

Tien doelen van vraagsturing

Hans Bosselaar

Pleidooien voor meer vraagsturing komen uit verschillende hoeken. In deze bijdrage worden verschillende invalshoeken belicht: een politiek-economische, een sociaal-politieke en een institutionele. Uit deze verschillende invalshoeken worden verschillende doelen van vraagsturing gedestilleerd. Deze worden vervolgens afgezet tegen doelen van sociaal beleid: rechtvaardigheid, rechtsgelijkheid en solidariteit. Daarmee worden mogelijkheden en potentiële knelpunten in de discussie over vraagsturing in kaart gebracht. Het expliciteren van doelen van vraagsturing is volgens de auteur van belang om de implementatie ervan te kunnen evalueren.

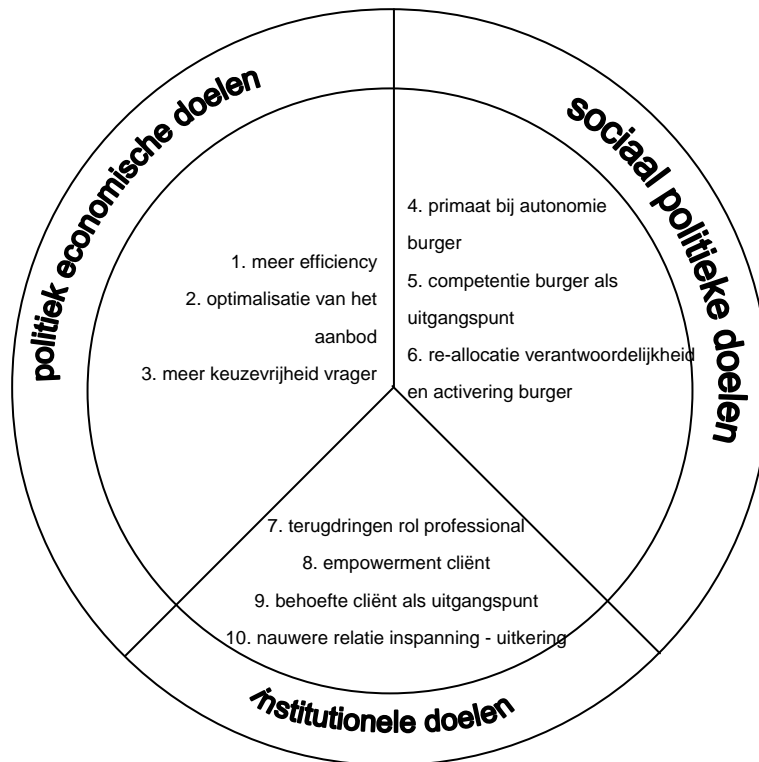
1 Inleiding

In de periode 1998-2001 konden arbeidsgehandicapten een persoonsgebonden budget krijgen om zelf hun toeleiding naar de arbeidsmarkt te regisseren en hiervoor diensten en producten in te kopen. Het was een experiment om na te gaan of vraagsturing een alternatief is voor de bestaande aanbodgestuurde reïntegratiepraktijk. Het experiment verliep moeizaam; partijen en personen moesten wennen aan nieuwe rollen en andere taken.

Groter was het knelpunt dat de deelnemende partijen (uitvoeringsinstellingen, gemeenten, arbeidsbureau, belangenorganisaties en het Ministerie van SZW) allemaal hun eigen belangen en derhalve hun eigen doelen voor ogen hadden met de invoering van vraagsturing. Deze doelen werden nauwelijks benoemd en uitgewerkt. Gevolg was dat zij constant met elkaar in de clinch lagen bij de feitelijke invulling van het experiment. Zo was het bijvoorbeeld bij de start de vraag of een cliënt met een persoonsgebonden reïntegratiebudget (PRB) een coach mocht inhuren of niet. Vanuit de doelstelling om met PRB de dominantie van de vele professionals te doorbreken, lag het niet voor de hand om de inbreng van een nieuwe categorie professionals, de coaches, toe te staan. Om die reden was het ministerie van SZW dan ook tegen. Vanuit de doelstelling om de positie van cliënten bij aanbieders te versterken (marktwerking) lag dat anders. Cliëntenorganisaties pleitten juist voor de inschakeling van coaches om de klant over het aanbod te informeren en hem te ondersteunen bij de keuze en inkoop van diensten. De coach was in hun ogen een min of meer noodzakelijke voorwaarde om de vraag uiteindelijk het aanbod te laten sturen.

Doordat expliciete doelen ontbraken en de impliciete doelen van de deelnemende partijen onderling strijdig bleken liep het experiment met PRB in twee van de drie proefregio's vast. Het verloop van het PRB-experiment is typerend voor de discussie over vraagsturing: de pleidooien voor of tegen vraagsturing zijn niet of nauwelijks gebaseerd op feiten, en de doelen ervan worden zelden geëxpliciteerd (Oudenampsen, 1999). Vraagsturing wordt niet uitgewerkt, maar blijft een notie, een antwoord. Een antwoord op de feilen van de overheidsmonopolies in de na-oorlogse verzorgingsstaat.

In dit artikel zal ik tien impliciete doelen van vraagsturing expliciet maken. Uitgangspunt van deze exercitie is dat de roep om vraagsturing een reactie is op de aanbodgestuurde verzorgingsstaat. De doelen destilleer ik dan ook uit de analyses van de crisis van de verzorgingsstaat. De resultaten van mijn speurtocht kunnen als volgt worden weergegeven:



In de figuur zijn de doelen geclusterd aan de hand van drie dimensies. Het zijn de dimensies die in de analyse van de crisis van de verzorgingsstaat regelmatig terugkeren (Zie bijvoorbeeld Clarke en Newman, 1997; Teulings e.a., 1997). De *politiiek economische* analyse van de problemen van de verzorgingsstaat is met name gericht op het probleem dat de overheid niet in staat is de juiste diensten en voorzieningen bij de juiste personen te krijgen. Hierdoor brengen zowel de voorzieningen zelf als de uitvoering te veel kosten met zich mee. Kortom een probleem van afstemming van vraag en aanbod, waarop meer marktwerking als antwoord wordt gepropageerd. Vanuit het *sociaal politieke* perspectief is de verdeling van de verantwoordelijkheid tussen overheid en burger het onderwerp van de analyse. Met name het denken in een centrale rol van de overheid die haar burgers bescherming biedt door hen rechten te verschaffen en plichten op te leggen roept meer en meer weerstand op. De slimme calculerende burger kan in dit stelsel zijn weg wel vinden, terwijl de minder behendige burger regelmatig de beoogde overheidszorg ontbeert. Activering van de burger en een terugtrekkende overheid vormt in deze optiek de kern van de oplossing voor het probleem van 'te veel overheid' en te weinig eigen verantwoordelijkheid van de burger. Tenslotte is de *institutionele* analyse dat professionals en bureaucraten in de loop der jaren veel ruimte hebben gekregen om voorzieningen bij de juiste persoon te krijgen, maar dat zij hierin niet geslaagd zijn. De uitvoering is zowel ondoorzichtig als inflexibel geworden. Vandaar dat in dit perspectief gepleit wordt voor het ten opzichte van elkaar her-positioneren van de cliënt en de professional. Samengevat ziet de achtergrond van de vraagsturingsdiscussie er als volgt uit:

dimensie van de analyse van de verzorgingsstaat	kern van de oplossing	gericht op nieuwe verhoudingen tussen:
politiiek economische analyse	marktwerking	aanbieders – vragers
sociaal politieke analyse	activeren burger	overheid – burgers
institutionele analyse	terugdringen bureaucratie en beleidsruimte professionals	professionals - cliënten

In de navolgende paragrafen zal ik de doelen van vraagsturing vanuit deze drie dimensies nader beschrijven. Nadat ik op deze manier de doelen van vraagsturing heb geformuleerd ga ik in op de begrenzing die vraagsturing vindt in de uitgangspunten van sociaal beleid zijnde rechtvaardigheid, rechtsgelijkheid en solidariteit.

