

TIJDSCHRIFT VOOR BELEIDSONDERZOEK Nr 1 / 2012

www.basis-online.nl

BASIS

1



Pleidooi voor dualisme | Afscheid van de Homo Economicus

Oefening in methodologie | Medezeggenschap, het blijft lastig

Colofon

Uitgever

BASIS, tijdschrift voor beleidsonderzoek,

wordt uitgegeven door Panteia B.V.

ISSN-nummer: 1566-1342

Oplage: 6.000

Website: www.basis-online.nl

© Panteia B.V.

www.panteia.nl

Hoofdredacteur

Drs. B. Dekker

Redactie

Drs. H. Bolle, Drs. D. Grijpstra,

Drs. P.A. van der Hauw, Drs. R. Vogels

Eindredactie

Dr. H.M. Post

Redactieadres

Postbus 602

2700 MG Zoetermeer

Telefoon: (079) 3 430 100

Fax: (079) 3 430 101

E-mail: redactie@panteia.nl

LayOut

Buro Eigen, Delfgauw

Fotografie/Illustraties

Thinkstock, Ferd Warnaars

Druk

Veenman†, Rotterdam

Abonnement

Een abonnement op BASIS is gratis. Indien u BASIS wilt ontvangen kunt u een abonnement aanvragen op de website: www.basis-online.nl

Indien u wijzigingen wilt doorgeven of BASIS juist wilt opzeggen, kunt u een email sturen naar redactie@panteia.nl onder vermelding van het abonneenummer op de adressticker.

Archief

Voorafgaande nummers van en meer informatie over BASIS kunt u vinden op de website

www.basis-online.nl

Inhoud

Ten Geleide	3
<i>interview</i>	
Pleidooi voor dualisme	4
Alles van waarde is weerbaar	8
If you want loyalty	12
<i>kort</i>	
Europese dimensie van kwalificaties	16
<i>essay</i>	
Afscheid van de Homo Economicus	17
Een oefening in methodologie	22
Het blijft lastig	26
Zzp'er toen en nu	30
<i>kort</i>	
Duurzame inzetbaarheid in beeld	
Meer blauw op straat of blauw meer op straat?	34
<i>column</i>	
De verdien capaciteit van Nederland	35

TEN GELEIDE

Beleid intervenueert in sociale systemen van burgers, instituties en bedrijven met als doel dat dit de samenleving ten goede komt: het gaat erom dat beleid uiteindelijk positieve effecten sorteert. Hoewel beleid vaak vanuit multidisciplinair perspectief gemaakt wordt, blijft het ingewikkeld alle consequenties van te voren goed te overzien.

Dat administratieve lasten zwaar drukken, is een ongewenst gevolg van beleid. Verschillende kabinetten, ook het laatste, hebben het voornemen gehad de administratieve lasten te verlagen. Een vermindering van de administratieve lasten met 25 procent, zo wordt in **Een oefening in methodologie** voorgerekend, betekent voor het MKB, een direct voordeel van 1,9 miljard euro. Behalve dit directe effect heeft een vermindering van administratieve lasten ook diverse andere, indirecte effecten op de economie.

Duidelijke feiten, maar laat de politiek zich er wel door leiden? **Fact free politics**, de filosoof Hans Harbers is daar helemaal voor. Hij bepleit een vernieuwd Weberiaans onderscheid tussen waarden en feiten enerzijds, en tussen politiek (**politics**) en beleid en bestuur (**policy**) anderzijds. In het **interview** zegt hij: "Bestuurders moeten weten wat kan en hoe het kan. ... Politici moeten weten wat ze willen".

Dan nog blijft beleid maken lastig, zelfs in kleine systemen als gezinnen, zoals blijkt uit het artikel met de provocatieve titel: **Alles van waarde is weerbaar**. 'Liever niet' is de dominante boodschap van ouders aan kinderen over gebruik van alcohol en sigaretten.

Verbieden heeft volgens hen geen zin. Bevorderen van weerbaarheid, onder het motto "meer lol met selfcontrol", is dan de boodschap van een succesvolle mediacampagne.

Maar luistert de burger wel naar spotjes van Postbus 51? Veel beleid wordt ontworpen met de **Homo Economicus** voor ogen. Dit model mens reageert op informatie en financiële prikkels, omdat hij altijd in zijn eigen belang handelt. We weten inmiddels dat dit mensbeeld niet klopt, zo schrijven de auteurs van het **essay**. Mensen nemen niet alle relevante informatie in overweging, zijn slecht in het maken van keuzes, weten vaak niet wat ze willen en hebben regelmatig niet de wilskracht om geplande keuzes uit te voeren. Beleid dat gebaseerd is op tegenovergestelde assumpties zal de beoogde effecten niet bereiken, en vaak ongewenste of zelfs perverse effecten opleveren.

In het Verenigd Koninkrijk opereert daarom een **Behavioral Insights Team** (gekscherend ook wel de **Nudging Department** genoemd) direct onder de premier. In het essay wordt ervoor gepleit om, net als in het Verenigd Koninkrijk, bij beleidsvorming vaker en slimmer gebruik te maken van gedragswetenschappelijke kennis. Dit brengt ons weer bij Harbers, die **fact free politics** prima vindt, maar **fact free policy** absoluut niet!

Fact free politics, prima, fact free policy, absoluut niet

Pleidooi voor dualisme

“Wanneer een bestuurder een rapport in de la stopt, gedraagt hij zich als een politicus. Want waarom zou hij een rapport in de la leggen? Omdat het hem politiek niet uitkomt.”

Door Dr. H.M. Post*

Filosoof Hans Harbers lacht wat spottend. “De bestuurder zou zich als pragmaticus moeten opstellen. Maar dat is het probleem in Nederland: bestuurders gedragen zich als politicus en politici ambiëren de rol van bestuurder. Fractievoorzitters schuiven zo door naar het kabinet, mensen stellen zich verkiesbaar voor de gemeenteraad met de mededeling dat ze bij verkiezing niet in de raad gaan zitten, ze willen wethouder worden. Beleidsonderzoek krijgt weinig invloed wanneer het bestuur gepolitiseerd is.”

Teveel feiten riskant

Fact-free politics, feitenloze politiek, wordt vaak gehanteerd als verwijt. Bill Clinton muntte de term toen hij Sarah Palin feitenloze politiek verweet. In de Nederlandse politiek wordt het huidige kabinet verweeten meer naar gevoelens te luisteren dan te handelen op basis van getallen. En als er over ‘feiten’ gesproken wordt, dan luidt vaak het verwijt dat het verdraaide, niet kloppende ‘feiten’ zijn: leugens. Tegenhanger van fact free politics zou fact based politics kunnen zijn. Maar dat ligt volgens Harbers ingewikkelder.

“Bij fact based politics, en ook trouwens bij fact free

politics, wordt een te hoge status aan facts toegeschreven”, is zijn oordeel over het standpunt van degenen die de politiek nu verwijten dat er maar wat gedaan wordt. “Vorig jaar organiseerde de Nederlandse Sociologische Vereniging (NSV) in samenwerking met het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) het debat Gevolgen van ‘fact-free politics’ voor beleid en onderzoek. Wetenschappers en sociologen waren het erover eens dat bij de vraag naar fact based politics een te hoge status aan facts wordt gegeven. Je kunt feiten vervolgens op een postmoderne manier gaan relativeren, maar ik denk daar anders over. Ook ik denk dat ‘veel feiten’ slecht is voor de politiek, maar dan op de manier van de socioloog Max Weber. Een scheiding tussen feiten en waarden, tussen wetenschap en politiek, is volgens hem gewenst.

Weber postuleerde een ‘absolute heterogeniteit van Sollen en Sein’. ‘Im Hörsal keine Politik’, in de collegezaal geen politiek, zei hij in zijn lezing Wissenschaft als Beruf uit 1917’.

Te veel feiten kunnen leiden tot depolitisering en technocratie. Een zekere scheiding tussen wetenschap



Hans Harbers

Met de kop Academische filosofie is ijdeltuiterij boven zijn stuk in de NRC was hij niet echt blij, maar het dekte wel de lading. Hans Harbers schreef het stuk naar aanleiding van het uit onvrede neerleggen van zijn functie als universitair hoofddocent aan de Faculteit Wijsbegeerte aan de Universiteit Groningen. Zonder praktische toepasbaarheid is filosofie volgens hem niet relevant. Sindsdien is hij deeltijd docent aan de universiteit en is hij als zpp'er moderator en organisator van debatten.

Lees verder: www.hansharbers.nl

Waarom fact free politics zo gek nog niet is.

Red het politieke spreken.

en politiek is nodig, juist ook ter bescherming van de vrije politieke wilsvorming.”

Feiten als god

“Ja, wat zijn feiten? Het verwijt van fact free politics houdt vaak in dat er te veel gesproken wordt zonder kennis van de ‘harde feiten’. Bij fact free en fact based gebruikt men niet het sociale constructiebegrip van de feiten, het gaat om de positivistische feiten. Alleen empirische wetenschap kan geldige kennis opleveren. Het zijn de feiten die voor de positivisten de plaats van god innemen. De Franse filosoof en socioloog Auguste Comte was aan het begin van de negentiende eeuw de grondlegger van het positivisme. Hij zag zijn wetenschap als een religie. Als god niet bestaat, hebben we de feiten nog. Zonder de feiten zou immers alles mogelijk zijn. Dat staat gelijk aan de uitspraak in De Gebroeders Karamazov van Dostojevski: als god dood is, is alles geoorloofd. Zo’n uitspraak wordt gedaan door iemand die gelooft. Iemand die niet gelooft, doet een dergelijke uitspraak niet. Zo gelooft iemand die niet in de absolute waarheid van de feiten gelooft, ook niet in het relativisme.”

Waar is, wat werkt

“Scheiding tussen wetenschap en politiek is niet slecht. Politiek moet contrafactisch zijn – tegen de feiten, de bestaande werkelijkheid, indenken, want die wil je juist veranderen, daarvoor wordt politiek bedreven. Dus politiek niet los van de feiten – dat leidt tot gevaarlijk utopisme – maar er tegen in.

Ik ben dus niet tegen fact free politics, het politieke spreken moet immers, om met Weber te spreken, vrij zijn van Sachzwang, vrij van de dwang van de feiten. Wat we normatief wenselijk achten, mag niet afhankelijk zijn van wat feitelijk mogelijk is.

Het gaat daarbij niet om rationeel versus irrationeel: ook aan de Sollen kant, de waardenkant, redeneert men rationeel, bijvoorbeeld in de ethiek. Maar politiek is voor een groot gedeelte niet rationeel dicht te timmeren. We moeten het democratisch debat zonder dat je van tevoren weet wat er uitkomt, hoog houden. Veel rationalisten weten al van tevoren wat er uit moet komen. Wanneer het anders loopt, noemen ze het debat irrationeel. Uitspraken moeten worden becommentarieerd op hun consequenties, en interpretaties moeten worden vergeleken aan de hand van haalbaarheid. Laten we het pragmatisch bekijken. Pragmatisme houdt in: waar is, wat werkt. Waarheid hangt niet af van de mate waarin het correspondeert met feiten, maar is daar waar het werkzaam is voor de mens, waar het geloven erin leidt tot een oplossing. De in 2007 overleden Amerikaanse filosoof Richard Rorty nam ook deze positie in. Kennis is geen spiegel van de wereld, maar een instrument waarmee we aan onze realiteit vorm en inhoud geven.”

Wat kan versus wat men wil

“Tegen fact free politics ben ik dus niet, maar ik ben zeker wel tegen fact free policy. Tegelijkertijd ben ik sceptisch ten opzichte van fact based policy, want dit suggereert dat er eenduidige evidence is, waarmee je kunt vaststellen wat feit is en wat niet. Er is dus nuanceverschil tussen fact based policy en, om zo te zeggen, ‘niet-fact free policy’. Bestuurders hebben onderzoek nodig om in staat te zijn rekening te houden met wat mogelijk is. Wanneer je als bestuurder de HSL wilt aanleggen, heb je onderzoek naar economische, technische, antropologische en andere haalbaarheid nodig. Bestuurders moeten weten wat kan en hoe het kan. Dit is anders dan in de politiek. Politici moeten weten wat ze willen. De politiek moet haar eigen domein aanhouden. Ik ben voor vrij politiek spreken. Politiek mag vrij zijn van feiten, vrij van de druk van opiniepeilingen, vrij van wat het volk denkt. Een politicus zou indien nodig het volk moeten ‘maken’ in plaats van representeren. Wanneer er over fact free politics gesproken wordt, gaat het meestal over fact free policy. Het onder-

scheid wordt niet duidelijk gemaakt. Onderzoek moet ten dienste van bestuur staan. Soms is onderzoek een vermomming van politieke besluitvorming. Dat kan interessant zijn wanneer het in dienst staat van het denken over wat men wil.”

Cohen de mist in

“Bestuurders moeten zich, zoals gezegd, niet als politici gedragen. Of ik dan voor partijloze bestuurders pleit? Ik weet het nog niet, ik ben daar de laatste tijd over aan het nadenken. Een fractievoorzitter bij nieuwe verkiezingen als minister-president naar voren schuiven, dat moeten we in ieder geval niet meer doen.

