

POST ACADEMIAM

DE VERANDERDE POSITIE VAN DE TANDARTS VAN VANDAAG*)

WAARDEN EN BELANGEN

H. W. LAMBERS

Trefwoorden: Sociale tandheelkunde – Economisme

Normering

De spanning tussen moraal en zakelijke belangen is latent altijd aanwezig, dat heeft de ethiek als historische wetenschap geleerd. Zij is in een bewegend en onzeker economisch leven ook altijd actueel, zoals nu bij de ontwikkeling in de tandartsenij. Wat kan een econoom daarover zeggen? Laten we beginnen aan de zijde van de moraal. Er zijn prima facie-waarden – respect voor waarheid, rechtvaardigheid, zelfrespect en respect voor de ander, dankbaarheid en vergelding – die ieder in de maatschappij gegroeid persoon in verschillende rangorde en intensiteit in zich draagt. Dit waardenpatroon slaat neer in persoonlijke normen, uit het eigen waardenpatroon afgeleide regels die tot gedrag leiden van doen en laten, van bereidheid en weigering.

In een veelvormige maatschappij die enerzijds bestaat uit talloze subjecten en hun doelstellingen, anderzijds berust op arbeidsdeling en samenwerkingsverbanden, zullen lijnen moeten worden getrokken die betrouwbaarheid en berekenbaarheid van gedrag – binnen draagbare limieten – garanderen. Er vindt normering, objectivering van normen plaats met als uitgangspunt de maatschappij in de buurt te houden van de voor de meesten geldende primaire waarden: de moraal.

Dat is de grondslag; een groot deel van onze maatschappelijke organisatie echter bestaat uit leefregels – hopelijk in verband met de moraal – die bedoeld zijn om tegenstellingen in zakelijke belangen van individuen en groepen te boven te komen, zodat men weet waar men aan toe is. Het is een menggebied – lopend van normering tot regels van orde, van kartelrechtspraak tot postzegels in de rechterbovenhoek.

Belang

Een econoom begint meestal aan de andere kant. Hij gaat uit van het belang, opgevat als zakelijke interesse bij de uitkomst van een handeling. Het is niet zo, dat economen niet van het bestaan van waarden weten, als vakman wel te verstaan. Adam

Smith, grondlegger van de theoretische economie schreef voor zijn standaardwerk van 1776 eerst een 'Theory of moral sentiments'.

Zo is het gebeven: de moraal staat vóór de economie in aanzien, ná de economie in analyse. Formeel is dat zo opgelost dat ter isolering van economische vraagstukken gebruik is gemaakt van twee postulaten: ten eerste dat er een homogene, gevolgd moraal was, ten tweede dat de moraal, voor de relevante periode, onveranderlijk was. Met het eerste postulaat hebben economen bij sommige waarnemers de indruk van naïviteit gevestigd; van kwaadwilligen schenen zij nooit te hebben behoord. Dank zij het tweede postulaat kon men, bij het bestuderen van veranderingsprocessen, in de oorzakenleer van de moraal afzien, die immers buiten de verandering bleef (de 'ceteris paribus'-clausule). Daarbij werd de overwegend Angelsaksische theorie in de tweede helft van de negentiende eeuw gesteund door het uiterlijk levenspatroon van de Victoriaanse moraal. Zo kon de beroemdste econoom van die periode, Marshall, de economie tot 'handmaiden of ethics' verklaren en overgaan tot economisch theoretiseren.

Het is duidelijk dat mij het losmaken van dit verband dubieus voorkomt. Wij staan immers voor de vraag, hoe de weerslag van verandering in economische omstandigheden op de moraal kan zijn en welke invloed het al dan niet veranderen van de moraal heeft op het verdere beloop van het economisch leven. Dat is een dynamisch proces; dat brengt ons terug bij de tandartsen.