2. De politiek-economische doelen van vraagsturing

Toen het in het begin van de jaren zeventig economisch minder ging en de westerse wereld getroffen werd door de oliecrisis, kwam de verzorgingsstaat onder vuur te liggen. Sociale voorzieningen werden meer en meer als onbeheersbare onproductieve kostenpost gezien in plaats van een sociale of collectieve investering. Centraal in de economische kritiek op de verzorgingsstaat stond de ondoelmatigheid van het beleid van herverdeling. De grootschalige inkomensherverdeling kon, volgens deze kritiek, niet anders dan inefficiënt zijn. De redenering is als volgt: voor de optimale herverdeling moet de overheid over voldoende informatie beschikken om de individuele behoefte van de burgers vast te stellen. Het is echter per definitie onmogelijk om over al deze informatie te beschikken, waardoor herverdeling tot ondoelmatigheid leidt. Deze ondoelmatigheid wordt versterkt doordat burger de informatie kunnen manipuleren, waardoor zij bijvoorbeeld een uitkering ontvangen in strijd met de doelstelling van een regeling.

Terugdringen van de (verstorende) rol van de overheid op de markt, of anders gezegd het bevorderen van marktwerking, bleek voor velen een oplossing voor de ondoelmatigheid van de verzorgingsstaat (Clarke en Newman, 1997; Linowes, 1988). Hierbij bleef overigens de herverdelende rechtvaardigheid *als principe* overeind. Dat wil zeggen dat het bevorderen van een doelmatiger publieke dienstverlening door middel van marktwerking niet werd losgekoppeld van de primaire doelstelling van het sociaal beleid: het streven naar een (her)verdeling van kansen, inkomen of bepaalde goederen (Van der Veen, 1997). Om die reden werden aan de markten van publieke dienstverlening restricties opgelegd. Bijvoorbeeld dat niet alle aanbieders zonder meer tot de markt werden toegelaten. Bartlett en Le Grand (1993), en in hun navolging vele anderen, spreken dan ook van quasi-markten (noot 1).

Ook de privatisering van de vraag, bijvoorbeeld door de introductie van vouchers, is een vorm van quasi-marktwerking; de sturing van de overheid blijft op onderdelen overeind. Zo geeft zij doorgaans aan aan welke producten of diensten bijvoorbeeld een voucher besteed kan worden of bij welke aanbieders dit kan gebeuren. Gezien de aard van vraagsturing, als vorm van quasi-marktwerking, kunnen de economische doelen aan de literatuur over de quasi-markt worden ontleend. Leidraad hierbij vormt "The Theory of Quasi Markets", het toonaangevende artikel van Bartlett en Le Grand (1993) over marktwerking in het sociaal beleid. Bartlett en Le Grand onderscheiden vier theoretische doelen van c.q. evaluatiecriteria voor quasi-marktwerking. Het zijn 'efficiency', 'keuzevrijheid', 'responsiviteit' en 'rechtvaardigheid'. 'Rechtvaardigheid' bepaalt min of meer het 'quasi-karakter' van de markt van publieke dienstverlening. Van der Veen (1997) geeft echter aan dat het begrip rechtvaardigheid niet zo zeer een doel is van de quasi-markt, maar vanuit het perspectief van het sociaal beleid de begrenzing vormt van het streven naar marktwerking. Aan de verhouding vraagsturing en sociaal beleid is paragraaf 5 van dit artikel gewijd.

Aan de theorie van de quasi-markt kunnen derhalve de volgende drie politiek economische doelen van vraagsturing worden ontleend. Het gaat om:

Politiek economische doelen van vraagsturing
Doel 1: meer efficiency
Doel 2: optimalisatie van het aanbod (responsiviteit)
Doel 3: meer keuzevrijheid van de vrager

doel 1: meer efficiency

Je kunt efficiency van dienstverlening ruwweg op twee manieren benaderen. In de eerste plaats door te letten op de totale kosten van dienstverlening. Een efficiënte dienst beperkt de kosten van de levering van de dienst tot het minimum. De ene dienst is derhalve efficiënter dan de ander als de totale kosten van de dienstverlening lager zijn dan die van de andere (crude efficiency). Een tweede benadering van efficiency is die waarbij niet alleen naar de kosten, maar ook naar de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening wordt gekeken (productive efficiency). In deze optiek is een dienst efficiënt als lagere kosten worden gerealiseerd zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit of kwantiteit van de dienstverlening. Er is ook sprake van efficiency-winst als met gelijkblijvende kosten een hogere kwaliteit of kwantiteit van de geleverde diensten wordt bereikt. Wie met vraagsturing meer efficiency wil bereiken zal zich moeten afvragen welke efficiency-winst hij wil realiseren.

In het PRB-experiment ging het het Ministerie van SZW vooral om een betere kwaliteit van reïntegraties, zonder een kostenstijging (SZW 1998): 'productive efficiency' dus. Het Ministerie werkte deze doelstelling echter niet uit. Wat onder betere kwaliteit van reïntegraties werd verstaan maakte zij niet duidelijk. Impliciet ging het hierbij om meer uitstroom uit de WAO, terwijl belangenorganisaties bij een betere kwaliteit van reïntegraties vooral dachten aan een betere aansluiting van reïntegratietrajecten bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Aan het einde van het experiment was het Ministerie dan ook teleurgesteld toen bleek dat er weinig uitstroom uit de WAO gerealiseerd was. De belangenorganisaties zagen echter de relatief grote tevredenheid van cliënten met hun reïntegratieproject als (efficiency)winst van PRB (noot 2).

doel 2: optimalisatie van het aanbod

Bij de introductie van vraagsturing ontstaat voor de aanbieders een volstrekt nieuwe groep vragers of klanten, namelijk de gebruiker zelf en niet een uitvoeringsinstelling of een verzekeringsmaatschappij. Aanbieders zullen zich, om zich te onderscheiden, meer gaan richten naar de wensen en (bestedings)mogelijkheden van de klant; *responsiviteit*. Responsiviteit kán voor de cliënt tot kwaliteitswinst en in economische termen tot (productive) efficiency leiden. Responsiviteit is derhalve meer een middel dan een doel van marktwerking of vraagsturing. Aangezien het belang van responsiviteit van aanbieders (maatwerk) zo'n dominante plaats inneemt in het debat over marktwerking en vraagsturing is het nuttig om bij het onderscheiden van doelen van vraagsturing responsiviteit expliciet in de opsomming op te nemen (vergelijk Bartlett en Legrand 1993 p. 16).

