

Aanbodsturing

Moderne publieke organisaties horen 'vraaggestuurd' te werken. Dat is een dogma onder beleidsmakers en managers tegenwoordig en wie het waagt daar vraagtekens bij te zetten laadt de verdenking op zich radicaal-links of oerconservatief te zijn, dan wel eenvoudigweg niet goed snik. Zo nu en dan zijn er toch mensen die dit risico nemen en zo circuleren er inmiddels vier serieuze argumenten tegen vraagsturing in het publieke debat.

Het eerste argument luidt dat aanbieders van zorg of onderwijs soms beter weten wat goed is voor hun patiënten, leerlingen of studenten dan deze doelgroepen zelf. De patiënt wil het liefst in bed blijven liggen, maar de verpleegkundige weet dat het beter is op te staan, om de spieren te oefenen. De leerling wil het liefst de hele dag voetballen of werkstukken maken over zeehondjes, maar zijn juf weet dat er moet worden gestudeerd op de tafels van vermenigvuldiging en de correcte spelling van het voltooid deelwoord, omdat er een moment zal aanbreken waarop de leerling het met voetballen en zeehondjes niet meer redt.

Het tweede argument zegt dat vraagsturing leidt tot (verdere) ongelijkheid. Vraagsturing is in het voordeel van burgers die goed kunnen uitzoeken wat zij willen, die kunnen onderhandelen met instanties, formulieren kunnen invullen en brieven op poten kunnen schrijven. Hun minder handige, lager opgeleide medeburgers zullen genoeg moeten nemen met wat er over blijft.

Argument drie wijst op de grote administratieve lasten die vraagsturing met zich meebrengt. Een ziekelijke bejaarde die in een traditioneel verzorgingshuis woonde, werd daar goed verzorgd en had alle tijd voor zijn kleinkinderen, een goed boek of een spannende serie op de televisie. Een ziekelijke bejaarde die een persoonsgebonden budget beheert, is een kleine ondernemer met een x aantal werknemers in dienst, met wie afspraken moeten worden gemaakt, roosters opgesteld, vakanties gepland en functioneringsgesprekken gevoerd.

Argument vier wees op de negatieve gevolgen van vraagsturing voor ons karakter. Willen we onszelf en onze kinderen echt leren om permanent te eisen en assertief te zijn? Worden we nu al niet helemaal gek van de eisende, assertieve medeburgers, die denken dat de wereld om hen draait? Zou het niet prettiger zijn als we nog een flink aantal aardige, bescheiden medeburgers over houden en als wijzelf en onze kinderen tot die groep blijven behoren?

Geen van die argumenten maakt veel indruk op de aanhangers van vraagsturing en ik wil daarom een vijfde argument lanceren dat we zullen aanduiden als 'het probleem van de interdependente voorkeuren'. Vanaf 2007 moeten basisscholen voor- en naschoolse opvang gaan verzorgen. Scholen hebben van de minister de opdracht gekregen om dit vraaggestuurd aan te pakken. Zij moeten eerst bij ouders peilen hoe groot de behoefte aan opvang is. En zo zwoegen de ouders van basisschool kinderen nu op enquêtevragen die ze eigenlijk allemaal willen beantwoorden met 'Dat hangt ervan af.' Zullen we gebruik maken van door de school verzorgde naschoolse opvang? Dat hangt ervan af. Als de huidige naschoolse opvang in deze vorm blijft bestaan en de vriendjes van onze kinderen daar naar toe blijven gaan, dan blijven we daar vermoedelijk hangen. Als alle vriendjes overstappen naar de opvang op school, gaan we er anders over denken. Onze voorkeuren hangen af van wat anderen doen.

Het is een fenomeen dat zich ook elders voordoet. Als ik een ziekelijke bejaarde was, zou ik liever in een verzorgingshuis wonen dan dat ik baas en manager zou worden in de Zorg Voor Trappenburg BV, met een persoonsgebonden budget.

Maar als al mijn generatiegenoten graag kleine zorgondernemers worden en helemaal niet met mij willen scrabbelen, discussiëren of boeken lezen in het verzorgingshuis, dan wordt het daar voor mij bepaald ongezellig. Ik zou dan in het verzorgingshuis alleen nog heel zieke, hoogbejaarde medebewoners treffen. Dat zou mijn preferenties veranderen.

Als ik ouder was van een verstandelijk gehandicapt kind, zou ik misschien vinden dat mijn zoon het best kon leven in een instelling, waar ze een mooi programma met aardige bezigheden voor hem organiseren, waar hij veilig zou zijn, waar hij vrienden zou hebben en niet zou vereenzamen. Maar als alle andere ouders van verstandelijk gehandicapte kinderen hun zonen en dochters liever in een gewone buurt laten wonen, met af en toe een beetje begeleiding, veel stress en veel moeizaam overleg met allerlei gemeentelijke instanties, dan zou mijn zoon in de instelling waarschijnlijk alleen heel zwaar gehandicapte medebewoners hebben, met wie hij geen vriendschap zou kunnen sluiten. Dan zou ik vermoedelijk alsnog liever kiezen voor een gewone buurt en de daarbij horende rompslomp op de koop toe nemen.

Interdependente voorkeuren zijn veel minder problematisch als je een standaardaanbod hebt, waar medeburgers, ouders, patiënten in jouw situatie geacht worden gebruik van te maken. Misschien moeten we toch af en toe nog eens nadenken over fijne standaardvoorzieningen, waar dan weer wel bekwame, aardige professionals werken, die snappen dat niet iedereen hetzelfde is en die daar best een beetje rekening mee willen houden.

Over de naschoolse opvang perikelen, zie het deze week verschenen SCP rapport *Liefst zoals thuis. Ouders en kinderen over buitenschoolse opvang*. Via www.scp.nl.

© Margo Trappenburg, 19 januari 2007.