

NEDERLAND

COUNTRY REPORT

Belangrijkste bevindingen

- In 2024 groeide het aantal Nederlandse bedrijven dat consistent AI inzet met **13%**; van **40%** in 2023 naar **45%** in 2024.
- Het Nederlandse bedrijfsleven is optimistisch over de toekomstige integratie van AI: meer dan twee derde (**70%**) verwacht de komende twaalf maanden AI consequent in te gaan zetten.
- De inzet van AI wordt met name gestimuleerd door bedrijven die op zoek zijn naar efficiëntieverbetering (**42%**) en kostenbesparingen (**38%**).
- Bijna driekwart (**70%**) van de Nederlandse bedrijven voorziet dat AI hun sectoren in de komende vijf jaar zal transformeren.
- **20%** van hen voorziet dat AI de manier waarop hun sector opereert, fundamenteel zal veranderen.
- Meer dan een kwart (**28%**) van de Nederlandse bedrijven noemt een gebrek aan duidelijkheid over AI-regelgeving als de belangrijkste belemmering voor de verdere implementatie van AI.
- Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de retailsector een belangrijke voorstander is van de transformatieve impact van AI. Meer dan vier op de vijf (**83%**) retailondernemers verwachten dat AI aanzienlijke vooruitgang en veranderingen in de sector zal bewerkstelligen.

Inleiding:

Uit het oorspronkelijke [Unlocking-onderzoek](#) van AWS bleek dat digitale technologieën zoals AI in 2030 € 230 miljard kunnen vrijmaken voor de Nederlandse economie en dat Nederlandse bedrijven staan te popelen om deze opkomende technologieën in gebruik te nemen. Uit het onderzoek kwam bovendien naar voren dat Nederlanders verwachten dat AI zal leiden tot verbeteringen die verder gaan dan economische voordelen. De helft (**50%**) van de ondervraagden gaf aan dat AI belangrijk zal zijn bij het aanpakken van grote maatschappelijke uitdagingen, zoals klimaatverandering of ziektebestrijding.

Unlocking 2024 toonde aan dat meer dan vier op de vijf (**83%**) bedrijven een omzetstijging hebben ervaren als gevolg van de inzet van AI. De tastbare voordelen van AI hebben bedrijven ertoe gedreven de investeringen in digitale technologieën in 2023 met **45%** te verhogen. De bedrijven die AI hebben geïmplementeerd, meldten dit jaar een hogere efficiëntie (**52%**) en lagere kosten (**48%**).

Uit het onderzoek van dit jaar bleek dat Nederlandse bedrijven optimistisch blijven over AI, wat heeft geleid tot een groei van **13%** in AI-implementatie; van **40%** in 2023 tot **45%** in 2024. Deze trend zal zich in 2025 voortzetten: **70%** van de bedrijven verwacht in de komende twaalf maanden consistent gebruik te maken van AI. Naarmate het gebruik van AI toeneemt, beginnen zich ook duidelijke use cases af te tekenen. Bijna de helft (**44%**) van de bedrijven noemt procesautomatisering en -optimalisatie als belangrijkste toepassing voor AI-tools, gevolgd door voorspellende analyses en prognoses (**40%**).

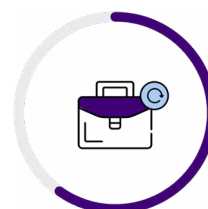
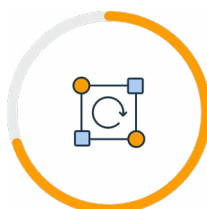
AWS heeft zich in dit rapport gericht op de kijk van bedrijven op digitale technologie, welke factoren de toenemende ingebruikname van digitale technologieën stimuleren en op specifieke sectorale bevindingen.

Toekomstige impact van AI:

Nederlandse bedrijven zijn zich steeds meer bewust van AI: **98%** van de ondervraagden is bekend met de technologie. De hoge mate van bewustzijn vertaalt zich in een algemeen begrip van de technologie: meer dan vier op de vijf bedrijven (**82%**) gaf aan zeer bekend te zijn met AI en te begrijpen wat het betekent.

