

Stress

Er was eens een vrouw die door een noodlottig voorval en daarop volgende keuzes op een dag de weg kwijt was. Gedurende een lange tijd had ze met haar hoofd naar beneden diep in gedachten rond gedwaald.

Toen ze eindelijk op keek zag ze dat het mistig was. Mistig en verlaten in en om haar heen. De zon deed nog een poging om door te breken, maar het bleef bij een poging.

De vrouw was van Alledaagse Stress in Langdurige Stress, in de volksmond kortweg Stress genoemd, terecht gekomen. De vrouw was niet van plan geweest om daar terecht te komen, laat staan er te verblijven.

Ze was op zijn zachtst gezegd niet blij, wat ook logisch was, want ze was al dwalende in Stress beland.

Omdat ze de weg terug niet kende, niet op zichzelf durfde te vertrouwen, zich schaamde omdat ze hier terecht was gekomen, en niemand in Stress kende aan wie ze de weg kon vragen, pakte ze haar mobiele telefoon en begon te bellen, sms-en, twitteren en appen met vrienden, bekenden, collega's en familie. 'Help, ik zit in Stress, ben verdwaald en kan de weg terug niet vinden.'

Al snel werd er van alle kanten gereageerd. Ze kreeg te horen dat ze het zelf over zich had afgeroepen. Ze moest het verleden gewoon los laten, vooral *niet* achterom kijken, en zeker niet boos blijven want dat zou haar van binnen helemaal verteren.

Bepaalde mensen kwamen met verwijten en zeiden dat ze de schuld alleen bij zichzelf moest zoeken. Ze wist toch wat ze gedaan had? Zij keurden haar verzoek om hulp ronduit af.

Of er werd gezegd: er zijn nog wel ergere dingen, wees blij dat je dát niet hebt. Later!

Anderen vertelden haar welke wegen ze het beste kon bewandelen en vooral moest mijden om Stress zo snel

mogelijk achter zich te laten. Want dat had hen ook geholpen. Maar ze moest helemaal zelf weten, wat ze deed, het was haar pakkie-an, niet het hunne. Zij hadden hun eigen problemen opgelost, dat moest zij dan maar met de hare doen.

Of men stond, wat ze ook deed, vierkant *achter* haar of waren al onderweg naar Stress om haar te vinden. Zeiden ze. Maar de verdwaalde vrouw zag hen nooit.

Sommige vrienden en familieleden reageerden nerveus. Ze wilden wel, maar konden niet zeggen wat volgens hen de beste weg was om uit Stress te geraken. Want zij konden zelf de weg uit Stress niet vinden.

En dus konden ze haar ook niet helpen maar ze wilden wel graag even komen spuien bij haar, en haar hulp bij het vinden van een uitweg.

Anderen kenden de weg terug wel, zeiden ze, maar hadden dat van horen zeggen en ze betwijfelden of dat dan wel de goede weg was want ze hadden hem zelf niet bewandeld en dus... Maar ze wilden haar met alle liefde die routebeschrijving geven. 'Laat maar' zei de vrouw 'ik zoek zelf wel.'

Ook kreeg ze te horen dat ze graag hadden willen helpen, maar geen tijd voor haar hadden. Volgende keer beter!

Weer anderen zeiden dat ze slim, sterk en creatief genoeg was om er zelf uit te komen, tenslotte was ze er ook zelf in gekomen. Ze hadden alle vertrouwen in haar.

De vrouw zelf echter niet.

Of er werd alleen maar aan de andere kant van de lijn gelachen, want de kleine had zojuist iets gedaan wat zo grappig was of de buurvrouw kwam net binnen maar ze redde zichzelf wel. 'Sterkte en als je me *echt* nodig hebt, app me dan. Afgesproken?'

Velen benadrukten dat ze met haar mee leefden, aan haar dachten, en zeiden: 'Heel veel liefs! Ik denk aan je. Ik geloof

in je. Laat me weten als je er weer bent, dan doen we weer een bakkie. Gezellig!’

Al deze familieleden, vrienden en kennissen lieten haar in feite in de steek. Na de ‘hulp’ van deze mensen voelde de vrouw zich leeg en uitgeput.

En dan waren er nog die lieverds die er wel voor de volle honderd procent voor haar waren, die alles neer gooiden waar ze mee bezig waren en haar wanhopig probeerden te bereiken. Maar hoe ze het ook probeerden, en hoeveel warmte, liefde en geborgenheid ze haar gaven: het bereikte haar niet want zij waren nog nooit in Stress geweest en verder dan de eerste straten konden ze niet komen. Ze zagen elkaar hoogstens vanuit een ooghoek of elkaars schaduw. Dichterbij konden ze niet komen, ze kwamen steeds weer buiten de bebouwde kom uit. En elke keer moesten ze dan weer, met pijn in het hart afscheid van elkaar nemen. De onvoorwaardelijke liefde en steun van deze helpers kon haar niet bereiken. Daarvoor was ze te ver weg.

