

**Commentaar op papers van Boot (Financiële markten),
Keuzenkamp (Zorg) en Teulings (reïntegratiemarkt).**

Discussiant: Jan Koeman (directie Marktwerking, EZ)

Gemeenschappelijke noemer?

- In alle drie de papers gaat het om semi-publieke sectoren, waar grote publieke belangen in het geding zijn:
 - Financiële sector: stabiliteit
 - Reïntegratie: terugdringen uitkeringsafhankelijkheid -> solidariteit
 - Zorg: toegankelijkheid, betaalbaar, kwalitatief goede zorg
- Ook in netwerksectoren spelen publieke belangen. Maar hier: nog moeilijker. Waarom?
- Product/dienst zijn in belangrijke mate afhankelijk van karakteristieken, gedrag en percepties van mensen.
 - Aanbieders: eigen professionele, vaak subjectieve inschatting.
 - Consumenten: (vertrouwen in aanbieder; resultaat vaak mede afhankelijk van eigen gedrag, zoals bij reïntegratie -> moral hazard).
- Kenmerkend marktfalen dat hier bij hoort: asymmetrische informatie.

- Bespreek nu enkele issues die met dit aspect verbonden zijn en die van belang zijn voor marktordeningsbeleid.

Rol professionals

- Belangrijke rol professionals is reactie op belang asymmetrische informatie. Commitment aan professionele (bijv. medische) normen geeft consument bescherming tegen opportunistisch gedrag.
- Professionals zijn doorgaans niet gek op marktwerking. Daardoor neemt hun vrijheid immers af.
- Professionals zijn doorgaans goed georganiseerd en hebben aureool van 'kwaliteit' om zich geen.
- Gemakkelijk om daar politici en publiek mee te overtuigen: marktwerking slecht voor kwaliteit (zie zorg, notariaat). Men probeert op deze manier legitimiteit van marktwerking in twijfel te trekken.
- Dat professionals hun claim dat ze optimale kwaliteit leveren lang niet altijd waarmaken wordt terecht door Keuzenkamp benadrukt. Zie ook de vele onderzoeken in de zorg, waaruit blijkt dat er t.a.v. kwaliteit nog het nodige te winnen valt.
- Les bij introductie marktwerking in semi-publieke sectoren is dat overheid met deze weerstand rekening moet houden.

- Mogelijkheid om dat te doen is door bij invoering niet alleen aandacht aan besteden aan efficiency en lagere prijzen, maar ook aan kwaliteit en andere publieke belangen. En operationaliseer dit!
- Tot nu toe te weinig gedaan. Zie bijv. opmerking in paper Teulings: reïntegratiemarkt geprivatiseerd, maar we kunnen niet effect van privatisering bepalen!
- Bij zorg: matige evaluatie, ook vooral focus op prijzen.
- Goed voorbeeld: taxi's. Veel indicatoren bekeken.

Transparantie

- Financiële en zorgproducten naar hun aard zeer complex.
- Sector lijkt zelf niet grote prikkel tot transparantie te hebben.
- Omdat wij – ook hier in Den Haag - allen streven naar de neo-klassieke hemel, veel te doen over vergroten transparantie.
- Maar in hoeverre helpt dat bij echt complexe producten?
 - Heb zelf net hypotheek afgesloten. Duivel zit in de details. Zelfs voor een econoom soms lastig te doorgronden. Pensioen nog moeilijker. Tussenpersonen kunnen helpen, maar hebben zo hun eigen belangen. Goed als we hen verplichten transparant te zijn over wat ze verdienen, maar dat laatste maakt het voor de consument niet *echt* makkelijk (je moet zelf nagaan of de belangen van de tussenpersoon congruent zijn aan die van jezelf).

- Zorgverzekeringen: premie makkelijk vergelijkbaar, kwaliteit niet. En straks is ook relevant of je bij het ziekenhuis op de hoek terecht kan. Aan landelijke vergelijkingen heb je dan niets.
- Gemeenschappelijk: veel dimensies niet van te voren te bepalen. Hangt sterk van persoonlijke situaties af. Kwaliteit in grote mate niet-observeerbaar en zeker niet verifieerbaar.
- En er zijn dilemma's:
 - Moet je – in geval van niet-observeerbare kwaliteit - zachte cijfers gebruiken (bijv. klanttevredenheid)?
 - Verplichte transparantie leidt tot administratieve lasten
 - Wat moet je als overheid doen? kiesbeter.nl vs. Independer.

Vraag: komen we met meer transparantie op deze markten in de buurt van de neo-klassieke hemel?

Mededinging

- Mededinging altijd een issue op markten in transitie.
- Extra moeilijkheid is weer relationele aspect.
 - Bank die veel weer van MKB-onderneming. Boot schetst in zijn paper nodige problemen op bancaire markt (bijv. bij MKB).
 - Zorg lokale aangelegenheid (dichtbij). Keuzenkamp schetst risico dat regionale dominantie van zorgverzekeraars wordt versterkt in plaats van verminderd.
- Eens met beide heren om zoveel mogelijk te blijven streven naar de neo-klassieke hemel, door goed toezicht (NMa, Zorgautoriteit) en waar mogelijk wegnemen van toetredingsbarrières.
- Maar als dat nu niet helpt?

Vraag: hoe erg is het als we opgescheept blijven met imperfecte mededinging?

Afsluiting: de Neo-klassieke hemel voorbij?

- Marktwerking in semi-publieke sectoren is moeilijk. De Neo-klassieke hemel is ver weg.
- Maar daar moeten we ons niet door laten ontmoedigen. Dat is de rode draad die ik uit de papers van Boot, Keuzenkamp en Teulings haal.
- Auteurs benadrukken dat dreiging van potentiële toetreders hoop goeds kan doen.
- Verder: niet onderschatten wat een omslag het is dat aanbieders eindelijk eens berekenen wat iets kost (bijv. ziekenhuizen die controlers aannemen; zelfde gezien bij GAK, voorganger van het UWV waar de introductie van marktwerking er voor zorgde dat de interne management control werd geprofessionaliseerd).
- Tot slot: marktwerking genereert informatie (zie paper Teulings).

Hypothese: marktwerking brengt ons misschien niet in de neo-klassieke hemel, maar wel in hogere sferen.