

## Kafka

- Nogmaals, zei Lynn, mijn moeder belde mij, behoorlijk overstuur, omdat haar natte was in de badkamer op de vloer lag. Ze kon zelf de was niet ophangen en u wilde dat niet voor haar doen. Er was een vergadering belegd in het verzorgingstehuis van haar moeder. Niet dat Lynn daar veel van verwachtte, maar het hoofd van de afdeling had aangedrongen op overleg. Vanwege de spanningen. Zo omschreef het hoofd het voornemen van Lynn om een verzorgster, luisterend naar de naam Anja, op twaalf hoog uit het raam te hangen.

Lynn keek afwachtend de kring rond. Het hoofd van de afdeling was er, alsmede de verzorgster die aan haar moeder was toegewezen, ook wel consulente genoemd, een stagiaire, die leerde voor hoofd van de afdeling, een werkster, die alleen maar een bekertje koffie kwam halen, maar die de moeder van Lynn goed kende en daarom mocht blijven, en natuurlijk Anja, de verzorgster met hoogtevrees.

- Ja, zei het hoofd, dat is bekend. Maar zoals u weet, mag het personeel dat niet doen. De was moet door de familie worden gedaan, als mevrouw het zelf niet kan.

- De was, zei Lynn, wordt door de familie gedaan. Ik stop de was in de wasmachine en hang hem ook op. Geen enkel probleem. Maar ik kon de was dit keer niet ophangen, omdat ik eerder weg moest. De machine stond nog te draaien. Ik wilde hem vrijdag ophangen, maar toen was ik ziek. Mijn moeder probeerde het daarom zelf.

- En dat lukte niet? vroeg het hoofd.

- Nee, dat lukte niet. Ze heeft het geprobeerd, maar ze kon alleen met veel moeite de was uit de automaat trekken. Dus lag die op de vloer.

- Ik heb de was anders wel in de wasbak zien liggen, zei de consulente.

- Inderdaad, zei Lynn. Uiteindelijk is het haar gelukt om de was stukjes bij beetje van de grond op te rapen, op haar rollator te leggen en naar de wasbak te transporteren. Maar het wasrek, daar kon ze niet bij.

- Dat is vreemd, zei de consulente. Haar wasrek staat naast de wasbak. Dat haalt ze makkelijk.

- Als ik jou nou eens uit het raam hang? stelde Lynn voor. Het raam is achter je. Dat stukje haal je makkelijk.

De consulente schrok van de felle blik van Lynn en wilde iets stamelen, maar het hoofd maande iedereen tot kalmte.

- Rustig, zei ze, zo gaan we hier niet met elkaar om.

- Dat doet u wel, zei Lynn. U behandelt mijn moeder op schofterige wijze, om u vervolgens achter de regels te verbergen.

- Ja maar, zei het hoofd, u begrijpt toch wel dat die regels er niet voor niets zijn? Als wij de was van uw moeder ophangen, willen straks de andere cliënten ook dat wij hun was doen. Dan is het einde zoek.

- Ik wil niet dat u de was van mijn moeder doet. Ik wil zelfs niet dat u haar was ophangt.

- O zo, zei Anja. Dan zijn we het tenminste daar over eens.

- Structureel, voegde Lynn er aan toe. Ik wil alleen maar dat u in een noodgeval doet wat elke verzorger dient te doen, namelijk ingrijpen. Het is ook uw taak niet om de planten water te geven. Maar als een patiënte ziek in bed ligt en ze heeft geen familie die haar kan helpen, dan geeft u de planten toch water?

- Nou, zei het hoofd, dat mag eigenlijk niet. Overigens, wij spreken liever van een cliënte. Patiënte staat zo bevoogdend.

- Jippie. Dus, u laat ze versterven?

- Ik geef ze gewoon water, zei de werkster laconiek.

- Ja, zei Anja nuffig, maar jij mag dat.

- Zij mag dat wel? vroeg Lynn achterdochtig.

Het hoofd keek even zwijgend naar de werkster. Die nam rustig een slok koffie.

- Zij valt niet onder mijn verantwoording, zei het hoofd met ingehouden ergernis. Ze hoort bij de huishoudelijke dienst.

