontaan op persoonlijke titel willen zeggen: zoek vooral ook steun en mobiliseer steun bij aanpalende parlementen. Breng het ook naar de internationale assemblys waarin delegaties van Nederland een rol spelen, zoals de OECD. Dat zijn een paar spontane kanttekeningen bij de rol die de tijdelijke commissie zou kunnen spelen.

De voorzitter:

Heel hartelijk dank. Wat het laatste betreft, zal het u misschien geruststellen om te horen dat wij onderzoek laten doen naar andere parlementen die een goed voorbeeld voor ons zouden zijn, waarna we wat meer de interactie kunnen zoeken. Het is een vrij breed onderzoek, dat op dit moment gaande is.

Dan geef ik het woord aan de heer Middendorp voor de eerste vraag. Wacht, ik zie dat Chris van Dam de orde wil doorbreken. Dan geef ik als eerste het woord aan de heer Chris van Dam.

De heer Van Dam (CDA):

Voorzitter. Ik heb zitten luisteren naar de heer Rosenthal, waarvoor dank. Ik merk dat u iemand bent – dat is tenminste mijn interpretatie – die staat te popelen om ons te vertellen welke belangrijke dingen er allemaal spelen. Dat voelt ook een beetje alsof u met een vrachtwagentje aankomt en dat omkiepert, en daar zit ik dan, met al die dingen die op mij afkomen. Ik zou u willen vragen om, als dat mogelijk is en indachtig onze vraag hoe wij als parlement grip op deze materie kunnen krijgen, nog een paar korte lijnen te schetsen. Ik moet zeggen dat de laatste dingen die u noemde,

voor mij al lijnen zijn. Ik heb ook even zitten kijken in het document met de onderzoeksagenda van uw instituut voor de komende jaren. Daar staan ook een aantal lijnen in. Zou u misschien in eenvoudige en lange-halen-snel-thuiswoorden kunnen zeggen met welke lijnen wij ons bezig zouden kunnen houden, vanuit de gedachte dat wij vanuit onze positie grip willen krijgen op de digitalisering?

De voorzitter:

Even voor mijn begrip van de vraag: zijn «wij» in dit geval deze commissie of de Tweede Kamer?

De heer Van Dam (CDA):

Ook deze commissie, maar wij doen dit toch voor de Tweede Kamer?

De voorzitter:

Ja, maar het maakt natuurlijk uit of je die lijnen wilt schetsen voor de rest van je werk of voor het onderzoek naar de vraag.

De heer Van Dam (CDA):

Nee nee, voor de opdracht die wij als commissie hebben.

De heer Rosenthal:

Dank voor die vraag; ik vat 'm ook. Vanuit de Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie hebben wij vier jaar geleden een advies uitgebracht dat zich toespitste op de relatie tussen digitalisering en de drie letters waar de adviesraad voor staat: wetenschap, technologie en innovatie. Toen hebben wij gezegd dat het op die punten aan nogal wat zaken schort. Als u dus vraagt wat wij aan de commissie voor te leggen hebben, dan zeggen wij: besteed aandacht aan die componenten in de Nederlandse samenleving die van wezenlijk belang zijn. Dat sluit aan bij onze advisering vanuit de adviesraad met betrekking tot de stand van zaken van wetenschap, technologie en innovatie in dit land en datgene wat Nederland te doen staat. U verwijst naar een werkprogramma van de adviesraad. Ik kan er ook op wijzen dat wij at this very moment werken aan twee adviezen. Het ene is een advies over de rol van wetenschap, technologie en innovatie in transitieprocessen. Het tweede is een advies over sleuteltechnologieën. Nu dan, als ik vasthoud aan het feit dat ICT, digitalisering en alles wat daarmee samenhangt, de enabler van de enabling technologies is, dan hebt u daar een accent te pakken dat u wat mij betreft in uw werk zou kunnen leggen. Dat is een kant van de zaak. De andere kant van de zaak gaat wat meer over de rol die u heeft – ik weet niet of ik daarop zou moeten ingaan, want dan gaat het al gauw over de Tweede Kamer as such – in de relatie met de verdere powers that be, dus regering enzovoort. Dan zou er het nodige te zeggen zijn over het verhaal dat je toch altijd weer in Nederland hoort over de fragmentatie van bevoegdheden, verantwoordelijkheden enzovoort, en het feit dat deze materie in Nederland, anders dan in sommige andere landen, geen chefsache is, maar op dit moment bij drie bewindspersonen is neergelegd. Ik zal maar even boter bij de vis leveren in uw richting, want daar vraagt u in feite om. In Australië is het chefsache: de Prime Minister. Israël: hetzelfde. België en Zweden: een Minister voor digitale zaken. In sommige landen speelt het idee op – meer dan dat: dat idee wordt ook gehanteerd – van een soort commissaris voor digitale zaken. Wij zitten in Nederland in een ander stramien. U vraagt waar de Kamer naar zou moeten kijken. Wat mij betreft zou dat ook de bestuurlijke constellatie der dingen zijn. Wij zitten voortdurend met het feit – maar ik loop nu wel ver vooruit op waar wij intern in de raad mee bezig zijn – dat we vinden dat het niet alleen een kwestie is van government, van regering en parlement, maar vooral ook van governance. Dan kom je terecht bij de vraag hoe je überhaupt de hele constellatie der dingen, met allerlei

partijen die een rol spelen, het beste vorm en inhoud zou kunnen geven. Om een concreet voorbeeld te noemen: ik kan u wel aanspreken op van alles en nog wat, maar onderwijs, wanneer het gaat om de digitalisering van de samenleving, inclusief de economische kant van de zaak, spelen de hotspots in de regio een prominente, zo niet vaak doorslaggevende rol.

De heer **Van Dam** (CDA):

Op het punt van de coördinatie, dat u als tweede noemde, komen we vast nog terug. Mag ik nog even terug in het betoog? Dit kan klinken als een vraag van iemand die werkelijk volkomen wereldvreemd is, dus ik heb enige aarzeling, maar toch stel ik hem maar. Wat is nou het belang van digitalisering voor wetenschap, voor technologie, voor innovatie? Welk belang is daar te dienen voor Nederland? Ik begrijp steeds beter dat dat de thema's zijn van de adviesraad. Waarom zouden we daar, vanuit digitaliseringsperspectief, aandacht aan moeten besteden?

De heer **Rosenthal**:

Dat brengt ons terug bij de frase «enabler van de enabling technologies». Ik geef een voorbeeld: de gezondheidszorg en de vooruitgang van de wetenschap op dat vlak. Ik ben geen medicus, maar ik weet wel dat vandaag de dag alles staat of valt met big data. Voor mobiliteit en energie geldt hetzelfde verhaal. In het eerste voorbeeld, van de gezondheidszorg en de vooruitgang van de medische wetenschap, is vandaag de dag alles een-op-een gekoppeld aan data, digitalisering, de kwaliteit daarvan en wat dies meer zij.

De heer **Van Dam** (CDA):

Dat snap ik, maar we zouden toch ook gewoon met de Amerikanen en de Chinezen mee kunnen doen? Hebben wij daarin een eigen domeinbelang?

De heer **Rosenthal**:

Als u dat vraagt en aan de orde stelt, dan zeg ik: I'm with you. Als het gaat om een aantal van die grootschalige ontwikkelingen ... Mag ik even doorgaan naar de bekende AI, artificial intelligence? Ik denk dat ons land er baat bij heeft om zo veel mogelijk te zoeken naar intelligente coalities met landen, waardoor we voor een deel kunnen meeliften op wat daar gebeurt. Samenwerking met andere landen, in eerste instantie in Europees verband, maar natuurlijk ook elders, lijkt me duidelijk van belang. Dan trekt u in feite het register open, meneer Van Dam, van hele andere zaken, zoals het feit dat wij als Nederland internationaal aantrekkelijk moeten blijven voor samenwerking in de topechelons van het wetenschappelijk onderwijs en de technologische ontwikkeling.

De **voorzitter**:

Nu het al een volstrekt anarchistische bedoening is, vraag ik aan de leden wie het woord wil. De heer Verhoeven.

De heer **Verhoeven** (D66):

Ja, want ik moet helaas om 14.45 uur weg. En misschien is het ook niet verstandig om de heer Middendorp elke keer als eerste vragen te laten stellen. Dank voor de flexibiliteit, voorzitter. Ik dank ook u beiden als vertegenwoordigers van de AWTI voor uw komst. Ik heb uw stuk uit 2015 gelezen. Uw organisatie wees destijds inderdaad als een van de eerste op het feit dat er een aantal lacunes aan zat te komen. Ik heb een vraag in aansluiting op die van de heer Van Dam. Je kunt inderdaad zo redeneren dat je gewoon kunt samenwerken met China en de Verenigde Staten. Ik ben eigenlijk geneigd aan u te vragen: is het ook niet heel gevaarlijk – en dan denk ik even aan Marietje Schaake die u net noemde – als we achterop raken als het gaat om de standaarden, de richtingen, de waarden en de normen van nieuwe technologieën die zo

dominant, zo bepalend en zo veranderend kunnen zijn? Waar ligt dan de balans tussen samenwerken met landen die heel ver zijn versus zelf dingen in de hand houden of kunnen ontwikkelen om vervolgens ook de strijd aan te kunnen?

De heer **Rosenthal**:

Mag ik daar in twee stapjes op reageren? Het eerste is dat, wanneer ik kijk naar de positie van Nederland, niet voor niets wordt gezegd dat wij op een aantal punten koploper in Europa zijn. Dus we hoeven ons daar niet voor te generen, integendeel. Dichtheid en snelheid van internet, onze Amsterdam Internet Exchange, enzovoorts enzovoorts. Allemaal parels. Dus wat dat betreft hebben we ook het nodige te bieden. Dat is één. Tegelijkertijd speelt daarbij wel dat de kwetsbaarheid van dit land op een aantal punten navenant groot is. Je moet ervoor zorgen dat je zelf op dat punt betrouwbaar en robuust blijft. Dat is gewoon even de binnenlandse kant.

Kijk ik naar internationale samenwerking enzovoorts, enzovoorts, dan zou ik op z'n minst erop willen wijzen dat Nederland in een aantal opzichten met like-minded countries allerlei samenwerkingsverbanden heeft. In 2011 is de Freedom Online Coalition opgericht, van inmiddels 35 landen, waar je in elk geval niet meteen denkt aan allerlei obstakels en hiccups die er kunnen liggen in de samenwerking met die landen. Die samenwerking kan ook worden gezocht. Logischerwijze behoren tot die like-minded countries in eerste instantie al die landen in Europa die het acquis hebben om lid van de EU te zijn. Als het om waarden, grondrechten en fairness gaat, zijn dat niet de probleemlanden. Gaat het om een land als China, dan praat je natuurlijk over een totaal andere aangelegenheid. Daar moet je dus ook voorzichtig en behoedzaam mee zijn, maar daarmee vertel ik u niets nieuws. Zie de discussie over de G5. Maar er zijn nog tal van andere mogelijkheden om tot samenwerking te komen.

Mijn zorg is inderdaad wel, dat wanneer we bijvoorbeeld kijken naar de artificiële intelligentie, we een heel groot programma willen gaan opzetten, terwijl er in andere landen minstens zo grote programma's lopen en sommige landen misschien wel wat verder zijn dan wij. Zoek in elk geval in dat verband ook de samenwerking met die landen op. Like-minded countries: samenwerken, zonder meer. Landen die niet like-minded zijn: natuurlijk voortdurend enorm goed opletten en de balans zoeken tussen de voordelen van die samenwerking en de risico's die ermee gemoeid zijn.

De heer **Verhoeven** (D66):

Ik vroeg dit en ik snap dit antwoord, dat bestaat uit het zoeken van balans tussen verschillende zaken. Maar wij zijn als commissie begonnen omdat we vonden dat de politiek te weinig grip heeft op dit thema. Als je te weinig grip hebt, zijn we als Tweede Kamer misschien niet in staat om Nederland in goede banen te leiden ten opzichte van allerlei technologische ontwikkelingen. Als dat zo zou zijn, zou een van de grote gevaren kunnen zijn dat Nederland een aantal technologische ontwikkelingen niet op een goede manier omarmt, waardoor andere landen een voorsprong nemen, omdat Nederland, zoals u zelf al zei, een stilvallende koploper is.

De heer **Rosenthal**:

We waren dat eind 2015. Dus ...

De heer **Verhoeven** (D66):

Misschien zijn we nu al een uithijgende middenmoter. Ik zeg dit omdat ik denk dat we, als we niet oppassen, stilvallen na de grip die wij er in de afgelopen jaren te weinig op hebben gehad. We hebben heel lang gezegd: we hebben fantastisch snel internet, we hebben exchange, we hebben een bevolking die digital enabling is, iedereen is heel erg gericht op digitali-

sering, we hebben goede technologie en goede wetenschappers. We hadden allemaal een positief gevoel, maar in het onderzoek stond toch dat we aan het wegzakken zijn. Mijn vraag is: komt dat doordat we er de afgelopen jaren te weinig grip op hebben gehad?

De heer **Rosenthal**:

Twee punten. Het eerste gaat over het onderwijs in deze samenleving. Wij constateerden in 2015 dat er door de hele kolom van het onderwijs – het basisonderwijs, het voortgezet onderwijs en het hoger onderwijs – onvoldoende aandacht was voor alles wat met digitalisering van doen had. Het gaat dan om computervaardigheden en wat dies meer zij. Wat ben ik zelf aan feiten tegengekomen over de afgelopen jaren? In het basisonderwijs zijn er verbeteringen. Ik durf mij niet uit te spreken of die verbeteringen voldoende zijn. Voor het voortgezet onderwijs geldt hetzelfde. Voor zover mij bekend, is het in het hoger onderwijs zo dat je eigenlijk geen set van disciplines meer kunt vinden waar alles wat met digitaal en met big data te maken heeft niet een vooraanstaande rol speelt. Maar of dat echt voldoende is, ook voor de toekomst, durf ik niet zomaar te zeggen. Ik zeg het gewoon zoals het is.

Op een aantal punten dreigden wij de boot enorm te missen, bijvoorbeeld op het punt van de artificial intelligence. Een aantal vergelijkbare landen hebben veel eerder de hulpmiddelen bij elkaar gepakt om tot groot-schalige programma's te komen. Nou kunnen wij ons vanuit Nederland natuurlijk niet meten met de Verenigde Staten, waar alleen al MIT in één keer een endowment kreeg van 1,1 miljard dollar, terwijl België trots was over 40 miljoen. Dat is de wereld waarin we leven. Ik murmel het maar even in deze sessie: sommigen kijken dan natuurlijk naar «het fonds». Het gaat om hele grote investeringen.

Als ik één land mag noemen dat al twee jaar geleden begreep dat het, nadat het het kunstje eerder had uitgehaald met cyber, nu het kunstje moet uithalen met artificiële intelligentie, dan denk ik aan Israël. Dat land ligt op dit moment, denk ik, inhoudelijk op ons voor. Ik weet niet eens of dat zo is als het gaat om middelen, maar het is wel zo als het gaat om concerted action, de gemeenschappelijke actie die wordt ondernomen om iets voor elkaar te krijgen. In Israël kreeg een hoogleraar van de premier zelf zeven jaar geleden de opdracht om Israël tot een van de kernmogendheden, pardon, grote mogendheden op cybergebied te maken. Daardoor kwam iedereen in de zuidelijke stad Beër Sjeva langs. Alle grote jongens en meisjes hebben daar hun kantoren. Datzelfde kunstje haalt hij nu uit met artificiële intelligentie. En dan zou ik zeggen: zorg ervoor dat je niet nodeloos achterop raakt c.q. blijft.

