

BEINVLOEDING VAN HET GEDRAG VAN VERKEERSDEELNEMERS

Backgroundpaper voor de themadag "Beïnvloeding verkeersgedrag" georganiseerd door de Hoofdafdeling Veiligheid van Rijkswaterstaat op 13 december 1991 te 's Gravenhage.

R-91-85

Drs. R.D. Wittink

Leidschendam, 1991

Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid SWOV



## INHOUD

1. Gedragbeïnvloedingstheorieën en -modellen
  - 1.1. Inleiding
    - 1.1.1. Beleidsdoelen
    - 1.1.2. Instrumenten
    - 1.1.3. Er is geen overkoepelende theorie over verkeersgedrag
  - 1.2. Taakvereisten en taakuitvoering
    - 1.2.1. Taakanalyse
    - 1.2.2. Niveaus van functioneren
    - 1.2.3. Conclusies en discussie
  - 1.3. Gedrag als aangrijpingspunt
    - 1.3.1. Sociaal leren
    - 1.3.2. Gedrag uitlokken en/of bekrachtigen
    - 1.3.3. Conclusies en discussie
  - 1.4. Kennis en inzicht ter onderbouwing
    - 1.4.1. Kennisstructuur als basis voor informatieverwerking
    - 1.4.2. Voorwaarden aan verkeersregels
    - 1.4.3. Kennis als basis voor sociaal perspectief
    - 1.4.4. Kennis en beslissingen
    - 1.4.5. Conclusies en discussie
  - 1.5. Motivaties
    - 1.5.1. Risico en sensatie als drijfveren
    - 1.5.2. Analyse van gedragselementen
    - 1.5.3. Waarden als motivatiebron
    - 1.5.4. Verandering van gewoontegedrag in kleine stappen
    - 1.5.5. Conclusies en discussie
  - 1.6. Sociale invloeden
    - 1.6.1. De verhouding individu en samenleving
    - 1.6.2. Socialisering
    - 1.6.3. Sociale dilemma's
    - 1.6.4. Conclusies en discussie
  - 1.7. Relaties tussen gedrag en gedragselementen
    - 1.7.1. Een goede analyse als eerste stap
    - 1.7.2. Onderlinge versterking kennis, attituden en gedrag
    - 1.7.3. Gewoontevorming
    - 1.7.4. De invloed van betrokkenheid
  - 1.8. Samenvatting

2. Beleidsinstrumenten
  - 2.1. Het overheidsinstrumentarium
  - 2.2. Taakverdeling tussen overheid en intermediairen
  - 2.3. Een raamwerk voor gedragsbeïnvloeding
  - 2.4. Fasering van inspanningen
  - 2.5. Doelgroepensegmentatie
  - 2.6. Functionele inzet van de beleidsinstrumenten
    - 2.6.1. Het aanleren van nieuwe taken
    - 2.6.2. Bekrachtiging en consolideren van gedrag
    - 2.6.3. Veranderen van gedrag
    - 2.6.4. Beleidsevaluatie

## Literatuur

## VOORWOORD

De Hoofdafdeling Verkeersveiligheid van Rijkswaterstaat heeft de SWOV verzocht bouwstenen te leveren voor een nota over gedragsbeïnvloeding. Het doel is na te gaan hoe met direct op de mens gerichte maatregelen bijgedragen kan worden aan het Meerjarenplan Verkeersveiligheid 1991 van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (V&W, 1991). Nu is verkeersgedrag ook door middel van maatregelen aan de weg en aan voertuigen te beïnvloeden. Maar dat is hier nu niet primair aan de orde. Wel moet met het beleid op die gebieden rekening worden gehouden, zodat de verschillende maatregelen functioneel op elkaar worden afgestemd.

Ter toelichting is gegeven dat het verkeersveiligheidsbeleid tot nu toe, teveel gericht is geweest op het corrigeren van ongewenst gedrag en te weinig op het creëren van gewenst gedrag. Verder is duidelijk gemaakt dat niet alleen de negatieve gevolgen van verkeer voor de veiligheid, maar ook voor het milieu in beschouwing moeten worden genomen. De onderlinge relaties tussen de verschillende gedragsbeïnvloedende beleidsinstrumenten moeten ook aan de orde worden gesteld: wat zijn de sterke en zwakke punten, hoe kunnen ze elkaar aanvullen en versterken.

Deze bijdrage is in de eerste plaats gericht op het beleid van de rijksoverheid. In een volgende instantie zal de Hoofdafdeling zich bezighouden met een vertaalslag naar andere overheidsniveaus.

De werkwijze is dat in Hoofdstuk 1 op theoretisch niveau wordt beschreven wat bekend is over het ontstaan van verkeersgedrag en de beïnvloedingsmogelijkheden er van. Daaruit dienen criteria te worden afgeleid voor de maatregelen: onderwijs, rijopleidingen, voorlichting, politietoezicht en beloningen en voor de verkeerswet- en regelgeving die een belangrijke sturende werking heeft op die maatregelen.

In Hoofdstuk 2 wordt aan die instrumenten verder inhoud gegeven aan de hand van een raamwerk voor gedragsbeïnvloeding.

## 1. GEDRAGS(BEINVLOEDINGS)THEORIEËN EN -MODELLEN

### 1.1. Inleiding

Doel van dit eerste hoofdstuk is om gedrags(beïnvloedings)theorieën en -modellen te beschrijven die samen een goed beeld geven van het ontstaan van verkeersgedrag, de gedrags-elementen en de mogelijkheden tot beïnvloeding er van. Uit deze theorieën en modellen dienen criteria te worden afgeleid voor maatregelen die direct gericht zijn op weggebruikers om 'duurzaam', 'gewenst' gedrag te bevorderen. De inhoud van deze twee begrippen wordt afgeleid van de beleidsdoelen.

#### 1.1.1. Beleidsdoelen

De beleidsdoelen voor verkeer en vervoer zijn 'bereikbaarheid', 'milieu' en 'veiligheid'. Met 'bereikbaarheid' wordt bedoeld dat individuen en de maatschappij efficiënt in hun verplaatsingsbehoefte kunnen voorzien. Met 'milieu' wordt bedoeld op de natuurlijke leefomgeving van de mens, het fysieke milieu. Dit milieu heeft voor de mens een gebruikswaarde en een kwaliteitswaarde en het vertegenwoordigt een eigen waarde, een waarde op zichzelf. Met 'veiligheid' wordt bedoeld het uitblijven van schade en letsel. De verschillende doelen kunnen onderling op gespannen voet met elkaar staan.

Het begrip 'duurzaam' wordt van beleidswege op twee manieren gebruikt. In het Meerjarenplan Verkeersveiligheid wordt gesproken van "duurzaam veilig verkeersgedrag", waarbij 'duurzaam' betekent dat het beleid een structureel effect heeft. 'Duurzaam' gedrag houdt dan in dat het gedrag structureel is geworden, weinig blootstaand aan verandering, gegarandeerd door het verkeerssysteem of door de weggebruikers zelf. Gedragsbehoud moet dus ook in dit rapport aan de orde worden gesteld. 'Duurzaam' wordt ook gebruikt om het verkeers- en vervoersbeleid een bijdrage te laten leveren in de doelstelling van een 'duurzame samenleving', een samenleving die in de behoeften voorziet van de huidige generatie zonder de mogelijkheid aan te tasten van toekomstige generaties om in hun behoeften te voorzien. Het beleid richt zich dus op twee manieren op de lange termijn. Ten eerste wordt van de weggebruiker structureel gewenst gedrag verlangd, ten tweede dient de weggebruiker rekening te houden met de nog verdere toekomst, een toekomst die voor hem persoonlijk niet is weggelegd.

Het zal duidelijk zijn dat dit alles hoge eisen stelt aan zowel weggebruiker als beleid. Korte-termijndoelstellingen hebben vaak de overhand en bovendien is het overzicht over toekomstige ontwikkelingen maar beperkt. Kiezen tussen beleids- en gedragalternatieven zal tal van dilemma's met zich meebrengen.

### 1.1.2. Instrumenten

De maatregelen die hier worden behandeld zijn niet los te maken van andere gedragsbeïnvloedende maatregelen, die hun aangrijpingspunt vinden in de infrastructuur en de voertuiguitrusting. Deze maatregelen zijn kanaliserend voor de direct op de mens gerichte maatregelen. Ze bepalen in sterke mate de vrijheden van de weggebruiker en ze geven bovendien leiding aan gedrag door hun systematiek, waarmee ze informatieselectie en -verwerking vergemakkelijken. Deze maatregelen kunnen dus aangewend worden om de taak van de weggebruiker te vergemakkelijken en om de vrijheid te beperken om ongewenst gedrag te vertonen. In het Meerjarenplan Verkeersveiligheid 1991 (V&W, 1991) wordt gesteld: "Eigenlijk behoort de verkeersdeelnemer de kans ontnomen te worden om de laatste fout in de keten te maken. Hoe eerder de foutketen doorbroken wordt, des te structureler is de werking." Het verkeerssysteem is op dit moment echter te beschouwen als een keten van zwakke schakels, zowel inzake infrastructurele en voertuigkenmerken als kenmerken van de weggebruiker. Dat vraagt meer van de weggebruiker dan strikt genomen nodig zou zijn in een ideaal verkeerssysteem. Het verkeerssysteem - de infrastructuur, de voorzieningen, de voertuigen die de mens worden aangeboden - mag geen dubbelzinnige verwachtingen oproepen ten aanzien van het gedrag.

Verder wordt in het MPV gezegd: "Effectieve voorlichtingsinstrumenten en educatietechnieken worden gebruikt om verkeersdeelnemers te laten wennen aan de beperkingen die hen mogelijk in het verkeer te wachten staan." Dat is een magere invulling van maatregelen die direct op de mens zijn gericht. Het verkeerssysteem geeft weliswaar gelegenheid tot gedrag dat te grote ongewenste gevolgen heeft, zodat van alle kanten correcties nodig zijn (inzake snelheid bijvoorbeeld: verkeersdrempels, snelheidsbegrenzers, voorlichting en politietoezicht). Maar het beleid hoeft niet te volstaan met corrigerende maatregelen. Een andere weg is om de weggebruiker te inspireren om verantwoord met zijn vrijheden om te gaan. De kunst is om het beleid meer te laten zijn dan een strijd met de weggebruiker om vrij-

heden. De vrijheidsruimte moet ook positief worden aangewend. Daarvoor is een sterke oriëntatie op behoeften en wensen van de verkeersdeelnemer vereist.

Binnen het geheel van gedragsbeïnvloedende maatregelen die direct op de mens gericht zijn, kunnen vijf belangrijke instrumenten worden onderscheiden: rijopleiding, onderwijs, voorlichting, straffen en belonen. Wetten en regels zijn hiervoor richtinggevend. Voor elk instrument afzonderlijk kan vastgesteld worden hoe het het beste aangewend kan worden. Gebleken is echter dat deze instrumenten elkaar onderling kunnen versterken, zodat integrale toepassing een meerwaarde heeft. Toch zijn de instrumenten veelal afzonderlijk toegepast. Het is een belangrijk doel van dit rapport om de functie van de verschillende instrumenten ook ten opzichte van elkaar te analyseren.

### 1.1.3. Er is geen overkoepelende theorie over verkeersgedrag

In de volgende paragrafen passeren diverse gedragsmodellen en -theorieën de revue. Daaruit worden criteria afgeleid voor de beleidsinstrumenten. Een overkoepelende theorie of model voor het verkeersgedrag is thans niet aanwezig. Zoals Rumar (1991) stelt: "We hebben een heleboel postzegels, maar nog geen verzameling".

De huidige stand van zaken kan daarom het beste samengevat worden door op een aantal theorieën in te gaan, die elk een deel van het gedrag beschrijven en verklaren. Het beleid zal gevormd moeten worden uit een optelsom van criteria uit verschillende theorieën.

Het is niet eenvoudig om de theorieën die hier worden beschreven, in te delen. Van belang lijkt in elk geval om een expliciet onderscheid te maken tussen het leren van nieuw gedrag, het veranderen van gedrag en gedragsbehoud. Verder is een onderscheid te maken tussen de gedragsinstrumenten waarop de theorieën primair betrekking hebben, maar dit onderscheid is niet sluitend.

Op basis van deze overwegingen is Hoofdstuk 1 verder onderverdeeld in zeven deelhoofdstukken. Het eerste is deze Inleiding.

Het tweede behandelt taakvereisten en schetst het leerproces zoals dat door praktische ervaring plaatsvindt.



In het derde worden theorieën behandeld die beschrijven hoe gedrag afgeleid wordt van gedragsvoorbeelden en hoe het gemanipuleerd kan worden door uitlokking en bekrachtiging.

Het vierde behandelt theorieën die beschrijven hoe kennis van feiten en inzicht in relaties, gedragskeuzes kunnen beïnvloeden, alsmede hoe gedragservaringen de kennis en het inzicht verder kunnen ontwikkelen.

Het vijfde behandelt theorieën over motivaties voor gedrag. Deze theorieën relateren gedragskeuzes aan behoeftes en drijfveren.

Het zesde behandelt sociale invloeden op het gedrag.

Tenslotte wordt apart ingegaan op de relatie tussen gedrag en elementen als kennis en attitudes.

De deelhoofdstukken worden afgesloten met conclusies en discussie, die aan het eind van het hoofdstuk zijn samengevoegd in de vorm van een samenvatting van het eerste hoofdstuk.

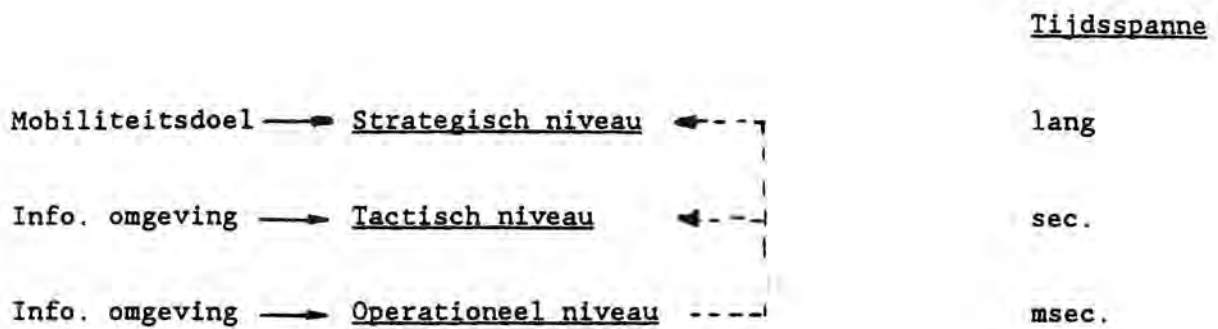
## 1.2. Taakvereisten en taakuitvoering

### 1.2.1. Taakanalyse

Om aan het verkeer deel te nemen staat de mens voor een doorgaans complexe taak. Die taak moet geanalyseerd worden om te weten aan welke vereisten men moet voldoen om haar goed uit te voeren. De rijtaak wordt doorgaans opgesplitst in drie niveaus: strategisch, tactisch en operationeel (vgl. Griep, 1971; Janssen, 1979; Michon, 1989b).

N.B. De "rijtaak" wordt meestal toegepast op automobilisten. Het besturen van andere voertuigen is uiteraard ook een rijtaak en verder kan gesproken worden van de voetgangerstaak. De term rijtaak suggereert dat de taak vooral het rijden betreft. Omdat dat onvolledig is, is het beter te spreken van de vervoers- en verkeerstaak en hierop de analyse op de drie genoemde niveaus betrekking te laten hebben.

Het karakter van de taken op deze drie niveaus is verschillend. Het meest wezenlijke verschil tussen de niveaus wordt gevormd door de tijdsdimensie, de tijd die men heeft om een keuze te nemen en tot uitvoering van het beoogde gedrag over te gaan.



Tot het strategisch niveau van de vervoers- en verkeerstaak behoort het kiezen van een reisdoel, van het tijdstip van vertrek - met vaak een verwachting over de aankomsttijd - gerelateerd aan de keuze van vervoerwijze en van de route. De uitvoering van de keuzen op dit niveau leidt tot verkeersdeelname.

Op het tactische niveau van de verkeerstaak worden manoeuvres gepland en een aangepaste snelheid, koers en attentieniveau bepaald. Het strategisch plan is motiverend voor de keuze, maar tijdens verkeersdeelname kan het nodig blijken dit plan bij te stellen.

Op het operationeel niveau van de verkeerstaak worden de handelingen uitgevoerd. Het tactisch plan bepaalt in principe de keuze van handelingen, maar wanneer de kans op een botsing toeneemt kan daarvoor in de plaats een plan komen om die botsing te vermijden. De operationele taakuitvoering kan leiden tot bijstelling van plannen op het tactisch niveau.

Het bij de SWOV door Asmussen ontwikkelde fasemodel van het ongevallenproces (zie Sanders-Kranenburg, 1989) is te beschouwen als een uitwerking van keuzen op de drie niveaus en de beïnvloeding van die keuzen op kansen op ongevallen en letsel. In dit model wordt beklemtoond dat de verschillende niveaus van de vervoers- en verkeerstaak in een hiërarchische verhouding tot elkaar staan. Beslissingen op een hoger niveau beperken de keuzemogelijkheden op een lager niveau. In het algemeen geldt dat op een hoger niveau structureler en preventiever op het proces kan worden ingegrepen. In het verleden is de hoeveelheid mobiliteit van een individu of van de samenleving in rijtaakanalyses vaak als een gegeven gebruikt. Vanwege het milieu en filevorming is beheersing van de mobiliteit steeds belangrijker geworden. Om ook vervoersgedrag volledig te beschrijven moet de keus tot mobiliteit ook als een taak worden opgevat.

### 1.2.2. Niveaus van functioneren

In het verkeer bestaat veel gedrag uit automatismen en gewoonten. Dat is gezien de complexiteit van de rijtaak onontkoombaar. Het zou een veel te grote mentale belasting zijn om voortdurend bewust alle mogelijke gedragskeuzen af te wegen. Omdat automatismen en gewoonten moeilijk te veranderen zijn - ze zijn juist gevormd om veranderingen overbodig te maken - moet voor gedragsbeïnvloeding prioriteit uitgaan naar de fase waarin gedrag aangeleerd wordt.

In diverse theorieën en modellen worden drie niveaus onderscheiden waarop de weggebruiker kan functioneren: 'skill based', 'rule based', 'knowledge based'. Zie bijvoorbeeld het 'Dynamics of the Generic error-modelling system (GEMS)' van Reason (1985), het 'Behavior in the face of danger'-model van Hale & Glandon (1987), en Michon (1989b).

'Skill based' functioneren wil zeggen dat men automatisch en veelal onbewust reageert op een bepaalde stimulus of meer in het algemeen wanneer de rijtaak om een bepaalde handeling vraagt.

'Rule based' functioneren wil zeggen dat er alternatieven zijn om te handelen en dat voor die alternatieven een bepaalde 'regel' vastligt. Men kiest voor het één of het ander, maar heeft de handeling of het handelingspatroon gereed.

'Knowledge based' functioneren wil zeggen dat een oplossing voor een situatie niet direct voorhanden is. Ze vraagt om een analyse van taakvereisten waarna een gepaste reactie moet worden samengesteld.

Het zal duidelijk zijn dat 'skill based' functioneren erg aantrekkelijk is, het kost weinig tijd en energie. Er zijn tal van handelingen op het operationele verkeerstaakniveau die op deze wijze kunnen worden afgehandeld. Het gordelgebruik is niet geheel te garanderen, maar zal ongetwijfeld sterk worden bevorderd wanneer het omdoen tijdens de rijopleiding systematisch wordt opgedragen meteen nadat een leerling heeft plaatsgenomen achter het stuur.

Een deel van de rijtaak kan afgehandeld wordt door de juiste 'regels' toe te passen. Dit zijn regels om te handelen, ook wel 'productieregels' genoemd. Deze regels worden vaak geformuleerd in termen van 'als...dan'. Het vergt veel ervaring om de juiste regel te selecteren vanwege het complexe en dynamische verkeersproces. Door te oefenen leert men beter de regels te

specificeren. Men moet daarvoor wel een goede terugkoppeling krijgen van de handeling, weten en beseffen of men zichzelf of een ander in relatief te groot gevaar heeft gebracht. Het ontwerp en de lay-out van de infrastructuur, de verkeersregels en kennis over het verkeersproces, kunnen een belangrijke ondersteuning geven in de juiste selectie van 'als...dan'-regels. Door training bestaat de mogelijkheid om de juiste produktieregels bij te brengen. Men kan bijvoorbeeld automobilisten trainen in het anticiperen op vaak voorkomend gedrag van kinderen, door kijkgedrag, snelheidsaanpassing en het initiatief tot een ontwijkende manoeuvre, onder te brengen in een produktieregel, zodat het een vast onderdeel vormt van het handelingspatroon. Maar het duurt veel langer dan een rijopleiding voordat produktieregels goed beklijven. Daarom worden veel produktieregels gevormd na de opleiding. Het risico daarvan is dat dan minder de voorschriften die afgeleid zijn van de verkeersregels en meer de eigen belangen gaan bepalen hoe de regel er uit komt te zien. Het rijden onder begeleiding en opfriscursussen zullen er toe dienen tijdig fouten uit produktieregels te halen en goede produktieregels te bevorderen.