De hoge mate van bewustzijn komt overeen met het wijdverbreide geloof in de transformatieve impact van AI in het Nederlandse bedrijfsleven. Meer dan twee derde (**70%**) van de bedrijven verwacht dat AI hun sector de komende vijf jaar zal transformeren, en **20%** van hen voorziet dat AI de manier waarop hun sector opereert fundamenteel zal veranderen.

De transformatieve impact van AI wordt ook voorspeld op microniveau: **60%** van de ondervraagden verwacht dat AI hun bedrijf de komende vijf jaar zal transformeren. Bijna een kwart (**24%**) denkt dat AI de manier waarop hun bedrijf opereert fundamenteel zal veranderen.



Drijfveren en belemmeringen voor inzet:

Naarmate de belangstelling van Nederlandse bedrijven voor AI blijft groeien, beginnen zich duidelijke drijfveren voor deze belangstelling af te tekenen. Van de factoren die bedrijven ertoe aanzetten om AI toe te passen, komt efficiëntieverbetering naar voren als de meest genoemde drijfveer (**42%**). Kostenbesparingen (**38%**) volgde op de voet.

Ondanks inspanningen om het begrip van AI-regelgeving in de hele EU te bevorderen, noemen Nederlandse bedrijven een gebrek aan kennis of duidelijkheid over regelgeving op het gebied van AI nog steeds als de belangrijkste belemmering voor de verdere implementatie van AI (**28%**). Belemmeringen voor de brede implementatie van AI hebben ook te maken met technische belemmeringen, zoals problemen bij het integreren van AI in bestaande processen en systemen (**22%**).

Sectorspecifieke inzichten:

Als onderdeel van dit rapport werd een sectorspecifieke vragenlijst gestuurd naar bedrijven in de gezondheidszorg, productie en detailhandel.

Gezondheidszorg



Bedrijven in de gezondheidszorg hebben er vertrouwen in dat de onder gemiddelde implementatiepercentages (36%) snel tot het verleden zullen behoren. **82%** van deze bedrijven is van plan is AI te integreren in de komende twaalf maanden.

- Bijna driekwart (**73%**) van de bedrijven in de gezondheidszorg is van mening dat AI de prestaties van hun bedrijf heeft verbeterd door de efficiëntie te verhogen.
- Om verdere ingebruikname van AI in bedrijven in de gezondheidszorg te vergemakkelijken, moet er een gezamenlijke inspanning worden geleverd om de problemen in verband met het trainen/omscholen van bestaand personeel aan te pakken (**55%**).

De gezondheidszorg is koploper wat betreft bekendheid met AI: **91%** van de bedrijven in deze sector geeft aan zeer bekend te zijn met AI, vergeleken met **82%** in alle sectoren. Hoewel bedrijven in de gezondheidszorg voorop lopen als het gaat om AI-kennis en -inzicht, blijven ze achter bij het landelijk gemiddelde als het gaat om de implementatie van AI (**36%** versus **45%** landelijk gemiddelde).

De beneden gemiddelde cijfers wat betreft AI implementatie zullen waarschijnlijk snel tot het verleden behoren, aangezien meer dan vier op de vijf (**82%**) bedrijven in de gezondheidszorg aangeeft dat ze verwachten AI consistent te gaan gebruiken in de komende twaalf maanden. De belangrijkste drijfveren voor de ingebruikname van AI in bedrijven die actief zijn in de sector zijn efficiëntieverbetering (**64%**) en de toenemende hoeveelheid gegevens die verwerkt en geanalyseerd moet worden (**45%**).

Hoewel de ambities voor een bredere ingebruikname van AI hoog zijn, blijven er belemmeringen voor de implementatie van AI bestaan. Meer dan de helft (**55%**) van de bedrijven noemt problemen met het trainen/omscholen van bestaand personeel om AI te gebruiken als belemmering voor een verdergaande implementatie. De integratie van AI in bestaande processen en systemen (**45%**) volgt op de voet.