Mevrouw **Van Weerdenburg** (PVV):

Ik haak aan op het punt dat meneer Verhoeven ook maakte: hoe zorgen we ervoor dat Nederland niet stagneert? U gaf een uitgebreide reactie, vooral op het gebied van scholing en wetenschap. Maar wat als de markt zelf innoveert? Nederland is volgens mij koploper op het gebied van nieuwe datacenters. Dat gaat zo snel dat Amsterdam en ik meen Haarlemmermeer een bouwstop hebben afgekondigd voor nieuwe datacenters. Op veel plaatsen werd ineens veel energie verbruikt. Hoe voorkom je dat die ontwikkeling, die innovatie die vanzelf plaatsvindt, door in dit geval lokale overheden een halt wordt toegeroepen? Ziet u daar mogelijkheden?

De heer **Rosenthal**:

Wij zijn in Nederland behept met rijksoverheden en medeoverheden. Zolang die medeoverheden zelf gaan over wat ze op hun territoire doen, is daarmee het antwoord gegeven. Tegelijkertijd had ik het al eerder over het feit dat veel van de krachtbronnen op dit gebied in de regionale hotspots zitten. Amsterdam en omgeving is er één van. Als ik dan niet Haarlemmermeer pak, maar net de andere kant van Amsterdam, Watergraafsmeer,

dan zie ik dat het daar wemelt van de digitale centra et cetera. Dan kom je terecht bij de relatie van Den Haag tot de regio's. Op een gegeven moment is dus een van onze schoolvoorbeelden van succes, Eindhoven Brainport, tot een brainport van nationale importantie verklaard. Je zou je kunnen voorstellen dat het voor de Tweede Kamer toch wel relevant zou kunnen zijn om eens te kijken of je langs die weg bijvoorbeeld andere hotspots ook dat steuntje in de rug zou kunnen geven. Ik moet zeggen dat u mij iets nieuws vertelde over Haarlemmermeer. Ik was twee weken geleden nog aan de andere kant, in de Watergraafsmeer. Het komt op mij merkwaardig over als ik zie dat er in de regio Amsterdam-Zuidoost en -Zuidwest, kennelijk volstrekt contraire bewegingen zijn. Daar zou je grip op moeten zien te krijgen. Als je dat dan doet via regionale hotspots van nationale importantie, kun je daar in elk geval een breekijzer hanteren.

De voorzitter:

Dat vergt nog wel de nodige discussie. Energieverbruik en grondgebruik van een gemeente zijn nog best wel een dingetje. Maar ik snap wel heel goed het punt dat gemaakt wordt. Misschien heeft mevrouw Van Weerdenburg daar nog een vervolgvraag op.

Mevrouw **Van Weerdenburg** (PVV):

Nee, niet per se. Licht het in de rede om aan te nemen dat het een vorm van kennis is die mist bij de lagere overheden? Ik zeg het heel voorzichtig. Elke gemeente heeft zo haar prioriteiten, maar u zegt dat dat vanuit Den Haag op die manier wat duidelijker kan worden gemaakt.

De heer Rosenthal:

Ik zou me kunnen voorstellen dat als dit speelt, je jezelf vanuit Den Haag de vraag stelt hoe je je aan de ene kant kunt karakteriseren als een regio waar vooral mathematische infrastructuur, dus de datacentra, een centrale rol speelt. Dat is de regio Amsterdam. Aan de ene kant worden daar belemmeringen opgeworpen, terwijl er aan de andere kant wordt gezegd dat we verder moeten. Dan moet je dat bij elkaar brengen. Dan kom je in de regionale bestuurlijke gremia terecht, die daarin ook een rol spelen.

De voorzitter:

Dank u wel. De heer Middendorp.

De heer Middendorp (VVD):

Het is jammer dat de heer Verhoeven net weggaat, want ik wil een vraag stellen waar hij ook wat aan had kunnen hebben. De vraag sluit namelijk aan bij de eerder gestelde vragen. Even het begrip «samenwerken in Europa». Bij deze kennissessies komt vaak in mij op; soms schrijf ik het op: als we mondiaal samenwerken, werken we toe naar wereldvrede. Er ligt een kloof in de digitale wereld. Er werd gesproken over samenwerken met like-minded countries, wat mij enorm aanspreekt, want dan ben je op zoek naar coalities. Uiteraard hebben wij in Europees verband ook allerlei verplichtingen en activiteiten. Maar zie ik het goed dat ik dat als een onderdeel daarvan zou kunnen zien, maar dat samenwerking in Europa niet noodzakelijkerwijs betekent dat we alles in Brussel doen? Die like-minded countries kunnen ook heel andere coalities zijn. Dat is vraag één.

Vraag twee is de volgende. Binnen de constellatie waarin we als Nederlandse parlementariërs nu zitten in de Europese Unie nog het volgende. U zei iets over coalities zoeken en opereren bij andere internationale instellingen, OECD en zo. Is dat de weg? Of wij moeten wij ons als nationale parlementariërs helemaal richten op wat er allemaal op Europees niveau bedacht wordt, als ik het zo mag formuleren? Moeten we proberen om daar invloed op uit te oefenen via de parlementaire weg of via het kabinet dat daarnaartoe gaat om te onderhandelen?

De heer **Rosenthal**:

Het gaat om de like-minded countries. Ik neem aan dat u zich vanuit de tijdelijke commissie vooral bezighoudt met wat er in Nederland goed moet worden geregeld en verbeterd moet worden. Dat begreep ik ook uit het staartje van de vorige spreker. Als je het internationaal bekijkt – en daar heb ik veel rondgelopen de laatste jaren – moet je tegelijkertijd de enorm snelle ontwikkelingen die er buiten Europa plaatshebben, niet geringschatten. Er wordt heel gesproken over leapfrogging. De wet van de remmende voorsprong wordt benut in vele delen van de wereld. Kijk bijvoorbeeld eens naar India en de wijze waarop India zich in de afgelopen tien jaar heeft ontwikkeld. Als ik daar ben, zeg ik gewoon: jullie zijn een superpower op het gebied van de software. Samenwerking op dat vlak met elkander is voor Nederland een groot voordeel. Ik neem aan dat dit onderwerp sterk aan de orde zal komen bij de Technology Summit die een van deze weken plaatsheeft tussen Nederland en India.

Dat brengt me bij een neventraject, namelijk dat we vooral in Nederland veel gedaan hebben aan het opzetten van wat nu het Global Forum on Cyber Expertise heet. Dat gaat allemaal over capacity building over de wereld heen. Nederland speelt een vooraanstaande rol daarin. Mag ik in de richting van de commissie even voor iets pleiten? Zorg ervoor dat dit initiatief dat in 2015 is genomen, nu vijf jaar bestaat en overal in de wereld wordt gezien als het toonbeeld voor de bewerkstelling van capacity building, inderdaad stevige grond onder de voeten heeft. Internationaal hebben we het er steeds over dat alles wat met ICT en internet te maken heeft, zo sterk is als de zwakste schakel. Ik kom nu weliswaar met een cliché, maar als de zaken in een ver land in Afrika niet goed in elkaar zitten, krijgen wij daar de rechtstreekse consequenties van over ons heen. Ik ga de landen niet noemen, maar u kunt dat zo terughalen. Met andere woorden, het is ook voor ons van wezenlijk belang dat capacity building van bijvoorbeeld CERT's, de Computer Emergency Response Teams, overal in de wereld op een zodanig niveau is dat je, als er ergens in de wereld iets gebeurt, dat zelf snel te grazen kunt nemen. Dat is het zoeken naar samenwerking en dan niet alleen in Europa, denk ik.

Wat de internationale instellingen betreft, merk ik niet alleen op dit domein maar ook op andere domeinen steeds dat er in verschillende parlementen over dingen wordt gepraat, maar dat men niet met elkaar spreekt. Het lijkt me niet verstandig om alles ook wat dat betreft maar naar Brussel, naar het Europees Parlement, te schuiven.

De heer **Middendorp** (VVD):

We hebben nog niet vaak de kans gehad om met iemand te spreken die op dit niveau bezig is geweest met die buitenlandse zaken, een ex-minister. Hoor ik goed dat je uiteraard in Europa samenwerkt – ik bedoel dan de Europese Unie, de constellatie waar we nu in zitten – maar dat je tegelijkertijd als Nederland niet als een Californië in de Verenigde Staten samenwerkt, maar eerder de ruimte zoekt als Singapore in de ASEAN? Wordt die balans tussen bijvoorbeeld security en economie door andere landen, partners in Europa, heel anders gelegd? Moet je daar als Nederland ruimte zoeken en moet je je daar dan als Nederlands parlement op richten om grip te krijgen op de directie van de Nederlandse digitaliseringsstrategie?

De heer **Rosenthal**:

Ja, natuurlijk. Concreet: Singapore is by far het verst met het Internet of Things, zowel aan de positieve kant als ook waar het het onderkennen van de risico's betreft. Volgens mij is er vanuit Nederland, ook op ambtelijk niveau, volop samenwerking met een land als Singapore. Ik destilleer uit uw vraag de oproep om niet alleen maar in Europa bezig zijn, maar ook daarbuiten. Het antwoord daarop van mijn kant is drie keer ja, zonder meer.

De voorzitter:

Dank u wel. Ik wil zelf ook nog een vraag stellen. U zei onder meer dat alles staat en valt met de big data. Dat gaat even over dat onderzoek. Alle grote veranderingen komen nu via de techniek. Ik vond dat een wat absolute stellingname, zeker omdat ik denk dat het misschien een valkuil is om voor alle veranderingen alleen te kijken naar digitalisering. Zeker omdat we vanmorgen ook de Ombudsman hier hadden. Hij zei dat heel veel digitalisering ook met zich meebrengt dat er mensen moeten zijn die met die digitalisering werken die zelf voldoende kritisch blijven nadenken. Ik vroeg mij dus af of de focus die u legt op de ontwikkelingen niet iets te hoog zit op dat alle verbetering via de digitalisering komt. Is het niet net zo belangrijk dat je juist, ook op scholen, kritisch burgerschap stimuleert, om er wel voor te zorgen dat we uiteindelijk de digitale toekomst hebben die wij willen en die wij vormgeven in plaats van dat die door machines wordt vormgegeven?

De heer Rosenthal:

Ik probeer eerst nog even mijn oratio pro domo te bevestigen met de opmerking dat wanneer het om de data en de digitalisering gaat, het zeker niet alleen in de bètahoek zit. Het zit zeker ook in de gamma- en in hoge mate ook in de alfahoek. Het is dus wetenschapbreed. Dat brengt me meteen bij een reactie in uw richting, wanneer het gaat om de risico's van een en ander, die voortdurend de andere kant van de medaille zijn en tegelijkertijd ook daartussenin. Bij alles wat met maatschappelijke effecten en met effecten voor de samenleving te maken heeft, kom je inderdaad bij burgerschap. Wanneer je praat over digitalisering, computers, iPhones en gadgets in het Internet of Things, is cyberhygiëne een cruciale bottomline en van daaruit natuurlijk al datgene wat de heer Van Zutphen kennelijk bij u heeft ingebracht. Daar ben ik het volkomen mee eens. Als je praat over digitalisering en je zou daaruit afleiden, ook uit die data, dat mensen steeds meer bezig zijn met die data en met die iPhones enzovoort, enzovoort, voel ik me heel erg thuis bij degenen die zeggen dat het heel zinnig kan zijn om een aantal uren van de dag die zaken even opzij te leggen en met andere dingen bezig te zijn.

De voorzitter:

Kan ik u een keer inhuren voor mijn zoon?

De heer Rosenthal:

Nou, kijk eens aan. Ja, natuurlijk, natuurlijk. Misschien dat uw zoon een schoolvoorbeeld kan worden van cyberhygiëne waar het gaat om alles wat te maken heeft met passwords en wat dies meer zij.

De voorzitter:

Wil een van de leden nog een prangende vraag stellen? Nee? Dan wil ik aan u vragen of u nog iets hebt wat u ons graag mee wil geven. Nee? Dan heb ik nog een afsluitende vraag voor u. De nieuwe Europese Commissie zal zich een dezer dagen presenteren aan het Europees Parlement. De nieuwe voorzitter heeft gezegd dat zij in haar eerste 100 dagen met een aantal zaken wil komen, omdat juist digitalisering een van haar speerpunten is. Mijn vraag is wat u, als u de voorzitter zou zijn van de Europese Commissie – dat is niet helemaal theoretisch natuurlijk – als echt een van de belangrijkste punten voor de Europese Unie zou hebben genoemd.

De heer Rosenthal:

Ik zou dan centraal stellen de positie van de end user, van de consument, in de sfeer van digitalisering en wat dies meer zij. Ik heb net een verhaal geschreven voor een of andere internationale publicatie. Daarin heb ik gezegd dat de tijd voorbij is waarin de consumenten zouden denken dat er such a thing as a free data lunch is. Ik denk dat daar een van de

kernpunten ligt waar het gaat over de relatie van al dit soort zaken tot de burger, tot het individu, tot de gewone mensen in huis en op straat. Dat brengt ook met zich mee, als ik dat nog even mag toevoegen, dat ik vandaag de dag op een totaal andere manier kijk naar alles wat met privacy te maken heeft en met de protectie van individuele data dan vroeger. Ik probeer die problematiek echt te ontideologiseren. Ik denk, nogmaals, dat de burgers in Nederland en daarbuiten langzamerhand volop begrijpen dat wanneer het gaat om die cyberhygiëne, het van groot belang is dat ze bevatten dat ze wanneer ze op de zoekmachines gaan enzovoort, enzovoort, tegelijkertijd een deel van hun privé domein prijsgeven. Ik wil u best zeggen er in die global commission voortdurend een gevecht is geweest tussen degenen die vanuit de regeringskant naar de zaken keken en degenen die er vanuit de private sector naar keken. Ik behoor tot degenen die op dat vlak de private sector in hoge mate aanspreken op de eigen verantwoordelijkheden die ze op dit punt hebben. Maar nogmaals, ik wil bepleiten om voortdurend vooral te kijken naar de positie van de end users, de consumenten, de burgers, in dit hele verhaal.

De voorzitter:

Dat roept nog een allerlaatste vraag op. Dat mag, want we hebben nog een paar minuten. We sluiten dus af met de heer Middendorp als vragensteller.

De heer Middendorp (VVD):

Dit riep bij mij een vraag op. Het alternatief – dat horen we toch af en toe langskomen, ook als commissie – is dat je allerlei toezichtstructuren gaat opzetten. Ik heb het dan over de Europese Unie. Is dat mogelijk als je dus niet die consument centraal stelt en die bijvoorbeeld laat stemmen met zijn voeten op bepaalde terreinen? Is het mogelijk om vanuit de Europese Unie een toezichtstructuur op te zetten, misschien wel opgebouwd uit alle verschillende toezichtstructuren die er al zijn, om dat goed te regelen voor mensen in Europa?

