



# Waarde of waarden?

Ethiek en Datagedreven Proactieve  
Dienstverlening

01 | 02 | 2024 PvKO

Joris Krijger

**SIDN**fonds

de volksbank  
beter voor elkaar

Erasmus  
University  
Rotterdam

*Erasmus*

SNS ASR BANK Volksbank

# Introductie



## Joris Krijger

Ethics & AI Officer | de Volksbank

PhD AI & Ethics | Erasmus Universiteit  
Rotterdam

Founder EDSA

# Agenda

01

## Ethiek en Data

Wat zijn de uitdagingen?

02

## Proactieve Dienstverlening

Wat we doen hangt samen met wie we zijn

03

## Volwassenheid

Hoe ga je als organisatie om met deze uitdagingen?



Menti.com

45 47 0



# Dilemma



01

Data en  
Ethiek

# Proactieve Bank?



Thomas  
@japieo · Follow



Zeer gedeprimeerd door mijn Rabobank Wrapped???



10:41 AM · Dec 13, 2023



504   Reply   Share

[Read 32 replies](#)

# Proactieve Bank?

NOS Nieuws • Donderdag 14 december, 17:13

## Na Spotify nu ook Rabobank 'Wrapped', maar wel 'erg confronterend'



Thomas

@japieo · [Follow](#)



Zeer gedeprimeerd door mijn Rabobank Wrapped???

Financieel gezien  
gebeurde er veel.

je

#1  
Boodschappen  
589 keer

#2 Overig



10:41 AM · Dec 13, 2023



504



Reply



Share

[Read 32 replies](#)

# Proactieve Bank?

NOS Nieuws • Donderdag 14 december, 17:13

## Na Spotify | wel 'erg cor



Thomas  
@japieo · [Follow](#)



Zeer gedeprimeerd door mijn Rabobank Wrapped???

Financieel gezien  
gebeurde er veel.

#1  
Boodschappen  
589 keer

je



Daphne Cornelisse  
@daphcornelisse



Net mijn Rabobank wrapped gezien en moet nu even aan het zuurstof.

19:30 • 13 december 2023



504



Reply

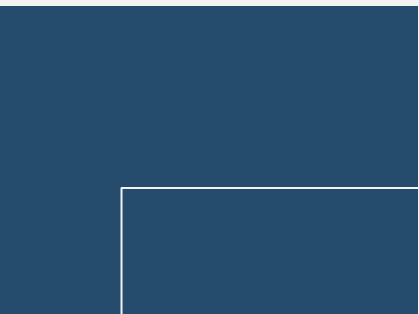


Share

[Read 32 replies](#)







Datagedreven dienstverlening  
gebruikt **data en business  
analytics** om **interactie  
tussen de organisatie en  
klant** te **personaliseren**





# Thema

SIDN fonds

de volksbank  
beter voor elkaar

Erasmus  
University  
Rotterdam



# Datagedreven CS



## Aspecten

1. **Data bronnen:** Data verzamelen en vastleggen
2. **Data analytics:** Verwerken van data om inzichten te verkrijgen (patronen, trends en correlaties)
3. **Klantsegmentatie:** klantgroepen koppelen aan personas obv. gedeelde karakteristieken
4. **Personaliseren:** klantdata gebruiken om interactie (aanbevelingen, advertenties, interfaces)
5. **Predictive Analytics:** voorspelmodellen om klantbehoeften en gedrag te voorspellen om proactief te kunnen handelen.

