



Makkelijker kunnen we het niet maken, wel leuker...

Hebt u ook zo'n hekel aan trajectcontroles? Ik wel in ieder geval. Om de zoveel weken valt er bij mij namelijk een bericht van het CJIB op de mat met ongeveer de volgende strekking: op datum X is vastgesteld dat u de maximaal toegestane snelheid met Y kilometer heeft overschreden en daarom krijgt u een boete opgelegd van Z euro.

Op zich kan ik dat wel hebben en ik snap ook heus wel dat iemand die expres (veel haast) of gewoon per ongeluk (onoplettendheid) de regels overtreedt een boete moet krijgen. Maar leuk is anders! Zeker als je bedenkt dat ik mij op de andere dagen (en dat zijn er vele) wel keurig aan de snelheid houd, en dan nooit een bericht van onze overheid ontvang om daarvoor dank te zeggen...

Zou het leuker kunnen? Jazeker! Onder de noemer 'gamification' zijn inmiddels vele experimenten opgestart die daarop gericht zijn. Zo kennen we het fenomeen van de flitspaalloterij. Daarbij wordt een deel van het geld dat wordt opgehaald via verkeersboetes door middel van een loterij uitgekeerd aan de buurtbewoners die overlast ondervinden van de overtredingen of aan andere autorijders op dezelfde weg die zich wel keurig aan de snelheid houden. Zo wordt in ieder geval niet alleen ongewenst gedrag bestraft, maar ook goed gedrag beloond.

Als je eenmaal begint na te denken over de toepassing van gamification in de context van verkeer en vervoer, kan het veel geavanceerder. Dat is mij inmiddels ook gebleken uit onderzoek. Door goed te kijken naar de structuur van (computer)spelletjes is het mogelijk een 'gameframe' te ontwerpen dat gewenst gedrag in het verkeer niet alleen afdwingt via regels en boetes, maar daar juist een competitieve uitdaging van maakt.

Zo weet ik van een transportbedrijf waar de chauffeurs voorheen nogal ruw rijgedrag vertoonden en vrij veel overtredingen begingen. Daar is mede verandering in gebracht door een computerapplicatie te ontwikkelen in de vorm van een game voor in de bestelbus. Daarmee kunnen chauffeurs gerichte feedback krijgen over hun eigen rijprestaties in relatie tot die van collega's. Uiteindelijk is dat uitgebouwd tot een vrij geavanceerd spel waarin niet alleen punten te verdienen zijn, maar ook diverse levels en badges en een plek bovenaan de ranglijst als belangrijke beloning. Door van het werk een spel te maken bespaart dit bedrijf niet alleen brandstof, maar is er ook minder gedoe met politie en justitie en met verzekeraars omdat er in het streven om het spel te winnen niet alleen zuiniger, maar ook veiliger wordt gereden. Dat is niet slechts mooi meegenomen, maar precies de bedoeling!

Veel automerken proberen bestuurders door middel van slim ontworpen spelletjes tot ander rijgedrag te verleiden, door het tonen van scores, het toekennen van badges, de introductie van leaderboards, et cetera. Interessant is dat zo lijkt te lukken wat met allerlei ergerniswekkende boetesystemen of kostenverslindende voorlichtingscampagnes nooit is gelukt.

Volgens mij zou het helemaal geen gek idee zijn als ook de internal auditor tijdens inspanningen om normconform gedrag te bevorderen zich hierdoor zou laten inspireren. Leuker kunnen we het niet maken, wel makkelijker – zo luidt de slogan van de Belastingdienst. Mijn suggestie zou zijn dat de internal auditor voor de doorontwikkeling van zijn professeie precies de omgekeerde leus adopteert: makkelijker kunnen we het niet maken, wel leuker.

Mark van Twist is onder andere hoogleraar bestuurs- en beleidsadviesing op het grensvlak van publiek en privaat aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en wetenschappelijk directeur van de IAA-opleiding van de Erasmus School of Accounting & Assurance.