De heer Rosenthal:

Of dat mogelijk is of niet, is één vraag. De vraag die daar meteen tegenaan zit, is of je op een bepaald moment niet mag verwachten dat de Big Five, Six, Seven in de wereld beseffen dat het hun welbegrepen eigen corporate interest is om daar wat mee te doen. U kent zaken als het peace initiative van Microsoft enzovoort, enzovoort. Die beseffen geleidelijk aan dat als ze niet tegemoetkomen aan de zorgen die we met elkander delen, ze uiteindelijk aan het kortste eind van het touw zullen trekken. Toezicht op toezicht stapelen is een bekend risico. Dat is mijn reactie.

De voorzitter:

Oké, heel hartelijk dank. Daarmee zijn we aan het einde gekomen van dit deel van onze kennissessie. We hebben een korte pauze en daarna gaan we verder met de volgende sprekers, de laatste. Heel hartelijk dank voor uw aanwezigheid hier. We gaan om 15.10 uur of 15.15 uur verder.

De vergadering wordt van 14.56 uur tot 15.15 uur geschorst.

Blok 5

Gesprek met:

- mevrouw Catelijne Muller, voorzitter van ALLAI en lid van de High Level Expert Group on Artificial Intelligence van de Europese Commissie

De voorzitter:

Goedemiddag. Welkom terug bij de derde kennisbijeenkomst van de tijdelijke commissie Digitale toekomst. Een extra welkom aan Catelijne Muller – een ontzettend mooie voornaam! Catelijne Muller is voorzitter van ALLAI en lid van de High Level Expert Group on Artificial Intelligence van de Europese Commissie. We gaan daar zo meteen iets meer over horen, zodat we weten wat het verder allemaal inhoudt. Ik stel voor dat u eerst een korte aftrap geeft en dat we daarna vragen stellen. We zijn met een ietwat uitgedunde hoeveelheid leden. Jan Middendorp van de VVD komt waarschijnlijk zo meteen nog binnen. Daarnaast hebben we mevrouw Van Weerdenburg van de PVV en Chris van Dam van het CDA. Ikzelf ben Kathalijne Buitenweg van GroenLinks. Wij zullen wat vragen stellen, mede namens de afwezige leden. Mevrouw Muller, ik geef u als eerste het woord.

Mevrouw Muller:

Dank u wel, en dank voor de uitnodiging. Ik ben dus Catelijne Muller van ALLAI, een stichting die zich inzet voor de verantwoorde ontwikkeling en inzet van artificiële intelligentie. Ik ben lid van de High Level Expert Group on AI van de Europese Commissie en schrijver van het eerste Europese rapport over AI, AI & Society, van het Europees Economisch en Sociaal Comité, een soort Europese SER. Dat rapport heeft de discussie over AI, in ieder geval op Europees niveau, heel erg aangezwengeld.

Ik begin mijn betoog meestal met een kort voorbeeld. In 2014 werd in de Verenigde Staten een meisje gearresteerd voor het stelen van een fiets. Het meisje had geen strafblad. Op het politiebureau werd zij geflagd als iemand met een hoog recidiverisico. Zij zat drie dagen vast en heeft daarna nooit meer een fout begaan, is nooit meer in aanraking gekomen met de politie. Zij was zwart. Rond diezelfde tijd werd een man georganiseerd voor winkeldiefstal. Hij had een lang strafblad, had veel op zijn kerfstok, maar werd op het politiebureau geflagd als iemand met een laag recidiverisico. Hij werd vrijgelaten, ging vrijwel direct de fout in en zit een straf uit – of misschien inmiddels niet meer, maar hij moest toen meteen weer een straf uitzitten. Hij was blank.

Wat daar gebeurde, die flagging, was gedaan door een AI-systeem. Dat AI-systeem had vooroordelen in zich gebouwd. De jury is nog out, maar waarschijnlijk kwam dat doordat de data die gebruikt waren om het AI-systeem te trainen, bevooroordeeld waren. Want het is een misvatting van heel veel mensen dat data feiten zijn en dat data altijd neutraal zijn. Data zijn rommelig en bevatten vaak vooroordelen et cetera. Nou zou je kunnen denken: als dat de criminele populatie treft, lossen we dat op, dan zijn we van dat probleem af en gaan we vrolijk verder. Maar dit soort systemen worden meer en meer gebruikt om beslissingen te nemen over ons, over de vraag of wij een hypotheek, een bepaalde baan of een lening krijgen. Het gaat niet alleen om beslissystemen, maar ook om grotere, meer impactvolle systemen zoals gezichtsherkenning, of bijvoorbeeld systemen waarvan men beweert dat ze aan onze micro-expressies zouden kunnen zien of wij kwaad worden of misschien depressief zijn. Het gaat om autonome wapens. Dat is allemaal artificiële intelligentie.

Dat zijn systemen die vragen om een democratisch debat. Het zijn systemen die vragen om meer mensen aan tafel. Want laten we eerlijk zijn: als je een systeem ontwikkelt dat je helpt bij de beslissing om iemand op borgtocht vrij te laten of niet, dan zou je toch ook met een rechter, een officier van justitie of een advocaat willen praten. Dan zou je die mensen willen vragen welk systeem je voor hen moet maken zodat zij hun werk beter kunnen doen. Het vraagt ook om het durven stellen van de nulvraag. Dat is: willen we alle mogelijke systemen, alle mogelijkheden die er zijn, op alle mogelijke manieren gebruiken, in iedere situatie? Willen we overal gezichtsherkenning toe gaan passen? Wil een rechter volledig vertrouwen op een systeem dat feitelijk alleen maar verbanden zoekt in historische

data? Is er niet veel meer aan rechtspreken dan dat? Gaat het niet ook om compassie en vergevingsgezindheid, als je het zo wilt noemen, allerlei puur menselijke eigenschappen?

Ik zal het kort proberen te houden, zodat u uw vragen kunt stellen, maar ik wil ook iets zeggen over wetgeving. Er is een brede discussie gaande over de vraag of we AI wel of niet zouden moeten reguleren. Er zijn zelfs mensen die zeggen: weet je wat, als systemen zo slim zijn, laten we ze dan rechtspersoonlijkheid geven. Ik vraag dan meestal: waarom zou je dat willen? Dan krijg ik als antwoord: «Nou, ik sta een beetje onder druk, want er is sprake van een AI-race. Als ik iets bouw, gooi ik het dus maar op de markt. God zegene de greep. Maar als het niet goed gaat, als het iets doet wat ik eigenlijk niet helemaal had voorzien of als het schade aanricht, wie is er dan aansprakelijk?» Mijn antwoord is altijd: «Als een hond een kind bijt, spreken wij niet de hond aan. Dan spreken wij de eigenaar aan. Als een kind een bal door de ruit schiet bij de buurman, spreken wij niet het kind aan, maar spreken wij de ouders aan. We gaan zelfs nog een stapje verder. Als die buurman uit z'n dak gaat en het kind tegen de grond slaat, halen we rechten weg bij die buurman. Dan plaatsen we hem onder curatele.»

Daarmee wil ik zeggen dat we heel veel wet- en regelgeving hebben die gewoon van toepassing is op een tool als artificiële intelligentie, op AI-systemen. We hebben aansprakelijkheidswetgeving, productaansprakelijkheidswetgeving, maar ook onze grondrechten. We hebben eindeloos veel fundamentele rechten die relevant zijn in de discussie over AI. Die regelen privacy, vrijheid, het recht op menselijke autonomie, enzovoorts. Daarmee wil ik niet zeggen dat we helemaal niets hoeven te doen, want het kan best zo zijn dat er wetgeving is die niet helemaal fit for purpose is voor AI. Daarom roep ik al langere tijd op tot een AI-wetgevingsstresstest, dus het testen van de huidige wetgeving aan een wereld met AI. Europa heeft daar al een begin mee gemaakt. De Europese Commissie onderzoekt nu de Product Liability Directive om te kijken of AI als een product onder die Product Liability Directive zou kunnen vallen. De eerste signalen zijn dat de Europese Commissie vindt dat het er gewoon onder valt. Op internationaal niveau, op verdragsluitend niveau, is de Raad van Europa ook bezig met het onderzoeken van een mogelijk juridisch bindend instrument voor artificiële intelligentie.

Dan zijn er ook nog toepassingen en in de toekomst wellicht ook AI-systemen waarvan je zou kunnen denken dat die helemaal nergens onder vallen, terwijl we dat niet willen. Daarvoor zou er wellicht nieuwe wetgeving moeten komen. Denk dan aan massasurveillance op basis van gezichtsherkenning of op basis van andere biometrische herkenning, zoals de manier waarop we lopen of de manier waarop we praten. Er zijn allerlei systemen die kunnen worden ontwikkeld waarvan we onszelf moeten afvragen of we dat wel willen en zo ja, in hoeverre en in welke situatie. De vraag hoe we autonome wapens zouden moeten reguleren is natuurlijk dé discussie. Ik noem ook emotieherkenning of affect recognition. Er zijn bedrijven die beweren aan mijn houding te kunnen zien of ik misschien depressief of juist heel agressief dreig te worden. Het wetenschappelijk bewijs daarvoor ontbreekt, geloof ik, maar het wordt wel ontwikkeld en het wordt wel ingezet in hr-situaties, bijvoorbeeld bij sollicitaties.

Ik eindig altijd met een term die ik heb gecoïnd. Ik weet dat het laat op de dag is, maar als jullie vandaag één ding willen onthouden, onthoud dan deze term: human in command. Dat betekent dat we in command moeten blijven van de systemen in technische zin, maar ook in de zin dat we ons altijd moeten kunnen afvragen: willen we dit systeem in deze situatie gebruiken? Het hoeft ons niet te overkomen. Het is een tool, en het is aan ons om te bepalen wanneer, hoe en onder welke voorwaarden we die gebruiken.

Tot zover even de inleiding.

De voorzitter:

Heel hartelijk dank, mevrouw Muller. Dan geef ik als eerste de heer Middendorp het woord voor een vraag.

De heer Middendorp (VVD):

Dank u voor de inleiding. De opmerking over het reguleren van kunstmatige intelligentie sprak mij erg aan, in die zin dat er inderdaad al heel veel wetgeving is. Een AI-wetgevingsstresstest is ook wel een interessante gedachte. Misschien kunnen we die zaken combineren. Als je nou algoritmegebruikende instellingen veel meer laat communiceren over wat ze doen, als je veel meer verantwoordelijkheden bij de eigenaar van de hond neerlegt, zodat die goed weet welke afwijkingen die hond allemaal heeft in het kader van het bijten van kinderen ... Daar zou je misschien wat regels voor moeten maken, zodat ze zelf gedwongen worden om veilig met die algoritmen om te gaan. Spreekt die richting u aan? Of valt dat bij u ook onder «het reguleren van AI's is eigenlijk niet nodig, want we hebben al heel veel regels»?

Mevrouw Muller:

Nou, ten eerste zeg ik niet dat het reguleren van AI helemaal niet nodig is omdat we al heel veel regels hebben. Ik probeer altijd wel een beetje de balans in het debat te krijgen en het weg te houden bij wel óf niet reguleren. Dat zijn twee uitersten die eigenlijk niet gelden. U vraagt of we meer verantwoordelijkheden moeten neerleggen bij AI-gebruikende instellingen. Dat zou ik zeker belangrijk vinden. Om een klein voorbeeld te noemen: de High Level Group heeft al geadviseerd dat instellingen die AI-systemen gebruiken die zich voordoen als mensen en daarmee mensen dus een beetje in de maling nemen, verplicht zouden moeten worden om in ieder geval aan te geven dat men met een AI-systeem te maken heeft en niet met een mens. Dat is één klein voorbeeld.

Neem bijvoorbeeld ook de overheid, waar automatische beslissystemen meer en meer hun weg vinden. De overheid is vanuit het zorgvuldigheidsbeginsel en de Wet openbaarheid van bestuur verplicht om haar burgers altijd duidelijk te maken waarom een beslissing op een bepaalde manier is genomen. Er is een motiveringsplicht. Nou is bekend dat de huidige AI-systemen niet te doorgronden zijn. Dat zijn black boxes. Je weet niet waarom en op basis van welke gegevens tot een bepaald besluit is gekomen. Dan voldoet de overheid simpelweg niet aan de wettelijke plicht om de burger te informeren.

Ik zie vaak dat er bij de overheid een gebrek aan kennis is van de technologie die ze in huis halen. Het wordt verkocht als een sluitend systeem dat altijd juist is, maar stelt u zich eens voor dat de beslissing wordt genomen om uw kinderbijslag – zo heet het geloof ik niet meer – in te trekken omdat het systeem voorspeld heeft dat u ermee gaat frauderen. Volgens mij is dat zelfs een bestaande casus. Als de burger dan vraagt waarom het gebeurt, kan de overheid dat niet uitleggen, omdat het systeem een black box is. Dan voldoet die overheid al niet aan haar zorgvuldigheidsplicht en haar motiveringsplicht. Het heeft dus ook heel erg te maken met overheden duidelijk maken wat het betekent als ze dit soort systemen inzetten. Als daar extra wetgeving voor nodig is, als het nodig is om daarvoor een extra verplichting op te leggen, zou ik daar op zich wel voor zijn.

Maar ik zou het ook wel breder willen trekken dan overheden alleen. Ik denk dat je bijvoorbeeld ook zou moeten kijken in hoeverre banken gebruikmaken van allerlei informatie om te bepalen of ik een lening of een hypotheek krijg. En in hoeverre bepaalt een verzekeraar in hoeverre ik verzekeraar ben of niet? Dat zijn ook instellingen die op dezelfde manier dit soort systemen gebruiken. Ik zou het dus breder trekken dan alleen overheden.

De heer **Middendorp** (VVD):

Daar zijn we het in ieder geval over eens, want mijn vraag ging ook over algoritmegebruikende instellingen. Ik denk dus dat dit helemaal juist is. Het toezicht op de financiële sector is misschien wel een goed voorbeeld om hierop aan te haken. Daarbij wordt heel veel verantwoordelijkheid bij de verkopers van die producten neergelegd, in het kader van zorgplicht et cetera. Ik zit nog op de kant van niet reguleren of juist helemaal dichtreguleren, maar u werd al meteen vrij specifiek. Eigenlijk is de vraag of je niet naar een systeem moet waarin je de algoritmegebruikende instellingen een aantal richtlijnen meegeeft – een beetje zoals ik net beschreef, zoals bij het gedragstoezicht op de financiële sector – om ze te dwingen meer te communiceren met de samenleving, zodat die samenleving beter begrijpt wat er bij die algoritmegebruikende instellingen gebeurt en wat daarvan de risico's zijn. Dan laat je die instellingen, zeg maar de eigenaar van die hond, communiceren en rapporteren over wat ze doen aan intern risicomanagement et cetera. Wat vindt u van zo'n soort aanpak?