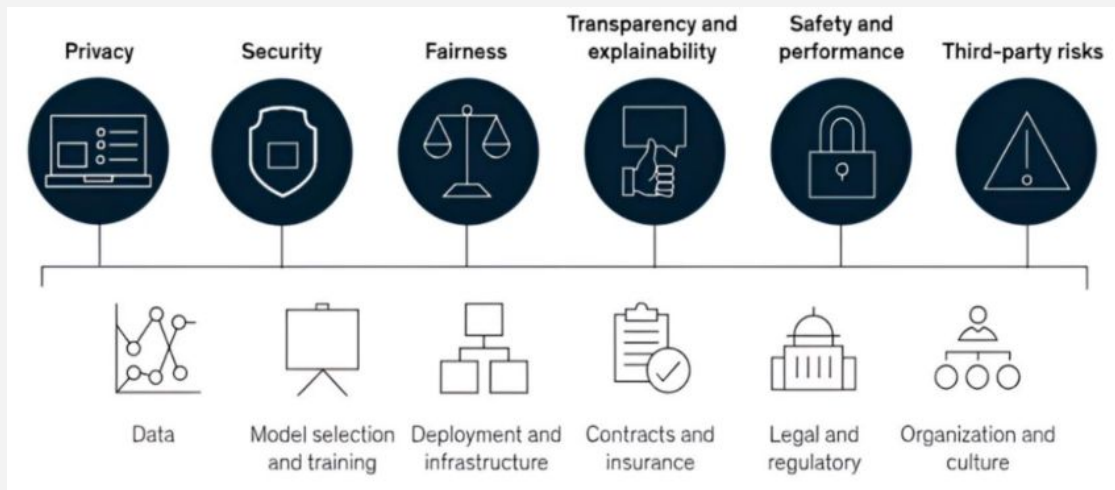
# Ethiek

*Nieuwe kansen maar ook nieuwe ethische risico's*

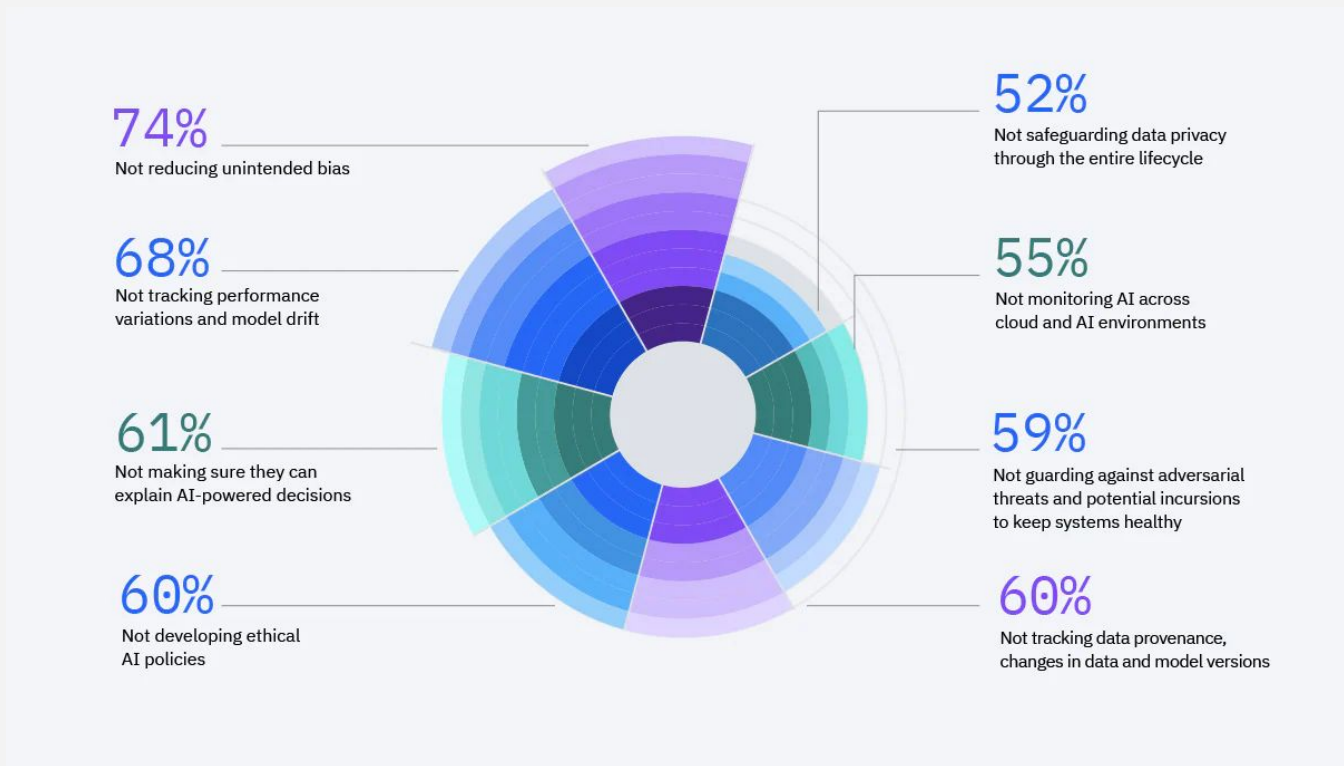
**Privacy:** in welke mate is datagebruik proportioneel?