De verschillen in ongevallenkans tussen ervaren en onervaren weggebruikers zijn waarschijnlijk voor een deel terug te voeren op het verschil in 'skill-' en 'rule based' functioneren.

Wanneer 'skill based' of 'rule based' functioneren niet mogelijk is, zal men een situatie moeten kunnen analyseren en moet men daaruit juiste conclusies trekken. Dat vereist ten eerste aangepast gedrag om voldoende tijd te hebben voor een dergelijke analyse, ten tweede kennis en inzicht om de analyse te kunnen uitvoeren.

De grenzen van de mogelijkheden van 'rule based'-leren zijn onduidelijk. Michon (1989a) is van mening dat de bijdrage van de gedrags- en maatschappijwetenschappen aan de verkeerskunde vooral gelegen is in analyse van: "De mens als regelend element in een complex verkeerssysteem, als bestuurder van een voertuig met steeds meer en slimmere elektronische hulpmiddelen, als beslisser in een steeds complexere samenleving met een uitermate ingewikkeld net van verkeersvoorzieningen...". De mens als informatieverwerker en als beslisser, kortom als probleemoplosser.

Deze metafoer wordt in veel onderzoek naar verkeersgedrag gebruikt. Ze levert criteria op voor gedrag, gespecificeerd naar opgedane ervaring en naar vaardigheden en verder levert ze criteria voor eisen aan infrastructuur en voertuigen opdat die optimaal worden afgestemd op de menselijke vermogens.

### 1.2.3. Conclusies en discussie

Een belangrijke opdracht voor de opleiding is om weggebruikers handelingen te leren waarmee de vervoers- en verkeerstaak efficiënt kan worden uitgevoerd. Het is echter niet eenvoudig aan te geven welke 'skills' en welke 'rules' in welke situaties en omstandigheden bruikbaar zijn. Geleerd moet worden om bij onzekerheid, of in situaties die te complex zijn, onmiddellijk terug te schakelen op 'knowledge based'-functioneren en geleerd moet worden om door aangepast gedrag hiervoor voldoende tijd vrij te maken.

Een belangrijke vraag hierbij is hoe ervoor gezorgd kan worden dat de weggebruiker de beleidsdoelen ook tot zijn probleemgebied rekent. De dagelijkse ervaringen vragen van de weggebruiker om te reageren op de momentane taakvereisten in het verkeer. Daarmee ontwikkelt hij waarnemings-, beslissings- en handelingsroutines. Op risico's krijgt men echter maar ten dele feedback, op gevolgen voor het milieu nog minder. Via verkeersregels komt een deel van de beleidsdoelen naar voren. Verkeersregels vergemakkelijken de taakuitvoering, maar zijn ook vaak hinderlijk. Er is motivatie nodig om niet alleen aan de momentane individuele taakvereisten, maar ook aan de beleidsdoelen te voldoen. Er zijn sociale vaardigheden nodig om samen met andere weggebruikers problemen op te lossen. Hierop wordt in paragraaf 1.4 ingegaan.

### 1.3. Gedrag als aangrijpingspunt

In het voorgaande is beschreven dat veel onderzoek gericht is op de analyse van taakvereisten, waaruit gedragscriteria worden afgeleid die vervolgens aangeleerd moeten worden. Er wordt echter ook veel gedrag gevormd zonder tussenkomst van kennis of vaardigheden.

Het leerproces in het verkeer begint bij kleine kinderen door indrukken op te doen en anderen na te doen. Beïnvloeding via kennis en vaardigheden is dan nog maar beperkt mogelijk vanwege het ontbreken van voldoende verstandelijke ontwikkeling. Het kleine kind kan dus weinig anders dan leren van handelingen. Par. 1.3.1 geeft een beschrijving aan de hand van de theorie over sociaal leren.

Sociaal leren vindt plaats zonder dat het gedrag van degene die leert direct wordt beloond. Men spiegelt zich alleen aan anderen. Wanneer gedragsalternatieven worden gemanipuleerd door beloningen of straffen, wordt

gesproken van conditionering. Ook hierbij kan kennis en training van vaardigheden in principe buiten beschouwing blijven. Onderscheid wordt gemaakt tussen klassiek en operant conditioneren (zie bijv. Oostveen & Von Grumbkow, 1988). Bij klassiek conditioneren speelt het individu wiens gedrag wordt beïnvloed een passieve rol, bij operant conditioneren wordt de vrijheid van het individu om actief te opereren in zijn omgeving als uitgangspunt genomen. In dat laatste geval is de strategie er op gericht de kosten/batenverhouding van verschillende gedragsalternatieven zo te veranderen dat het gewenste gedrag meer kans krijgt. In par. 1.3.2 worden theorieën of modellen besproken die hierop aansluiten.

### 1.3.1. Sociaal leren

Bandura (1977) heeft een theorie ontwikkeld over het leren door imitatie, of 'modeling', 'model-leren'. Een bepaald persoon fungeert als voorbeeld. Dit leerproces wordt daarom ook wel 'sociaal leren' genoemd. Als men ziet dat een ander met zijn gedrag iets bereikt of ervoor beloond wordt, is er aanleiding tot navolging. Modeling is te gebruiken om gedrag uit te lokken en om gedrag te versterken. Op basis van het gedrag kunnen attitudes worden ontwikkeld. Het gedrag wordt dan niet alleen nagevolgd, het wordt ook goed (en mogelijk worden alternatieven slecht) bevonden.

Maar andere verkeersdeelnemers dan kinderen ontwikkelen hun gedrag ook in belangrijke mate tijdens het weggebruik. Modeling kan hierbij eveneens van invloed zijn. Verandering van sociale referentiekaders, bijvoorbeeld bij de overgang naar de adolescentiefase, kan via 'modeling' aanleiding zijn tot veranderingen in verkeersgedrag.

Vanwege de behoefte van mensen om zich aan het gedrag van anderen te spiegelen, is modeling een belangrijk onderdeel van het autonome leren in het verkeer. Een belangrijke consequentie hiervan is dat personen met gezag over anderen, zich bewust moeten zijn van hun voorbeeldfunctie. Dit geldt bijvoorbeeld voor ouders ten aanzien van kinderen, voor de politie ten aanzien van alle weggebruikers, idem voor film- en televisiesternen.

Rooijers (1985) noemt een aantal criteria om in voorlichting 'modeling' effectief toe te passen:

- het model moet aantrekkelijk zijn voor de doelgroep, maar niet zo aantrekkelijk dat de boodschap niet meer voldoende aandacht krijgt;
- men moet zich kunnen identificeren met het model en het gewenste gedrag kunnen herkennen;

- het gedrag moet eenduidig zijn en daarvoor zonnodig opgesplitst worden in deelhandelingen.

Petty et al. (1988) geven echter een nuancering aan, in de zin dat personen met een sterke betrokkenheid bij een onderwerp, zich primair richten op de inhoud van informatie, terwijl personen met een zwakke betrokkenheid zich primair richten op de aantrekkelijkheid waarmee informatie wordt gepresenteerd (zie par. 1.7.4).

### 1.3.2. Gedrag uitlokken en/of bekrachtigen

Op het uitgangspunt van conditioneren sluit het Antecedent >> Behavior >> Consequence -model aan, waarmee o.a. Geller (1988) werkt. Het oogt als een simpel abc-tje, het is doelgericht en pragmatisch. Het is toepasbaar om nieuw gedrag uit te lokken en om bestaand gedrag te versterken of te veranderen.

Nagegaan wordt wat van invloed kan zijn op het uitlokken van gedrag, wat bepalend is voor bestaand gedrag en hoe gedrag gemanipuleerd kan worden door de gevolgen te veranderen.

Het model is er op uit zo direct mogelijk gedrag en de evaluatie van gedrag te manipuleren. De aanpak sluit echter discussie met een te beïnvloeden doelgroep niet uit, zodat het meer inhoudt dan alleen conditioneren. Geller heeft onder meer geëxperimenteerd met groepsbijeenkomsten van 20 minuten waarbij gebruik werd gemaakt van o.a. video-films en in het bijzonder met bijeenkomsten op bedrijven. Dit soort bijeenkomsten verhoogde de betrokkenheid over het onderwerp in aanzienlijke mate. Typerend is echter de directe gerichtheid op gedrag.

Voor effectiviteit van zijn model gebruikt Geller de volgende criteria:

- het gewenste gedrag moet worden gespecificeerd;
- het gedragsalternatief moet aantrekkelijk zijn;
- de geperceptieerde vrijheid van het individu wordt niet aangetast;
- de boodschap moet zo direct mogelijk in tijd en plaats gekoppeld worden aan het gedrag.

Aan het eerste criterium is in principe tegemoet te komen, maar dit gebeurt in de praktijk niet altijd. Bijvoorbeeld, in veel massa-mediale voorlichting wordt de consequentie van een boodschap in het midden gelaten ("Wij gaan weer naar school", "Geef je verstand eens voorrang").

Aan het tweede en derde criterium is moeilijker te voldoen. Wel zou getracht kunnen worden gewenst gedrag aantrekkelijker en minder strict vrijheidsbeperkend te maken. Daarvoor moet meer gebruik worden gemaakt van belonen. Hierop wordt in de volgende paragraaf teruggekomen.

Het principe om een boodschap zo direct mogelijk te koppelen aan gedrag is niet altijd noodzakelijk, constateert Geller zelf. Experimenten waarin mensen gevraagd werd om zich bij een bepaalde actie aan te sluiten, bijvoorbeeld om gordels te dragen, bleken een even hoog rendement te hebben. Een essentieel onderdeel daarbij was dat mensen lieten zien, met stickers bijvoorbeeld, dat ze aan de actie meededen. Dat versterkte kennelijk hun eigen commitment, maar had tevens sociale invloed. Het betekent in feite dat een wijd vertakt distributiesysteem van promotie en controle ontstaat. Een belangrijke bijdrage aan het effect van dit systeem van commitment zou gelegen kunnen zijn in de uitdaging die het stelt aan mensen. Uitdaging kan motiveren tot gedrag.

Belangrijke instrumenten om op de 'consequence' in te grijpen, zijn beloningen en straffen. In verkeerswetgeving en -regelgeving is veel gedrag voorgeschreven en wordt met politietoezicht en sancties getracht dit gedrag af te dwingen. In de afgelopen jaren is de belangstelling voor belonen toegenomen (zie bijv. Hagenzieker, 1988).

De vraag die hier van belang is, welke theoretische noties inzicht geven in de werking van belonen en/of straffen.

Hale (1991) stelt dat beloningen een positieve uitdaging vormen om nieuw gedrag te leren. Straffen komen meer in aanmerking om gedrag te bekrachtigen. Zij bevorderen eerder rationalisatie van gedrag dan verandering.

In voorlichting over veiligheid wordt soms gebruik gemaakt van angstaanjagende boodschappen of beelden. Volgens Hale tonen studies in de gezondheidszorg en bedrijfsveiligheid aan dat informatie over hoe men zich dient te gedragen meer verandering teweegbrengt dan pogingen om mensen af te schrikken of tot gedrag te dwingen door benadrukking van negatieve kanten van risico-verhogend gedrag.

Koornstra (1991) stelt dat beloningen dienen om gewenst gedrag uit te lokken en daarbij irrelevant of onjuist gedrag te onderdrukken, terwijl straffen gericht zijn op het onderdrukken van specifiek onjuist gedrag en ruimte laat voor gedragsalternatieven die evenmin gewenst of in elk geval niet optimaal zijn. Hij stelt dat in de verkeersveiligheid onsystematisch straffen op veel grotere schaal voorkomt dat systematisch belonen.



Koornstra gaat er vanuit dat een combinatie het meest effectief is: via straffen ongewenst gedrag onderdrukken en tegelijk via belonen gewenst gedrag uitlokken. In concreto lijkt dit op een goed samenspel van 'pull'- en 'push'-maatregelen, zoals die inzake vervoerswijzekeuzen beleidsmatig worden uitgevoerd.

Zowel straffen als belonen hebben het nadeel dat zij een extrinsieke motivatie voor gedrag geven. Het gedrag wordt daarmee afhankelijk van het voortdurend blijven toepassen van de straf of beloning. Door gewoontevorming zou het gedrag duurzaam kunnen worden, maar dan is een langdurige dreiging of beloning nodig. Een andere mogelijkheid is dat het veranderde gedrag op zichzelf positiever wordt gewaardeerd. Op basis van de cognitieve dissonantie-theorie van Festinger concludeert Rooijers (1985) dat dit proces bevorderd kan worden door de straf of beloning matig te doen zijn, zodat de gedragsaanpassing er niet geheel door kan worden gerechtvaardigd. Het is dus de kunst om de externe motivatie voldoende groot te doen zijn om gedragsverandering uit te lokken maar voldoende klein om er alle rechtvaardiging in te zoeken. Op die wijze zou een denkproces over de motieven voor het gedrag op gang gebracht kunnen worden waarbij interne motivatie loskomt.

Geller (1988) haalt een experiment aan waaruit in dat geval geconcludeerd kan worden dat de effectiviteit van strafmaatregelen, sterker dan van beloningen, leunt op het voortduren van de externe motivatie.

Geller & Ludwig (1991) hebben een taxonomie ontworpen van technieken om gedrag te veranderen, waarbij zij veronderstellen dat lezingen en demonstraties als vormen van informatieoverdracht en anderszins methoden om mensen er toe te brengen een belofte of een taakstelling voor gedrag aan te gaan, wel effecten op langere termijn garanderen.

### 1.3.3. Conclusies en discussie

Aan veel verkeersgedrag is geen voorbereiding voorafgegaan. Men rolt er als het ware in, aanvankelijk onder strenge begeleiding. Deels ontvangt men eerst wel enige kennis of worden enkele vaardigheden aangeleerd, die nog weer onderscheiden kunnen worden in kennis en vaardigheden van algemene aard of meer specifieke aard. Maar veel gedrag wordt in de praktijk, door oefenen geleerd, waarbij anderen als voorbeeld dienen en waarbij de gedragsuitkomst veelal in termen van belonend of bestraffend wordt geëva-

lueerd. Gerichte training en begeleiding zijn nodig om ernstige fouten te voorkomen en het gewenste gedrag te bevorderen. Straffen en belonen kunnen hieraan bijdragen. Zij bieden als enkelvoudige maatregel echter weinig perspectief op een blijvend positief resultaat. Aanvullende maatregelen zijn nodig om de eigen motivatie voor het sociaal gewenste gedrag te bevorderen.

#### 1.4. Kennis en inzicht ter onderbouwing

Verkeersregels dienen er toe het verkeersproces te ordenen en beleidsdoelen om te zetten in gedragsvoorschriften. Kennis daarvan is dus nodig ter onderbouwing van de opleiding en om gedrag (bij) te sturen.

Ook kennis van de infrastructuur, van voertuigkenmerken en van het verkeersproces is onontbeerlijk. Met het wegontwerp en infrastructurele voorzieningen geeft de wegbeheerder aanwijzingen over de potentiële verkeerssituaties en tracht hij anticiperend gedrag te bevorderen. Uitleg over de bedoelingen is nodig, evenals over voertuigkenmerken. Bijvoorbeeld kennis over remvermogen, stabiliteit van voertuigen, slijtage van voertuigonderdelen, zichtbaarheid van verkeersdeelnemers ("op een onverlichte fiets ben je niets") geven onderbouwing aan de taakuitvoering. Kennis over beveiligingsmiddelen en hulpverlening is nodig om de gevolgen van ongevallen te beperken. Ook inzicht in het verkeersproces en het ontstaan van ongevallen, milieu-overlast en filevorming is nodig, om te weten hoe men zelf kan bijdragen aan vermindering van deze problemen.

De centrale vraag die in dit hoofdstuk aan de orde is, betreft de wijze waarop mensen gebruik maken van informatie die hen wordt aangeboden. Daarop wordt in par. 1.4.1 ingegaan. In par. 1.4.2 wordt beschreven aan welke eisen verkeersregels moeten voldoen om optimaal gebruikt te worden bij kennisverwerking. Aparte aandacht verdient kennis over andere verkeersdeelnemers, om het onderlinge samenspel te bevorderen, zie par. 1.4.3. Tenslotte komen in par. 1.4.4 criteria voor informatieoverdracht aan de orde, die zijn afgeleid uit de besliskunde.

##### 1.4.1. Kennisstructuur als basis voor informatieverwerking

Mensen, ook in hun hoedanigheid als verkeersdeelnemer, hebben behoefte aan kennis. Uit nieuwsgierigheid, algemene interesse, om zich zeker te voelen

en om taken uit te kunnen voeren (zie bijv. de typologie van mediafuncties, Damoiseaux, 1991). Mensen streven ook naar consistentie tussen gedrag, kennis en affecties, waardoor met kennis selectief wordt omgesprongen (bijv. om bepaald gedrag te rechtvaardigen), ze streven naar categorisatie van kennis om overzicht te houden, hetgeen ook selectie met zich meebrengt, mensen zoeken naar bevestiging van opvattingen (ze hebben dus behoefte aan informatie over de uitkomsten van hun gedrag), ze hebben de behoefte om greep om hun omgeving te krijgen (en informatie kan hen daarbij helpen) (zie o.a. een overzicht van dynamische theorieën van McGuire in Damoiseaux 1991). Mensen gaan dus actief op informatie in.

In de sociale psychologie en in de communicatiewetenschappen wordt gesteld dat hierbij twee principes worden gehanteerd: het ordenings- en het beloningsprincipe (zie bijv. Koomen, 1988). Simpel gezegd: mensen moeten nieuwe informatie kunnen 'plaatsen' en de idee hebben er 'beter' van te worden. Daarnaast is van belang dat allerlei selectiemechanismen in werking treden en dat vertekeningen kunnen optreden. Mensen construeren hun eigen werkelijkheid bij het verwerken van informatie. Vertekeningen treden o.a. op door het zogenaamde 'halo'-effect: op basis van een gunstig kenmerk wordt geconcludeerd tot de aanwezigheid van andere gunstige kenmerken en door attributie: men schrijft oorzaken aan gedrag toe en daarbij hebben mensen de neiging om hun eigen gedrag toe te schrijven aan externe situationele factoren terwijl zij andermans gedrag eerder toeschrijven aan interne dispositionele factoren, vanwege een verschil in gezichtspunt en verschil in informatie (zie voor een voorbeeld over verkeersgedrag, Baxter et al., 1990). Inzicht in het verkeersproces en zijn gevolgen kan de weggebruiker helpen een cognitieve structuur op te bouwen waarmee hij de verkeerswerkelijkheid goed kan interpreteren.

#### 1.4.2. Voorwaarden aan verkeersregels

Verkeersregels hebben als functie het verkeersproces te ordenen en om aan te geven hoe de beleidsdoelen kunnen worden verwezenlijkt. Verkeersdeelnemers hebben een groot belang bij kennisname van de verkeersregels, omdat ze dan meer greep op hun verkeersomgeving krijgen. Bovendien kan kennisname verwezenlijking van de beleidsdoelen naderbij brengen. Noordzij (1975) noemt als voorwaarden voor de aanvaarding van verkeersregels:

- bekendheid
- uitvoerbaarheid

en ter facilitering:

- doelmatigheid
- duidelijkheid
- herkenbaarheid
- aantrekkelijkheid
- sociale aanvaarding.

Wat bekendheid en uitvoerbaarheid betreft is de logica van verkeersregels van belang. Volgens Noordzij (1989) ligt een hoofdindeling van gedragsregels volgens twee kenmerken van verkeersgedrag voor de hand: bestemming van de weg en wijze van vervoer. Hieruit is goed af te leiden voor welk gedrag men afhankelijk van weg- en verkeerssituatie het beste kan kiezen. Het gaat er om dat men geholpen wordt een goed inzicht in het verkeerssysteem te verwerven.

Wat doelmatigheid, duidelijkheid en herkenbaarheid betreft, is het nieuwe Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens van belang, dat verbeteringen op deze punten beoogde. Noordzij (1987) acht echter verdere verbeteringen mogelijk. Een probleem met verkeersregels is dat ze niet elke noodzakelijke handeling voor alle mogelijke verkeerssituaties en omstandigheden formeel kunnen voorschrijven. Daarvoor zijn de handelingen, situaties en omstandigheden te talrijk. Toch is ordening nodig en moet de verkeersdeelnemer weten waaraan hij toe is. In meer algemene regels kunnen voorwaarden voor een goede afhandeling van verkeerssituaties worden geformuleerd. Het RVV valt daarop terug, maar vult die voorwaarden zo vaag in dat daaruit niet meer is af te leiden wat men het beste kan doen. Noordzij (1991a) heeft daarom gedragsaanbevelingen uitgewerkt (in eerste instantie voor automobilisten) waarmee zonder vergaande details, maar wel in concreto en stapsgewijs, gewenst gedrag wordt uiteengezet. Hierin ligt een goede basis voor het leren van produktieregels.

Door het weglaten of versoepelen van bepaalde voorschriften en regels is met het nieuwe RVV ook getracht om de aanvaarding te vergroten. Die aanvaarding zal niet uit zichzelf ontstaan. Het blijft nodig om de bedoelingen van verkeersregels uit te leggen, te meer omdat ze onder andere tot doel hebben om groepen verkeersdeelnemers in bescherming te nemen tegen andere groepen. Een probleem met regels is dus dat ze niet alleen gericht zijn op het vergemakkelijken van de individuele rijtaak, maar ook op sociale verantwoordelijkheid. Toepassing van regels is niet alleen individueel belonend, het is ook vaak individueel een stapje terug ten behoeve van

anderen (of van het milieu). Dit is ten dele op te vatten als een uitgestelde beloning omdat men op zijn beurt afhankelijk is van de sociale verantwoordelijkheid van anderen.

