

Verantwoord gebruik van AI

KPN gaat voorop in de digitalisering van Nederland. Het toepassen van kunstmatige intelligentie (AI) is een belangrijke bouwsteen in deze digitalisering. Het biedt immense mogelijkheden om bedrijfsprocessen te stroomlijnen, te optimaliseren en nieuwe groeimogelijkheden te creëren. Als gevolg hiervan heeft AI een sleutelpositie als we voorop willen blijven lopen in de steeds grotere en snellere informatiestromen in onze huidige maatschappij.

Binnen KPN wordt AI toegepast. We onderscheiden hierbij drie categorieën:

- Digitaliseren en optimaliseren van onze kernactiviteiten;
- Versimpelen en personaliseren van klantcontacten, aanbiedingen en diensten - zowel voor consumenten als bedrijven;
- Ondersteunen van onze medewerkers.

Hierbij maken we gebruik van zelfgemaakte en -getrainde AI-systemen én van ingekochte applicaties. Het is echter even belangrijk om te erkennen dat AI ook nieuwe uitdagingen en risico's met zich meebrengt, met name op het gebied van ethiek en verantwoord gebruik. Als KPN nemen wij onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat AI op een manier gebruikt wordt die onze klanten, medewerkers en de samenleving als geheel ten goede komt. We zijn toegewijd aan het bevorderen van verantwoorde AI door ethische overwegingen in onze AI-strategie te integreren en ervoor te zorgen dat onze AI-modellen rechtvaardig, verklaarbaar en eerlijk zijn. We geloven ook in samenwerking met belanghebbenden, waaronder onze klanten, partners en onderzoeksinstituten, om ervoor te zorgen dat AI wordt gebruikt op een manier die in lijn is met maatschappelijke waarden en mensenrechten.

Onze aanpak omvat:

- Waarden die we naleven voor het verantwoord toepassen van AI binnen KPN;
- Een governance raamwerk waarin we rollen, verantwoordelijkheden en processen vastleggen die deze waarden borgen.

KPN-waarden voor verantwoorde AI

KPN-bijdrage samenleving

Klanten van KPN kunnen erop vertrouwen dat we bewust bezig zijn met de vraag of en hoe onze AI-toepassingen impact hebben op onze maatschappij. We leveren onze bijdrage in het verbeteren van AI-systemen en delen onze kennis proactief. We leiden onze medewerkers op en leren ze hoe ze kritisch blijven bij het gebruik van AI.

Naast het verbeteren van de kwaliteit van AI-systemen zoekt KPN naar manieren om te leren hoe AI eerlijk kan worden ingezet. Deze kennis wordt gedeeld met onze medewerkers en andere bedrijven in Nederland. Daarnaast investeren we in onderzoek. Het [KPN Responsible AI Lab](#) richt zich op de ontwikkeling van technologie die het mogelijk maakt om AI verantwoord te gebruiken. Op deze manier bevorderen we samen met JADS promotieonderzoeken op dit gebied wat de samenleving als geheel vooruit helpt.

Mensgericht

We ontwikkelen en gebruiken mensgerichte AI. Dit wil zeggen dat we voor ieder proces de medewerker centraal zetten en we kritisch kijken wat er door een mens moet worden gedaan en wat het AI-systeem kan overnemen. Hierbij is het belangrijk om te weten in welke mate kan worden vertrouwd op het AI-systeem, waarbij moet worden opgepast en hoe indien nodig kan worden ingegrepen. Hiermee bedoelen we ook dat we voorbijgaan aan de 'hype' en kritisch kijken naar wat de toegevoegde waarde is van de AI-toepassing.

We kijken naar de eventuele gevolgen voor onze medewerkers en de systemen waar zij mee werken en betrekken ze bij dit proces. Basistaken en routinehandelingen kunnen door AI worden geautomatiseerd, met alle mogelijke positieve en negatieve gevolgen van dien. Afhankelijk van het type proces waarin het AI-systeem een rol speelt, bepalen we welke taken er door een medewerker moeten worden gedaan en welke taken we in toenemende mate kunnen laten uitvoeren door AI. Ook kan AI worden ingezet voor taken die niet door medewerkers kunnen worden gedaan, zoals het ontdekken van patronen in grote hoeveelheden data. We leggen vast wie verantwoordelijk is voor de inzet van AI en de in- en output die daarbij geleverd wordt. Mocht het AI-systeem geen of een verkeerd resultaat genereren, dan weten we hoe we kunnen ingrijpen, waarbij we het altijd kunnen stopzetten als dat nodig is. Ten slotte stimuleren we actief medewerkers om kennis op te bouwen over AI zodat onze medewerkers weten hoe ze de resultaten van een AI-systeem kunnen beoordelen.

Transparant

We zorgen voor een transparant proces bij het implementeren van AI-systemen. Denk hierbij aan de kwaliteitseisen die we daarbij stellen. Daarnaast is het AI-systeem uitlegbaar en begrijpelijk voor iedereen die ermee te maken krijgt.