**Fairness:** in welke mate behandelt het algoritme iedereen gelijk en werkt er geen vooringenomenheid of ongerechtvaardigd onderscheid door in de data.

**Uitlegbaarheid:** begrijpen we hoe een systeem tot uitkomsten komt en kunnen we die uitleggen?

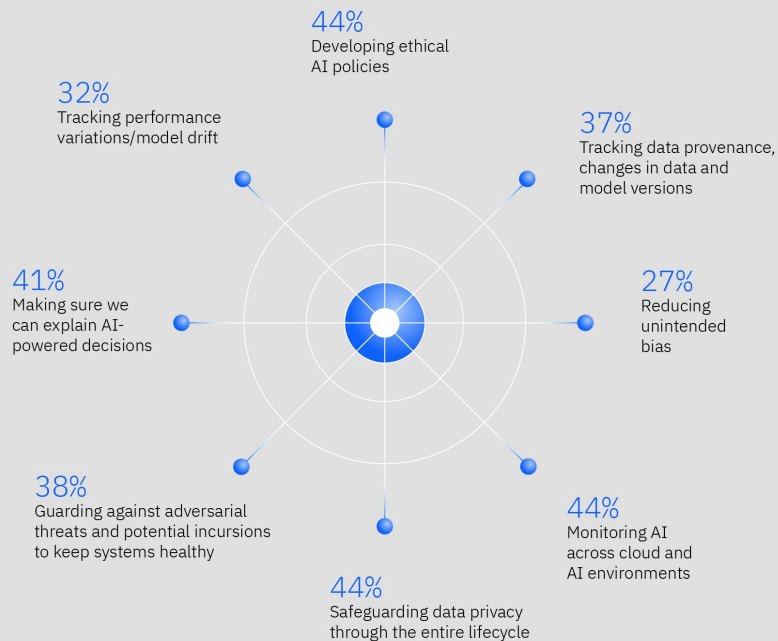


# AI Adoption



# AI Adoption

Enterprises are taking steps to build trustworthy AI, but more progress is needed





02

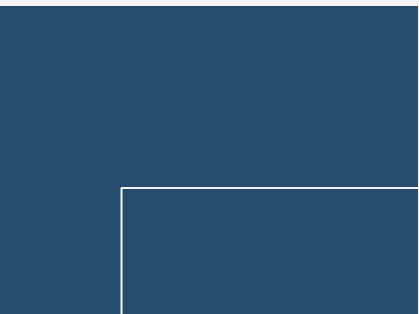
Proactieve  
Dienstverlening



# Betaalachterstanden

“ De AFM verwacht van aanbieders onder andere preventief beheer om **vroegtijdig risico's op achterstanden te signaleren**. Dat betekent onder meer dat de hypotheekverstrekkers **zo vroeg mogelijk problemen signaleren, gericht contact opnemen en eventueel hulp aanbieden**. Het is daarbij van belang om inzichten te kennen in het consumentengedrag en op de juiste manier te communiceren met klanten.”

- Heiligt het doel de middelen?
- Hoe ver gaat de zorgplicht van een instelling? Welke verantwoordelijkheid heb je?



Waar eindigt behulpzaamheid  
en begint bemoeienis?