Wouter Bos zei indertijd bij zijn eerste verkiezingen dat hij ging voor het fractievoorzitterschap in de Tweede Kamer. Hij schoof bestuurder Job Cohen naar voren als kandidaat minister-president. Zo moet het volgens mij: houd die twee functies, volksvertegenwoordiger en bestuurder, uit elkaar. Bij een volgende verkiezing werd Cohen zelf lijsttrekker, maar weer met het idee dat hij premier zou worden. Toen dat niet lukte, omdat de VVD nipt won, werd hij veroordeeld tot de oppositiebankjes. We weten inmiddels hoe dat is afgelopen. Cohen is bij uitstek het voorbeeld van het nut van scheiding van die twee rollen. Hij leek een ideale premier. Aan zijn ondergang als fractievoorzitter zie je hoe een excellent bestuurder als politicus de mist in kan gaan.”

Noodzakelijk onderscheid

“Ik ga niet helemaal mee met Weber. Zijn scheiding tussen feiten en waarden is voor ons te absoluut. Maar zelfs wanneer je het verschil tussen waarden en feiten op z’n postmoderns helemaal gaat deconstrueren, dan nog is de scheiding gewenst. Ook al zijn ‘feiten en waarden’ veel meer vermengd dan Weber dacht, het politieke spreken en het wetenschappelijke spreken moeten we niet op een hoop gooien.

Aan de scheiding tussen wetenschap en politiek zitten nog twee andere scheidingen vast: die tussen experts en leken en tussen burgers en politici. Waarheidsvinding is het domein van daartoe opgeleide wetenschap-



pelijke experts – een zaak van deskundigen waar de leek buiten moet blijven. En de politiek delegeren we in onze indirecte democratie aan gekozen vertegenwoordigers. De burger heeft recht op politieke luiheid.”

Duidelijk dualisme

“Als je het onderscheid tussen policy en politics serieus neemt, dan is er aan de ene kant bestuur en aan de andere kant degene aan wie je verantwoording schuldig bent, de representant van het volk. Volk, volksvertegenwoordiger en bestuur, wanneer je dit allemaal door elkaar gaat halen, dan ontstaat er een grote brij. In zo’n brij kun je geen checks and balances, het geheel van controlemechanismen ter waarborging van het machtsevenwicht, organiseren. Je kunt dan niet zeggen, de een checkt die, en de ander checkt die, want de rollen zijn niet onderscheidend te definiëren.

Ik pleit voor een duidelijk dualisme. Het bestuur is er om te besturen, volksvertegenwoordigers moeten het bestuur controleren. Deze domeinen moeten gescheiden zijn. De regering regeert, het parlement controleert.

Fact free politics, prima, fact free policy, absoluut niet.”

* Hedda Maria Post is redacteur van Basis.

Over jongeren en middelengebruik

Alles van waarde is weerbaar...

Een sufgeblowde, comazuipende, nicotineverslaafde tienerzoon of –dochter, bepaald geen wensdroom van de gemiddelde ouder. Maar wie een krant openslaat of een journaal bekijkt, zal deze kwalificaties regelmatig tegenkomen in alarmerende berichten over ‘de jeugd van tegenwoordig’. De overheidsplannen, waarin een hang naar zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid hand in hand gaan met het terugschroeven van budgetten voor voorlichting over en ondersteuning bij middelengebruik, maken dit alles nog zorgwekkender.

Door drs. R. van der Valk*

Laten we uit de buurt blijven van polariserende politieke discussies. Gelukkig worden er ook mooie en pragmatische initiatieven ontwikkeld! Op basis van inzichten uit een formatief, kwalitatief onderzoekstraject is bijvoorbeeld onlangs met beperkte middelen een communicatiecampagne ontwikkeld om jongeren in de ‘gevaarzone’ de helpende hand te bieden.

Veel van de jongeren die problematisch middelengebruik vertonen, komen uit de lagere sociale klasse. Hun ouders beginnen de opvoeding naar eigen zeggen vol goede moed, maar passen hun doelen en verwachtingen al snel aan de realiteit aan. Normen en waarden en zelfredzaamheid worden binnen de kortste keren ingeruild voor een ‘aanpassende opvoedstrategie’, toegeeflijk en compromissen zoekend, gericht op het in stand houden van goed contact met het kind. Zo hopen ouders op de hoogte te blijven van de dagelijkse bezigheden van hun kroost, zowel in goede, maar vooral in slechte tijden.

Middelengebruik van de kinderen leidt bij de ouders eerst tot teleurstelling, al snel gevolgd door acceptatie en uiteindelijk tot relativering: verslaafd raken aan harddrugs, ongewenste tienerzwangerschappen of je dochter op een Bangalijst terecht zien komen, dat zijn zaken waar je je als ouder pas echt druk om zou moeten maken. Onschuldig experimenteergedrag met een joint op je twaalfde valt dan alleszins mee, toch...?

Het ontglipt je gewoon

‘Liever niet’ is de dominante boodschap van ouders over middelengebruik. Verbieden heeft volgens hen geen enkele zin: “Hij zou me in m’n gezicht uitlachen als ik zou zeggen dat hij niet mag roken...”. Kortom, een knap staaltje cognitieve dissonantie: alle faalgevoelens en teleurstelling omdat het kind toch middelen gebruikt, worden ontkend of weggerationaliseerd. Het middelengebruik wordt geaccepteerd als voldongen feit en buiten de eigen invloedssfeer geplaatst: “Het ontglipt je gewoon vanaf veertien, vijftien jaar. Je kan



er niks meer aan doen, ik heb m'n best gedaan." De ouders erkennen weliswaar dat de kinderen in de vroege puberteit sterk beïnvloed worden door de directe sociale omgeving, maar ze zijn nauwelijks proactief bezig om de weerbaarheid van hun kinderen te vergroten, wanneer het gaat om de groepsdruk bij middelengebruik. Hun gevoel invloed te hebben op het middelengebruik neemt sterk af wanneer het kind naar de middelbare school gaat: "Dan komen ze in de grote boze buitenwereld." Op veel ouderlijke hulp hoeven de tere kinderzieltjes dan waarschijnlijk niet meer te rekenen.

Weerbaarheid en empowerment

In dit referentiekader is met STIVORO en het Trimbos instituut het initiatief genomen voor een weerbaarheidscampagne. Er wordt aandacht gegeven aan de risicogroep zelf, in plaats van te zoeken naar geschikte opvoedstrategieën voor de ouders. Weerbaarheid en empowerment spelen hierbij een grote rol. Eerder

onderzoek liet zien dat jongeren die grenzen stellen aan middelengebruik en die zelf over voldoende vaardigheden beschikken om zich niet te laten beïnvloeden door anderen, uiteindelijk minder risico lopen op (probleematisch) gebruik.

'We spreken van weerbaarheid wanneer een kind op een passende manier voor zichzelf op durft te komen, zonder daarbij anderen te schaden of respectloos te behandelen. Een kind dat weerbaar is, is in staat zijn of haar grenzen te bewaken, kan zichzelf verdedigen en durft een eigen mening te hebben. Kinderen die goed weerbaar zijn, durven ook voor anderen op te komen, zelfstandig te zijn, maar ook om hulp te vragen. Ze kunnen omgaan met kleine tegenslagen en kennen en respecteren hun eigen grenzen. Het belangrijkste voor de weerbaarheid van een kind is zelfvertrouwen. Een kind dat weerbaar is, heeft een goed gevoel van eigenwaarde en is zich bewust van zijn of haar eigen gevoelens en van die van anderen.' (www.opvoedadvies.nl)

Haakje voor campagne

Tijdens de exploratieve onderzoeksfase, gericht op het vinden van aanknopingspunten voor de weerbaarheidscampagne, werd de eerste barrière al snel duidelijk. De door IPM geïnterviewde jongeren tussen twaalf en achttien jaar vonden zichzelf 'al heel volwassen' en dachten precies te weten waar hun eigen grenzen lagen: "Weerbaarheid? Daar heb ik meer dan genoeg van!" Bovendien werd het duidelijk kenbaar maken van de eigen grenzen aan hun sociale omgeving als 'logisch, dus irrelevant' terzijde geschoven. Uit hun praktijkvoorbeelden bleek uiteraard dat er sprake was van het tegenovergestelde: de meesten conformeerden zich 'probleemloos' aan de groepsnorm en ieder van hen had, door gebrek aan weerbaarheid, meer dan eens iets gedaan wat later betreurd werd.

Wanneer het om aansluiting bij de groep draait, gaan principes immers snel overboord: "Ik was altijd anti-drinken, want mijn vader is een zware alcoholist, maar toch ging ik meedrinken bij dat kampvuur, het zag er zo gezellig uit", zegt een dertienjarig meisje. Als je niet voldoet aan de norm en het verwachtingspatroon, ben je de andere groepsleden verantwoording schuldig. Veel jongeren denken dan ook hun keuze aan de groep te moeten expliciteren. De rol van 'Bob' op je nemen is in zo'n situatie weliswaar een geldig excuus, net als religieuze overwegingen of lichamelijke aandoeningen, maar een legitiem argument als 'geen zin om te drinken', wordt door de groep vaak lacherig ontvangen en zorgt voor onzekerheid. De groepsnorm is in zulke situaties zo duidelijk dat die vaak niet geëxpliciteerd hoeft te worden. Jongeren weten precies wat nodig is om bij een groep te (blijven) horen, het zijn de ongeschreven regels.

De jongeren herkenden zich dus niet in de problematiek en uitgangspunten van de campagne. Na deze 'koude douche' werd gaandeweg de gesprekken 'gelukkig' een nieuwe, onverwachte onzekerheid bij een deel van de 'zelfverzekerde' doelgroep zichtbaar: de angst voor verlies van controle en autonomie. Een soort 'negatief empowerment'. Vanaf het moment dat dit thema ter sprake kwam, stelden de 'volwassen en zelfstandige jongeren' zich open. "Ik wil mijn eigen keuzes kunnen maken en me niet teveel laten beïnvloeden door drank, sigaretten, cannabis of mijn vrienden. Ik ben toch zelf degene die het voor het zeggen heeft in mijn leven." Of: "Ik wil achter mijn eigen keuzes kunnen staan. Je kunt best een keer iets gekks doen, maar 's ochtends wil ik mezelf wel recht aan kunnen kijken in de spiegel en niet het gevoel hebben dat ik me door anderen heb laten ompraten."

Het haakje voor de campagne bleek gevonden.

Meer lol met self control

Op basis van deze inzichten is vervolgens samen met de doelgroep op basis van co-creatie een multimediale campagne** ontwikkeld met interactieve filmpjes op een website, toiletposters, social media, regionale interventies via het onderwijs en voorlichting op

schoolfeesten. Er wordt consequent ingespeeld op het feit dat jongeren zelf keuzes kunnen en willen maken. De (korte termijn) gevolgen van de keuze van jongeren wel of niet overmatig te drinken, roken en blowen worden centraal gesteld. Je hebt uiteindelijk meer lol als beloning voor het houden van controle over jezelf: 'Meer lol met self control'.

Het creatieve idee voor de campagne is dat de jongere die een uiting ziet, telkens wordt geconfronteerd met de gevolgen van een keuze voor het al dan niet gebruiken van 'middelen' in een omgeving waarin de groepsdruk groot is, bijvoorbeeld op een schoolkamp, in een disco of op de plaatselijke hangplek, waar een sigaret, biertje of joint wordt aangeboden. De afgebeelde gamecontroller is de metafoor voor de mogelijkheid om zelf keuzes te kunnen maken. Je hebt het letterlijk zelf in de hand. De Power button op de controller is het symbool van de weerbaarheidscampagne en herinnert de jongeren aan de intenties om de eigen grenzen niet te overschrijden en zich niet door anderen te laten beïnvloeden. In de uitingen worden de gevolgen van goed of minder goed gedrag vervolgens flink gechargeerd. In het interactieve script zijn bijvoorbeeld in het geval van drank twee opties mogelijk: of je kotst de boel onder of je neemt die leuke jongen mee naar huis. Zeg 't maar, het is jouw eigen keuze...

Voordat er verkeerde conclusies over de losbandigheid van het betrokken reclamebureau worden getrokken, is het wellicht verstandig de leefwereld van deze doelgroep in ogenschouw te nemen. Deze groep is vaak al jaren blootgesteld aan een bombardement van schokkende beelden en boodschappen (been there, done that). De jongeren doorzien betrekkelijk probleemloos de achterliggende marketingboodschap van een communicatie-uiting en begrijpen dat op een ludieke manier op goed gedrag wordt gestuurd. Daarom roepen veel campagnes bij hen snel een gevoel op van 'dat weten we al, dat horen we al zo vaak'. Daarnaast zijn ze zeer gevoelig voor een paternalistische en/of moralistische benaderingswijze. Ouders reageren uiteindelijk heel laconiek en pragmatisch op de uitingen. Deze doelgroep, jongeren op het (V)MBO, heeft in hun ogen een dergelijke, prikkelende campagne simpelweg nodig.



Laten we niet vergeten dat deze groep door de bank genomen eerder dan hun hoger opgeleide leeftijdsgenoten, de eigen vrijheid en zelfstandigheid opzoekt en ook eerder met 'middelen' in aanraking komt!

De evaluevaluatie door de Radboud Universiteit Nijmegen van de effecten van de massamediale campagne is lovend. Niet alleen spreekt de campagne de 'lastige' (V) MBO jongeren aan, ook de overkoepelende boodschap is voor hen helder: je hebt meer lol als je zelf de controle houdt over je leven. Door zowel de jongeren als hun ouders wordt de positieve, niet veroordelende of betuttelende benadering zeer gewaardeerd. Deze groep jongeren krijgt immers al dagelijks veel commentaar. Eigen keuzes maken, wordt op een positieve wijze gebracht. Het is normaal om verstandig met keuzes om te gaan. De jongeren stellen beslissingen zelf te kunnen nemen en de verantwoordelijkheden van hun eigen

leven prima aan te kunnen. En ze willen daar best op aangesproken worden.

