Hoewel de politiek erin blijft geloven, is vrije marktwerking in de publieke sector is zelden een succes. Volgens **Sander Heijne** is er hoop en kunnen we als burgers het tij keren.

Samen krijgen we de markt wel klein

Illustratie **Neil Webb**

Toen ik in de winter van 2012 voor deze krant reconstrueerde hoe 10 centimeter sneeuw voldoende was om vrijwel het gehele Nederlandse spoor plat te leggen, had ik geen idee dat ik het eerste hoofdstuk schreef van mijn boek over dertig jaar marktwerking in de publieke sector.

Die winter kwam het spoor voor de derde keer op rij tot stilstand tijdens een sneeuwbui. Met tienduizenden blauwbekkende reizigers tot gevolg, die op tochtige perrons uren stonden te wachten op treinen die niet kwamen.

Het spoorinfarct was het gevolg van vastgevroren wissels. Overmacht, zo luidde de officiële verklaring van de NS en ProRail. De oorzaak? Brokken sneeuw en ijs. Die zouden vanuit de wielkappen van treinen precies tussen de wissels vallen.

Overal in het land.

Precies tegelijk.

Ik vond het een opmerkelijk verhaal. En ik was niet de enige, zo bleek na een rondje op de werkvloer bij NS en ProRail.

'Hoeveel ijsbrokken denkt u dat er precies tussen een wissel zijn gevallen?', vroeg een operationeel manager van de NS mij smalend. Hij, en iedere andere spoormedewerker die ik sprak, hadden een heel andere verklaring voor de chaos op het spoor: de onzalige splitsing van NS en ProRail, vanaf 1995 doorgevoerd om marktwerking op het spoor mogelijk te maken.

Dat zat zo.

Om marktwerking op het spoor mogelijk te maken, is het spoor gesplitst in aparte bedrijven voor vervoer (NS) en spoorbeheer (ProRail). Waar machinisten en stationschefs voor de splitsing desnoods zelf met gasbranders wissels ontdooiden, is het ze sinds de splitsing niet langer toegestaan om aan de rails van spoorbeheerder ProRail te zitten. In plaats daarvan moesten ze noodgedwongen wachten op monteurs van onderaannemers van ProRail, die door files vaak uren te laat arriveerden.

Een lang verhaal kort: omwille van het politieke ideaal van een open spoormarkt, is een organisatorische puinhoop gecreëerd waarin het spoorpersoneel onmachtig is de winterchaos te bestrijden.

Opmerkelijk, want met de invoering van marktwerking op het spoor had het kabinet nu juist beoogd het tegenovergestelde te bereiken. Marktwerking, zo was de gedachte, zou het spoor juist goedkoper, beter en efficiënter maken.

En niet alleen het spoor. Sinds eind jaren tachtig hebben we in Nederland maar liefst 186 overheidsdiensten verzelfstandigd, waaronder NS en ProRail. Daarbovenop zijn nog eens 63 publieke diensten geprivatiseerd. Maar de belofte van goedkoper en beter, werd zelden waargemaakt.

Ik had, toen ik mijn reconstructie van de winterchaos op het spoor publiceerde, nog geen idee van de omvang van het onderwerp dat per toeval op mijn pad was gekomen: marktwerking in de publieke sector.

Sindsdien sprak ik honderden machinisten, dokters, postbodes, verpleegkundigen, economen, conducteurs, beleidsmedewerkers, crècheleiders, managers, verzekeraars, politici, toezichthouders, spoorbazen, vakbondsleiders, consultants en ziekenhuisdirecteuren. Ik stelde ze allemaal dezelfde vraag: 'Wat maakt u zoal mee op een gewone werkdag?'

Het leverde een onuitputtelijk stroom van verbijsterende, vaak kafkaëske, verhalen op. En niet alleen over het spoor.

Zo beantwoordde de directeur van een ziekenhuis de vraag ooit met de mededeling dat hij verpleegkundigen had moeten ontslaan om voldoende budget vrij te kunnen maken om extra administratief personeel aan te nemen. Deze extra boekhouders had hij nodig om te kunnen bewijzen dat hij zijn budget daadwerkelijk besteedt aan nuttige zorg voor zijn patiënten.

