

En dan is er ineens de menselijke maat in alle bureaucratie

Zorgen voor een zorgintensief kind is waden door de modder met het vooruitzicht dat dit nooit ophoudt. Ik hoef dat aan geen enkele ouder van... uit te leggen. We kennen allemaal duizend voorbeelden van botte reacties, eindeloos doorverwijzen, verstikkende procedures en tot wanhoop drijvende protocolhandhavers. Toch kom je het af en toe anders tegen. Dan is er ineens compassie, oog voor de menselijke maat. Een klein gebaar, vooral om te zeggen: "Ik zie je staan". En dat is wat we ten diepste allemaal willen.

Zoals laatst toen ik een afspraak moest krijgen bij de neuroloog. Ons vlindertje heeft mogelijk toch epilepsie en dat zou invloed kunnen hebben op allerlei ontwikkelingsproblemen. Die afspraak moest dus niet te lang duren. Het had me door allerlei goed bedoeld, maar bureaucratisch gedoe, al meer dan drie weken gekost voor ik de verwijzing in huis had. Die moest ik dan doorsturen aan de neuroloog met een filmpje erbij. Even snel dacht ik, want we hadden al zoveel tijd verloren en de feestdagen kwamen eraan waardoor die afspraak nog verder zou opschuiven. Het was om allerlei redenen nog een heel gedoe om de mail met film naar het ziekenhuis te sturen. Per kerende post kreeg ik een email terug: "*Beste ouders van patiënten, door de nieuwe privacyregelgeving moeten wij aan veel strengere eisen voldoen. Uw email wordt dus niet in behandeling genomen. U kunt bellen met onze poli op nummer....*"

Ik schoot in een enorme paniek. Hoe moest ik in hemelsnaam dat filmpje met verwijzing bij die neuroloog krijgen? Ik wil weten wat er aan de hand is met mijn vlindertje, ik wil een afspraak en zo kwam die er helemaal niet... En toen kwam de menselijke maat om de hoek kijken. De volgende dag belde ik de poli en kreeg een echt mens aan de lijn. Aan wie ik vroeg: "Help mij alstublieft, zie mij staan".

En dat deed ze. Want ze had de mail gezien. Ze wist van de regelgeving, maar wij zijn al jaren bekend in het ziekenhuis en er zat een filmpje bij. De noodzaak was haar helder en dus hielp ze me om het hele bericht zo snel mogelijk bij de neuroloog te krijgen.

Twee weken later hadden we een afspraak.

Zo kan het ook.

© Leontien Sauerwein