

# De paradox van het kiezen

Ype Wijnia

23 maart 2012

In een eerdere column heb ik betoogd dat beslissen een vak is. De besliskundige verzamelt de gegevens van de keuzeopties en structureert die gegevens op zo'n manier dat er een voorkeur voor één van de opties zichtbaar wordt. Dat klinkt ingewikkeld, maar in essentie valt het wel mee. Het komt er domweg op neer om de kosten en baten van de opties in beeld te brengen en die te vertalen naar 1 score zodat je de opties kan scoren.

Er zijn heel veel manieren om dit te doen. Een heel directe methode is om gewoon op je gevoel te kiezen. Als je bij de supermarkt staat om te bepalen wat je gaat eten maak je tenslotte ook geen uitgebreide analyse, maar neem je gewoon waar je trek in hebt. Of wat natuurlijk in de aanbieding is. Toch zullen veel mensen zich niet comfortabel voelen om beslissingen op gevoel te nemen als het over grotere uitgaven gaat. Als je een nieuwe auto uitzoekt zullen de meeste mensen toch een aantal verschillende merken of modellen in overweging nemen en even puzzelen om de voor- en nadelen van de varianten op een rijtje te krijgen waarna een gegronde keuze gemaakt kan worden. Maar dat blijft lastig, want hoe vergelijk je het pluspunt dat één model in precies de goede kleur leverbaar is met het voordeel van de ander dat de stoelen lekkerder zitten? En je loopt natuurlijk altijd een risico dat je een eigenschap als voordeel benoemt waar je op zich helemaal geen behoefte aan hebt. Sommige dingen hebben natuurlijk wel een optiewaarde (ook als je meestal alleen in de auto zit kan het toch wel eens handig zijn dat er zeven mensen inpassen), maar verkopers proberen elke unieke eigenschap van hun product natuurlijk als voordeel te presenteren en daar is enige argwaan toch op zijn plaats. Is het bijvoorbeeld wel echt een voordeel dat de verf snel afbladdert zodat je elk jaar een andere kleur kunt kiezen? Voor het weet ga je dan op pad om een auto te kopen en kom je thuis met een boot omdat die erg nuttig is als de dijken doorbreken.

Een manier om deze valstrik te vermijden is vooraf na te denken over de eisen waaraan het alternatief moet voldoen, of de criteria waar je ze op beoordeelt. Eisen zijn bijvoorbeeld dat er minimaal 4 zitplaatsen moeten zijn, de binnenruimte en laadruimte/laadvermogen voldoende groot zijn en de prijs niet boven een bepaalde waarde komt. Als je hier nog aan toevoegt dat er wielen onder moeten zitten kom je in ieder geval niet met een boot thuis. Vervolgens kan je aanvullende aspecten noemen, zoals de uitrusting, verbruik, onderhoudskosten, comfort, wegligging, prestaties en dergelijke. Hierop kan je dan scoren met plusjes en minnetjes, en de optie met netto de meeste plusjes (een plus en een min vallen tegen elkaar weg) heeft dan de voorkeur. Vaak zie je (bij tests van de consumentenbond bijvoorbeeld) dat de prijs nog als apart criterium genomen wordt, en dat je een beste product hebt (met de meeste plusjes) en een beste koop (met de meeste plusjes per uitgegeven euro). Volgens onderstaande tabel is de Rolls Royce het beste product, maar de Fiat Panda de beste koop.

Plus en min	Fiat Panda	VW Golf	Ferrari	Rolls Royce
Prijs	€10.000	€25.000	€250.000	€500.000
Prestaties	+	++	+++++	++++
Binnenruimte	++	+++	+	+++++
Uitrusting	++	++	+++	+++++
Totaal Score	5	7	9	14
Value for money	5	2,8	0,36	0,28

Toch is deze methode ook niet helemaal zonder fouten, want het "rekenen" met plusjes en minnetjes veronderstelt dat elk plusje of minnetje evenveel waard is, en dat is natuurlijk altijd maar de vraag. Een iets geavanceerdere methode vertaalt de score op de criteria naar een getal. Dat kan bijvoorbeeld de rangorde van de alternatieven op het criterium zijn. Het voordeel van getallen is dat je er echt mee kunt rekenen en dat je gewichtsfactoren aan de criteria kunt toekennen.