#### 1.4.3. Kennis als basis voor sociaal perspectief

Het verkeersproces is in belangrijke mate een sociaal proces.

Gerris et al. (1980) geven aan waarvan sociaal-cognitief inzicht afhankelijk is:

- identificeren: onderkennen dat een persoon iets denkt, dat herkennen in iets waarneembaars en het benoemen ervan;
- discrimineren: is het perspectief van de ene persoon anders dan dat van een ander;

(Beide stappen zijn nog gebonden aan waarneembare kenmerken)

- differentiëren: onderscheiden dat de ene persoon een ander perspectief van een situatie kan hebben dan een ander;
- vergelijken: overeenkomsten en verschillen aangeven; (het aangeven hiervan is niet meer gebonden aan waarneembare kenmerken, maar eerst is dit alleen nog maar mogelijk voor eenvoudige situaties)
- zich verplaatsen: het eigen perspectief wordt losgelaten, men kan zich inleven en indenken in een ander;
- relateren: oorzaken en gevolgen van twee of meer perspectieven kunnen worden aangegeven met aanduiding van de verschillen;

(Vervolgens worden twee stappen aangegeven om uitvoering te geven aan het inzicht)

- coördineren: het denken van de ene wordt betrokken op de andere; er is een overzicht mogelijk vanuit twee of meer posities;
- verdisconteren: men kan rekening houden met het perspectief van een ander.

Kinderen zijn pas op ongeveer 12-jarige leeftijd in staat tot coördineren en verdisconteren. Hun inzicht is wel te bevorderen, maar niet onafhankelijk van hun emotionele en verstandelijke ontwikkeling te forceren.

Deze opeenvolgende stappen kunnen gebruikt worden als leerfasen, ook voor andere leeftijden. Het feit dat kinderen van 12 jaar het vermogen hebben om sociaal perspectief te verdisconteren in gedrag, wil niet zeggen dat oudere kinderen en volwassenen altijd een dergelijk perspectief nemen. Het actuele gedrag bij inhalen en invoegen is dikwijls een voorbeeld van een relatief laag niveau van sociaal perspectief nemen.

Integendeel, eigen problemen, zorgen en ambities vormen evenzovele belemmeringen. Dit leidt niet alleen tot te weinig motivatie, maar belemmert ook het ontwikkelen van inzicht. Een aardig recent voorbeeld om het sociaal perspectief te verbreden vond in Amsterdam plaats waar taxichauffeurs een tram door het verkeer mochten leiden en konden ervaren welke problemen het gedrag van (taxi)chauffeurs voor trambestuurders veroorzaakt.

#### 1.4.4. Kennis en beslissingen

De besliskunde heeft zich volgens Vlek (1991) ontwikkeld als onderdeel van de mathematische, van de cognitieve en van de sociale psychologie.

De verwachte-nuts-theorie, met name gebruikt in de economie, is sterk rationalistisch van aard. De homo-economicus wordt geacht behept te zijn met een perfect vermogen tot informatieverwerking, een volmaakte oordeels-consistentie en een onverzadigbare begeerte naar meer geld, goederen en diensten. Dit mensbeeld is bijgesteld met onderzoekresultaten omtrent motivatie en cognitie.

De besliskunde wordt o.a. aangewend voor de beoordeling van ongevallenkansen in riskante situaties. Ongevallenscenario's zijn nooit volledig. Vlek verwijst naar Pidgeon (1988) die spreekt van de inherente onvolledigheid van risico-analyses, waardoor keuzen voor riskante activiteiten eerder een kwestie zijn van aanvaardbare onwetendheid dan van aanvaardbaar risico. Men blijkt verder geneigd te zijn om ongevallenkansen die in verband staan met menselijke tekorten, te onderschatten, vooral als men zelf de beslisser en uitvoerder is van een riskante activiteit. Men zegt liever 'ik red het wel' dan 'ik waag het er op'. Vanwege verschillen in de persoonlijke bekendheid en de beheersbaarheid als ook de vrijwilligheid van risico's, kan bijvoorbeeld autorijden veel veiliger worden gevonden dan de ondergrondse opslag van radioactief afval.

Aan de hand van schema's over het zoeken van een oplossing voor een probleem, geeft Vlek aan dat 'aanvaardbaar risico' verschillende betekenissen heeft, afhankelijk van de route langs te onderscheiden beslissingsprincipes: een risico onder een limiet, het laagst mogelijke risico, het veiligste alternatief, het risico waarvan de voordelen tegen de nadelen opwegen, het risico van de gemiddeld meest aantrekkelijke activiteit etc. Er bestaan dus tal van risicodefinities.

Soms is het rationeel een beslissingsprobleem diepgaand te analyseren.

Dikwijls is het echter rationeel om snel een knoop door te hakken. Bij routinebeslissingen kan het rationeel zijn, helemaal niet te denken maar een door ervaring gevormde keuzeproductieregel te hanteren.

Vervolgens behandelt Vlek een aantal theorieën voor het begrijpen en verbeteren van beslissingsgedrag. Hij wijst onder meer op de "theory of planned behavior" van Ajzen (1988) en op Lindenberg (1989) die stelt dat menselijk gedrag wordt bepaald door drie algemene doelen, namelijk fysiek welbevinden, sociale goedkeuring en het vermijden van verlies.

Samengevat is de boodschap van Vlek:

- beslissers zijn cognitief beperkt en daardoor selectief in informatieverwerking;
  - beslissers zijn gericht op besparing van mentale energie en handhaving van hun zelfbeeld;
  - stress kan leiden tot ontwijkend of paniekerig keuzegedrag;
  - sociale normen en veronderstelde uitvoerbaarheid of beheersbaarheid van keuzemogelijkheden zijn van groot belang, evenals persoonlijke verwachtingen en waarderingen van beslissingsconsequenties;
  - voorkeuren zijn manipuleerbaar door een uitgekiende "framing" van keuzeproblemen;
  - complexe beslissingsprocessen kunnen zeer veel stappen bevatten met het risico dat men daar in blijft wroeten zonder er uit te komen.
- Hierin liggen randvoorwaarden en criteria voor informatie-overdracht besloten.

#### 1.4.5. Conclusies en discussie

Een conclusie voor educatie is dat degene die kennis wil overbrengen moet weten vanuit welk perspectief, met welke cognitieve schema's en met welke motivatie, zijn doelgroep deze kennis zal benaderen.

In onderwijs, in de rijopleiding en wanneer nieuwe regels van kracht worden, is er behoefte aan kennis over verkeersregels. Gezien de grote invloed die routines in het verkeersgedrag krijgen moet kennis over verkeersregels zo gestructureerd worden dat zij de vorming van gewenste routines bevordert.

Er is behoefte aan kennis wanneer deze helpt om meer greep op de omgeving te krijgen. Het bevorderen van sociaal perspectief kan erg behulpzaam zijn om die greep te vergroten. Het geeft ook aan hoe wederzijds voordeel uit een beter samenspel gehaald kan worden.

Het is zinvol in opleiding en onderwijs, beslissingsregels te presenteren die problemen en kosten kunnen verminderen, omdat het overlaten van de beslissingen aan de verkeersdeelnemers tal van onvolkomenheden met zich mee zal brengen. Deze beslissingsregels kunnen ook ingevuld worden door bijvoorbeeld milieu-overwegingen.

Kennis en inzicht alleen zijn echter niet voldoende. Verkeersregels zijn niet alleen gericht op individueel voordeel, maar ook op maatschappelijke voordelen. Men moet gemotiveerd worden daarmee rekening te houden. Maatschappelijke belangen zijn trouwens maar ten dele te vertalen in verkeersregels en gedragsvoorschriften. Ten aanzien van het sociale verkeersproces moet de motivatie worden bevorderd om coöperatief te zijn en anderen in het verkeer terwille te zijn.

#### 1.5. Motivaties

Kennis en training van gedrag zijn niet voldoende gebleken om gedrag te kunnen sturen. Steeds weer dringt de vraag zich op waardoor mensen gemotiveerd zijn tot gedrag dat afwijkt van wat sociaal wenselijk is.

Een antwoord op die vraag wordt onder andere gezocht in drijfveren om een bepaald risico voor lief te nemen, zodat de predispositie voor gevaarpreventie niet optimaal kan zijn. In par. 1.5.1 wordt ingegaan op 'risico-modellen'.

We kunnen ook voor bepaald gedrag analyseren wat mogelijke motieven en determinanten zijn en daarbij 'risico-acceptatie' als één van de mogelijkheden maar niet bij voorbaat als meest centrale mee in beschouwing nemen. Het model van 'beredeneerd gedrag' wordt hierbij veel gebruikt. Op dit model wordt ingegaan in par. 1.5.2.

Hiermee is echter nog niet aangegeven hoe bestaand gedrag veranderd kan worden. In par. 1.5.3 wordt ingegaan op theorieën en modellen die aangeven hoe mensen intrinsiek gemotiveerd kunnen worden voor gedrag.

Veranderingen van gewoontegedrag gaat echter moeizaam. Pogingen om veel ineens te willen bereiken kunnen averechts werken. In de sociale marketing



wordt dit onderkend. Getracht wordt aansluiting te vinden bij bestaande behoeften en motivaties en met kleine stapjes tot een aanpassing te komen in de richting die het beleid wenst. Hierop wordt ingegaan in par. 1.5.4.

#### 1.5.1. Risico en sensatie als drijfveren

Bötticher & Van der Molen (1988) beschrijven vier risicomodellen. Eenvoudig voorgesteld komt het 'risicodrempel'-model van de Finnen Näätänen en Summala er op neer dat verkeersdeelnemers meestentijds geen risico ervaren. De inschatting wordt onder andere beïnvloed door het voordeel (bijv. plezier) of de noodzaak van een gevaarlijke bezigheid. Wanneer risico echter een bepaalde drempel overschrijdt, komt men in actie. Pas dan hebben educatieve maatregelen effect.

Wilde gaat er bij zijn 'risicohomeostase'-theorie van uit dat mensen een zeker risico willen nemen. Zij zullen zich zelfs gevaarlijker gaan gedragen wanneer het gewenste risicopeil niet gehaald wordt. Het voordeel van een gevaarlijke bezigheid heeft bij Wilde een toename van het gewenste risiconiveau tot gevolg. Wilde pleit daarom voor maatregelen die het voordeel van een gevaarlijke bezigheid verminderen. Maatregelen in de omgeving die risico verminderen zullen naar zijn mening tot gevolg hebben dat weggebruikers door compenserend gedrag hun risicopeil weer verhogen.

Fuller's 'risicovermijdings'-model gaat er, evenals het 'risicodrempel'-model, weer van uit dat mensen risico uit de weg willen gaan. Fuller is van mening dat verkeersdeelnemers risico vooral afleiden uit directe ervaringen, zodat educatie weinig invloed heeft. De ervaringen die van invloed zijn betreffen niet alleen gevaar, maar ook bijvoorbeeld tijdwinst en kans op een bekeuring.

Bötticher & Van der Molen hebben in een eigen model risico in relatie gebracht tot motivaties, verwachtingen, beoordelingen en beslissingen en uitgesplitst op de verschillende niveaus van de vervoers- en verkeerstaak. Door op strategisch, tactisch en operationeel niveau, de relaties in beschouwing te nemen, zijn de consequenties van risicoperceptie en risicoacceptatie beter te doorgronden.

De mate waarin weggebruikers bepaald risico bewust accepteren, blijft onduidelijk. Bötticher en Van der Molen stellen: "Vooralsnog doet het model ook nog geen uitspraak over het relatieve belang van risico-aspecten en andere aspecten."

Janssen (1988) concludeert uit een laboratoriumexperiment dat een waarneembare verlaging van risico, bijvoorbeeld als gevolg van een veiliger infrastructuur, leidt tot compenserend gedrag in de vorm van harder rijden wanneer tijdwinst belonend is. Zelfs relatief kleine verschillen in risico kunnen worden gecompenseerd. Hij concludeert mede op grond van andere studies niet dat er sprake is van risico-homeostasis. Volledige compensatie hoeft niet plaats te vinden. Er vindt in feite nutsmaximalisatie plaats, waarbij verschillende voor- en nadelen tegen elkaar worden afgewogen. Zie ook Janssen & Tenkink (1987) die net als Bötticher & Van der Molen, pleiten voor een analyse op verschillende taakniveaus.

Gundy (1983) stelt dat de waarde van beslissingsmodellen gericht op nutsmaximalisatie op zijn minst wordt beperkt door de volgende factoren:

- mensen zijn meestal slechte schatters van kansen;
- het nut dat aan een keuze-aspect wordt toegekend neemt niet noodzakelijk gelijk toe met de toename van dat aspect;
- aan keuzemogelijkheden zijn meestal meer aspecten verbonden die elkaar kunnen versterken of tegenwerken;
- de beoordeling en aanvaarding van risico is complex en hangt niet alleen af van de mogelijke consequenties en de kansen daarop.

Koornstra (1991) vat in een 'risico-adaptie'-theorie riskant gedrag op als een conflict tussen twee er aan ten grondslag liggende dimensies: de vrees voor gevaar en het voldoen in behoefte aan opwinding en nutsprincipes.

Zuckermann (1983) ziet risico als een afgeleide van andere behoeften. Hij heeft onderzoek gedaan naar 'sensation seeking' wat hij omschrijft als: "the need for varied, novel and complex sensations and experiences and the willingness to take physical and social risks for the sake of such experience." Hij gaat dus niet uit van een behoefte aan risico, maar van een behoefte aan sensatie die gepaard gaat met risico. Mensen verschillen onderling sterk in sensatiebehoefte, aldus Zuckermann. Zoveel te ouder volwassenen, zoveel te lager wordt de behoefte gemiddeld. Maar er zijn meer verschillen. Vier factoren kunnen de behoefte in grote mate verklaren:

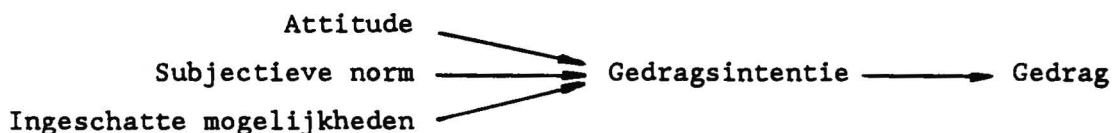
- de behoefte aan avontuur en uitdaging, waarbij enige angst bijdraagt aan de bedoelde opwinding, maar men zich ook vaak goed op risico's voorbereidt teneinde ze beheersbaar te houden;
- de behoefte aan nonconformisme en nieuwe ervaringen, bijvoorbeeld door te reizen, door middel van expressie, door gebruik van hash;
- de behoefte aan sociale stimulatie, bijv. door spel, drinken, sexuele variatie;

- de behoefte om verveling en eentonigheid tegen te gaan.

Het zal overigens duidelijk zijn dat het verkeer een mogelijke uitlaatklep is voor dit soort behoeften. Risico behoeft geen centraal gedragsbepalend element te zijn, maar het is een mogelijke consequentie van veel levensactiviteiten en wordt daarom vaak op de één of andere wijze ingecalculiseerd en afgewogen tegen andere consequenties.

### 1.5.2. Analyse gedragsselementen

Een bekend en veel gebruikt model om na te gaan welke bewuste afwegingen mensen maken om tot bepaald gedrag te besluiten, is het model voor berekend gedrag van Ajzen & Fishbein (1980). In 1988 heeft Ajzen dit model uitgebreid:



Het oude model gaat er van uit dat gedrag voorafgegaan wordt door een intentie daartoe en dat die intentie wordt samengesteld uit attitudes en subjectieve normen.

Een attitude is altijd gerelateerd aan een bepaald gedrag of object. Ze houdt de evaluatie van dat gedrag of object in, in voor- en nadelen, of positieve en negatieve waardering of gevoelens. Deze omschrijving houdt dus zowel een cognitieve als affectieve evaluatie in.

Gerelateerd aan bepaald gedrag beschouwen Ajzen en Fishbein een attitude als opgebouwd uit de waardering van de gevolgen van een bepaalde gedraging en de geschatte waarschijnlijkheid dat deze gevolgen optreden. De waarschijnlijkheid dat één bepaald gevolg optreedt geeft het gewicht aan dat de evaluatie van dat gevolg in de attitude heeft. De attitude is de gewogen som van de evaluaties van verwachte gevolgen van het gedrag. Ajzen en Fishbein gaan er van uit dat per gedrag slechts 5 à 10 gevolgen een rol van betekenis spelen. Dit zijn de saillante gevolgen.

Een norm is op te vatten als een richtsnoer voor het handelen. Het is ook gericht op bepaald gedrag. Ajzen en Fishbein leiden de subjectieve norm af uit de ideeën die een persoon heeft over de mening van bepaalde referentiepersonen over het gedrag dat hij zou moeten vertonen. Het gewicht van een bepaalde mening van een bepaald referentiepersoon wordt bepaald door de

instemmingsgeneigdheid. De subjectieve norm is daarmee de gewogen som van normatieve overtuigingen en instemmingsgeneigdheid.

Leeftijd, opleiding en andere persoonsvariabelen worden geacht alleen indirect, via attitudes en subjectieve normen, van invloed te zijn. Ze heten daarom in het model externe variabelen.

De relaties tussen attitude, norm en gedrag zijn sterker naarmate ze beter gespecificeerd zijn. Ajzen en Fishbein vinden dat die specificaties moeten gelden voor het doel, de handeling, de context en het tijdperspectief.

Ajzen (1988) heeft als derde element voor de gedragsintentie de 'eigen effectiviteit' toegevoegd. Dat houdt de inschatting in van de benodigde vaardigheden en de mogelijkheid om barrières te overwinnen.

Kok & Sandfort (1991) stellen dat attitude, subjectieve norm en eigen-effectiviteit niet geheel onafhankelijk van elkaar zijn, maar aparte meting blijkt de voorspelling van het gedrag te verbeteren.

Verschillende auteurs (bijv. Kok & Vogel, 1989 en Rooijers, 1985) beklemtonen dat het model voor beredeneerd gedrag geen model voor gedragsverandering is. Zij wijzen er daarbij op dat gedrag ook van invloed is op attitudes en normen. Verder geven ze aan dat in het model voorbij wordt gedaan aan de invloed van gewoonten op gedrag.

Desondanks zijn met het model tamelijk hoge correlaties gevonden tussen attitude, subjectieve norm en gedragsintentie.

Stasson & Fishbein (1990) vonden dat het dragen van gordels veel sterker beïnvloed werd door sociale normen dan door kennis over de effecten. Vogel & Rothengatter (1984) vonden inzake motieven voor snelheid op autosnelwegen dat de attitude veel sterker het gedrag bepaalde dan de subjectieve norm. In afnemende belangrijkheid waren de belangrijkste motiefactoren: rijplezier, risico's, reistijd en onkosten.

Via analyse komen de beste aangrijpingspunten voor verandering bloot te liggen.

### 1.5.3. Waarden als motivatiebron

Aan een analyse van gedragselementen moet een analyse gekoppeld worden over hoe mensen gemotiveerd kunnen worden tot verandering. Dat vereist een aparte beschouwing. Reeds eerder is opgemerkt dat mensen te motiveren zijn volgens een ordeningsprincipe (een streven naar cognitieve ordening, een

overzichtelijke structuur) en een beloningsprincipe (een zo hoog mogelijke opbrengst). Informatie moet aansluiting vinden bij reeds bestaande opvattingen en/of ze moet een beloning in het vooruitzicht stellen. Wat als een beloning wordt opgevat, kan alleen vastgesteld worden in relatie tot een doel.

De vraag naar de doelen van de weggebruiker is al aan de orde geweest met betrekking tot risico en sensatie. Uit de studie van Vogel & Rothengatter (1984) kwamen doelen naar voren inzake rijplezier, veiligheid, reistijd en onkosten. Het beleid pooft echter ook te refereren aan sociale doelen (rekening houden met kwetsbare verkeersdeelnemers) en aan milieudoelen. Ze doet in feite een appel op waarden.

Een waarde is te beschouwen als een levensdoel. Ze is niet direct gerelateerd aan een bepaald gedrag. Een moeizaam proces, maar erg relevant voor het streven naar duurzaam veilig en milieuvriendelijk gedrag, is om veiligheid en milieuzorg een belangrijker plaats in het waardenstelsel van personen te laten krijgen. Ten aanzien van milieuzorg is dat, zij het na lange tijd, gelukt. Ook gezondheid heeft in onze samenleving in de afgelopen jaren aan waarde gewonnen en het drinken van alcohol heeft een kritischer lading gekregen. Ongetwijfeld heeft voorlichting daarbij een rol gespeeld. Het zal er toe hebben bijgedragen dat de problemen op de agenda zijn gekomen, bespreekbaar zijn geworden, dat er een hogere betrokkenheid is ontstaan. Dat geeft mogelijkheden om opvattingen te beïnvloeden, om attitudes te wijzigen en om gedrag te veranderen.

