



Niet kunnen kiezen heeft ook zo zijn voordelen!

Auteur(s):

Bolw eg, J.F.

De auteur is directeur van de Berenschot HRM-groep en hoogleraar aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

Verschenen in:

ESB, 86e jaargang, nr. 4314, pagina D12, 14 juni 2001

Rubriek:

Dossier: Zorgvuldig vernieuwen

Trefwoord(en):

zorg

Overall is de individualisering zichtbaar. Waar vroeger iedereen dezelfde thee dronk, wordt er nu per persoon gekozen voor een eigen smaak, te kiezen uit de vele zakjes die in zwaar houten dozen worden gepresenteerd. Niet alleen restaurants hebben diverse individueel te kiezen menu's, ook werkgevers en verzekeraars overstelpen hun klanten met combinatiepakketten, cafetariasystemen en uitbreidingsopties. Het arbeidsvoorwaardengesprek bij de afdeling personeelszaken gaat niet alleen meer over de kantooruren, maar ook over het al dan niet dichten van het Anw-gat, het wel of niet meedoen met de spaarloonregeling, het bedrijfssparen, de lease-auto en de collectieve nabestaandenverzekering. De werknemer die het regelmatig ook niet meer weet, informeert bij zijn collega's, overlegt eens thuis en benut een verjaardagsfeestje om uit te vinden wat eigenlijk verstandig is. De overdaad aan keuzen schiept individuele verwarring, onzekerheid en risico's.

"Vroeger..."

Vroeger was de samenleving simpeler. In de vorige eeuwen waren de normen en waarden van het dorp en de kerk bepalend voor de meeste keuzen waar mensen voor stonden. Met wie te trouwen, wanneer kinderen te krijgen en hoeveel, de vriendenkring en de handelsrelaties werden hier in sterke mate door bepaald. Arbeiders van grote fabrieken, zoals Philips, werden door hun werkgever ondersteund met huisvesting en opleidingen, tegen de prijs van uniformiteit. Welvaart en vrijheid gingen niet samen: de baas schonk onder voorwaarden. Als we er nu op terugkijken, komt het heel bevoogdend over, maar het had zijn voordelen want iedereen wist waar hij aan toe was.

Gingen vroeger nog verhalen over de Verenigde Staten, waar je geen coca cola kunt bestellen zonder een keuze uit drie maten van het glas te moeten maken, tegenwoordig is het ook in Nederland niet anders. Zijn we nu gelukkiger? Of is de moderne mens moe van al het kiezen, omdat het tot nieuwe onzekerheden leidt? Hoe weten we wat het beste is? Keuzevrijheid is in dit tijdsgewricht onderdeel van de dominante liberale ideologie. Het is bijzonder moeilijk tegen meer keuzes te pleiten, maar een maatschappij heeft voor behoorlijk functioneren grote behoefte aan vaste patronen en collectieve arrangementen.

Optimale keuzevrijheid

Waar ligt het moment dat vergroting van individuele keuzemogelijkheden schade gaat toebrengen aan het collectief en mogelijk ook aan het individuele belang? Het collectieve belang ligt in efficiëntie-voordelen, rechtvaardige verdeling maar ook simpelweg in het bestaan van voorspelbaarheden. Het risico voor het individu ligt vooral in het maken van verkeerde keuzes. Hoe ligt de afweging tussen de mogelijkheid om te kunnen kiezen en de kans op een foutieve keuze? Is het realistisch te veronderstellen dat iemand van dertig jaar de juiste pensioenkeuzes kan maken?

Verkeerd kiezen

De consequenties van een ontoereikend of verkeerd pakket kunnen meer dan ingrijpend zijn. Zowel voor de verzekerde zelf maar ook voor derden (inclusief overheid). In dit licht bezien zorgen collectieve arrangementen in veel gevallen voor minder persoonlijke kopzorgen. Een solidaire maatschappij legt collectieve bodems in bijvoorbeeld sociale verzekerings- en pensioenarrangementen. In de zorg- en verzekeringswereld vergt dit behoedzaam afwegen tussen (individuele) keuzes en collectieve regelingen.

Liever minder keuzevrijheid

Toch is het de vraag of dit voldoende oplossing is voor de overweldigende hoeveelheid keuzemogelijkheden en de verwarring die hierdoor ontstaat. Misschien is minder te kiezen wel prettiger. Sommige kabelmaatschappijen bieden pakketten met beperkte zenderkeuze aan, zonder dat hieruit klachten voortkomen. Ziektekostenverzekeraars maken basispakketten met slechts enkele uitbreidingsopties voor tandheelkundige zorg en alternatieve geneeswijzen. De verzekerden vinden het wel prettig niet over elke optie te hoeven nadenken. Verzekeren is toch echt wat anders dan een pizza bestellen, met wel of geen olijven en ansjovis en drie gulden per extra groente. Het is toch slecht denkbaar dat verzekeraars en overheid met hun collectieve 'raison d'être' in individualiserende richting gaan doorslaan?

Dossier Zorgvuldig vernieuwen

Voorwoord

E. Borst-Eilers, ten geleide: [Zorgvuldig vernieuwen](#)

Inleiding

P.A. van Lieshout: [Stelselmatig herzien](#)

E.H.J. Bassant, reactie: [Het gaat toch echt om meer markt](#)

Het pakket: wie krijgt welke zorg?

W.B.F. Brouwer en F.T. Schut, kader: [Ethische dilemma's in het nieuwe zorgstelsel](#)

A. Boer: [Wie krijgt welke zorg?](#)

W.A. Roobol, reactie: [De klant centraal](#)

J.F. Bolweg, kader: [Niet kunnen kiezen heeft ook zo zijn voordelen!](#)

De financiering: wie betaalt?

P.P.T. Jeurissen en T.E.D. van der Grinten: [Zorg-for-profit onderzocht](#)

F.T. Schut: [Grote sprong voorwaarts](#)

C.A. de Kam: [Zorgen om het zorgbudget](#)

A.H.J. Kolnaar, reactie: [Een gezond stelsel van ziektekostenverzekeringen](#)

De sturing: wie bepaalt?

R.C.M.H. Douven, E.S. Mot en E.W.M.T. Westerhout: [Gereguleerde concurrentie, te mooi om waar te zijn?](#)

K.G.H. Okma: [Over wortels en stokken](#)

S.J.G. van Wijnbergen, reactie: [Niet sleutelen, maar implementeren](#)

A.W. Kist en H.E. Akyürek-Kievits, kader: [De rol van de nma in de gezondheidszorg](#)

Epiloog

S.G. van der Lecq, epiloog: [Zorgen in de toekomst](#)