- Ik heb een paar dagen geleden haar bed nog opgedekt, zei de werkster. Haar matras lag scheef.
  - Je kunt ook te ver gaan, zei het hoofd.
  - Waarom noemt u dat te ver gaan? vroeg Lynn. Blijkbaar was het nodig. Wilde uw personeel haar niet helpen?
  - Jawel, zei de consulente, daar weet ik toevallig van. Haar bed was keurig opgedekt, maar ze ligt altijd aan de rechterkant van het bed, daarom gaat de matras scheef liggen. Dat hou je niet tegen.
  - Dus? drong Lynn aan. U legt de matras regelmatig weer goed?
  - Eenmaal in de week wordt het bed verschoond, zei het hoofd, en eenmaal in de twee weken vervangen we het beddengoed. Als de matras scheef ligt, wordt hij weer goed gelegd.
  - Eenmaal in de week?
- Het hoofd keek naar de consulente. Die zei:
- Eenmaal in de twee weken, als we het beddengoed verschoonen. We moeten de matras dan toch optillen.
  - Ziet u, zei het hoofd met een moeizame glimlach, we werken hier zo efficiënt mogelijk.
  - Nee, zei Lynn, dat doet u niet. Ik kom hier vaak genoeg en ik zie steeds verzorgers met een map onder hun arm rondlopen. Ik zie ze ook dossiers volkladden en volslagen overbodige vergaderingen bijwonen, maar vooral zie ik ze interessant doen.
  - Dat behoort wel tot hun takenpakket, zei het hoofd.
  - Interessant doen?
  - U begrijpt mij wel. Ze hebben hun vaste taken.
  - Dan verandert u dat maar, zei Lynn. Verzorgers hebben een beperkte opleiding genoten. Dat is prima, want ze moeten verzorgen. Dat kan mijn dochter van veertien ook. Ze moeten de patiënten wassen, kleden en eten geven en als het even kan, een praatje met ze maken. Ze moeten ze naar de activiteiten rollen als het nodig is, en zelfs, als de toestand er om vraagt, moeten ze iets van de grond oprapen, zoals bijvoorbeeld de was. Daar zijn ze niets te goed voor. Als uw verzorgers alleen dat zouden doen, hielden ze tijd over. Maar ze komen niet aan hun werk toe.
  - Toevallig heb ik wel, zei Anja beledigd, hoge punten gehaald voor vergaderen en verslaggeving, op de cursus.
  - Zie daar de ziekte van deze samenleving, zei Lynn. We hebben mensen die laaggeschoold werk verrichten, omdat ze nu eenmaal op een laag niveau functioneren, het besef opgedrongen dat ze eigenlijk te goed zijn voor dat werk. Gewoon je eenvoudige werk doen, fatsoenlijk en zonder kapsones, dat lijkt onderhand wel strafbaar.
  - Dat ziet u toch echt verkeerd, zei het hoofd. Deze vergadering is daar wel het bewijs van. U wilt toch ook dat de verzorgsters weten hoe ze zich moeten gedragen in een vergadering? Zij gedragen zich beter dan u. Zij dreigen niet.
  - Als je op school begint te dreigen, zei de stagiaire, moet je de klas uit.
  - Dat bedoel ik maar, zei het hoofd.
  - Dreigen? zei Lynn. Van mij mag u allemaal het raam uit. Vergaderen is niet nodig. U moet uw verstand gebruiken. De verzorgsters moeten hun verstand gebruiken. Weet u, dat maar liefst twee verzorgsters mijn moeder een kwartier lang hebben staan uitleggen, dat ze de was niet op mogen hangen?
  - Ja, uw moeder is helaas traag van begrip.
  - Ze is vierennegentig! Wat wilt u dan? Alleen maar bejaarden die zichzelf kunnen redden?
  - Ouderen, zei het hoofd. Wij spreken niet van bejaarden, maar van ouderen. Uit respect.
  - Als ik het geweten had, zei de werkster, had ik gewoon haar was opgehangen. Dat duurt twee minuutjes.
  - Ja, zei de consulente, maar jij hebt er geen verstand van.
  - Nee, ik niet, zei de werkster. Ik heb drie kinderen opgevoed. Weet ik veel.
  - Jij bent geen gediplomeerd verzorgende, zei het hoofd.
  - De meeste verzorgers die hier rondlopen zijn alleen maar gediplomeerd helpende, niet eens verzorgende. Trouwens, ik heb de HAVO gedaan. Wat had jij ook alweer? MAVO en Pedicure?
  - Daar ga ik niet op in. Moet jij niet aan de slag?