Kortom, wil jij als jongere zelf verantwoordelijk zijn en behandeld worden als volwassene? Prima, maar dan spreken we je vervolgens wel aan op het juiste gebruik van je zelfcontrole en je keuzevrijheid. Je hebt het uiteindelijk zelf in de hand. Of word je toch liever naast de toiletpot wakker? Zeg het maar...

** = Nieuwsgierig? Neem zelf een kijkje...:

<http://selfcontrol.nu/>

http://www.stivoro.nl/Over_STIVORO/Wat_doet_STIVORO_/Acties___Campagnes/Jongereencampagne___onderliggende_pagina_/Default.aspx

* Ricardo van der Valk is senior consultant bij Panteia/IPM (economisch psycholoog en vader van 3 'weerloze kinderen').

Klanten, dienstverlening en beleving

If you want loyalty...

Het meten van de klanttevredenheid over dienstverlening is al vele jaren ingeburgerd, maar het denken over de rol van dienstverlening in de economie is eigenlijk nog helemaal niet zo oud. Theodore Levitt was een van de eerste wetenschappers die dienstverlening onder de aandacht heeft gebracht. En dat was in 1972: 'There are no such things as service industries. There are only industries whose service components are greater or less than those of other industries. Everybody is in service.'

Door R.J.M. Vogels*

Het meten van de kwaliteit van dienstverleningsprocessen is pas echt in de wetenschap doorgedrongen in 1988 met het Servqual model van Zeithaml, Parasuraman en Berry. De auteurs meenden met dit model een universeel instrument te hebben ontwikkeld om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen meten. Met slechts tweeëntwintig items werden in dit model alle aspecten van dienstverlening in beeld gebracht. En die tweeëntwintig aspecten hadden betrekking op vijf dimensies.

Namelijk op:

- fysieke omgeving: de faciliteiten en alle tastbare zaken van de dienstverlener;
- betrouwbaarheid: het in staat zijn om de beloofde dienstverlening te leveren;
- responsiviteit: de bereid- en vaardigheid om klanten snel te helpen;
- empathie: hoffelijkheid en inlevingsvermogen van medewerkers;
- zekerheid: vermogen om vertrouwen uit te stralen.

Het Servqual model is erop gericht het verschil in verwachtingen en in ervaren kwaliteit te meten en heeft aan de basis gestaan van veel klanttevredenheidsonderzoek dat sindsdien is uitgevoerd. Een belangrijk nadeel van het model was dat alle tweeëntwintig aspecten twee keer werden voorgelegd aan de klant: een eerste keer om te meten wat de klant verwacht en daarna nog een keer om de beoordeling te geven. Op papier een elegante benadering. Maar in de praktijk zijn mensen helemaal niet goed in staat om achteraf aan te geven wat ze van een dienstverleningsproces verwachtten en dan nog eens aan te geven hoe de dienstverlening is ervaren. Vandaar dat er ook veel kritiek is verschenen op het model. Toch is het meten van tevredenheid over dienstverlening sindsdien gemeengoed geworden in de praktijk van bedrijven en organisaties.

De reden om klanttevredenheid te meten, ligt voor de hand: het doel is te meten of het goed gaat en waar en hoe eventueel verbeteringen zijn aan te brengen. In de



praktijk blijkt echter dat het ook een verantwoordings-instrument is geworden. Het 'moet' van ISO, de toezichthouder, het bestuur, de subsidiegever of de zorgverzekeraar. Kenmerkend voor dingen die mensen 'moeten' doen, is dat ze die niet graag doen. Dat is ook te merken bij klantenonderzoek: liefst niet te vaak meten, het mag niet te veel kosten en vooral niet te duidelijk maken waar de pijn zit. En zolang er dan iets in de buurt van rapportcijfer 7-7,5 uitkomt, is het goed en kun je snel over tot de orde van de dag. Het onderzoeksverslag gaat de la in en twee jaar later kijken we wel weer.

Van klanttevredenheid naar klantbeleving

Er zijn goede redenen om als organisatie het klantenonderzoek in te bedden in de bedrijfsprocessen. De klantbeleving wordt namelijk steeds belangrijker. Tevredenheid en goede kwaliteit zijn niet meer voldoende. En mensen zijn ook graag bereid geld uit te geven voor die beleving, meer nog dan voor objectieve

kwaliteitscriteria. Daarvan hebben we recentelijk weer opmerkelijke voorbeelden gezien: de mensenmassa's bij de opening van de Apple store en iets later de Starbucks in Amsterdam. Bij geen van beide winkels was een nieuw product te koop en, zeker in het geval van Starbucks, geen product dat beter of goedkoper is dan elders te koop.

Mensen zijn bereid veel te betalen voor die klantbeleving. De prijs van een kopje koffie is bijvoorbeeld gebaseerd op zeven gram gemalen bonen per dosis koffie en dat kost bij de bron circa 5 cent. Als het gemalen in de bekende roodmerk verpakking zit, is dat al 20 cent geworden en de aluminium cupjes kosten ruim 35 cent per dosis. Maar dan wordt het ineens geserveerd in het DE-café of Starbucks en dan geven we er zonder probleem € 2,95 voor uit. Met andere woorden: het gaat niet alleen om de objectieve kwaliteit, maar vooral ook om de beleving. En dat is niet alleen bij koffie het geval!



Van autoriteit naar massa

Een andere reden om veel aandacht te geven aan klantervaringen is dat consumenten, maar ook bedrijven, bij het kiezen van leveranciers steeds vaker kijken naar wat andere mensen doen. Jaren geleden gingen mensen graag af op het oordeel van autoriteiten. Het advies van De Consumentenbond, ANWB, de Michelin-gids of de huisarts werd vaak opgevolgd. Daarvoor in de plaats spelen nu websites waar gebruikers gevraagd en ongevraagd hun oordeel kunnen geven over producten en diensten een belangrijke rol. En die mensen kunnen dat doen zonder dat de aanbieder daar zelf veel invloed op heeft. Zo worden er al aardig wat zaken tot op het bot afgemaakt op sites als Kieskeurig, lens en Independer. Er zijn specialisten in de zorg die met naam en toenaam op sites zijn te vinden en daar duidelijk last van hebben.



Van offline naar online

Het via online media je mening geven en communiceren is volledig ingeburgerd. Dat is echt niet alleen bij jongeren het geval. In Nederland heeft vrijwel de hele bevolking toegang tot internet. Over enkele jaren heeft ook bijna iedereen mobiel internet. De mogelijkheden worden volop gebruikt, zowel privé als zakelijk. Zo zijn er bijvoorbeeld gemiddeld tweehonderd tweets per dag over accountants. Grote dienstverleners in de telecom- of energiesector hebben inmiddels mensen in dienst die tweets volgen en indien nodig opvolgen, omdat er kritische dingen worden gemeld.



Van individueel bedrijf naar netwerken

De beleving is afhankelijk van alle schakels die rond een product of dienst een rol spelen. Vroeger kochten mensen een auto bij een dealer. De dealer speelde een grote rol in het gladstrijken van eventuele gebreken aan de auto. Als je nu een leaseauto hebt, spelen veel meer schakels een rol. De auto wordt geleverd door een dealer die ergens in het land zit. De leasemaatschappij heeft weer afspraken met servicebedrijven die de auto onderhouden en er zijn ook nog afspraken met callcenters die de klant ondersteunen in geval van pech onderweg. En dan speelt de fabrikant ook nog een rol als de auto nog in de garantieperiode valt. Als je dan met een terugkerend probleem te maken krijgt, bijvoorbeeld dat je auto in een korte periode een aantal keren niet verder wil, heb je een extra probleem als die schakels niet goed samenwerken. Wie neemt de regie? Wie neemt

de stap om de voor de klant beste oplossing te bieden? Wie mag de toezegging doen om de auto naar de dichtstbijzijnde dealer te brengen, ook als die geen contract heeft met de leasemaatschappij maar wel weer met de fabrikant van de auto?

Van meten omdat het moet naar meten om te verbeteren

Goed klantenonderzoek helpt bedrijven de dienstverlening te verbeteren. Dienstverlening is mensenwerk en de beleving is vaak het gevolg van een interactie met mensen. Als je echt wilt verbeteren, is het van belang de klantervaring te bevragen kort na een klantcontact. Je kunt dan eventuele tekortkomingen nog herstellen. Met de traditionele onderzoeksaanpak, waarbij eens per jaar de klant een (schriftelijke) vragenlijst kreeg, is die interactie nauwelijks mogelijk. Het koppelen van het klantenonderzoek aan bedrijfsprocessen is dus zeer aan te bevelen. Het wordt dan mogelijk om klanten met een recent klantcontact te benaderen. En dan liefst met een korte vragenlijst. Vragenlijsten van ruim honderd vragen, zoals bijvoorbeeld de in de zorg bekende CQ-indexen, zijn echt te lang. De vragenlijst moet in ieder geval de ruimte geven om antwoorden toe te lichten. Daaruit zijn immers de aanknopingspunten voor verbetering te halen.

De resultaten moeten vervolgens snel worden teruggekoppeld aan de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de betreffende klant. Ook daarbij helpen internetvoorzieningen: resultaten van online, telefonische of schriftelijke onderzoeken zijn direct in te zien door de medewerkers die te maken hebben met een klant. De Hypotheker heeft bijvoorbeeld al sinds 2003 geregeld dat alle bezoekers aan de winkels per e-mail worden uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. De resultaten zijn direct in te zien door de betrokken adviseur. Voor *Blik-op-Werk* is een vergelijkbare website ontwikkeld. Hierbij kunnen alle bij *Blik-op-Werk*-geregistreerde re-integratiebedrijven zelf klanten van afgeronde re-integratietrajecten invoeren en laten uitnodigen. De resultaten en rapporten zijn dan live te volgen. De dermatologische kliniek *Dermapark* in Uden vraagt sinds najaar 2010 alle patiënten aan het eind van de

behandeling om een korte vragenlijst in te vullen via internet. Inmiddels hebben ruim elfhonderd mensen dat gedaan en het blijkt dat deze stroom aan informatie zeer helpt de patiënt nog beter te begrijpen en de beleving te verbeteren. Bijvoorbeeld door de communicatie tussen arts en receptie te stroomlijnen: als de patiënt weet dat de arts tien minuten achter loopt op schema, zit de patiënt een stuk rustiger in de wachtruimte. En stressreductie is in de zorg erg belangrijk.

Klanttevredenheid en onderzoeksresultaten worden op die manier van de medewerkers zelf. Het wordt onderdeel van hun eigen 'gereedschap', waar ze min of meer continu mee en aan kunnen werken. Het is niet iets dat moet, maar iets dat helpt het werk beter te doen. Er zijn ook nog wat andere effecten: als je zelf vraagt naar de reacties van mensen, beperk je de kans dat patiënten hun ergernis via twitter of websites gaan uiten.

Een dienstverlener (en dat is dus bijna iedereen) is zo goed als de laatste ervaring van een klant met die dienstverlening. Klanten kunnen kiezen uit veel alternatieven en overstappen wordt steeds eenvoudiger: If you want loyalty ... buy a dog



* René Vogels is Accountmanager bij Panteia/Stratus

De Europese dimensie van kwalificaties

Beroepskwalificaties bevinden zich op het snijvlak tussen onderwijs en arbeidsmarkt. Aan werkgevers laten ze zien wat een afgestudeerde kan, leerlingen weten wat ze met hun opleiding kunnen doen en onderwijsinstellingen begrijpen in welk kader zij hun opleidingen kunnen plaatsen. Maar de arbeidsmarkt verandert, en de manier waarop we naar opleidingen kijken ook. Een serie recente onderzoeken van Panteia/Research voor Beleid maakt duidelijk dat ook kwalificaties mee moeten gaan in deze ontwikkelingen.

Op Europees niveau is er de laatste jaren veel aandacht voor de rol van kwalificaties. Dit heeft te maken met de internationale (arbeids)mobiliteit die de EU mogelijk wil maken. Er bestaat al langer een richtlijn die lidstaten, waaronder Nederland, verplicht om kwalificaties van bepaalde beroepen, bijvoorbeeld artsen, uit andere landen te erkennen. Bovendien is men in heel Europa bezig met het linken van nationale kwalificaties aan een Europees Kwalificatiekader (EQF), zodat kwalificaties uit verschillende landen aan elkaar gekoppeld kunnen worden.

In Nederland is in de laatste jaren de kwalificatiestructuur voor het middelbaar beroepsonderwijs en het hoger onderwijs grondig herzien (Bologna proces). Zoals in veel andere Europese landen staat de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt hierbij centraal. Kwalificaties worden gedefinieerd in termen van leeruitkomsten die onafhankelijk zijn van de wijze waarop geleerd wordt. Niet de input, zoals het aantal leerjaren op een bepaalde school, maar de outcome, concreet benoemd in termen van kennis, vaardigheden en attitudes, bepaalt de inhoud en waarde van een kwalificatie. Kwalificaties zijn gebaseerd op competentieprofielen die uitgaan van de activiteiten die een beroepsbeoefenaar moet kunnen uitvoeren.

Interessant worden deze bouwstenen van de kwalificatiestructuur wanneer zij een betere blik mogelijk maken op de verhoudingen tussen kwalificaties onderling, tussen kwalificaties in verschillende landen en tussen kwalificaties en beroepen. Wat is het verschil tussen een hbo bachelor- en een universitaire bacheloropleiding wanneer we naar leeruitkomsten kijken? Hoe vergelijk

je de opleiding van een Nederlandse loodgieter met de kwalificatie van een Franse? Welke consequenties heeft dat voor het werk dat je kunt en mag uitvoeren, ook als er steeds meer algemene kennis en competenties gevraagd zijn? Hoe bepaal je de kwaliteit van een opleiding als de leeruitkomsten en de leerweg onafhankelijk zijn?