Institutie

Een homogeniteit op beperkte schaal kan zich voordoen bij beroepsbeoefenaren met een gelijkgerichte kijk op de maatschappelijke functie van hun beroepsuitoefening. De normen, dikwijls gebaseerd op een identieke scholing, als gedragsregels voor het beroep laten zich dan bundelen tot een voor die collectiviteit aanvaarde code, die individueel gedrag encadreert en regel geeft: de institutie. Binnen de regels kan ieder zijn eigen belang volgen, omdat het langlopend collectief belang door de aanvaarding van de normstellende institutie wordt beschermd. Dit veronderstelt het wijken van het eigen belang in geval van botsing met de institutie; die noodzaak wordt inhoud gegeven door het beroep

Samenvatting:

Normen, al dan niet vastgelegd in regelgeving, vormen de grondslag van de samenleving. Deze normering is aangegeven door de moraal. Vanuit de invalshoek van de econoom is de moraal homogeen, dus voor ieder hetzelfde en onveranderlijk. De vraag dringt zich op in hoeverre veranderingen in de economische omstandigheden de moraal beïnvloeden en een al dan niet veranderde moraal invloed heeft op het economisch leven.

Binnen een beroepsgroep als de onderhavige spruit uit de normering een gedragscode voort: de institutie, die individueel gedrag stuurt. Slechts binnen deze regelgeving kan een ieder zijn gang gaan, gegeven de maatschappelijke verantwoordelijkheid. De economische situatie is mede bepalend voor het in stand blijven van de institutie.

Hoewel de tandarts zich niet mag laten leiden door commerciële motieven (codex) en hij recht heeft op een 'honorarium', een ereloon berustend op inspanning en niet op resultaat, wordt zijn inkomen wel degelijk mede door economische factoren bepaald. Factoren als vraag en aanbod staan heden ten dage onder druk: krimpde vraag, verdubbeling van het aantal vestigingen, technologische ontwikkelingen met de daaraan inherente noodzaak tot investeren, gevolg inkomensdaling; dit alles duidt op een volgroeiende bedrijfstak.

Kostenbeheersing is nodig, maar een goed inzicht in de potentiële vraag is primair. Het stimuleren hiervan zal moeten geschieden door verantwoorde informatie en een aangepast aanbod van diensten van hoge kwaliteit.

Het in stand blijven van de institutie is van groot belang voor de beroepsgroep en haar bestuurders maar zeker niet minder voor de samenleving. Deze institutie vormt een goede basis voor de zo noodzakelijke vernieuwingen en voor een marktbewust handelen.

Redactie

boven de markt uit te tillen. Door het aanbrengen van een extra dimensie, de maatschappelijke verantwoordelijkheid bij het beoefenen van een beroep dat door specifieke deskundigheid in de prestatie voor buitenstaanders moeilijk te beoordelen is, wordt de beroepspllicht geschapen. Dit hangt te allen tijde samen met een verwijzing naar kwalitatieve eisen in houding of prestatie, die zich met een ongeremd volgen van individueel korte-termijn-belang niet zouden verdragen.

*) Naar een voordracht gehouden tijdens de Voorjaarsvergadering van het Nederlandsch Tandheelkundig Genootschap d.d. 14 maart 1985.

Onder stabiele verhoudingen en een groeiend economisch leven kan zo'n institutie geruime tijd goed werkend in stand blijven. De, vervulde, opdracht tot preventie van tandheelkundige hulp in de beroepscode is een fraai voorbeeld van geslaagde normering naar primaire waarden. De institutie heeft gewerkt.

Markteconomie

De institutie blijft echter onderdeel van een marktgebeuren. Boeiend, maar dan als convergentie van beroepsethos en zakelijk belang, is de formulering in de Codex: 'De tandarts mag zich in zijn beroepsuitoefening nooit laten leiden door commerciële motieven.'

Als men afziet van de verkapte belediging aan de commercie gericht, staat er: hij leeft niet bij een minimum-overlevingsmoraal in de markt. Hoe dan wel? De Codex zegt: 'hij heeft recht op een honorarium'. Een eregeld dus. Deze formulering verwoordt op schitterende wijze het inspanningsbeginsel waarop – in tegenstelling tot het prestatiebeginsel – op 't ogenblik in geschrift en onderzoek aanvallen worden gedaan. Een eregeld berust op het pogen, niet op het resultaat. Maar voor een econoom die rationeel over belang denkt is de formulering wat mager.