- Nee, ik zit in mijn pauze. Tenzij mevrouw mij er liever niet bij heeft?
- U blijft maar lekker zitten, zei Lynn. Mijn moeder spreekt altijd vol lof over u. Blijkbaar gebruikt u uw verstand wel.
- Ja, zei de werkster, als je het hebt, dan gebruik je het.
- Wat bedoel je daarmee? vroeg het hoofd achterdochtig.
- Nou... je vraagt er om, anders had ik mijn mond wel gehouden, maar mevrouw heeft gelijk. Het probleem is, dat de verzorgers te weinig verzorgen. Ze willen graag voor vol worden aangezien, daarom imiteren ze de leidinggevenden. Gisteren hoorde ik zelfs een meisje aan een cliënt uitleggen wat zijn ziekte precies inhoudt, alsof ze een dokter is. Ik heb nog nooit zoveel onzin achter elkaar gehoord.
- Het hoofd fronste haar wenkbrauwen.
- Uitleggen... zei ze nadenkend. Mag dat wel?
- Ik dacht van wel, zei de consulente. We hebben het een keer opgezocht, samen met je voorganger.
- Het hoofd knikte bedachtzaam.
- De cliënten hebben wel hun eigen verantwoordelijkheid, zei ze. Maar ik zal het voor de zekerheid nog een keer opzoeken.
- Dit is werkelijk belachelijk, zei Lynn. U begrijpt er helemaal niets van.
- Geef het op, zei de werkster. Waarom denk je dat ik werkster ben? Geen gezeur, je doet gewoon je werk, en geen vergaderingen.
- Ik neem aan, zei het hoofd koel, dat het hoofd huishoudelijke dienst je regelmatig ter verantwoording roept?
- Echt niet, zei de werkster. Ik heb hooguit een keer naar hem gewuifd. Is nergens goed voor, overleg. Ik kan zo ook wel een plee schoonmaken.
- Ondertussen, zei Lynn, zitten we hier met z'n allen te vergaderen over het feit dat een enkele verzorgster niet twee minuutjes extra aan mijn moeder wilde besteden.
- Hoe is het eigenlijk afgelopen met haar was? vroeg de werkster.
- Kijk, zo hoort het, zei Lynn. Zij stelt een vraag die de verzorgster zich had moeten stellen, als ze zich werkelijk betrokken had gevoeld. Je zou bijna vergeten dat het nog bestaat, medeleven. Uiteindelijk heeft mijn moeder, terwijl ze zich met één hand vasthield aan haar rollator, het kleine wasgoed, zoals slips, op het wasrek weten te gooien.
- Zie je wel, zei Anja.
- De grote stukken, zoals beddengoed, moest ze laten liggen. Mijn broer, die een dag of twee later op visite kwam, heeft die opnieuw in de automaat gestopt, omdat de was stonk, en daarna opgehangen.
- Zo gaat het meestal, constateerde het hoofd tevreden. Er lijkt een probleem te zijn, maar het lost zich vanzelf op.
- Mijn moeder, zei Lynn, belde mij 's avonds, overstuur, omdat ze wist dat ze de volgende dag geen schone slip zou hebben en ze wilde niet haar vuile slip aanhouden. Ze heeft last van haar darmen, zoals u weet.
- Maar u zei net, dat ze zelf de was op het wasrek heeft gelegd, zei de stagiaire. Dan overdreef ze toch wel een beetje?
- Mijn moeder, zei Lynn, heeft 's avonds met de moed der wanhoop een paar slips uit de berg wasgoed weten te trekken en op het wasrek gegooid. Niet opgehangen, maar er gewoon op geslingerd. Gooien kan ze goddank nog wel. Ik zal haar dan ook aanraden de volgende keer een marmeren asbak in de richting van de verzorgster te smijten, als die weer eens weigert om haar te helpen.
- Ja, zei het hoofd, als u agressief gaat doen, dan vrees ik dat dit gaat ontsporen.
- Het is al ontspoord, zei Lynn. U heeft het niet in de gaten, maar de verzorging hier, en waarschijnlijk ook elders, loopt al mis. De verzorgingstehuizen zijn alleen nog maar werkvoorziening voor luie doerakken, misleide onbenullen en overbetaalde managers. Waarom, denkt u, solliciteert hoger geschoold personeel niet meer bij een verzorgingscentrum als dit? Alleen mensen die simpel zijn van geest, voelen zich hier thuis. Die spelen het spel vol overgave mee. Hoogstens zijn er nog een paar volhouders van de oude school, die de patiënten niet in de steek willen laten. De meeste verpleegsters zijn al lang vertrokken.

- Onbenuller, simpel van geest... zei het hoofd. Het valt me wel van u tegen, dat u het personeel zo beledigt. U leek mij een verstandig mens.
  - Ja, zei Lynn hatelijk. Hoog geschoold, getalenteerd, scherp van geest, het klopt allemaal. Daarom erger ik me hier ook zo. Aan de stupiditeit.
  - Dan heb je Josje nog niet gezien, zei de werkster.
  - Josje? vroeg Lynn achterdochtig.
  - Ik ben nu toch wel van mening, zei het hoofd tegen de werkster, dat je deze vergadering beter kunt verlaten.
  - Helemaal niet, zei Lynn. Wie is Josje?
  - Josje is lief, zei Anja.
  - O, heel lief, zei de werkster. Ik overweeg zelfs ontslag te nemen, omdat ik het niet meer aan kan zien. Maar ik denk dat het in een ander verzorgingscentrum precies hetzelfde is.
  - Wie of wat is Josje? drong Lynn aan.
- De werkster glimlachte smalend en zei:
- Josje heeft het syndroom van Down. Ze woont intern bij Het Juweel.
  - Daar is niks mis mee, zei het hoofd. Nou, wat mij betreft kan deze vergadering gesloten worden. De kwestie lijkt me zo wel duidelijk.
  - Een mongooltje? zei Lynn ongelovig.
  - Zeg! zei het hoofd verontwaardigd. Eerst noemt u onze medewerkers simpel en nu beledigt u ook nog eens Josje.
  - Josje zegt zelf dat ze een mongool is, zei de werkster. Ze kan daar heel smakelijk om lachen.
  - Ja, maar Josje weet niet beter, zei het hoofd. Je moet daar niet in meegaan, als mensen de verkeerde dingen zeggen.
  - Dit is waanzin... U heeft het niet door, hè? zei Lynn. Of u bent volkomen verwaasd geraakt, of u bent cynisch tot op het bot.
  - Ik weet me in ieder geval te beheersen, zei het hoofd. U zou eens een cursus vergadertechniek moeten volgen, zoals onze verzorgsters. Die weten tenminste hoe ze zich moeten gedragen.
  - Je kunt me wat, zei Lynn. Hoe zit het nou met Josje?
  - Gewoon, zei de werkster, die werkt hier.
  - Als werkster? vroeg Lynn.
  - Nee, als verzorgster.
  - Een mongooltje werkt hier als verzorgster?
  - Dat is geen onderwerp van gesprek, zei het hoofd. Het gaat hier om uw moeder. Ik hoop dat het u nu duidelijk is, dat Anja niets te verwijten valt.
  - Een ogenblikje, zei Lynn. Als ik het goed begrijp, werkt hier een meisje met het syndroom van Down als... verzorgster? Werkelijk als verzorgster?
  - Eigenlijk als helpende, zei de werkster. Die doen het werk van verzorgenden, maar zijn goedkoper. We hebben trouwens ook nog een Annie, Linda...
  - Zo is het wel genoeg, zei het hoofd boos. Ik laat mijn personeel niet beledigen. Ze doen het prima. Het is niet dat ze ingewikkelde dingen hoeven te doen.
  - Niet? zei Lynn.
  - Nee. Gewoon het eten rondbrengen, het ontbijt klaarmaken, af en toe helpen met het wassen van een cliënt.
  - Maar, dat zijn toch de taken van de verzorgers? zei Lynn verbaasd.
  - Ja... Nee... Het is anders. Ze werken onder verantwoordelijkheid van het personeel. Dat blijft verantwoordelijk.
  - Dus, zei Lynn, als een van die meisjes naar een patiënte gaat, dan gaat een gediplomeerd verzorgster mee? Of een helpende?
  - Daar hebben ze de tijd niet voor, zei de werkster.
  - Soms, zei het hoofd. Soms.
  - Maar dat is toch waar ik het daarnet over had? zei Lynn. Het laaggeschoolde personeel probeert het werk, waarvoor het nota bene is opgeleid, te ontlopen. De verzorgers... Nee, de helpenden, die niet