De vrouw voelde zich verpletterd. En daar kwam nog het besef bij dat ze er voor het eerst van haar leven helemaal alleen voor stond. Geen levende ziel kon of wilde haar probleem: haar onvrijwillige verblijf in Stress verhelpen.

Een paar naasten wezen haar op de man met de strohoed kende, dat was zo’n goede helper.

De vrouw kende hem niet en ook al had die man anderen geholpen, haar kon hij vast en zeker niet helpen. Dat *wist* ze gewoon. En bovendien, vertrouwen op een wildvreemde man, terwijl ze teleurgesteld was in de mensen die ze dacht te kennen en volledig vertrouwd had...

‘Kom nou, ik ben toch niet gek!’

Ze besloot om alleen verder te gaan. De vrouw liep door om niet stil te hoeven staan. Ze liep een lange straat uit en

sloeg aan het einde rechtsaf. Op de eerstvolgende kruising ging ze naar links, bij de rotonde rechtdoor, liep een park (eindelijk wat groen) door en kwam uit bij een Bijtankstation waar ze niet naar toe wilde.

Ze veranderde van route en herhaalde dat een aantal malen maar kwam er achter dat ze rondjes liep, want ze kwam steeds weer bij hetzelfde Bijtankstation uit. Ze voelde zich steeds verder in de war en van het padje af.

Zou ze?

Nee, ze was in staat om haar eigen weg te vinden. Als ze dat echt niet meer kon, nou ja, dan kon ze altijd nog wel om professionele hulp vragen. Maar nu nog niet.

Uit haar ooghoek zag ze rechts van haar een man met een grote strohoed rustig voorbij wandelen. Ze had hem al minstens vijf keer gezien, en besloot hem, nu al voor de zesde keer, te negeren en hem beslist niet om hulp te vragen ook al kende hij de weg op zijn duimpje.

Hè, hoe weet ik dat? Puh, dat denk ik maar, dacht ze.

De verdwaalde vrouw liep verder en verder en verder en kwam nog steeds niemand tegen. Nou ja, behalve dan... De straten waren grijs, saai en verlaten. Ze hoorde niets behalve heel af en toe een auto, trein of scooter voorbij razen en dan ook nog eens heel, heel ver weg.

Ook leken er geen vogels in Stress te leven. Er trok een rilling door haar heen, moedeloosheid daalde op haar neer.

Hoe langer de vrouw door sjokte, hoe eenzamer ze zich voelde. Ze begon zelfs naar de man met de strohoed te verlangen, bedenkend dat hij de enige levende ziel was die ze tot nu toe had gezien in Stress.

Oh, kijk nou, ik denk aan hem en dan is hij er al. Zal ik... Nee, ik ga de weg niet aan een vreemde vragen. Kom op zeg, ik kan mijn weg toch zelf wel vinden? Dacht de vrouw, twijfelend tussen vastberadenheid en paniek.

De man die inmiddels al vrij dichtbij was gekomen stak

de straat over en liep bij haar vandaan. Dit herhaalde zich meerdere malen. Elke keer als ze aan de man dacht, zag ze hem. Ze negeerde de man dan niet alleen, ze drukte haar gedachten aan hem onbewust ook weg. De vrouw werd bozer en bozer als ze aan hem dacht en hem weer zag.

Ik wou dat die man eens weg bleef. Engerd!

En als ze hem onverhoopt nog een keer zag, en haar woede op zweepte was hij verder weg dan de keer er voor.

En verder en verder...

Op een gegeven moment realiseerde ze zich dat ze de man met de strohoed al een tijd niet meer had gezien. En er drong nog iets anders diep tot haar door: ze was compleet verdwaald, ze kon totaal niet meer bedenken hoe ze moest lopen. Ze kon eigenlijk helemaal niet meer lopen, voelen of denken. Ze kon en wilde niets meer.

De verdwaalde vrouw had weleens van anderen gehoord wat Stress met hen had gedaan, maar eerlijk gezegd was ze altijd van mening geweest dat die zich ont-zet-tend aanstelden.

De verdwaalde vrouw had geregeld doodoeners en clichés rond gestrooid als gestreste mensen haar om hulp vroegen. Ze begon zich hier nu een beetje voor te schamen en besloot zich in het vervolg vriendelijker op te stellen als anderen haar hulp nodig hadden. Maar dan moest ze wel eerst zelf uit Stress weg zien te komen. Dat was lastig, er was niemand om de weg te vragen en zelf wist ze het al *helemaal* niet meer.

De verdwaalde vrouw zag een grote schaduw voor zich en toen ze op keek, ontwaarde ze een enorm gebouw met een grote marmeren plaquette met daarop in zilverkleurige, uit gekerfde letters: Bijtankstation.

