

de zintuigen van *Michelle van Tongerloo*

De zorg, dat is een monsterlijk systeem

Michelle van Tongerloo (38) is huis- en straatarts in Rotterdam. Een jaar lang werkte ze als eilandarts op Sint Eustatius, waar ze met een nieuwe blik haar eigen rol ging bekijken. 'Huisartsenzorg begint voor mij met luisteren.'

interview Rick Pullens foto's Patrick Post



ZIEN

Ik kijk achter de voordeur

Onlangs kwam er een jonge alleenstaande moeder op mijn spreekuur. Moe en verdrietig. Al jaren probeert ze hulp te krijgen voor haar kindje, dat ernstige gedragsproblemen heeft en niet naar een reguliere school of opvang kan. Omdat ze overdag altijd thuis moet zijn, werkt ze 's nachts in een fabriek, zodat ze de rekeningen kan betalen, alleen dan heeft ze oppas.

Een jaar geleden kreeg deze moeder van mij een doorverwijzing naar gespecialiseerde ggz – ik ben haar huisarts in IJsselmonde, een arme buurt in Rotterdam. Een diagnose blijft uit, want volgens de specialisten 'werkt het kind niet mee'. Het gevolg: er kan geen persoonsgebonden budget worden aangevraagd, de hulp voor het kind laat op zich wachten.

Het wijkteam helpt moeder met een coach op afstand. Maar wat heeft ze daar aan? Verschoont die de luiers? Pakt die het kind vast bij een woedeaanval? Er zwermen nog meer professionals om de moeder heen, met allemaal hun eigen regels en richtlijnen. Iedereen wil wat van haar zonder de fundamentele hulp te bieden die ze nodig heeft: dat zorgt voor meer stress, minder slaap, waardoor werken lastiger wordt, schulden toenemen en nog meer stress ontstaat. Een vicieuze cirkel.

Ondertussen houdt geen enkele partij mij op de hoogte, terwijl ik waarschijnlijk het beste weet wat zich achter de voordeur afspeelt. Dan denk ik: waar zijn we mee bezig? Al die zorgpartijen en zorgbeoordelaars, al die zorg-onzin die om deze moeder heen staat, niemand biedt iets waar ze echt iets aan heeft. Het slurpt tienduizenden euro's weg, geld dat beter kan worden gebruikt voor praktische hulp, zodat deze vrouw niet dieper in de ellende komt. Ja, we hebben met z'n allen een monsterlijk zorgsysteem gecreëerd.

Dit is niet de enige patiënt bij wie ik de hulpverlening zie falen. En dat in zo'n kwetsbare wijk als IJsselmonde. De kans is groot dat ik sommigen over tien jaar opnieuw



Al die zorg-onzin om zo'n moeder heen. Niemand biedt iets waar ze iets aan heeft.



tegenkom, maar dan bij mijn andere baan. Ik ben ook straatarts, dat is een soort geuzennaam voor artsen die patiënten behandelen die nergens terecht kunnen. Bij de daklozenopvang waar ik werk, zie ik vooral drugsverslaafden. Bij de Pauluskerk veel ongedocumenteerden, onverzekerden en mensen met psychiatrische problemen. Wat ik op Zuid zie beginnen, eindigt daar.

Waar ik ook werk, ik zie veel armoede. Niet alleen mensen die hun rekeningen niet kunnen betalen, maar ook mensen die lijden onder onzekere contracten en lage beloningen, waardoor ze weinig rust en ruimte hebben. Ze missen de mentale weerbaarheid om de strijd aan te gaan met hun problemen en komen vaak niet eens in aanmerking voor hulp."

PROEVEN

Geld en status hebben een nare bijmaak

"Als kind was ik me al sterk bewust van de ongelijkheid in de wereld. Ik zag de zwervers op straat en deelde soms met kerst koekjes aan ze uit. Ik ben opgegroeid bij mijn moeder in Nijmegen-Dukenburg, een achterstandsbuurt. Mijn vader en zus woonden in het chique deel van de stad. Ik zag de verschillen en wat dat deed met kansen voor kinderen.

In mijn klas ging bijna niemand naar het vwo. Mavo was de norm. Als ik erg mijn best zou doen, kon ik volgens de schooldirecteur misschien wel naar de havo. Mijn ouders accepteerden dat niet en zetten me op het gymnasium. Maar als je geen ouders hebt die een beetje doorduwen, doet dat iets met je kansen. In de buurt van mijn zus gaf ik bijles aan kinderen die niet aan tafel mochten komen eten als ze hun Latijnse tafels niet kenden. Dat is het andere uiterste, volstrekt idioot, maar het biedt een ander perspectief.

Het was vervreemdend om op te groeien in twee totaal verschillende buurten. Twee dagen per week was ik bij mijn vader, waar werd verwacht dat ik naar hockey ging en op een bepaalde manier sprak. In zijn buurt ging het over status, uiterlijk en de baan die iemand deed. Mensen werden voorgesteld met hun professe. Ik dacht: nou en? Bij mijn moeder in de wijk gingen mensen natuurlijker met elkaar om. Eerlijker.