De komende tijd moeten Europese landen hun nationale kwalificatiekaders weten te linken aan het overkoepelende Europese kader. In veel landen heeft dit ook de nationale systemen opgeschud en tot hevige discussies geleid. Bovendien is de Europese Commissie bezig met een herziening van de richtlijn over erkenning van beroepskwalificaties (2005/36/EC).

Er is dus behoorlijk wat aan de hand in Europa rond kwalificaties en ook aan Nederland zullen deze ontwikkelingen niet ongemerkt voorbij trekken.

Onderzoeken:

- [State of play of the European Qualifications Framework implementation – in opdracht van het Europees Parlement,](#)
- [The role of qualifications in governing occupations and professions – in opdracht van Cedefop, Europees centrum voor de ontwikkeling van de beroepsopleiding](#)
- [Evaluation of the Legal Framework for the Free Movement of Lawyers – in opdracht van de Europese Commissie, DG Markt](#)
- [Developing the adult learning sector: quality in the adult learning sector – in opdracht van de Europese Commissie, DG EAC.](#)



European
Qualifications
Framework

Essay

De onbedoelde effecten van een simplistisch mensbeeld

Afscheid van de Homo Economicus

Aan veel overheidsbeleid ligt een simpele gedachtegang ten grondslag. Soms is die gedachtegang zo simpel dat hij schade toebrengt. Effectief beleid vereist een nieuw mensbeeld, gebaseerd op de laatste wetenschappelijke inzichten.

Door drs. L.S. de Ruig en dr. N.E. Stroeker*

Daar staat hij, de Homo Economicus. Het sluitstuk van de evolutie. Een mens als een supercomputer, uiterst efficiënt en altijd in staat om logische keuzes te maken. Hij heeft wat blauwe plekken opgelopen door de grootste economische crisis sinds de Tweede Wereldoorlog, maar toch staat hij nog fier overeind. Want het model van de mens in de economische wetenschap is simpel en duidelijk: mensen weten wat ze willen, streven altijd naar het beste voor zichzelf en handelen daar ook naar. Geen wonder dat politici en beleidsma-

kers de Homo Economicus voor ogen hebben als ze wetten en regels maken. Deze mens reageert altijd op financiële prikkels, omdat hij altijd in zijn eigen belang handelt. Hij luistert naar spotjes van Postbus 51, omdat hij weet wat goed voor hem is. En lik-op-stuk-beleid schrikt hem af, omdat hij voor- en nadelen tegen elkaar afweegt. In essentie ligt deze gedachtegang ten grondslag aan veel overheidsbeleid. Toch is dat vreemd. Wie de afgelopen jaren de krant heeft opengeslagen of een boekhandel is binnengestapt, heeft

een stoet aan artikelen en boeken aan zich voorbij zien trekken waarin min of meer afscheid werd genomen van de Homo Economicus. Denk aan bestsellers als *Ons feilbare denken* van Daniel Kahneman en *Wij zijn ons brein* van Dick Swaab, maar ook aan doorwrochte studies als *De menselijke beslisser* van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. De vakgebieden waarop deze boeken zijn geënt – de gedragseconomie, sociale psychologie en neurologie – bestaan al meer dan vijftig jaar.

Herziening

Uit het werk van deze gedragseconomen en sociaal psychologen valt op te maken dat het economische mensbeeld aan een herziening toe is. Mensen blijken behoorlijk slecht in het maken van keuzes (ze krijgen keuzestress door teveel informatie), ze weten vaak niet wat ze willen (wie dan leeft, wie dan zorgt) en hebben regelmatig niet de wilskracht om geplande keuzes uit te voeren (stoppen met roken). Voor politici en beleidsmakers zijn dit interessante bevindingen. Als je menselijk gedrag gericht wilt sturen en maatschappelijke problemen wilt verminderen, moet je weten hoe 'echte' mensen zich gedragen.

Dat in de wereld van beleid en politiek meestal toch een beperkt economisch mensbeeld domineert, heeft ongetwijfeld te maken met ideologische motieven. Sommige politici willen de vrijheid van de consument om ook ongezonde of onveilige keuzes te maken niet belemmeren. En beleid en politiek kunnen of willen niet altijd alle recente wetenschappelijke inzichten verwerken, zeker als wetenschappers het onderling oneens zijn over de reikwijdte van wetenschappelijke kennis.

Toch mogen burgers van beleid verwachten dat het effectief is, of op zijn minst effectief probeert te zijn. Maar als dat beleid gebaseerd is op een eenzijdig mensbeeld, kunnen sommige wetten en regels nauwelijks effect sorteren, omdat burgers in werkelijkheid amper blijken te reageren op financiële prikkels of communicatiecampagnes. Of erger: wetten en regels leiden tot ongewenste neveneffecten en perverse effecten. Be-



leid maakt het probleem dat het moest oplossen dan alleen maar groter. Een blind geloof in de Homo Economicus of een ander mensbeeld met simplistische veronderstellingen leidt tot ineffectief beleid of beleid met bijwerkingen.

Complex systeem

Voordat politici en beleidsmakers nu allemaal naar de boekhandel rennen en Wij zijn ons brein aanschaffen; er komt nog meer, want het geloof in de Homo Economicus heeft nog meer beperkingen. De economisch denkende mens is een schepping van (neo)klassieke economen, die daarbij vooral individueel gedrag voor ogen hadden. Ook gedragseconomen en sociaal-psychologen onderzoeken vooral het gedrag van individuen en kleine groepen.

De overheid grijpt echter in op de samenleving als geheel, een buitengewoon complex systeem waarin burgers op plannen van de overheid reageren en anticiperen. En dat doen ze binnen een

bepaalde politieke, sociale, economische of culturele context. Deze wederzijdse afhankelijkheid en contextgebondenheid ontbreken grotendeels in de theorieën van microwetenschappers zoals (neo)klassieke economen, gedragseconomen en sociaal psychologen. Het zijn vooral sociale wetenschappers – sociologen, bestuurskundigen, historici – die het belang van wederzijdse afhankelijkheden en contextgebondenheid aandragen. Politici en beleidsmakers die beleid effectiever willen maken, zouden dus ook een bezoekje moeten brengen aan de afdeling 'Sociale Wetenschappen' van de boekhandel.

Sociale normen

En dan zijn ze er nog niet. De Homo Economicus krijgt ook vanuit een andere hoek gevoelige klappen. Het blijkt dat mensen lang niet altijd uit eigenbelang handelen. Ze zijn heel gevoelig voor de sociale omgeving. Als politici en beleidsmakers menselijk gedrag willen begrijpen en veranderen, moeten ze dus

rekening houden met sociale normen. En ook met de veranderlijkheid van sociale normen. Ineffectief beleid of bijwerkingen van beleid ontstaan dan ook als de aansluiting bij sociale normen ontbreekt. Zie de erosie van het gezag van deskundigen zoals rechters en wetenschappers, waardoor rechterlijke uitspraken in twijfel worden getrokken en een onafhankelijk klimaatpanel als het IPCC onder vuur komt te liggen. Ook politici en beleidsmakers kunnen zelf sociale normen veranderen door jarenlang een impliciete of expliciete boodschap te verkondigen.

Daar ligt hij dan, de Homo Economicus. Hij heeft rake klappen van wetenschappers gekregen, maar zijn geest zweeft nog rond in de wereld van beleid en politiek. Hoe heilzaam is dat eigenlijk, hoeveel schade richt dat aan? Tijd voor voorbeelden: een kijkje in de sociale zekerheid.

Voorbeeld 1:

Zelfsturing bij re-integratie

Minister Kamp gaf in december 2011 aan wetgeving voor te bereiden waarvan de strekking luidt: 'Geen bijstand als je weigert te verhuizen'. Maar de vraag is in hoeverre de 'harde hand' en dwang uiteindelijk het gewenste effect hebben: uitstroom van bijstandsgerechtigden naar betaald werk. De directeur van een arbeidsmarktprogramma in Chicago beschreef dit in 1992 als volgt: 'You can give people some education and skills. You can even find a job for them. But if they don't have confidence in themselves, they probably won't make it'.

De Raad voor Werk en Inkomen constateerde in 2010 dat veel Nederlandse uitkeringsgerechtigden door de verplichtende context van re-integratie weinig autonomie en keuzevrijheid ervaren. Dit levert weerstand op, minder motivatie en gebrek aan wat ze noemen 'zelfsturing'. Het gevolg is dat uitvoerders – waarschijnlijk denkend aan de Homo Economicus – maatregelen nemen die de weerstand eerder vergroten dan verkleinen, zoals controle en dreiging met sancties. Uiteindelijk zorgt dit voor grotere weerstand, waardoor de baanvinkansen onbedoeld afnemen. Maar met een duwtje in de goede richting zijn mensen wel degelijk te activeren. Deskundigen pleiten dan ook voor zelfsturing: uitkeringsgerechtigden krijgen meer het heft in eigen hand.

Voorbeeld 2:

Strategisch gedrag in de uitvoering

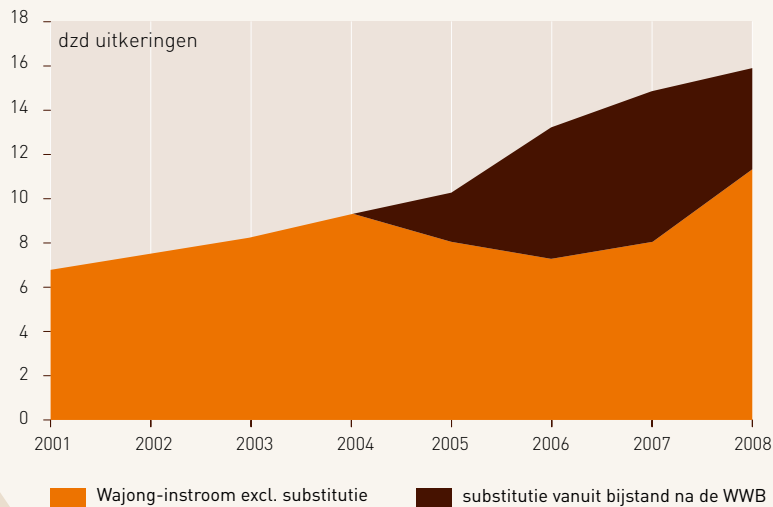
Bij de invoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) in 2004 kondigde Mark Rutte, toenmalig staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, aan dat gemeenten financieel verantwoordelijk worden voor de uitvoering van de bijstand. Dat betekent dat zij de negatieve financiële gevolgen ervaren wanneer er veel bijstandsgerechtigden in de kaartenbakken zitten, en positieve gevolgen als bijstandsgerechtigden snel weer aan de slag gaan. Rutte loste hiermee het zogenoemde principaal-agentprobleem op. Deze neoklassieke theorie gaat er vanuit dat niet alleen mensen, maar ook organisaties eigenbelang nastreven. Het principaal-agentprobleem hangt samen met het feit dat beleid en uitvoering van de sociale zekerheid gescheiden zijn.

Principaal-agentprobleem

De principaal, bijvoorbeeld de Rijksoverheid, geeft de agent, bijvoorbeeld de gemeenten of het UWV, de opdracht om een taak uit te voeren. Het probleem ontstaat op het moment dat de agent niet alleen denkt aan het belang van de principaal, maar ook het eigen belang laat prevaleren. De basisveronderstellingen die ten grondslag liggen aan het principaal-agentprobleem zijn allereerst dat er sprake is van belangenverstrengeling tussen de principaal en agent en ten tweede dat er sprake is van informatieasymmetrie: de agent beschikt over meer informatie over de uitvoering van beleid dan de principaal. Dit biedt de agent ruimte om het beleid weinig effectief en efficiënt vorm te geven.

Om beleid effectiever te maken, kiest de overheid voor outputsturing. De 'agent', dat wil zeggen de gemeente of de klantmanager, krijgt voorgeschreven welke normen hij of zij moet behalen. Hoe die normen te realiseren, is aan de agent. Zo'n strategische omgeving werkt echter calculerend gedrag in de hand. Een voor de hand liggende vorm van calculerend gedrag is dat casemanagers zich voornamelijk richten op de cliëntgroep die het eenvoudigst (afoming) en snelst (moral hazard) bemiddelbaar is naar arbeid, ongeacht wat er daarna met de cliënt gebeurt. Bij het vaststellen van een eenzijdige prestatieprikkel voor casemanagers kan het ook gebeuren dat zij hun prestaties mooier afschilde-

Substitutie bijstand naar Wajong stijgt na invoering van de WWB in 2004



ren dan ze in werkelijkheid zijn, door bijvoorbeeld de formele einddatum van trajecten zo vast te leggen dat dit hun bonus per kalenderjaar maximeert (gaming). Wie denkt economisch gedrag te prikkelen, krijgt daar soms onbedoelde effecten voor terug, omdat mensen vanuit eigenbelang gaan handelen. Een recente studie van het Centraal Planbureau (2011) laat zien dat gemeenten na invoering van de WWB (Wet werk en bijstand) moeilijk bemiddelbare cliënten dirigerden naar de jonggehandicapte uitkering (Wajong). Ook dit is een voorbeeld van afroming (zie figuur hierboven).