We zijn transparant over het data science-proces dat we toepassen om tot een AI-systeem te komen. We leggen vast wat het AI-systeem is en doet, welk probleem het verhelpt en welke afwegingen we hebben gemaakt. Door transparantie weten we wat we van het AI-systeem kunnen verwachten. Op deze manier kunnen onze klanten of medewerkers bijvoorbeeld ook een beeld vormen hoe besluitvorming tot stand komt en welke consequenties dat voor hen heeft. Zo creëren we vertrouwen in het gebruik van AI-systemen.

Inclusief en eerlijk

Tijdens het ontwikkelen of inkopen van AI-systemen staan privacy en autonomie van individuen voorop. We vinden het belangrijk dat het AI-systeem iedereen eerlijk behandelt en we geen minderheden uitsluiten. Dit toetsen we bij aanvang en monitoren we tijdens het gebruik van AI-systemen die onze medewerkers of klanten raken. Als we leveranciers inschakelen voor het AI-systeem, zorgen we er verder voor dat we de juiste privacy-afspraken in een verwerkersovereenkomst met deze leverancier maken.

AI-systemen maken gebruik van grote hoeveelheden data. De realiteit is helaas dat het kan gebeuren dat een AI-systeem vooringenomen oordeelt op basis van iemands etniciteit, geslacht of opleidingsniveau, zonder dat deze data is gebruikt in het AI-systeem. Het systeem kan dat geleerd hebben op basis van andere indicatoren, zoals adressen. Het gebruik van AI-systemen kan bestaande vooringenomenheid verergeren indien er niet wordt ingegrepen en gemonitord. Daarnaast bestaat het risico dat een AI-systeem ongelijkheid insluit en automatiseert. Daarom toetsen we hierop bij aanvang en monitoren we op deze risico's tijdens het gebruik. We grijpen in en zijn bereid te stoppen als dat nodig is. We bieden onze medewerkers handvatten voor het omgaan met beschreven risico's. Daarnaast zetten we in op onderzoek waarin we continu leren hoe we dit beter kunnen doen. Dit kunnen we doen door bijvoorbeeld regelmatig de menselijke beoordeling met die van het algoritme te vergelijken.

Robuust

AI-systemen zijn onderdeel van een proces. Het is dus belangrijk dat een AI-systeem zo is gemaakt dat het robuust is en niet zomaar uitvalt of verkeerde beslissingen neemt. Het dient zo te zijn ontwikkeld dat het proces blijft werken, ook als bijvoorbeeld de inputdata veranderen.

Als KPN stellen we hoge eisen aan de kwaliteit van het AI-systeem. Het moet betrouwbaar zijn en goed samenwerken met de andere onderdelen van het proces waarin het wordt toegepast. Deze kwaliteitseisen gelden voor de AI-systemen die we zelf ontwikkelen, en voor de systemen die we inkopen. Zodra het AI-systeem in gebruik is genomen, zorgen we ervoor dat de kwaliteit hoog blijft en blijven we het systeem monitoren.

Volgens de regels

KPN'ers werken conform wetgeving en intern beleid. Speciaal voor AI hebben we ons beleid aangevuld. We nemen hierbij een proactieve houding aan en gaan verder dan de wet- en regelgeving van ons vraagt.

Als KPN zijn we aan allerlei wet- en regelgeving onderhevig. Hiervoor zijn al vele processen en procedures ingericht. Onze medewerkers zijn getraind om volgens deze regels te werken. Speciaal voor AI hebben we extra processen, procedures en beleid ontwikkeld. Het doel hiervan is verantwoord en veilig AI-gebruik conform de regels waarbij we ook een stapje verder gaan dan wettelijk van ons verwacht wordt.

AI Governance-raamwerk: rollen, verantwoordelijkheden en processen

AI Governance is het proces van ontwikkelen, implementeren en afdwingen van kwaliteitsstandaarden voor de ontwikkeling en het gebruik van AI. Dit is een continu leerproces. KPN's governance raamwerk voorziet in consistente procedures en geeft tegelijkertijd voldoende ruimte voor flexibiliteit, afhankelijk van het proces waar AI wordt toegepast. Om 'in control' te zijn is een combinatie van opgeleide medewerkers, processen en technologie nodig.

Bij KPN bestaat AI Governance uit processen en standaarden voor iedere stap in het ontwikkelproces van het AI-systeem. Documenteren en meten zijn daarbij belangrijke onderdelen die zorgen voor transparantie. Dit betreft ook de afwegingen en aannames die zijn gemaakt, inclusief mogelijke ethische overwegingen. Modellen worden vastgelegd in een register. Indien nodig worden AI-toepassingen besproken in het multidisciplinaire adviesorgaan waar we een ethische discussie faciliteren aan de hand van onze AI-waarden. Met behulp van applicaties kunnen we beheren, monitoren en ingrijpen indien nodig.