



TECH & AI OBSERVATORY:

Technische fiche

JUNI 2026

De Tech & AI 2026 Observatory werd uitgevoerd **door Institut Bona Fidé in opdracht van Inetum bij 2.400 leidinggevenden en managers** in vier Europese landen: Frankrijk, België, Spanje en Portugal, met 600 respondenten per land. Het omvat drie invalshoeken: het gebruik van technologie en AI op persoonlijk en professioneel vlak en in de rol als burger.

Individueel hebben leidinggevenden digitale tools en artificiële intelligentie massaal omarmd. Maar collectief groeit de twijfel over het vermogen van organisaties, overheidsdiensten en Europa om de impact ervan op lange termijn onder controle te houden.

In België is dat spanningsveld duidelijk zichtbaar: technologie wordt vlot gebruikt in het dagelijkse leven, maar de beoordeling wordt kritischer zodra het gaat over de concrete impact op de samenleving en de publieke dienstverlening.

Sterk gebruik en overwegend positief beeld

- **88%** van de Belgische leidinggevenden vindt dat digitale technologieën bijdragen aan een betere wereld
- **71%** geeft aan dat technologie een positieve impact heeft op hun dagelijks leven
- Technologie wordt gezien als de **belangrijkste positieve maatschappelijke verandering van de voorbije jaren (75%)**
 - Defensie (49%), ecologische transitie en gezondheidszorg (beide 38%) volgen op afstand
- 60% ziet AI als een opportuniteit voor onze samenleving

Het gebruik van AI is al goed ingeburgerd:

- **64%** gebruikt AI regelmatig in het persoonlijke leven
 - vooral om informatie op te zoeken (68%) en teksten te herformuleren of schrijven (51%)
- **59%** gebruikt AI regelmatig op het werk en **75%** geeft aan dat AI hun productiviteit verhoogt
- **68%** zegt dat hun organisatie al AI inzet



- **82%** vertrouwt de resultaten van AI in de privésfeer en **80%** in een professionele context

Kort samengevat: technologie (en AI) wordt in de praktijk ervaren als een concrete meerwaarde, meer dan als een abstract debat.

Waar het minder overtuigt: publieke dienstverlening

C'est sur le terrain des services publics que le décalage apparaît le plus clairement.

- Slechts **48%** vindt dat digitalisering de kwaliteit van de publieke dienstverlening heeft verbeterd
- **57%** is tevreden over de digitale transformatie van de overheid
- **30%** vindt net dat de kwaliteit achteruit is gegaan
- **71%** vindt het essentieel dat menselijke contactpunten behouden blijven

De discussie gaat dus niet over “voor of tegen digitalisering”, maar over de vraag of die ook effectief leidt tot betere dienstverlening. In België is dat gevoel duidelijk minder uitgesproken, en blijft de nood aan menselijke interactie groot.

Meer zorgen rond vertrouwen en transparantie

Naast de brede adoptie leven er duidelijke bezorgdheden:

- **47%** gebruikt AI op het werk zonder dit te melden binnen de organisatie
- **66%** maakt zich zorgen over het gebruik van persoonlijke data
- **60%** vreest cyberaanvallen
- **65%** vreest dat AI de manipulatie van informatie kan versterken

Het vertrouwen op Europees niveau blijft beperkt:

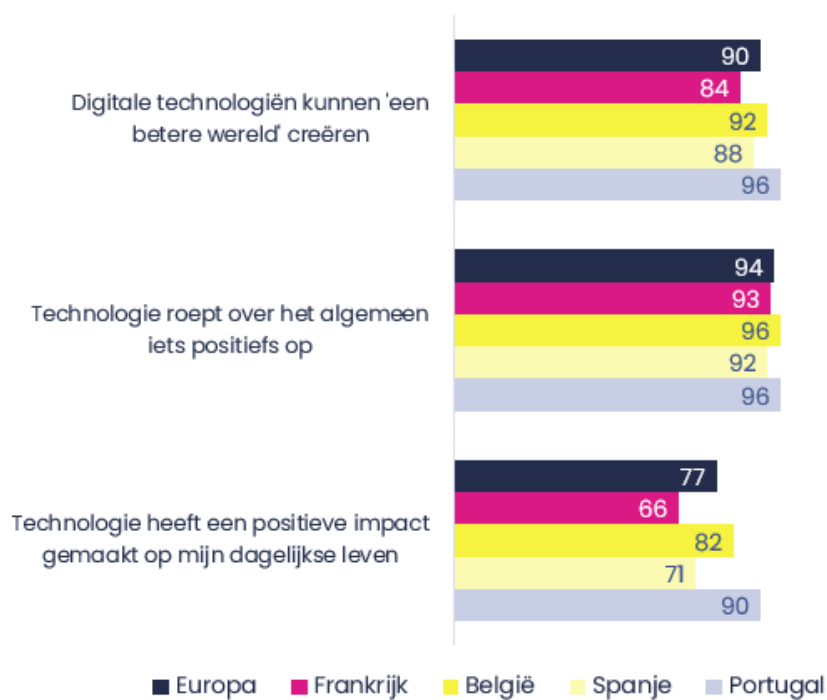
- Slechts **45%** gelooft dat de EU een leidende rol kan spelen in technologie en AI

Tegelijk is er wel draagvlak voor de toekomst:

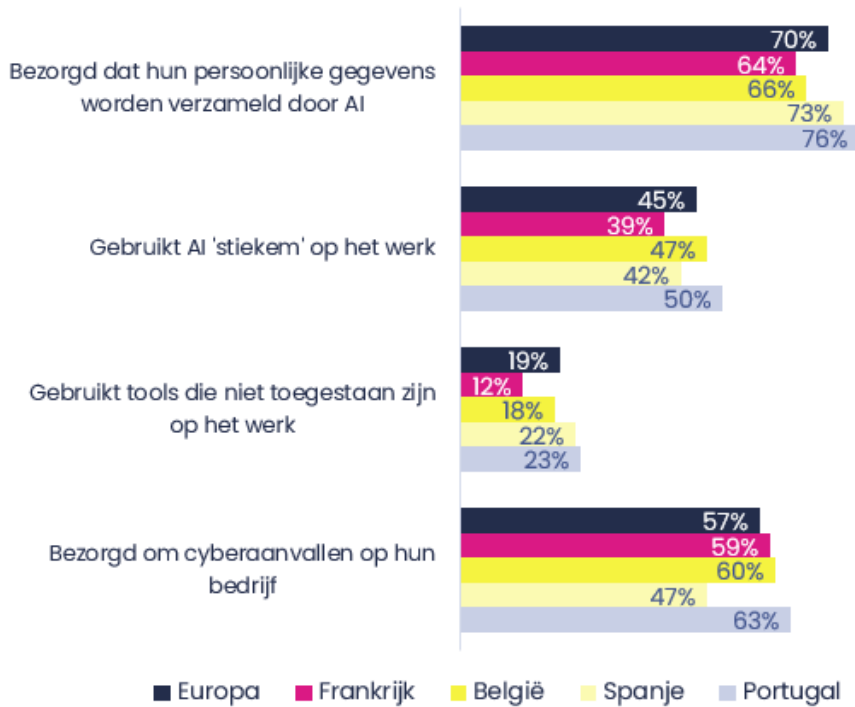
- **66%** ondersteunt de integratie van AI en digitale technologie in het onderwijs

De conclusie is duidelijk: adoptie gaat snel, maar vertrouwen, regelgeving en transparantie moeten volgen. Thema's zoals governance, databescherming en cybersecurity worden bepalend.

Europese vergelijking (selectie)



	Europa	Frankrijk	België	Spanje	Portugal
Gebruiken AI meerdere keren per week of dagelijks in hun privéleven	65%	59%	64%	67%	70%
Vertrouwen in AI-antwoorden in de privésfeer	83%	76%	82%	84%	87%
Mijn organisatie gebruikt AI	65%	63%	68%	61%	69%
Gebruiken AI meerdere keren per week of dagelijks op het werk	60%	52%	59%	61%	68%
AI verhoogt mijn productiviteit op het werk	76%	73%	75%	77%	80%
AI verbetert mijn werkomstandigheden	64%	61%	64%	63%	69%



	Europa	Frankrijk	België	Spanje	Portugal
Digitale transformatie van de publieke dienstverlening wordt als positief beoordeeld	60%	57%	57%	64%	65%
Digitalisering heeft de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers verbeterd	54%	46%	48%	55%	68%
Geeft de voorkeur aan menselijke contactpunten, omdat AI en robots niet alle situaties aankunnen	68%	69%	71%	65%	69%
Vertrouwen in het vermogen van de EU om een voortrekkersrol te spelen in technologie en AI	49%	41%	45%	54%	54%
Bezorgd dat AI de manipulatie van het publieke debat kan versterken	64%	67%	65%	58%	66%

**Methodologie:**

De Tech & AI 2026 Observatory is gebaseerd op een kwantitatief onderzoek, uitgevoerd door Institut Bona Fidé in opdracht van Inetum, bij 2.400 leidinggevenden en managers in vier Europese landen: Frankrijk, België, Spanje en Portugal, met 600 respondenten per land.

De bevroegde populatie bestaat uit besluitvormers die rechtstreeks betrokken zijn bij initiatieven rond digitale transformatie en artificiële intelligentie. In België is de studie gebaseerd op de groepen 1 en 2 van de internationale ISCO 08-classificatie, met uitsluiting van beroepen in het onderwijs.

De representativiteit van de nationale steekproeven werd gewaarborgd via de quotamethode op basis van geslacht, leeftijd, regio, sector en bedrijfsgrootte. Deze quota zijn afgeleid van officiële statistische bronnen, waaronder nationale instituten (INSEE, INE, Statbel), Eurostat-projecties voor 2025–2026 en data van APEC en de Labor Force Survey (LFS).

De dataverzameling vond plaats via een online enquête die door respondenten zelf werd ingevuld tussen 17 en 26 maart 2026. Het volledige onderzoek is uitgevoerd in strikte overeenkomst met de ICC/ESOMAR-code, wat de bescherming van respondenten, gegevensvertrouwelijkheid en methodologische transparantie garandeert.

Over Inetum

Inetum is een Europese leider in digitale diensten. Inetum's team van 26.000 consultants en specialisten zet zich elke dag in om een digitale impact te realiseren voor bedrijven, overheidsinstellingen en de maatschappij. Inetum wil met haar oplossingen bijdragen aan de prestaties en innovatie van haar klanten en aan het algemeen welzijn.

Inetum, dat aanwezig is in 19 landen met een dicht netwerk van vestigingen, werkt samen met grote softwareleveranciers om de uitdagingen van digitale transformatie het hoofd te bieden met nabijheid, flexibiliteit en verantwoordelijkheidszin. Gedreven door haar purpose draagt Inetum een visie op technologie uit die doordacht is en het volledige potentieel van organisaties en de samenleving kan ontsluiten: "Let's make tech right."

In 2025 realiseerde de groep een omzet van 2,2 miljard euro.

Ga voor meer informatie naar www.inetum.com.