Wat gebeurde er precies? Gemeenten krijgen sinds de invoering van de nieuwe bijstandswet een vast budget voor hun bijstandsuitkeringen, dat grotendeels afhangt van objectieve gemeentekennmerken. Wanneer een gemeente geld overhoudt, mag zij dit naar eigen inzicht besteden aan andere zaken. Maar als de gemeente geld tekortkomt, moet er worden bijgepast uit eigen middelen. Gemeenten hebben door deze systematiek een grote financiële prikkel om

het aantal bijstandsuitkeringen zo laag mogelijk te houden. Dit kan enerzijds door zoveel mogelijk uitkeringsontvangers naar werk te begeleiden, maar anderzijds ook door ze naar andere, door het Rijk gefinancierde regelingen te verwijzen. Het CPB-onderzoek laat duidelijk zien dat het aantal bijstandsuitkeringen sinds 2004 fors daalde door de invoering van de nieuwe bijstandswet, maar dat in diezelfde periode de substitutie vanuit de bijstand naar de Wajong een hoge vlucht nam.

Voorbeeld 3: Sociale normen en werkloosheid

Wat doet een Homo Economicus als hij in de uitkering zit? Simpel gezegd: hij weegt de kosten (een relatief laag inkomen) af tegen de baten (vrije tijd en een uitkering). Uit deze rekensom volgt zijn besluit. Rustig in de uitkering blijven, of toch maar weer gaan werken? Hij trekt zich weinig aan van zijn omgeving. In werkelijkheid blijken werklozen juist erg beïnvloedbaar door hun omgeving. Zo blijkt de buurt waarin werklozen wonen van invloed op de kans om aan het werk te gaan. Ook spelen partners

een belangrijke rol. Een werkende partner prikkelt werklozen om sneller een baan te vinden. De sociale norm ten aanzien van werk manifesteert zich niet alleen op het niveau van het huishouden of de buurt, maar zelfs op nationaal niveau. In landen met een tolerante houding ten aanzien van werkloosheid heeft baanverlies minder negatieve impact. Dat kan in de tijd verschillen. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat er in tijden van hoge werkloosheid een “social norm effect of unemployment” ontstaat. Als meer mensen hetzelfde lot ondergaan en dus ook meer mensen in de eigen omgeving werkloos zijn, kan de werkloze zijn eigen werkloosheid beter dragen.

Hoe nu verder?

Hoe nu verder met de Homo Economicus? Laten we de balans opmaken. Marketeers hebben al jaren geleden afscheid van hem genomen. Zij weten dat mensen moeite hebben met zelfbeheersing, en zijn dus op de proppen gekomen met nu-of-nooit aanbiddingen waar je geen nee tegen kunt zeggen. Zie het snoep bij de kassa van de Albert Heijn. Zelfs in het o zo rationele zakenleven is een kentering zichtbaar. Eén van de bestsellers van 2010 was *Business Exposed*, het boek waarin bedrijfseconoom Freek Vermeulen schetst hoe ijdelheid, hebzucht, domheid en tunnelvisie bepalend zijn voor de strategische keuzes die directies maken.

Nu de overheid. Voorzichtige stapjes worden gezet. Verschillende Nederlandse ministeries verkennen de wereld van gedragseconomie en sociale psychologie. De eerste CSO's – Chief Science Officers – zijn aangetreden met als taak een

verbinding te leggen tussen beleid en wetenschap. Maar het toepassen van een nieuw mensbeeld in de beleidspraktijk blijkt lastig. Politiek onwelgevallig, hoor je dan. Of de kennis past niet goed in de econometrische modellen waarmee ons ministerie beleidskeuzes doorrekent.

Misschien zijn wij in Nederland nog niet doordrongen van de urgentie. Want wie niet meer blind gelooft in de Homo Economicus, neemt ook afscheid van bijna al het overheidsbeleid dat speciaal voor hem was gemaakt. Ga maar na: als mensen regelmatig keuzes maken die gemeten naar hun eigen belangen niet optimaal zijn en soms zelfs uitgesproken dom lijken, dan moet de overheid fundamenteel anders over haar rol nadenken. Ge- en verboden, financiële prikkels, overreding en waarschuwing, informatie: het werkt minder vaak dan we denken en misschien zouden willen. Dat is eigenlijk een confronterende constatering.

Gedurfde stappen

Het afscheid van een puur economisch mensbeeld vergt gedurfde stappen. Daar hebben de landen om ons heen wat op gevonden. De Britse overheid heeft in 2010 een Behavioural Insights Team geformeerd, dat valt onder Prime Minister David Cameron. Dit team van wetenschappers en adviseurs werkt samen met andere ministeries aan 'slimme manieren waarmee mensen worden aangespoord en ondersteund om betere keuzes te maken'. Cass Sunstein, medeauteur van Nudge, een boek over gedragsbeïnvloeding, adviseert Obama sinds 2009 over dit terrein.

Ook in Nederland zou wetenschappelijke kennis vaker en slimmer gebruikt mogen

worden. Slimmer wil zeggen: niet wachten tot de wetenschap 100% zekerheid geeft, want daar is de wereld te complex voor, maar zo goed en zo kwaad als dat gaat kennis en informatie verwerken. Dat betekent dus vaker ex ante onderzoek doen. Speuren naar de gedragsmechanismen achter beleid, voordat je dat beleid invoert. Dit vereist een brede blik bij beleidsmakers en onderzoekers. Het volstaat niet om kennis te halen uit één vak. Zoek naar de dwarsverbanden tussen gedragseconomie, psychologie, neurologie, sociologie en bestuurskunde, zodat zij elkaar aanvullen en versterken.

Het afscheid van de Homo Economicus – iemand die prima zelf kon kiezen – als dominant mensbeeld betekent dat overheid veel meer een keuzearchitect wordt. Mensen krijgen een duwtje in de goede richting. "Is dat niet paternalistisch?", vragen mensen zich dan af. 'Niemand zit [immers] te wachten op een technocratie, waarin gedragswetenschappers die met geavanceerde instrumenten kunnen meten wat mensen 'echt' willen, als een soort moderne koning-filosofen het voor het zeggen krijgen', schrijft de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Maar als overheid een afwachtende houding aannemen en dus niets doen, is zelden een neutrale optie. Kijk naar de praktijk van orgaandonatie. Landen waar burgers zichzelf moeten uitschrijven, hebben veel meer donoren dan landen waar burgers zich moeten inschrijven. Bovendien probeert de overheid het gedrag van burgers continu te veranderen, ook als ze de Homo Economicus voor ogen hebben. Als dat 'beïnvloeding' is, laat het dan goede beïnvloeding zijn,

gebaseerd op zorgvuldig verkregen en afgewogen informatie in plaats van simpele veronderstellingen. We kunnen dan afscheid nemen van de Homo Economicus, en Homo Sapiens verwelkomen.

* Lennart de Ruig studeerde maatschappijgeschiedenis en is accountmanager bij Panteia/Research voor Beleid.

Natasha Stroeker is gepromoveerd [bedrijfs]econoom en accountmanager bij Panteia/Research voor Beleid.

Bronnen

- Mead, L.M. (1992). The New Politics of Poverty, New York: Basic Books.
 - Ruig, Lennart de, Bram Frouws en Natasha Stroeker (2011), Lees voor gebruik de bijsluiters. Mechanismen achter onbedoelde effecten van sociale zekerheid en re-integratie, Zoetermeer: Panteia/Research voor Beleid.
 - Thaler, Richard en Cass Sunstein (2008), Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness, New Haven: Yale University Press
 - Vermeulen, Freek (2011), Business Exposed. The naked truth about what really goes on in the world of business, London: Pearson Education.
 - Vuuren, Daniel van, Frank van Es en Gijs Roelofs (2011), Van Bijstand naar Wajong, CPB Policy Brief, 2011/09.
 - Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2009), De menselijke belisser. Over de psychologie van keuze en gedrag., Amsterdam: Amsterdam University Press.
 - Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2011), Hoe mensen keuzes maken. De psychologie van het beslissen, Amsterdam: Amsterdam University Press.
 - Basis-artikelen: Een ander mensbeeld, een andere onderzoeksaanpak? (2011/2)
Perverse prikkels (2010/2)
-

Een oefening in methodologie

Wat zijn de economische effecten van een verlaging van de administratieve lasten van bedrijven met 25 procent? Beantwoording van een vraag als deze is niet eenvoudig. Bepaling van de primaire effecten van een beleidsmaatregel is soms al geen sinecure, maar voor het berekenen van de uiteindelijke effecten op de economische ontwikkeling zijn doorgaans econometrische modelberekeningen nodig.

Door drs. A. Kwaak*

In 2007 bedroegen de administratieve lasten van de marktsector – alle bedrijven met uitzondering van delfstoffenwinning, onroerend goed en zorg – 8 miljard euro, wat neerkomt op 2,3 procent van de door deze bedrijven gecreëerde toegevoegde waarde (zie tabel 1). Omdat bedrijven uit verschillende bedrijfstakken met verschillende wet- en regelgeving te maken hebben, verschilt ook dit percentage van bedrijfstak tot bedrijfstak. Zo waren de lasten naar verhouding hoog in sectoren als de landbouw, de bouw, de horeca en de handel, terwijl bij de nutsbedrijven en in de dienstverlening (uitgezonderd de transportsector) de administratieve lasten relatief laag waren. Verder waren de lasten voor het midden- en kleinbedrijf (MKB: bedrijven met minder dan 100 werkzame personen) naar verhouding veel hoger dan voor het grootbedrijf (bedrijven met meer dan 100 werkzame personen). In termen van toegevoegde waarde: 4,3 procent in het MKB, tegen 0,4 procent in het grootbedrijf. Dergelijke verschillen bestaan in elke bedrijfstak.

Vermindering van administratieve lasten

Verschillende kabinetten hebben het voornemen gehad de administratieve lasten te verlagen, zo ook het huidige. Een vermindering van de administratieve lasten met 25 procent zou voor het MKB, afgemeten naar de situatie in 2007, een direct voordeel betekenen van 1,9 miljard euro. Voor het grootbedrijf bedraagt dit primaire effect 165 miljoen euro.

Naast deze directe effecten zal een vermindering van de administratieve lasten natuurlijk ook andere effecten op de economie hebben. Het uiteindelijke doel van vermindering van administratieve lasten is het bevorderen van de bedrijvigheid en (daarmee) de economische groei. In het verleden zijn enkele pogingen gedaan om de effecten op bedrijvigheid en economische groei vast te stellen. Uit studies op macro-economisch niveau uit 2000 (EIM), 2004 (CPB) en 2008 (CPB) blijkt een positief macro-economisch effect.



in het model benoemd te zijn en moet de betreffende kostenpost in het model voorkomen. Zo nodig moet het model voor een specifiek vraagstuk worden aangepast. Voor de berekening van de economische gevolgen van een vermindering van de administratieve lasten wordt hier het PRISMA-M-model gebruikt, waarin onderscheid wordt gemaakt tussen bedrijfstakken en grootteklassen (zie box). Dit onderscheid is van belang, want de administratieve lasten verschillen sterk, zowel tussen bedrijfstakken als tussen MKB en grootbedrijf. In een puur macro-economisch model wordt het onderscheid tussen bedrijfstakken en grootteklassen niet of nauwelijks gemaakt.

Het model PRISMA-M

PRISMA-M is door EIM ontwikkeld voor de analyse van sectorale en grootteklasses-aspecten in macro-economisch perspectief. Het is een macro-economisch model waarin de bedrijfensector naar bedrijfstak is opgesplitst, en binnen bedrijfstakken MKB en grootbedrijf worden onderscheiden. Het is bedoeld voor beleidsvarianten en scenarioanalyses. Omdat het model sterk gedesaggregeerd is, is het geschikt om veranderingen in de structuur van de economie op middellange en lange termijn te analyseren.

Een uitvoerige beschrijving van een eerdere modelversie is te vinden in De Wit (2001) en Van Stel en De Wit (2002). Sindsdien is het model op verschillende fronten ingrijpend herzien. De aanbodkant van de economie is opnieuw gemodelleerd, op basis van onder meer inzichten uit het ATHENA model van CPB (CPB, 2006). In de loop van dit jaar wordt een uitvoerige beschrijving van het model gepubliceerd.

Tabel 1 - administratieve lasten in bedrijven marktsector, 2007

	midden- en kleinbedrijf	grootbedrijf	alle bedrijven
totaalbedrag in mln. Euro	7.369	662	8.031
in Euro per onderneming	15.228	314.253	16.523
% van de toegevoegde waarde (bruto, factorkosten)	4,3	0,4	2,3

Bron: EIM op basis van EIM, Capgemini, Deloitte en Ramboll (2008)

Uitgangspunten bij berekening

Om de economische effecten van vermindering van administratieve lasten te bepalen, is er in de eerste plaats een econometrisch model nodig dat daarvoor geschikt is. Dit betekent dat alle relevante relaties in het model moeten zijn opgenomen en dat de beleidsmaatregel moet op een passende plek in het model moet aangrijpen. Leidt een beleidsmaatregel bijvoorbeeld tot een kostenverlaging, dan dienen de kosten

In de tweede plaats is er de vraag naar de beleidsimplementatie. Pas wanneer de precieze invulling van een maatregel bekend is, kan beoordeeld worden voor welke bedrijfstakken en grootteklassen de maatregel van belang is. Hierbij is het in het geval van een vermindering van de administratieve lasten belangrijk te weten welke

kostensoorten het betreft. Als bedrijven de administratieve handelingen zelf uitvoeren, betekent vermindering van administratieve lasten een verlaging van de arbeidskosten (hogere arbeidsproductiviteit). Een andere vraag is of de aangepaste regelingen samenhangen met het uitoefenen van een bedrijfsactiviteit, of gerelateerd zijn aan de productie zelf. In het eerste geval verminderen de vaste kosten van bedrijven, in het tweede geval verminderen de variabele kosten. De economische gevolgen zijn dus verschillend. Verder hoeft het niet zo te zijn dat bedrijven de administratieve activiteiten zelf uitvoeren. Vooral in het MKB wordt de administratie vaak uitbesteed, en zal vereenvoudiging vooral leiden tot minder werk voor economische dienstverleners. In dat geval leidt een kostenvermindering door een reductie van de administratieve lasten tot een geringere afname van diensten van administratiekantoren door bedrijven, wat weer gevolgen heeft voor de economische analyse.

