
DICHTERBIJ

Het is zo logisch, dat het vanzelf een chaos wordt

Gerard Lohuis

De wereld gaat aan vlijt ten onder, schreef een bekende Nederlandse auteur jaren geleden. Ja, ja denk ik dan, al die brave burgers die zo hun best doen om zich aan allerlei regels te houden, waarbij er steeds meer regels komen om onze vlijt een dienst te bewijzen. Zo stond ik vorige week in een overvolle trein in het gangpad van een compartiment van de eerste klas waarin nog vier lege plaatsen over waren. Ik ben er niet gaan zitten hoewel ik er niemand tekort mee zou hebben gedaan, want ik had geen zin in de conducteur die langs kan komen: "zo jongeman, stel dat iedereen zo maar zou gaan zitten, dan kunnen we de kaartjes van de eerste klas wel afschaffen". Ik wilde een boete ontlopen en zou de komende drie kwartier moeten staan.

Een dag later wil ik met de auto naar een cliënt en vraag me af welke kilometerprijs ik kan declareren. Van werkplek naar de cliënt geldt een hoger tarief, maar van huis naar werkplek is weer een ander, lager tarief. Moet ik nu eerst naar het werk of mag ik ook gewoon vanaf huis de kilometerprijs vragen die gelden wanneer ik van mijn werkplek naar de cliënt rijd?

Tref ik een cliënt voor de eerste keer, waarbij het belangrijk is dat er een diagnose wordt vastgesteld. Zonder diagnose kan de ziektekostenverzekering helaas niet uitbetalen. Nu blijkt tijdens het tweede gesprek dat er meerdere diagnoses mogelijk zijn, maar ik moet er een vaststellen, want bij iedere diagnose past weer een vastgestelde behandeling en daarbij behorende betaling. Soms is het überhaupt onmogelijk om de juiste diagnose vast te stellen omdat de cliënt zo veel problemen heeft waarbij meerdere diagnoses passen. Hierdoor word ik bijna gedwongen om de best betaalde diagnose vast te stellen om de cliënt straks niet tekort te doen. Of het de juiste diagnose is, zal later moeten blijken. Om nog maar te zwijgen over de cliënt die een ernstige diagnose gesteld krijgt maar niet wil dat deze de boeken in gaat omdat hij niet gestigmatiseerd wil worden.

Afgelopen week kwam er weer zo'n tot chaos dwingende situatie naar voren. Henk is bezig om zijn bewindvoederschap via een ander kantoor te laten regelen. In deze fase moet het eerste kantoor zijn gegevens overdragen naar de nieuwe bewindvoerder, maar op het eerste kantoor hebben ze het erg druk. Henk heeft echter recht op verhuiskosten van de Sociale Dienst maar deze kan het geld niet overmaken naar de bewindvoerder, waardoor Henk maar 'even moet wachten' met de verhuizing totdat de bewindvoerders het hebben geregeld. Tijdens een van mijn treinreizen krijg ik een boete van de conducteur omdat ik geen kaartje heb. Nu was de automaat op het station kapot en de conducteur zegt hiervan op de hoogte te zijn gezien de klachten die hem hierover hebben bereikt. Ik had meteen bij het instappen naar hem toe moeten komen. Dat ik hem niet kon bereiken omdat hij in een ander treinstel zat, doet niet ter zake. Maar hij geeft me een goede kans dat een brief met een klacht van mijn kant naar de NS gehonoreerd zal worden. De onnozelheid straalt van hem af wanneer hij zegt dat hiermee de zaak toch goed opgelost is! En of de duvel er mee speelt, krijg ik een dag later ook nog eens een bekeuring omdat de defecte parkeermeter geen excuus is om niet te betalen.

Moet ik maar een kleine kilometer verderop een kaartje halen, is het gortdroge commentaar van de parkeerwachter. Alsof een conditietraining hierbij inbegrepen is.

En zo regelen we wat af. Niets gaat zonder indicatie en wanneer de procedure niet op de juiste wijze is gevolgd, kunnen we weer terug naar af. We stellen vervolgens allerlei mensen aan die de procedures controleren en daar boven op stellen we toezichthouders aan die controleren of het systeem goed werkt en er niet gefraudeerd wordt door de controleurs. Je zou er bijna paranoïde van worden. Zo komen er steeds meer regels (aan vlijt geen gebrek) en iedere poging om de regels te verminderen leidt weer tot nieuwe regels, waarvoor controle nodig is.

We hebben het er maar druk mee. En het is zo goed geregeld!!