eens verzorgende zijn, omdat ze zelfs dat niveau niet halen, willen ook mensen onder zich hebben, zodat ze zich belangrijk kunnen voelen. Nu worden er al mensen aangetrokken die debiel zijn, om in de verzorging te werken. Lager kun je niet meer gaan, tenzij je apen traint. Overigens, die mensen, mogen die ook in de dossiers schrijven? Anders komt u wel in de problemen, beste hoofd, als zij eveneens met een map onder hun arm over de afdeling gaan wandelen. Waarom neemt u geen analfabeten in dienst?

- Dat is al zo, zei de werkster. Ze kunnen niet schrijven.
- Linda wel, zei Anja. Linda kan lezen en schrijven.
- O ja? zei het hoofd geïnteresseerd. Dat moet ik onthouden.

En tegen Lynn.

- U had het daarnet over debiel zijn. Ik vind dat u moet ophouden met beledigen.
- Dat is geen belediging, zei Lynn. Iemand met een zeker laag IQ is een debiel.
- Het klinkt anders wel als een belediging.
- Gebruikt u de term imbeciel soms ook niet? vroeg Lynn.
- Daar hebben wij het op de opleiding nog over gehad, zei de stagiaire. Een imbeciel heeft een nog lager IQ.
- Die termen wil ik hier anders niet horen, zei het hoofd.
- Het is, zei de werkster, van hoog naar laag: normaal, verzorgster, helpende, debiel, imbeciel.
- Ik ga toch eens met het hoofd van de huishoudelijke dienst over jou praten.
- Daar heb je niks aan, zei Anja. Die heb ik weleens aan de lijn gehad. Volgens mij is het een lomperik.
- Ach jee, zei Lynn, het is geen dametje dat het hoofd moet spelen over een verzameling dwaalschappen, maar een man met hersens?
- Ja, de baas over de werksters, zei de consulente smalend. Nee, die zal slim zijn.
- Niet alleen de werksters, zei de werkster. Hij heeft bijna honderd man onder zich.
- Goed, zei het hoofd, we kunnen deze vergadering afsluiten?
- Ik zou niet weten waarom, zei Lynn. U bent blijkbaar dol op deze manier van werken. Dan zult u de beker ook tot op de bodem leegdrinken.
- Hoe bedoelt u? vroeg ze achterdochtig.
- Nou, als contactpersoon, en direct verwante van mijn moeder, zit ik nog met een aantal vragen. Volgens uw reglement is het uw taak, en van de consulente, om mij in te lichten en op de hoogte te houden op een wijze die voor mij begrijpelijk is.
- Kent u het reglement? zei het hoofd verbaasd.
- Van buiten. Ik zit dus nog met een aantal vragen. Misschien heeft u ze beantwoord en heb ik het antwoord niet begrepen. Dat is mogelijk. Ik ben immers geen gediplomeerd verzorgende.
- Nee... zei het hoofd aarzelend.
- Daarom.
- Ik ben weg, zei de werkster.

Ze wilde de kamer verlaten, maar bij de deur bleef ze nog even staan, omdat Lynn haar vroeg:

- Waarom werkt u niet voor de Thuiszorg? Die vragen niet om een diploma. U zou een prima verzorgster zijn. U ziet wat er moet gebeuren, u doet wat nodig is. Dergelijke mensen zijn hard nodig.
- Ja, nogal wiesde, zei de werkster. Thuis kom ik er ook niet met vergaderen. Je moet gewoon doen wat nodig is.
- Absoluut. Het lijkt me voor u een geschikte baan. Al moet ik wel zeggen, dat mijn moeder u heel erg zou missen. U doet veel voor haar, zegt ze altijd.