En natuurlijk, soms pakte de privatisering van een publieke dienst ook goed uit. Neem de telecom. Waar je vroeger soms wel een halfjaar moest wachten op je telefoonaansluiting, kunnen we tegenwoordig in elke winkelstraat eenvoudig een abonnement voor een mobiele telefoon naar keuze afsluiten.

Zoals de telecom zijn er duizenden producten en diensten die zich perfect lenen voor de vrije markt. Mannen als Gerard Heineken, Anton Philips en Albert Heijn hadden geen aansporing van de overheid nodig om zich te storten op de productie van bier, lampen en de handel in voedsel. Ook ik geloof in de kracht van ondernemerschap. Sterker, ik heb mijn vaste baan bij *de Volkskrant* eind 2014 doelbewust opgezegd om zelf te gaan ondernemen.

Punt is: niet al onze problemen laten zich zomaar oplossen door de markt, of door ondernemers. Bijvoorbeeld omdat het ontbreekt aan duidelijk te definiëren producten. Hoe zou een ondernemer tenslotte een dijk moeten verkopen aan een burger, als dat niet aan de overheid kan?

Of omdat een dienst zo kostbaar is dat maar weinig consumenten hem kunnen betalen. Zoals de zorg, het onderwijs of een van de vele andere collectieve voorzieningen die onze welvaart in hoge mate bepalen. En precies daarom hebben we een overheid opgericht. Om die zaken voor ons te regelen die de markt heeft laten liggen.

Onze politieke leiders zijn de afgelopen dertig jaar gaan geloven dat we de overheid niet langer nodig hebben om publieke diensten te runnen. Maar de belangrijke les die alle gesprekken die ik voerde mij leerden, is dat het ideaal van vrije marktwerking in de publieke sector meestal spaak loopt op praktische details. Zoals we op het spoor al zagen gebeuren. In plaats van publieke diensten efficiënter te maken, werkt het marktdenken bureaucratie juist in de hand en nemen de kosten toe.

Een paar keer dacht ik de dominante politieke opvattingen over marktwerking te kunnen veranderen met onderzoeksjournalistiek. Zoals die keer in januari 2014 toen ik een geheim memo over NS en ProRail van top-adviseur Jaap Bierman in handen kreeg, en afdrukte in *de Volkskrant*.

Bierman was op aandringen van het ministerie van Infrastructuur ingehuurd door NS en ProRail om te onderzoeken hoe de twee bedrijven beter konden samenwerken. De enige echte oplossing, zo concludeerde Bierman, was het opnieuw samenvoegen van de bedrijven.

Nu dacht ik dat het artikel in de Tweede Kamer de ogen zou openen. Waarom zou je een duurbetaalde adviseur inschakelen om zijn adviezen vervolgens straal te negeren? Dit gebeurde er na de publicatie: niets.

Later ontdekte ik dat het niet aan mij lag, of aan Jaap Bierman. Want wij waren niet de enigen, en zeker niet de eersten,

SANDER HEIJNE

Sander Heijne (1982) was van 2010 tot 2015 economieredacteur bij *de Volkskrant*. Zijn boek *Er zijn nog 17 miljoen wachtenden voor u*, over dertig jaar marktwerking in Nederland, verschijnt op dinsdag 20 februari bij uitgever De Correspondent.

die wezen op de lacunes in de marktpolitiek.

Al in 2009 beschreef toenmalig *NRC Handelsblad*-journalist Marc Chavannes de privatisering van de Nederlandse politiek in *Niemand Regeert*. Het boek was mede aanleiding voor de Eerste Kamer om onder leiding van ChristenUnie-senator Roel Kuiper een groot onderzoek in te stellen naar de privatiseringsdrang van Nederlandse kabinetten de afgelopen dertig jaar.

De uitkomst van het onderzoek was kraakhelder. De commissie-Kuiper concludeerde dat het verzelfstandigen en privatiseren van overheidsdiensten het openbaar bestuur niet efficiënter maakt, maar juist complexer. Bovendien leidt het volgens Kuiper tot meer bureaucratie.

