

Tips voor in uw verkiezingsprogramma (3)

Dames en heren, we zijn toe aan het volgende deel van onze middag. Wat willen wij als gewone kiezers nog meer meegeven aan de actieve partijleden die deze maanden druk zijn met het schrijven van verkiezingsprogramma's? Graag uw aandacht voor **TIP 3**.

Tip 3 is een reflectieopdracht. Het is geen tip waar u als commissie over gaat brainstormen, het is een oproep tot bezinning in uw eigen huiskamer. Hij luidt als volgt. Bezin u op het karakter van uw beste vrienden en aardigste familieleden.

Ik denk dat velen van u dan, net als ik, een beeld voor ogen krijgen van bescheiden, hartelijke mensen, die in staat zijn hun eigen zorgen en problemen te relativeren als zij deze afzetten tegen de noden en moeilijkheden van andere mensen. Mijn en uw beste vrienden zijn opgevoed met het idee dat 'kinderen die vragen worden overgeslagen'. Het zijn ouders die hun eigen kinderen het besef mee geven dat zij niet de enigen zijn op de wereld, omdat de juf nog naar vijftientig andere leerlingen moet kijken. Onze vrienden leggen hun kinderen uit dat er andere kinderen zijn die het veel minder goed hebben, omdat hun hoofd het niet doet, omdat hun benen dienst weigeren, omdat hun ouders niet voor hen kunnen zorgen.

Als mijn en uw beste vrienden in de volle wachtkamer van hun huisarts zitten, dan denken zij, als ze aan de beurt zijn: laat ik snel ter zake komen en de dokter niet te lang bezig houden. Al die andere mensen in de wachtkamer zitten immers te wachten tot ik klaar ben. Onze vrienden gaan niet uitvoerig de mondige patiënt uithangen en alle informatie over hun aandoening, de voorgeschreven medicatie en de eventuele bijwerkingen met hun arts doornemen, tenzij dat echt heel hard noodzakelijk is.

Als mijn en uw beste vrienden in het ziekenhuis zitten ergeren ze zich een beetje aan de lange wachttijd die in veel ziekenhuizen standaard praktijk is. Ze hopen dat ziekenhuismanagers er ooit nog eens in zullen slagen artsen op tijd te laten werken. Maar het grootste deel van de tijd denken aardige mensen in het ziekenhuis (als ze niet al te erg door het noodlot zijn getroffen): Gelukkig heb ik alleen maar een gebroken teen, ik hoef niet aan de chemotherapie zoals die mevrouw daar en mijn kind hoeft niet te worden bestraald, zoals dat jongetje van die meneer.

Mijn en uw beste vrienden zijn mensen die het vreemd vinden als naast hen in de wachtkamer opeens een mondige patiënt opstaat die het niet langer pikt en eist dat de receptioniste of verpleegkundige per nu, direct en wel onmiddellijk een arts gaat halen om hem te woord te staan. Mijn en uw beste vrienden zouden het unfair vinden als de verpleegkundige aan deze oproep gehoor zou geven, omdat zij van hogerhand heeft begrepen dat dit nu voortaan de bedoeling is. Vraagsturing weet u, de toegenomen mondigheid. Als wij die klant niet meteen helpen gaat hij naar een ander.

Als mijn en uw beste vrienden studeren tonen ze zich aardig en ijverig en als ze een keer onvoorbereid naar college gaan, dan wijten zij dat niet aan het onvermogen van een docent, maar aan hun eigen gebrek aan discipline. Veel docenten zijn nu nog geneigd het gedrag van onze vrienden te belonen. Zij besteden liever extra aandacht aan bescheiden studenten die hard werken, dan aan blaaskaken die op hoge toon komen vertellen wat er allemaal schort aan het onderwijs.

Mijn vraag luidt nu: wat zal er gebeuren met mijn en uw beste vrienden als u in uw verkiezingsprogramma's de mondige patiënt, de assertieve student en de veeleisende consument gaat opvoeren als modelburgers van de toekomst? Wat zal er gebeuren met mijn en uw beste vrienden als werknemers in de publieke sector nadrukkelijk te horen krijgen dat zij vraaggestuurd, cliëntgericht te werk moeten gaan? Wat zal er gebeuren als deze professionals wordt ingepeperd dat zij moeten voorkomen dat de assertieve, mondige patiënten en de arrogante, blaaskakerige studenten gaan overlopen naar de concurrentie? Hoe lang zullen mijn en uw beste vrienden nog zo blijven als ze zijn? Hoe lang zal het duren voor

zij ook bij de balie gaan staan om op hoge toon een behandeling te eisen, hier en nu, en wel onmiddellijk? Hoe lang zullen zij, als ze bij de huisarts zitten, nog rekening houden met de wachtenden na hen?

Toen mijn zoon vier was gingen wij samen kijken naar de intocht van Sinterklaas. Ik legde hem uit dat hij niet hoefde te schreeuwen of voor te dringen, omdat zwarte Pieten aan kinderen kunnen zien dat zij lief zijn. Mijn zoon kreeg geen enkele pepernoot. Het daaropvolgende jaar wist hij precies hoe het moest, hij schreeuwde en hield een uitgestoken hand op, net als de mondige kinderen naast hem.

Mijn en uw beste vrienden kunnen heel snel veranderen als het moet. Maar wilt u dat echt? Wilt u wonen in een land met zestien miljoen assertieve schreeuwers?

Eerdere columns: zie www.margotrappenburg.nl