doel 3: meer keuzevrijheid

De introductie van vraagsturing is min of meer synoniem voor het creëren van meer keuzevrijheid van individuele vragers in de publieke dienstverlening. Keuzevrijheid is voor de één doel op zich en voor de ander een middel, bijvoorbeeld om meer efficiency of responsiviteit te bereiken. Dit is een belangrijk onderscheid bij zowel het introduceren van vraagsturing als bij de evaluatie. Wie keuzevrijheid beschouwt als middel zal bij het initiëren of evalueren van vraagsturing moeten nagaan of alternatieven mogelijk effectiever zijn met het oog op het te bereiken doel. Bijvoorbeeld of het bieden van cliënteninspraak (vraaggerichtheid) niet de voorkeur verdient boven het invoeren van een persoonsgebonden budget (vraagsturing).

Keuzevrijheid kan op diverse manieren aan de orde zijn. Zo kan de keuzevrijheid betrekking hebben op de vrijheid om de in te kopen dienst of product zelf te bepalen, maar ook op de vrijheid om zelf een aanbieder van diensten of producten te kunnen kiezen.

Efficiency is bijna onlosmakelijk verbonden aan keuzevrijheid. Als overheidsaanbieders op de private markt niet in staat zijn de (keuzevrije) cliënten aan zich te binden verliezen zij hun inkomsten. Dit zal ten opzichte van de oude budgetten die de overheidsinstellingen voorheen ter beschikking stonden 'crude-efficiency' winst opleveren. Maar keuzevrijheid kan in de economische theorie ook tot grotere tevredenheid of tot meer maatwerk bij klanten en derhalve tot 'productive efficiency' leiden.

3. De sociaal politieke doelen van vraagsturing

Het gezin en de overheid vormden de sociaal politieke pijlers van de verzorgingsstaat en zijn nauw verweven met het stelsel van sociale voorzieningen. In de naoorlogse verzorgingsstaat was het gezin daadwerkelijk de hoeksteen van de samenleving. Het mannelijk deel van de bevolking verrichtte de betaalde arbeid, terwijl het vrouwelijk deel de zorg voor mannen en kinderen voor haar rekening nam en niet (volwaardig) deelnam aan de betaalde arbeid. De overheid sprong in waar het gezin faalde; dat wil zeggen in situaties dat de kostwinner niet meer in staat was zijn betaalde arbeid te verrichten. Ouderdom en arbeidsongeschiktheid werden hiermee de belangrijkste criteria om een uitkering te verkrijgen. De uitkering werd verstrekt aan de man als hoofd van het gezin. Om het uitkeringsstelsel op peil te houden waren de overheidsinspanningen gericht op het bevorderen van volledige werkgelegenheid voor het mannelijk deel van de bevolking. Vanuit het sociaal maatschappelijk perspectief beschouwd ontstonden de problemen doordat de sociale verhoudingen aan het einde van de twintigste eeuw haast tegenovergesteld waren aan die van de bloeitijd van de verzorgingsstaat. Een stelsel van voorzieningen gebaseerd op een ondergeschikte rol van de vrouw en het primaat van het gezin is in deze tijd volstrekt onhoudbaar (Clarke en Newman, 1997).

Niet alleen de traditionele inrichting van het voorzieningenstelsel, maar ook de positie van de overheid blijkt aan het einde van de twintigste eeuw onhoudbaar. Met name het denken in een centrale rol van de overheid die haar burgers bescherming biedt door hen rechten te verschaffen en plichten op te leggen roept meer en meer weerstand op. Burgers worden ten behoeve van de beschermingsgedachte benaderd als anonieme objecten, te onderscheiden naar biologische of natuurlijke kenmerken als sekse, leeftijd en lichamelijke gesteldheid. Of, zoals Schuyt het formuleert: "De 'hele' persoon wordt versplinterd in aspecten met een verzorgingsstaatkarakter." Deze fragmentering van de persoon leidt tot vervreemding en de regelgeving tot steeds grotere afhankelijkheid, berusting, macht en ondermijning van de onderlinge solidariteit. De overheid is op deze manier schuldig aan het ontstaan van enerzijds een groep zwakkere burgers die steeds afhankelijker werd en anderzijds tot de rest van de samenleving die gekenmerkt wordt door onverschilligheid en een groeiend individualisme (Schuyt, 1995; vergelijk Van Houten en Bellemakers, 2001; Van der Veen e.a., 1997, p. 32).

Van der Veen signaleert eind jaren tachtig begin jaren negentig dan ook een paradigmaverandering. Het rechten-plichten paradigma maakt plaats voor het incentive-disincentive-paradigma. In het nieuwe incentive-paradigma wordt het stelsel van sociale zekerheid vooral gezien als een stelsel dat initiatieven van burgers afremt en dat calculerend gedrag en misbruik van uitkeringen uitlokt (Van der Veen, 2000, p. 4).

Evenals vanuit de politiek economische analyse pleiten zowel maatschappijcritici als de 'objecten' van het overheidsbeleid zelf vanuit de sociaal politieke analyse, voor het terugtreden van de overheid ten gunste van 'de markt' en het individu. In deze visie moeten mensen niet politiek en maatschappelijk overbodig worden verklaard door de beleidsvoerders vanuit een extreem toegepast nutsbeginsel. Ze moeten door een beschaafde en beschavende overheid als serieuze gesprekspartner worden beschouwd. Dat vraagt een actieve en interveniërende overheid, maar tevens een overheid die begrip heeft voor grote differentiatie tussen bevolkingsgroepen en omstandigheden in de samenleving en die daar via genuanceerde decentralisatie op wil ingaan (Nelissen e.a., 1996, p. 166). Beck schetst de ontwikkeling waarin de verzorgingsstaat meer en meer plaats maakt voor de risicomaatschappij. In deze visie worden individuen onvermijdelijk gedwongen om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor een persoonlijk 'loopbaan- en sociale zekerheidsscenario' (Van der Veen e.a., 1997, p. 29).

De 'objecten' van de verzorgingsstaat, en met name de patiëntenorganisaties in de gezondheidszorg, definiëren aan het einde van de twintigste eeuw eveneens opnieuw de rol van de overheid en van

zichzelf. Viel de rol van de burger als patiënt in de verzorgingsstaat samen met die van de zieke, een passieve rol als object van (overheids)zorg, in hun nieuwe visie kiezen zij als uitgangspunt de potenties van de burger zelf (Oudenampsen, 1999, p. 19). Vanaf dat moment zijn de kernbegrippen van de patiëntenbeweging: emancipatie, empowerment en het recht om anders te zijn. In de visie van de patiëntenbeweging is het niet meer nodig om met een vorm van disability management in de gestandaardiseerde samenleving te overleven. Men streeft naar een gevarieerde samenleving, waarin elke burger ongeacht een handicap of chronische ziekte tot zijn recht kan komen (Van Houten en Bellemakers, 2001). Burgerschap komt in de plaats van cliënt-zijn, want "Clients are people who are dependant upon and controlled by their helpers and leaders. Clients are people who understand themselves in terms of their deficiencies and people wait for others to act on their behalf. Citizens, on the other hand, are people who understand their own problems in their own terms. Citizens perceive their relationship to one another and they believe in their capacity to act. Good clients make bad citizens. Good citizens make strong communities" (Delwar, 1993, p. 52, geciteerd in Osborne en Gaebler, 1993).