Mevrouw **Muller**:

Dat zou een onderdeel kunnen zijn van de aanpak, maar ik denk dat je verder zou moeten willen gaan dan dat. We gaan met honden ook zover dat we ze eigenlijk niet op straat willen als ze vals zijn. Je zou eigenlijk meer moeten weten van de algoritmegebruikende of AI-gebruikende instelling. Wat voor AI wordt er precies gebruikt? Hoe? Welke data zijn daarvoor gebruikt? Is het in een multidisciplinair team vormgegeven? Ik denk dat dit veel breder zou moeten zijn dan alleen een opdracht om eens in de zoveel tijd te rapporteren wat je gebruikt en daarover te communiceren, want er zit veel crap tussen op dit moment. Er zitten veel systemen tussen die gewoon nog niet voldoende goed functioneren. Op bepaalde manieren is dat goed op te lossen, dus je moet veel meer kijken naar het bredere veld: wanneer wordt het ontwikkeld? Door wie wordt het ontwikkeld? En wie neemt intern de beslissing over de vraag of het gebruikt gaat worden, in welke situaties? Is er in een bepaalde situatie nog menselijke tussenkomst? Willen we die in bepaalde situaties misschien vereisen? Er zou een heel breed veld aan vragen gesteld moeten worden. Wat u voorstelt, zou daar zeker onderdeel van uit moeten maken, want achteraf moet je natuurlijk ook verantwoorden hoe het allemaal gegaan is. Je moet er ook rekening mee houden dat dit soort systemen alsmaar wordt geüpdatet. Zo'n instelling moet dat ook maar weer allemaal weten bij te houden. Hoe ga je daarmee om? Als ik dit zo voor me zie, wordt het een heel interessante operatie en misschien ook wel een heel nuttige operatie, maar het vraagt meer dan alleen rapporteren en terugrapporteren aan de samenleving.

De heer **Middendorp** (VVD):

Het wordt bijna een dialoog. Volgens mij sluiten deze dingen op elkaar aan, want bijvoorbeeld in het financieel toezicht op het risicomanagement van leningenportefeuilles zitten al die elementen die u buiten communiceren eigenlijk als extra's beschreef. Maar dan komt het er uiteindelijk wel op neer dat je de verantwoordelijkheid met accountability neerlegt bij de partijen die gebruikmaken van die producten, instrumenten, algoritmen. Als ik het goed hoor, zijn we het ook eens dat we vaak al wetten hebben voor het geval we iets constateren wat niet door de beugel kan. Als die hond vals is, moet die van de straat, maar daar hebben we al een wet voor. Als iemand een algoritme gebruikt om mensen op te lichten, hebben we daar in principe een wet voor. Er zullen ook nieuwe situaties zijn, dat begrijp ik helemaal, maar een groot deel zullen we met de huidige wetgeving kunnen adresseren, denk ik. Maar misschien heeft u daar een andere visie op.

Mevrouw **Muller**:

Nee, zeker niet. Dat ben ik helemaal met u eens. Het probleem is alleen dat je het bij een hond heel goed ziet. Bij een algoritme zie je het helemaal niet goed en kom je er pas na heel veel onderzoek misschien achter of het bijvoorbeeld niet goed heeft gefunctioneerd of bevooroordeeld was. Je zou dus eerder in het proces iets moeten inbouwen om dit vooraf te beoordelen voor beslissystemen die erg veel impact hebben. Het is een dual-use technologie. Als zo'n technologie wordt gebruikt door iemand met kwade zin, is het duidelijk, maar die kan ook worden door iemand met goede zin en toch kwade effecten hebben. Dat is de nuance die ik wil aanbrengen.

Mevrouw **Van Weerdenburg** (PVV):

Even aanhakend op dual-use, dat u net noemde. U zei: je kan wel alvast dialoog hebben en bij wet bepalen wat we niet moeten willen. U noemde als voorbeeld massasurveillance. Maar is dat niet puur hypothetisch? Ten eerste kun je van een heleboel dingen inzien hoe iemand ze in kwade zin zou kunnen gebruiken, maar ook in goede zin. Het is bijvoorbeeld handig om te zien dat mensen een epileptische aanval gaan krijgen. Denk bijvoorbeeld ook aan autonome wapens. Stel dat wij ze niet willen gaan gebruiken, maar dat we weten dat de Chinezen ze wel hebben. Dan zou je wel gek zijn als je ze als westers land niet wilt gaan ontwikkelen. Is het geen te grote stap om zo'n soort innovatie, zo'n toepassing die er al is – of wij 'm nou gebruiken of niet, de toepassing is ontwikkeld – helemaal buiten werking te stellen of niet te gaan gebruiken? Het zijn natuurlijk allemaal mondiale bewegingen.

Mevrouw **Muller**:

Het zijn zeker mondiale bewegingen. Als ik even mag beginnen over autonome wapens: daar wordt op VN-niveau uitgebreid over gesproken. Er is een commissie aangesteld die nu al zo'n twee jaar spreekt over de vraag hoe we «meaningful human control» kunnen houden bij het gebruik van autonome wapens. Dat is een vreselijk ingewikkelde discussie, maar die vindt al plaats op mondiaal niveau. Het Europees Parlement heeft een tijdje geleden een resolutie aangenomen waarin het stelt dat we moeten zorgen dat daar heel duidelijke regels aan worden gesteld. In zoverre vind ik dat niet geheel hypothetisch. Europa is een macht in de wereld. De High Level Expert Group heeft zich hierbij aangesloten. Ik denk dus dat we ons in ieder geval aan zouden moeten sluiten bij de discussie op VN-niveau, maar dat we ons ook zouden moeten laten informeren door bijvoorbeeld ethici en filosofen over de vraag wat het betekent om oorlog te voeren met autonome wapens. Daar zitten allerlei enorme risico's aan, nog buiten het feit dat ze iemand zouden kunnen omleggen die ze niet hadden mogen omleggen. Maar het kan bijvoorbeeld ook leiden tot eeuwige oorlogen. Er is geen enkele incentive meer om te stoppen met oorlog voeren. Het is een heel ingewikkelde discussie en ik wil hier niet beweren dat ik die helemaal in de vingers heb, maar op globaal niveau wordt die al gevoerd.

Daarnaast zei u dat je voor zaken als gezichtsherkenning ook heel veel goede toepassingen hebt. Zeker! In de Verenigde Staten is een bedrijf dat op basis van een slimme toepassing van gezichtsherkenning kinderen terug kan vinden die via het internet verhandeld zijn voor sex trafficking. Die kinderen zijn vaak al jaren verdwenen, maar met die gezichtsherkenning kun je ze ouder maken en ze zo terugvinden. Je zult dus een balans moeten vinden. Er is altijd discussie over de vraag of je voor volledige veiligheid en een complete surveillancestaat gaat of juist een balans vindt. We nemen altijd een bepaalde mate van onveiligheid voor lief. Zo leven we. Anders zouden we allemaal het beste binnen kunnen blijven. Er is dus altijd die balans tussen volledige veiligheid en privacy, maar ook menselijke autonomie. Willen we met z'n allen volcontinu

bekeken worden, overal waar we gaan, rijden of winkelen? Willen we bekeken worden als we misschien iedere week bij de slijter staan of één keer per week een psycholoog bezoeken? Dit is een moeilijke balans. Die vergt dus een democratische discussie.

De heer **Van Dam** (CDA):

Ik heb twee vragen – tenminste, ik heb er veel meer, maar ik beperk me tot twee. Ik wil die vragen wel even los van elkaar stellen. De eerste gaat door op het onderwerp waar we het nu over hebben. Deze zomer las ik het laatste boek van Stephen Hawking, De antwoorden op de grote vragen. Daarin gaat hij ook in op artificiële intelligentie. Hij zegt eigenlijk – dit is puur mijn interpretatie van wat hij zegt, dus ik weet niet of ik het helemaal goed zeg, maar never mind – dat we die artificiële intelligentie juist hard nodig hebben, omdat we stappen moeten gaan zetten die voorbij het menselijk denkraam gaan. Dan heb je het over het feit dat over 1 miljoen jaar de zon ermee ophoudt en dat wij misschien moeten omkijken naar andere planeten, waarbij alleen al vanwege de snelheid van het licht onze manier van denken en doen tekortschiet.

Dit is wel een heel korte samenvatting van een buitengemeen ingewikkeld boek. Maar ik wil maar zeggen dat ik me afvraag in hoeverre je jezelf klemzet voor de toekomst – misschien is dit wel een te verre toekomst – als je zegt, en ik parafraseer even wat u zelf zei over de «human in command»-benadering van AI, dat machines machines blijven en dat mensen te allen tijde de controle over deze machines behouden. Zou je het niet veel meer moeten zoeken in de manier waarop die machines leren? Ik heb weleens gehoord dat heel veel artificiële intelligentie ... Een zelfrijdende auto leert bijvoorbeeld van hoe honderden of duizenden mensen hun auto besturen. Dat slaat-ie op. In dat gedrag van die mensen zit dan ook moraliteit, zo van: er komt nu een kind voor mijn auto, dus ik stop toch even. Als je dit laat programmeren door een waarden-loze machine – niet een waardeloze machine, maar een waarden-loze machine – kom je misschien op heel andere dingen uit.

Ik zou als christendemocraat dus zeker heel graag met u mee willen denken over een manier om te zorgen dat de mens altijd aan de knoppen blijft zitten, maar na het lezen van dit soort boeken heb ik wel wat aarzelingen of dat echt het perspectief is dat we vol kunnen houden en of we ook nog een second-best plan hebben op dat vlak.

De **voorzitter**:

Dit is wel een nieuwe lezing van de christendemocratie, dat de mens aan de knoppen zit. Maar als humanist zie ik dat graag!

De heer **Van Dam** (CDA):

Het is goed dat u dat even aan me vraagt. Maar ik wil in ieder geval dat de menselijke waarden centraal staan en dat je je niet aan de markt of aan wat dan ook uitlevert. Omdat ik mevrouw Buitenweg graag haar successen gun, maar niet op dit punt, wil ik dat toch even corrigeren.

Mevrouw **Muller**:

Wat ik ook bedoel met human in command over de machines, is dat de auto zichzelf niet leert rijden. Wij leren de auto rijden. Wij bepalen hoe die auto dat leert. Dat is allemaal aan ons. Die auto gaat ook niet ineens vliegen. Dat gaat niet gebeuren. Die heeft leren rijden en dat is wat hij kan. Hij gaat ook niet ineens schaken. Misschien zou hij dat kunnen als er een schaakcomputer was ingebouwd, maar hij kan autorijden. Dat is wat ik bedoel. Wij geven de huidige AI-systemen de doelen die ze moeten nastreven. Wij bepalen wat er precies gebeurt in zo'n systeem. Ik heb het boek van Hawking zelf niet gelezen, maar ik weet wel wat hij zegt en waar hij op doelt. Het is misschien wel goed als ik hier even het onderscheid maak tussen artificial general intelligence en artificial narrow

intelligence. General intelligence is artificiële intelligentie die cognitief alles kan wat wij kunnen. Narrow intelligence is artificiële intelligentie die een heel kleine en beperkte taak kan uitvoeren. Alles wat we nu zien is narrow intelligence: de beslissystemen, het autorijden, de meer en meer autonome wapens. Dat is allemaal narrow intelligence. Artificial general intelligence bestaat niet en de meningen zijn er sterk over verdeeld of die er ooit zal komen.

Er zijn dus ook zeer veel wetenschappers die datgene wat Stephen Hawking zegt, onzin vinden. Zij zeggen: dat gaat niet gebeuren, want zover gaan we nooit komen. Ik denk dat het goed is om dat onderscheid duidelijk te maken en om ons, in ieder geval op dit moment ... We moeten dit natuurlijk sterk in de gaten blijven houden, want er zijn instituten en organisaties die werken en bestaan voor het bereiken van general intelligence. Ze zijn daar nog lang niet en ze zullen er misschien wel nooit komen, maar we moeten wel in de gaten blijven houden welke kant dat op gaat.

Maar we moeten niet vergeten dat er nu heel veel narrow artificiële intelligentie op ons af wordt gevuurd die al heel veel impact heeft op ons leven. Daar moeten we mee dealen. Als we daarmee beginnen, denk ik dat we straks ook die general intelligence, mocht die er ooit komen, de baas kunnen. Maar wat u zegt – «als straks de zon uit is, hebben we het juist nodig» – is bijna een filosofische discussie. Het zou fantastisch zijn als het ons dan kan helpen, maar laat het ons dan helpen en laat het niet ons leven bepalen.

De heer **Van Dam** (CDA):

De aandrang om hier nog jaren over door te gaan, misschien wel 1 miljoen jaar, is groot, maar ik zal toch naar mijn andere punt gaan: toezicht op artificiële intelligentie. Onlangs was hier de voorzitter van de Autoriteit Persoonsgegevens. Die riep ons eigenlijk op om artificiële intelligentie als wetgeving te beschouwen, omdat het regels zijn die voor allerlei mensen gelden en bepalend zijn. Ja, uw gezichtsuitdrukking nu had ik op dat moment ook, maar ik leg dit u voor. De andere kant ... Nee, laat ik de vraag open stellen. Vindt u dat er toezicht moet zijn – ik denk dat dit een retorische vraag is – en hoe zou dat dan vorm moeten krijgen in de Nederlandse situatie? Vindt u dat de toezichthouders die er nu zijn daar al voldoende voor bevoegd en geëquipeerd zijn? Of moeten we over heel andere dingen denken?

Mevrouw **Muller**:

Ik vind dat best wel een moeilijke vraag. Zoals ik net al zei, als er een toezichthouder of een autoriteit komt, of hoe je het ook wilt noemen, dan zal die heel stevig geëquipeerd moeten worden om de technische capaciteiten en de technische beperkingen van de systemen goed te begrijpen. Die zal ook moeten begrijpen dat er niet zoiets is als «we gaan een algoritme controleren en geven dan een akkoord». Zo werkt het niet. AI is vaak een enorme set van verschillende algoritmes. Er komt data bij kijken. Mensen maken de algoritmes, schrijven de modellen. Zij hebben ook allerlei invalshoeken. Mensen stellen doelen aan wat AI moet kunnen. Daarin nemen ze ook hun eigen meningen mee. Bedrijven nemen hun eigen doelstellingen daarin mee. Als je zoiets wilt installeren, moet het dus heel breed geëquipeerd worden. Zo'n instantie moet juridisch ook veel verstand hebben van waar artificiële intelligentie allemaal op ingrijpt, want het grijpt feitelijk overal op in. Het is niet alleen privacy of alleen financiële producten. AI grijpt in op onze mensenrechten, op de aansprakelijkheidsvraagstukken en ook op de privacy, en dan niet alleen de dataprivacy maar de bredere privacy, dus de persoonlijke levenssfeer et cetera.

Je zou daar in het ideale geval dus een groep van mensen bij elkaar moeten hebben die brede kennis hebben. Je moet dan denken aan

AI-wetenschappers, juristen, ethici, filosofen, psychologen et cetera. Want dat zijn allemaal elementen die beïnvloed worden door AI. U heeft vandaag waarschijnlijk gehoord over Cambridge Analytica. Waarom werkt fakenieuws zoals het werkt? Waarom heeft men dat hele systeem zo opgetuigd dat het werkt, dat het mij en u en iedereen in een bepaalde richting kan duwen? Hoe werkt dat psychologisch? Kunnen we daar iets tegen? Dat zou dus een behoorlijk forse autoriteit moeten worden. Ik zou het wel een interessante gedachte. Bij dezen solliciteer ik open naar de functie om die autoriteit te leiden als die er komt, maar zo'n autoriteit moet dus flink geëquipeerd worden.

De heer **Van Dam** (CDA):

Het is wel interessant. Ik stelde u de vraag of u vindt dat de huidige toezichthouders voldoende geëquipeerd zijn, en u zegt meteen dat er een apart iets moet komen. Mag ik daaruit afleiden dat u vindt dat de huidige toezichthouders, zoals de AP, de ACM en de AFM – we hebben er vandaag een aantal gehad – niet daartoe geëquipeerd zijn of dit niet als taak hebben? Hoe moet ik dat zien?