Vraag

SIDN fonds

de volksbank  
beter voor elkaar

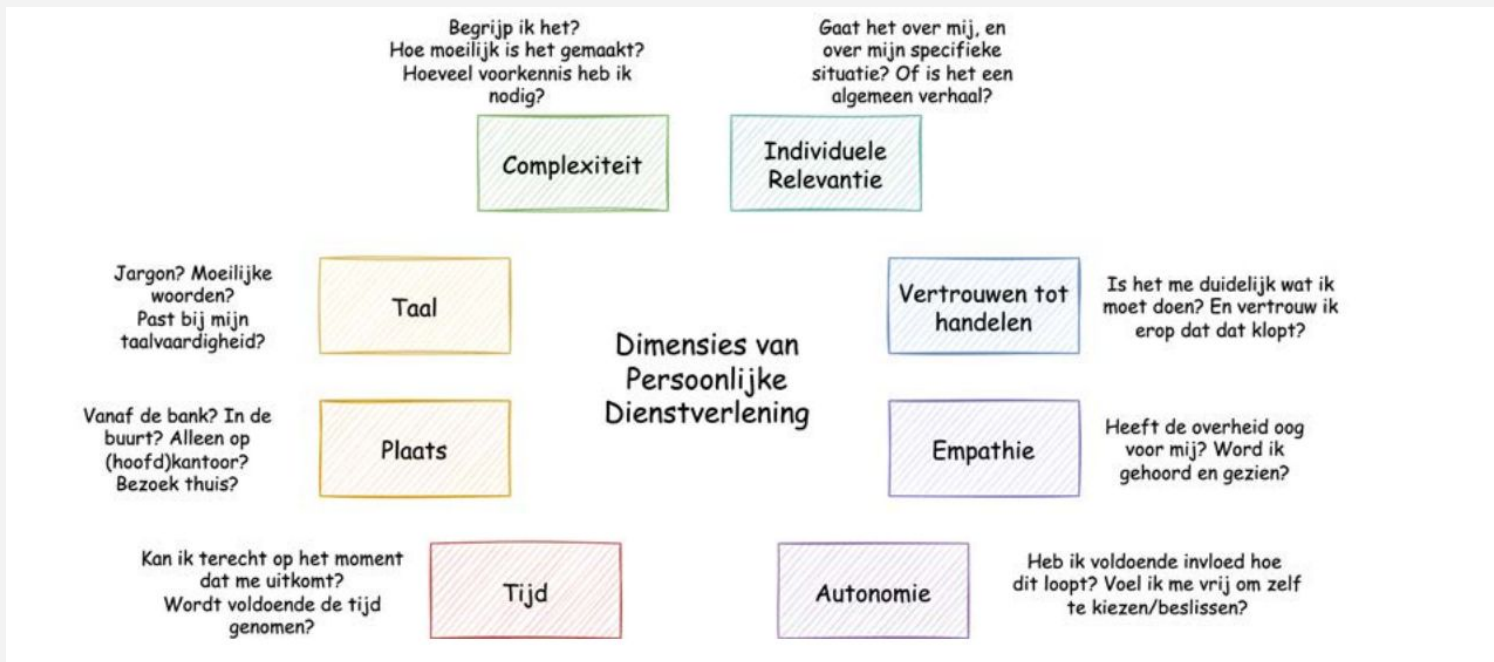
Erasmus  
University  
Rotterdam





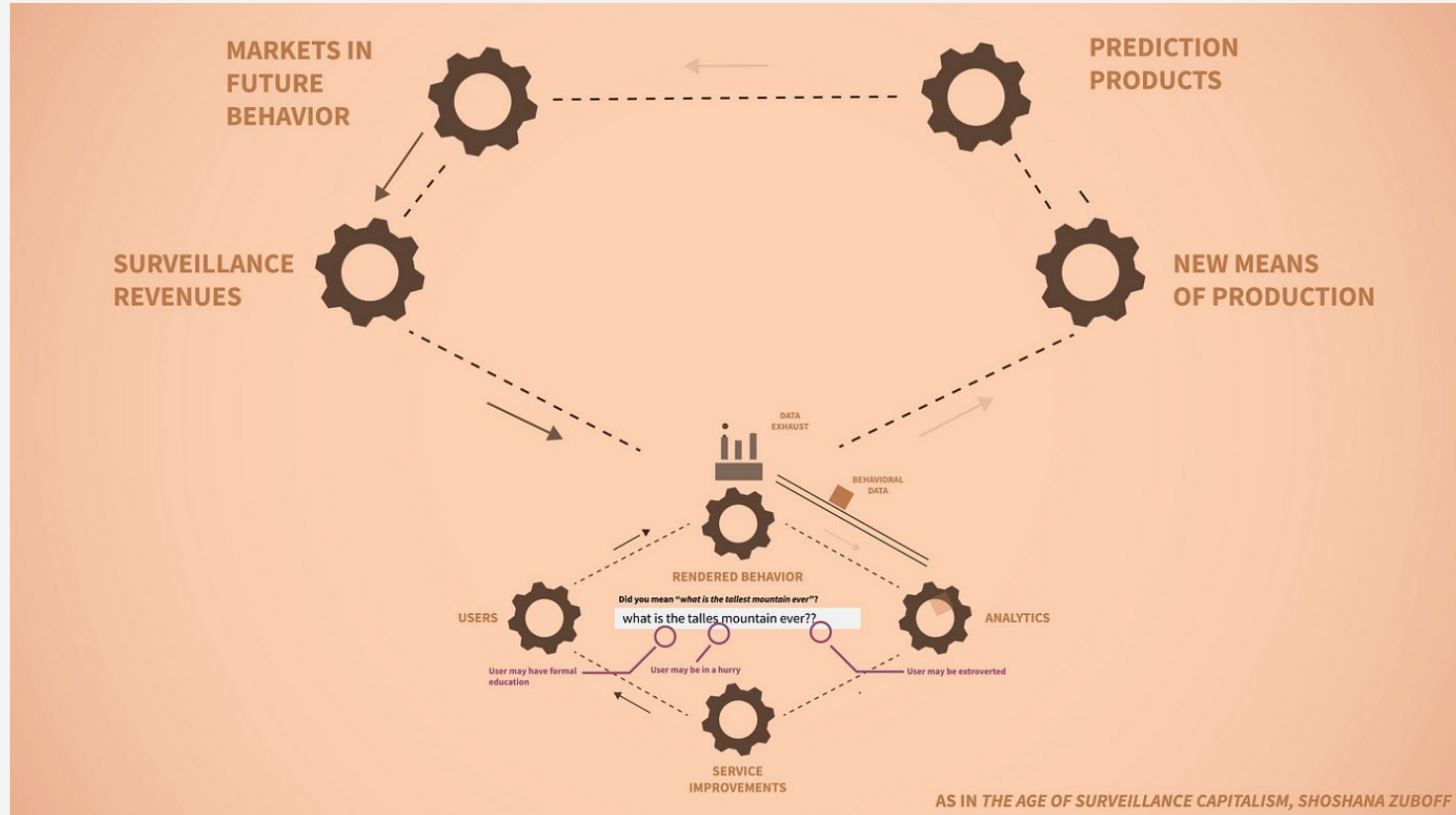
# Verbeterde Dienstverlening?



# Of surveillance?

Verzamelen van meer en meer data om betere voorspellingen te doen.

Een andere manier om beter te kunnen voorspellen: gedrag sturen.