In deze burgerschapsvisie is één van de voorwaarden voor een gevarieerde samenleving overigens de plicht actief aan die samenleving deel te nemen (Van Houten en Bellemakers, 2001).

Uit de sociaal politiek analyse en de visie van de patiëntenbeweging kunnen de volgende doelen voor de omslag van aanbodgestuurde zorg naar vraagsturing worden gedestilleerd:

Het gaat om:

Sociaal politieke doelen van vraagsturing:
Doel 4: Primaat bij autonomie van de burger
Doel 5: Competentie burger als uitgangspunt
Doel 6: Re-allocatie van verantwoordelijkheid en activering

doel 4: primaat bij autonomie van de burger

Centraal in de sociaal politieke benadering van vraagsturing staat de erkenning van de autonomie, de competentie en de verantwoordelijkheid van de burger. Deze begrippen liggen dicht bij elkaar en worden door elkaar gebruikt. Coenen en Dekker gaan ervan uit dat de cliënt in principe vaardig en bevoegd is en noemen dit de competentie in de dubbele betekenis van het woord (Coenen en Dekker, 2000, p. 19). Over het gebruik van het begrip 'competentie' valt te twisten, maar het lijkt in de lijn van Coenen en Dekker gerechtvaardigd om autonomie te gebruiken als synoniem voor bevoegdheid en competentie als synoniem van vaardigheid. De autonomie van burgers is een gecompliceerd onderwerp. Het werkt verhelderend om in principe uit te gaan van de absolute autonomie en vervolgens, ook bij de discussie over vraagsturing, het debat te voeren over de vraag waar de autonomie haar grenzen heeft. Bijvoorbeeld, omdat de autonomie van andere in het geding komt of het collectief belang. Bij vraagsturing wordt de autonomie met name begrensd door de algemene doelen van het sociaal beleid, zoals rechtsgelijkheid en solidariteit. In paragraaf 5 wordt op de verhouding vraagsturing – sociaal beleid nader ingegaan.

doel 5: competentie burger als uitgangspunt

De competentie van de individuele burger bij vraagsturing is onderwerp van de dissertatie van Oudenampsen (1999, pp. 52). Hij onderscheidt de competenties van de individuele burger als ten aanzien van zijn rol als:

- regisseur van de eigen zorg en dienstverlening
- kritisch consument en afnemer van diensten.

De competentie van de burger als regisseur en als consument zal bij de inrichting van vraagsturingsinitiatieven regelmatig ter discussie staan. Als invalshoek kan worden genomen dat de

burger in principe competent is, hoewel deze competentie niet per definitie absoluut is en (vaak) aangevuld moet worden met deskundigheden van begeleiders en consultants (Coenen en Dekker, 2000, p. 19). Maar ook een omgekeerde invalshoek is denkbaar: Niet iedereen is in staat om als 'regisseur' in te schatten wat voor hem wel of niet relevant is en niet iedereen is in staat om als 'kritisch consument' voor zijn rechten op te komen (vergelijk Struijs, 2000, p. 17). Bij de omslag van aanbod- dan vraagsturing- zal dit met betrokken organisaties uitgediscussieerd moeten worden.

doel 6: re-allocatie van verantwoordelijkheid en activering

Complicerend is dat de competentie van de burger niet alleen als uitgangspunt van vraagsturing geldt, maar ook object is van sociaal beleid. Het inzetten van de competenties van de burger is van belang voor de continuïteit van de samenleving als geheel en van de sociale voorzieningen in het bijzonder. Het competent-zijn maakt de burger derhalve direct verantwoordelijk om zijn competentie in te zetten of verder te ontwikkelen.

Verantwoordelijkheid veronderstelt een nauwe band tussen handelen en de gevolgen, tussen prestatie en beloning, tussen wanprestatie en boete. In het sociale stelsel is deze band meer en meer weggevallen. Werknemers die volledig arbeidsongeschikt worden verklaard hoeven zich tot de volgende herkeuring, meestal na drie jaar, in de praktijk niet te bekommeren om het herstel van hun arbeidsgeschiktheid. Dat is immers de taak van de uitvoerende instantie. Door deze verantwoordelijkheid nu bij de burger te leggen kan de band hersteld worden tussen het eigen handelen en de gevolgen. De ultieme consequentie is dat wanneer de burger zijn verantwoordelijkheid niet neemt hij ook de gevolgen hiervan dient te aanvaarden. Op het terrein van reïntegratie zou dit betekenen dat iemand in de periode tussen de keuringen een eigen reïntegratieplan dient te trekken. Wie geen plan opstelt of zijn reïntegratieplan niet uitvoert frustreert het herstel van de arbeidsgeschiktheid en zal hiervoor de gevolgen moeten aanvaarden. Van het betalen een boete of een eigen risico van de reïntegratiekosten tot de beëindiging van de uitkering. Natuurlijk kan de arbeidsongeschikte, zeker in een overgangperiode van aanbod naar vraagsturing, hierbij ondersteund worden. Maar wie de uiteindelijke consequentie voor het niet nemen van de eigen verantwoordelijkheid niet acceptabel vindt moet voorzichtig zijn met een pleidooi voor vraagsturing (vergelijk Schuyt, 1995, p. 71).

Op basis van onderzoek van Coenen-Hanegraaf e.a. kan geconcludeerd worden dat juist bij de introductie van vraagsturing de eigen verantwoordelijkheid zonder te veel spanning kan worden hersteld. Zij stellen dat als door vraagsturing de aansluiting tot stand kan worden gebracht met de competentie van mensen en van deze competentie gebruik wordt gemaakt, dan kan en mag van mensen verantwoordelijkheid worden gevraagd (Coenen-Hanegraaf e.a., 2000, p. 13).

4. De institutionele doelen van vraagsturing

Clarke en Newman beschrijven hoe de gewijzigde opvattingen over het politieke economische en sociaal maatschappelijke hun effect niet konden missen op de institutionele kant van de verzorgingsstaat; het bureaucratisch-professionele uitvoeringsapparaat.

Na de Tweede Wereldoorlog werd een enorm administratief-bestuurlijk apparaat opgebouwd met het doel de allocatie van de beschikbare bronnen te baseren op rationele, wetenschappelijke onderbouwde keuzes. Dit veronderstelde een onafhankelijk en voorspelbaar administratief, bureaucratisch proces enerzijds en een inhoudelijk deskundig, professionele besluitvorming over individuele cases anderzijds. (Clarke en Newman, 1997; Linowes, 1988). Abram de Swaan beschrijft in zijn 'Zorg en de Staat' (1996) hoe een bijzondere groep van professionele experts en administrateurs ontstond die een centrale positie kreeg in het beheer van de sociale arrangementen. Zij vormden de 'verdelingselite', die evenals de groep uitkeringsgerechtigden zelf groot belang had bij het in stand houden en uitbreiden van collectieve arrangementen.