Mevrouw **Muller**:

Die hebben natuurlijk allemaal hun eigen taak, maar die taak is gericht op een bepaald element van ofwel de samenleving, ofwel de dienstverlening. Omdat AI zo'n brede impact heeft, weet ik niet of je voldoende hebt aan bijvoorbeeld alleen de AFM, die alleen over de financiële markten gaat. Ik zou zeggen dat er iets overkoepelends of centraals zou moeten zijn.

De heer **Van Dam** (CDA):

Nu uw sollicitatie iets meer vorm begint te krijgen: zou u misschien ook nog iets meer licht kunnen laten schijnen op hoe zo'n instantie dan werkt? Gaat die alle algoritmes op de wereld bekijken? Of is het alleen een klachtenlijn voor als je klem komt te zitten in de AI? Kijkt zo'n instantie alleen mee als er een groot belang is of als het over bijzondere persoonsgegevens gaat? Hoe ziet u dat? Droomt u eens even met ons mee!

Mevrouw **Muller**:

Ik kan u meteen al zeggen dat het geen klachtenlijn is voor mensen die in AI komen vast te zitten, want je weet waarschijnlijk niet dat je vastzit in AI. Dat is dus zeker niet voldoende. Ik denk dat het een aantal componenten zou moeten hebben. Het zou misschien zelfs een researchcomponent moeten hebben: er verschijnt nu dit of dat op de markt; wat vinden wij daarvan, hoeveel impact heeft dat? Het zou een instantie moeten zijn die weet wat er speelt in het land, die weet dat er inmiddels 58 of misschien wel meer gemeenten in meer of mindere mate gebruikmaken van automatische beslissystemen. Sommige zijn heel eenvoudig – if this, then that – maar sommige zijn heel complex. Sommige systemen grijpen bijna niet in en gaan alleen maar over de riolering. Andere grijpen heel erg in op mensenlevens. Zo'n autoriteit zou dat ten eerste heel erg inzichtelijk moeten krijgen.

AI filosoferend denk ik dan al gauw aan diverse werkgroepen, die zich bezighouden met de diverse impactdomeinen waar we het net over hadden. En dan heb ik nog niet eens alles genoemd. Denk eens aan de impact op werk, niet alleen op het aantal banen, maar ook op de manier waarop we werken. Denk aan de manier waarop mensen autonomie in hun werk willen behouden. Denk aan educatie en opleiding. Waar leiden we onze kinderen voor op? Technische educatie is heel belangrijk; er wordt nu ontzettend gediscussieerd over de vraag of al het geld niet naar de bètawetenschappen moet, maar moeten we niet juist een stapje verder denken? Moeten we niet denken aan puur menselijke capaciteit en daar meer aandacht aan besteden? Zo'n autoriteit krijgt een breed takenpakket.

De voorzitter:

Een soort premier, zeg maar.

U heeft veel ervaring in Brussel. U kent het Europees Parlement goed en u kent waarschijnlijk ook de werkwijze van verschillende nationale parlementen op dit vlak. Zijn er voorbeelden te geven? U had het erover dat we maar eens wat meer democratisch debat moesten voeren, bijvoorbeeld over gezichtsherkenning. Zijn er andere parlementen die dit op een goede manier hebben opgepakt? Zijn er voorbeelden waaraan wij inspiratie kunnen ontlelen? Heeft het Europees Parlement een bepaalde werkwijze waardoor er daar blijkbaar meer discussie is over deze vraagstukken? Wat zijn de goede zaken waar wij inspiratie aan kunnen ontlelen?

Mevrouw Muller:

Het is bijzonder nieuw allemaal. Het wordt door de nationale overheden meer en meer opgepakt. De Europese Commissie heeft alle landen de opdracht gegeven om in ieder geval met een nationale strategie te komen. Op dit moment doe ik bij het Europees Economisch en Sociaal Comité onderzoek naar hoe die nationale strategieën tot stand zijn gekomen. Wij zijn net begonnen en hebben inmiddels België gehad. Daar had men er een groep wetenschappers en bedrijven bij betrokken. In mijn hoorzitting zaten er ook mensen uit de vakbeweging en van een patiëntenfederatie. Die waren er niet bij betrokken. Bij het samenstellen en uitvoeren van je beleid moet je in mijn optiek zo veel mogelijk de brede maatschappij betrekken. Dat ten eerste.

Het beste voorbeeld waar je naar zou kunnen kijken, is denk ik Canada. Canada heeft de Montreal Declaration on Responsible AI. Die is al oud in deze wereld: ik meen twee jaar. Door middel van een volledig open consultatief proces hebben ze dat vormgegeven. Canada was een van de eerste. Bij andere landen weet ik niet goed of er al veel discussie is in de parlementen. Mondjesmaat komen de strategieën tot stand. Als ik op een ander moment hierheen was gekomen, had ik meer landen gehad dan alleen België. We gaan zes landen ondervragen die nu al een strategie hebben. Misschien dat ik er in de loop van de tijd bij u op kan terugkomen.

De voorzitter:

Mijn tweede vraag is in lijn met wat mevrouw Van Weerdenburg zei over die massasurveillance. Zaken als gezichtsherkenning geven mij het angstbeeld van zo'n Chinees sociaalkredietstelsel. Dat wil ik echt per se niet. Tegelijkertijd zie ik nog niet helemaal wat dus het scharnierpunt is, wat de grens is die je niet moet overgaan. Ik heb het idee dat je langzaam in een bepaalde richting kruipt. Eerst hebben allerlei mensen zelf allerlei systemen, bijvoorbeeld tegen inbrekers. Daarna zegt de politie: we gebruiken al die systemen samen, want we willen allemaal wat meer veiligheid en dan hebben we de boel meer in beeld. Dan blijken er ineens nog witte vlekken te zijn; waarschijnlijk gaan we daar dan ook wat camera's hangen. Het was eerst voor het ene doel, maar voor je het weet krijgt het ook een ander doel. Ondertussen vinden we heel veel dingen op een gegeven moment ook logisch, want wie is er tegen veiligheid en wie is erop tegen dat een aantal goede zaken gedaan kunnen worden? Dus hoe kunnen wij dit nou in de gaten houden? Moeten wij er als het ware permanent tegen ingaan en een voor trekken? Wat kunnen wij er in uw ogen aan doen om de juiste grens te trekken?

Mevrouw Muller:

Tja, dat is ... In San Francisco is er een ban op facial recognition gekomen.

De voorzitter:

Tijdelijk!

Mevrouw Muller:

Ja, die is tijdelijk. Maar ook in een aantal andere steden in de Verenigde Staten is er een ban op facial recognition omdat men eerst wil kijken hoe dit op een verantwoorde manier kan worden ingezet. Maar ik ben het helemaal met u eens dat het een kruipend iets is, technology creep. Vorige week zagen we het voorbeeld van scanauto's die rondrijden. Die kijken naar nummerborden, maar kunnen in theorie veel meer. Als je daar gezichtsherkenning in zet, kunnen ze de hele straat in de gaten houden en zien waar iedereen is, waar iemand loopt, waar iemand heen gaat, hoe iemand kijkt, of iemand met z'n schouders naar beneden loopt et cetera. Je kunt daar heel ver mee gaan. Ik vind dit wel een moeilijke vraag, want ik begrijp dat we het langzaam steeds meer gaan accepteren. Of het is er gewoon en we denken: nou ja, het zal wel. Maar is dat echt wat we willen? Moeten we dan niet zeggen dat we het alleen in specifieke situaties met de toestemming van de rechter gaan inzetten, omdat we op zoek zijn naar iemand en verwachten dat die daar en daar zal zijn? Dat zou een vorm kunnen zijn waarbij je er wat meer controle over houdt. Dan sweep je het niet over de hele samenleving.

Volgend jaar hebben we het EK voetbal. Ik las dat de gemeente Amsterdam samen met de politie een digitale veiligheidsring gaat optuigen met allemaal slimme technologie. Dan denk ik: oké, daar gaan we. Wordt dat gewoon aangezet in het begin en gaat het uit aan het eind? Of gaan we met elkaar in overleg, zeggen we dat we dáár iemand verwachten die we uit de menigte willen pikken en zetten we het vervolgens in? Dit is een heel precieze balans. Maar zoals u zegt, kruipt het nu langzaam ons leven in. Straks is het er en dan wordt het heel moeilijk om het weer terug te draaien.

De voorzitter:

Dat voorbeeld kende ik nog niet. Ik weet wel dat het een jaar of tien, twaalf geleden werd voorgesteld door een commissaris van de politie en dat het toen niet aanvaardbaar werd geacht. Dat is op zich ondersteuning van de stelling. Maar het kan ook voortschrijdend inzicht zijn. Dat is misschien ook een mening, waar ik mij verder niet over uitlaat.

De heer Van Dam.

De heer Van Dam (CDA):

Een beetje in het verlengde van waar we het net over hadden, heb ik nog een vraag over het toezicht. Zou open source wellicht een bijdrage kunnen leveren aan het toezicht op? Ik heb het beeld dat je met open source werkelijk Jan en alleman bereikt die hier tot diep in de nacht interesse voor heeft. Je roept er een enorme community mee op die ook meekijkt op een soort publieke, verantwoorde manier. Je kunt bijvoorbeeld verplichten dat AI-regels openbaar worden gemaakt – natuurlijk ken ik dan ook wel de uitzonderingsregels. Als gemeente X een bepaalde formule wil hanteren om dingen te beslissen, is dat prima, maar dan moet die formule wel kenbaar zijn voor iedereen die daar kennis van wil nemen om te kijken of er discriminatoire aspecten of wat dan ook in zitten. Ik snap ook wel dat we de AIVD niet moeten vermoeien met dit soort zaken, maar kan me voorstellen dat dit heel veel kan oplossen zonder dat je allerlei toezicht-houders ermee opzadelt.

Mevrouw Muller:

Ik denk dat dat heel moeilijk wordt omdat het voor heel veel wetenschappers, maar met name ook voor leken onmogelijk is om dat dan te begrijpen. De code blootleggen, de data blootleggen ... Is dat niet wat u bedoelt?

De heer **Van Dam** (CDA):

Ik bedoel ook geen leken. Ik denk juist dat er in de samenleving heel veel kennis is op dit vlak en dat die mensen juist geactiveerd worden om hun deskundigheid in te zetten. Kijk naar de ethische hackers of de mensen die op dit gebied van alles weten. Kijk naar Bellingcat. Ik denk dat dat een weg is die ook heel actueel is.

Mevrouw **Muller**:

Is dat dan iets wat u zou willen institutionaliseren? Dan wordt het meer een soort vrijwillige ... Tja.

De heer **Van Dam** (CDA):

Mijn concrete vraag is of u dat ook overwogen hebt in uw activiteiten op dit hele terrein en of u dit idee misschien elders hebt gehoord. Of zou het totaal onwerkbaar zijn? Dat is mijn vraag.

Mevrouw **Muller**:

Heel veel informatie over de vraag of systemen hun werk goed doen, komt van dit soort opensource-activiteiten. Dat zijn met name journalisten als Bellingcat. Ook ProPublica is een heel bekende organisatie die hier veel onderzoek naar doet. Maar om dat nou echt als tool in te zetten, om daar voldoende controle op uit te oefenen ... Dan vragen we wel veel van mensen. Ik zie de praktische uitwerking daarvan niet goed. Ik heb er ook nog geen voorbeelden van gezien.

Een ander element van open source is dat heel veel al open source is. Heel veel AI en heel veel datasets zijn gewoon voor iedereen beschikbaar. Ik weet niet of u toevallig de afgelopen periode gehoord heeft van ImageNet Roulette? ImageNet is de grootste gezichtendatabase ter wereld. Die is ooit door Stanford samengesteld en wordt gebruikt voor het trainen van gezichtsherkenning. Dat trainen van gezichtsherkenning kan een systeem alleen als het weet wat er op die foto gebeurt. Die foto's moeten dus gelabeld worden. Die foto's zijn dus gelabeld. We weten niet precies door wie dat gedaan is, maar waarschijnlijk door clickworkers, door Amazon Mechanical Turks, of door jongens en meisjes op de Filippijnen. Het AI Now Institute had ImageNet Roulette online gezet. Daar kon je je eigen foto op zetten – die verdween ook gelijk – en kijken hoe je gelabeld werd. Ik werd gelabeld als clown, als iemand die grappen maakt. Een andere collega werd gelabeld als mistress en als vrije vrouw. Je kreeg de vreemdste labels. Volgens het onderzoek kwamen er ook veel ergere en discriminatoire labels uit. Dat is een opensourc dataset die door alles en iedereen gebruikt wordt om gezichtsherkenning te trainen. Open source geeft ons dus aan de ene kant wel inzicht in hoe het gaat, maar heeft het probleem dan nog niet opgelost.

De heer **Van Dam** (CDA):

Maar dat is toch puur open source aan het eind, bij het resultaat? Het zou toch superinteressant zijn om ook openbaar te maken hoe men tot die aannames komt en dat open te stellen? Als ik de eigenaar was van zo'n systeem, zou ik tenminste dolblij zijn om die gekkigheid eruit te halen.

Mevrouw **Muller**:

Ja, dat zou geweldig zijn, als je ervoor kon zorgen dat je volledig bias-free, perfecte, foutloze datasets hebt. Maar veel bedrijven die datasets gebruiken, zeggen: dat is proprietary information, die ik je niet ga geven. Dan loop je daar weer tegen aan. Dit is dus een heel lastig probleem.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Ik kijk of er bij de leden nog prangende vragen zijn. Meneer Middendorp? U mag nog één prangende vraag stellen.

De heer **Middendorp** (VVD):

Ja. Ik zie die narrow AI, of in ieder geval een groot gedeelte daarvan, dan maar even als een algoritme. In de interactie over de rapportage van de algoritmegebruikende instellingen waarop je je zou kunnen richten met het toezicht, had ik even de indruk dat we bij de vraag van de heer Van Dam – die volgens mij kunstmatige intelligentie en toezicht in zijn vraag noemde – weer een beetje opnieuw begonnen. Bij de sollicitatie hoorde ik de elementen die we hier bespraken eigenlijk helemaal niet terug. Er is bijvoorbeeld een voorstel gedaan – de vraag is natuurlijk ook hoe de Kamer daar vorm aan gaat geven – om een soort taskforce in te stellen die gaat kijken naar verschillende elementen. Moet je ingaan op de communicatie van die algoritmegebruikende instellingen? Of moet je juist ex ante alles gaan controleren? Is het de rol van een toezichthouder, zoals we aan het begin bespraken, om die communicatie op te leggen? Hoe denkt u daarover? Of begint u opnieuw, als u gaat nadenken over een toezichthouder?

Mevrouw **Muller**:

Ik begrijp uw vraag niet goed.

De heer **Middendorp** (VVD):

Wij bespraken aan het begin dat bijvoorbeeld het gedragstoezicht op de financiële sector een voorbeeld zou kunnen zijn voor het toezicht op algoritme.

Mevrouw **Muller**:

Ik kan me niet herinneren dat ik dat zo heb gezegd: «toezicht op een algoritme». Nogmaals, artificiële intelligentie is dus niet alleen het algoritme. Het is niet zo dat je een algoritme naar de toezichthouder brengt, dat die er dan naar gaat kijken en vervolgens yes or no zegt. Dat kan niet. Het gaat om het hele proces. Het gaat om de data waarop het getraind is. Het gaat om de data die het vervolgens toegevoegd krijgt om een beslissing op te nemen. Maar het gaat ook om de vraag in welke situatie we dit systeem gebruiken. Is het een overheid die probeert te voorspellen of iemand gaat frauderen? Is dat iets wat we willen of niet? Ik vind het woord «toezicht» wat dat betreft ook een beetje lastig, want dat beperkt een beetje het idee. Er is toezicht en vervolgens wordt er gezegd: dat is goed en dat is niet goed. Maar het is ingewikkelder dan dat. Het is genuanceerder dan dat.