Ten derde is van belang welke effecten bij de overheid optreden. Als de informatievoorziening bij de overheid

ondanks de verlaging van administratieve lasten op peil moet blijven, zijn er aan overheidszijde ook reacties te verwachten. Productiviteitsverbetering is denkbaar, maar dan kunnen ook extra investeringen nodig zijn (die een tijdelijk effect op de economische ontwikkeling hebben). Als er geen productiviteitsverbetering mogelijk is, moeten mogelijk extra arbeidskrachten worden aangetrokken.

Tot slot moeten veronderstellingen worden gemaakt over de wijze waarop de overheid omgaat met de gevolgen voor het financieringstekort. Als vermindering van administratieve lasten leidt tot hogere economische activiteit, dan zal het financieringstekort van de overheid afnemen. Dat kan worden ingeboekt als bezuiniging, maar ook kan dit worden 'teruggegeven' aan het bedrijfsleven, bijvoorbeeld in de vorm van lagere belastingen.

De effecten

Er wordt een beleid verondersteld waarin de administratieve lasten van bedrijven in de marktsector uniform met 25 procent worden verlaagd, wat neerkomt op een kostenvermindering van 2 miljard euro. Hierbij wordt aangenomen dat het gaat om administratieve activiteiten die door bedrijven zelf worden uitgevoerd, en dat de betreffende regelgeving betrekking heeft op het uitoefenen van een bedrijfsactiviteit. Hierdoor nemen de vaste arbeidskosten per bedrijf dus af en resulteert een gemiddeld een productiviteitsverbetering van 0,2 procent in het grootbedrijf en 1,6 procent in het MKB. Hierbij is er overigens een flinke variatie over bedrijfstakken. Verondersteld wordt verder dat de verlaging van de administratieve lasten mogelijk is door betere informatiebenutting bij de overheid, waardoor er geen extra kosten voor de overheid optreden.

Uitgaande van deze veronderstellingen vermeldt tabel 2 de macro-economische effecten van de verlaging van de administratieve lasten. Als gevolg van de lagere kosten en prijzen verbetert de concurrentiepositie, waardoor de uitvoer toeneemt en de invoerintensiteit (de invoer ten opzichte van het BBP) daalt. Ook de particuliere consumptie neemt licht toe. Vanwege grotere vraag naar goederen en diensten zijn extra investeringen nodig.

Tabel 2 - macro-economische effecten na 10 jaar van verlaging van de administratieve lasten met 25% in de marktsector

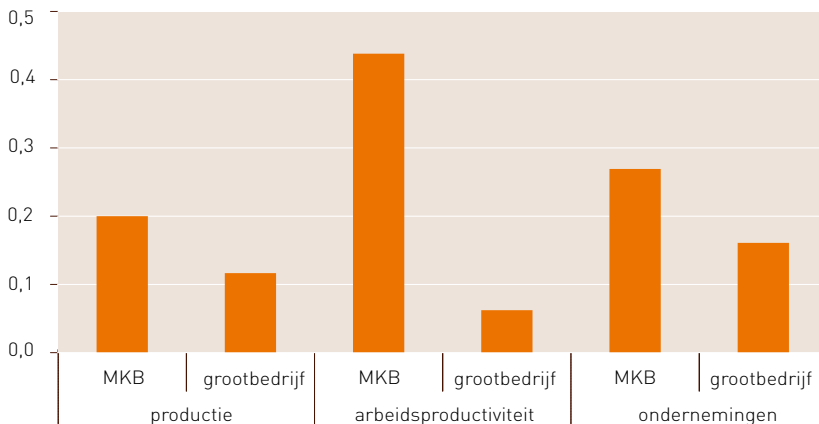
reële grootheden	
bruto binnenlands product	0,1 %
particuliere consumptie	0,1 %
investeringen bedrijven excl. onroerend goed	0,2 %
uitvoer goederen excl. energie	0,1 %
invoer	0,0 %
lonen en prijzen	
uitvoer goederen excl. energie	-0,1 %
loonvoet marktsector	0,0 %
arbeidsmarkt	
arbeidsvolume	-0,1 %
werkloosheid [% beroepsbevolking]	0,1 %*
marktsector	
volume bruto toegevoegde waarde	0,2 %
arbeidsproductiviteit	0,3 %
arbeidsvolume	-0,1 %

Verschillen tussen projectie met, en een projectie zonder vermindering administratieve lasten, in % of (*) in %-punten. Bron: EIM, berekening met PRISMA-M

De invloed van de autonome toename van de arbeidsproductiviteit op de werkgelegenheid wordt slechts gedeeltelijk gecompenseerd door een toename van het BBP. Hierdoor stijgt de werkloosheid licht. Als gevolg van ruilvoetverslechtering verslechtert het saldo op de lopende rekening van de betalingsbalans ten slotte licht.

Uit figuur 1 blijkt dat het MKB vanwege de grotere productiviteitsimpuls meer profiteert dan het grootbedrijf. Het aantal ondernemingen neemt toe. Dit komt ook door de aanname dat de vaste kosten van bedrijven afnemen. Er is dan per bedrijf een kleinere productie nodig om de vaste kosten goed te maken, waardoor ruimte ontstaat voor een groter aantal kleinere bedrijven.

Figuur 1 - effecten na 10 jaar van verlaging van de administratieve lasten met 25% op MKB en grootbedrijf in de marktsector



Versillen tussen projectie met, en een projectie zonder vermindering administratieve lasten, in %.

Bron: EIM, berekening met PRISMA-M

Gezien de gunstige economische effecten mag worden aangenomen dat het financieringstekort van de overheid verbetert. Omdat de collectieve sector nog geen deel van PRISMA-M uitmaakt, kon dat nog niet verder worden onderzocht. Uit CPB-onderzoek (2004) blijkt dat 'teruggeven' van dit voordeel de effecten nog aanzienlijk gunstiger doet zijn.

Ten slotte

Het voorgaande laat aan de hand van een voorbeeld zien wat erbij komt kijken om de economische effecten van

beleidsmaatregelen zichtbaar te maken'. Hiervoor moeten (ten minste) drie vragen worden beantwoord:

- Welk econometrisch model kan het best gebruikt worden? Moet dat model nog aangepast worden om alle relevante aspecten van het beleid op te kunnen vangen?
- Hoe wordt het beleid geïmplementeerd? In het voorbeeld bleek dat kostenverlaging door minder administratieve lasten kan aangrijpen bij de bedrijven zelf (en dan bij de vaste of de variabele kosten?), of dat bedrijven minder werk hoeven uitbesteden. Effecten verschillen tussen bedrijfstakken en tussen MKB en grootbedrijf.
- Wat zijn de effecten bij de overheid? Leidt een maatregel tot meer werk bij de overheid? En wat moet worden verondersteld ten aanzien van het financieringstekort van de overheid?

Deze vragen staan niet los van elkaar. Als ze op een goede manier worden beantwoord, kan de analyse – mede door de aan modelgebruik verbonden transparantie – een breed gedragen ex ante onderzoek van beleids-effecten mogelijk maken.

* Ton Kwaak is Senior Systeem Consultant bij Panteia/EIM.

Literatuur

- CPB, Economische effecten van een verlaging van de administratieve lasten, CPB-notitie, Den Haag, 7 april 2004
- Don, Henk, en Johan Verbruggen, Models and methods for economic policy: 60 years of evolution at CPB, CPB Discussion Paper No 55, 2006
- EIM, Capgemini, Deloitte & Ramboll, Nulmeting administratieve lasten bedrijven 2007, in opdracht van het ministerie van Financiën, 2008
- Lejour, Arjan, en Hugo Rojas-Romagosa, International spillovers of domestic reforms: The joint application of the Lisbon Strategy in the EU, CPB Discussion Paper 106, mei 2008
- CPB, SAFFIER II: 1 model voor de Nederlandse economie, in 2 hoedanigheden, voor 3 toepassingen, CPB-Document 217, 2010
- CPB, Athena - A multi-sector model of the Dutch economy, CPB-Document 105, 2006
- Suyver, J.F., A.F.M. Nijssen, J.J. Boog, A. Kwaak, M.J.F. Tom en G. De Wit, Monitor Administratieve Lasten 2000, EIM, Zoetermeer, 2000
- De Wit, G. de, PRISMA 2001, the Kernel, EIM, Research Report H0104, 2001
- Stel, André van, en Gerrit de Wit, PRISMA, The Size-Class Module, EIM, Research Report H200204, 2002

Medezeggenschap op scholen

Het blijft lastig

Vijf jaar geleden is de wet die medezeggenschap op scholen regelt, gemoderniseerd. Tijd om de balans op te maken. Hoe functioneert medezeggenschap op scholen, wat is het effect van de nieuwe wet en wat kan er beter?

Door J.M. Bokdam*

Scholen voor basisonderwijs, voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs kennen sinds jaar en dag medezeggenschapsraden (de MR), waarin ouders, personeel en leerlingen gezamenlijk invloed kunnen uitoefenen op het schoolbeleid. Voor veel plannen moeten schoolbesturen advies vragen aan de MR. Denk aan de organisatie van de school, het lesrooster, het financieel beleid of het toelatingsbeleid. Een MR is echter meer dan alleen een adviesorgaan. Voor een aantal onderwerpen is de instemming van de MR of een van geledingen (ouders, personeel, leerlingen) nodig. Bijvoorbeeld voor wijzigingen van het schoolplan, de schoolgids, het schoolreglement, personeelsregelingen, de ouderbijdrage of het leerlingstatuut.

De 'zeggenschap' over scholen ligt bij schoolbesturen. Scholen en schoolbesturen hebben de afgelopen twee decennia steeds meer beleidsvrijheid gekregen. Als gevolg daarvan zien we een professionalisering van het bestuur. Waar het tot begin jaren '90 vrijwilligerswerk

was, zijn bestuursfuncties nu vaak (maar niet altijd) fulltime betaalde functies geworden. Ook zijn schoolbesturen steeds grootschaliger georganiseerd door een fusiegolf die door het onderwijs is getrokken. Ten slotte hebben veel scholen sinds kort eigen toezichthouders gecreëerd die toezien op de bestuurders.

Om de medezeggenschap in deze ontwikkelingen te versterken, is vijf jaar geleden de wet gemoderniseerd (zie kader – modernisering medezeggenschap). Research voor Beleid onderzocht afgelopen jaar voor het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap wat het effect van de Wet Medezeggenschap op Scholen (WMS) is geweest. Hoe functioneert de medezeggenschap op scholen, wat is het effect van de nieuwe wet en wat kan er beter?



Modernisering medezeggenschap: de WMS

Schoolbesturen hebben de afgelopen twee decennia steeds meer beleidsvrijheid gekregen van de wetgever. Daarom is vijf jaar geleden een nieuwe Wet Medezeggenschap op Scholen (de WMS) opgesteld. Het doel van deze herziening van de medezeggenschapswetgeving was een versterking van de posities van leerlingen, ouders en personeel in de medezeggenschap. Dit waren de belangrijkste uitgangspunten:

- Het basisonderwijs en voortgezet onderwijs houden een eigen wettelijk kader voor medezeggenschap. Medezeggenschap blijft een zaak van ouders, leerlingen en personeel gezamenlijk.
- De nieuwe wet geeft specifiekere bepalingen voor bevoegdheden, taken en informatierechten en faciliteiten.
- Elke school moet verplicht een MR hebben.
- Elk bestuur dat meerdere scholen bestuurt, krijgt daarnaast verplicht een Gemeenschappelijke MR (GMR) die meepraat op bestuursniveau. De positie van deze GMR wordt verduidelijkt en verstevigd.
- De wet biedt flexibiliteit in de wijze waarop de medezeggenschapsstructuur binnen de onderwijsorganisatie wordt ingericht, hoe het overleg wordt georganiseerd en welke bevoegdheden de medezeggenschapsorganen hebben.
- Deze keuzes worden per schoolbestuur vastgelegd in een medezeggenschapsstatuut.

Hoe functioneert de medezeggenschap?

De eerste conclusie van het onderzoek is dat de WMS personeel, ouders en leerlingen formeel in stelling brengt om een positieve en sterke rol te spelen in het besluitvormingsproces op school. Op 99% van de scholen zijn medezeggenschapsraden aanwezig. Ter vergelijking, in het bedrijfsleven zijn er ondernemingsraden bij maar 71% van de bedrijven die er een moeten instellen.

De meeste leden nemen zitting uit gedeelde betrokkenheid bij de kwaliteit van het onderwijs. Ze spreken over de dingen waarover het moet gaan en hebben invloed op de besluiten die genomen worden. De medezeggenschap kent een geaccepteerde en gewaardeerde functie en wordt doorgaans serieus genomen door leden én door het bestuur. De faciliteiten die hun geboden worden, genereren meestal voldoende kennis die nodig is om besluitvorming goed voor te bereiden. Eerdere onduidelijkheid over taken en functies is verminderd en zowel leden van de MR als bestuurders en directeuren zijn gemiddeld tevreden over het functioneren van de medezeggenschap.