De werkster haalde haar schouders op.

- Voor de rest ook, zei ze achteloos. Daarnet had een mevrouw haar schaalte met pudding op bed laten vallen. Ze heeft wel gebeld, maar er kwam niemand.
- Wie is dat dan? vroeg het hoofd.
- Ik weet wie dat is, zei de consulente geërgerd. Ze is een van mijn cliënten.
- En u mag haar niet helpen? vroeg Lynn. Het behoort niet tot uw takenpakket?
- Ik kon haar niet helpen, want ik was onderweg naar de vergadering. En door uw schuld kan ik haar

nog steeds niet helpen. U houdt mij hier vast.

- Ze heeft wel een beetje gelijk, zei het hoofd. Niet alleen uw moeder bezorgt ons veel werk, ook haar dochter houdt het personeel van het werk af. Dat is toch zeker niet uw bedoeling?

- U vraagt niet, zei Lynn, hoe het verder met die mevrouw is gegaan? Dat lijkt me belangrijker.

- Welja, zei de consulente snibbig. Alsof wij overal tegelijk zijn.

- En uw hulpje, Josje, of een van de andere bewoners van Het Juweel? Kan die niet even gaan helpen, onder uw verantwoording?

- Ik heb geen hulpjes, zei de consulente.

- Die vallen onder mijn verantwoording, zei de stagiaire.

- Maar... zei Lynn, u bent toch een stagiaire?

- Dat is geen probleem, zei het hoofd. Ze zit in het laatste jaar van MBO-4. Ze is echt wel in staat om een stel... mensen met een lichte, geestelijke beperking aan te sturen.

- Het is net een klucht, zei de werkster. Ze stapte de gang in, keek nog even om het hoekje naar Lynn en vervolgde: Ik heb de rommel opgeruimd en een schone deken op haar bed gelegd.

- Een klucht? zei Lynn. Kafka zou zich nog verbazen!

- Succes, zei de werkster en ze trok de deur dicht.

- Het is al laat, zei het hoofd, terwijl ze op haar horloge keek. Wilt u nog iets weten?

- Even voor de duidelijkheid, zei Lynn. Als ik het goed begrijp, dan is in geen enkel geval, ook al is er sprake van overmacht, het personeel bereid om iets te doen wat niet tot het takenpakket behoort?

- Dat mogen wij niet, zei de consulente.

- Nee, zei Anja, dat mogen wij niet. We moeten eerst toestemming vragen, anders worden we ontslagen.

- Of je krijgt een slechte aantekening, zei de stagiaire. Nou, daar zit ik niet op te wachten.

Lynn knikte nadenkend.

- Dat is de afspraak? Als u iets wilt doen dat niet tot het takenpakket behoort, moet u eerst toestemming vragen?

- Jazeker, zei het hoofd. Aan mij. Zo zijn de regels.

- Maar, zei Lynn, als mijn moeder niet geholpen mag worden met de was, omdat het niet tot de taken van de verzorgenden behoort, ook al is er sprake van een uitzonderlijke situatie, waarom is dan in het reglement opgenomen dat de verzorgenden van hun vaste taken af mogen wijken, mits ze eerst om toestemming vragen?

- Dat staat niet in het reglement. Het is gewoon een regel die we toepassen.

- Ik vermoedde het al, zei Lynn. Interessant... Dan komt nu mijn volgende vraag. Die voelt u vast aankomen. Waarom heeft de verzorgster u geen toestemming gevraagd om mijn moeder met haar was te helpen? Of heeft ze u wellicht niet om toestemming gevraagd?

- Nee, ik weet van niks, zei het hoofd. Ze keek naar Anja en vroeg: Heb jij mij om toestemming gevraagd?

- Dat kon ik niet. Ik heb er wel aan gedacht, maar het ging niet.

- Hoezo, zei Lynn, ging het niet? We zitten hier al een hele tijd te praten en pas nu blijkt dat mijn moeder wel degelijk de hulp had kunnen krijgen die ze nodig had. Je gaat me toch niet vertellen, dat je het een normale situatie vond?

- Dat was misschien wel zo, zei Anja. Ze had de volgende dag een schone slip. Die heeft ze zelf opgehangen.

Lynn keek langs haar heen naar het raam. De verzorgster schoof ongemakkelijk op haar stoel.

- Mjah... zei het hoofd. Je kunt er natuurlijk over discussiëren of het werkelijk een noodgeval was, maar als je twijfelt, mag je het mij altijd vragen.

- Dat ging niet, zei ik toch? Het was al middag.

- O, op een middag, zei het hoofd begrijpend. Nee, dan kan het niet.

- Waarom dat nou weer? vroeg Lynn.

- Ik werk alleen 's morgens, zei het hoofd, behalve op vrijdag, zoals vandaag. Dan vergaderen we 's middags.

- Ze heeft wel een gezin, hoor, zei de consulente.