De heer **Middendorp** (VVD):

Ik denk dat het iets te ver gaat, want we zijn al iets over de tijd heen, maar het gaat mij ook om toezicht op algoritmegebruikende instellingen. Ik wil op geen manier de indruk wekken dat ik van tevoren, ex ante, wil checken. Maar volgens mij gaat het om toezicht op algoritmegebruikende instellingen en niet om toezicht op algoritme. Dan heb ik me niet goed uitgedrukt.

Mevrouw **Muller**:

Oké, dat is dan duidelijk. Op welke manier je dat dan vormgeeft, moet helemaal worden ingekleed. Dat is niet een kwestie van, zoals ik al zei, dat u mij informeert of u wat gebruikt, dat het dan bij ons in het register staat en dat ik het publiek informeert dat er een algoritme of een AI-systeem wordt gebruikt. Het is meer dan dat. U informeert mij dat u van plan bent dit te gaan gebruiken. U gaat mij dan duidelijk uitleggen waarvoor, waarom en et cetera. Ik weet niet of ik uw vraag zo heb beantwoord. Want ik vind het ...

De heer **Middendorp** (VVD):

Als we er maar op uitkomen dat mijn opmerking ging over het toezicht op algoritmegebruikende instellingen en dat het toezicht op de financiële sector daar een voorbeeld van kan zijn. Dat is eigenlijk waar ik vandaan kwam, maar toen er met de heer Van Dam ook over toezicht werd gesproken, hoorde ik opeens heel andere elementen terugkomen. Maar volgens mij ...

De **voorzitter**:

Volgens mij ging de discussie bij de een over het algoritme, en bij de ander veel breder over artificial intelligence. Zo heb ik het een beetje gevolgd. Dan gaat het dus niet alleen over het algoritme, maar ook breder over allerlei toepassingen en de data die erin gaat en dergelijke.

Mevrouw **Muller**:

Daar gaat het mij om. Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan zijn we volgens mij aan het einde gekomen van deze sessie. Zijn er nog andere dingen waarvan u zegt: dat moet u als commissie echt nog weten voordat u hier verdergaat?

Mevrouw **Muller**:

Nee.

De **voorzitter**:

Heel hartelijk dank voor uw aanwezigheid. Daarmee sluit ik dit deel van de hoorzitting af. Ik stel voor dat we een korte pauze hebben van vijf minuten. Daarna gaan we verder met de laatste ronde van deze dag.

De vergadering wordt van 16.09 uur tot 16.17 uur geschorst.

Blok 6

Gesprek met:

- mevrouw Marleen Huysman en de heer Frederik Zuiderveen Borgesius, wetenschappers, Vereniging van Universiteiten (VSNU)/Digitale Samenleving

De **voorzitter**:

Opnieuw goedemiddag allemaal. We gaan beginnen met het laatste deel van deze kennissessie voor onze tijdelijke commissie Digitale toekomst. We hebben daarbij twee gastsprekers, namelijk Marleen Huysman en Frederik Zuiderveen Borgesius. Je zou toch een moord doen voor zo'n achternaam. Jullie zijn allebei wetenschappers van het programma Digitale samenleving. Hartelijk welkom. Wij zijn met z'n vieren hier om te horen welke zaken volgens jullie van belang zijn om aan ons en de commissie mee te geven. Daarbij gaat het mogelijk over trends, over zaken die jullie bij de digitalisering zien, vooral toegesneden op de vraag wat dat nu voor ons, de wetgever, betekent. Op welke wijze moeten wij ons werk beter doen? Daar horen we graag van jullie over. Daarbij beginnen we met een introductie van jullie kant. Daarna zullen wij de nodige vragen stellen.

Aan wie kan ik het woord als eerste geven? Aan Marleen Huysman.

Mevrouw **Huysman**:

Dank u wel. Mijn naam is Marleen Huysman. Ik ben hoogleraar aan de Vrije Universiteit. Mijn vakgebied is bedrijfskunde of organisatiekunde. Maar voordat ik over mezelf begin, over mijn onderzoeksinteresse en de vragen die ik daarbij stel en die volgens mij voor jullie relevant zijn, wil ik

even de VSNU Digital Society Research Agenda aankondigen, want wij zitten eigenlijk om die reden hier. De VSNU heeft twee jaar gelden de Digital Society Research Agenda opgesteld, met verschillende programmalijnen. Ik zal ze even noemen: Citizens, Science & Democracy, Responsible Data Science, Health & Well-Being, Learning & Education, Work & Organisations, Digital Cities & Communities en Safety & Security. Mijn collega zit hier vanwege het programma Safety & Security en ik coördineer het programma Work & Organisations. Er zijn dus meerdere disciplines, maar we hebben ervoor gekozen om deze twee disciplines hier vandaag aanwezig te laten zijn.

Het doel van de VSNU Digital Society Research Agenda is om de krachten in Nederland te bundelen, specifiek gericht op human-centric IT moet ik zeggen, maar het wordt steeds meer human-centric AI. Het is human-centric in de zin dat we het belangrijk vinden dat bij ontwikkeling van digitale technologie en digitaal gebruik vooral ook de mens centraal wordt gesteld, en dat ook bij het onderzoek daar rekening mee wordt gehouden. Bijvoorbeeld bij computer science moeten ook altijd de sociale aspecten worden meegenomen. Dat dus even over de digitale society agenda. Ik denk dat ik daar voldoende over heb verteld.

Zelf ben ik dus verbonden aan de Vrije Universiteit, en richt ik mij met mijn onderzoeksgroep vooral op hoe digitale innovaties het werk en organisaties veranderen, en ook hoe die digitale innovaties tot stand komen. We kijken dus niet alleen maar naar de effecten ervan, maar ook naar de ontwikkeling ervan.

Op dit moment is met name ook AI bij ons heel erg belangrijk. We zitten met een lab. We kijken naar hoe AI ontwikkeld wordt en hoe dat effect heeft op het werk en op organisaties. We kijken vooral ook naar de neveneffecten. We zijn eigenlijk in een gat gesprongen. Aan de ene kant heb je de pessimisten over AI en aan de andere kant heb je de optimisten. Zij zijn zeer extreem. De optimisten worden vooral vertegenwoordigd en gestimuleerd door het bedrijfsleven, en dan met name door de consultants, die er toch ook economisch gewin uit halen, om een positief verhaal te vertellen over AI. De pessimisten worden vaak vertegenwoordigd door burgergroeperingen of individuen die zelf geen zeggenschap hebben. Heel veel mensen hebben het gevoel dat ze de controle kwijtraken in het digitale wonderland. Er is dus reden voor pessimisme en er is ook reden voor optimisme. Maar wat we missen in het verhaal is eigenlijk dat gat: wat vindt er dan eigenlijk plaats? Wat vindt er op dit moment plaats in die organisaties? Is er eigenlijk wel AI, en verandert die het werk? Dat zijn de vragen die wij stellen.

We doen dat door middel van wat wij embedded research noemen. We doen dus geen surveys, we doen geen trendanalyses, maar we lopen echt met organisaties mee. We kijken niet alleen maar hoe de technologie het werk verandert, maar ook hoe die technologie ontwikkeld wordt. Welke principes zitten erachter? Waar wordt aan gedacht? Welke ethische waarden worden er in die systemen geschreven? Dat kan je eigenlijk alleen maar zien als je meeloopt met die ontwikkeling. Als je het aan mensen vraagt, krijg je altijd sociaal wenselijke antwoorden. We kunnen aan mensen vragen: wat verwacht je in de toekomst aan digitale technologieën? In onze optiek heeft zo'n vraag totaal geen zin, want mensen weten dat helemaal niet. Digitale technologieën hebben als eigenschap, als kenmerk dat het heel generatief is. Je kon dus niet van tevoren voorspellen dat wij bijvoorbeeld nu apps gebruiken op onze telefoons. Dat wisten we tien jaar geleden echt totaal niet. Je moet dus meelopen en je moet kijken hoe die ontwikkelingen plaatsvinden.

Ik kan uren doorgaan over dit onderwerp, voorzitter, want ik vind het ontzettend interessant, maar ik zal het kort houden. Een aantal dingen wil ik even vertellen. Ik had het al over pessimisme en optimisme. Het is dus van belang om die tussenweg te vinden. Beide partijen hebben gelijk,

maar laten we vooral geen angsten creëren, en laten we vooral ook realistisch blijven en kijken wat er werkelijk plaatsvindt. We zien ook dat er in de discussie veel nadruk wordt gelegd op de Big Tech-organisaties, de Amazons. Maar vooral in Nederland zien we dat veel mkb'ers bezig zijn met AI. En dat gebeurt niet alleen in Nederland, maar overal. Die mkb'ers zijn eigenlijk zelf het wiel aan het uitvinden. Er zijn ook veel AI-vendors, ontwikkelaars die hun systemen verkopen. Organisaties en veel van de managers hebben weinig verstand van wat die technologie nou eigenlijk inhoudt. Ik geef managers niet de schuld, want dat is niet aardig. Die managers zijn bang dat ze hun concurrentiepositie verliezen, gaan dan overstag en halen een AI-systeem in huis. Ontwerpers weten ook niet precies wat nou eigenlijk de domeinkennis is waarvoor ze die systemen ontwikkelen. Dat heeft tot gevolg dat er allemaal nieuwe problemen ontstaan waar we rekening mee moeten houden. Ook is belangrijk dat we bij organisaties zien dat we terecht komen in een datagedreven tijdperk en dat er steeds meer beslissingen datagedreven worden genomen. Het denken en de mindset worden datagedreven. Daar kan je eigenlijk met regulering en dergelijke niet veel mee. Het is een bepaalde kijk op de wereld die consequenties heeft. Bijvoorbeeld ranking van artsen, ranking van scholen en noem maar op hebben neveneffecten waar we niet altijd blij mee moeten zijn. Om dat tegen te gaan, is regelgeving niet genoeg. Om dat tegen te gaan, is denk ik echt scholing belangrijk. Daar kom ik nog op, want dat is mijn laatste punt. We zien ook de angst dat banen verloren gaan door AI. Er wordt gezegd dat de professie radioloog de eerste professie is die zal verdwijnen, want radiologie kan heel makkelijk vervangen worden door deep-learningssystemen, die die visuele plaatjes veel beter kunnen interpreteren en sneller kunnen laten zien of iets een kwaadaardige tumor is of niet. In de praktijk zien we echter eigenlijk helemaal geen banen verdwijnen, maar zien we dat er nieuwe functies en nieuwe werkzaamheden ontstaan. We zien ook dat niet zozeer AI het werk overneemt, maar dat mensen gaan samenwerken met AI. AI wordt dus meer een ondersteuner, een coach. Kijk bijvoorbeeld naar mensen die bij een helpdesk werken. Veel werknemers daar worden nu ondersteund door chatbots, die de werknemers helpen bij het goed antwoord geven op de vraag. Nou is het natuurlijk de vraag of het wel goede antwoorden zijn, maar dat is weer een andere vraag. We zien nog veel meer, maar kort gezegd betekent een en ander voor de overheid volgens mij dat er aandacht besteed moet worden aan meer samenwerking tussen enerzijds de bètakant, computer science, en anderzijds de sociale wetenschappen. Er moet dus niet alleen maar geld naar de hoek van de bèta, maar ook naar sociale wetenschappen. Dat zeg ik niet alleen maar voor mezelf – nou, natuurlijk ook wel een beetje – maar ook omdat we in de praktijk zien dat er zo veel kennis van het domein nodig is om het te kunnen begrijpen, om die systemen te kunnen maken. Onderzoek van vooraanstaande computerwetenschappers en informatici gaat ook over die hybride systemen. Ik noem Frank van Harmelen, die net een Zwaartekracht heeft gekregen. Het gaat om het belang om sociale wetenschappen en computer science bij elkaar te brengen. Het is ook belangrijk dat in het curriculum van sociale wetenschappen en van computer science beide vakgebieden aan de orde komen. Er wordt nu vaak gezegd dat sociale wetenschappers, in de breedste betekenis van het woord, meer bètakennis moeten hebben, maar het zou ook andersom moeten. In de bèta-opleidingen moeten mensen ook meer begrijpen van de domeinen. Wat ook nodig is, is lifelong learning. Professionals, beleidsmakers, managers moeten van die systemen blijven leren en niet alleen maar door middel van het lezen van teksten, maar ook door echt met die systemen te spelen. Dat kan in speeltuinen zoals bij de Waag Society in Amsterdam. Die doet dat al jaren en dat is echt een goede manier om zich technische

kennis eigen te maken. Daarmee kunnen bijvoorbeeld managers beter begrijpen wanneer ze wel of niet over moeten gaan op AI en in hoeverre. Ten slotte wil ik natuurlijk nog even zeggen, ook met het oog op de commissie-Van Rijn – laten we daar niet moeilijk over doen nu – dat het niet alleen maar de bèta science is die geld moet krijgen als het gaat over AI. Dat zeg ik voor de hele VSNU-agenda.

De voorzitter:

Dank u wel. Sprak u voor u allebei? Of heeft de heer Zuiderveen Borgesius een aparte inbreng? Dat is het geval. Gaat uw gang.

De heer Zuiderveen Borgesius:

Goedemiddag, geachte leden van de tijdelijke commissie Digitale toekomst. Goed initiatief, die tijdelijke commissie en de kennisbijeenkomst. Ik ben Frederik Zuiderveen Borgesius, hoogleraar ICT en recht aan de Radboud Universiteit, en ik doceer rechten en grondrechten aan de komende generatie computerwetenschappers daar. Ik werk in de iHub, een volledig interdisciplinair instituut waar we ons bezighouden met het soort thema's waar het hier over gaat vandaag.

Van tevoren waren ons vragen voorgelegd, onder andere de vraag: welke thema's vragen nu vooral de aandacht van de Tweede Kamer? Ik ben al een beetje gerustgesteld nu ik hier al een tijd bij zit, maar het is makkelijk samen te vatten: blijft u alstublieft veel aandacht hebben voor grondrechten. Ik was al blij om te horen dat het algemene geluid was: wij denken hier niet dat we niet moeten reguleren om innovatie maar niet in de weg te zitten. Dat hoorde ik graag.

We kunnen ons allemaal voorstellen hoe de datahonger, om AI-systemen te voeden met trainingsdata, bijvoorbeeld tot privacyvragen en -problemen kan leiden. Het is ook al eerder aangestipt. Mevrouw Muller gebruikte een voorbeeld van een kompas dat Amerikaanse rechters moest helpen voorspellen wanneer vervroegd vrijgelaten gevangenen opnieuw de fout in gaan. Een computersysteem dat uit goede bedoelingen was aangenomen om rechters te helpen, heel rationeel en niet te veel beïnvloed door de lunch die een rechter heeft gehad en of hij al of niet moe is, te beslissen over vervroegde vrijlating. Dat systeem bleek echter te discrimineren tegen mensen van Afro-Amerikaanse afkomst. Dat is extra vervelend omdat het illustreert dat een goed bedoelende organisatie dat systeem had aangenomen, met goede bedoelingen. Het was al een tijdje in gebruik toen onderzoekers van buiten ontdekten dat daar een groot probleem mee was. Dat illustreert dat het niet genoeg is om organisaties te vertrouwen. We, en ook de wetgever, moeten heel veel aandacht blijven houden voor grondrechten, op de korte en lange termijn. Een tweede punt waar u naar had gevraagd, was hoe de Kamer haar grip kan vergroten op dit soort vragen. Ik zou u suggereren om in overweging te nemen om deze tijdelijke commissie om te vormen tot een vaste commissie. Dank u voor uw aandacht.