Effecten WMS

De leden van de medezeggenschapsraden zijn redelijk positief over het effect van de nieuwe wet, al kent de meerderheid die wet slechts op hoofdlijnen. De positie van de GMR is aanzienlijk versterkt en de medezeggenschap is een factor in de besluitvorming waarmee rekening wordt gehouden.

Van de flexibiliteit die de wet mogelijk maakt, wordt sporadisch gebruikgemaakt. Meer dan 90% van de scholen volgt de wettelijke bevoegdheidsverdeling van de WMS. De mogelijkheid om deelraden, themaraden en bovenschoolse medezeggenschap in te voeren, wordt nauwelijks benut. De enige uitzondering hierop zijn deelraden bij scholen voor voortgezet onderwijs. Op minder dan de helft van de scholen maakt de medezeggenschap soms gebruik van de mogelijkheid om per geleding overleg met het bestuur te voeren. Bij het gros van de raden is er weinig behoefte aan gescheiden overleg. Slechts op enkele scholen wordt er standaard per geleding overleg gevoerd.

De meeste besturen hebben een medezeggenschapsstatuut opgesteld, al heeft 12% van de schoolbesturen dit (nog) niet gedaan. Vooral kleine schoolbesturen uit het basisonderwijs weten niet dat een statuut verplicht is of zien de toegevoegde waarde niet. Bijna elke MR en GMR heeft een medezeggenschapsreglement.

Wat kan er beter?

Op de meeste punten zien we kleine verbeteringen ten opzichte van de situatie voor de WMS. Er zijn echter enkele hardnekkig terugkerende knelpunten in het functioneren van medezeggenschap in het onderwijs. Die hangen deels samen en zijn in drie vragen samen te vatten:

- Wordt de medezeggenschap serieus genomen?
- Wie wil daar nou inzitten?
- Hoe effectief is de MR?

Het eerste probleem is dat bestuurders en managers nog altijd de neiging hebben om in specifieke omstandigheden de medezeggenschap te vergeten. De MR wordt regelmatig te laat of soms helemaal niet geïnformeerd, waardoor een goede voorbereiding op de besluitvorming niet mogelijk is. Bestuurders en managers leggen

besluiten soms zelfs helemaal niet voor aan de (G)MR, of geven geen inhoudelijke reactie op adviezen. Het goede nieuws is dat deze problemen kleiner zijn geworden ten opzichte van eerdere evaluaties. Maar nog steeds worden besluiten soms eerst genomen en dan pas voorgelegd aan de MR. Veel MR'en laten dit gebeuren, terwijl de wet wél mogelijkheden biedt om bestuurders op dit punt "op te voeren".

"Het blijft als ouder lastig. Je hebt geen dagelijks inzicht in wat er speelt, informatie is voor leerkrachten vaak gesneden koek, voor ouders niet. En de informatie komt altijd veel te laat, en is onvolledig. Beslispunten worden vaak niet als adviesaanvraag ingediend, maar als agendapunt ter behandeling. In de vergadering wordt er dan een beslissing verwacht. Dit is inmiddels verbeterd door een agendavergadering in te lassen twee weken voor het MR-overleg. Verwachtingen over en weer worden uitgesproken en verrassingen voorkomen. De directie heeft nog twee weken de tijd om een voorstel te maken en MR beslist niet in de vergadering zonder voorafgaand de info ontvangen te hebben. Belangrijk of niet, jammer dan."

"Onder druk van dreiging met de geschillencommissie hebben wij dit jaar afgedwongen dat het bestuur zich aan zijn informatieplicht houdt."

Een tweede knelpunt in de uitvoering van de wet is de personele bezetting. Het aantal zetels voor leerlingen is nog niet overal gelijk aan dat van de oudergeleding. In het voortgezet speciaal onderwijs heeft slechts een beperkt aantal raden plekken gereserveerd voor leerlingen. In het voortgezet onderwijs blijft 10% van de zetels voor ouders en 20% van de zetels voor leerlingen onbezet. In het speciaal onderwijs liggen beide cijfers op 16%. Ook in de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden blijven veel zetels voor de leerlingen en een deel van de zetels voor ouders onbezet. Ook als alle zetels zijn

bezet, kunnen er doorgaans (net) voldoende leden worden gevonden. Het vervullen van vacatures voor de geledingen van met name ouders en leerlingen is op veel scholen lastig. Verkiezingen zijn geen gemeengoed, personeelsleden in het PO worden nog regelmatig aangewezen. De ouders die wel in een MR gaan zitten, zijn overwegend hoger opgeleid. Vmbo-leerlingen zijn een zeldzaamheid in een MR.

Een andere invulling van het werk van medezeggenschap zou dit kunnen veranderen. De belangrijkste motivatie om in een MR te gaan zitten, is de behoefte van ouders, personeel en leerlingen om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. In de praktijk echter wordt daar in een MR maar weinig over gesproken en gaat het vaak om randvoorwaarden. Een andere agendasetting, meer eigen initiatief of meer projectmatig en thematisch werken, met gebruik van kennis en vaardigheden van de achterban, zijn mogelijkheden om het werk in een MR aantrekkelijker te maken voor alle ouders, personeel en leerlingen.

De medezeggenschap zou daarnaast op veel scholen sterker kunnen functioneren door beter contact met de achterban en door het houden van verkiezingen. Slechts een derde van de raden informeert de achterban systematisch of vraagt die actief of er bespreekpunten zijn. Men volgt de agenda van het bestuur en brengt weinig eigen onderwerpen of problemen in. Een derde van de leden van de (G)MR is niet via formele kandidaatstelling in de medezeggenschap terechtgekomen. Een actievere rolinvulling door de leden van de medezeggenschapsraden als vertegenwoordiger van de achterban zou de positie van de (G)MR ten opzichte van het bevoegd gezag verder kunnen verbeteren. Beter en intensiever contact met andere ouders, personeelsleden en leerlingen, zal ook de interesse in het werk van de medezeggenschap vergroten.

Een laatste verbeterpunt is de professionaliteit van de medezeggenschap. Leden van de MR kunnen zelf hun rol versterken door scholing, specialisatie en meer overleg. Waar bestuurder en schoolleider de afgelopen decennia professionele functies zijn geworden, kan de medezeggenschap op dit punt nog een slag slaan.

De deelname aan scholing ligt slechts iets hoger dan vijftien jaar geleden. Rond de invoering van de WMS was er een piek in deelname aan scholing, het effect daarvan lijkt nu weggeëbd. Ook van andere vormen van ondersteuning (ambtelijk secretaris, juridisch of financieel advies) wordt niet vaker gebruikgemaakt sinds de WMS van kracht is geworden.

Binnen een MR zien we ook weinig taakverdeling en specialisatie. Soms wordt er gewerkt met portefeuille(houder)s of commissies, maar het is nog steeds regel dat de gehele MR alle stukken leest en in gezamenlijkheid overlegt en besluit. Tot slot hanteren veel (G)MR'en, vooral in het basisonderwijs, geen onderscheid tussen de eigen interne besprekingen en de overlegvergadering met de bestuurder of de vertegenwoordiger van het bevoegd gezag. Raden die een helder onderscheid hanteren, stellen zich sterker op tegenover de bestuurder.

Tot slot

Daarmee zijn de conclusies over de effectiviteit van de wet dubbelzinnig. Ja, er zijn overal medezeggenschapsraden, en de wettelijke veranderingen zijn doorgaans overal verwerkt in statuten en reglementen. Ouders, personeel en leerlingen, maar ook bestuurders en directeurs zijn gemiddeld tevreden over het functioneren van de medezeggenschap. We zien op onderdelen bescheiden vooruitgang in het functioneren van de medezeggenschap. Toch zijn er in de uitvoering veel knelpunten, waardoor de medezeggenschap nog niet altijd functioneert als het natuurlijke tegenwicht voor het schoolbestuur. In de praktijk gebruikt men lang niet alle mogelijkheden die de wet medezeggenschap biedt. Een van de conclusies is daarmee bescheidenheid over wat een wet(gever) vermag. Het zijn de leden van de medezeggenschap en hun gesprekspartners in de besturen en directies van de scholen die binnen een bestaande cultuur hun routines moeten veranderen.

Johan Bokdam, José Bal, Jos de Jonge (2012)
Evaluatie Wet Medezeggenschap op Scholen,
Research voor Beleid

*Johan Bokdam is onderzoeker bij Panteia/Research voor Beleid

Flexibilisering van de arbeidsmarkt

Zzp'er toen en nu

Wat is de status van de flexibele arbeid nu? Is het een uitvloeisel van de laagconjunctuur of is de verandering structureel volgens de wetten van 'de nieuwe economie'? De flexibilisering van de arbeidsmarkt begon in de jaren negentig met de groei van de BV-ik, een andere term voor ZZP'er. Op dit moment is flexibilisering nog steeds actueel. Ging het toen vooral om technologie, nu gaat het vooral over sociale aspecten en bedrijfscultuur.

Door N.S. van Veen*

Bedrijven moeten meer werken met een kern van medewerkers in vaste dienst en een flexibele schil met interim-professionals eromheen. Gaat het daar anno 2012 weer of nog steeds over?

In de jaren negentig ging het vooral over het belang van onze kenniseconomie over de informatiemaatschappij, over investeren in kennis, over kennis verbeteren, kennismanagement en zelflerende organisaties. De meeste organisaties zochten daarbij naar managementmodellen die zeker stelden dat werk en informatiestromen beter georganiseerd werden en dat leereffecten geëffectueerd werden. Men legde dit gretig vast in het ISO handboek.

Aantal toegenomen, type veranderd

Onlosmakelijk verbonden met de ontwikkeling van de kenniseconomie was destijds de opkomst van de ZZP'er. Men ging meer werken op basis van projectcontracten. De wet 'flexibiliteit en zekerheid' werd in leven geroepen ter bescherming van de flexibele professio-

nals. Ook bood deze wet bedrijven de mogelijkheid flexibel personeel echt flexibele contracten aan te bieden. Door de flexibele schil van tijdelijke professionals bleken bedrijven beter in staat in te spelen op marktkansen waarvoor ze de nodige kennis binnen de vaste kern misten. Door het inhuren van specialistische kennis kwamen er innovaties tot stand in de vorm van nieuwe producten en diensten, wat uiteraard goed was voor economische groei.

Daarnaast was er voor bedrijven een bedrijfseconomisch belang de personeelskosten naar behoefte in te kunnen vullen en aan te wenden, wat financieel voordeel opleverde. Ook voor de professionals zelf was veel voordeel te behalen. De vaste baan werkte bij sommigen als een keurslijf. Professionals kozen voor zelfstandig ondernemerschap vanwege autonomie, afwisseling, vrijheid en een goed inkomen.

Anno 2012 is er opnieuw veel te doen over de flexibele invulling van arbeid en externe inhuur van professio-



nals. Maar de uitgangspunten zijn anders. Hadden we in de jaren negentig te maken met een hoogconjunctuur, in de huidige tijd hebben we te maken met een economische crisis. Was het in de jaren negentig een vorm van opportunity entrepreneurship, nu is het met name necessity entrepreneurship: bedrijven willen kostenbesparing en voor de flexibele professionals is het een manier om inkomen te genereren.

Het aantal ZZP'ers is vanaf begin jaren negentig tot nu gegroeid van 400.000 naar 690.000. Dit is van 6% naar 9% van de totale beroepsbevolking (CPB/SER). Het aantal mensen dat in 2011 nog een vast contract kreeg aangeboden was 2.000. Dit is een daling van maar liefst 97% ten opzichte van het jaar 2010, waarin 83.000 mensen nog een vast contract kregen (UWW/SCP).

Intrinsieke of extrinsieke motivatie

Kennisdeling is belangrijk binnen een gezonde organisatie. De uitdaging voor kennisdeling in de jaren negentig was een kwestie van fysieke connectiviteit en voor een groot deel een ICT-aangelegenheid, waarbij technische organisatie en accessibility de hoofdzaken waren. Op dat gebied zijn er sprongen voorwaarts gemaakt. We kunnen tijd- en plaatsafhankelijk toegang krijgen tot de benodigde informatie en er zijn vele nieuwe vormen van communicatie en media bijgekomen.

In deze tijd gaat het over inhoudelijke kennisdeling en efficiënte samenwerking. Daar ging het in de jaren negentig ook wel over, maar nu de technische barrières weggenomen zijn, blijken andere factoren belemmerend: bijvoorbeeld de menselijke neiging kennis voor zichzelf te houden.

Een ander verschil is dat we te maken hebben met een ander type mens dat flexibele professional wordt. Beschikken de nieuw toegetreden flexibele professionals wel over voldoende ondernemersdrive en vernieu-

wingsdrift? In de huidige tijd is de intrinsieke motivatie om te kiezen voor flexibele werkvormen niet dezelfde als in de jaren negentig. Veel flexibele professionals doen het nu uit economische noodzaak, vaak omdat ze hun baan hebben verloren.

De ZZP'ers uit de jaren negentig liepen vooruit op de ontwikkelingen, zij hadden de drive om zich te blijven ontwikkelen en te investeren in kennis, want dat was hun meerwaarde. Of dit bij de ZZP'ers anno 2012 ook het geval is, moet nog blijken.

Een belangrijke overeenkomst tussen toen en nu is dat de flexibele professional hoogopgeleid is en dat zijn leeftijd hoger is dan die van de gemiddelde beroepsbevolking. Een belangrijk verschil is dat een groot deel van de ZZP'ers nu liever de zekerheid van het werken in vast dienstverband zou hebben in plaats van het ondernemerschap.