Een tandarts is een (kleine) ondernemer, een zelfstandig inkomensverwerfer onder onzekerheid. Dat betekent dat in zijn kostprijs behalve de eigen arbeid en beloning van eventuele hulpkrachten ook de vergoeding voor zijn investering moet zijn opgenomen. Investering in 'human capital' door de specifieke, voortgaande, scholing; investering in materiële zin door vestigingsplaats en instrumentarium. Wil hij zijn bedrijf kunnen voortzetten dan zal boven de vergoeding van kosten nog een marge moeten zijn die het mogelijk maakt wisselingen in bezettingsgraad uit te vlakken. Een inkomensopbouw onder zelfstandigheid bevat derhalve drie elementen: vergoeding voor eigen en anderer arbeid, vergoeding voor ingebracht kapitaal, onzekerheidsmarge.

De Nederlandse publieke opinie zag tot voor kort, en misschien nu nog, de tandartsen ook in dit opzicht als een homogene beroepsgroep, die een zo opgebouwde kostprijs met comfort realiseerde.

Geschriften en gesprekken hebben mij overtuigd dat hiervan thans geen sprake is. Er is een brede inkomensspreiding, waarbij, mogelijk naar periode van vestiging, de inkomens zeer uiteenlopen, terwijl de gehele tendens omlaag is gericht. De verklaring ligt in marktkrachten.

Vraag en aanbod

Een snelle, onvolledige, analyse in vraag- en aanbodfactoren doet zien, dat in elk van

beide in een korte periode grote verschuivingen hebben plaatsgevonden. Aan de vraagzijde is er een structurele daling van de toekomstige – en ten dele huidige – vraag door het welslagen van de acties tot preventie. Ten tweede is bij stagnerend inkomen de gevraagde hoeveelheid diensten teruggelopen en wel sterker dan de inkomensbeweging. Ten derde is er een kwalitatieve verschuiving in de vraag door de wens tot individualisering.

Tegenover de krimpende vraag staat een verdubbeling van het aantal vestigingen sinds 1974, met een forse overcapaciteit, terwijl te zelfder tijd optredende snelle wijzigingen in de technologie investering en behandeling in beweging houden.

De conclusie voor een markteconoom is een droevige: alle tekenen van een vloeiende bedrijfstak: overcapaciteit, teruglopende vraag, inkomensdaling. Tegelijk weet hij dat bij rationeel gedrag tendensen zullen optreden, die in het industrieel circuit onder die omstandigheden reeds zichtbaar werden: arbeidsdeling en standaardisatie in een pogen de kostprijs per eenheid dienst omlaag te brengen. Het is mij opgevallen dat de onderzoeken die ik onder ogen kreeg alle deze kant opgaan.

Toch is de werkelijke opgave een grotere: inzicht te krijgen in het geheel van de potentiële vraag en deze te realiseren. Een kostenbenadering is onmisbaar, maar vraag moet er zijn willen kosteninspanningen blijvend slagen.

De parameters van actie zijn traditioneel: de prijs, de eigenschappen van de dienst, de werving.

Over de prijs valt slechts te melden dat deze in hoge mate is gereguleerd. Over de derde parameter, de werving, is de codex duidelijk: 'het maken van reclame is in elke vorm verboden'. Daar is geen woord Frans bij, als je reclame kunt definiëren. Bij botsing van norm en individueel belang blijkt het individueel belang zeer vindingrijk. De econoom denkt dat deze absolute regel aan erosie ten onder zal kunnen gaan.

Veel belangrijker is collectief gezien de verhoging van de geuite vraag. Enige ervaring met normerende beroepen heeft mij geleerd, dat het meest voorkomende antwoord op adviezen tot marktwerking is: we zijn geen margarinefabrikanten. In elk van de gevallen was dit een juist maar irrelevant antwoord. Wie in een onzekere markt wil overleven zal zich moeten bezighouden met de behoefte en de daarop gebaseerde vraag. *Juist een institutie die het beroep in aanzien wil houden zal leiding moeten geven aan pogingen op verantwoorde wijze door informatie, voorlichting en wijziging in de vormen van het aanbod de vraag te benaderen.*

