



Homo Calculus

Het economisch perspectief op de productie van goederen en diensten en op de daarmee verbonden transacties is dat van doelmatigheid. Hoe kan door middel van de minimalisatie van productie- en transactiekosten met een gegeven hoeveelheid schaarse middelen de maximale hoeveelheid goederen en diensten voor de consument beschikbaar komen? Simpel: door concurrentiedruk in te voeren en als dat onmogelijk is door middel van het invoeren van een strakke allocatie van uren per handeling gecombineerd met een monitorings- en sanctiesysteem. Het uren schrijven volgens de schema's van de economische rekenmeesters kom je in tal van sectoren tegen: niet alleen in bijvoorbeeld de wereld van de schoonmakers, maar tegenwoordig ook in het onderwijs en de gezondheidszorg. Als je 's morgens vroeg op kantoor komt, kun je de schoonmaakster nog treffen. Zij heeft weinig tijd voor een praatje en al helemaal niet voor een extra klusje zoals een stofzuiger door de kamer halen. Geen onwil, maar zij is onderworpen aan de 2.30 minuten die zij per kamer heeft toegewezen gekregen voor het legen van de prullenbak en het halen van een vochtig doekje over de tafel en open plekken van het bureau. Het is de wereld van de strakke calculatie, van smalle marges en geen flexibiliteit. De wetenschappelijk medewerker aan de universiteit registreert ook vlijtig zijn uren volgens bijvoorbeeld het TimEnterprise-systeem. Niet alleen verlof en ziekte wordt zo geregistreerd, maar ook dienen de uren geregistreerd te worden die worden besteed aan onderwijs en tweede- en derdegeldstroomprojecten. De homo calculus heeft ook een centrale plaats gekregen bij de registratie van het gewone wetenschappelijke onderzoek. In de jaarlijkse R&O-gesprekken (Resultaat en Ontwikkeling), die elke medewerker eens per jaar met zijn superieur voert, gaat het over de mate waarin de afspraken van vorig jaar zijn gerealiseerd. Centraal staat het aantal zogenaamde BTA-punten, dat precies weergeeft hoe de betrokkene presteert. De resultaten worden vergeleken met de normen waarna een A-, B-, C- of D-beoordeling volgt. Benadrukt wordt dat het in de beoordeling niet alleen gaat om het onderzoek, maar dat onderwijs- en managementprestaties evenzeer meetellen. De praktijk is dat het in de (internationale) universitaire wereld in de eerste plaats om de publicatiepunten gaat en dat onderwijs en management onder grote druk staan. Wordt een beroep gedaan op een investering in onderwijsvernieuwing, of het vervullen van een bestuursfunctie, dan wordt gecalculiseerd en bedenkelijk gekeken. Er is sprake van een strak reken-systeem met weinig flexibiliteit.

Ook in de zorg regeert de homo calculus. Kortgeleden kwam mij de ervaring van de familie Verbruggen ter ore. Vader en moeder zijn 64 jaar gelukkig getrouwd, beiden zijn goed van geest en woonachtig in een verzorgingshuis. De familie besteedt veel aandacht aan de ouders en neemt ook een deel van de verzorgende taak voor hun rekening. Op een kwade dag wordt de familie uitgenodigd op het kantoor van de directeur met het verzoek een formulier te ondertekenen, waarin zij toestemming geven om alleen vader naar een verpleegtehuis over te plaatsen. De directeur legde uit dat vader en moeder gescheiden moesten worden, niet omdat het verzorgingstehuis de noodzakelijke verzorging niet zou kunnen bieden, maar omdat gebleken was dat vader per dag 25 minuten meer verzorgingstijd kostte dan volgens de statistieken geoorloofd was. Hoewel geschokt van het calculerende gedrag van de directeur toonde de familie toch begrip voor de situatie en bood aan de eigen verzorgende taak uit te breiden met 25 minuten per dag. De directeur zag daar niets in: of de familie wel begreep dat zij te maken hadden met een professionele organisatie? Goed, dan was de familie bereid op eigen kosten een professionele kracht in te huren, die de extra werkzaamheden zou verrichten. Onder geen beding zouden vader en moeder gescheiden mogen worden, zeker niet nu ook bekend was geworden dat vader geen lang leven meer beschoren was. De strakke calculatieschema's van de directeur lieten ook de komst van een betaalde privékracht niet toe. Nee, er zat niets anders op dan vader en moeder te scheiden. De familie weigerde het formulier te ondertekenen en de zaak sleepte zich voort. Niet lang daarna overleed vader in de aanwezigheid van moeder. "Gered door de gong", was de mening van de familie. Het is een goede zaak dat het economisch perspectief bestaat en dat bij de productie van veel goederen en diensten wordt gelet op de kosten. Echter, het is een zeer verkeerde zaak als in de dienstverlening aan de kwetsbare mens (onderwijs en verzorging) het primaat van de calculatie geldt. Het is genoegzaam bekend uit wetenschappelijk onderzoek en uit eigen ervaring dat de aard van de dienst onder het juk van de calculatie verandert. Verzorgend personeel met de stopwatch in de hand levert een andere dienst dan verzorgend personeel dat tijd voor aandacht heeft. Het wordt hoog tijd dat in bepaalde sectoren van de economie de homo calculus wordt vervangen door de homo socialis, opdat de diensten weer de inhoud krijgen zoals het bedoeld was.