Om een indruk van verschuivingen in maatschappelijke waarden te geven inzake autogebruik, geeft Pfafferott (1991) enkele indicaties. Hij ging na op welke aspecten de advertenties voor auto's zich in Duitsland in de loop der jaren hebben ontwikkeld. Aanpassingen kunnen het beste verklaard worden door verschuivende interesses bij de koper. Hoewel de prestaties van de auto de meest centrale plaats innemen, is het aandeel advertenties waarin deze gegevens centraal stonden duidelijk afgenomen in de tweede helft van de jaren tachtig. De kosten kregen ten tijde van de energiecrisis in 1974 en in 1980 korte tijd veel meer aandacht. Sportiviteit als lokkertje nam toe in de jaren zestig, maar tendert de laatste tijd naar een afname. Veiligheid kende in 1970 een plotseling piek, die van korte duur was, maar vanaf 1980 is een duidelijk structureel stijgende lijn zichtbaar. Men kan ontevreden zijn over de gemiddeld bescheiden positie van veiligheid en tevreden over de stijging, maar belangrijker is de conclusie dat

er voortdurend een verandering van topics is te onderkennen. Waarden en attitudes zijn vrij structureel van karakter, maar niet onwrikbaar. Op verschuivingen kan ingespeeld worden.

Maar het staat buiten kijf dat aan dit soort voorlichting ook een perspectief tot zinvol handelen moet zijn verbonden. Ten aanzien van milieu gaat het bijvoorbeeld om glasbakken, die milieubesef omzetten in handelen.

Vastgesteld moet worden dat de omzetting van milieubehoud naar verandering van vervoersgedrag nog erg moeizaam verloopt. Wellicht brengt dit nog te hoge kosten in de ogen van de weggebruiker met zich mee.

Faciliteiten, wetgeving, trends, beloningen en straffen etc. geven een nieuw handelingsperspectief, de mogelijkheid of noodzaak om andere ervaringen op te doen. Voorlichting over de mogelijkheden om daaraan wat te doen, heeft een functie tot aansporing om van een bepaalde mogelijkheid gebruik te maken of om in te spelen op trends, regulering en vooruitzichten.

Ze moet dan reële verwachtingen scheppen over de gevolgen van het handelen, anders zal het gedrag niet duurzaam zijn.

In het onderwijs kan het waarden-georiënteerde beleid een pendant vinden door leerlingen te vragen een verantwoording te geven van gedrag, referend aan hun waarden. De didactische mogelijkheden schuilen met name in het laten maken van keuzen wanneer verschillende belangrijke waarden met elkaar in strijd komen. Zo worden morele dilemma's gepresenteerd, bijvoorbeeld: "Je probeert bij iemand in de gunst te komen en deze persoon dringt je op om enkele alcoholhoudende drankjes te nuttigen. Maar je moet nog rijden." Wanneer de in het geding zijnde waarden expliciet worden besproken, wordt tot bewustwording ervan aangezet.

Lickona (1986) geeft aan wat onder morele ontwikkeling is te verstaan. Die heeft betrekking op:

- eerlijkheid, oprechtheid, betrouwbaarheid;
- respect voor jezelf en voor rechten van anderen en voor regels en wetten;
- verantwoordelijkheid voor eigen gedrag;
- een zekere betrokkenheid bij medemensen;
- op eigen benen staan en weerstand bieden aan druk van buitenaf.

Het is duidelijk dat beïnvloeding hiervan relevant voor verkeers- en vervoersgedrag kan zijn.

Lickona (1986) geeft verschillende fasen in de morele ontwikkeling van kinderen aan. In elke fase bestaat er een andere opvatting over wat goed

is en waarom iemand goed moet zijn. Elke nieuwe fase is een volgende stap naar volledige ontwikkeling van het moreel besef.

Jonge kinderen tot ongeveer 3 jaar zijn egocentrisch. Hun uitgangspunt is dat ze hun zin moeten krijgen.

Kinderen van 4 en 5 jaar zijn gehoorzaam. Zij vinden dat ze moeten doen wat hen gezegd wordt. Een omslag dus, maar die vindt voortdurend plaats. Want kinderen van 6 tot 9 jaar zijn alleen bereid om op anderen in te gaan wanneer ze daar wat bij kunnen winnen. Wat houd ik er aan over?, is de vraag die zij zich steeds lijken te stellen.

Kinderen van 9 tot 13 jaar daarentegen stellen goede relaties met anderen op prijs. Zij willen aan verwachtingen van anderen voldoen.

Een groei naar onafhankelijkheid voert weer de boventoon van 13 jaar tot dat men jong volwassen is. Men richt zich daarbij naar de maatschappij en ontleent daaraan plichtsbesef.

Jong volwassenen kunnen zich ten opzichte van de maatschappij onafhankelijker opstellen. Ze kunnen individuele rechten en respect voor het individu centraal stellen.

Voor elke fase geeft de auteur aan waarin het morele gedrag zich uit en hoe er op ingespeeld kan worden om de fase te doorlopen en de stap naar de volgende, hogere fase te bevorderen. Zoveel te hoger de fase, zoveel te meer kans dat sociale en universele waarden, een motivatie voor gedrag worden en dat individuele belangen op de korte termijn daaraan ondergeschikt worden.

De ontwikkeling is geschetst voor kinderen, maar kan ook toegepast worden op volwassenen. Zij functioneren in hun morele denken niet altijd op het niveau van individuele onafhankelijkheid en wederzijds respect. In het verkeer liggen de voorbeelden voor het oprapen. Dat beperkt de mogelijkheden om hen op hun gedrag aan te spreken.

Het werken aan morele ontwikkeling heeft als uitgangspunt een positief mensbeeld. In de humanistische psychologie geldt dat mensen steeds op zoek zijn naar nieuwe doelen en geneigd zijn kwaliteiten en vaardigheden verder te ontwikkelen. Deze en andere 'groei'-theorieën vragen om ruimte en mogelijkheden voor eigen initiatief (zie Damoiseaux, 1991). Tegenover de opvattingen dat de weggebruiker in zijn doen en laten moet worden beperkt om hem te dwingen tot aangepast gedrag, kan het uitgangspunt worden ge-

steld dat de mens vrijheid nodig heeft om creatief en constructief mee te denken aan oplossingen. Ook dat kan een bijdrage zijn aan duurzaam veilig gedrag.

Bower (1991) stelt dat sommige voorstellen voor politiehandhaving in het verkeer in strijd zijn met de ideologie van de Westerse samenleving met haar waardering voor vrijheid, individualisme en persoonlijke expressie. Veiligheidsproblemen moeten wel opgelost worden, maar binnen het kader van een democratische maatschappij die weinig voorschrijft.

#### 1.5.4. Verandering van gewoontegedrag in kleine stappen

Gewoontevorming en opvattingen waarmee bestaand gedrag wordt gerechtvaardigd, vormen belemmeringen voor verandering. Het orderingsprincipe in informatieverwerking neigt tot selectieve aandacht, zodanig dat bestaande opvattingen worden bevestigd.

In de marketing wordt er vanuit gegaan dat gedragsverandering erg moeilijk is. Marketing is er op gericht een produkt te ontwerpen waarvoor een markt bestaat. Toegepast op sociale doelen, zoals milieu en verkeersveiligheid, wordt gesproken van sociale marketing. De filosofie is er dus op gericht deze doelen zo vorm en inhoud te geven dat ze tegemoet komen aan een behoefte en worden afgenomen door klanten, zoals weggebruikers.

Elliott (1991) geeft de volgende wezenskenmerken van sociale marketing aan:

De eerste essentie van marketing is de consumentenoriëntatie. De partners treffen elkaar op een markt. De consument heeft verschillende alternatieven. De aanbieder tracht aan de behoeften van de consument tegemoet te komen om daar zelf ook beter van te worden.

De tweede essentie is dat de aanbieder de klant tegemoet komt en zo een produkt samenstelt dat uiteindelijk het beste diens belangen dient. De centrale vraag is wat het beste aanbod is. Concessies aan de consument zijn in de regel nodig om de response te maximaliseren. Men moet elkaar op de markt vinden.

De derde essentie van marketing is dat een analyse plaatsvindt van twee partners, die elkaar iets te bieden hebben. Dat kan een commercieel bedrijf zijn dat bepaalde produkten wil verkopen, maar ook de overheid die verkeersveiligheid wil bevorderen. In het laatste geval wordt gesproken van sociale marketing of marketing van een sociaal onderwerp.



In de marketing en sociale marketing wordt het beloningsprincipe structureel toegepast (zie bijv. Hastings & Haywood, 1991). Het idee of produkt dat men wil verkopen, en dat kan ook de idee van verkeersveiligheid of van milieubehoud zijn, wordt geformuleerd in termen van consumentenbehoeften. Daarvoor is het nodig te weten wat die behoeften van de consument (of weggebruiker) zijn. Streeft men bijvoorbeeld naar een hogere levensstandaard? Wat dat inhoudt voor de weggebruiker kan een geheel andere invulling hebben dan de (verkeersveiligheids)expert denkt of zou willen. Het is dan nodig om een compromis te zoeken, om tot elkaar te komen. De verkoper zal zijn produkt zo moeten ombouwen dat de consument er voordeel in ziet. Marketing gaat strikt uit van een consumentenoriëntatie en tracht tot een ruilovereenkomst te komen. Dit vereist een marktanalyse en die vindt ten behoeve van verkeersveiligheid nagenoeg niet plaats. Ter voorbereiding van voorlichtingscampagnes wordt vaak wel een pre-test uitgevoerd om na te gaan of een bepaalde boodschap overkomt of goed overkomt. Maar niet om na te gaan of en hoe daarmee in een bepaalde behoefte wordt voorzien. De verkeersdeelnemer heeft maar in beperkte mate behoefte zijn gedrag te veranderen, zo mag uit de voorgaande paragrafen duidelijk zijn. Er is wellicht een motief voor ander gedrag, maar een barrière om te veranderen. Vanuit marketing-oogpunt stelt Elliott (1991) dat het trachten aan te zetten tot nieuw gedrag (start) of het opgeven van bestaand gedrag (stop) in de regel zo slecht lukt dat het beter is zoveel mogelijk een veranderingsproces te plannen in termen van aanpassing (modification). Dat betekent dat een veranderingsstrategie verdeeld wordt in kleine stappen en niet de indruk moet wekken bij de doelgroep dat zij zich fundamenteel anders moet gedragen. Men kan bijvoorbeeld proberen om personen die wel een gordel gebruiken, maar niet altijd, te bewegen om de frequentie te verhogen. Men kan personen die gewoonlijk hard rijden omdat ze dat belangrijk vinden vanwege tijdwinst om te beginnen proberen te bewegen minder hard te rijden wanneer ze minder haast hebben, etc. Het zal duidelijk zijn dat de toepassingsmogelijkheden van sociale marketing voor de verkeersveiligheid veel verder reiken dan het doorbreken van gewoontegedrag.

#### 1.5.5. Conclusies en discussie

De vraag welke attitudes en normen van invloed zijn op gedrag moet beantwoord worden door op zoek te gaan naar attitudes, normen en inschattingen van eigen effectiviteit. Een analyse hiervan is één van de voorwaarden om

een passend maatregelenpakket voor gedragsbeïnvloeding te kunnen samenstellen.

Uitleg over de problematiek van verkeersveiligheid en milieu, krijgt zinning wanneer mensen hun levensdoelen en waarden bewust overdenken. Ook meer abstracte doelen kunnen worden besproken: zorg voor de toekomst, zorg voor de ander. Het ontwikkelen van het morele denken kent een aantal hiërarchische fasen. Met leeftijdgebonden beperkingen moet rekening worden gehouden. Uitgangspunt is dat de mens zelf gemotiveerd kan worden om sociale en maatschappelijke doelen te ondersteunen en de ruimte moet krijgen om daaraan zelf een invulling te geven.

Verkeersdeelnemers neigen er toe risico's te laag in te schatten omdat zij ook behoeften hebben die met veiligheid concurreren. Risico's worden ingecalculeerd en afgewogen tegen andere gedragsconsequenties. Over de mate waarin risico's bewust worden geaccepteerd, bestaat grote onduidelijkheid. Het mechanisme dat een veiligheidsmaatregel leidt tot enige vorm van risico-compensatie, kan niet worden genegeerd.

Veranderingen in gewoontegedrag zijn moeilijk te realiseren. Om verzet te omzeilen kan het een goede strategie zijn om de verandering in kleine stappen te verdelen.

#### 1.6. Sociale invloeden

Verkeersgedrag moet rekening houden met individuele, sociale en maatschappelijke belangen. Veel wat tot nu toe in dit stuk beschreven is, kan toegepast worden op keuzen die een weggebruiker voor zichzelf maakt, in overeenstemming met zijn opvattingen en mogelijkheden. Maar aangegeven is dat sociale invloeden ook een belangrijke rol spelen, door 'modeling', door educatie in groepsverband, door sociale normen. De ontwikkeling van sociale cognitie speelt een belangrijke rol in de wijze waarop de sociale omgeving invloed uitoefent.

Vanuit een sociologisch perspectief wordt het verkeer echter ook beschreven als een anoniem gebeuren. Plat gezegd kan men zich voorstellen dat een verkeersdeelnemer vindt dat 'hij met de stroom mee moet', dat 'hij voor zichzelf moet opkomen en zich er soms tussen moet gooien', dat 'het gedrag

van anderen onberekenbaar is' enz. Theorieën over hoe men zich zou moeten gedragen lijken wel mooi, maar 'de praktijk' wordt anders beleefd.

Eerst worden nu enkele noties over de verhouding individu en samenleving weergegeven. Daarna wordt socialisering behandeld, de invloed van sociale groepen op gedrag. Ten derde wordt ingegaan op de problematiek van sociale dilemma's.

#### 1.6.1. De verhouding individu en samenleving

Het nieuwe Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (V&W, 1990) is één van de middelen waarmee de overheid zich ten doel stelt de burgers weer meer tot eigen verantwoordelijkheid te stimuleren voor het maatschappelijk functioneren. Er is een langdurige ontwikkeling gaande inzake individualisering, waardoor er weerstand is tegen regulering van bovenaf en mensen voor zichzelf nagaan in welke mate en op welke wijze zij zich aan regulering willen aanpassen. De kans op sancties als gevolg van wets- en regel-overtredingen wordt daarbij meegewogen. De individualisering heeft ook tot een vermindering van sociale controle geleid. Gevoelens van machteloosheid en ongelijke kansen zouden de neiging tot burgerlijke ongehoorzaamheid en zelfs vormen van criminaliteit verder bevorderen (zie bijv. Lindeijer, 1991).

De mate waarin verkeersdeelnemers zich weer meer zelf verantwoordelijk gaan tonen voor een goed verlopend verkeersproces, zoals het nieuwe RVV wil, zal sterk afhangen van dagelijkse ervaringen. Men kan daarover erg pessimistisch zijn. De voorbeelden van frustrerende weg- en verkeersvoorzieningen en a-sociaal gedrag van andere verkeersdeelnemers zijn talrijk. Attributiemechanismen leiden er bovendien toe dat mensen fouten van zichzelf overdreven aan de omgeving toeschrijven en fouten van anderen aan die anderen. Het bevorderen van sociaal perspectief kan hier enig tegenwicht bieden.

#### 1.6.2. Socialisering

De normerende invloed van de sociale omgeving moet echter niet onderschat worden. Het is enerzijds van belang om na te gaan welke invloed anderen uitoefenen op iemands opvattingen en anderzijds om na te gaan hoe mensen zich gedragen naar aanleiding van wat anderen doen.

De invloed van anderen op iemands opvattingen verschilt van persoon tot persoon, van onderwerp tot onderwerp en hangt ook af van situaties en omstandigheden. Waarden, sociale normen en socialisering worden sterk beïnvloed door culturele achtergronden. De verkeersopleiding van allochtone kinderen en volwassenen en het inschakelen van intermediairen zoals ouders moeten van een duidelijk andere opzet zijn dan voor autochtonen.

De behoefte tot confirmeren kan variëren met de onzekerheid die een persoon voelt en zijn afhankelijkheid van anderen. Festinger (1957) (aangehaald in Meertens & Von Grumbkow, 1988) gaf in zijn sociale vergelijkings-theorie aan op grond waarvan mensen geneigd zijn gedrag van een sociale groep af te leiden:

- er is een drang om eigen attitudes en bekwaamheden te evalueren;
- wanneer daar geen objectieve criteria voor zijn, toetst men door vergelijking met attitudes en bekwaamheden van anderen;
- naarmate mensen verder afwijken van de modus van de groep, is de neiging groter om de eigen positie te veranderen;
- zoveel te heterogener de groep, zoveel te minder de neiging om te vergelijken;
- bij attitudes is er een neiging tot convergentie, bij bekwaamheden is er ook een opwaartse drijfveer, zich positief te onderscheiden;
- men kan beperkt zijn in bekwaamheden, zodat er een grens is in vergelijkingsmogelijkheden, voor attitudes geldt dit niet.

Siero e.a. (1985) (beschreven in Kok e.a., 1987) vonden dat onder PTT-chauffeurs er aanvankelijk geen sociale norm werd ervaren inzake brandstofgebruik bij het autorijden voor het bedrijf. Met een voorlichtingscampagne via het bedrijf werd uiteengezet wat de positieve effecten zouden zijn van een andere rijstijl op brandstofverbruik. Er werden duidelijke effecten gevonden die twee mogelijke oorzaken hebben: betere informatie en het besef dat de chef en de collega's het kennelijk belangrijk vinden om zuiniger te rijden.

Om van een 'groep' te kunnen spreken, moet aan enkele criteria zijn voldaan (Alblas, 1988):

- men gaat regelmatig en zonder tussenkomst van anderen met elkaar om;
- er is een groepsidentiteit;
- gedrag wordt gereguleerd door groepsnormen;
- men heeft elkaar nodig om bepaalde doelen te bereiken.

Toch kan een betrekkelijk anonieme sociale omgeving ook in bepaalde gevallen aangewend worden om gedrag te verbeteren. Rothengatter (1991) stelt ten aanzien van snelheidsgedrag vast dat zowel het instellen van een limiet als informatie over het percentage weggebruikers dat zich aan een limiet houdt, onafhankelijk van andere invloeden een normerend effect sorteert. Hij beveelt aan voorlichting minder te richten op de gevolgen van gedrag voor de weggebruiker zelf en meer op aanpassing aan wat anderen doen.

Tegelijk zullen ongewenste sociale invloeden moeten worden tegengegaan. Overtredingen worden meestal slechts door een minderheid gemaakt. Brög (1991) beveelt dan ook aan om de meerderheid duidelijk te maken dat zij de meerderheid is en de minderheid duidelijk te maken dat zij de minderheid is.

Hoe mensen zich gedragen naar aanleiding van wat anderen doen is ook uiteengezet in theorieën over sociale innovaties.

Rogers (1983) heeft onderzocht hoe innovaties worden aanvaard binnen een sociaal systeem. Wanneer de adoptietijd wordt afgezet tegen de tijd ontstaat in het algemeen een S-curve. Daaruit is af te leiden dat het sociale systeem in drie groepen in te delen is, de 'early adopters', de 'late adopters' en daartussen in de grootste groep, bestaande uit personen die sterk volgzaam zijn. Het proces van innovatie loopt langs vijf lijnen:

- kennis: men komt op de hoogte van het bestaan van de innovatie en van de manier waarop het werkt;
- overtuiging: men vormt zich een attitude;
- besluit: men wordt actief om tot een keuze van aanvaarding of verwerping te komen;
- uitvoering: men gaat de innovatie gebruiken;
- bevestiging: men rechtvaardigt en versterkt het besluit of komt er op terug.

Voor nieuwe maatregelen is dit innovatieproces van belang, zoals bijvoorbeeld inzake snelheidsbegrenzers. Men kan zich in het beleid eerst richten op een kleine groep, die als trekker kan functioneren van anderen.

Voor het handhavingsbeleid zijn deze sociale processen ook relevant. Handhaving krijgt meer gerichte mogelijkheden op een moment dat beleid door een grote meerderheid reeds aanvaard is. Maar zoals Rothengatter aangaf en wat Wesemann & Noordzij (1991) op andere verkeersonderwerpen bevestigen,

de uitvaardiging van een wettelijke maatregel is ook normerend en heeft op zich ook sterke invloed op gedrag (zie ook Noordzij, 1991b).

Er is reeds gewezen op behoeften van mensen om zich van anderen te onderscheiden. De mate waarin, is zowel persoonsgebonden als leeftijdgebonden (bijv. puberteit). Dit belemmert de positieve aanwending van sociale normen en van wetgeving. Deze onderscheidingsbehoefte kan ook sterk sociaal beïnvloed zijn, in de zin dat mensen zich conformeren aan een bepaalde groep die zich gezamenlijk een bepaald opvallend imago aanmeet.

Hiermee komen we op levensstijlen. In verkeersonderzoek is recentelijk enig onderzoek verricht naar samenhang tussen leefstijl en verkeersgedrag. Voor de wijze van voorlichting en de kanalen die daarbij gebruikt kunnen worden, kan dergelijk onderzoek erg zinvol zijn. In Duitsland werden door analyse jonge automobilisten in zeven leefstijlcategorieën onderscheiden, waarvan drie gemiddeld een hogere ongevallenkans hadden dan de andere. Deze drie hadden een zo sterk uiteenlopende leefstijl, dat voorlichtingsboodschappen voor de drie groepen afzonderlijk moeten worden opgesteld (Schulze, 1990).