De kwaliteit van de dienst

Dit brengt mij tot de nog niet besproken

parameter: de eigenschappen van de dienst. Wat ik in enkele weken hoorde en las wijst alle verwachte verschijnselen van een 'mature industry' aan. Om kostprijsredenen wordt de band van handelingen uit de algemene praktijk uiteengerafeld, opdat in arbeidsdeling differentieële tarieven voor minder scholing vergende behandelingen kunnen worden gevraagd. In nauwe samenhang daarmee treedt een concentratietendens op, omdat door groepsgewijs optreden zowel de arbeidsdeling wordt bevorderd als de algemene kosten worden gedrukt (toeristenkliniek Merano). Tegelijk ziet men op de algemene aanbodcurve specialismen superponeren, in de hoop een bepaalde niche in de markt te verwerven. Deze twee tendensen tot praktijkbehoud – vereenvoudiging en verhoogd peil – kunnen zich ook voordoen bij de kwaliteit van de dienstverlening. Een veel gezien gevolg van concurrentievergroting is, naast toenemend kostenbesef, verhoging van kwaliteit, waarbij in dit geval het gehele scala van opvang via behandeling tot afrekening gerekend wordt. Dit verschijnsel lijkt me waarneembaar; een zaak van groot belang in een normerend beroep, dat immers in een gegarandeerde kwaliteit van kennis en aandacht de grondslag van de institutionalisering vindt. Dan is het een zaak van publiek belang dat de institutie voortgaat, een ruggesteun voor de bestuurders.

Durven vernieuwen

De verantwoordelijke bestuurders van de institutie hebben, in het oog van een econoom, een zware tijd.

Het is in het belang van de beroepsuitoefening als geheel dat de institutie als eenheid in stand blijft. Het kan ook, gezien het in de afgelopen decennia bereikte op het gebied van de tandheelkundige gezondheidszorg, een publiek belang zijn.

Beleidsmakers in de naoorlogse periode zijn vaak uitgegaan van twee veronderstellingen:

1. onveranderde normen,
 2. onveranderd norm-conform gedrag.
- Voor velen die zij vertegenwoordigen zullen deze veronderstellingen inderdaad opgaan; deze zullen zich verbazen of wellicht verontwaardigd zijn, als andersgericht gedrag met openheid tegemoet wordt getreden. Toch zoals de econoom deze 'bedrijfstak' ziet, moeten de georganiseerde beroepsbeoefenaren het beleid richten op een sterk veranderende marktoestand. Men moet niet analyseren op trends uit het verleden maar op te verwachten trends in verband met thans reeds zichtbare ontwikkelingen.

Het doel is normbesef in evenwicht te houden met belang. Wil men dit bereiken, dan zullen nieuwe vormen van aanbod, nieuwe markten en nieuwe organisatie-methoden

die tot bereiken van dat doel kunnen leiden van het georganiseerde beroep uit bewust dienen te worden gezocht en bevorderd. Wie een onverwacht scherpe bocht moet nemen, moet snel reageren.

Februari 1986.

Adres: Prof. Dr. H. W. Lambers,
Pieter de Hoochstraat 5,
3024 CN Rotterdam.

Summary:

Title: The changed position of the dentist of today. Values and interests.

Keywords: Community dentistry – Economism

Codified or uncoded norms are the basis of our society. These norms are determined by morality, and from the point of view of the economist morality is homogeneous, i.e. the same for everyone and unchangeable. The question arises whether changes in economic conditions may influence morality, and whether a changed or unchanged morality exerts an influence on economic life.

Within a professional group like that of dentists the norms lead to a code of behaviour: the institution which guides individual behaviour. Within this code of behaviour the individual can function in accordance with his social responsibility. The economic situation is one of the factors which determine the continued existence of the institution.

Although a dentist should not permit himself to be guided by economic motives (codex) and is entitled to a 'honorarium': an honorary payment

based on effort rather than on result, his income is certainly also determined by economic factors. Factors such as demand and supply are subject to pressure today: shrinking demands, twice as many practices and technological developments with the inherent need for investments lead to a decrease in income. All this indicates a fully developed line of industry.

Cost control is required, but an appropriate understanding of the potential demand is of primary importance. This will have to be stimulated by responsible information and an adjusted supply of high quality services.

Maintenance of the institution is of great importance to the professional group and its leaders, but it is equally important to the society. This institution provides a proper basis for the necessary reforms and for markt-minded action.