De bedrijven die momenteel gebruikmaken van AI hebben vertrouwen in de impact ervan op de bedrijfsprestaties. Bijna driekwart (**73%**) geeft aan dat AI de efficiëntie heeft verhoogd. Hoewel efficiëntieverbetering de belangrijkste impact op de bedrijfsprestaties is, merkte bijna de helft (**45%**) van de ondervraagden op dat de invoering van AI de kosten heeft verlaagd.

Bedrijven streven prestatieverbeteringen na met behulp van AI door de technologie in te zetten voor voorspellende analyses en prognoses (**73%**), evenals procesautomatisering en -optimalisatie (**55%**). AI blijkt ook belangrijk te zijn voor specifieke taken in de gezondheidszorg, zoals hulp bij het stellen van diagnoses en het ontdekken en ontwikkelen van medicijnen (**18%**).

Bedrijven in de gezondheidszorg voorzien de komende vijf jaar een transformatie van hun sector als gevolg van AI (**82%**). De transformatieve impact van AI geldt ook op bedrijfsniveau, waar bijna driekwart (**73%**) verwacht dat AI hun bedrijf de komende vijf jaar zal transformeren.

Maakindustrie



Bedrijven in de maakindustrie worden tot AI aangetrokken door het vooruitzicht van efficiëntieverbetering (**33%**) en kostenbesparingen (**30%**).

- Het verschil van **1%** tussen bedrijven in de maakindustrie en het landelijk gemiddelde wat betreft implementatie van AI kan het komende jaar groter worden, aangezien slechts **59%** van de productiebedrijven van plan is de technologie te implementeren, vergeleken met het landelijk gemiddelde van **70%**.

De maakindustrie blijft net achter bij het nationale gemiddelde wat betreft de bekendheid met en het begrip van AI (**81%** ten opzichte van **82%**). Hoewel deze bedrijven achterlopen op het niveau van bekendheid met AI, lopen ze in de onderzochte sectoren voorop wat betreft de implementatie van AI. **44%** van de bedrijven in de maakindustrie maakt consistent gebruik van AI, vergeleken met **36%** in de gezondheidszorg en **40%** in de retailsector.

Het hoge niveau van implementatie van AI in de sector heeft het gebruik van AI op veel verschillende gebieden makkelijker gemaakt. De belangrijkste van deze usecases zijn personalisatie- en aanbevelingssystemen (**30%**) en optimalisatie van de toeleveringsketen (**26%**). Deze verschillende functies zorgen voor een verlaging van de bedrijfskosten (**41%**) en een verhoogde productie-efficiëntie (**33%**).

De belangrijkste drijfveren voor de ingebruikname van AI bij bedrijven in de maakindustrie zijn het vooruitzicht van efficiëntieverbetering (33%) en kostenbesparing (30%). Deze cijfers komen overeen met verslagen van bedrijven die al gebruikmaken van AI, die aangeven dat de technologie een positieve invloed heeft op de productiviteit van het personeelsbestand (77%) en kostenbesparingen (61%).

Deze bedrijven liggen op één lijn met het nationale gemiddelde wat betreft het benoemen van een gebrek aan duidelijkheid over regelgeving over AI als de belangrijkste belemmering voor een bredere implementatie van AI. Een derde (33%) van de productiebedrijven ziet dit als een belangrijk obstakel, wat nauw aansluit bij het landelijke cijfer, waar 28% dit ziet als een factor die de implementatie van AI belemmert.

Hoewel de integratie van AI hoog is in de sector, zijn bedrijven minder optimistisch over het vermogen van AI om een revolutie teweeg te brengen binnen hun sector of bedrijf. Slechts 59% van de bedrijven verwacht dat AI hun sector de komende vijf jaar zal transformeren, een cijfer dat verder daalt naar 52% wanneer bedrijven wordt gevraagd of ze denken dat AI hun bedrijf zal transformeren. Deze overtuiging draagt waarschijnlijk bij aan de lager dan gemiddelde plannen om AI in de komende twaalf maanden in te gaan zetten. Hierbij is 59% van de productiebedrijven van plan om AI te implementeren in deze periode, vergeleken met het landelijk gemiddelde van 70%.