Zowel de bureaucratie als het professionalisme komen aan het einde van de twintigste eeuw onder vuur te liggen. Met name de beleidsvrijheid van uitvoerders leidt tot een situatie waarin de uitvoering

door de overheid niet goed controleerbaar en stuurbaar is. Uitvoerders gaan min of meer hun eigen gang als gevolg van incomplete wetgeving en de discrepantie tussen de regelgeving enerzijds en de sociale werkelijkheid anderzijds. Uitvoerende instanties worden steeds meer gezien als (re)producenten van macht en ongelijkheid (Tonkens, 2001, p. 16). In een eerste reactie gaat de wetgever met name in de sociale zekerheid over tot vergaande specificatie van wet- en regelgeving, het accentueren van de plichten van uitkeringsgerechtigden en het verder bureaucratiseren van het interne uitvoeringsproces. Maar deze ingeslagen weg is niet effectief. Min of meer tegelijkertijd komt een stroming op gang die Van der Veen de geregisseerde liberalisatie noemt, dat wil zeggen: de (gedeeltelijke) privatisering van risico's én uitvoering (Van der Veen, 2001). Het is een haast paradoxale oplossing waarin het terugtreden van de overheid moet leiden tot meer grip op de uitvoering van sociale voorzieningen. Hierbij maakt de overheid gebruik van twee 'instrumenten'. In de eerste plaats komt de markt met haar eigen corrigerende prikkels in plaats van de moeilijk aanstuurbare professional. In de tweede plaats voert de overheid een striktere verdeling van de financiële verantwoordelijkheid in, zoals premiedifferentiatie, om meer controle te krijgen op het feitelijke gebruik van de sociale voorzieningen. Met dit laatste wil de regering een antwoord geven op de door Schuyt als volgt getypeerde ontwikkeling: "De sociale zekerheid heeft het karakter gekregen van een spaarregeling, waarbij op een bepaald moment tot uitbetaling wordt overgegaan (Schuyt 1995, p. 66); men is zorgeloos en in zekere mate onverschillig ten opzichte van het systeem, omdat het zicht is verdwenen tussen het handelen en het handelingsgevolg.

Niet alleen het professionalisme en de bureaucratie in de uitvoering komen in de laatste decennia van de twintigste eeuw onder vuur te liggen ook de wijze waarop het aanbod van diensten georganiseerd is. Met name in de gezondheidszorg wordt duidelijk dat in de uitvoering het belang van de aanbieders en aanbiedende instanties prevaleert. Het volume en de inhoud van de zorg wordt derhalve niet bepaald door wat de cliënt nodig heeft, maar wat de aanbieder kan en wil bieden. De kritiek op het primaat van het aanbod, onder meer door de Commissie Dekker in 1987, is dat de zorg onevenwichtig wordt aangeboden - vaak te veel of te weinig - is en dat deze zorg niet (meer) aansluit bij de wensen van de steeds mondiger worden cliënt. 'Zorg op maat' moet zowel vanuit het perspectief van kostenbeheersing als vanuit het perspectief van het individualiseringsproces een antwoord vormen op de aanbodgerichte organisatie van de gezondheidszorg. Vanaf de jaren negentig wordt zorg op maat dan ook het leidende principe van de overheid waarbij aard, omvang, plaats, vorm en wijze van zorgverlening worden afgestemd op wat de individuele gebruiker vraag of nodig heeft (Goudriaan en Vaalburg, 1998, p. 11).

De omslag naar vraagsturing kan derhalve zowel in het licht van de omslag naar zorg op maat als onderdeel van de geregisseerde liberalisering worden beschouwd. Op grond hiervan kunnen dan ook de volgende institutionele doelen voor vraagsturing worden gededistilleerd:

Institutionele doelen van vraagsturing: Doel 7: terugdringen rol professional Doel 8: empowerment cliënt Doel 9: behoefte/situatie van de cliënt als uitgangspunt Doel 10: versterken financiële relatie inspanningen-uitkeringen

Doel 7: terugdringen rol professional

De professional opereert op het snijvlak van de belangen van de individuele cliënt enerzijds en van de belangen van de samenleving anderzijds (kosten en effectiviteit). Terugdringen van de rol van de professional heeft aan 'beide kanten' dan ook consequenties. Aan de kant van de cliënt zal de professional bij de invoering van vraagsturing zijn rol als regisseur en als inkoper van producten en

diensten moeten overdragen aan de cliënt. Op beide aspecten kan de cliënt, de ene meer dan de ander, gebaat zijn om zich te laten bijstaan of te adviseren. Zo kunnen administratieve en juridische verplichtingen worden overgenomen worden door bijvoorbeeld een administratiekantoor of een vereniging van cliënten. Het risico bestaat dat hierdoor de ene (institutionele) professional plaats maakt voor de andere (private) professional. Waarmee niet zozeer de rol van de professional, maar van traditionele instituten wordt teruggedrongen.

In het PRB-experiment bleken veel professionals, i.c. arbeidsdeskundigen, problemen te hebben met de overdracht van met name de regie over de toeleiding aan de cliënt. Veel arbeidsdeskundigen boden een PRB niet aan aan hun cliënten, ondanks de verplichting in de regeling. Zij vonden PRB voor hun cliënten 'te hoog gegrepen'. Verder vonden zij de toepassing van PRB vaak niet nodig, omdat de toeleiding van de cliënt ook via het reguliere traject kon gebeuren. Het reguliere traject, onder regie van een reïntegratiebedrijf kreeg dan de voorkeur boven een door de cliënt zelf geregisseerd traject. Alleen in gevallen dat de cliënt weinig belang had bij een regulier traject, bijvoorbeeld, omdat hij al beschikte over voldoende kennis en vaardigheden, werd PRB aangeboden.

Ook als belangenbehartiger van de samenleving wordt de rol van de professional bij de introductie van vraagsturing teruggedrongen. Het primaat van de bewaking van de kosten en de effectiviteit van de dienstverlening komt bij de cliënt te liggen. In het PRB-experiment kwam het erop neer dat de professional het PRB-plan van de cliënt slechts marginaal toetste waarna het aangevraagde bedrag, binnen de wettelijke grenzen, werd toegekend. Vervolgens was het de keuze om de vinger aan de pols te houden als de cliënt het toegekende bedrag gaat uitgeven of verantwoording achteraf te vragen. In het PRB-experiment is met beide opties gewerkt. Door verantwoording achteraf te vragen verdween de mogelijkheid om enigszins voeling te houden met de cliënt waar het de uitvoering van zijn PRB-plan betrof. Of een cliënt de producten en diensten inkocht en of hij bijvoorbeeld een scholing met goed gevolg doorliep onttrok zich aan de waarneming van de uitvoeringinstantie.