Editors

TANDARTS EN PUBLIC RELATIONS*)

A. VAN DER MEIDEN

*Uit de Werkgroep Massacommunicatie
van de rijksuniversiteit te Utrecht.*

Trefwoorden: Sociologie – Reclame – Public relations

Inleiding

Wie in het kort een analyse wil geven van de problemen, samenhangend met het beeld dat – in het algemeen gesproken – het publiek zich in de loop der jaren van tandartsen, hun verrichtingen en hun organisaties heeft gevormd, ziet zich eigenlijk voor een onmogelijke taak geplaatst. Dat komt omdat de betrekkingen tussen tandarts en buitenwereld en de daaruit dikwijls voortvloeiende vraagstukken, bijzonder ingewikkeld zijn. Mede omdat deze weer samenhangen met de talloze andere problemen die de wereld kent: immers alles houdt verband met elkaar. Degene wiens dagelijkse arbeid vooral op het terrein van 'public relations' ligt, kan daarom in het bestek van een kort artikel helaas niet zo diep op de onderhavige problematiek ingaan als hij wel zou wensen. Hij moet zich dus tot de hoofdlijnen beperken. Mogelijk dat het weergeven daarvan tot een nadere, diepergaande discussie over dit interessante, maar wel zeer complexe onderwerp leidt.

Problemanalyse

Het ligt voor de hand dat een deskundige op het gebied van public relations allereerst een poging doet, te onderzoeken waar de problemen – althans die waarmee hij iets kan doen – eigenlijk liggen, want, zoals ieder mens, roert de tandarts zich niet als het om zaken gaat, die tot zijn tevredenheid verlopen; daarentegen verheft hij zijn stem nadrukkelijk als hij in zijn beroepsbeoefening wordt aangevallen: een begrijpelijke reactie overigens.

Wanneer de 'publieke opinie' over de tandarts wordt vernomen (men denkt hier ook aan termen als 'beeld' of liever nog 'beeldcomplex'), trekken enkele aspecten de aandacht die iedereen voor zichzelf kan naspeuren. De meest opmerkelijke mogen in het onderstaande worden genoemd.

1. Het *beeld van de tandarts* is niet meer wat het was. Hieraan dient echter aanstonds te worden toegevoegd, dat dit evenzeer geldt voor de beelden van tal van beroepsbeoefenaren, zoals artsen, predikanten, ministers, makelaars en – niet te vergeten – notarissen. Volgens Sissela Bok, een Amerikaanse ethica, is er sprake van *betrouwbaarheidserosie*, te wijten aan een groeiende mondigheid van het publiek, dat vragen stelt en heimelijk tuk is op

Samenvatting:

Het artikel bevat een beknopte analyse van de problemen die samenhangen met het beeld dat het publiek zich allengs van de tandartsen, hun verrichtingen en hun organisaties heeft gevormd.

Dit beeld is er door verschillende oorzaken, waaronder een grotere mondigheid van het publiek en algemeen nivellerende krachten in de samenleving ('gezagserosie') niet op vooruitgegaan. De geloofwaardigheid van de beroepsbeoefening heeft door een kritischer instelling van de patiënten geleden en ook de maatschappelijke positie van de tandarts is, onder invloed van een grotere bemoeienis van de overheid op veel terreinen, waar vroeger ondershands met de beroepsorganisatie regelingen werden getroffen, sterk aan het veranderen.

Nader wordt ingegaan op de betekenis van public relations voor de tandarts, zowel in de privé-sfeer als intercollegiaal, en voor de beroepsorganisaties, waarbij, wat laatstgenoemde betreft, de nadruk valt op een systematische aanpak. Ten slotte worden in het kort ethische aspecten genoemd.

onthullingen; verder aan journalistieke speurzucht, niet zelden van twijfelachtig gehalte ('muck-rakers'), aan algemeen nivellerende krachten in de samenleving, die 'ontsoeking' van bijzondere, gevestigde posities nastreven, en, last but not least, aan de onzorgvuldige, ja zelfs slordige wijze waarop beroepsbeoefenaren vaak met

*) Naar een voordracht gehouden tijdens de Voorjaarsvergadering van het Nederlandsch Tandheelkundig Genootschap d.d. 14 maart 1985.