Retail



Retailbedrijven zijn koploper wat betreft AI-implementatieplannen voor de komende twaalf maanden: 83% is van plan de technologie te implementeren; 19% meer ten opzichte van het landelijk gemiddelde van 70%.

- Meer dan de helft (58%) van de retailbedrijven gebruikt AI voor het verbeteren van de klantervaring in hun sector.
- De mate waarin retailbedrijven in de toekomst gebruik zullen maken van AI hangt af van hun vermogen om de negatieve houding van werknemers ten opzichte van AI te veranderen (42%).

Retailbedrijven lopen momenteel achter op het landelijk gemiddelde wat betreft de bekendheid met en het begrip van AI (75% ten opzichte van 82%), evenals de implementatie van AI (40% ten opzichte van 45%). Deze trend kan echter veranderen dankzij de sterke ambities van de sector om AI de komende twaalf maanden te omarmen. De retailsector loopt voorop als het gaat om toekomstige implementatieplannen voor AI, met meer dan vier op de vijf bedrijven (83%) die van plan zijn de technologie het komende jaar te integreren; 19% hoger ten opzichte van het landelijk gemiddelde.

Om ervoor te zorgen dat retailbedrijven AI de komende maanden met succes kunnen implementeren, moeten belangrijke belemmeringen voor de implementatie worden aangepakt, zoals de negatieve houding van werknemers ten opzichte van AI (42%) en problemen bij het selecteren van of overstappen tussen AI-leveranciers (33%). Als bedrijven deze hindernissen kunnen overwinnen, zullen ze waarschijnlijk aanzienlijke verbeteringen in hun bedrijfsprestaties ervaren. Van de bedrijven die momenteel gebruikmaken van AI, omschrijft meer dan de helft (58%) AI als een hulpmiddel ter verbetering van de efficiëntie en een verlaging van de kosten.

AI zorgt volgens retailbedrijven ook voor verbeteringen voor klanten: meer dan de helft (58%) van de ondervraagden geeft aan dat AI de klantervaring en klantenservice in hun sector als geheel verbetert. Deze verbeteringen komen overeen met enkele van de belangrijkste AI-usecases in de sector: gepersonaliseerde marketing en productaanbevelingen (50%) en klantenservice en -ondersteuning (42%).

Bedrijven die actief zijn in de detailhandel zijn optimistisch over de rol die AI de komende vijf jaar zal spelen in het vormgeven van hun sector en bedrijf. 83% van de bedrijven zegt dat AI hun sector in deze periode zal transformeren. Van de bedrijven die verwachten dat AI de sector zal transformeren, voorziet 50% dat de technologie fundamentele veranderingen teweeg zal brengen in de manier waarop hun sector opereert.

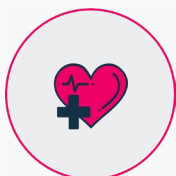
Conclusie:

Deze resultaten onderstrepen de voortdurende inzet van Nederland om AI in gebruik te nemen. De privésector blijft optimistisch over de transformatieve impact die AI zal hebben, zowel op hun sectoren als op hun individuele bedrijven. Dit gevoel wordt weerspiegeld door ambitieuze plannen om AI in te zetten. Om ervoor te zorgen dat deze plannen werkelijkheid worden en bedrijven de voordelen kunnen realiseren die AI belooft, is samenwerking tussen de publieke en privésector essentieel om bestaande belemmeringen te overwinnen.

Methodologie:

We hebben **1.000 landelijk representatieve bedrijfsleiders** (d.w.z. oprichters, CEO's of directieleden) in Nederland ondervraagd. De bedrijfsleiders waren representatief per grootte, sector en NUTS 1-regio.

Naast de 1.000 hierboven hebben we aanvullende steekproeven van elk 100 voor de onderstaande sectoren geleverd, zodat we nauwkeurig en inzichtelijk kunnen rapporteren over hun implementatie van AI.



Gezondheidszorg



Maakindustrie



Retail