

Het loodgietermodel in de zorg

Op een van de weinige zeer koude zaterdagen deze winter gebeurt het. De combiketel houdt ermee op. Geen warme douches meer. Geen lauw sopje om het aanrecht af te nemen. Geen centrale verwarming. De handleiding van de combiketel biedt geen uitsluitel. Hulp is geboden. Gelukkig zijn er – ongetwijfeld dankzij de zegeningen van de vrije markt – tal van loodgieterbedrijven in je directe omgeving. Vele daarvan hebben zelfs een 24-uurs service. Hen mag je altijd bellen.

“Goedemorgen, met de firma Hogenberk spreekt u. Uw combiketel? Wat heeft u voor combiketel dan? Een Agu XYF? Sorry mevrouw, maar daar hebben wij geen onderdelen van. Ja jammer. Fijne dag verder.”

Volgende loodgieter.

“Hallo, met Los en Vast loodgieters. Hoe zegt u? Uw combiketel? Bent u van de woningbouwvereniging? Een koophuis? Hoe komt u dan bij ons terecht? Wij doen alleen maar zaken met huurders van de woningbouwvereniging. Nee, geen probleem hoor. Misverstand. Dag mevrouw.”

Verder in de gouden gids.

“Ja dag, Wenzel hier. Zeker ben ik een loodgieter. Ja hoor, ik doe ook aan verwarmingsketels. Uw combiketel is kapot. Hebben wij die gezet indertijd? Dat weet u niet, maar u denkt van niet? Tja, dan kan ik u niet helpen. Wij repareren alleen ketels die wijzelf hebben gezet.”

Niet in paniek raken. Gewoon blijven proberen.

“Vol Vooruit loodgieters. Hoe heet uw ketel mevrouw? Agu XYF? Ja, tussen u en mij, dat zijn eigenlijk ondingen. Nee, daar heb ik zeker geen onderdelen van liggen. Dan zou ik wel aan de gang kunnen blijven. U dacht dat dat juist de bedoeling was? Dat we vooral onderdelen in huis zouden hebben van kwetsbare ketels die het snel begeven? Haha. Ja, daar heeft u wel een punt, maar zo werkt het niet in deze business. Als u wilt kunnen we natuurlijk wel een afspraak maken voor een nieuwe ketel. U wilt het toch nog eerst proberen met een reparatie? Tja, ik heb geen idee bij wie u dan zou moeten wezen. U zou eens kunnen informeren bij de firma die de Agu heeft gemaakt?”

De Tweede Kamer moet zich een dezer dagen buigen over het *Onderzoek Marktwerkingsbeleid*, een rapport van het ministerie van Economische Zaken. Economische Zaken bekeek de resultaten van de invoering van marktwerking in een aantal sectoren: het stad- en streekvervoer, het goederenvervoer per spoor, de luchtvaart, reïntegratiediensten op de arbeidsmarkt, het notariaat, de postmarkt, energie, het taxivervoer, de kinderopvang en de curatieve zorg.

Het ministerie is voorzichtig positief over de effecten van marktwerking op de verschillende terreinen. In de luchtvaart zijn de prijzen gedaald, terwijl de keuzevrijheid van reizigers is toegenomen. In het streekvervoer zijn fijnere bussen gekomen en prettige kleine treintjes. Weliswaar is in veel plattelandsgebieden geen lijndienst meer te vinden, maar blijkbaar hebben de inwoners daar geaccepteerd dat zij genoeg moeten nemen met regiotaxi's of belbussen, die ze van tevoren moeten bestellen en waar ze vaak lang op moeten wachten (een voorziening die in het rapport eufemistisch wordt aangeduid als 'vraagafhankelijk vervoer'). In veel sectoren is de werkgelegenheid voor echte werkers (postbodes, machinisten, chauffeurs, verpleegkundigen) gedaald, maar daar staat tegenover dat de vraag naar “kwalitatief hoogwaardig personeel, met name op het gebied van commercie” is gestegen. In de

zorg bijvoorbeeld, is het aantal werknemers in management en administratie tussen 1997 en 2004 gestegen met maar liefst 32% (geen cijfer waar ik vrolijk van zou worden, maar dat ziet Economische Zaken anders).

Grote knelpunten op onze weg naar het marktparadijs bevinden zich volgens het ministerie aan de vraagzijde. In de kinderopvang vertikken ouders het om te wisselen van aanbieder, omdat wij een emotionele band hebben met de leidsters op de crèche. Waar het gaat om stroom willen klanten niet wisselen omdat wij opzien tegen de risico's (dubbele rekeningen, tijdelijk afgesloten worden). Als wij op zoek zijn naar een taxi nemen we niet de moeite om een reeks van chauffeurs af te lopen, om met elk van hen te onderhandelen over de ritprijs. En in de zorg hebben verzekeraars namens ons besloten dat wij niet zitten te wachten op 'selectief gecontracteerde zorg'. Dit zou inhouden dat je, afhankelijk van de polisvoorwaarden, voor oncologie terecht kunt in ziekenhuizen A en B, voor kindergeneeskunde in C en D, voor chirurgie in X, Y en Z en voor huisartszorg bij F, G en H. Ziektekostenverzekeraars contracteren doorgaans eenvoudigweg met alle zorgaanbieders, zodat wij – als we op zoek zijn naar een huisarts, een kinderarts, een chirurg of een oncoloog – niet de ellende krijgen die we nu hebben als we op zaterdagochtend onverhoeds een loodgieter moeten zoeken voor de combiketel.

Al die zogenaamde knelpunten aan de vraagzijde kun je veel positiever duiden dan het ministerie doet. Het zijn even zovele bewijzen dat een verdere vermarkting, ook in een geliberaliseerd regime, kan worden tegengehouden door gewone burgers en hun verzekeraars, als zij maar consequent blijven bedanken voor de rol die markt-ideologen voor hen hebben bedacht.

© Margo Trappenburg, 29 februari 2008.

De loodgieters heetten in het echt allemaal anders en de combiketel ook.
Onderzoek marktwerkingsbeleid, via www.minez.nl