Doel 8: empowerment cliënt

Met het oog op de invoering van vraagsturing lijkt empowerment op het eerste gezicht gericht te zijn op de individuele cliënt. Dat wil zeggen het versterken van (het inzicht in) de eigen autonomie en competenties van de cliënt. De empowerment van de individuele cliënt is echter onlosmakelijk verbonden met de erkenning en steun van anderen. Empowerment van cliënten kan alleen in een betrokken omgeving. Deze dimensies van empowerment kunnen als volgt worden weergegeven (vergelijk Van Houten en Bellemakers, 2001)

	persoonlijke 'power' bestaande uit	interpersoonlijke 'power' bestaande uit
erkenning autonomie	zelfrespect/ geloof in individuele rechten en vrijheden	instemming van anderen
verbeteren competenties	zelfvertrouwen	steun en belangenbehartiging van anderen
vergroten inzicht	zelfkennis	uitwisseling, 'sharing stories'

Het bevorderen van empowerment is complex vanwege de spanning tussen een bottom-up benadering en een top-down benadering. Vraagsturingsinitiatieven komen voornamelijk 'van boven af' tot stand, al dan niet met steun van landelijke cliëntenorganisaties. Hierbij wordt mogelijk voorbijgegaan aan de wensen en overwegingen bij de individuele cliënten. In het PRB-experiment is in één van de proefregio's gezocht naar een vorm om op deze spanning in te spelen: twee belangenorganisaties wierpen zich op als projectleider en maakten zich van meet af aan sterk voor het aanstellen van een onafhankelijke PRB-consulente die de PRB-clieënten steunde bij het afwegen van

de keuze voor of tegen een PRB. Zij sprak met de geïnteresseerde cliënten over de mogelijkheden en de consequenties van PRB in relatie tot de persoonlijke situatie van de cliënt. Tevens droeg zij de ervaringen van en met individuele cliënten over op anderen, onder meer via een nieuwsbrief en het houden van voorlichtingsbijeenkomsten. De projectleidende belangenorganisaties en de betrokken uitvoerende instanties werden door de PRB-consulent regelmatig van haar ervaringen op de hoogte gehouden.

Doel 9 behoefte/situatie van de cliënt als uitgangspunt

Ook de globale doelstelling om door middel van vraagsturing aan te sluiten bij de behoefte van de cliënt en dus maatwerk te kunnen leveren vraagt om nadere uitwerking. Immers het is evident dat behoefte een subjectief begrip is, dat niet hoeft te verwijzen naar wat het beste is voor de cliënt (zie bijvoorbeeld NCCZ, 1997, p. 13). Goudriaan en Vaalburg (1998, p. 31) wijzen op de veel gebruikte indeling van de 'behoefte' in:

- normatieve behoefte, dat wil zeggen de 'objectieve' behoefte die veelal door professionals wordt vastgesteld
- ervaren behoefte, dat is de subjectieve behoefte die de cliënt ervaart
- uitgesproken behoefte, zijnde het deel van de behoefte dat daadwerkelijk is omgezet in een vraag
- vergelijkende behoefte. Dit is de behoefte aan bijvoorbeeld zorg die wordt afgeleid uit een vergelijking van mensen die al zorg ontvangen en mensen onder dezelfde omstandigheden die dat geen zorg ontvangen

Voorafgaand aan een vraagsturingsinitiatief zal duidelijk moeten zijn welke behoeftecriteria als maatgevend voor de vraag worden beschouwd en hoe deze boven tafel te krijgen.

Doel 10 versterken financiële relatie inspanningen-uitkeringen

Tenslotte vraagt ook de globale doelstelling om een 'striktere relatie tussen inspanningen en uitkeringen' te verwezenlijken een nadere uitwerking. Interessant is hier niet alleen de wenselijkheid van een malusregeling, voor het geval een cliënt zich onvoldoende inspant om met bijvoorbeeld een PRB uit een uitkeringssituatie te geraken, maar ook het omgekeerde: mag een cliënt die geld overhoudt dit behouden?

Het versterken van de financiële relatie tussen inspanning en uitkering/subsidie bij vraagsturingsinitiatieven komt in de literatuur nauwelijks aan bod. In de Verenigde Staten wordt een vouchersysteem ontwikkeld op het terrein van reïntegratie, waarbij deze relatie wel nadrukkelijk wordt gelegd. De financiële prikkel wordt echter niet bij de cliënt gelegd maar bij de aanbieder van reïntegratiediensten. Cliënten kunnen hun voucher besteden bij een reïntegratiebedrijf. Als een reïntegratiebedrijf erin slaagt de cliënt aan het werk te krijgen ontvangt hij een aantal jaren lang een substantieel deel van de bespaarde uitkeringen, ongeacht de kosten die het bedrijf voor de reïntegratie heeft gemaakt. Maar in voucherprogramma's zijn ook omgekeerde prikkels denkbaar. In januari 2002 wordt een regeling ingevoerd waarmee werknemers die ziek worden hun eigen reïntegratie bij dezelfde of een andere werkgever kunnen realiseren. Als de werknemer hier niet in slaagt zal de werkgever een deel van het toegekende bedrag moeten terugbetalen aan de uitkeringsinstantie. Op deze manier wil de regering de werkgever prikkelen de reïntegratie-activiteiten van de medewerker te ondersteunen.

5. Ja, maar ...

In elke discussie over vraagsturing zijn er twee woorden die veelvuldig gebruikt worden: "Ja, maar ...". De bezwaren tegen vraagsturing richten zich enerzijds op het gevaar van misbruik, bijvoorbeeld bij toekenning van persoonsgebonden budgetten, en anderzijds op de gevaren van vraagsturing voor het sociaal beleid. Op het gevaar van misbruik ga ik niet uitgebreid in. In het experiment met PRB is bij de circa 200 cliënten geen onrechtmatig gebruik geconstateerd. Waarmee overigens niet gezegd is dat

misbruik geen belangrijk vraagstuk is. Met name in de sfeer van de uitvoering kan aan de preventie van misbruik de nodige aandacht worden besteed.

Op de gevaren van vraagsturing voor het sociaal beleid ga ik wel in. Sociaal beleid is er op gericht de participatie van alle burgers in de samenleving te bevorderen. Daartoe worden de inkomens en kansen van burgers herverdeeld (rechtvaardigheid), zonder daarbij onderscheid te maken tussen personen (rechtsgelijkheid), met als uitgangspunt dat iedereen hieraan zijn steentje bijdraagt (solidariteit). In de aanbodgerichte uitvoering was het de taak van de overheid de rechtvaardigheid, rechtsgelijkheid en solidariteit handen en voeten te geven. Bij de omslag naar vraagsturing vervalt de centrale positie van de overheid. In onderstaande tabel ga ik na waar in theorie de doelen van vraagsturing op gespannen voet kunnen komen met de uitgangspunten van sociaal beleid. Waar deze spanning reëel is zal in de vormgeving van vraagsturingsinstrumenten en de uitvoering hieraan het hoofd geboden moeten worden om niet beoogde gevolgen van de invoering van vraagsturing voor het sociaal beleid te voorkomen. Deze praktische kwesties maken geen deel van dit artikel, maar komen in andere artikelen in deze bundel wel aan bod.