### 1.6.3. Sociale dilemma's

Wanneer mensen voor een gemeenschappelijk probleem staan, is er gelegenheid om voor de oplossing naar anderen te verwijzen. Het probleem wordt een sociaal dilemma wanneer individuen van elkaar afhankelijk zijn en er een strijdigheid is tussen het individuele belang en het sociale belang (Liebrand & Van Lange, 1989). Wie neemt het initiatief, wie voegt zich meer naar het sociale belang? Mensen verschillen in de mate van coöperatie (streven naar de hoogste gezamenlijke opbrengst), altruïsme (streven naar zo hoog mogelijke opbrengst voor de ander), egoïsme (streven naar zo hoog mogelijke opbrengst voor zichzelf) en competitie (streven naar zo groot mogelijke relatieve opbrengst in vergelijking met anderen) (zie ook Poppe, 1988). Men kan bijvoorbeeld anderen beter in staat achten om zich naar het sociale belang te voegen. De eigen bijdrage kan gemakkelijk weggerationaliseerd worden, vooral in anonieme situaties.

Snelheidsgedrag, voorrangsgedrag, vervoersgedrag kunnen aanleiding geven tot een sociaal dilemma. Soms is het individueel het voordeligst om voor bepaald gedrag te kiezen zolang voldoende anderen van het sociale systeem kiezen voor de sociaal meest gewenste oplossing. Wanneer voldoende perso-

nen uit de dagelijkse file overstappen naar het openbaar vervoer kan dat tot gevolg hebben dat degenen die auto blijven rijden de minste reistijd hebben. Maar als slechts een enkeling het openbaar vervoer gebruikt, kan deze de minste reistijd hebben en is het voordeliger om de sociaal meest gewenste oplossing te kiezen. Soms is het individueel per saldo altijd voordeliger om niet voor het sociaal meest gewenste gedrag te kiezen, ook al brengt de som van deze individuele keuzen voor allen gezamenlijk meer kosten met zich mee dan de som van keuzen van het sociaal meest gewenste gedrag. Dat geldt bijvoorbeeld voor de consequenties van het rijgedrag voor het milieu.

Mogelijke redenen voor niet-coöperatief gedrag zijn volgens Liebrand & Van Lange (1989):

- gebrek aan aandacht voor of inzicht in de situatie;
- weinig belang hechten aan de gevolgen voor anderen;
- andere beoordelingsdimensies voor het eigen gedrag;
- onzekerheid omtrent de consequenties van het eigen gedrag;
- gebrek aan vertrouwen in anderen.

Het mag hieruit duidelijk zijn dat middelen om sociale dilemma's op te lossen in de gewenste richting, onder andere liggen in het vergroten van inzicht in het beslissingsproces, in het perspectief en gevolg van de eigen keuzen en in het vergroten van sociaal perspectief. Via onderwijs en voorlichting is het inzicht te vergroten, maar ervaringen zijn eveneens van groot belang. Het uitwerken en uitspelen van een dilemma in een sociale eenheid lijkt hiermee erg belangrijk te zijn. Wanneer bijvoorbeeld lagere snelheidsmaxima een bedrijfsbelang zijn en een chauffeur hiertegenover zijn eigen belang van tijdwinst of rijplezier stelt, kan een cursus en een experiment nodig zijn om te stimuleren tot aanpassing aan het bedrijfsbelang.

Vlek (1991) is van mening dat de milieu-aantasting zo overweldigend is, dat enerzijds gewenning, onwil en onwetendheid en anderzijds gelatenheid en machteloosheid ervoor zorgen dat er niet veel gebeurt. Het streven naar fysiek welbevinden, sociale goedkeuring en beheersbaarheid (verliesvermindering) is vooral gericht op het heden. Hoe verder weg de toekomst, hoe verder weg iets gebeurt, hoe meer mensen in dezelfde schuit zitten, des te minder is de eigen bijdrage. Het is ten eerste nodig het probleembeslissingskarakter te onderkennen. Vervolgens is het van belang het collectieve effect op lange termijn van talrijke individuele beslissingen bewust te

maken. Ten derde moeten gewenste gedragsveranderingen worden geïndividualiseerd, zodat een gevoel ontstaat dat het milieubeleid een uitvoerbare en beheersbare zaak is. De onzekerheid over toekomstige milieuschade is in veel gevallen echter tamelijk groot. Vlek beveelt aan algemene principes als 'duurzame ontwikkeling' te hanteren om meer houvast te geven.

#### 1.6.4. Conclusies en discussie

Het verkeer kan beleefd worden als een anonimiteit waarin een individu zich machteloos voelt. In welke mate dit het geval is, is onduidelijk, er staat tegenover dat sociale invloeden duidelijk aanwezig zijn. Men kan zich ook tegenover deze invloeden machteloos voelen, maar tegelijk zijn zij aangrijpingspunten voor beïnvloeding.

Een eerste mogelijkheid is om de sociale omgeving actief in te schakelen om gewenst gedrag te bevorderen. Dat kan nog vrij anoniem, maar ook via bedrijven en andere verbanden. Het is van groot belang rekening te houden met verschillende culturele achtergronden.

Bij nieuwe maatregelen is het efficiënt het beleid primair te richten op personen die het meest bereid zijn tot verandering, zodat zij anderen kunnen meetrekken. Rekening moet worden gehouden met leefstijlen. In feite moet elke leefstijl zich in een produkt of idee kunnen vinden, waarvoor differentiatie van 'veiligheid' en van 'milieuzorg' nodig kunnen zijn. Wanneer sociale dilemma's van invloed zijn, moet actief geprobeerd worden een problematiek terug te brengen tot een beheersbaar perspectief voor de doelgroep. Opnieuw is het daarbij van groot belang om sociale verbanden in te schakelen.

#### 1.7. Relaties tussen gedrag en gedrags-elementen

Er moet nog apart worden ingegaan op de relatie tussen gedrag, attitudes, kennis en vaardigheden. De reden hiervoor is dat nogal eens teleurstellend wordt opgemerkt dat het gedrag te wensen overlaat, terwijl er toch wel een positieve attitude is geconstateerd en terwijl toch kennis is overgedragen en vaardigheden zijn getraind.

De vraag is daarbij welke doelen gesteld moeten worden aan programma's die hun aangrijpingspunt zoeken in attitudes, kennis en vaardigheden.



### 1.7.1. Een goede analyse als eerste stap

Afgezien van gedrag dat getraind kan worden zonder dat men afhankelijk is van achtergrondkennis en van motivatie, zijn zowel attituden als kennis als vaardigheden noodzakelijke voorwaarden voor gedrag. Met andere woorden, een persoon moet weten wat hij moet doen, waarom en hoe hij het kan doen. Wanneer attituden of kennis vergeleken worden met gedrag, kan eerst de vraag worden gesteld of voldoende is nagegaan of alle voorwaarden voor gedrag verwezenlijkt zijn. Hierbij moet rekenschap worden gegeven van de invloed van de sociale omgeving. Deze kan bijvoorbeeld blokkeren dat kennis in praktijk gebracht wordt.

Het model van Ajzen (1988) geeft een goed kader om te analyseren in welke richting gedrag tendeert op grond van attituden, sociale normen en waargenomen mogelijkheden om gedrag uit te oefenen. Kennis speelt op deze gedrags-elementen in. Maar dan moet goed nagegaan worden waarop attituden en normen betrekking hebben. Een positieve opstelling ten aanzien van veiligheidseisen leidt niet tot gedrag wanneer die eisen ook allerlei negatieve consequenties met zich meebrengen. Verder hebben Ajzen & Fishbein (1980) aangegeven dat een nauwkeurige specificatie nodig is van zowel het gedrag als de gedrags-elementen inzake het doel dat wordt nagestreefd, de handelingen die nodig zijn, het tijdperspectief waarin geopereerd moet worden en de context waarin de handelingen moeten plaatsvinden. Wat in hun model echter ontbreekt is de invloed van gewoonten en routines.

Het educatiebeleid ten aanzien van verkeersveiligheid heeft zich altijd sterk gemaakt in het aanreiken van benodigde kennis en vaardigheden. Verder werd een sterke motivatie voor veiligheid verondersteld. Maar waaruit de attitude en de norm ten aanzien van gedrag bestaat is weinig uitgezocht. Het is duidelijk dat mensen naast veiligheid andere doelen nastreven. De relatieve waardering voor veiligheid moet dan verhoogd worden of er moet een doelgedrag worden geformuleerd dat ook voldoende tegemoet komt aan die andere doelen. Dat vereist een marktanalyse, een analyse van behoeften en interessen.

In zoverre is het probleem een analyseprobleem. Bij elke educatieve maatregel moet men zich afvragen welke bijdrage aan de oplossing van gedrags-tekorten of probleemgedrag wordt geleverd en wat er nog meer nodig is om het gedragsdoel te halen.

### 1.7.2. Onderlinge versterking van kennis, attituden en gedrag

Een veel gebruikte veronderstelling is ook dat kennis en attituden eerst verzorgd moeten zijn, wil gedrag ontstaan. Twee kanttekeningen. De eerste betreft mogelijkheden om kennis en attituden optimaal aan te wenden voor gedragsvorming. Hiervoor wordt verwezen naar par. 2.2 over onderwijs. De tweede betreft de omgekeerde volgorde, gedrag is ook van invloed op kennis en attituden.

Aangegeven is dat veel verkeersgedrag ontstaat door imitatie en dat praktijkervaring erg essentieel is om gedrag goed aan te passen aan situaties en omstandigheden. Gedrag zelf brengt dus ook een leerproces met zich mee, met andere woorden, gedrag vermeerdert op haar beurt kennis en vormt attituden. Er zijn aanwijzingen en het ligt ook voor de hand dat gedrag, kennis en attituden steeds vastere vormen aannemen wanneer zij aan elkaar worden getoetst en positieve feedback geven. Ingrijpen van buitenaf is het best mogelijk wanneer er nog ontwikkeling in kennis, attituden en gedrag gaande is en het allerbest in het beginstadium van het leerproces.

Een goede afstemming van kennis, motivatie en gedragservaring is vereist. Uitleg over de bedoeling van gedrag en belonen doet gedrag uitlokken.

Met feedback over de positieve resultaten en sociale waardering dient het bekrachtigd te worden. Theorie en praktijk moeten zoveel mogelijk geïntegreerd worden. Ook uit didactisch oogpunt is dat belangrijk omdat de leerelementen uit de theorie en praktijk elkaar vaak prima aanvullen.

Er zijn dus mogelijkheden om attituden, kennis en gedrag elkaar te laten versterken.

### 1.7.3. Gewoontevorming

Gedrag dat reeds een gewoonte is geworden is nog moeilijk te veranderen. De wil tot verandering kan aanwezig zijn, kennis over de mogelijkheden ook, maar de weg toch geblokkeerd, doordat men een gedragspatroon niet kan doorbreken. Verandering in externe omstandigheden kan behulpzaam zijn. De verhuizing van een bedrijf of kantoor naar een andere locatie kan bijvoorbeeld aangegrepen worden om personeel te laten nadenken over hun vervoerwijze naar het werk. Ook wanneer mensen voor belangrijke beslissingen staan met veel kosten en risico of wanneer de beslissingen moeilijk zijn,

met veel alternatieven en complexe afwegingen, is er een toenemende informatiebehoefte.

#### 1.7.4. De invloed van betrokkenheid

Mensen kunnen zich niet voortdurend met allerlei problemen bezig houden. Aandacht verslapt, er is niet altijd aspiratie tot verandering, er is niet altijd betrokkenheid. De invloed van betrokkenheid op de wijze waarop mensen reageren op informatie staat centraal in het "elaboration likelihood"-model van Petty et al. (1988). Petty et al. hebben aangetoond dat personen actief op informatie ingaan wanneer zij een hoge betrokkenheid bij het onderwerp hebben (ze willen op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen, ze zijn bezorgd, ze praten er over in de naaste sociale omgeving). De verpakking van de boodschap is dan niet zo belangrijk. Het doet er bijvoorbeeld weinig toe of iemand die een produkt of idee aanprijst, er aantrekkelijk uitziet. Is die betrokkenheid niet hoog, dan is prikkeling van de aandacht juist sterk afhankelijk van eigenschappen die niet met de inhoud van de boodschap te maken hebben. Alleen door een goede presentatie en tegen beloning kan men uitgelokt worden op een boodschap in te gaan. Het resultaat van dat uitgelokte gedrag kan zijn dat er alsnog betrokkenheid ontstaat en een leerproces tot stand komt.

De betrokkenheid neemt toe wanneer een boodschap van persoonlijk belang is, wanneer de persoon zich persoonlijk verantwoordelijk voelt en wanneer er behoefte is om informatie te structureren, er een kennisleemte is. Uit een studie naar betrokkenheid bij verkeersveiligheid en verkeer en milieu bleek dat de betrokkenheid bij het eerste onderwerp gemiddeld groter was dan bij het tweede en dat binnen de verkeersveiligheid alleen het onderwerp alcohol zo hoog scoorde dat het gedrag op dit punt bespreekbaar en veranderbaar is (zie Hagenzieker & Wittink, 1991). Bij andere onderwerpen zal men eerst meer betrokkenheid moeten creëren (bijvoorbeeld door voorlichting of wetgeving of door op de consequenties van gedrag in te grijpen) of moet men door uiterlijke kenmerken van de boodschap aandacht proberen te trekken. Informatie-overdracht heeft dan relatief weinig zin.

#### 1.8. Samenvatting

Een belangrijke opdracht voor de opleiding is om weggebruikers handelingen te leren waarmee de vervoers- en verkeerstaak efficiënt kan worden uitge-

voerd. Het leerproces hiervoor is sterk afhankelijk van praktijkervaring en het duurt per vervoerwijze jaren om een vrij optimaal expertiseniveau te bereiken.

Het is niet eenvoudig om aan te geven welke 'skills' en welke 'rules' in welke situaties en omstandigheden toepasbaar zijn. Geleerd moet worden om bij onzekerheid, of in situaties die te complex zijn, onmiddellijk terug te schakelen op 'knowledge based'-functioneren en door aangepast gedrag hiervoor voldoende tijd vrij te maken.

Een belangrijke vraag hierbij is hoe te bereiken is dat de weggebruiker de beleidsdoelen ook tot zijn probleemgebied rekent. De dagelijkse ervaringen vragen van de weggebruiker om te reageren op de momentane taakvereisten in het verkeer. Daarmee ontwikkelt hij waarnemings-, beslissings- en handlingsroutines. Op risico's krijgt men echter maar ten dele feedback, op gevolgen voor het milieu nog minder. Via verkeersregels komt een deel van de beleidsdoelen naar voren. Verkeersregels vergemakkelijken de taakuitvoering maar worden ook vaak als hinderlijk ervaren. Er is motivatie nodig om niet alleen aan de momentane individuele taakvereisten maar ook aan de beleidsdoelen te voldoen. Er zijn sociale vaardigheden nodig om samen met andere weggebruikers problemen op te lossen.

Aan veel verkeersgedrag is geen voorbereiding voorafgegaan. Men rolt er als het ware in, aanvankelijk onder strenge begeleiding. Deels ontvangt men eerst wel enige kennis of worden enkele vaardigheden aangeleerd, die nog weer onderscheiden kunnen worden in kennis en vaardigheden van algemene aard of meer specifieke aard. Maar veel gedrag wordt in de praktijk, door oefenen geleerd, waarbij anderen als voorbeeld dienen en waarbij de gedragsuitkomst veelal in termen van belonend of bestraffend wordt geëvalueerd. Gerichtte training en begeleiding zijn nodig om ernstige fouten te voorkomen en het gewenste gedrag te bevorderen. Straffen en belonen kunnen hieraan bijdragen. Zij bieden als enkelvoudige maatregel echter weinig perspectief op een blijvend positief resultaat. Aanvullende maatregelen zijn nodig om de eigen motivatie voor het sociaal gewenste gedrag te bevorderen.

Degene die kennis wil overbrengen moet weten vanuit welk perspectief, welke cognitieve schema's en welke motivatie, zijn doelgroep deze kennis zal benaderen.

Er is behoefte aan kennis wanneer deze helpt om meer greep op de omgeving te krijgen.

In onderwijs- en rijopleidingssituaties en wanneer nieuwe regels van kracht worden, is er behoefte aan kennis over verkeersregels. Gezien de grote invloed die routines in het verkeersgedrag krijgen moet kennis over verkeersregels zo gestructureerd worden dat zij de vorming van gewenste routines bevordert.

Het bevorderen van sociaal perspectief kan erg behulpzaam zijn om die greep te vergroten. Het geeft ook aan hoe wederzijds voordeel uit een beter samenspel gehaald kan worden.

Het is zinvol in opleiding en onderwijs, beslissingsregels te presenteren die problemen en kosten kunnen verminderen, omdat het overlaten van de beslissingen aan de verkeersdeelnemers tal van onvolkomenheden met zich mee zal brengen. Deze beslissingsregels kunnen ook ingevuld worden door bijvoorbeeld milieu-overwegingen.

Kennis en inzicht alleen zijn echter niet voldoende. Verkeersregels zijn niet alleen gericht op individueel voordeel, maar ook op maatschappelijke voordelen. Men moet gemotiveerd worden daarmee rekening te houden. Maatschappelijke belangen zijn trouwens maar ten dele te vertalen in verkeersregels en gedragsvoorschriften. Ten aanzien van het sociale verkeersproces moet de motivatie worden bevorderd om coöperatief te zijn en anderen in het verkeer terwille te zijn.

De vraag welke attitudes en normen van invloed zijn op gedrag, moet beantwoord worden door op zoek te gaan naar attitudes, normen en inschattingen van eigen effectiviteit. Een analyse hiervan is één van de voorwaarden om een passend maatregelenpakket voor gedragsbeïnvloeding te kunnen samenstellen.

Uitleg over de problematiek van verkeersveiligheid en milieu, krijgt zingeving wanneer mensen hun levensdoelen en waarden bewust overdenken. Ook meer abstracte doelen kunnen worden besproken: zorg voor de toekomst, zorg voor de ander. Het ontwikkelen van het morele denken kent een aantal hiërarchische fasen. Met leeftijdgebonden beperkingen moet rekening worden gehouden. Uitgangspunt is dat de mens zelf gemotiveerd kan worden om sociale en maatschappelijke doelen te ondersteunen en de ruimte moet krijgen om daaraan zelf een invulling te geven.

Verkeersdeelnemers neigen er toe risico's te laag in te schatten omdat zij ook behoeften hebben die met veiligheid concurreren. Risico's zijn

onvermijdelijk verbonden aan levensactiviteiten. Nagegaan moet worden hoe ze worden afgewogen tegen andere gedragsconsequenties en hoe de behoefte aan veiligheid kan worden aangewend om haar te optimaliseren.

Veranderingen in gewoontegedrag zijn moeilijk te realiseren. Om verzet te omzeilen kan het een goede strategie zijn om de verandering in kleine stappen te verdelen. Gezocht moet worden naar een presentatie die aansluit bij behoeften en interesses.

Het verkeer kan beleefd worden als een anonimiteit waarin een individu zich machteloos voelt. In welke mate dit het geval is, is onduidelijk, er staat tegenover dat sociale invloeden duidelijk aanwezig zijn. Men kan zich ook tegenover deze invloeden machteloos voelen, maar tegelijk zijn dit aangrijpingspunten voor beïnvloeding.

Een eerste mogelijkheid is om de sociale omgeving actief in te schakelen om gewenst gedrag te bevorderen. Dat kan nog vrij anoniem, maar ook via bedrijven en andere verbanden. Van groot belang is rekening te houden met verschillende culturele achtergronden.

Bij nieuwe maatregelen is het efficiënt het beleid primair te richten op personen die het meest bereid zijn tot verandering, zodat zij anderen kunnen meetrokken. Rekening moet worden gehouden met leefstijlen. In feite moet elke leefstijl zich in een produkt of idee kunnen vinden, waarvoor differentiatie in 'veiligheid' en 'milieuzorg' nodig zijn.

Wanneer sociale dilemma's van invloed zijn, moet actief geprobeerd worden een problematiek terug te brengen tot een beheersbaar perspectief voor de doelgroep. Opnieuw is het daarbij van groot belang om sociale verbanden in te schakelen.

## 2. BELEIDSMAATREGELEN VOOR DE RIJKSOVERHEID

In dit tweede hoofdstuk wordt geschetst hoe de rijksoverheid invloed kan uitoefenen op het verkeersgedrag. De mogelijke maatregelen die hier worden besproken zijn direct gericht op de verkeersdeelnemer, namelijk onderwijs, opleiding, voorlichting, wet- en regelgeving, straffen en belonen. Hierbij wordt rekening gehouden met de infrastructuur en met voertuigkenmerken, waarop de rijksoverheid ook invloed uitoefent, maar het beleid daaromtrent blijft in deze nota buiten beschouwing.

In de tekst zijn enkele stellingen opgenomen.

### 2.1. Het overheidsinstrumentarium

Het overheidsbeleid, direct gericht op verkeersdeelnemers, is verdeeld over de instrumenten opleiding, onderwijs, voorlichting, wet- en regelgeving, straffen en belonen. Een korte omschrijving is nodig om te verduidelijken wat er onder wordt verstaan.