Voor- en nadelen

De FNV heeft de voor- en nadelen van flexibele werkvormen onderzocht en op een rijtje gezet op basis van de situatie in de huidige arbeidsmarkt.

De FNV stelt dat organisaties die zich inlaten met een flexibele schil uiteindelijk op de lange termijn aan concurrentiekracht verliezen, minder innoveren en een lagere productiviteit hebben, simpelweg omdat er minder geïnvesteerd wordt in de kennis van flexibele arbeidskrachten. Kanttekening bij deze conclusie is dat dit de totale externe inhuur, dus zowel de operationele medewerkers als ook het management en alles wat daartussen in zit, betreft. Een ander beeld zou ontstaan als we het alleen hebben over de flexibele professionals die geen extra capaciteit leveren maar specifieke kennis. De FNV denkt ook dat flexibel werken door het gebrek aan zekerheid kan leiden tot meer stress en meer uitval en een lager committent van de flexibele professionals. Aan de andere kant is flexibel werken weer positief voor de work-life balance en het gevoel van zelfbeschikking (bij voldoende aanbod van werk).

De bedrijfseconomische voordelen, aldus dit rapport, liggen vooral aan de zijde van de werkgever, die de personeelslasten kan aanpassen aan de vraag uit de markt.

Opportunitymodel

Helaas vinden we in deze conclusies niets terug over bedrijfseconomische voordelen die juist passen binnen het opportunitymodel. Volgens dit model worden door het inhuren van specialistische kennis, skills en competenties nieuwe marktkansen gecreëerd. Het model wil investeren in het onderhouden en vergroten van kennis, terwijl het uiteindelijk beoogde bedrijfseconomische doel nog steeds is te zorgen voor economische groei, door met het meest geschikte personeelsbestand aan te sluiten op de innovatiedrift van de huidige (grillige) markt.

De genoemde nadelen van het FNV-rapport zijn wel de redenen waarom de groei van de markt van flexibele professionals eindig is. Zolang deze negatieve zaken overheersen, zal een deel van de professionals de voorkeur geven aan de zekerheid van een vaste baan. Om de nadelen het hoofd te bieden, is een aantal veranderingen nodig en zullen bedrijven moeten doorpakken om de voordelen van het opportunitymodel weer te kunnen laten gelden. Investeren in kennis en kennisdeling blijven onverminderd belangrijk. Daarom is er een andere inrichting van de organisaties nodig om de verschillende werkvormen te emanciperen. Het werk moet op een andere manier verdeeld worden en de manier van leidinggeven behoeft nieuwe vormen. Het delen van kennis is niet iets dat in onze genen zit. 'Kennis is macht' is nog steeds de meest gedeelde opvatting. En juist voor de flexibele professional is kennis zijn/haar toegevoegde waarde. De weerstand om kennis te delen, daar moeten we vanaf.

Wat houdt ons tegen?

Een discussie binnen het platform voor interim-professionals en bemiddelingsbureaus heeft op grond van diverse interactieve workshops de weerstanden op een rij gezet. In deze discussie is men gekomen tot de volgende redenen waarom kennis delen zo moeilijk is.

- Kennis delen moet wederkerig zijn. Dit is een steeds terugkerend issue op individueel niveau. Het 'voor wat hoort wat'-principe is overheersend. Als wederkerigheid in de relatie ontbreekt, is men niet bereid kennis te delen.



- Er bestaat angst om kennis te delen door gebrek aan vertrouwen. In veel organisaties worden procedures weer aangescherpt. Dit leidt tot een onderhandelingscultuur en transactiegericht handelen.
- Ons Ego. Op het moment dat een idee of kennis gedeeld wordt, is het niet meer van jou en kan een ander met de veren pronken.
- De financiële waarde van kennis is belangrijker dan de maatschappelijke waarde van kennis.
- De overtuiging dat kennis voor de persoon de toegevoegde waarde vertegenwoordigt en zijn/haar bestaansrecht bevestigt.

Deze barrières kunnen geslecht worden als organisaties investeren in een bedrijfscultuur waarbij vertrouwen, geborgenheid, wederkerigheid en transparantie heerst en waarbij gelijkwaardigheid norm is en flexibele professionals eenzelfde status hebben als de vaste kern. Dit vraagt om een HRM-beleid met visie. En het vereist nieuw leiderschap dat gericht is op richting geven, ruimte bieden en resultaten vragen, in plaats van hiërarchie, macht, planning en status. Daarnaast moeten we steeds de vraag stellen of het nu om kennis gaat of om de manier waarop we kennis verwerven en toepassen binnen het werk.

Wanneer we willen dat flexibel werken echt succesvol wordt, dan moeten we af van het idee dat een vaste baan meerwaarde heeft. Ondernemingen en organisaties zullen het HRM-beleid moeten richten op kennisdeling en gelijkwaardige samenwerking, en moeten kiezen voor een back-filloptie. Dit is de optie waarbij

eigen mensen worden ingezet voor de interim-klusjes en interimers gehuurd worden voor het reguliere werk. Het belangrijkste voordeel hiervan is dat alle werkzaamheden met een frisse blik worden uitgevoerd en de kennisopbouw gelijk wordt verdeeld over het vaste personeel en de flexibele professionals. Deskundigen zijn het over een ding eens: het is geen tijdelijke opleving van het fenomeen flexibilisering van de arbeidsmarkt anno 2012. Het gaat om een structurele verandering; we komen terecht in een uitvloeisel van 'de nieuwe economie', in dit verband ook wel gignomics of gig-economy genoemd. In deze nieuwe economie combineren mensen meerdere banen. En daar horen andere, hierboven beschreven, opvattingen en modellen bij.

* Nicolette van Veen is senior consultant detachering bij Panteia

Panteia Detachering

Sinds 1 januari is Panteia gestart met detacheren van professionals met kennis van economisch en sociaal-beleidsonderzoek, transportonderzoek en marktonderzoek. De Businessunit detachering levert onsite ondersteuning voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek, en het implementeren van researchbased beleid. Dit doen wij vanuit de enorme kennis van beleids- en marketingthema's en onderzoeksmethodologieën, die binnen Panteia aanwezig is.

Bronnen

- Rapport: Vacatures in Nederland 2011 UWW, Vacaturemarkt en personeelswerving in beeld Februari 2012
- Rapport: Flexibilisering- De balans opgemaakt door wetenschappelijk Bureau FNV uitgebracht 22 december 2011
- De ondernemende professional, Jan Kwakman en Chris Zomerdijk uitgever Van Durren Media, uitgegeven in 2012
- Verslag van Zipconomy platform; themadiscussie kennisdelen Hugo Jan Ruts 23 maart 2012
- Congres: Flexibilisering arbeidsmarkt van de Nyenrode Business University 15 februari 2012

Duurzame inzetbaarheid in beeld

Bevolkingskrimp en een toenemende vergrijzing maken het steeds belangrijker dat mensen in goede gezondheid en zo lang mogelijk werken. Belangrijke vraag op dit moment is hoe deze duurzame inzetbaarheid van werkenden verder kan worden gefaciliteerd. Het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) heeft in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA) in 2011 de WerkScan laten ontwikkelen.

De WerkScan is een methodiek gebaseerd op zelfreflectie en zelfregie, met waar nodig coaching door een professional. De WerkScan is mede gebaseerd op de Work Ability Index, waarmee werkvermogen is vast te stellen. De WerkScan heeft tot doel de werkende inzicht te geven in de eigen actuele balans tussen het werk en de belastbaarheid. De WerkScan is als het ware een spiegel die een werkende zich voor kan houden. De scan

vertaalt de fysieke, psychische en sociale belasting naar risico's voor nu en in de toekomst. Naar aanleiding van het verslag kan de werkende, eventueel na een adviesgesprek met een deskundige, op zoek naar oplossingsrichtingen. Het doel is dat de werkende zelf in actie komt om duurzaam inzetbaar te blijven in werk.

Research voor Beleid en Stratus implementeren en evalueren de WerkScan in opdracht van het AKC en de NVvA. Onderdeel van dit project is een online applicatie waarmee werkenden de WerkScan kunnen invullen, en die automatisch in een verslag resulteert. Een ander onderdeel van het project is een training voor arbeidsdeskundigen in het voeren van adviesgesprekken. Naar verwachting is eind 2013 een eerste rapport over de werking van de WerkScan gereed.

Meer informatie vindt u op www.uwwerkscan.nl

'Meer blauw op straat' of 'blauw meer op straat'?

Het gebrek aan 'blauw op straat' is niet zozeer te wijten aan complexe en uitgebreide regelgeving van buitenaf, maar vooral aan knelpunten binnen de politie op het terrein van ICT en interne organisatie.

Dit blijkt uit een inventariserend onderzoek naar bureaucratie en regeldruk binnen de Nederlandse politieorganisatie, (uitgevoerd in het kader van het Onderzoeksprogramma politie en wetenschap). Agenten zijn weliswaar ongeveer een vijfde van hun werktijd kwijt aan administratief werk, maar twee derde hiervan ervaren ze niet als regeldruk. Dit komt omdat het werkzaamheden betreft die nauw verbonden zijn met kerntaken van agenten. Waar agenten vooral last van hebben, zijn interne knelpunten op het terrein van ICT en organisatie. Hierdoor kunnen politieagenten hun (administratieve) taken minder efficiënt uitvoeren en wordt de regeldruk – gegeven de geldende wet- en

regelgeving – groter dan nodig. Werkdruk is in dit verband overigens waarschijnlijk een betere term dan regeldruk.

Uit het onderzoek blijkt ook dat voor 'meer blauw op straat' tot nu toe vooral is gekozen voor acties gericht op 'blauw meer op straat'. Door ervoor te zorgen dat agenten minder tijd achter hun bureau kwijt zijn aan administratieve werkzaamheden, kan zeker enige winst worden geboekt. Echter, door het omvangrijke (en groeiende) aandeel van het ondersteunende politiepersoneel te beperken en het vrijkomende geld te besteden aan uitvoerend politiepersoneel ('meer blauw op straat') is misschien wel minstens zo veel winst te behalen. Aan deze optie is vooralsnog echter nog maar in beperkte mate aandacht besteed.

COLUMN



De verdien capaciteit van Nederland

Nederland is al eeuwen een van de rijkste landen van Europa. Die rijkdom is ontstaan door in de Gouden Eeuw ondernemerschap met technisch, wetenschappelijk en organisatorisch vernuft te combineren. Toen Nederland overvleugeld werd door nieuwe wereldmachten, heeft het zich teruggetrokken en de landbouw geperfectioneerd.

Met name in de laatste twee decennia van de 20e eeuw zijn de Nederlandse economische prestaties indrukwekkend. De oriëntatie op multinationale bedrijven is losgelaten, terwijl ruim baan is gemaakt voor kleine bedrijven. Van het defensieve middenstandsbeleid van de jaren 60 en 70 is het MKB-beleid in de jaren 80 offensiever geworden. Met defensief bedoel ik dat de middenstand gezien werd als goed voor werkgelegenheid, sociale cohesie, veiligheid in binnensteden, etc. Met offensief bedoel ik dat er beleid is gevoerd met het oog op bijdrage aan economische groei. En toen de inzichten verder verschoven, is er ruim baan gemaakt voor starters en later voor ondernemerschap in brede zin. Deze inzichten hadden oog voor het experimenteervermogen van de economie en zijn bijdrage aan economische groei. Deze groei van ondernemerschap heeft een grote bijdrage geleverd aan de groei van de Nederlandse economie in de 21e eeuw. Uiteraard is deze bijdrage versterkt door een hoog niveau van kennis en wetenschap, een nagenoeg perfecte infrastructuur, liberale markten, een expansieve huizenmarkt, een open en betrouwbaar doing business klimaat en de benutting van 'Europa'.

En nu lijken de kansen gekeerd. Nederland heeft al twee kwartalen last van economische krimp. Door achterstallig onderhoud zijn draconische bezuinigingen onvermijdelijk. De noodzaak van modernisering van de arbeidsmarkt en de woningmarkt, het pensioenstelsel en het zorgstelsel is volledig naar de achtergrond verdwenen. Oorzaken zijn zelfingenomenheid door recente economische successen en electorale verzilvering van populistische retoriek en hobby's. Belangrijker nog is het ontbreken van de drang om bij de wereldtop te blijven behoren. Waar landen als het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Polen, Singapore en China elk op hun eigen wijze dit doel nastreven, is Nederland in gebreke gebleven.

Goed, de bezuinigingen komen eraan en gaan hun werk doen. Er zal wat gesleuteld worden aan markten en stelsels. De uitwerking zal zich pas op de middellange termijn doen voelen. Voorts lijkt het huidige politieke klimaat nauwelijks geschikt om diepe en wijze ingrepen te doen. Ik hoor het woord 'verdien capaciteit' te weinig. Welke inputfactor kan gestimuleerd worden om op korte termijn een bijdrage te leveren aan groei en vooral aan elan? Uiteraard maar één factor en dat is ondernemerschap. En dan denk ik vooral aan 'ambitieuze ondernemerschap'. En wat is dat dan? Dat is het ondernemerschap dat Nederland deed ontluiken in de Gouden Eeuw. Valorisatie van techniek en wetenschap stonden toen centraal om de ondernemerschapsgeneratie van Nederland te voeden in zijn drang om de wereldhandel te beheersen. Historici, vertel ons nog eens hoe dat alles in zijn werk ging!

Ton Geerts is algemeen directeur van Panteia



Panteia
Research to Progress