- Ja, zei Anja. Twee kinderen en een zieke man. Ik doe het haar niet na.
  - Heb je nog geen hulp? vroeg de consulente meelevend aan het hoofd.
  - Nee, nog niet. Goed personeel is moeilijk te krijgen.
  - Niet? zei Lynn. Neem iemand van Het Juweel in dienst. Die willen maar al te graag komen helpen. Of durft u dat niet aan?
  - Het is niet nodig om cynisch te gaan doen, zei het hoofd. U mag best op ons mopperen vanwege uw moeder. Dat zijn allemaal emoties en ik begrijp dat best. Maar van mijn privé-leven blijft u af.
  - Dit is zinloos, zei Lynn. Wat ik in ieder geval begrijp, is dat mijn moeder wel degelijk geholpen zou zijn, als u hier was geweest, op uw post. Het personeel doet niets zonder uw toestemming. Maar u was er niet, dus durfde Anja het risico niet te nemen. Dat is de hoofdoorzaak. U bent de hoofdoorzaak. Ik verwijt het die kinderen niet. Die functioneren op een laag niveau. Maar u heeft MAVO en Pedicure. U moet voor hen denken. Dat gaat niet, als u ze de helft van de week in de steek laat.
  - Ik ga toch echt niet de hele week werken, zei het hoofd. Mijn gezin gaat voor.
  - Wie, vroeg Lynn, is er eigenlijk boven u gesteld? Wie is uw baas?
  - Van mij? vroeg het hoofd.
  - Ja, uw baas. Uw chef. U bent immers alleen maar afdelingshoofd.
  - Momenteel niemand, als u het per se weten moet.
  - Ze kunnen niemand krijgen, zei de consulente.
  - Mij best, zei Lynn. Ik weet waar het kantoor is, dus ga ik dadelijk gewoon vragen wie op dit moment de hoogste in rang is. Dan laat ik die persoon mij nog eens uitleggen, waarom mijn moeder in de steek gelaten werd.
  - Dat lukt toch niet, zei het hoofd. U kunt wel bellen en een afspraak maken.
  - Met de hoogste in rang?
  - Nee, met de secretaresse. Die gaat eerst na of u een serieus probleem heeft. Anders stuurt ze u terug naar mij.
  - En wie bepaalt of het een serieus probleem is?
  - Als het de verzorging betreft?
  - Ja.
  - Nou... het hoofd van de afdeling natuurlijk.
- Lynn stond met een zucht op.
- Gelukkig, zei ze, is mijn moeder vergeetachtig. Over een week is ze vergeten wat er gebeurd is.
  - We zijn klaar? vroeg het hoofd.
  - Ik ben er zeker klaar mee, zei Lynn. Bovendien heb ik inmiddels hoofdpijn. Ik kom er later nog op terug.
  - Ik ben blij, zei Anja, dat het opgelost is. Uw moeder is best aardig, maar ze is zo veeleisend. Lynn keek met luikende oogleden naar het meisje, dat niet veel ouder kon zijn dan een jaar of achttien. In Nederland, besepte ze, zijn honderdduizenden ouderen voor hun welzijn afhankelijk van domme kinderen. En er is niets, maar dan ook niets aan te doen.
  - Ja, zei de consulente, met overleg komen we er altijd weer uit. Dat blijkt toch maar.
  - Wat een ellende, zuchtte Lynn en ze liep hoofdschuddend de kamer uit. Ze kon het niet opbrengen om fatsoenlijk afscheid te nemen.
- Bij de liften aangekomen, besloot ze Renee uit te nodigen voor een avondje TV kijken. Het was niet de avond waarop ze gewoonlijk kwam, maar Renee hoefde niemand om toestemming te vragen. De liftdeur schoof open. Een jongedame, overduidelijk een helpende van de meest onnozele soort, stond met een blijde glimlach in de lift te wachten.
- Ik wil naar beneden, zei Lynn, die geen zin had om eerst naar boven te gaan.
  - Ja, glimlachte het meisje.
- Er kwam niet meer uit, dus keek Lynn zelf in de lift. Ze zag dat die op weg was naar de tiende verdieping.
- Ik wacht wel op de andere lift, zei ze toen en ze ging weer in de gang staan.
- Opeens schoot het meisje de lift uit. Ze greep Lynn bij een arm vast en zei:
- Vlug, mevrouw! Vlug!

Lynn voelde dat het meisje zo sterk was als een aap. Ze rukte zich bruusk los, waardoor de helpende haar evenwicht verloor en ruggelings de lift in viel. Verbouwereerd bleef het meisje op de vloer zitten, haar mond open van schrik. Zo verdween ze achter de deur, die de lift langzaam afsloot.

Lynn wreef over haar arm en riep toen nijdig tegen de dichte deur:

- In de kelder hebben ze bananen! Ga maar vragen bij de keuken! Stomme mongool.

Een geluid achter haar deed Lynn omkijken. Het hoofd stond daar. Ze keek even met gepaste walging naar Lynn en liep toen door.

Lynn wees naar de lift en zei:

- Ze viel me aan.

- Nee, zei het hoofd zonder om te kijken, ik praat niet meer met u.

Inderdaad zei ze verder niets meer.

- Ze viel je niet aan, klonk het onverwacht.

Lynn keek verrast omhoog, opzij, en zag toen in een flat schuin achter haar, waarvan de voordeur openstond, de werkster in de hal een spiegel afstoffen.

- Ze is bang van het hoofd van de afdeling. Ze wilde je alleen maar redden. Dat was trouwens Annie.

- O, zei Lynn.

- Maak je geen zorgen. Annie kan het wel hebben.