Onder opleiding wordt verstaan instructie om nieuw gedrag te leren. 'Opleiding' wordt meestal geassocieerd met de rijopleiding, waarvan de autorijopleiding de grootste is. De overheid heeft geen directe invloed op de inhoud van de autorijopleiding, maar zij stelt wel de selectie-eisen en examennormen vast voor het verkrijgen van een rijbewijs en voor het verkrijgen van een instructeursbewijs. Voor bepaalde vervoerwijzen is geen rijbewijs nodig en kan alleen via intermediairen invloed worden uitgeoefend. In deze nota wordt met 'opleiding' op alle vervoerwijzen gedoeld. Men kan worden opgeleid tot voetganger, fietser, bromfietser, automobilist, motorrijder, vrachtwagen- of buschauffeur, gebruiker van het openbaar vervoer, passagier in de auto of op een tweewieler. Wellicht zijn de belangrijkste opleiders voor verkeersgedrag, de ouders of verzorgers van kinderen.

Verkeersonderwijs wordt meestal geassocieerd met wat er op scholen voor leerplichtige kinderen aan onderwijs wordt gegeven. De overheid heeft verkeersonderwijs in de basisschool verplicht gesteld en in het voortgezet onderwijs zullen binnenkort in 'eindtermen' toetscriteria voor de lesstof over enkele verkeersonderwerpen worden vastgesteld. Opnieuw heeft de rijksoverheid geen directe invloed op de inhoud.

Tot onderwijs kunnen ook cursussen worden gerekend, die niet in schoolverband plaatsvinden, maar bijvoorbeeld in bedrijven of onder bepaalde leeftijdsgroepen of onder groepen wetsovertreders.

Het onderscheid tussen onderwijs en opleiding is niet ondubbelzinnig. Het meest wezenlijke verschil is dat in een opleiding, gedrag en uitvoerende handelingen integraal onderdeel zijn van het programma, terwijl in het onderwijs basiskennis en culturele vorming einddoel van een programma kunnen zijn. Het oefenen van manoeuvres met de fiets op het schoolplein als lesprogramma in het onderwijs, is in feite opleiding.

Voorlichting wordt door Damoiseaux (1991) opgevat als kennisbenutting, dienstbaar maken van informatie aan het publiek. In termen van Van den Ban (1984) is het 'bewust gegeven hulp bij menings- of besluitvorming door middel van communicatie waarbij het belang van de voorgelichte centraal staat'. Maar voorlichting heeft ook steeds meer het karakter gekregen van de intentie tot gedragsverandering.

Van Woerkum (1988) onderscheidt drie functies van voorlichting:

- het geven van informatie, kennisoverdracht ;
- vorming en educatie, kennis om invloed uit te oefenen;
- 'persuasion': de beïnvloeding van opvattingen of gedrag in een bepaalde richting, kennis om de noodzaak aan te geven van gedragsverandering.

Damoiseaux (1991) gebruikt hiervoor de term "intentionele voorlichting". Door de Werkgroep Heroverweging Voorlichting Rijksoverheid is hiervoor de term 'instrumentele voorlichting' gebruikt (Werkgroep Heroverwegingen, 1984). Dit wordt gedefinieerd als: "voorlichting die tot doel heeft kennis, houding en/of gedrag van burgers te beïnvloeden teneinde een bijdrage te leveren aan de realisatie van bepaalde beleidsdoelen". In het kader van deze nota heeft het de voorkeur voor deze omschrijving te kiezen.

Het onderscheid tussen voorlichting en onderwijs of opleiding is evenmin ondubbelzinnig. Het meest wezenlijke onderscheid lijkt te zijn dat voorlichting zich beperkt tot het zenden van een boodschap of bepaalde kennis zonder met de doelgroep te oefenen, de verwerking van de informatie persoonlijk te begeleiden en die te toetsen.

Onder wet- en regelgeving wordt hier verstaan datgene wat de overheid aan eisen en vereisten heeft vastgelegd ten behoeve van verkeersgedrag, waar



aan anderen zich moeten houden en waarbij sancties tegen overtredingen zijn bedacht. Deze (ver)eis(t)en kunnen direct gericht zijn op het verkeersgedrag, maar ook op de reeds genoemde beleidsinstrumenten onderwijs, opleiding en voorlichting en op de handhaving en sanctionering van overtredingen. Doel van wet- en regelgeving is om maatschappelijke processen te sturen. Derksen (1989) gebruikt de term 'sturing', die wordt gedefinieerd als "doelconforme beïnvloeding van maatschappelijke wisselwerkingen". Het betekent het beperken of verruimen van gedragsalternatieven van burgers, het is vergroting van vrijheid of van onvrijheid. Sturing is gericht op een doel. Regels vormen middelen. "Terugtrekking" van regelgeving betekent afnemende regelgeving, zodat de intensiteit en de reikwijdte van de sturing afneemt. "Deregulering" omvat vereenvoudiging van regels en het verminderen van het aantal regels.

Strafmaatregelen sluiten aan bij de wet- en regelgeving. Ze zijn bedoeld om naleving af te dwingen. Ze hebben ten aanzien van verkeersgedrag meestal de vorm van boetes en ontzegging van de rijbevoegdheid en in de ergste gevallen gevangenisstraf. Andere (mogelijke) vormen zijn een strafpuntenstelsel met oplopende sancties, hogere verzekeringspremies en beperking van de uitkering van een schadeclaim bij laakbaar gedrag. Er zijn nog veel meer soorten straf te formuleren, van het afkeuren van gedrag of het ontzeggen van bepaalde gedragsmogelijkheden tot het dwingen bepaalde offers te brengen.

Beloningsmaatregelen zijn in het beleid nog een vrij nieuw verschijnsel. Ze worden meestal geassocieerd met een materiële beloning voor vertoond gedrag. Maar ook hier bestaat een uitgebreid scala van vormen, van een goedkeurend knikje of een onderscheiding tot promotie in het werk en verder. Groepsbeloningen of het belonen voor het aangaan van een belofte zijn ook mogelijk.

Beloningen en straffen zijn dusdanig elkaars tegenpool dat de aanwezigheid van de één opgevat kan worden als het onthouden van de andere. Het bonus-malus-systeem in de verzekeringspremie is opgezet als een beloningssysteem, maar wordt vaak gevoeld als een straf.

## 2.2. Taakverdeling tussen overheid en intermediairen

Het beleid kan er op gericht zijn maatregelen direct op de verkeersdeelnemer te richten, maar ook op intermediairen. Intermediairen die door

regelgeving van de overheid worden beïnvloed zijn bijvoorbeeld onderwijzers van de basisschool.

Belangrijke intermediairen zijn ook ouders en organisaties die actief zijn op het gebied van verkeer en verkeersveiligheid. De potentiële lijst aan intermediairen is onuitputtelijk, van bedrijven tot sportidolen, van artsen tot vriendengroepen. Op al deze mogelijke intermediairen wordt in deze nota niet ingegaan. Inschakeling van de sociale omgeving is echter bijzonder functioneel. De rijksoverheid moet zich bij elke maatregel de vraag stellen, welke andere invloedskanalen werkzaam zijn en hoe daarmee omgegaan moet worden. De activiteiten van anderen kunnen worden bevorderd en zo nodig enigszins worden bijgestuurd, zo lang zij in grote mate in de gewenste richting gaan. Dit past bij een terugtrekkende overheid. Maar het kan ook nodig zijn tegengas te geven en om als overheid te doen wat anderen nalaten.

De overheid zal zich steeds moeten afvragen of voldoende sociale regulering plaatsvindt, en speciaal nagaan of de grote verschillen tussen verkeersdeelnemers in vaardigheden, macht en kwetsbaarheid sociaal voldoende worden opgelost. Tevens zal ze zich steeds moeten afvragen of het maatschappelijk perspectief, dat zo afwijkend is van het individuele, voldoende meegewogen wordt in gedragskeuzen van de weggebruikers, maar de gedragsbeïnvloeding die de overheid hiermee voor ogen staat, hoeft ze lang niet altijd zelf ter hand te nemen.

Zelfregulering kan een optie zijn (zie De Vroom, 1989), zeker wanneer overheidsregulering als zodanig weerstand oproept. De Vroom spreekt over de behoefte aan individuele vrijheid, zelfstandigheid, ontplooiing en zeggenschap; over de toegenomen sociale gedifferentieerdheid en snelle veranderingsprocessen in de samenleving. Wanneer instanties worden ingeschakeld voor zelfregulering spreekt De Vroom van "associatieve zelfregulering" waarbij georganiseerde belangengroepen het eigen gedrag sturen, als mogelijk pragmatische oplossing voor de groeiende kritiek op zowel het overheidsingrijpen als het marktmechanisme. Zelfregulering ontlast de overheid, maar die zal daartoe alleen bereid zijn als zelfregulering niet strijdig is met het publieke belang. De belangenorganisatie moet haar activiteit voor de overheid legitimeren door aan te tonen dat ze oog heeft voor het algemene belang, zonder dat ze daarmee tot verlengstuk van de overheid wordt. Anderzijds moet deze regulering de leden van de organisatie meer voordelen opleveren dan overheidsregulering of marktregulering. De Vroom spreekt van een dubbel ruilproces. Associatieve zelfregulering

heeft als voordelen dat het dichter bij de praktijk staat en dat flexibeler op bestaande regels kan worden ingespeeld.

Taakstellingen kunnen een belangrijk hulpmiddel zijn voor zelfregulering.

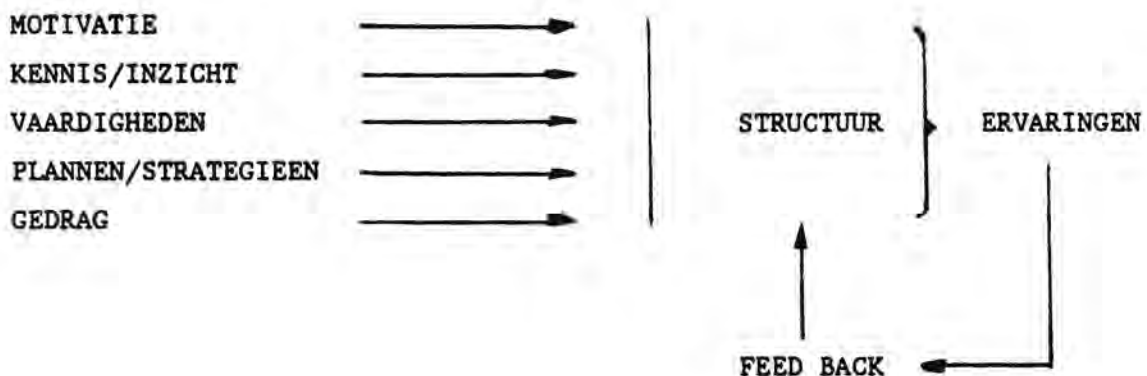
### Stelling

Ondanks de intentie tot terugtred van de overheid lijkt er steeds een grote neiging bij de overheid te bestaan om het beleid zelf in handen te houden en intermediairen vooral in te schakelen om te doen wat de overheid voor hen heeft geformuleerd. Er is een grote noodzaak om vast te stellen wat intermediairen op dit moment doen en waartoe ze verder bereid zijn.

### 2.3. Een raamwerk voor gedragsbeïnvloeding

Na deze twee inleidende paragrafen, wordt een raamwerk voor gedragsbeïnvloeding gepresenteerd dat vervolgens met beleid kan worden ingevuld. Het raamwerk omvat alle voorwaarden die bij kunnen dragen aan gewenst gedrag, zodat dit gedrag optimaal gegarandeerd is. Vanuit een volledige invulling kan teruggedeneerd worden naar prioriteiten in het beleid.

De basis van het raamwerk is het gedrag van de individuele verkeersdeelnemer. Daarin komen de elementen kennis, motivatie, vaardigheden en het gedrag zelf terug uit Hoofdstuk 1 van deze nota. De sociale omgeving behoort met de beleidsinstrumenten tot de invloedsfactoren en wordt als zodanig mee in beschouwing genomen.



Voor elke verkeersdeelnemer zijn gegeven:

- motivatiële elementen; die hebben onder andere betrekking op het vervul-

len van behoeften en de kracht waarmee men die vervulling nastreeft, aspiraties; motivatie is sterk affectief bepaald, maar er is voortdurend onderlinge beïnvloeding met de andere gedragselementen;

- kennis, die betrekking heeft op losse feiten en op begrippen;
- inzicht, dat betrekking heeft op verbanden, (complexe) relaties;
- vaardigheden, met betrekking tot de uitvoering van de verkeers- en vervoertaak, onder te verdelen in waarnemings-, beslissings- en handelings-taken op verschillende niveaus;
- plannen en strategieën op de strategische en tactische taakniveaus (zie par. 1.1.2);
- gedrag.

Kennis, inzicht en vaardigheden zijn met motivatie, bouwstenen voor gedrag. Strategieën en plannen zijn vaak tussenschakel.

Gedrag geeft aanleiding tot gewoonten; strategieën en plannen leiden tot produktieregels en procedures; vaardigheden tot automatismen; kennis en inzicht krijgen een plaats in een cognitieve structuur. Met andere woorden, er worden structuren opgebouwd die een filter vormen voor nieuwe ervaringen en een nieuw leerproces. Door ervaringen en leren vindt een terugkoppeling plaats die ook door de structuren wordt gefilterd, maar aanleiding kan zijn tot veranderingen in de elementen, waarna er een mogelijkheid is tot verandering van de structuren.

Dit leidt tot een andere beginsituatie voor nieuwe ervaringen en voor een nieuw leerproces. Het raamwerk is cyclisch.

Er zijn nog veel meer onderlinge relaties te tekenen. De gedragselementen beïnvloeden elkaar onderling, en er is ook onderlinge feedback in de zin dat verandering op één aspect kan leiden tot verandering op een ander aspect.

Ideaal is om alle elementen gedrag te sturen in de gewenste richting.

Wanneer rijsnelheid als voorbeeld wordt genomen, dan is het onder meer mogelijk om:

- de behoefte aan hard rijden te bespelen, de behoeften aan veiligheid en milieubescherming naar voren te schuiven en te stimuleren tot eigen verantwoordelijkheid;
- het inzicht te vergroten in de invloed van snelheid op waarnemen, koers houden, manoeuvres uitvoeren en remmen, op problemen van andere verkeersdeelnemers om op snelheidsgedrag te reageren, op de relatie tussen snelheid en brandstofverbruik en milieuvervuiling;

- vaardigheden te vergroten om afstanden te schatten bij verschillende snelheden, een noodstop te maken;
- strategieën aan te leren om tijdig te vertrekken, om de snelheid aan te passen aan situaties en omstandigheden;
- het rijden met een aangepaste snelheid tot gewoonte te maken;
- feedback te geven over momenten waarop het gedrag leidt tot toenemend gevaar, over de mate waarin anderen zich aan gewenst gedrag houden, over de invloed van snelheid op onveiligheid, brandstofverbruik en het milieu en te bevorderen dat het niet hard rijden niet als onplezierig wordt ervaren, etc.

Er is veel te doen voordat de verkeersdeelnemer daadwerkelijk zijn snelheidsgedrag gaat uitoefenen en er is veel nuttige informatie te geven naar aanleiding van het gedrag.

### Stelling

De aandacht voor belangrijke verkeersonderwerpen wordt versnipperd omdat er vanuit verschillende beleidsonderdelen gescheiden wordt geopereerd. Dit vormt een ernstige beperking voor de effectiviteit van het beleid.

### 2.4. Fasering van inspanningen

In Hoofdstuk 1 is reeds gesteld dat hoge prioriteit moet uitgaan naar de fase waarin mensen nog nieuwe taken leren en daarvoor nog gedrag moeten ontwikkelen. Alle gedrags-elementen zijn dan nog in ontwikkeling, er wordt zeer bewust mee omgegaan, ze zijn nog niet structureel.

Een goede theoretische voorbereiding op nieuwe taken dient er toe een goede basis voor de structuren te vormen. De voorbereiding moet echter zijn doel niet voorbijschieten. In Hoofdstuk 1 is ook aangegeven dat verkeersgedrag in belangrijke mate geleerd wordt in de praktijk. Een goede voorbereiding kan dit leerproces verrijken (men weet bijvoorbeeld beter waar rekening mee te houden en er kan een voorkeur voor gewenste gedragingen zijn ontwikkeld), maar ervaringen verrijken op hun beurt het leerproces. Toetsing van kennis, vaardigheden en motivaties aan gedrag, kan de kennisschema's, de beleving en de routines een veel hechtere structuur geven. Wanneer een instructeur of begeleider ook feedback geeft op het gedrag, verrijkt dit verder de ervaringen en het leerproces (men verneemt uit zichzelf maar een klein deel van de consequenties van zijn eigen gedrag). Door in deze leerfase ervaringen uit te wisselen met anderen in

dezelfde situatie, wordt de behoefte aan sociale vergelijking ook geïntegreerd.

Door theorie en praktijk te integreren en veel aandacht aan feedback te besteden, is de meeste invloed uit te oefenen op gevoelswerelden, kennis-schema's en handelingrepertoires.

Het is een moeizaam proces om door gevestigde opvattingen en gevoelswerelden alsmede automatismen en gedragsroutines, heen te breken. In Hoofdstuk 1 is reeds gewezen op de noodzaak om veranderingen in structureel gedrag in kleine stapjes te doen. Een voorbeeld: wanneer het autogebruik ter discussie wordt gesteld, kan een felle weerstand ontstaan omdat men zich in de grote voordelen van vrijheid en ongebondenheid voelt aangetast. De auto 'moet er zijn' wanneer men dat nodig vindt. Maar af en toe carpoolen of een bus- of treinreis er tussendoor, hoeft die vrijheid en ongebondenheid nog niet aan te tasten. Wanneer men zich bedreigd voelt, moet de benadering dus veel voorzichtiger en veel gefaseerder plaatsvinden.

### Stelling

De kloof tussen het maatschappelijk en individueel perspectief van verkeers- en vervoersgedrag moet worden onderkend. Nadat problemen op maatschappelijk niveau zijn geanalyseerd, wordt er naar een consensus op maatschappelijk niveau gezocht en vervolgens wordt er van uit gegaan dat individuen dit maatschappelijk perspectief voorop stellen. Wanneer over het beleid maar goed wordt voorgelicht, moet de weggebruiker voldoende overtuigd zijn en politietoezicht moet de rest doen. Dat is in het algemeen geen doelmatige benadering. Er moet een brug worden geslagen tussen het maatschappelijk en individueel perspectief.

Stimulerende en sanctionerende maatregelen kunnen een belangrijke katalysator zijn om structuren te doorbreken. Het gedrag is dan direct aangrijpingspunt. Een gedragsaanpassing is sterk gebonden aan de stimulans of sanctie, dus extrinsiek gemotiveerd. Met andere woorden, aan de gedrags-elementen verandert weinig of niets. In dat geval moet de extrinsieke motivatie gevolgd worden door intrinsieke motivatie. Door een gebalanceerde toediening van straf en/of beloning moet getracht worden het oude gedrag uit evenwicht te brengen zonder voldoende rechtvaardiging in de straf of beloning te vinden. Verzwaring van straffen kan dus contra-productief zijn voor intrinsieke motivatie. Er moeten alsnog aanvaardbare argumenten worden geleverd voor een aanpassing van gedrag. De straf of beloning heeft

dan als functie gehad om de aandacht voor argumenten te verhogen. Gedragsveranderingen kunnen door sociale normering worden versterkt.

Fasering is ook mogelijk direct via de band van de sociale omgeving. Voorzover sociale normen een rol spelen (en ze zijn vaak erg belangrijk) kan getracht worden een toonaangevende groep van gedrag te laten veranderen opdat anderen volgen. In de sfeer van straf- en/of beloningsmaatregelen zal men inspanningen eerst kunnen richten op de grootste boosdoeners om daarmee normafwijkingen van de grotere groep mee te ontmoedigen, of op trendsetters die nieuwe normen kunnen kweken.

## 2.5. Doelgroepensegmentatie

Er zijn verschillende invalshoeken voor doelgroepsegmentatie.

Ten eerste is ze nodig bij grote verschillen in taken. Voor elke vervoerwijze is een aparte opleiding nodig en beroepschauffeurs vormen terecht ook aparte groepen. Voor bestuurders die hun voertuig beroepsmatig gebruiken wordt nog sporadisch iets aparts georganiseerd en segmentatie op grond van verschillen in privé-gebruik gebeurt nauwelijks. Eén suggestie voor een verdere segmentatie om het hier niet bij te laten: jonge mannen worden tijdens hun rijopleiding niet voorbereid op ritten die ze - in veel gevallen als eerste - gaan maken wanneer ze het rijbewijs hebben: in weekeindnachten met een volle auto langs café's en disco's.

Analyse van problemen en tekortkomingen geeft ook aanleiding tot segmentatie. Zowel motivatie als kennis, vaardigheden en gedrag zijn hiervoor aangrijpingspunten. Gebruikelijk in de verkeersveiligheid is om in onderwijs en opleiding te segmenteren op basis van tekorten in kennis en vaardigheden en in voorlichting, straffen en belonen op basis van probleemgedrag.

Een andere invalshoek betreft interesses, aspiraties en voorkeuren. Dit is met name van belang voor onderwijs en voorlichting. Beleidsdoelen moeten aansluiting vinden bij individuele doelen. Leefstijl, sociale referenties, levensdoelen, selecteren in belangrijke mate de aandacht voor - en de evaluatie van - wat anderen zeggen en doen. In de voorlichting wordt hier enigermate op gesegmenteerd.

Een vierde invalshoek betreft de wijze van leren. Voortborduren op vroegere ervaringen, rekening houden met leerstijlen, vindt weinig plaats.