Doelen van vraagsturing en bedreigingen voor het sociaal beleid

Doel vraagsturing	'bedreigde' uitgangspunt van sociaal beleid
1) meer efficiency	rechtvaardigheid
2) meer keuzevrijheid	solidariteit
3) meer responsiviteit	rechtsgelijkheid
4) vooropstellen van de autonomie van de burger	rechtvaardigheid
5) Competentie van de burger als uitgangspunt van overheidshandelen	rechtsgelijkheid
6) activeren/geven van verantwoordelijkheid van burgers	solidariteit
7) terugdringen rol professional	rechtsgelijkheid
8) empowerment van de cliënt	rechtsgelijkheid
9) behoefte/situatie van de cliënt als uitgangspunt	rechtvaardigheid
10) versterken financiële relatie tussen inspanningen en uitkeringen	solidariteit

Doelen van vraagsturing en rechtvaardigheid

De tabel laat zien dat bij drie doelen van vraagsturing de rechtvaardigheid in het geding kan komen. Rechtvaardigheid heeft in dit verband een beperkte betekenis: herverdeling. Voor een rechtvaardige verdeling van kansen, inkomen of bepaalde goederen is een zekere herverdeling van inkomens via premies en belasting noodzakelijk (Van der Veen, 1997, p. 196). De doelen van vraagsturing waarbij de rechtvaardigheid in het geding is zijn:

- efficiency
- autonomie van de burger
- behoefte van de cliënt als uitgangspunt

Het informatieprobleem van de overheid wordt als oorzaak gezien van de ondoelmatigheid van het voorzieningenstelsel (zie hiervoor). In de jaren tachtig en negentig werd dan ook als oplossing gekozen om de informatiestroom te verbeteren, leidend tot meer regels, aantasting van de privacy en hogere uitvoeringskosten (zie Teulings e.a., 1997, p. 203); Meer rechtvaardigheid heeft ook zijn nadelen. Vraagsturing voorziet mogelijk in de oplossing van het informatieprobleem van de overheid, doordat de burger het uitgangspunt van de dienstverlening wordt en niet meer het aanbod dat de overheid kan of moet verschaffen. De informatiestroom naar de overheid wordt hierdoor aanzienlijk beperkt. In dit verband spreken Coenen en Dekker van individuele wederkerigheid. De *individuele*

wederkerigheid ten opzichte van de overheid is nieuw in vergelijking met de huidige traditionele institutionele benadering. In de traditionele benadering worden de rechten en plichten van cliënten op een bovenindividueel vastgesteld. In een vraaggerichte benadering zou deze wederkerigheid moeten bestaan in het definiëren van de *individuele* rechten en plichten. Zij stellen: "Er moet dus wederkerigheid zijn tussen individu en overheid bij het bepalen welke plichten haalbaar zijn en hoe die worden geconcretiseerd". In hun voorbeeld geldt: " Het is dus niet enkel aan de overheid te bepalen welke arbeid passend is en of het daarbij per se om *betaalde arbeid* moet gaan" (Coenen en Dekker, 2000, p. 21).

De autonomie en behoefte van de burger als uitgangspunt nemen kan gevolgen hebben voor de vraag of de beoogde herverdeling van inkomen, kansen en goederen wordt gerealiseerd. Het veronderstelt dat burgers in staat zijn hun behoefte goed inschatten en de verantwoordelijkheid nemen om niet te overvragen. Daarvoor zullen voorwaarden gecreëerd kunnen worden die in experimenten met vraagsturing uitgeprobeerd moeten worden. Te denken valt aan ondersteuning bij de vraagformulering enerzijds en een goede indicatiestelling anderzijds.

Doelen van vraagsturing en rechtsgelijkheid

Een aantal doelen van vraagsturing bedreigt het streven naar rechtsgelijkheid in het sociaal beleid. Het gaat om:

- meer responsiviteit
- competentie van de burger als uitgangspunt
- empowerment van de cliënt in combinatie met
- terugdringen rol professional

In de verzorgingsstaat was rechtsgelijkheid vooral een begrip dat op de 'input' van de rechten sloeg. Met andere woorden, iedereen die aan 'dezelfde' criteria voldeed, had recht op dezelfde voorzieningen. In de loop der jaren is de focus meer en meer op de output van de rechten komen te liggen, want gelijke rechten leveren regelmatig ongelijke kansen. Rechtsgelijkheid is in deze tijd dan ook een minder dogmatisch begrip dan voorheen. Dat vraagsturing aanhaakt op de diversiteit van mensen is derhalve geen probleem, het vergroot de kansgelijkheid.

Interessant is om te zien hoe bij de invoering van vraagsturing op het terrein van reïntegratie de responsiviteit verschuift van de professional van de uitvoeringsinstelling naar de aanbieder van reïntegratiediensten. In de situatie dat de uitvoeringsinstelling een reïntegratietraject aanbiedt is het aan de uitvoerder om vast te stellen wat de kansen van de cliënt zijn op de arbeidsmarkt en welke toeleiding hij nodig heeft. Hij moet responsief zijn bij de 'input' van toeleidingsinstrumenten. Bij vraagsturing bepaalt de cliënt deze input en verschuift de responsiviteit naar de aanbieder die een met zodanig aanbod moet komen dat de cliënt er toe over gaat zijn budget bij hem te besteden. Het informeren en ondersteunen van alle cliënten (empowerment) is derhalve van groot belang om niet zozeer rechtsgelijkheid, maar kansgelijkheid te realiseren. Daar ligt dan ook de nieuwe taak van de professional.

Doelen van vraagsturing en solidariteit

Tenslotte kunnen ook enkele doelen van vraagsturing op gespannen voet komen met de solidariteit. Het zijn:

- meer keuzevrijheid
- activeren van /geven van verantwoordelijkheid aan burgers
- versterken financiële relatie tussen inspanningen en uitkeringen (= strikter financieel regime)

Een van de meest gehoorde bezwaren tegen privatisering en dus ook tegen vraagsturing is dat het leidt tot minder solidariteit in het sociale stelsel. Bijvoorbeeld doordat reïntegratiebedrijven alleen nog maar de best bemiddelbare cliënten aannemen of dat de indruk wordt gewekt dat iedereen die er niet in slaagt te reïntegreren dit vooral aan zichzelf te wijten heeft en hiervoor gestraft moet worden. Deze

risico's van de privatisering kunnen opgevangen worden door als overheid vangnetten te creëren. Primair geldt de vrijheid en de verantwoordelijkheid van de burger, maar wie er niet uitkomt wordt opgevangen. Dat wil zeggen dat de overheid in tweede instantie ook met een aanbod kan komen om bijvoorbeeld toegeleid te worden tot de arbeidsmarkt en dat de financiële relatie tussen inspanning en uitkomst niet één op één hoeft te zijn; Wie er niet in slaagt zijn budget effectief in te zetten hoeft niet per definitie voor de (alle) kosten op te draaien.