Lynn wreef over haar voorhoofd. De hoofdpijn werd erger. Ze drukte nog eens op de liftknop.

Terwijl ze stond te wachten, vroeg ze aan de werkster:

- Hebben ze hier ergens paracetamol?

- Heb je hoofdpijn?

- Ja, een beetje.

- O, nou... Ik wil daar wel antwoord op geven, maar ik ben bang dat je hoofdpijn er alleen maar erger door wordt.

- Waarom?

- Ja, als je er om vraagt... In de verpleegsterspost, waar trouwens al in geen jaren meer een echte verpleegster is geweest, hebben ze paracetamol.

- Dan denk ik, zei Lynn, dat ik daar maar eerst naar toe ga.

- Je kunt het altijd proberen.

- Denk je dat ze mij geen paracetamol zullen geven?

- Ik weet het wel zeker, zei de werkster.

- Dit is toch een verzorgingstehuis? zei Lynn.

- Nog niks bijgeleerd?

Het begon Lynn te dagen wat de vrouw bedoelde.

- Ik krijg geen paracetamol, zei ze.

- Nee, zei de werkster.

De lift kwam op de verdieping aan. Lynn ging in de opening van de liftdeur staan.

- Even voor de lol. Ik krijg geen paracetamol, omdat ik hier niet woon?

- Bijna goed. Je krijgt geen paracetamol, omdat je die niet zelf bij je hebt.

- Pardon?

- De verzorgenden mogen de cliënten op eigen initiatief geen medicatie verstrekken. Ze delen wel wekelijks een pakketje uit, maar uitsluitend op recept van de huisarts.

- Paracetamol is vrij verkrijgbaar. Het is geen medicijn.

- Dan nog. De meeste cliënten slikken veel medicijnen. Paracetamol kan net teveel voor ze zijn.

- Maar, zei Lynn, die zich zo gauw niet uit het veld liet slaan, ik ben geen patiënt.

De werkster haalde haar schouders op en wilde iets zeggen, maar Lynn stak een vinger op en zei:

- Wacht, ik weet het al. De verzorgenden geven mij geen paracetamol, omdat die het eigendom is van de patiënten.

- Goed zo!

- En mochten ze zelf paracetamol bij zich hebben, dan geven ze die ook niet, omdat ze onder werktijd alleen paracetamol uit mogen delen die voorgeschreven is. Zo zijn de regels.

- Zie je? Toch iets bijgeleerd.

- Ik kan hier meteen beginnen.

- Maar als je even wacht... zei de werkster.

Ze liet de voordeur openstaan en liep de flat in. Even later kwam ze terug met een glaasje water en een paracetamol. Een oude vrouw achter een rollator kwam vanuit de huiskamer de gang in geschuifeld, voetje voor voetje.

- Gaat het? riep de vrouw.

Terwijl Lynn van het water dronk, vormde ze met haar duim en wijsvinger een O.

- Dank je, zei Lynn.

De werkster liep terug de flat in om het glas weg te zetten.

- Ik heb hopelijk niet uw paracetamol opgemaakt? vroeg Lynn.

- Wat? riep de vrouw.

Lynn liep naar haar voordeur en herhaalde:

- Ik hoop dat ik niet uw paracetamol heb opgemaakt!

De oude vrouw schudde met gebogen hoofd nee en keek weer op.

- Ik heb twee dozen vol, zei ze. Wil je er nog eentje?

- Nee, dank u. Eentje is meestal voldoende. Maar houden de verzorgsters niet bij hoeveel tabletten u heeft? Ik wil niet dat u door mij in de problemen komt.

- Die? zei de vrouw. Die komen er hier niet meer in. Ik bestel voortaan zelf mijn medicijnen wel. Daar heb ik hullie niet voor nodig.

- Kan dat dan, als u eerst de medicatie over heeft moeten dragen?

Ondertussen was de werkster weer in de gang komen staan. Ze deed haar armen over elkaar en zei:

- Dat kan. De cliënten mogen er voor kiezen om verwaarloosd te worden.

- Misschien, zei Lynn, heb ik dadelijk toch nog een tweede tabletje nodig. Ik snap het niet meer. Even dacht ik het systeem door te hebben, maar nu ben ik toch echt de weg kwijt.

- Het zit 'm in de bezuinigingen van bovenaf, zei de werkster. De managers verzinnen steeds weer iets nieuws, zodat ze zelf niets in hoeven te leveren. Eigen verantwoordelijkheid, dat is momenteel de toverspreuk. Bedankt een cliënte voor de verzorging, omdat ze de blunders en de magere verzorging zat is, dan valt dat onder de eigen verantwoordelijkheid. O ja, en respect, dat is ook heel belangrijk. Je moet de wensen van de cliënten respecteren.

- Er is anders maar weinig respect voor de wens van mijn moeder om geholpen te worden met de was.

- Ja, maar dat kost tijd en dus geld. Ze respecteren hier alleen maar een wens als die niets kost.

- Je moet de vijand overtroeven! zei de oude vrouw, en ze wapperde even met een vinger, waarna ze vlug haar rollator weer vastgreep. Ik heb de oorlog meegemaakt, in het verzet. Mij krijgen ze niet klein.

