

## Waarborg de kwaliteit van digitale coaches

De e-coach is in opkomst. Met slimme, persoonlijke coachingsapps kunnen we gezonder, milieubewuster en productiever leven. Maar er is geen garantie dat de stortvloed van nieuwe digitale coaches op een betrouwbare en integere manier wordt ontwikkeld. Dat concludeert het Rathenau Instituut in het rapport *Eerlijk advies – De opkomst van de e-coach*.

De opkomst van e-coaching is een brede maatschappelijke trend. Technologie gaat ons in de persoonlijke levenssfeer op allerlei gebieden ondersteunen. Denk aan financiën, relaties en interacties met anderen, gezondheid en energieverbruik.

Via sensoren, geïntegreerd in smartphones of *wearables*, verzamelen e-coaches informatie over lichaamsfuncties, activiteiten en emoties. Slimme software beoordeelt de gemeten waarden van de gebruiker, leert de gebruiker kennen en geeft advies op maat over de manier waarop persoonlijke doelen behaald kunnen worden. Of het nu gaat om afvallen of om milieubewuster leven.

Om de kwaliteit van menselijke coaches te bevorderen, zijn beroepscodes, keurmerken en accreditaties ontwikkeld. Deze kwaliteitsinstrumenten zijn niet van toepassing op digitale coaches. Het is daardoor onduidelijk of de e-coach gedrag correct meet of advies eerlijk berekent. Dat kan leiden tot onjuist,

commercieel gekleurd of ineffectief advies. Daarnaast is het voor gebruikers onduidelijk hoe de producent van de e-coach omgaat met de intieme informatie die wordt verzameld over gedrag, emoties en levensstijl en in wiens belang het gebruik van die gegevens is.

De eisen aan de toelating van e-coaches op de markt, en de normen die daarvoor moeten gelden, zijn nog volop in ontwikkeling. Gezien de grote verschillen in kwaliteit van het huidige aanbod van e-coaches, is meer uniformiteit in de toelatingseisen wenselijk. Het Rathenau Instituut pleit daarom voor de invoering van kwaliteitscriteria om ervoor te zorgen dat e-coaches betrouwbaar, deskundig en integer zijn en dat privacy en autonomie van gebruikers worden gerespecteerd.

### AANBEVELINGEN

Invoering van kwaliteitscriteria is noodzakelijk om tot de ontwikkeling van betrouwbare en integere e-coaches te komen.

- 1. Branchekeurmerk.** Consumentenorganisaties en app-ontwikkelaars dienen samen tot afspraken te komen over kwaliteitscriteria voor e-coaches. Consumenten hebben informatie nodig over wat de e-coach doet, hoe de e-coach tot een advies komt en op welke informatie dat advies gebaseerd is.
- 2. Waarborg privacy.** Aankomende strengere privacywetgeving stelt strengere eisen aan productontwikkelaars. Productontwikkelaars en de overheid moeten anticiperen op deze eisen en werk maken van privacybescherming.
- 3. Respecteer autonomie.** De e-coach beïnvloedt de gebruiker om tot gedragsverandering te komen. Aanbieders van e-coaches moeten daarom aangeven welke beïnvloedingstechnieken het apparaat toepast.
- 4. Bewijsvoering overheid.** Alleen als de overheid kan bewijzen dat de inzet van een e-coach verantwoord is, mag zij dat verplicht stellen.
- 5. Transparante verdienmodellen.** De gebruiker krijgt te maken met een netwerk van partijen die elk hun eigen (commerciële) belangen hebben. Het belang van de gebruiker staat dus niet vanzelfsprekend voorop. Het Rathenau Instituut roept toezichhouders ACM en AFM op onderzoek te doen naar de verdienmodellen van e-coachingsapplicaties. De overheid dient daarnaast transparantie over het verdienmodel verplicht te stellen.

# De opkomst van de e-coach

In het rapport *Eerlijk advies* signaleert het Rathenau Instituut een brede maatschappelijke trend naar het gebruik van technologie om mensen te helpen bij het realiseren van persoonlijke doelen: de opkomst van de e-coach.

