

De principaal en de agent

Het apparaat zag er mooi uit. Net uit de verpakking. Met papierlades en kleppen, en een ingenieus bedieningspaneel. "Dat is een touch screen", legde een collega uit. "Zoiets als het toetsenbord van je p.c., maar dan uitgebreider." Ik keek op het scherm. De lettertoetsen herkende ik, de pictogrammen leken wel Chinees. "Kijk, met deze pen, het is eigenlijk een plastic stokje, kun je het screen bedienen. Je moet wel eerst inloggen." Mijn collega beroerde het scherm. Er gebeurde niets. "Ja, dat komt omdat hij mij nog niet herkent. Ik moet me eerst aanmelden" Aangemeld was ook ik niet. Het ding moest niets van mij hebben. Waar ik het ook aanraakte, het gaf geen sjoegje.

Mijn werkgever en ik hebben ooit een overeenkomst gesloten. Ik geef les, verricht wetenschappelijk onderzoek en bestuur een opleiding. In ruil hiervoor krijg ik een inkomen, een aantal secundaire voorzieningen, en een werkplek. Mijn principaal hoopt dat ik zijn doelen nastreef, dat studenten iets opsteken van mijn colleges, dat mijn onderzoek zijn weg vindt naar de internationale literatuur, dat mijn opleiding niet wordt afgekraakt door weer een visitatiecommissie. Een inkomen, een werkplek, en een verzameling regels moeten dit bewerkstelligen. "Agent, doe je werk, in mijn belang!"

Maar ook mijn principaal-agent relatie wordt geplaagd door informatie-asymmetrie. Hoe vaak komt de rector kijken bij mijn colleges? Zit ze wel eens in de zaal als ik mijn onderzoek presenteer? Is ze erbij als ik onderwijs-evaluaties met een collega bespreek? Denkt ze mee over het curriculum van mijn opleiding? Natuurlijk niet. Ze is ze in geen velden of wegen te bekennen. Ik ploeter in de klas, zij bestuurt op afstand. Een keer per jaar spreken we elkaar, tijdens een diner, ik, zij, en nog 400 andere collega's. Het is een jaarlijks terugkerend

fenomeen, dit hooglerarendiner, dat je doet denken aan een aandeelhoudersvergadering. De principaal wordt bijgepraat door de agent. Met dit verschil dat er bij een multinational veel meer principalen dan agenten zijn.

Mijn principaal controleert mijn werk globaal. Gedetailleerder kan niet. Ze vertrouwt op mijn inzet als professional. Op mijn intrinsieke motivatie, de liefde voor het vak. Een inkomen en een bureau helpen ook. Helemaal vertrouwen doet ze het niet. Als principaal staat ze op afstand. Dat begrijpt ze. En ze weet minder van mijn dagelijkse arbeidspraktijk dan ik. Dat begrijpt ze ook. Maar ze heeft er wat op gevonden: een prikkelcontract! Ja, dat hebben we afgesloten, zij en ik, op basis van mijn functioneren. Zoals dat gaat bij agenten en principalen. Over haar functioneren hebben we niks afgesproken. Mijn baan wordt leuker als ik doe wat zij graag wil dat ik doe. Minder werkgroepen, minder nakijken, minder vergaderen, meer congresbezoek, meer aio's, meer interessante colleges, alles is mogelijk, als ik haar belang maar dien.

Maar mijn principaal doet meer. Ze verfiijnt haar taak. Hoe krijg ik meer grip op mijn agenten? Natuurlijk! Standaardisatie! Iedereen dezelfde werkplek, iedereen dezelfde koffie, iedereen dezelfde werktijden. Stel je voor dat je iedere agent individueel zou moeten behandelen. Dat is onbegonnen werk. En ook niet nodig. Ze lijken zo op elkaar. Met allemaal dezelfde wensen. En die ken ik. Daarom automatiseer ik zoveel mogelijk. Niets is zo gemakkelijk als het centraal aansturen van een computerprogramma. Dan kan ik precies voor jullie de juiste keuzes maken. Agenten, ik zal jullie krijgen! Universiteiten zijn geen uitzondering. Principaal-agent relaties zijn overal. De patiënt en haar dokter, de overheid en de markt, aandeelhouders en hun CEO's, ouders en de school van hun kinderen. En telkens roept de informatie-asymmetrie om een slimme oplossing. Want voor je het weet vliegt het zaakje uit de bocht.

Het nieuwe examenprogramma verplicht leerlingen tot het doorgronden van principaal-agent relaties. En niet zonder reden. Ze beheersen menig transactie. Iedereen is verwickeld in principaal-agent relaties, dan weer als principaal, dan weer als agent. En iedereen heeft te maken met prikkelcontracten, al was het maar bij het kopen van een treinkaartje. Leerlingen moeten deze mechanismen doorgronden. Ze verklaren menig economisch verschijnsel. In een samenleving waarbij de overheid meer en meer aan de markt overlaat neemt hun aantal ook nog gestaag toe.

Opeens lichtte het scherm op. Ik werd herkend! Het apparaat begon te ratelen. Mijn opdrachten in zijn batch werden een voor een uitgespuugd. Keurig, dubbelzijdig, in kleur, met een nietje erdoor. Het werkte! Na een week ploeteren op een onleesbare gebruiksaanwijzing en tientallen woedende telefoontjes later kon ik iets dat ik al jaren meester dacht te zijn: printen.



Jeroen Hinloopen

Hoogleraar Economie aan de UvA en directeur van de opleiding Economie & Bedrijfseconomie. Reacties naar: J.Hinloopen@uva.nl.