Volgens mij is het verstandig om nu toch maar de weg te vragen in het Bijtankstation, dacht ze.

Toen ze zich dat eenmaal toe gestaan had stortte ze helemaal in. De vrouw was volledig op en strompelde met bonzend hart en het zweet in de handen naar het station.

Er zat geen bel, op haar geklop werd niet open gedaan, maar de buitendeur ging tot haar verbazing uiterst soepel open toen ze haar hand licht tegen het glazen paneel van de deur drukte. De vrouw liep schoorvoetend met bezwaard hart en paniekerig heen en weer flitsende ogen toch enigszins hoopvol naar binnen.

Hier boden ze professionele hulp.

Ze bevond zich in een klein halletje met aan de achter- en zijkanten gesloten chroomkleurige wanden zonder zichtbare uitgang. Er stond een tafel met monitor, een stoel en een palmpant. Op de vloer lag marmoleum. ‘Makkelijk schoon te houden, maar niet erg verwelkomend’, mopperde ze.

Halsstarrig weigerde ze te gaan zitten en stond zichzelf op die manier in de weg.

Ze keek met strak gespannen mond, schouders en rug om zich heen en trommelde ongeduldig met haar vingers op haar tas. ‘Nou dat schiet ook niet op, kom ik om hulp en dan is er niemand.’ Mopperde ze.

De verdwaalde vrouw was al van plan om weer weg te gaan, maar zag geen knop aan de binnenkant van de buitendeur, zodat het onmogelijk was om het pand via de ingang te verlaten.

‘Fraai!’

Hoe langer ze daar in haar eentje stond, hoe meer haar irritatie naar de achtergrond af zakte en des te kleiner voelde ze zich. Ze voelde de tranen op komen en heel schuchter zei ze zacht tegen de lege ruimte: ‘Hallo... Is daar iemand?... Halloho... Vollek?’

Er gebeurde niets. De vrouw zakte bijna door haar benen en om niet om te vallen liet ze zich op de stoel zakken.

Meteen floepte het computerscherm aan, een vragenlijst verscheen en een vriendelijke vrouwenstem vroeg waar ze haar mee van dienst kon zijn.

De verdwaalde vrouw legde het uit en de stem onderbrak haar al na een paar woorden. De vrouw bleef even met open mond zitten, ze was het niet gewend om onderbroken te worden.

De stem zei dat ze aan het goede adres was beland. Eerst moest ze de vragenlijst invullen voordat ze verder kon bij één van de hulpverleners. Dit in het kader van de bekostiging van de eventueel te verstrekken hulp.

‘Hulpvragers en hulpverleners moeten vanwege de bezuinigingen extra hard aan het werk voordat ze aan het werk kunnen met de hulpvraag,’ kwam er mompelend achter aan.

Nee, de uitgang kon ze haar niet wijzen, die kon de vrouw alleen bereiken als ze de vragenlijst had ingevuld. De meeste mensen konden het pand pas verlaten als ze de diagnostische en behandelfase hadden door lopen.

‘Gaat u maar zitten mevrouw, heeft u misschien ook zin aan een glaasje water? Speciaal gebotteld voor onze cliënten. Het is erg verkwikkend, het schijnt zelfs genezend te zijn.’

‘Nee, dank u,’ ze had al genoeg te slikken gehad vandaag.

‘Goed mevrouw, dan kunt u zich in schrijven. De behandelaars beoordelen dan bij wie u het beste terecht kunt. Ik neem aan dat u bekend met het fenomeen e-health? Dat bieden wij de mensen bij binnenkomst meteen aan, want dat drukt de kosten ziet u. Als u e-health krijgt mag u meteen naar een dependance of gewoon weer naar huis. Alleen als iemand klachten heeft waarbij e-health *echt* niet past komt

de cliënt nog in aanmerking voor wat wij face-to-face contact noemen. Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat contact via de computer net zo goed, zo niet beter werkt dan direct contact met een therapeut. Sommige mensen hebben zelfs liever *geen* persoonlijk contact met een hulpverlener als ze last hebben van een sociale fobie of pleinvrees, een ontwijkende persoonlijkheidsstoornis, of een diep geworteld wantrouwen jegens hulpverleners hebben opgebouwd.

En ja, voor hen voelt het wel zo veilig als ze niet met iemand anders direct in contact hoeven te komen, dat niemand hen vertelt wat ze moeten doen, en ze in hun eentje in een kamertje via een internetverbinding kunnen skypen. Of lekker vanuit hun eigen veilige huis kunnen therapieën.’

De Stem ratelde ook nog door over het gebouw en hoe ze haar weg daarin kon vinden, maar de vrouw luisterde al niet meer. Ze staaarde gedachteloos naar het scherm voor haar.