De voorzitter:

Dank u wel, hartelijk dank. De heer Middendorp. Echt waar, ik geef u het woord, en aan niemand anders op dit moment.

De heer Middendorp (VVD):

Ik hou het kort, voorzitter. Dank voor de inleidingen. Als geoloog en bèta met daarna een economie-opleiding ben ik zeer vatbaar voor de argumenten die u aandroeg daarover, maar die zijn ... Ik wil aansluiten bij het laatste punt daarover. Is het nou alleen die commissie? Gezien de breedte van dit onderwerp: hoe zou zo'n commissie dan gaan werken, als ik daarnaar mag vragen? Daar hou ik het even bij.

De heer Zuiderveen Borgesius:

Nee, alleen een commissie is niet genoeg, maar het lijkt me een goed begin om te zorgen dat er mensen zijn die de tijd hebben om dieper in die ingewikkelde dossiers te duiken. Zoals u allemaal weet zijn het ingewikkelde dossiers met snelle ontwikkelingen. Als die iedere keer bij verschillende commissies terechtkomen, krijg je meer versnipperde kennis en inzichten. Daarom lijkt het me goed om ook een vaste commissie Digitalisering te hebben. Ik verwijs hierbij ook een beetje naar de eerdere discussie over het toezicht. Ik weet ook nog niet hoe u het toezicht moet inkleden, maar ik heb wel wat sympathie voor het idee van een aparte toezichthouder met heel veel technische kennis. Maar toen zat ik ook meteen te denken – dat zou ook voor een vaste versie van deze commissie gelden – dat er ook heel veel sectorspecifieke kennis nodig is. Dat geldt voor toezicht, maar bijvoorbeeld ook voor regelgeving. De techniek die Google gebruikt om advertenties op ons te richten, is dezelfde techniek die de politie kan gebruiken voor predictive policing. De technische kennis die je daarvoor nodig hebt is dus min of meer hetzelfde, maar we hebben heel andere eisen. De toezichthouder die in theorie opgetuigd kan worden, maar ook een commissie zou de hele tijd moeten samenwerken met sectorspecifieke commissies of toezichthouders.

De voorzitter:

Mevrouw Van Weerdenburg?

Mevrouw Van Weerdenburg (PVV):

Dank u wel. Mevrouw Huysman zei dat het geen nut heeft om vanuit de eindgebruiker of de consument te redeneren, omdat die onmogelijk kan verwachten wat er over tien jaar aan technologie is. Toevallig was dit vanochtend nog even aan de orde en de Ombudsman zal dat niet met u eens zijn, want die vond juist dat we vanuit de gebruiker moesten redeneren. Maar dat is logisch. Hoe dan ook, tien of vijftien jaar geleden wisten we nog niet wat een app was, terwijl dat nu toch heel handig blijkt te zijn. De managers hebben er af en toe ook wat minder kaas van gegeten. De heer Zuiderveen Borgesius zei net ook dat we het vooral niet moeten laten afhangen van de grote organisaties of de grote techreuzen. Dan denk ik: wat dan? Wat is een handige manier? Het mooiste zou natuurlijk een soort van platform zijn met alle belanghebbenden, ook de leken en de eindgebruikers et cetera. Maar waarom zou een techreus daarin geïnteresseerd zijn?

Mevrouw Huysman:

Ik denk dat we niet alleen aan de techreuzen moeten denken. Voor de techreuzen is regulering en wetgeving wel heel erg belangrijk. Zoals ik ook al zei, onttrekken de kleinere bedrijven zich een beetje aan ons gezichtsveld, terwijl zij al heel druk bezig zijn met het ontwikkelen van systemen. Maar dat was niet de vraag. De vraag was: wat moeten wij doen als wij weten dat we het niet kunnen voorspellen? Ik ben als hoogleraar natuurlijk ook docent. Binnen onze onderzoeksgroep geven wij ook les aan professionals en managers om bewustwording te creëren over wat die systemen wel en niet kunnen. Terwijl we dat doen, blijkt dat daar ontzettend behoefte aan is. Met name over AI zijn er beelden ontstaan die niet kloppen met de werkelijkheid; hoe die zijn ontstaan is dan weer een ander sociologisch onderwerp. Vooral ook door het onderzoek dat wij doen, kunnen wij verhalen vertellen over ervaringen uit de praktijk die anderen inzicht geven. Een voorbeeld van een onderzoek dat wij doen is naar een vendor – niet zo'n grote vendor, maar een mkb-bedrijf met 30 mensen – die AI ontwikkelt die gebruikt wordt voor selectie van personeel. De tools die ze gebruiken zijn games en videoanalyses. Een heel groot bedrijf maakt gebruik van die tool voor hrm-doelstellingen, met name voor de eerste selectie van personeel,

omdat dit voor hen een efficiëncyslag is. Want anders moeten ze 10.000 cv's lezen en gesprekken voeren, dus dat gaat allemaal met dat AI-systeem.

In ons onderzoek zien we bij de ontwikkeling van die systemen al dat de ontwikkelaars moeten interacteren met de toekomstige gebruikers. Dat is de hrm-afdeling van die organisatie. Gek genoeg zaten wij ook in de mindset dat de AI-ontwerpers de boosdoeners zijn en dat zij geen rekening houden met ethische waarden en dergelijke, maar wij zagen dat het juist de klant was die veel verder wilde gaan dan de developer. De developer zei continu: dat kan niet volgens de ethische richtlijnen; zo ver gaan we niet. In antwoord op vragen als «kunnen we ook selecteren op uiterlijk?» was het antwoord dan: dat gaan we dus niet doen. De organisatie wilde geen opt-outkandidaten meer: kandidaten die hadden gezegd dat ze niet wilden meedoen met dit systeem. Ethics by design. Daar hadden ze een systeem voor ontwikkeld. De organisatie wilde de hele database met mensen die niet mee wilden doen, eigenlijk gewoon negeren. De ontwikkelaar zei: dit kan niet, dit is niet ethisch. Door dit onderzoek zijn we in staat om alle mythes die ontstaan zijn over AI boven tafel te krijgen. Die verhalen – het gaat vaak over verhalen om bewustwording te creëren – moeten ook verteld worden.

De heer **Zuiderveen Borgesius**:

Mevrouw Van Weerdenburg vroeg: waarom zouden de techreuzen luisteren naar al die ...? Ik denk dat er op dit punt best een zware verantwoordelijkheid rust op Nederland en Europa. Als Nederland en Europa het niet doen, worden er normen uit China en de Verenigde Staten op ons toegepast, terwijl ze in China en ook in de Verenigde Staten toch net een wat andere benadering hebben van mensenrechten en van normen en waarden. Er is van alles mis met de GDPR, maar het illustreert ook dat Europa echt wel invloed heeft op het gedrag van enorme spelers. Als wij het niet doen, gebeurt het niet, of tenminste, dan gebeurt er wat er in Silicon Valley en China wordt ontwikkeld, dus er ligt wel wat op ons bord.

De **voorzitter**:

Ik zie dat u iets wilt zeggen.

Mevrouw **Huysman**:

Ja, maar dan gaan wij in discussie en dat is misschien niet de bedoeling.

De **voorzitter**:

U mag nog één ding zeggen en dan geef ik het woord aan de heer Van Dam.

Mevrouw **Huysman**:

Ik wilde even een opmerking in de kantlijn maken. Als wij in Europa de regelgever gaan worden, dan zullen de consequenties daarvan ook zijn dat de hoogleraren en alle studenten naar die landen gaan waar die regelgeving niet zo stringent is, omdat daar genoeg data is om mee te kunnen spelen en onderzoek te doen. We moeten dus ook vanuit een onderzoeksperspectief de neveneffecten meenemen bij deze beslissing.

De **voorzitter**:

Misschien geef ik u toch nog het woord, als u hierover nog iets wilt zeggen.

De heer **Zuiderveen Borgesius**:

Op zich is regulering niet alles verbieden, hoor. Nee, de bedoeling is natuurlijk dat je ook medisch onderzoek en AI-onderzoek in Europa kan doen. Ik wil niet de indruk wekken dat ik alles wil verbieden.

De **voorzitter**:
De heer Van Dam.

De heer **Van Dam** (CDA):

Ik moet u zeggen dat ik u toch een beetje wil prikkelen. De vraag die voor ons voorligt, is primair de vraag: hoe krijgt de politiek nou meer grip op de ontwikkeling van digitalisering en technologie? Ik wil u graag prikkelen. U hebt wel een aantal dingen over grondrechten gezegd, maar tot nu toe heb ik vooral dingen gehoord die in uw domein spelen rond dit thema. Dat vind ik bere-interessant, maar dat is niet direct waar wij hier voor zitten. Wij zitten hier vooral – natuurlijk kunnen thema's uit uw domeinen daar heel richtinggevend in zijn – voor de vraag: wat zouden voor ons nou aangrijpingspunten kunnen zijn? Aan welke bouten moeten we draaien om er invloed op te hebben dat het de goede kant opgaat? De goede kant is wat mij betreft heel erg de menselijke waarde die erin zit, de grondrechten en noem maar op. Ik zou u bij wijze van spreken willen prikkelen om toch iets meer te zeggen dan het definitief maken van deze commissie, wat naar de aard der zaak al niet mogelijk is. Van welke dingen denkt u nou: dáár zouden die lui in Den Haag eens wat aan moeten doen? Dan bedoel ik niet «geld naar de gamma-, de bèta- of de ypsilon-studies» maar meer de hoofdlijnen.

Mevrouw **Huysman**:

Ik ben natuurlijk geen beleidsmaker en ook geen jurist, dus ik heb niet veel verstand van de regelgeving en de regulering. Maar ik wil nogmaals, specifiek voor het onderwijs, benadrukken dat het heel erg belangrijk is dat in het onderwijs veel meer nadruk wordt gelegd op de multidisciplinariteit van het onderwerp en op het feit dat AI – en digitalisering in het algemeen, maar specifiek AI – geen monodiscipline is. Dat is iets wat echt tussen de oren zit en wat nadelige effecten heeft voor de samenleving. Dat betekent dat in het onderwijs, vanaf het lager onderwijs tot het middelbaar onderwijs en met name in het universitair onderwijs, verplicht vakken gegeven moeten worden waarmee computer scientists beter begrijpen hoe de samenleving in elkaar zit. Dat doe je niet alleen met filosofie en psychologie. Ze moeten ook echt inzicht krijgen in de domeinen waarvoor ze ontwerpen. Wat houden medicijnen eigenlijk in? Hoe werken artsen eigenlijk? En andersom dus ook ...

De heer **Van Dam** (CDA):
Mag ik even?

De **voorzitter**:

Als u mevrouw Huysman even laat uitpraten, krijgt u daarna het woord.

Mevrouw **Huysman**:

Andersom zouden studenten in vakgebieden als rechten, sociologie en filosofie ook coding moeten krijgen. Ze zouden moeten leren om systemen te ontwikkelen en ze zouden praktijkkennis moeten krijgen, want op het moment dat je zelf systemen maakt, weet je wat zo'n systeem kan en vooral ook wat zo'n systeem niet kan.

De heer **Van Dam** (CDA):

Dat begrijp ik. Daar wordt bijna een algemeen maatschappelijk belang mee gediend. Maar kunt u dan ook de stap maken naar ons hier? Wat zou dit in uw beleving moeten betekenen voor wat wij doen? Heeft dat principe ook betekenis voor ons?

Mevrouw **Huysman**:

Dat weet ik niet. Ik neem aan dat jullie beleid gaan maken hierover en dat dus ook onderdeel van het beleid is dat hiermee rekening wordt gehouden bij het opstellen van een curriculum.

De **voorzitter**:

Wilt u ook nog iets toevoegen?

De heer **Zuiderveen Borgesius**:

Ik denk dat je voor beleid een indeling in twee grove categorieën kan maken. Soms zijn we het eigenlijk wel eens over de normen, maar maakt nieuwe technologie die moeilijker afdwingbaar. Dan moeten we investeren, bijvoorbeeld in toezichthouders. Iedereen is het er bijvoorbeeld over eens dat je niet discrimineert op huidskleur. Als computersystemen dat opeens verstoep doen, is dat misschien moeilijker te vinden, maar het is wel boven tafel te krijgen. Het is dan niet de norm waar we over twijfelen. Het is alleen moeilijker boven tafel te krijgen dat dat soort discriminatie plaatsvindt. Dan moet je dus investeren in toezichthouders en zo.

Maar er is ook een andere categorie problemen, waar zelfs de huidige grondrechten nog niet altijd een antwoord op hebben. Ik heb niet genoeg anekdotes om een trend te bewijzen, maar er zijn allerlei voorbeelden dat bijvoorbeeld AI-systemen om prijzen vast te stellen leiden tot hogere prijzen voor armere mensen, dat ze sociale ongelijkheid erger maken. Het non-discriminatie recht, zoals de Algemene wet gelijke behandeling, zwijgt over discrimineren op armoede. We kunnen niet zomaar een discriminatiegrond erbij zetten, want als je zegt dat je niet mag discrimineren op welstand, zeggen rijke mensen dat ze geen hogere belasting meer gaan betalen. Dat is ook niet je bedoeling. Maar dit is een voorbeeld van een nieuwe categorie problemen waarover veel meer democratisch debat moet zijn. Je kunt daarbij allerlei kanten op redeneren. Het zijn geen juridisch-technische kwesties. Het zijn niet alleen maar kwesties van toezicht, van handhaving van de normen die we al kennen. We moeten de normen nog ontwikkelen. Het is een beetje vergelijkbaar met de autonome wapens waar u het eerder over had. En de Tweede Kamer is natuurlijk het juiste forum om het daar democratisch gelegitimeerd over te hebben.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Ik was wel getripped door het voorbeeld van de chatbot en zo, waaruit blijkt dat AI ook een ondersteuner kan zijn. Dat lijkt me allemaal heel prima. Maar de vraag is natuurlijk wie beslist in welk soort zaken je gaat investeren. De medewerker van een supermarkt kan het misschien heel prettig vinden om wat meer hulp te hebben bij het vakkenvullen omdat het anders veel te zwaar is, terwijl het voor de ondernemer financieel misschien het beste is om te zorgen voor minder werknemers door een zelfscannende kassa te hebben. Op welke wijze zorg je er nou voor, kijkend naar uw vakgebied, dat niet alleen financiële motieven een rol spelen, maar ook kwaliteit van werk? Op welke wijze zou dat een rol moeten spelen in de discussie over artificial intelligence?