Tenslotte vormen persoonlijke situaties en omstandigheden een goede invalshoek voor segmentatie. Inzake vervoerwijzekeuzen wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van situatie-analyses (zie Kropman & Kockelkoren, 1989) om objectieve en subjectieve belemmeringen voor een bepaalde vervoerwijzekeuze op te sporen.

### Stelling

Doelgroepsegmentatie vereist analyse vooraf. De investering is al gauw lonend om het beleid gespecificeerder af te stemmen op taakeisen, manieren van beïnvloeding en kenmerken van de doelgroep.

## 2.6. Functionele inzet van de beleidsinstrumenten

Na deze algemene aanbevelingen, worden nu aanbevelingen geformuleerd gericht op de verschillende beïnvloedingsmogelijkheden. Er zal gebruik worden gemaakt van het raamwerk voor gedragsbeïnvloeding uit par. 2.3. Zonder de verkeers- en vervoerstaak uitputtend te kunnen behandelen, wordt op hoofdlijnen aangegeven langs welke weg gedrag kan worden beïnvloed. Eerst wordt de fase behandeld waarin nieuwe taken worden geleerd, daarna wordt ingegaan op de bekrachtiging van gedrag en tenslotte op gedragsveranderingen.

### 2.6.1. Het aanleren van nieuwe taken

#### A. Motivatie

Om motivatie te bevorderen voor een maatschappelijk gewenste wijze van taakuitvoering, moeten behoeften en voorkeuren die daarmee in overeenstemming zijn, worden aangesproken. Er is behoefte aan veiligheid en er is zorg voor het milieu. Er is dus een basis voor intrinsieke motivatie. Erkend moet worden dat andere behoeften hiermee in strijd kunnen zijn. Door die strijdigheid te bespreken is van buitenaf invloed uit te oefenen op het individuele afwegingsproces. Problemen en dilemma's worden alleen beheersbaar wanneer ze erkend en geëxpliciteerd worden. Dit vereist kennis over de behoeften en waarden die bij een doelgroep leven.

### Stelling

De beeldvorming die over verkeer en vervoer op weggebruikers wordt losgelaten is een beeldvorming over de problemen. Nieuwe maatregelen hebben



altijd de schijn mee vervelend te zijn en roepen bij voorbaat verzet op, omdat de behoeften en interessen van de weggebruikers niet mee lijken te tellen.

Voorbeelden van anderen en identificatie met anderen, oefenen ook invloed op gedrag uit en moeten daarom mede onderwerp van gesprek worden. Waar het individu zich ook door wil laten leiden, hij moet zoveel mogelijk gestimuleerd worden om een bewuste keus te maken en het perspectief van de gedragsalternatieven moet breder zijn dan het individuele, dat bovendien meer op de korte termijn is gericht, het moet worden aangevuld.

Dit vereist een tamelijk intensieve educatie, die het beste in het onderwijs is te verwezenlijken. De individuele bijdrage aan de beleidsdoelen dient besproken te worden. De potentieel negatieve invloed van sociale dilemma's kan hierbij verminderen. Omdat onderwijs altijd gericht is op groepen en voorlichting en opleiding in veel mindere mate, moet zoveel mogelijk gebruik worden gemaakt van het groepsverband. In groepen is een ander leerproces mogelijk dan individueel. In het algemeen moet verkeerseducatie in groepen bevorderd worden, omdat het verkeersgedrag sterke sociale componenten bevat. In de opleiding en in cursussen liggen hiervoor ook meer mogelijkheden dan nu gebruikt worden.

De motivatie moet vertaald worden in plannen, strategieën en handelingen, reeds in het onderwijs, meer nog in opleiding.

Behoeftte aan veiligheid en zorg voor het milieu kunnen er zo toe leiden dat men tegenstrijdige doelen minder gewicht toekent. Aan deze intrinsieke motivatie zit een grens. De maatschappelijk gewenste doelen zullen het in de afweging nooit geheel afleggen tegen de individuele gewenste, maar voor het omgekeerde geldt hetzelfde. Tot op zekere hoogte is het gewenste gedrag aantrekkelijker te maken en het ongewenste onaantrekkelijker. Door de presentatie bijvoorbeeld valt er te manipuleren, maar in een bewust afwegingsproces slechts marginaal. De behoefte aan een daadwerkelijke verandering in de kosten/opbrengsten-structuur van de diverse gedragsalternatieven doet zich snel voelen. Kortom, bijdragen aan beleidsdoelen zijn mogelijk, ten koste van bepaalde individuele voordelen die een gedragsalternatief met zich mee zouden brengen, maar zoveel te groter die andere voordelen zijn, zoveel te eerder zal het loslaten ervan als offer worden beschouwd en dat verzwakt de motivatie. Hierbij zullen zich overigens grote individuele verschillen voordoen, de ene persoon is veel meer

op maatschappelijke doelen gericht dan de andere. Infrastructurele en voertuigaspecten hebben grote invloed op de opbrengstenstructuur.

Een aanvullend middel om motivatie te bevorderen is, gelet op het bovenstaande, om de opbrengstenstructuur van gedrag, in termen van kosten en baten te veranderen. Belonen, bijvoorbeeld door het aantrekkelijker, voordeliger, comfortabeler, plezieriger en veiliger maken van gedrag dat het beleid voorstaat en het omgekeerde voor gedrag dat het beleid afwijst, zijn dan aan de orde, samen met bestraffing van wets- en regelovertredingen. De achtergrond van wetten en regels moet duidelijk worden gemaakt. Voor de toepassing van belonen en straffen is het nodig te weten wat verkeersdeelnemers zoal afwegen bij hun gedragskeuzen en in welke zin straffen en belonen de afweging kunnen veranderen.

Een manier om motivatie te stimuleren, is door mensen uit te dagen een bepaald doel te bereiken. De filosofie achter de taakstelling voor de Actie -25% (slachtoffers) voor gemeenten, kan in principe op allerlei groepen worden toegepast. Het stellen van doelen en het aangaan van beloftes om zich aan bepaald gedrag te confirmeren, kunnen inspirerend zijn. Wanneer hierbij groepen worden gebruikt, wordt sociale normering meteen in het leerproces geïntegreerd.

#### B. Kennis en inzicht

Er is behoefte aan kennis en inzicht wanneer die helpen om doelen te bereiken en de omgeving beter te beheersen.

Voor verkeers- en vervoergedrag is er behoefte aan kennis over bijvoorbeeld mogelijkheden tot verplaatsing, de kosten, het plezier, het comfort ervan, de ermee verbonden risico's, over het sociale verkeersproces en de formele en informele regels die hierbij gelden, over mogelijkheden en beperkingen van voertuigen.

Net als bij de bevordering van intrinsieke motivatie geldt dat van buiten af een bewuste afweging bevorderd kan worden, waarmee ook beleidsdoelen tot hun recht komen. Opnieuw biedt het onderwijs hiervoor de beste mogelijkheden. Inzicht in de bedoeling van verkeersregels en redenen waarom er daarnaast informele regels zijn ontstaan, inzicht in de bedoeling van infrastructurele ontwerpen, sociaal perspectief nemen om het gedrag van anderen te begrijpen, inzicht in manieren om zelf duidelijke signalen af te geven voor gedragsvoornemens en tot een goed samenspel te komen, zijn alle voorbeelden van lesinhouden die in een behoefte voorzien. Het maat

schappelijk gewenste gedrag is in veel opzichten (wél) individueel belonend en kennis en inzicht kunnen in belangrijke mate ook dat karakter krijgen. De belangen van de beleidsdoelen kunnen hierbij geaccentueerd worden. Dat mag echter niet betekenen dat veilig en milieuvriendelijk gedrag wordt gedictueerd en dat tegenstrijdige belangen worden genegeerd of veroordeeld. Die belangen moeten bespreekbaar blijven. Ook hier is een directe uitwerking nodig naar strategieën, plannen en gedrag, waarmee de verbinding met de opleiding wordt gelegd.

Tot nu toe is het instrument voorlichting nog niet naar voren geschoven. Voor het leren van nieuwe taken is het niet het eerst aangewezen middel. Onderwijs en opleiding zijn krachtiger middelen om intrinsieke motivatie te verhogen en het (brede) kennis en inzicht op te doen, omdat ze niet alleen een boodschap zenden. Ten opzichte van de opleiding moet het onderwijs een bodem leggen voor motivatie en inzicht. In de opleiding wordt immers toegewerkt naar vaardigheden, in sommige gevallen naar een examen. Die pre-occupatie kan tot ongeduld leiden, tot desinteresse voor informatie die te ver van dat doel afstaat. Vanwege de afhankelijkheid van het onderwijs voor de hier vermelde motivatie, kennis en inzicht, zou het onderwijs opleidingstaken moeten overlaten aan andere intermediaire instanties, bovenal ouders/verzorgers. Dat betekent dat de bijdrage van onderwijs aan de beleidsdoelen vooral geëvalueerd moet worden op waardenbesef, kennis en inzicht.

### Stelling

Het is niet functioneel om de verschillende beleidsinstrumenten onafhankelijk van elkaar op hun effect op gedrag en ongevallenkansen te beoordelen. Ze moeten geëvalueerd worden op hun kansrijke bijdrage aan effecten op gedrag en ongevallen.

### C. Vaardigheden

Om motivatie, kennis en inzicht te kunnen omzetten in verkeersgedrag, zijn vaardigheden vereist. Het leren van voertuigvaardigheden is sterk inherent belonend. De motivatie voor een opleiding is hier dan ook in het bijzonder op gericht. Bij leerlingen bestaat de neiging om de rol van vaardigheden te overschatten. In het begin is de concentratie op de benodigde voertuigvaardigheden echter zo groot dat de aandacht voor de verkeersomgeving onvoldoende is. De aandacht die er wel aan wordt besteed, gaat al gauw ten koste van de voertuigbeheersing (Wierda et al., 1987).

Het leren van voertuigvaardigheden moet dan ook worden ingebed in het gehele onderricht, zodanig dat overschatting van capaciteiten wordt tegengegaan. Een mogelijkheid hiertoe is om in een beschutte omgeving de taakbelasting op te voeren en de gebrekkige taakuitvoering te laten ervaren. Overschatting wordt bevorderd wanneer men de krachten van een voertuig niet ervaart. Bij een normale taakuitvoering krijgt men hierop slechts zeer beperkt terugkoppeling. Confrontaties met deze krachten door middel van tastbare ervaringen, opnieuw in een beschutte omgeving, kunnen tegenwicht bieden. Er zal subtiel moeten worden omgegaan met de sensationele ervaringen die hiervan het gevolg kunnen zijn. Ze kunnen smaken naar meer, maar doel moet zijn om de honger voorlopig te bevredigen of de smaak bitter te doen zijn.

Het leren van vaardigheden kan goed geïntegreerd worden met het geven van inzicht in taakvereisten en het ontstaan van problemen. Een probleem met kinderen is dat zij al diverse verkeersvaardigheden nodig hebben voor ze voldoende verstandelijke vermogens hebben om het bijbehorende inzicht te kunnen opdoen. Om hen toch in staat te stellen aan het verkeer deel te nemen, moeten dan direct handelingsvaardigheden getraind worden. Voor kleine kinderen kan het onderwijs daarom wel een opleidingsfunctie vervullen. Deze functie is sturend voor ouders en verzorgers die onvermijdelijk het meeste werk moeten doen, omdat training van vaardigheden erg tijdsintensief is. Er moet veel in de praktijk worden geoefend. Het beleid moet zich toeleggen op het verschaffen van kennis en faciliteiten aan ouders.

#### D. Strategieën en plannen

Aan motivatie, kennis en inzicht en vaardigheden dient ter wille van het leerproces zoveel mogelijk een perspectief tot handelen worden verbonden. Strategieën en plannen kunnen hiervoor cognitief bemiddelen. Zij maken het mogelijk om in een zo vroeg mogelijk stadium van de vervoers- en verkeers- taak, voorzorgsmaatregelen te treffen om de gewenste doelen te halen. Voorafgaande aan verkeersdeelname worden er fundamentele beslissingen genomen over het gedrag in het verkeer, in het verkeer kan nog geanticipeerd worden op mogelijke gebeurtenissen, daarna is de speelruimte nog maar erg klein.

Strategieën en plannen geven ook het perspectief aan om doelen te bereiken. Ze geven een referentiekader voor ervaringen.

Strategieën en plannen zijn dus behulpzaam tijdens het leerproces. Ook is een aparte strategie nodig om de eerste leerfase goed door te komen. Om verkeersgedrag te leren zijn praktijkervaringen erg belangrijk. Het kost in het algemeen jaren om een bepaalde vervoerwijze optimaal te beheersen. Voortdurend is toetsing van ervaringen nodig om tot een genuanceerde aanpassing aan de omgevingsvereisten te komen. Bewuste verwerking vraagt tijd. Om te kunnen leren van die ervaringen is een rustige rijstijl nodig. Die is ook al vereist om nog op onverwachte gebeurtenissen te kunnen reageren. Gebrek aan ervaring gaat logisch gepaard met onverwachte gebeurtenissen en voorts is geweest op de neiging om vaardigheden te overschatten. Er is dus een strategie nodig om voor gebrek aan ervaring te kunnen compenseren en van foutieve inschattingen te kunnen leren. In het onderwijs kan hiervoor de inhoudelijke achtergrond worden geschetst, in de opleiding zullen die strategieën en plannen pas goed tot ontwikkeling komen. De hulp van de instructeur of begeleider moet daarbij vooral betrekking hebben op waarnemings- en beslissingsstrategieën.

Begeleiding in die gehele eerste leerfase is ook nuttig om het leerproces dat op grond van feedback plaatsvindt, te verbreden.

### Stelling

Een opleiding is pas af wanneer een individu zijn expertise-niveau heeft bereikt. In dat licht moet het rijexamen en het rijbewijs een andere betekenis krijgen.

### E. Gedrag

In onderwijs en opleiding is het nodig om motivatie, kennis, inzicht, vaardigheden, strategieën en plannen, te vertalen naar handelingen. Daarbij moet wel enige ruimte blijven bestaan voor individuele voorkeuren, zodat mensen niet in een keurslijf worden gestopt waarin ze zich niet prettig voelen. Dit proces kan van buitenaf gestuurd worden met gedragsaanbevelingen.

Gedragsaanbevelingen moeten uiteraard gebaseerd zijn op de wet- en regelgeving. Om motiverend te kunnen zijn moeten regels een positief uitdagend karakter hebben, in tegenstelling tot betuttelend. Mensen moeten worden gestimuleerd om op een goede wijze met de bedoeling van regels om te gaan in plaats van regels uit te voeren omdat het regels zijn.

Een andere functionele eis aan regels is dat hun bedoeling duidelijk is. De doeleinden van het nieuwe RVV: meer eigen verantwoordelijkheid, meer

sociale opstelling, zijn duidelijker dan de gedragsconsequenties er van. Gedragsaanbevelingen moeten dus zo geformuleerd worden dat ze hulpvaardig zijn en herinneren aan de achterliggende doelen. Infrastructurele ontwerpen moeten de gedragsdoelen zoveel mogelijk oproepen.

### Stelling

'Eigen verantwoordelijkheid laten nemen' en gedragsaanbevelingen geven zijn niet tegenstrijdig, maar elkaar aanvullend.

Tot nu toe is er vanuit gegaan dat indirect gedrag wordt geleerd, aan de hand van kennis, vaardigheden etc. Gedragingen kunnen ook direct worden geleerd, zonder verdere uitleg of wat dan ook. Omdat veel verkeersgedragingen gebaseerd zijn op routines en onomstreden kunnen zijn, kan deels volstaan worden met directe training. Het dragen van gordels is bijvoorbeeld voor veel auto-inzittenden een gewoonte, die in de rijopleiding direct getraind is of had kunnen worden. Het consequent er in hameren van bepaald gedrag (zoals voldoende afstand houden, anderen de ruimte geven voor een manoeuvre, tijdig gas terug nemen wanneer snelheidsvermindering zich aandient enz.) kan in elk geval de keus voor gewenst gedrag bevorderen en het aanleren van goede gewoontes versnellen.

### 2.6.2. Bekrachtiging en consolideren van gedrag

Het beleid besteedt aan bekrachtiging van bestaand gedrag nog weinig aandacht. Voor routinematige handelingen is ze nodig totdat die routine is gevormd. Voorzover een bewust rationele en/of een gevoelsmatige afweging van gedragsalternatieven plaatsvindt, is het nodig van buitenaf te stimuleren dat de beleidsdoelen in beeld blijven. De feedback die een verkeersdeelnemer tijdens een rit van zijn gedrag krijgt, is hoofdzakelijk individueel en op de korte termijn gericht.

Er is bij verkeersdeelnemers enige behoefte aan feedback. Ook nadat men na een aantal jaren ongeveer zijn expertniveau in de taakuitvoering heeft bereikt, gaat het leerproces nog door, hoewel het om nuances en specificeringen gaat. Een minimale betrokkenheid voor uitwisseling van ervaringen en het opdoen van ideeën, is daardoor aanwezig.

Voor dit alles lijkt in de eerste plaats voorlichting een functioneel instrument. Hiermee wordt gezegd dat het consolideren van gedrag een belangrijk doel van voorlichting is. Wanneer dit instrument hiervoor wordt ingezet, moet het dan ook hier op worden geëvalueerd.

Een onderdeel van deze functie van voorlichting is om de aandacht voor een problematiek vast te houden of te vergroten: 'agenda-setting'.

Bovendien kan het beleid de motivatie voor haar doelen er beter in houden wanneer zij feedback geeft over de positieve resultaten van geleverde inspanningen. De verkeersdeelnemer krijgt door middel van voorlichting nagenoeg alleen te horen en te lezen dat de problemen nog zo groot zijn en dat gedragsveranderingen nodig zijn. Dat is weinig belonend voor de bijdrage die hij voor de beleidsdoelen al heeft willen maken.

### 2.6.3. Veranderen van gedrag

Wanneer gedrag eenmaal structureel geworden is, is het nog moeilijk te veranderen. Ook de gevoelsmatige evaluatie en de cognitieve schema's liggen dan vast. Te zamen vormen ze in grote mate een sluitend geheel, waarmee nieuwe ervaringen worden geselecteerd en geïnterpreteerd.

Toch kunnen in de samenleving en ook in het verkeer voortdurend ontwikkelingen worden geconstateerd.

De eerste vraag is of deze veranderingen fundamenteel zijn of meer het karakter hebben van een geleidelijke aanpassing. Voor een fundamentele verandering moet een duidelijke aanleiding aanwezig zijn. Roszbach (1991) wijst er op dat er in 1974 een zeer groot draagvlak ontstond voor de snelheidslimiet van 100 km/uur op autosnelwegen vanwege de dreigende energiecrisis. Dit draagvlak is sindsdien verdwenen en ondanks de milieudreiging nog niet teruggekeerd (de subjectieve dreiging in 1974 om niet meer zoveel te kunnen autorijden, was groter dan de huidige milieuproblemen). Het is moeilijk om met voorlichting grotere aandacht voor een problematiek te verkrijgen, die niet acuut verergert of zich zelfs gunstig ontwikkelt, zoals met verkeersveiligheid het geval is.

Aan de huidige verkeersonveiligheid is bovendien een lang gewenningsproces voorafgegaan en ongevallen zijn meestal een samenloop van factoren en omstandigheden. Met name snelheidsovertredingen worden op grote schaal tot op zekere hoogte niet problematisch gevonden.

Toch wordt herhaaldelijk gepoogd om gedrag op grote schaal en met grote stappen te veranderen. Met nieuwe wetgeving lukt dat soms, maar dat is niet bij voorbaat het geval (voor een overzicht van de invloed van wettelijke maatregelen tot het begin van de jaren tachtig, zie Gundy, 1983 en voor een recenter overzicht Noordzij, 1991b).

De ene keer is die invloed tijdelijk en komt de oplossing van het probleem nauwelijks naderbij (bijv. snelheidsovertredingen op autosnelwegen), de andere keer verandert de meerderheid die niet bereid is tot bepaald gedrag over te gaan (dragen van een beveiligingsmiddel) in een minderheid. Straffen en belonen worden meestal ingezet om gedragsveranderingen te forceren. Begeleidende voorlichting is noodzakelijk, zowel om maatregelen aan te kondigen en de psychologische pakkans en beloningskans te verhogen als om resultaten mee te delen. Het risico van straffen is dat verzet wordt opgeroepen en dat men tracht ze te ontlopen of dat men ze incalculeert. Bij zowel straffen als belonen is de kans aanwezig dat gedragsverandering tijdelijk is en afhankelijk blijft van de extrinsieke motivatie. Door het in te bedden in een informatie- en feedback-programma moet toegewerkt worden naar intrinsieke motivatie om een duurzaam effect te bereiken. Bekendmaking van positieve gedragsveranderingen kan dit proces bevorderen via sociale normering en zo kunnen ook anderen worden gemotiveerd om aan te haken.

Noordzij (1991b) geeft in zijn bijdrage voor de themadag een strategie in fasen aan, om door middel van regelgeving, toezicht en voorlichting te zorgen dat zoveel mogelijk weggebruikers het goede gedrag gaan vertonen.

De weggebruikers zijn in te delen naar de mate waarin ze uit zichzelf bereid zijn tot het sociaal gewenste gedrag. Een deel van de weggebruikers heeft daarvoor niet eens regelgeving nodig. Het andere uiterste wordt gevormd door weggebruikers die zich hardnekkig anders willen gedragen. Daar tussen zitten veel twijfelaars.