- Mevrouw hier, zei de werkster, laat een echte verpleegster van buiten komen. Die betaalt ze zelf.

- Maar, dat is toch waanzin?!

- Nee, zei de werkster, dat is uit respect. Als mevrouw haar eigen verantwoordelijkheid neemt, dan accepteren ze dat. Ze moet wel de eigen bijdrage blijven betalen.

- Uit respect, zei Lynn.

- Het is immers haar verantwoordelijkheid, niet die van het tehuis.

- Is dat niet duur voor u? vroeg Lynn aan de oude vrouw.

Die glimlachte ondeugend.

- Nee, zei ze. Ik heb nog een beetje inkomsten van de beurs. Zo kan ik mijn inkomen laag houden, anders betaal ik geen eigen bijdrage, maar het volledige bedrag. Ik trek al mijn ziektekosten af.

- Kan dat? zei Lynn verbaasd. Uw verblijf hier wordt toch al grotendeels vergoed? Mag u dan toch nog verpleegkosten als aftrekpost opvoeren?

- Je moet de vijand overtroeven!

- Jawel...

- Luister eens, kind, zei de vrouw op vertrouwelijke toon, als ik tot aan mijn dood fysiotherapie nodig heb, elke dag, en de verzekering vergoedt maar een paar behandelingen, dan mag ik het toch zeker wel van mijn inkomsten aftrekken?

- Ja, fysiotherapie, dat wel. Toevallig weet ik dat van mijn moeder. Die woont hier ook.

- Op welk nummer woont uw moeder?

- Op 666.

De vrouw keek verheugd op.

- Zij is uw moeder? Ik ken haar wel. Zij heeft laatst een bord naar een verzorger z'n hoofd gesmeten.

We zijn allemaal heel trots op haar. Ik denk er ook over na om weer bij het verzet te gaan.

- Tja... zei Lynn. Ik wil niet vervelend doen, maar u wordt toch niet door een fysiotherapeut geholpen?

- Je moet ze natuurlijk wel uitzoeken, zei de vrouw sluw. Ze is verpleegster én fysiotherapeute.

- Dus...

De vrouw tikte tegen de zijkant van haar neus, greep vlug haar rollator weer vast, en zei:

- Op de rekening zet ze fysiotherapie.

- Kijk eens aan... zei Lynn. Dus zo doet u dat.

- Ik wel, zei de vrouw. Dat heb ik in de oorlog geleerd. Als je naar het gemeentehuis ging, omdat je hulp nodig had, dan deden die ambtenaren niets voor je. Ze volgden alleen maar bevelen op, zeiden ze dan. Bevelen! Van de vijand! En weet je waarom?

- Nee, zei Lynn, vertel eens.

- Omdat ze bang waren. Het waren allemaal bange mensjes, net als hier. Terwijl ze gebruikt werden, door de hoge omes!

- Inderdaad, zei Lynn, net als hier.

- Precies, en daarom komen ze er niet meer in. Ik heb een hekel aan verraders. Maar ik moet weer gaan zitten, anders lig ik dadelijk op de grond.

- Dan rapen we u gewoon weer op, zei de werkster.

- Ja, giechelde de vrouw, die moeizaam de korte draai probeerde te nemen, jij doet dat gewoon.

Terwijl je het niet mag.

- Mijn vader, zei de werkster, zat ook in het verzet.

- Daar kijk ik niks van op, zei de vrouw, die zich inmiddels van Lynn had afgewend, dat zie je wel vaker. In de oorlog had je hele families die in het verzet zaten. Maar ook families van alleen maar verraders. Die waren er meer. Veel meer. Net als tegenwoordig!

- Nog bedankt, mevrouw, zei Lynn.

- Zit wel goed, meidje.

De werkster maakte aanstalten om de voordeur te sluiten.

- Tot ziens, zei ze vriendelijk tegen Lynn.

- Ja, zei Lynn, tot ziens. En nog bedankt.

- Is toch vanzelfsprekend, zei de werkster en ze sloot de deur.

Lynn draaide zich om en liep terug naar de liften. Die waren allebei op een andere afdeling. Ze drukte op de knop. Gelukkig werd haar hoofdpijn al iets minder.

Het hoofd van de afdeling passeerde haar, een drietal dossiers onder de arm geklemd. Ofschoon ze liever niet met Lynn wilde praten, zei ze:

- Staat u nog steeds te wachten? Is de lift soms stuk? Dat moet ik wel weten, als de lift stuk is. Daar moet melding van gemaakt worden.

- Nee, zei Lynn, de lift is niet stuk. U hoeft u niet te buiten te gaan aan een melding.

De eerste lift arriveerde al.

- Ik heb even een praatje gemaakt met die mevrouw daar.

Lynn wees vagelijk naar de voordeur van de flat en stapte in de lege lift.

- Van nummer 112? vroeg het hoofd.

Lynn zuchtte, kwam de lift uit en keek naar het nummer.

- Ja, zei ze, nummer 112.

Ze stapte de lift weer in en drukte op de knop voor de begane grond.

- Dan hoop ik wel, zei het hoofd, dat u niets verkeerd hebt gezegd. Die mevrouw is al heel erg in de war.

- Integendeel, zei Lynn, terwijl de liftdeur tussen hen dichtschoof. Die mevrouw ziet het verdomde scherp.