Mevrouw **Huysman**:

Dat voorbeeld laat weer heel goed zien dat artificiële intelligentie een multidisciplinair onderwerp is. Ze moeten allemaal aan de tafel. Begin volgend jaar organiseren wij een conferentie waarbij alle disciplines vertegenwoordigd zijn, om te proberen om tot een debat te komen. Daarbij komen mensenrechten en computer scientists en filosofen aan de orde. Bij dit soort beslissingen van bedrijven betekent dat dat de toezichthouders of het bestuur van bedrijven ook multidisciplinair naar dit onderwerp kijken, om inzicht te hebben in welke beslissingen hierover

genomen worden. Je kan het niet alleen maar loslaten op degenen die de systemen ontwikkelen en de managers die beslissen dat die systemen binnenkomen, maar er moet binnen organisaties ook op hoog niveau multidisciplinair naar dit thema gekeken worden, om inzicht te krijgen in hoe die algoritmes ontwikkeld worden en waar de data vandaan komen en of organisaties eigenlijk wel behoefte hebben aan deze systemen.

De voorzitter:

Een tweede vraag die ik had, was over de discussie die tussen jullie ontstond over of er hoogleraren weggaan als er dingen niet mogen of gereguleerd worden. Geldt dit vooral voor hoogleraren? Dit argument kan je ook hebben voor bedrijven. Maar als dit een argument is voor bedrijven, is het lastig om hier nog regels te maken. Of is dan alles los, omdat er ergens anders toch wel andere regelgeving wordt gemaakt die aantrekkelijker is voor mensen? Geldt dit alleen voor hoogleraren, is het een probleem en geldt dit ook voor bedrijven?

Mevrouw Huysman:

Ik praat nu een beetje vanuit de VSNU, met mijn onderzoekspet op. Daarom noemde ik bedrijven, maar het is natuurlijk ook bij organisaties zo. Kleine organisaties in het mkb kijken ook naar Amerika en Azië, want uiteindelijk zouden ze graag opgekocht willen worden door die grotere organisaties. Dat is toch vaak ook wel de bedoeling van die organisaties. Ze zijn heel veel data aan het creëren; zo veel data dat ze echt interessant worden voor de grotere organisaties en die zijn in Nederland niet zo aanwezig.

De voorzitter:

Dan zou ik toch de vraag stellen – en daarna geef ik u het woord, meneer Zuiderveen – of wij als wetgever toch ook enige ethische principes moeten neerleggen. Moeten we dat nu maar gewoon opgeven en naar huis gaan, want het is ook al bijna 5 uur? Hoe verhoudt dat zich?

Mevrouw Huysman:

Natuurlijk zijn er ethische principes, maar dat is misschien meer jouw onderwerp.

De heer Zuiderveen Borgesius:

Ik hoop dat ik je verkeerd begreep want het feit dat er buiten Europa dingen gebeuren die we hier niet accepteren, zou ook een argument kunnen zijn om kinderarbeid toe te staan, maar dat bedoelde je natuurlijk niet.

Mevrouw Huysman:

Nee, natuurlijk bedoel ik dat niet. Ik bedoel het meer als een waarschuwing, dat we daar rekening mee moeten houden, dat we niet alleen maar langs de kantlijn gaan staan. We moeten wat meer doen aan onze positie bij de wet- en regelgeving, want als land of als Europa zijn wij de instantie die de regels opstelt. Natuurlijk zijn dat hele goede regels en is dat heel belangrijk, maar we moeten rekening houden met de neveneffecten daarvan. Dat was eigenlijk het enige wat ik wilde zeggen.

De heer Zuiderveen Borgesius:

Soms zul je hebben dat bedrijven denken: «o, hier beschermen ze grondrechten, we gaan weg», maar die zijn niet erg sympathiek. Als je regels aanneemt, moet je altijd mogelijke consequenties doordenken, maar Europa is een serieuze markt. Er is van alles mis met GDPR, maar het illustreert meerdere dingen, bijvoorbeeld dat compliance opeens kan, als je ergens een serieuze boetedreiging op zet. Er wordt opeens heel veel werk gedaan in het bedrijfsleven, tot in China, gewoon uit praktische

overwegingen. Bedrijven voldoen opeens aan GDPR, want het lijkt ze handiger om met ons te handelen, dus we zijn gelukkig niet een klein dorpje zoals bij Asterix, maar een regio met best wat consumenten. We hebben op wereldschaal ook wel wat invloed. China zegt wel dingen, maar die willen we niet volgen. De Amerikaanse wetgevers zwijgen over dit soort dingen. Die normen moeten ergens vandaan komen. Ja, natuurlijk moet je aan neveneffecten denken, maar ik denk niet dat we in de praktijk geen invloed hebben omdat alle bedrijven naar het buitenland kunnen.

De heer **Middendorp** (VVD):

Dit was een interessante discussie. Ik probeer het weer even terug te brengen naar die commissie, als denkmodel. Volgens mij wijst mevrouw Huysman op een afweging bij al deze keuzes. Als je unilateraal de weg van de economische innovatie inslaat, dan kan je een hele ideologische discussie krijgen, maar daar komen wij in dit forum niet uit, denk ik. Ik vond dat de heer Rosenthal het wel mooi zei; dat het altijd gaat om afwegingen, bijvoorbeeld tussen mensenrechten, normen, waarden, de ethische kant, en de economische kant. In die zin begrijp ik wat mevrouw Huysman zegt. Dat zou misschien ook pleiten voor andere structuren, zoals een commissie waarin je dat soort afwegingen kan maken. Die worden in de huidige Haagse politiek op EZ gemaakt, versus Binnenlandse Zaken, die aan die grondrechten werkt. Dat is één.

Twee: hoe ziet u dat punt eigenlijk als u kijkt naar andere beslisniveaus, lagere bestuurslagen zoals de gemeenten et cetera en hogere zoals de Europese Unie?

De heer **Zuiderveen Borgesius**:

Regels op wereldschaal zouden ideaal zijn, want dan heb je niet dat waterbedeffect, maar dat zit er op korte termijn niet in. De Europese Unie is een heel aardig forum, maar soms heeft Nederland ook een voortrekkersrol, bijvoorbeeld met netneutraliteit. Soms neemt Nederland regels aan en dan doet Brussel dat na, omdat het een goed idee is. Het is ook niet zo dat je in Den Haag moet wachten totdat de EU iets doet. Dan de lagere regelgevers. Ja, natuurlijk, gemeenten kunnen ook heel nuttig werk doen door eisen te stellen als ze softwaresystemen inkopen et cetera.

Mevrouw **Huysman**:

Ten eerste. Nogmaals, mijn argument was dus echt om te benadrukken dat er neveneffecten zijn waar we rekening mee moeten houden, maar natuurlijk vind ik de ethische aspecten heel belangrijk, net als dat de GDPR er is. Daar moeten we allemaal heel erg trots op zijn. Dat wilde ik nog zeggen, want ik vind het vervelend als dit verkeerd begrepen wordt. Dat is natuurlijk helemaal niet de bedoeling.

Even terug naar de VSNU-agenda van digitalisering. De bedoeling van de VSNU met de agenda voor de digitale society is om Nederland een soort gidsland te maken bij human centric design van technologie en met name AI. We willen heel graag dat Nederland hét land is wat betreft mensgedreven en mensgericht onderzoek naar IT, en daar zijn alle veertien universiteiten bij betrokken. We zouden graag op die manier gezien willen worden in het hele wereldspel van AI en de ontwikkeling daarvan.

De **voorzitter**:

Zijn er bij de collega's nog vragen?

De heer **Van Dam** (CDA):

Dit is precies wat ik als problematisch zie, dat ik het idee heb dat u aan ons probeert uit te leggen wat de VSNU de komende tijd wil. Dat was bij een eerdere presentatie van de VSNU ook. Dan denk ik: super, hartstikke

goed, maar dat is effe niet wat mij boeit, bij wijze van spreken. Wat mij interesseert en waar wij u op bevragen, is hoe we als politiek grip krijgen op dit onderwerp. Misschien valt dat in hoge mate samen, maar daar zat mijn ongemak en ik vind het wel zo fris om dat even te melden, want nu bent u er nog en kunt er misschien nog wat mee.

Ik heb in dat kader nog twee vragen die mij bezighouden. Mevrouw Huysman zei dat je het niet alleen een technisch ding of een waardeding moet laten zijn. Mag ik een heel concreet voorbeeld noemen? Ik las een tijdje terug een verhaal van een pedagoog dat je de basisschool zo ICT-luw mogelijk moet houden, want mensen leren in die jaren de empathische kant van het menszijn. Die leer je niet door op een toetsenbord te rammen, maar door op je medekleuter te rammen, als ik het zo plastisch mag inbrengen. Daar leer je ruziemaken en dingen weer goedmaken en dat soort dingen, dus doe die basisschool ICT-luw. Ik had het er met mijn vrouw over, die in het basisonderwijs actief is, en zij zei: hoe moet het dan met mijn digibord? Dat bedoel ik niet. Doe allemaal een digibord, maar doe niet al die iPad-scholen op de basisschool. Bedoelt u dat ook in die zin? Zouden we daar iets mee kunnen?

En dan een vraag aan meneer Zuiderveen Borgesius die ik vanmorgen ook aan de Ombudsman heb gesteld. Zouden wij onze Grondwet misschien eens moeten aanvullen met naast de klassieke en de sociale grondrechten ook een leuk hoofdstukje over digitale grondrechten? Een voorbeeld is het digitale grondrecht dat ik hoe vaak een algoritme ook iets beslist heeft, als ik het niet snap, ik aan het eind toch gewoon een mens mag zien om het aan te vragen en er ruzie mee te maken.

De voorzitter:

Rammen, ruziemaken, zo kennen we de heer Van Dam helemaal niet, kan ik zeggen. Nee, helemaal niet.

De heer Zuiderveen Borgesius:

Een mooie gedachte, maar ik denk dat we toch moeten proberen om grondrechten zo open te formuleren dat zij toepasbaar zijn op het alledaagse leven en op de digitale wereld. We hebben al een recht op een fair trial en op eerlijke bestuurlijke procedures. Vooralsnog ben ik meer geneigd om het recht op menselijke tussenkomst daarin te lezen. Het recht op privacy is uitgevonden naar aanleiding van nieuwe technologie en wordt ook door rechters de hele tijd opgerekt en aangepast. In de jaren zeventig hebben we het recht op bescherming van persoonsgegevens uitgevonden, dus het kan zeker en het moet soms ook, het aanpassen van grondrechten aan technologie. Dan is het nuttig om het zo te formuleren dat het meteen op de hele maatschappij van toepassing is. Voor nu zie ik nog niet direct reden voor nieuwe grondrechten, maar dat kan op de middellange termijn wel weer nodig zijn.

De voorzitter:

Ik zit zelf met een recht waar ik veel sympathie voor heb, namelijk het recht om niet gemanipuleerd te worden. Dan gaat het erom dat je, als er sprake is van manipulatie, niet weet dat je gepiepeld wordt. Bij advertenties word je natuurlijk gemanipuleerd, en dat weten we ook. Dan kan je met kritisch burgerschap zelf nog denken: het is heus niet zo dat het leven er aanzienlijk beter uit gaat zien als je dat artikel koopt. Daar kan je nog kritische reflectie op hebben. Er zijn ook zaken waarbij mensen niet weten dat zij gemanipuleerd worden, zoals bij Cambridge Analytica, dat al aan de orde kwam. Is dat een recht dat al ergens anders ondergebracht is in uw ogen?

De heer Zuiderveen Borgesius:

Nee, eigenlijk niet. Een goed punt. Het Mensenrechtenhof in Straatsburg leest bijna een recht op autonomie in het grondrecht op privacy, dus dat

komt in de buurt, maar dat zijn nog geen grondrechten. Consumentenrecht is grotendeels het recht om niet gemanipuleerd te worden. Er zijn regels die oneerlijke handelspraktijken verbieden en regels die van bepaalde manieren van adverteren zeggen dat het niet mag, maar dat heeft nog niet de status van grondrecht.

Misschien klonk ik net iets te somber. Het is zeker nuttig om nu al na te denken over mogelijke nieuwe grondrechten, maar het is toch een laag van regelgeving die je zo probeert te formuleren dat het niet iedere vijf jaar wordt aangepast of zo. Wat u schetst, het recht om niet gemanipuleerd te worden, komt in de buurt van een soort recht op autonomie.

Juristen zien altijd overal problemen, dus die zie ik nu ook opdoemen, zoals: hoe kader je het af? Maar ik vind het wel een interessante gedachte.

De voorzitter:

Nog even de heer Van Dam en dan geef ik echt het woord aan mevrouw Huysman.

De heer Van Dam (CDA):

Er zit een kleine bias in die opmerking over juristen. Ik ben ook jurist, maar ik ben uitermate optimistisch. Zou het niet een enorme meerwaarde hebben om dat wél een grondrechtendiscussie te laten zijn, om een nieuwe klarenstoot te geven welke richting we met z'n allen op willen gaan, om te voorkomen dat we regelgeving op allemaal detailpuntjes gaan organiseren, ook om innovatie te stoppen?

De heer Zuiderveen Borgesius:

Ik moet toegeven dat dit ook een mooie gedachte is. De afgelopen vijf jaar zijn er heel enthousiast in allerlei fora mooie overarching AI-ethics beginselen geformuleerd. Je moet het overal wel mee eens zijn: menselijke waarde is belangrijk, autonomie is belangrijk, non-discriminatie is belangrijk. En dat vind ik ook echt allemaal, maar op een gegeven moment zullen we ook meer lagere regels dan grondrechten nodig hebben, waar bedrijven echt iets aan hebben om te weten wat ze precies moeten doen en waar burgers en consumenten mee naar de rechter kunnen stappen. Beide niveaus zijn nodig. Ja, mooi idee, maar we moeten niet afgeleid worden van de kleinere regels die mensen juist houvast geven.

De voorzitter:

Hartelijk dank. Dan geef ik het woord aan mevrouw Huysman. Ik denk dat we bijna aan het eind zijn gekomen, maar u hebt nog de gelegenheid om alles te zeggen wat u wilt zeggen.

Mevrouw Huysman:

Ik moet nog antwoord geven op een vraag die mij gesteld werd, dus dat ga ik netjes doen. De vraag was of we al moeten beginnen bij de basisschool. Natuurlijk moeten we daar beginnen, alhoewel de kinderen op de basisschool al behoorlijk digital savvy zijn. Het is belangrijk dat we burgers gaan vormen die kritisch zijn en die zich bewust zijn van wat die technologie kan doen, dat er fake news is, of dat er geen fake news is. Ze moeten begrijpen wat die AI-systemen kunnen doen. Ze moeten ook wel een passie gaan ontwikkelen voor technologie. Vooral in de vormende jaren gaat dat zich uitsplitsen. Wat ik zie – en ik ben niet de enige die dat ziet – is dat veel meisjes er toch voor kiezen om geen technische kant te kiezen, omdat techniek benaderd wordt als een monodiscipline. Als het benaderd wordt als een multidisciplinaire, dan zien zij ook meer in die technologie en krijgen ze daar ook passie voor en met passie heb je de hele wereld. Ik denk dus dat het al begint bij de basisschool en dat het doortrippelt naar universitair niveau. Ik denk dat de overheid echt een rol speelt bij die multidisciplinariteit.

De voorzitter:

Heel hartelijk dank. Dat zijn mooie laatste woorden: met passie heb je de hele wereld. Ik denk dat we daarmee de derde kennisbijeenkomst van de tijdelijke commissie Digitale toekomst kunnen afsluiten. Wij gaan ons beraden op wat wij de afgelopen drie bijeenkomsten hebben geleerd, maar voor Chris van Dam is het helemaal helder. Dat vind ik ook weer een vertrouwenwekkende afsluiting van deze dag. Hartelijk dank.

Sluiting 17.04 uur.