

Voorop met verantwoorde AI

Bij KPN zetten we de toon in de digitalisering van Nederland. Kunstmatige intelligentie (AI) speelt hierin een sleutelrol. Het biedt kansen om processen te verbeteren en te groeien. AI wordt ingezet om onze kernactiviteiten te digitaliseren en klantcontacten te vereenvoudigen. Dit doet KPN met zowel ontwikkelde AI-systemen als met ingekochte toepassingen.

AI brengt ook uitdagingen met zich mee, zoals ethiek en verantwoord gebruik. We nemen onze verantwoordelijkheid serieus om AI op een manier te gebruiken die goed is voor klanten, medewerkers en de samenleving. We zorgen dat onze AI-modellen eerlijk en uitlegbaar zijn. Daarbij werken we samen met klanten, partners en onderzoeksinstituten.

KPN-waarden voor AI

- **Positieve bijdrage aan de samenleving**
We zetten AI in voor de maatschappij en samenleving. AI is geen doel op zich, maar moet waarde toevoegen. We delen kennis en investeren in onderzoek via ons KPN Responsible AI Lab.
- **Mensgericht**
We maken AI die de mens centraal stelt. We bepalen wat AI kan doen en wat mensen moeten doen. Collega's krijgen de kans om AI-resultaten te beoordelen. AI werkt het beste in samenwerking met een mens.
- **Transparant**
We zijn open over AI-gebruik. Iedereen moet kunnen begrijpen wat een AI-systeem doet. En als het nodig is, ook waarom het systeem dat doet.
- **Inclusief en eerlijk**
AI-systemen moeten eerlijk zijn. We testen en monitoren op rechtvaardigheid en maken afspraken met leveranciers. Wij zijn er tenslotte voor iedereen.
- **Betrouwbaar**
We stellen hoge eisen aan AI-systemen. Ze moeten blijven werken, ook als data verandert. We monitoren de kwaliteit continu.
- **Volgens de regels**
We werken volgens wetgeving en eigen beleid, aangevuld met onze AI-standpunten. We gaan verder dan de wet vraagt, voor beter dan nodig is. Zoals je van ons gewend bent.

KPN en het EU AI Pact

Omdat we een stapje extra zetten op het gebied van Verantwoorde AI, hebben we het Europese AI Pact getekend. Dit is een samenwerking tussen Europese landen om AI op een veilige en verantwoorde manier te gebruiken. Door samen te werken, kunnen landen kennis delen en ervoor zorgen dat AI op een manier wordt gebruikt die goed is voor iedereen in Europa.

AI Governance strategie

We hebben een AI governance strategie met een eigen raamwerk om verantwoord AI-gebruik te stimuleren. We zetten in op getrainde medewerkers, processen en technologie. Dit is een continu leerproces. Er zijn mooie stappen gezet in het eerste kwartaal van 2025. Zo is er tooling uitgerold om overzicht te houden op alle AI die binnen KPN ontwikkeld wordt. Waar nodig worden er aanpassingen gemaakt in onze bestaande tooling. Zo blijven we 'in control'.

Risico classificaties

Ook houden we grip door alle risico classificaties van AI-systemen vast te leggen. Zo kunnen we zorgen voor passende maatregelen om AI-oplossingen verantwoord in te zetten. Dat is veel werk. Maar dat vinden we niet erg en juist belangrijk. Zo nemen wij onze verantwoordelijkheid.

AI geletterdheid

Als laatste zetten we in op 'AI-geletterdheid'. Onze collega's moeten kunnen werken met AI. En op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen, ethisch bewustzijn en risico's. Alleen zo kunnen wij de kwaliteit garanderen die klanten van ons gewend zijn. Hiervoor organiseren we AI-cursussen, e-learnings en organiseren een jaarlijkse AI-conferentie. Vanuit ons AI Excellence Center pakken we een proactieve rol: iedereen kan AI leren en toepassen. En we stoppen niet bij onze collega's: we stellen ook eisen aan onze partners. Zo bouwen we een cultuur van verantwoord en inclusief AI-gebruik.