Beoordeling op rangorde	Fiat Panda	VW Golf	Ferrari	Rolls Royce
Prijs	€10.000	€25.000	€250.000	€500.000
Kosten	1	2	3	4
Prestaties	4	3	1	2
Binnenruimte	3	2	4	1
Uitrusting	3	3	2	1
<b>Totaal Score ongewogen</b>	11	10	10	10
<b>Totaal score gewogen (kosten maal 2)</b>	12	12	13	14

Een nadeel van het werken met rangordes is dat het geen recht doet aan de grote verschillen die kunnen bestaan. Voor de prijs van 1 Ferrari koop je 10 keer een Golf, terwijl het verschil slechts 1 punt is in de rangorde. Een ander nadeel is dat de hele score verandert als je andere modellen toevoegt, en dat is wel raar. De score hoort dan niet bij de auto maar bij de vergelijking, en je wilt juist de auto beoordelen. Het eerste nadeel is op te lossen door het verschil tussen minimum en maximum mee te nemen in de gewichten en niet de rangorde te gebruiken maar de positie tussen minimum en maximum. Maar het tweede nadeel blijft bestaan, de beoordeling heeft alleen betekenis in precies deze vergelijking.

De enige manier om dit te vermijden is door een absoluut beoordelingssysteem te gebruiken. Dit kunnen bijvoorbeeld rapportcijfers zijn (zeg van 1 tot 10), met een gewichtsfactor per cijfer of groep van cijfers. Maar een dergelijk systeem heeft maar een beperkt bereik en zal moeite hebben met een verschil van een factor 50 zoals die in de kosten zit. Het is dan handiger op alle criteria met een meetwaarde te werken en die dan allen naar punten of bijvoorbeeld de financiële dimensie te vertalen. Het voordeel als je alles financieel maakt is dat je er een soort investeringsbeslissing van kan maken: levert het ding uiteindelijk meer waarde op dan het kost. Het gevaar is dan wel dat geen van de alternatieven een positieve waarde heeft, en daarom moet je ook altijd beoordelen wat de waarde is als je niet kiest maar in de huidige situatie blijft. Die kan namelijk ook negatief zijn, waardoor je ondanks de negatieve score van het alternatief er toch beter mee af kunt zijn dan nu.

Maar weet je wat nu het rare is? Als de alternatieven ver uit elkaar liggen dan heb je helemaal geen beslismodel nodig. Een Panda en een Ferrari zullen zelden als alternatief voor elkaar gezien worden. Maar als de alternatieven dicht bij elkaar liggen dan helpt het beslismodel niet echt, omdat ze vergelijkbaar zullen scoren. Je kan het verschil wel uitvergroten middels gewichtsfactoren, maar daarmee vervang je de directe keuze voor een variant door een indirecte voor een abstracte factor. Dit is de paradox van het kiezen: hoe meer de alternatieven op elkaar lijken en dus hoe minder het uithaalt wat je kiest, hoe moeilijker en dus duurder het wordt om te kiezen. Dat wil niet zeggen dat de zoektocht langs criteria en eisen geen waarde heeft, maar die ligt niet in de keuze. Als je namelijk niet kunt kiezen tussen 2 alternatieven kan je namelijk beter een muntje opgooien. En mocht de uitkomst niet bevallen dan kies je gewoon de andere.

---

*Ype Wijnia is partner bij AssetResolutions B.V., een bedrijf dat hij samen met John de Croon heeft opgericht. Beoordelingen geven ze in deze wekelijkse column hun visie op een aspect van asset management. De columns staan gepubliceerd op de website van AssetResolutions, [www.assetresolutions.nl/column](http://www.assetresolutions.nl/column).*