Gedrag, emoties, activiteiten en lichaamsfuncties worden digitaal meetbaar. En niet alleen meetbaar, slimme software maakt het mogelijk om deze gegevens te analyseren en er nieuwe patronen in te ontdekken. Via *wearables* of smartphone-apps voorzien de nieuwe digitale persoonlijke assistenten hun gebruikers continu van advies, op alle terreinen van het leven: financiën, relaties en sociale interacties, gezondheid, levensstijl en energieverbruik.

Digitale coaches vormen slechts het begin van een ontwikkeling naar alomtegenwoordige coaches en gedragsbeïnvloedende technologie. Technologie in onze omgeving raakt met elkaar verbonden en wordt slimmer, subtieler en sturender. Het Rathenau Instituut acht het daarom van belang dat we in dit stadium een begin maken met de reflectie op de maatschappelijke en politiek-bestuurlijke betekenis van de e-coach.

E-coaches brengen veel beloften met zich mee: van gemak en het optimaliseren van gedrag tot het bijdragen aan welzijn en het voorkomen van ziekten.

Maar er bestaan grote verschillen in de kwaliteit van de e-coaches die nu op de markt komen. Lange niet alle e-coaches kunnen hun claims waarmaken. Op alle drie de onderdelen van digitaal coachen – *meten*, *monitoren* en *motiveren* – kent de techniek beperkingen. Sensoren hebben nog moeite met het nauwkeurig meten van menselijk gedrag. Er wordt

te weinig gebruik gemaakt van bewezen wetenschappelijke methoden over gedragsverandering. Hierdoor kan de e-coach een onjuist of ineffectief advies geven.

Kwaliteitsborging vindt in de reguliere coachingspraktijk plaats door algemene beroepscode, accreditaties en keurmerken. Ze dienen als waarborg voor een deskundig, verantwoordelijk en integer coachingstraject, waarbij privacy van cliënten via een vertrouwensrelatie wordt beschermd.

Deze codes gelden niet voor de e-coach. De producenten van e-coaches kennen geen beroepsgeheim. Ook ontbreken criteria voor de kwaliteit van e-coaches. Vooral bij gezondheidscoaches kan dit tot problemen leiden. Daarom dient er op korte termijn duidelijkheid te komen over de kwaliteit van het aanbod van digitale coaches: wat is het doel en de doelgroep van de e-coach? Wat kan de e-coach? Hoe komt het apparaat tot zijn adviezen? Wat is de bewijsvoering?

## SAMENVATTING

Het boek *Eerlijk advies* van het Rathenau Instituut beschrijft de opkomst van e-coaching in verschillende domeinen.

- Lichaamsmanagement**  
 De meeste e-coaches zijn gericht op gezondheid en levensstijl. Maar er bestaat in de wetenschap geen consensus over wat een gezond voedings- en leefpatroon is. Hoe weet een gebruiker op welk advies hij kan vertrouwen?
- Financiële coaches**  
 Moderne budgetteringsapps helpen gebruikers controle te krijgen over hun bestedingen. Aanbieders van deze apps kunnen met gebruikers meekijken. Het is niet altijd duidelijk wat het verdienmodel van de e-coach is.
- Duurzaamheid**  
 E-coaches ondersteunen gebruikers bij energiebesparing. Maar de inzet van e-coaches dient ook andere doelen, zoals meer inzicht in het gedrag van de klant. Hoe kan die weten of het streven naar duurzaamheid oprecht is, of eigenlijk gericht op winstmaximalisatie?
- Coaching op sociale interactie en stressreductie**  
 Deze toepassingen staan nog in de kinderschoenen. Een van de problemen is het betrouwbaar meten van lichaamsfuncties en emoties. Betrouwbare e-coaching op dit terrein vraagt om apps die zich op meer baseren dan alleen sensoren. Bij het interpreteren van het advies moeten gebruikers zich realiseren dat e-coaches nog niet uitontwikkeld zijn.



Rathenau Instituut

### Colofon

Het Bericht is gebaseerd op de publicatie *Eerlijk advies: de opkomst van de e-coach*, Linda Kool, Jelte Timmer en Rinie van Est. Den Haag, Rathenau Instituut, 2014. Meer weten? Kijk op [www.rathenau.nl](http://www.rathenau.nl) of neem contact op met Linda Kool of Jelte Timmer; [l.kool@rathenau.nl](mailto:l.kool@rathenau.nl) of [j.timmer@rathenau.nl](mailto:j.timmer@rathenau.nl).