



## Feedback (loops)

| Algemeen  |   |
|---|---|
| Beschrijving instrument:                                    | Door feedback te geven op gedrag, vergaren mensen kennis over hun feitelijke, vaak onbewuste gedrag. Dat motiveert mensen tot gedragsverandering, omdat ze merken dat ze iets anders blijken te doen dan ze dachten of wensten, of dan anderen die ze belangrijk vinden. Voor het geven van feedback is vaak een vorm van registratie van gedrag nodig. Met dit instrument kan de overheid mensen voorbereiden op en verleiden tot gedragsverandering. Soms kan al tijdens of direct na het vertoonde gedrag <i>real-time</i> feedback gegeven worden, bijvoorbeeld door inzicht te geven in de snelheid waarmee iemand rijdt of de hoeveelheid energie die een specifiek apparaat gebruikt. Door te vergelijken met het gedrag van anderen wordt ingespeeld op de sterke neiging van mensen zich te conformeren aan significante anderen, zoals de buurt, de <i>peergroup</i> of mensen met een vergelijkbaar sociaaleconomisch profiel. Dit geldt temeer als iemand zelf zijn gedrag ook wil veranderen. Feedback kan ook op andere manieren gegeven worden. Het per keer betalen voor een bepaalde dienst, confronteert vaker met de kosten van bepaald gedrag dan een doorlopende rekening (Bijvoorbeeld energie via een <i>prepaid</i> aansluiting, of tol betalen per rit aan een loket). |
| Juridische definitie:                                       | --  |
| Praktijkvoorbeeld:  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Slimme energiemeter</li><li>- Display met gemeten snelheid langs de weg</li></ul>   |
| Kenmerken op een rij  |   |
| Typering probleem   | Gewoontegedrag waar men zichzelf niet van bewust is en/of dat wordt uitgelokt door de omgeving (hoe hard rijd ik, hoeveel energie gebruik ik precies, hoeveel energie kost het gebruik van apparaat X?).  |
| Wie stelt de regels op? Met wie worden de regels opgesteld? | De overheid met vertegenwoordigers van specifieke groepen van wie het gedrag wordt geregistreerd. Wat en hoe precies wordt geregistreerd, hangt af van juridische (privacy) en technische factoren.   |
| Dwingendheid (mate van beperking gedragsvrijheid)           | Afhankelijk van vormgeving en sanctionering die aan de registratie van bepaald gedrag is gekoppeld. <i>Prepaid</i> contracten zijn in zoverre dwingend dat de levering stopt als het tegoed op is.  |
| Hardheid (juridische binding)                               | Registratie van en feedback op gedrag is geen hard juridisch instrument.  |
| Handhaafbaarheid (toezicht, controle en bestraffing):       | Zelfhandhavend  |
| Reikwijdte (gerichtheid)                                    | Afhankelijk van vormgeving en technische vereisten.   |
| Wetgevend kader   | Voor op natuurlijke personen herleidbare informatie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens relevant. In dat geval kan uitdrukkelijke toestemming van personen op wie de gegevens betrekking hebben, noodzakelijk zijn.  |
| Samenhang met andere beleidsinstrumenten                    | Andere instrumenten kunnen ingericht worden met een feedback systeem. Bijvoorbeeld door per keer af te rekenen.   |
| Evaluatie   |   |
| Wat is er bekend over de (kosten)effectiviteit?             | De kosteneffectiviteit van feedback hangt samen met de kosten van het realiseren van registratie en feedback. Onderzoek in de VS laat zien dat grootschalige deelname aan een eenvoudig energieregistratiesysteem minder oplevert per persoon, dan een geavanceerd systeem waarvoor een kleine groep persoonlijk benaderd is. Een groot aantal mensen dat een beetje gedrag verandert, kan echter opwegen tot een klein aantal met een forse verandering.   |
| Voordelen   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Het ontvangen van feedback helpt duurzame gedragsverandering, als het over een bepaalde periode herhaald wordt: er kan nieuw gewoontegedrag ontstaan.</li><li>• Met technische middelen zijn registratie en feedback steeds gemakkelijker grootschalig in te zetten.</li><li>• Vergelijking met anderen is een krachtige vorm van sturing, zonder dat handhaving</li></ul>  |

|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | nodig is.  |
| Nadelen                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanente feedback op gedrag – bijvoorbeeld energieconsumptie – vergt een flinke financiële investering</li> <li>• De gegevens die beschikbaar komen kunnen verzameld en gebruikt worden voor doelen waarvoor ze niet zijn bedoeld.</li> </ul>   |
| Slaagfactoren:         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelmatige en snelle feedback (kort na het vertoonde gedrag) is noodzakelijk om gedragsverandering te realiseren.</li> <li>- Werken met een kleine, gecommitteerde groep mensen die zich bewust aan intensieve monitoring heeft 'blootgesteld' leidt tot grotere gedragsverandering.</li> </ul>  |
| Faalfactoren:          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confrontatie met gedrag van anderen werkt vooral als een relevante meerderheid dat gedrag al vertoont. Vergelijking met anderen kan bovendien averechts werken bij mensen die de veronderstelde sociale norm (energie besparen is goed voor het milieu, bijvoorbeeld) niet onderschrijven. Zij gaan soms meer consumeren. Dat geldt ook voor wie al bovengemiddeld presteerde. Dat kan mogelijk voorkomen worden door goed gedrag apart te belonen (bijvoorbeeld met een smiley).</li> </ul>  |
| Valkuilen en tips:     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Weeg af of een grote verandering van een kleine groep, of een kleine verandering van een grote groep mensen gewenst is. In het eerste geval is het raadzaam registratie en feedback te combineren met een gedragscontract. In het tweede geval zijn gedragscontracten door het aantal deelnemers te kostbaar. Hun expliciete toestemming draagt wel bij aan legitimiteit voor het instrument.</li> <li>- Bedenk kleine, bij voorkeur niet financiële beloningen voor wie al bovengemiddeld presteert.</li> <li>- Voor gedragsverandering door confrontatie met eigen gedrag is het opslaan van gegevens en inzage door anderen meestal niet wenselijk. Zo oordeelde het College Bescherming Persoonsgegevens dat een te nauwkeurige registratie door een slimme energiemeter leidt tot te vergaand inzicht in de persoonlijke leefwijze.</li> </ul> |
| <b>Referenties</b>     |  |
| Aanbevolen literatuur: | <a href="#">Feedback Loops Are Changing What People Do</a> , van Thomas Goetz, 19 juni 2011.   |