



## ESSAY

DOOR: HOLKJE VAN DER VEER O.P., DOMINICANES, AGOGE, THEOLOGE EN AUTEUR

# De wachtkamer als observatorium

‘Nee, u maar even plaats in wachtkamer rood’, hoor ik de receptionist zeggen. Met een langzame slentergang loop ik naar de ruimte waar de harde roodplastic stoeltjes op mij staan te wachten. Ik kijk of er wat tijdschriften liggen, misschien een bekertje machinekoffie? Wachten, vooral als je niet weet hoelang het gaat duren, vind ik een ramp.

### Aanzien oproepen

Dit weekend raakte ik in gesprek met een notaris. Hij vertelde mij dat hij zijn cliënten steevast minstens vijftien minuten in de wachtkamer plaats laat nemen, ook als deze al aan de late kant binnenkomen. Hij vertrouwde mij toe dat hij dit wachten belangrijk vindt, omdat het volgens hem het aanzien van zijn werk vergroot.

Hij zei: “Met die vijftien minuten geef ik mijn waarde aan, ik ben het waard om voor te wachten”. Vergoelijkend voegde hij eraan toe: “Ik zorg er natuurlijk wel voor dat de wachtruimte een mooi verzorgd vertrek is; een interieurontwerper heeft hem zakelijk, doch smaakvol ontworpen. Onze baliemedewerkster serveert er uitstekende koffie. Het is één van de visitekaartjes van ons bedrijf.”

Misschien heeft de man gelijk, maar ik word niet vrolijk van zijn opmerkingen. Het komt op mij arrogant over. In

mijn leven heb ik al veel te vaak uren in wachtkamers van artsen moeten doorbrengen. Ik kan mij niet voorstellen dat het vertrouwen in hun kundigheid groeit met de tijd die ik in een wachtkamer moet doorbrengen.

### Tijdverlies

Wachten heeft voor mij vooral met verveling en afhankelijkheid te maken. Om het nog sterker te zeggen: met het verprutsen van tijd. Ik zie er niets positiefs in. Je zult mij nooit horen zeggen: oh wat leuk, ik ga mijn middag doorbrengen in een wachtkamer! Mijn oogarts in het AMC is een kampioen in het laten wachten van haar patiënten. Als ik met haar een afspraak heb, dan weet ik dat het zomaar twee, drie en een enkele keer zelfs vier uur kan duren, voordat zij mij oproept om mee te lopen naar haar spreekkamer. Ik vind haar een hopeloos geval. De aangegeven tijd van de afspraak, die ik enkele maanden eerder



GEORGE TOOKER | THE WAITING ROOM | 1957

bij de receptie maakte, heeft voor haar niets te maken met het moment waarop zij mij binnenroept. Het wordt tijd dat de leiding van het ziekenhuis eens werk gaat maken van deze, voor de patiënt vernederende situatie.

### **Gelegenheid tot observeren**

Tijdens het wachten observeer ik mijn lotgenoten. Het is interessant om te zien hoe nieuwe patiënten reageren op extreme wachttijden van enkele uren. Aan het wachtkamergedrag van de patiënt kan ik zien of iemand nieuw is op deze plek. Na een uurtje beginnen zij onrustig te worden, gaan bij de balie informeren hoelang zij denken dat het nog gaat duren. De dame achter de receptie geeft altijd hetzelfde antwoord: "Wij kunnen er ook niets van zeggen, de dokter loopt wat uit, u bent zo snel mogelijk aan de beurt". Meerdere keren heb ik meegemaakt dat patiënten

agressief werden van deze situatie. Ik heb ruzies tussen echtparen zien ontstaan: "Kom", zegt de man tegen zijn vrouw, "we gaan weg, ik word gek van dit wachten, de dokter doet alsof ik niets anders te doen heb". Waarna de vrouw sussend antwoordt: "Blijf rustig, we wachten nog wel even". In dit tijdperk van mobiele telefoons hoor ik gesprekken waarin de wachter zijn frustraties uit tegen een vriend of kinderen; meestal worden hier wat krachttermen gebruikt. Een enkele keer heb ik een patiënt hoogst persoonlijk op de oogarts af zien stappen met het verzoek om hem toch eindelijk uit zijn wachtende te verlossen.