# Waarde of Waarden



Toegevoegde waarde voor klanten

Waarde voor de business

Organisatiewaarden

Maatschappelijke waarden

Klant waarden

# Waarde of Waarden



Toegevoegde **waarde** voor klanten

**Waarde** voor de business

Organisatie**waarden**

Maatschappelijke **waarden**

Klant **waarden**

## Waarde of waarden?

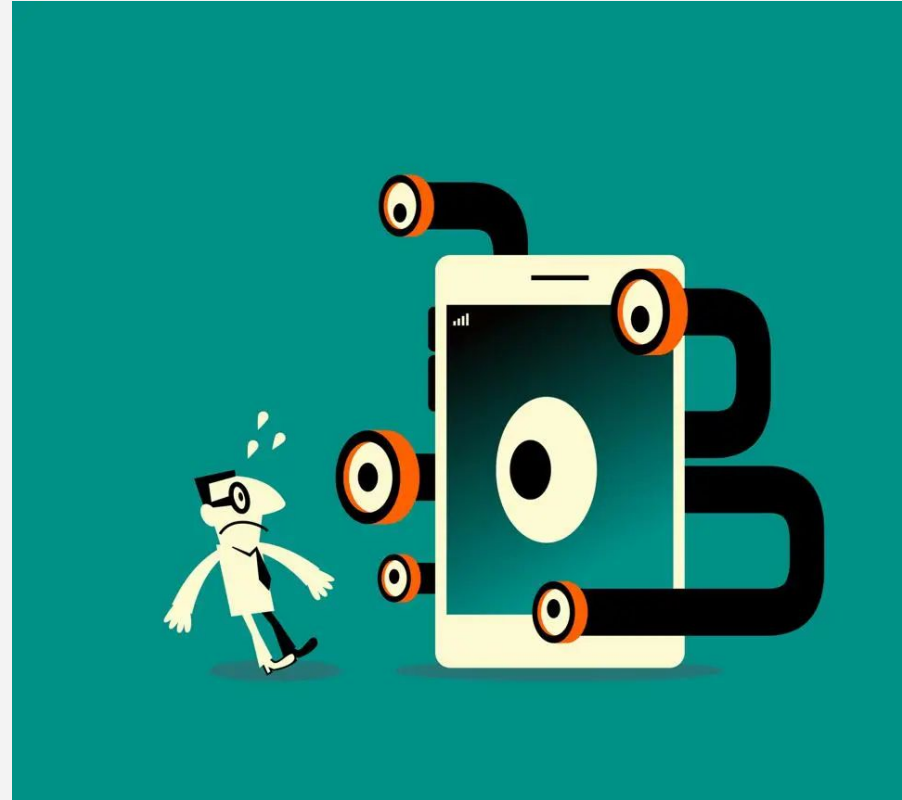
Waarde en waarden (value and values) zijn verbonden maar verschillend!

**Waarden** zijn onze principes of standaarden voor gedrag en hangen samen met ons oordeel over wat we belangrijk vinden: eerlijkheid, rechtvaardigheid, redelijkheid etc.

**Waarde** raakt aan een marktmechanisme voor het bepalen van het belang, nut of bruikbaarheid van iets.

**Waarderen** betekent 'op prijs stellen' maar ook 'de prijs bepalen'.

Beiden bevatten een 'subjectief' oordeel!



“

De manier waarop de  
organisatie is ingericht  
bepaalt de invulling  
van, en ruimte voor,  
waarden.

”



Organisatie

03

EDSA

# Partners



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank





# Ethische Volwassenheid

- Zes dimensies met 5 levels:

- ❖ Awareness
- ❖ Policy
- ❖ Governance
- ❖ Communication
- ❖ Development Process
- ❖ Tooling