Van de twijfelaars is de groep het gemakkelijkst te overtuigen die zich nauwelijks of niet bewust is van het verkeerde gedrag of zich alleen gedraagt in navolging van anderen. Zij hebben kennis en uitleg nodig. De volgende groep heeft een regel nodig, waarvan overtreding strafbaar wordt gesteld. De hoogte van de straf is minder belangrijk, maar moet evenredig zijn aan het algemeen belang, dat uitleg behoeft. Ook voor deze groep zijn nog geen toezichtcampagnes nodig. Voor de volgende groep is het nodig bewijs te leveren dat er toezicht wordt gehouden en dat straffen worden uitgedeeld. Dat is voor een deel van de betrokkenen nog niet voldoende, zij proberen straffen te ontwijken. Voor hen moet het dus (bijna) onmogelijk worden om onder toezicht en sancties uit te komen. De methoden inzake toezicht en voorlichting zijn in de afgelopen jaren sterk verbeterd



om de subjectieve pakkans te vergroten. Is dat nog niet voldoende voor een deel van de betrokkenen, dan rest nog toename van het toezicht.

Door deze maatregelen successievelijk te nemen wordt de groep overtreders steeds kleiner. Vermindering van het aandeel overtreders, wordt versterkt doordat het gewenste gedrag steeds meer sociale norm wordt.

Er kan gekozen worden voor een aantal maatregelen in één keer. Maar het lijkt niet verstandig om meteen te beginnen met veel toezicht en zwaar straffen. Eerst moet getracht worden de groepen, voor wie dat niet nodig is, tot het gewenste gedrag te brengen. Dan is de groep hardnekkige overtreders beter beheersbaar. De voorlichting moet telkens aan de regelgeving en het niveau van toezicht worden aangepast.

Een alternatief is om de veranderingen te faseren en meer op aanpassing van bestaand gedrag te laten lijken. Er van uit gaande dat men over dit gedrag voldaan is en dat dit aan een behoefte voldoet, zal men hierop moeten aansluiten. De sociale marketing heeft zich er sterk op toegelegd om bij behoeften en interessen aan te sluiten. De marketingstrategie is er op gericht het beste aanbod aan de klant samen te stellen (Elliott, 1991). In de promotie zal aanspreekbaar moeten worden gemaakt op welke wijze de doelgroep van het aanbod profijt kan hebben.

'Modeling' kan dat gehele proces vergemakkelijken. Het kan de functie hebben van te laten zien dat bepaald gedrag eenvoudig is (faciliteren), aantrekkelijke kanten heeft (belonen) en dat het gewoon is (sociaal normeren).

### Stelling

Wanneer gedrag dat het beleid in principe voorstaat te ver afstaat van de wensen en voorkeuren van de doelgroep, zal het beleid met zijn maatregelen de doelgroep tegemoet moeten komen om het meeste rendement uit zijn inspanning te halen.

Een andere optie is om een gedragsalternatief uit te lokken zonder dat daaraan structurele consequenties verbonden hoeven te worden. Doel is om nieuwe ervaringen op te laten doen, hoewel de persoon in kwestie daar uit zichzelf weinig of geen behoefte aan heeft. Wanneer die nieuwe ervaringen toch belonend blijken te zijn, kan een meer structurele verandering op gang komen.

Straffen en belonen zijn er op gericht aan de opbrengstenstructuur van gedrag iets te veranderen. Er zijn los daarvan nog andere mogelijkheden om gewoonten en vaste opvattingen te doorbreken. Men kan voor belangrijke beslissingen komen te staan die tot een bewuste afweging van gedragsalternatieven nopen, men kan geconfronteerd worden met nieuwe situaties en omstandigheden waarvoor gedragspatronen niet meer voldoen, in de levensomstandigheden kunnen zich veranderingen voordoen die patronen in vervoers- en verkeersgedrag doorbreken, nieuwe voorzieningen kunnen tot een heroriëntatie leiden, enz.

Wanneer situaties en omstandigheden wijzigen is het van belang voor het beleid om invloed op motivatie en denkwijzen uit te oefenen. De verhuizing van een bedrijf kan aangegrepen worden om het woon-werkvervoer te veranderen, de aanschaf van een nieuwe auto kan aanleiding zijn om betere beveiligingsmiddelen aan te schaffen etc. Voorlichting moet gericht zijn op deze beslissingsmomenten, materialen dienen ter beschikking komen voor de instanties die betrokken zijn veranderingen in situaties en omstandigheden.

Een gedragsverandering kan aanleiding geven tot een heroriëntatie van opvattingen en/of gevoelens. Er ligt dan een behoefte aan kennis, of aan gedragsaanbevelingen of een gevoelsmatige evaluatie, waarop van buitenaf kan worden ingesprongen. Bij volwassenen zijn de mogelijkheden voor verkeersonderwijs en rijopleiding echter erg beperkt. Er kunnen cursussen op vrijwillige basis worden georganiseerd en intermediairen dienen hiertoe zoveel mogelijk te worden ingeschakeld. Maar de afhankelijkheid van voorlichting is erg groot. Omdat voorlichting slechts eenrichtingverkeer tussen boodschapper en ontvanger inhoudt, moet met de grootste nadruk een combinatie worden gezocht in uitleg van bedoelingen en voordelen, vertaling in gedragsaanbevelingen en gebruik van 'modeling'.

Bij kinderen en jongeren is er nog een andere aanleiding voor het veranderen van gewoontes. Vanwege de relatief sterke lichamelijke en geestelijke ontwikkeling die ze doormaken zullen ze merken dat ze bepaalde taken efficiënter kunnen uitvoeren dan ze eerst deden, ze zullen zich door hun groei willen spiegelen aan het gedrag van grotere kinderen/jongeren of van volwassenen en ze zullen zich ook voortdurend willen afzetten tegen wat eerder geleerd is om nieuwe mogelijkheden af te tasten. Dit is allemaal nodig voor hun zelfontplooiing. Die ontwikkeling is te beschouwen als een variant op het leren van nieuwe taken, namelijk het leren van een efficiëntere

uitvoering van taken. De training moet dus van tijd tot tijd worden herhaald om de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden en handelingen bij te sturen. Door hun ontwikkeling nemen de mogelijkheden toe om een motivationele en cognitieve basis voor gedrag te leggen. De cognitieve en emotionele groei in verschillende ontwikkelingsfasen moet aangegrepen worden voor het bevorderen van intrinsieke motivatie en inzicht.

#### 2.6.4. Beleidsevaluatie

De bovenvermelde schets in hoofdlijnen van methoden om gedrag te beïnvloeden houdt telkens in dat men zich eerst afvraagt wat de achtergrondskennmerken van een doelgroep zijn en vervolgens een strategie uitstippelt om gewenst gedrag te bevorderen. De grootste kansen liggen bij het leren van nieuwe taken, maar bekrachtiging van gedrag vereist ook inspanningen en er zal altijd aanleiding zijn om bestaand gedrag te veranderen, deels om verkeersdeelnemers te corrigeren, deels om voorgaand beleid te corrigeren. De achtergrondskennmerken bepalen hoe de algemene beleidsdoelen gespecificeerd moeten worden tot relevante en haalbare beleidsdoelstellingen. De strategieën bestaan meestal uit verschillende fasen. Tussentijdse beleids-evaluatie is dan ook nodig. Een eindevaluatie van een beleidsprogramma is eveneens nodig. Niet alleen om te bepalen hoe effectief het programma was, ook om te bepalen tot welke nieuwe programma's de nieuwe situatie noopt. Daarbij is het onvermijdelijk dat allerlei invloeden van buitenaf ook de situatie hebben veranderd. Die kunnen aanleiding geven tot nieuwe programma's of aanpassing ervan. De gezondheidstrend uit de jaren tachtig is een voorbeeld van een positieve verandering die aangewend kan worden voor het verkeersbeleid. Het is voortdurend nodig te weten wat mensen bezig houdt, welke nieuwe trends zich ontwikkelen, in welke mate en in welke zin mensen betrokken zijn, ten aanzien van vervoer en verkeer.

Ook beleidsdoelen veranderen voortdurend en zijn aanleiding tot nieuwe maatregelen. De prioriteit voor milieu is aanleiding tot een fundamentele wijziging in beleidsdoelen.

Er is een voortdurende ontwikkeling gaande, die deels gestuurd wordt en deels autonoom verloopt. Om op autonome ontwikkelingen te kunnen inspelen, zijn analyses nodig onafhankelijk van de evaluatie van beleidsmaatregelen. De evaluatie van beleidsmaatregelen moet overigens worden opgebouwd uit procesevaluaties van afzonderlijke maatregelen en effectevaluaties van combinaties van maatregelen. Er is een monitoring nodig van motivatie, kennis en inzicht, strategieën en plannen en gedrag en ongevallen.

## LITERATUUR

Ajzen, I. (1988). Attitudes, personality and behavior. Open University Press.

Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J.

Alblas, G. (1988). Elementaire groepsprocessen. In: Meertens & Von Grumbkow (eds.) (1988).

Ban, A.W. van den (1984). Inleiding tot de voorlichtingskunde. Boom, Meppel.

Bandura, A. (1977). Social learning theory. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J.

Baxter, J.S.; Macrae, C.N.; Manstead, A.S.R.; Stradling, S.G. & Parker, D. (1990). Attributional biases and driver behavior. Social Behavior 5, 185-192.

Bötticher, A.M.T. & Molen, H.H. van der (1989). Risicomodellen van verkeersdeelnemers. In: Van Knippenberg e.a. (eds.) (1989).

Bower, G.H. (1991). Incentive programs for promoting safer driving. In: Enforcement and Rewarding, Strategies and Effects; Proceedings of the International Road Safety Symposium, Copenhagen, Denmark, 19-21 September, 1990. SWOV, Leidschendam.

Brög, W. (1991). Communicatiestrategieën ter beïnvloeding van de modal split. In: Congresbundel Themadag "Mobiliteit en gedragsbeïnvloeding", Lelystad. ANWB, Den Haag.

Damoiseaux, V.M.G. (1991). Listen, lusten en lasten van massamediale voorlichting. Van Gorcum, Assen/Maastricht.

Derksen, W. (1989). De werkelijkheid van de terugtred. In: Derksen e.a. (eds.) (1989).

Derksen, W.; Drupsteen, Th.G. & Witteveen, W.J. (eds.) (1989). De terug-tred van regelgevers; Meer regels, meer sturing? Tjeenk Willink, Zwolle.

Donohew, L.; Sypher, H.E. & Tory Higgins, E. (eds.) (1988). Communication, social cognition and affect. Hillsdale.

Elliott, B.J. (1991). A re-examination of the social marketing concept. University of New South Wales, Australia.

Festinger, L. (1957). A theory of cognitive dissonance. Standford.

Geller, E.S. (1988). A behavioral science approach to transportation safe-ty. In: Bulletin of the New York Academy of Medicine 64 (7): 632-661.

Geller, E.S. & Ludwig, T.D. (1991). A behavior change taxonomy for impro-ving road safety. In: Enforcement and Rewarding, Strategies and Effects; Proceedings of the International Road Safety Symposium, Copenhagen, Den-mark, 19-21 September, 1990. SWOV, Leidschendam.

Geller E.C. & Nimmer, J.G.(1985). Social marketing and applied behavior analysis: An integration for quality of life intervention. Virginia Poly-technic Institute and State University, Blacksburg, Va.

Gerris, J.R.M.; Jansen, F. & Badal, C.R. (1980). Denken over jezelf en de ander. Malmberg, Den Bosch.

Griep, D.J. (1971). Analyse van de rijtaak 1. Systeemanalytische gezichts-punten. Verkeerstechniek 22 (1971) 6: 315 t/m 320.

Gundy, C.M. (1983). Politietoezicht en het gedrag van verkeersdeelnemers; Een literatuurstudie. R-83-32. SWOV, Leidschendam.

Hagenzieker, M.P. (1988). Toepassingen van vormen van individuele belo-ningen ter bevordering van verkeersveilig gedrag; Een literatuurstudie. R-88-12. SWOV, Leidschendam.

Hagenzieker, M.P. & Wittink, R.D. (1991). Evaluatie van het televisiepro-gramma "Dücker en Oudenriijn". R-91-22. SWOV, Leidschendam.

Hale, A.R. (1991). Modifying individual road user behaviour. In: Enforcement and Rewarding, Strategies and Effects; Proceedings of the International Road Safety Symposium, Copenhagen, Denmark, 19-21 September, 1990. SWOV, Leidschendam.

Hale, A.R. & Glandon, A.I. (1987). Individual behavior in the control of danger. Elsevier, Amsterdam.

Hastings, G. & Haywood, A. (1991). Social marketing and communication in health promotion. Health Promotion International 6 (2): 135-145.

Janssen, W.H. (1979). Routeplanning en -geleiding; Een literatuurstudie. IZF 1989 C-13. Instituut voor Zintuigfysiologie TNO, Soesterberg.

Janssen, W.H. (1988). Risk compensation and the effect of an incentive: A laboratory study. IZF 1988 C-26. TNO Institute for Perception, Soesterberg.

Janssen, W.H. & Tenkink, E. (1987). Risk homeostasis theory and its critics: Time for an assessment. IZF 1987 C-35. TNO Institute for Perception, Soesterberg.

Knippenberg, C.W.F. van; Rothengatter, J.A. & Michon, J.A. (eds.) (1989). Handboek Sociale Verkeerskunde. Van Gorcum, Assen/Maastricht.

Kok, G.J.; Meertens, R.W. & Wilke, H.A.M. (1987). Voorlichting en verandering. Wolters-Noordhoff, Groningen.

Kok, G.J. & Sandfort, Th.G.M. (1991). AIDS-preventie, voorlichting en gedragsverandering. In: Ned. Tijdschr. Psychol. 46 (1991).

Kok, G. & Vogel, R. (1989). Voorlichting. In: Van Knippenberg e.a. (eds.) (1989).

Koomen, W. (1988). Sociale perceptie en cognitie. Deel 2 in: Meertens & Von Grumbkow (eds.) (1988).

Koornstra, M.J. (1991). Strategies in behaviour modification: Theoretical background. SWOV, Leidschendam (not yet published).

Kotler, P. & Roberto, E.L. (1989). Social marketing; Strategies for changing public behaviour. The Free Press, New York.

Kropman, J.A. & Kockelkoren, M.G.J. (1989). Automobilititeit tussen vrijheid en gebondenheid. In: Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 1989. C.V.S. Delft.

Lickona, T. (1986). Als kinderen je een zorg zijn. Over opvoeding in waarden en normen. Intro, Nijkerk.

Liebrand, W.B.G. & Lange, P.A.M. van (eds.) (1989). Als het mij maar niets kost! De psychologie van sociale dilemma's. Amsterdam/Lisse.

Lindeijer, J.E. (1991). Sociaal-culturele gedragselementen en verkeer(s)(educatie). SWOV, Leidschendam (In voorbereiding).

Lindenberg, S. (1989). Choice and culture: The behavioral basis of cultural impact on transactions. In: Haferkamp, H. (ed.). Social structure and culture. De Gruyter, Berlin/New York.

Lindzey, A. & Aronson, E. (eds.) (1985). Handbook of social psychology. Random House, New York.

McGuire, W.J. (1985). Attitudes and attitude change; In: Lindzey & Aronson (eds.) (1985).

Meertens, R.W. & Grombkow, J. von (eds.) (1988). Sociale sociologie. Groningen.

Michon, J.A. (1989a). Sociale verkeerskunde: Een plaatsbepaling. In: Van Knippenberg e.a. (eds.) (1989).

Michon, J.A. (1989b). Modellen van bestuurdersgedrag. In: Van Knippenberg e.a. (eds.) (1989).

Noordzij, P.C. (1975). Gedragsbeïnvloeding van verkeersdeelnemers. 1975-4N. SWOV, Voorburg.

Noordzij, P.C. (1987). Verkeerswetgeving, -gedrag en -veiligheid. Werkgroep Veiligheid R-87/12. Rijksuniversiteit Leiden.

Noordzij, P.C. (1988). Commentaar op het RVV 1990. R-88-22. SWOV, Leidschendam.

Noordzij, P.C. (1989). Opmerkingen bij het Voorontwerp RVV 1990. R-89-7. SWOV, Leidschendam.

Noordzij, P.C. (1991a). Gedragsaanbevelingen voor weggebruikers. R-91-39. SWOV, Leidschendam.

Noordzij, P.C. (1991b). Verkeersregels en handhaving. Bijdrage Themadag "Beïnvloeding verkeersgedrag". SWOV, Leidschendam.

Oostveen, A. & Grumbkow, J. von (1988). Attitudes: Een inleiding. In: Meertens & Von Grumbkow (eds.) (1988).

Petty, R.E.; Cacioppo, J.T. & Kasmer, J.A. (1988). The role of affect in the elaboration likelihood model of persuasion. In: Donohew e.a. (1988).

Pfafferott, I. (1991). Automobile advertising and traffic safety: Points of conflict and integration possibilities. In: Enforcement and Rewarding, Strategies and Effects, Proceedings of the International Road Safety Symposium, Copenhagen, Denmark, 19-21 September, 1990. SWOV, Leidschendam.

Pidgeon, N.F. (1988). Risk assessment and accident analysis. Acta Psychologica 56: 29-48.

Poppe, M. (1988). Onderlinge afhankelijkheid. In: Meertens & Von Grumbkow (eds.) (1988).

Reason, J.T. (1985). Recurrent error forms in nuclear power plants and their complications for the design and deployment of intelligent decision aids. Proceedings of the NATO Advanced Study Institute symposium: Intelligent decision aids in the process environment, San Misto, Milaan.

Rogers, E.M. (1983). Diffusion of innovations. New York.



Rooijers, T. (1985). Toepassing van voorlichtingstechnieken: Eerste deelrapport: Formuleren theoretische richtlijnen. VK 85-08. Verkeerskundig Studiecentrum, R.U. Groningen, Haren.

Roszbach, R. (1991). Agressie in het verkeer. SWOV (In voorbereiding).

Rothengatter, J.A. (1991). Normative behaviour is unattractive if it is abnormal: Relationships between norms, attitudes and traffic law. In: Enforcement and Rewarding, Strategies and Effects; Proceedings of the International Road Safety Symposium, Copenhagen, Denmark, 19-21 September, 1990. SWOV, Leidschendam.

Rumar, K. (1991). Comments on Session 1: Modification individual road user behaviour. In: Enforcement and Rewarding, Strategies and Effects; Proceedings of the International Road Safety Symposium, Copenhagen, Denmark, 19-21 September, 1990. SWOV, Leidschendam.

Sanders-Kranenburg, A. (1989). Analyseren van de verkeersonveiligheid. A-89-2. SWOV, Leidschendam.

Schagen, I.N.L.G. van & Kuiken, M.J. (1989). Verkeersonderwijs. In: Van Knippenberg e.a. (eds.) (1989).

Schultze, H. (1990). Lifestyle, leisure style and traffic behavior of young drivers. Congress on Road Safety and Traffic Environment in Europe, Gothenburg, 1990.

Siero, S.; Boon, M.E.; Kok, G.J.; Siero, F. & Veen, P. (1985). Een programma ter bevordering van brandstofbesparend rijgedrag bij de PTT; Een evaluatie-onderzoek. Tijdschrift voor de Psychologie 40, 1985.

Stasson, M. & Fishbein, M. (1990). The relation between perceived risk and preventive action: A within-subject analysis of perceived driving risk and intentions to wear seatbelts. J. Appl. Psychol. (1990) 20/19: 1541-1557.

Veling, I.H. (1989). De autorijopleiding. In: Van Knippenberg e.a. (eds.) (1989).

Vlek, Ch. (1991). Hoofd of munt: Over betekenis en toekomst van de psychologische besliskunde. *Ned. Tijdschr. Psychol.* 46 (1991): 151-166.

Vogel, R. & Rothengatter, J.A. (1984). Motieven van snelheidsgedrag op autosnelwegen; Een attitude-onderzoek. VK 84-09. Verkeerskundig Studiecentrum, R.U. Groningen, Haren.

Vroom, B. de (1989). Zelfregulering. In: Derksen et al. (ed.) (1989).

V&W (1990). Brochure RVV/BABW 1990. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Den Haag.

V&W (1991). Meerjarenplan Verkeersveiligheid 1991. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Den Haag.

Werkgroep Heroverwegingen (1984). Rapport Werkgroep Heroverweging Voorlichting Rijksoverheid. Den Haag.

Wesemann, P. & Noordzij, P.C. (1991). Alcohol and road safety in the Netherlands. *Alcohol, Drugs and Driving* 7 (2): 83-92.

Wierda, M.; Brookhuis, K.A. & Schagen, I.N.L.G. van (1987). Elementaire fietsvaardigheden en mentale belasting; Empirisch onderzoek. VK 87-08. Verkeerskundig Studiecentrum, R.U. Groningen, Haren.

Wittink, R.D. & Hagenzieker, M.P. (1990). Evaluatie drie jaar 'Familie Oudenrijn' en het samenhangend voorlichtingsbeleid. Eindrapport. R-90-46. SWOV, Leidschendam.

Woerkum, C.M.J. van (1988). Persuasieve voorlichting; Een terreinverkenning ten behoeve van evaluatie-onderzoek. Wageningen.

Zuckermann, M. (1983). Sensation seeking and sports. *Person. individ. Diff.* 4 (3): 285-293.