

Een Goede Therapeut

Bart belde, tegen beter weten in, hetzelfde nummer nog een keer. Het antwoordapparaat van zijn zorgverzekeraar verwelkomde hem met metalen stem: "spreek uw boodschap in". "Ik ben Bart Wils, graag hoor ik of mijn behandeling bij mijn psychologe, mw. Stuifstra, vergoed wordt." De metalen stem antwoordde: "typ uw postcode in. Is deze juist, toets 1". Bart doorliep het hele menu. "Uw behandeling wordt niet vergoed. Hebt u hierover klachten, toets 2." Bart doorliep ook het klachtenmenu, maar tevergeefs, de metalen stem was onverbiddelijk: "er is geen sprake van verzekerde zorg."

Wat nu? Bart zat moedeloos neer. 'Dit kon toch niet?' Hij was vorig jaar afgebrand na een conflict op het werk, ziek thuis met angstaanvallen. Ten einde raad was hij naar zo'n psycholoog gegaan, ze had hem hartstikke goed geholpen, hij voelde zich weer leven. Ze had recht op haar geld of moet ik haar nu zelf betalen?! Hij belde haar, ze zei: "ik zal zelf maar eens bellen." "Met mw. Stuifstra, ik zou graag..." De metalen stem ondervroeg haar meedogenloos. De slotsom was hetzelfde. Janine Stuifstra zag zichzelf met een hamer en met enig schuim rond haar mond bij een verfrommeld antwoordapparaat staan. Die nacht lag ze met open ogen in bed: 'Jezus, hoe is dit mogelijk, dit is de vierde keer in deze maand. Ik heb het contract met die zorgverzekeraar toch goed gelezen, ik heb mijn registratie, een goed ingerichte praktijk, mijn zaakjes toch goed voor elkaar. Heb ik die kleine lettertjes wel gelezen?' De andere dag belde ze haar advocaat. Hij opperde om het voor de kantonrechter te brengen. Niks voor Janine, maar ja, 'ik ben toch niet van suiker!'

De rechtszaak was opzienbarend. Janine zat vooraan met haar advocaat, achter haar Bart Wils en verschillende collega-psychologen. De kantonrechter was een rijzige man met een vrij zware stem. De zorgverzekeraar werd vertegenwoordigd door een advocaat. Al snel liep hij vast in het woud van regels, waarop een lid van de directie kwam opdraven, dhr. Dikmans. "Kunt u mij vertellen waarom mw. Stuifstra niet vergoed wordt door u?" Dikmans praatte als brugman maar de kantonrechter hield niet van verhalen, wel van feiten en regels. "Dus als ik het goed begrijp...." Hans Dikmans kreeg het warmer. Dit was niet de bedoeling, persoonlijke verantwoording afleggen. Dat idee van Harm-Jan was juist zo mooi, een onpersoonlijk antwoordapparaat zonder gevoel die 80 % van de claims via de zijdeur afserveerde. Hoe kom ik hier weg? Hans dacht aan een oud managerstrucje, hij liet zijn mobiel afgaan: "Sorry, spoedoproep van het centraal bureau, ik moet gaan." De kantonrechter spuwde vuur: "u zit hier zo lang als ik dat bepaal." Het hete hoofd van Hans trilde, 'dit gaat verkeerd aflopen'. Hij voelde zich de laatste maanden toch al gespannen, had overgewicht, dronk te veel. Eefje, zijn vrouw, zei vanmorgen nog aan het ontbijt: "Zou je niet wat beter voor jezelf zorgen? Ik ken een goede therapeut, Janine Stuifstra."