‘Maar vult u eerst uw gegevens maar even in. Oh, als u nog hulp nodig heeft van mij hoeft u alleen maar op de rechter shiftknop te drukken. Die hebben we alvast groen gemaakt. Succes mevrouw, ik zie uw gegevens wel tegemoet.’

Er klonk een klik, de verbinding was kennelijk verbroken. Maar tijd om zich hier druk over te maken kreeg de verdwaalde vrouw niet, want van onder het tafelblad kwam een toetsenbord op een hardhouten bureaublad met milieuvriendelijk keurmerk te voorschijn en op een apart plankje een ergonomische muismat, met draadloze muis.

Ze hebben aan alles gedacht. Geweldig! dacht de verdwaalde vrouw zonder enig gebrek aan sarcasme. *Nou, laat ik dan maar eens kijken wat ze allemaal willen weten en of ik dat wel prijs wil geven.*

Gelukkig hoefde ze alleen wat personalia en haar hulpvraag in te vullen. Toen ze klaar was drukte ze op de

rechter shiftknop om de stem om hulp te vragen. Na een stief kwartiertje hoorde ze weer een klik.

‘Gefeliciteerd mevrouw, u bent bij ons inderdaad aan het goede adres, ik zal de deur voor u open doen. U mag u vervoegen bij kamer nummer elf. Ik wens u beterschap mevrouw.’

En weer klonk, nog voordat de verdwaalde vrouw had kunnen reageren een klik en was de Stem weg en het scherm leeg.

Kennelijk houden ze van opschieten hier, als ze je eenmaal binnen hebben. Hoe ik het gebouw in moet komen weet ik nog niet, maar ik heb in elk geval een nummer gekregen. Nummer 11, toepasselijker kan het niet! dacht ze wrang.

Haar niet gestelde vraag werd beantwoord door het in tweeën splijten van de achterwand. De twee ontstane wanden schoven geruisloos naar binnen in de schuine zijwanden en een brede gang werd zichtbaar.

Hoopvol pakte ze haar handtas op, sloeg haar mantel over haar arm en ging op pad, nu zou haar de uitweg verteld worden.

De vrouw kwam in een lange gang terecht met kantoren met gesloten deuren. Op de naambordjes naast de deuren stonden naam en logo van zorgverzekeraars. Achter de deuren hoorde ze vage geluiden die hoorden bij administratieve werkzaamheden.

Ze herinnerde zich dat de Stem haar had verteld dat zorgverzekeraars in het Bijtankstation aanwezig waren. Op deze manier konden ze eenvoudiger controleren of de hulpverleners waarvan ze de hulp vergoedden hun werk wel zo economisch mogelijk deden. Hulpvragers hadden daardoor een extra lange weg af te leggen voordat ze bij de hulpverlener van hun keuze uit kwamen. De hulpverleners

van hun kant probeerden de afstand tussen zichzelf en de zorgverzekeraars zo groot mogelijk te houden om in alle rust het werk te doen waarvoor ze waren opgeleid waren en graag wilden verrichten.

Toen de vrouw de kantoren voorbij was, passeerde ze een raam dat de hele wand besloeg en uitzicht gaf op een park met grote, keurig geschoren grasvelden.

In het midden rezen twee grote, nieuw uitziende gebouwen op. Bovenop één van de gebouwen stond een woord in grote marineblauwe letters waar grote schijnwerpers op gericht waren zodat het woord 's avonds en 's nachts ook verlicht werd: Provinciale Organisatie voor Toetsing. Op het andere gebouw prijkte de afkorting. Dit waren waarschijnlijk de kantoorcomplexen waar ambtenaren van de overheid zitting hadden om te controleren of cliënt en hulpverlener zich aan de wet- en regelgeving hielden.

En misschien controleerden ze ook of de zorgverzekeraars zich aan hun zorgplicht hielden.

Jottem, dacht de verdwaalde vrouw, wat bemoei... eh.. werken er ontzettend veel mensen voor het bijtankproces, als ik het zo mag noemen. Dat moet toch ontzettend veel geld kosten. Die gebouwen, het interieur, het onderhoud, schoonmaakkosten, verlichting, nietmachines... En dan nog de arbeidskosten. Blij dat ik dat allemaal niet hoeft te betalen. Oh... ik betaal premie voor mijn zorgverzekering, en belasting. Dus uiteindelijk betaal ik toch grotendeels zelf de hulp die ik in roep. Joepie, is het niet geweldig bedacht door de regelgevers?

Ze kakte weer in. Dit was geen plek voor humor of scherts. En zeker geen ruimte voor speelsheid en vrolijkheid.

Ik ben al zolang onderweg en de gang naar de hulpverleners is zo vermoeiend en lang. Peinsde ze.

Bijna begon ze te huilen.