- Holistische benadering
- NL AIC
- Validation and benchmarking

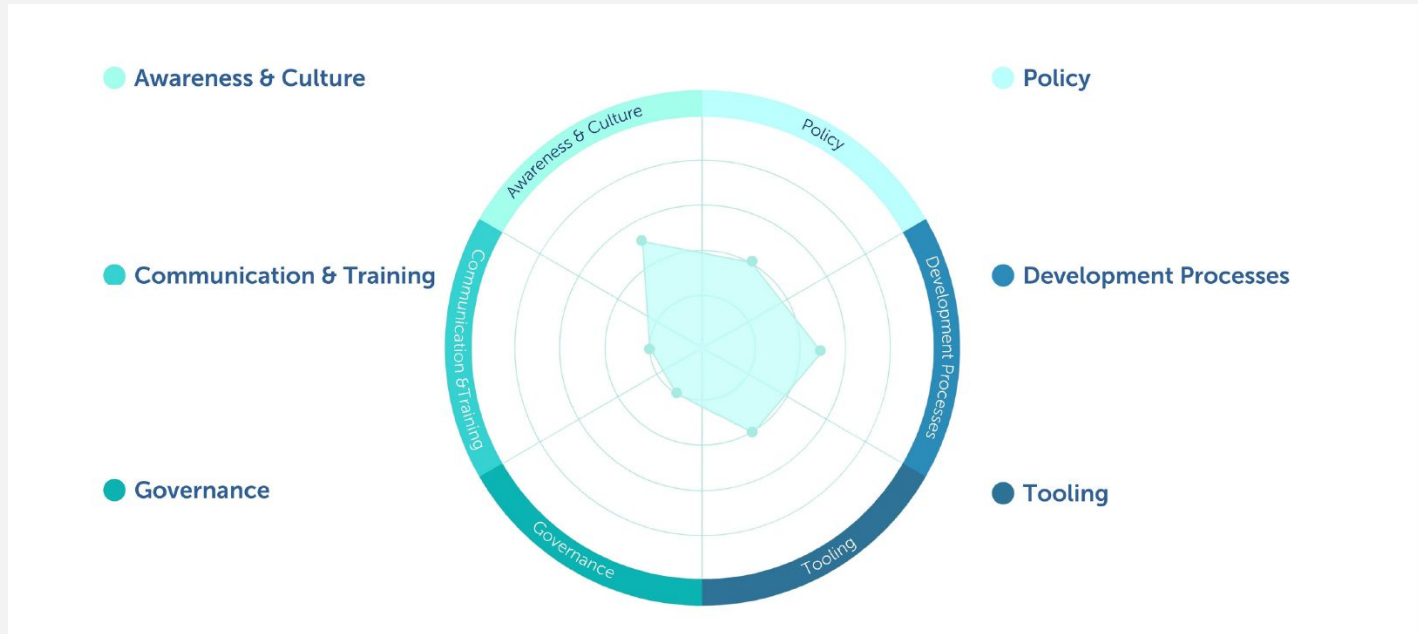
## AI Ethical Maturity - Level Overview

Dimension	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Awareness & Culture	Awareness of data on an individual level out of personal interest	Fragmented attention throughout the organization	Focused and synthesised awareness through the formation of specific working groups or task forces	Organization wide support and representative multidisciplinary working groups	Buy-in from senior, middle and junior management, broad support and active involvement of developers, business and management
Policy	Minimal to no policy available for warranting ethics in data science	There is a demand for policy. Conversations have started and there is a first concept on the policy	Policy for ethical data science is available. A person assigned for the implementation and monitoring of the policy aspects	Policy is implemented in most parts of the organization. A central point is initiated for questions, monitoring, and feedback	Policy on data science ethics is widely implemented and monitored throughout the organization
Governance	Only legally mandatory checks	Additional robustness and model validation checks, not formally required	Specific ethical checks in the design phase or post hoc, not formally required	Formally required ethical checks throughout data science lifecycle, governance committees are appointed	Fully integrated and supported AI ethics governance structure with formally required checks, procedures, and operating governance committees
Communication & Training	Minimal to no communication; employees improve their understanding based on own initiatives	Initiative for training and communication only in small teams involved in data science processes	Incorporation of training and communication not only inside data science teams but also key stakeholders (e.g. C-suite) in line with established ethical framework	Company-wide sessions as well as the regular training of core team members. Communication about the ethical aspects is becoming a part of the daily tasks and activities	Communication happens outside of the company to customers and citizens. There is a fully developed training module that includes a schedule for regular training for different types of users in the organization
Development Processes	No structural approach to data science, or ethics in the lifecycle phases	Initiative for a structured data science approach mainly focusing on technical design choices in the development process	Relatively structured data science approach with ethical design choices were requested (on demand)	Structured approach, with alignment of ethical data science aspect to different phases in the data science lifecycle	Integration in the entire data science workflow where specific activities are implemented in and aligned with distinct lifecycle phases
Tooling	No or minimal tooling is used	There is demand for insights into the ethical aspects of data science. First ideas are gathered and translated into possible analysis/tooling	First methods and tools for generating insights into the ethical aspects are implemented and adopted	Tooling is available for and adopted by multiple stakeholders in the organisation to monitor, discuss, and improve ethical data science aspects	Wide adoption of tooling where both internal and external stakeholder are using the available tooling to proactively monitor, discuss, and improve ethical data science aspects

Source: Krijger, J. et al., (2023). The AI ethics maturity model: a holistic approach to advancing ethical data science in organizations. *AI and Ethics*, 3(2), 355-367.

- Ref: Krijger et al. (2022). *The AI Ethics Maturity Model. AI & Ethics, Springer Nature.*

# Grip op AI





“

All models are wrong but some  
are useful.

George E.P. Box

”



*Joris Krijger*

*LinkedIn: Joris Krijger  
joris.krijger@devolksbank.nl*

**Dank!**



*Joris Krijger*

*LinkedIn: Joris Krijger  
krijger@esphil.eur.nl*

**Vragen?**