Ook na dit onderzoek veranderde er niets wezenlijks in het beleid. Neem het huidige regeerakkoord. De oplossing van Rutte-III om de problemen met marktwerking op het spoor op te lossen, is het introduceren van meer marktwerking op het spoor.

Ik ben lang op zoek geweest naar een verklaring voor de onwil van een meerderheid in ons parlement om de standpunten over marktwerking in de publieke sector aan te passen aan al deze nieuwe bevindingen. Ongetwijfeld ligt een deel van de verklaring in effectief lobbywerk van bedrijven die goed verdienen aan marktwerking in de publieke sector.

Dat is niet de enige verklaring, verzekerde mij een lobbyist die werd ingehuurd door een club die juist af wilde van het marktbeleid. De onwil van politici om hun standpunten aan te passen aan de realiteit, wordt wat hem betreft bovenal ingegeven door 'ideologische luiheid'.

Niemand ontkomt aan de gevolgen van ondoordachte marktwerking. Vroeg of laat worden we hier allemaal door geraakt. En vooralsnog maakt politiek Den Haag geen aanstalten om met een oplossing te komen.

En toch, hoe krankzinnig dit wellicht klinkt, ben ik hoopvol voor de toekomst. Want een meerderheid van onze politici mag dan onwillig zijn om afstand te nemen van het idee dat de markt beter in staat is publieke diensten te runnen dan de overheid, ze zijn wel gevoelig voor concrete wensenlijstjes van burgers met een brede achterban.

Vooral wanneer deze afkomstig zijn van de werkvloer, of van burgers die met hun poten in de modder staan.

Ga maar na: in het voorjaar van 2015

toog een groepje boze huisartsen naar het ministerie van Volksgezondheid met een manifest met enkele eisen waar geen zinnig mens tegen kan zijn. Om kort te gaan: de dokters wilden minder bureaucratie, om meer tijd te hebben voor hun patiënten. Online schaarde bijna driekwart van de Nederlandse huisartsen zich achter de petitie.

De huisartsen kregen de minister van Volksgezondheid vrijwel direct aan hun zijde.

In de ouderenzorg schreef voetbaljournalist Hugo Borst naar aanleiding van de gebrekkige verpleeghuiszorg voor zijn dementerende moeder samen met Carin Gaemers een vlammend manifest vol aanbevelingen hoe het wel moet. Online verzamelden ze honderdduizend steunbetuigingen. Het resultaat? Het kabinet heeft extra geld beschikbaar gesteld voor de verpleeghuizen.

Het succes achter deze acties schuilt hem in de redelijkheid van de eisen. Constructieve activisten als Hugo Borst en de huisartsen mengen zich niet in het ideologische debat over de zin en onzin van marktwerking in de publieke sector. Noch verlangen ze van politici om afscheid te nemen van de ideologische loopgraven die ze al sinds decennia betrekken.

Ze vragen simpelweg om menswaardige zorg voor hun zieke moeder, of meer tijd om te kunnen doen waarvoor we ze betalen: zorgen voor hun patiënten.

En dit is hoe we de uitwassen van marktwerking kunnen bestrijden. De afgelopen dertig jaar is het geloof in de heilzame kracht van de markt geleidelijk doorgesijpeld in onze samenleving. Maatregel voor maatregel en voorziening voor voorziening. Soms was het een verbetering, maar vaak niet.

Zo stapsgewijs als de markt onze publieke voorzieningen heeft opgeslokt, zullen we onze diensten nu weer terug moeten grijpen. In navolging van activisten als Hugo Borst en de protesterende huisartsen, moeten meer burgers en beroepsgroepen die worstelen met de gevolgen van doorgeschoten marktwerking de handen ineenslaan. Veel moeite hoeft dit niet te kosten. Dankzij sociale media kunnen we ons tegenwoordig makkelijker verenigen dan ooit.

Eenmaal samen is het zaak de belangrijkste problemen waartegen we dagelijks te hoop lopen te inventariseren, zodat we het beleid met concrete voorstellen en gerichte acties weer de juiste kant op kunnen duwen.

Samen keren we het tij. De bal ligt bij ons.