**Mensen expres op je laten wachten om er het aanzien van je werk mee op te vijzelen, is echt niet meer van deze tijd!**

## In een wachtkamer ervaar je elementen van menselijke zwakte: ongeduld en irritatie bij lang wachten, en gebrek aan diepgang in gesprekken met je medewachtenden.

Ik lees wel eens over de toegenomen agressie van patiënten in de zorg. Volgens mij kan er al heel wat verbeterd worden, als er efficiënter en duidelijker met het fenomeen ‘wachten’ zou worden omgegaan.

### **Mijn reactie**

Om mijn bezoeken aan de oogarts zo aangenaam mogelijk door te komen, heb ik een ‘wachtkamertasje’ samengesteld. In de ziekenhuizen kunnen patiënten gebruik maken van een wifinetwerk. In het tasje zit mijn tablet met oordopjes, zodat ik naar wat muziek kan luisteren, mijn mail kan checken en de krant kan lezen. Mijn breiwerkje zit in mijn tas, en wat brood en fruit voor als ik hongerig begin te worden.

Ik ga meestal ergens in een hoek zitten, haal koffie uit de machine en probeer mij af te sluiten van mijn medepatiënten. Een wachtkamergesprekje met hen is vrijwel nooit een succes. Waar kun je het op een dergelijk moment met een lotgenoot over hebben? Je kunt uitwisselen uit welke stad of plaats je komt, hoelang je reistijd is geweest en wat de weersomstandigheden buiten zijn. Maar de rede van het ziekenhuisbezoek roer je eigenlijk nooit aan. Ook al hebben we dezelfde arts, in een wachtkamer deel je zelden of nooit iets persoonlijks. Er bestaat namelijk een ongeschreven code, dat het hebben van een lichamelijk mankement een privézaak is; het is vertrouwelijke informatie, die

je niet deelt met een medepatiënt. Deze schroom komt volgens mij voort uit de angst om een persoonlijk verhaal vol leed en ellende terug te krijgen. Wachtkamerlotgenoten kunnen ‘bekende’ van je worden. Als je elkaar meerdere keren per jaar enkele uren kunt observeren, dan kun je heel wat over iemand te weten komen. Maar ik geloof niet dat er ooit een vriendschap in een dergelijke wachtgelegenheid is ontstaan.

### **Gebrek aan concentratiemogelijkheden**

Tijd doorbrengen in een wachtkamer hoort bij mij bij het wachten totdat dit voorbij is, tot het uitzitten, het verprutsen van tijd. Dit ‘verprutsen’ heeft vooral te maken met de onmogelijkheid om je tijdens het wachten ergens echt op te concentreren. Terwijl je de krant leest, blijft je oor gericht op wat je hoopt te gaan horen. Je denkt alsmaar: “Hoe heerlijk zou het zijn, als nu mijn achternaam zou klinken: ‘mevrouw van der Veer’! Want dan komt er een verlossend einde aan deze nutteloosheid.

### **Nieuwe wachtkamers**

Het eindeloos lang in een wachtkamer doorbrengen, soms denk ik: “Dat is toch niet meer van deze tijd!” Een tijd waarin we met computers en de digitale snelweg alles kunnen plannen en reguleren. Dat is waar, maar in deze tijd van keuzemenu’s ontstaan er weer nieuwe wachtkamers. Onlangs belde ik mijn huisarts en hoorde: “Belt u voor een herhaalrecept, druk dan een 1, wilt u een afspraak maken met de assistent kies dan een 2, en zo ging het bandje maar door”.

**Holkje van der Veer** begeleidt  
regelmatig **kloosterweekenden**.  
Informatie: [www.kloosterhuissen.nl](http://www.kloosterhuissen.nl).