6. Afsluiting

Met het expliciteren van tien doelen van vraagsturing kan de discussie over de zin en onzin van vraagsturing verder worden gebracht. Zeker wanneer deze worden afgezet tegen de doelen van sociaal beleid, waarmee zij mogelijk op gespannen voet kunnen komen te staan. In de praktijk zal blijken dat bepaalde doelen in de discussie over vraagsturing dominant zijn en dat uiteenlopende groepen voorstanders dezelfde doelen voor ogen hebben. Ook zal blijken dat bepaalde doelen goed te combineren zijn en andere niet.

Het expliciteren van de doelen biedt echter vooral de achtergrond om voorwaarden te formuleren voor de vormgeving, de uitvoering, de implementatie van vraagsturingsinitiatieven en de criteria voor de evaluatie. Dat is bij het ontwikkelen van veel vraagsturingsinitiatieven tot nu toe niet gebeurd. Dit is van groot belang om in de toekomst de vraag te kunnen beantwoorden of vraagsturing een goed en haalbaar alternatief is bij de (her)inrichting van de publieke dienstverlening.

Noten

1. Voor een uitgebreide beschouwing van de quasi-markt zij verwezen naar de publicaties van Bartlett en Le Grand (1993) en Van der Veen (1997)
2. Voor de beoordeling van de efficiencywinst in de vorm van uitstroom uit de WAO was aan het einde van het experiment nog weinig te zeggen, omdat veel cliënten nog in hun PRB-traject zaten. Hun relatief grote tevredenheid (de efficiencywinst van PRB volgens de belangenbehartigers) was ten tijde van het experiment al wel te meten.

Literatuur

Bellemakers, C. en D. van Houten (2000), *Equal Citizenship. Disability Policies in the Netherlands: Empowerment of Marginals*

Bosselaar, H. en R. Prins (2001), *PRB: Proef Rechtvaardigt Bezinning. Eindverslag van een experiment met persoonsgebonden reïntegratiebudgetten*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Bosselaar, H., H. Blaauwbroek en K. Zwart (2000), 'De start van een discussie over vraagsturing', in: H. Blaauwbroek, H. Bosselaar en K. Zwart (red.), *Klant in polderland, opiniërende artikelen over vraagsturing in het Hollandse landschap van sociale zekerheid en gezondheidszorg*. Utrecht/Amsterdam: Blaauwbroek, Bosselaar en Zwart, pp. 69-84.

Clarke, J., en J. Newman (1997), *The Managerial State. Power, Politics and Ideology in the Remaking of Social Welfare*. London/Thousand Oaks/New Delhi: Sage Publications.

Coenen, H. en A. Dekker, (2000), 'Naar een individuele, vraaggerichte benadering in sociaal beleid', in: H. Blaauwbroek, H. Bosselaar en K. Zwart (red.), *Klant in polderland, opiniërende artikelen over vraagsturing in het Hollandse landschap van sociale zekerheid en gezondheidszorg*. Utrecht/Amsterdam: Blaauwbroek, Bosselaar en Zwart, pp. 15-22.

Coenen Hanegraaf, M., B. Valkenburg, F. Coenen en H. Coenen (2000), 'De Sociale Werkvoorziening: ontwikkelingen en perspectieven', in: *Tijdschrift voor Arbeid en Participatie*, jaargang 22, nummer 1/2, pp. 7-90

Goudriaan, G. en Valburg A. (1998), *De vraag als maat. Vraaggerichtheid vanuit patiëntenperspectief*. Utrecht: NPCF.

IOO (2000), *Vouchers en persoonsgebonden budgetten*. Den Haag/Zoetermeer: IOO.

Jeurissen, P.P.T., (2000), 'Overheidsbemoeienis in de gezondheidszorg', in: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, *De rollen verdeeld: achtergrondstudies*. Zoetermeer: RVZ.

Kloosterman, R. (1994), 'Het postindustriële traject van Nederland internationaal vergeleken', in: G. Engbersen, A.C. Hemerijck en W.E Bakker (red.), *Zorgen in het Europese Huis. Verkenningen over de grenzen van nationale verzorgingsstaten*. Amsterdam: Boom, pp. 189-214.

Kraan, W.G. M., van der (2001), *Vraaggericht en vraaggestuurd. Een literatuuronderzoek naar vraaggerichtheid en vraagsturing in de gezondheidszorg*. Den Haag: ZorgOnderzoek Nederland.

Le Grand, J. en W. Bartlett (1993), 'Quasi Markets and Social Policy: the Way Forward?', in: J. Le Grand en W. Bartlett (red.), *Quasi-Markets and Social Policy*. Londen: Macmillan Press Ltd, pp. 202-220.

Linowes, D.L. (1988), *Privatization. Toward more effective Government. Report of the President's Commission on Privatization*. Urbana en Chicago: University of Illinois Press.

MDW-werkgroep AWBZ (2000), *De ontvoogding van de AWBZ*. Den Haag: Ministerie van Economische Zaken.

Oudenampsen, G.J. (1999), *De patiënt als burger, de burger als patiënt. Burgerschap en kwaliteitsbeoordeling in de gezondheidszorg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut promotiereeks.

Osborne, D. en T. Gaebler (1993), *Reinventing Government. How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Plume.

Pas, F. v.d. (2001), 'Vrijheid en ruimte', in: Per Saldo (red.), *Glans. Het Persoonsgebonden budget toen, nu en straks*. Utrecht: Per Saldo, pp. 9-17.

Per Saldo, (2000), *Mijn keus, visie van Per Saldo, vereniging van budgethouders*, Utrecht: Per Saldo.

Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (2000), *De rollen verdeeld. Burger, ondernemer en overheid in de gezondheidszorg*. Zoetermeer: RVZ.

Schuyt, C.J.M. (1995), *Tegendraadse werkingen. Sociologische opstellen over de onvoorziene gevolgen van verzorging en verzekering*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Schuyt, C.J.M. (1991), *Op zoek naar het hart van de verzorgingsstaat*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.

Struijs, A.J. (2000), 'Burgerschap en eigen verantwoordelijkheid', in: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, *De rollen verdeeld: achtergrondstudies*. Zoetermeer: RVZ.

Steuerle, C.E. (2000), 'Common Issues for Voucher Programs'. In: C. E. Steuerle, V. Doorn Ooms, G.E. Peterson en R. D. Reischauer (red.), *Vouchers and the provision of public services*. Washington D.C.: Brookings Institution Press, pp. 3-39.

Swaan, A, de (1996), *Zorg en de Staat. Welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Studenteneditie. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.

Teulings, C. R. van der Veen en W. Trommel (1997), *Dilemma's van sociale zekerheid. Een analyse van 10 jaar herziening van het stelsel van sociale zekerheid*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Tonkens, E. (2001), 'Vraaggericht werken in de sociale sector', in: *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, jaargang 55, nummer 9, pp. 16-19.

Veen, R. van der (2000), *Restructuring a Corporatist Welfare State*.

Veen, R. van der (1997), 'Marktwerking en sociaal beleid. Doelmatigheid en rechtvaardigheid van sociaal beleid bij privatisering van sociale risico's en invoering van quasi-markten', in: *Tijdschrift voor Politieke Economie*, 1997, jaargang 20(2), pp. 194-210.

Vos, J.F.J. (1993), *Organisatie van privatisering. Een systeembenadering*. Groningen: Wolters Noordhoff BV.