Die façade van status en geld, het daaraan mee moeten doen, dat voelde zo nep. Het heeft een nare bijmaak. Ik zag ook al jong: geld creëert geld, van generatie op generatie, waardoor sommigen erg bevoordeeld raken en anderen aan de onderkant uitkomen. En status creëert ingangen. Het heeft me altijd diep geraakt dat het zo werkt. Er is zoveel kansongelijkheid."

VOELEN

Nabijheid is nodig

"Ik werk veel met mensen met een migratieachtergrond, maar zelf ben ik nooit migrant geweest. Zou zo'n ervaring mij een betere arts of collega maken, vroeg ik me een paar jaar geleden af. Toen een kennis over Sint Eustatius vertelde, heb ik vrij impulsief het ziekenhuis daar gebeld, of ze een arts zochten. Een half jaar later was er plek. Ik dacht: ik heb met zoveel culturen gewerkt, dat komt goed. Toch ging ik op mijn bek. Ik kwam mezelf tegen. De zekerheden die ik hier als arts had, vielen daar weg. Ik sliep slecht, ik was gestrest, het was een moeilijk jaar, maar ik heb veel geleerd.

In Nederland ben ik gewend om in controle te zijn als arts, daar ging dat anders. Sint Eustatius is nog geen 22 vierkante kilometer groot. De 3200 mensen die er wonen, zijn tot elkaar veroordeeld. Bijna iedereen is ergens wel verwant. Een patiënt wordt dus nooit anoniem in het ziekenhuis opgenomen. Binnen *no time* staat de hele familie op de stoep. En die neemt het direct over. Kleinzoon prikt het infuus in, hij werkt toevallig in het ziekenhuis, en een nicht is de hoofdzuster. Als arts werd ik zo ongeveer in een hoek gedreven.

Hier zijn we zo gewend aan professionele distantie. Dit kan zo niet, dacht ik dus. Pas later realiseerde ik me: die nabijheid heeft nadelen, maar is ook wat wij vaak missen in Nederland. Die warmte en verbondenheid, dat zorgen voor elkaar, dat voelde ik daar heel erg. Ik heb geleerd wat professionele nabijheid is.

Het was moeilijk om vertrouwen te winnen. Op 'Statia' hebben ze, zacht uitgedrukt, moeite met Europees Nederland. Ik stond bij voorbaat een streepje achter. Ik schaamde me ook, omdat ik onderdeel was van al die Nederlanders die daar maar komen en gaan. Maar de tijd hielp mee. Als je er na drie maanden nog bent, denken ze: hé, ze komt niet alleen duiken en biertjes drinken in de kroeg met witte Nederlanders. Ze blijft.

Ik verdiepte me in de relatie van Sint Eustatius tot Nederland, die woelige geschiedenis, zodat ik mijn positie als arts beter begreep. Het drong tot me door dat ik voor deze mensen een volkomen onbeduidende passant was, die vooral symbool staat voor iets negatiefs: Europees Nederland. Het enige wat ik kon, was me >>



ARTS EN FOTOGRAAF

Michelle van Tongerloo (1983) studeerde geneeskunde en fotografie. Van Tongerloo werkt als waarnemend huisarts bij een praktijk in Rotterdam IJsselmonde en als zelfstandig straatarts bij de Nico Adriaans Stichting en de Pauluskerk in Rotterdam. Voor onder meer *De Correspondent* schrijft ze over haar ervaringen.

Eind 2019 vertrok ze met man en kinderen naar Sint Eustatius als eilandarts. In *Vrij Nederland* verschijnt binnenkort een artikel van Van Tongerloo (met foto's die door haar gemaakt zijn) over de gecompliceerde relatie tussen Europees Nederland en Sint Eustatius.

>> bescheiden opstellen, nog meer mijn best doen en laten zien dat ik het goed bedoel.

Ik ben iemand die doorduwet, maar toen corona uitbrak, werd het nog moeilijker om de zorg te leveren die nodig was. Er waren nauwelijks besmettingen op Sint Eustatius, maar door de pandemie stopte alle zorg om ons heen. Soms moest ik dagen bellen om een patiënt met spoed uitgezonden te krijgen voor een operatie. Ik werkte me 24 uur per dag over de kop om het geregeld te krijgen. Dat hebben ze denk ik wel gemerkt."

RUIKEN

Ik mis de geur van het eiland

"Ik mis het eiland nog altijd. 's Ochtends stapte ik met een kop koffie naar buiten en zag ik de zon opkomen boven de vulkaan. Dat is zo mystiek, dat doet iets met je. En overal zag ik de zee. Ik hoorde misschien een koe, een geit of een verdwaalde scooter. En ik rook de natuur. Het regent er veel, er hing zo'n frisse geur. Die mis ik. Hier ruik ik uitlaatgassen.

Door Statia realiseerde ik me dat ik niet altijd vrolijk word van de manier waarop we in Nederland leven. Die anonimiteit, die ongelooflijke afstandelijkheid, dat wantrouwen tegenover burgers. Ik zie ook weinig rust in onze samenleving, waardoor weer veel andere problemen ontstaan. Hier worden afspraken weken van tevo-

ren ingeboekt, daar kom je elkaar gewoon tegen. Het is zo'n andere *way of life*. Zoveel beter. Al wil ik Sint Eustatius niet ophemelen, het heeft z'n eigen uitdagingen."

HOREN

Het begint met luisteren

"Ik heb de zorg in Nederland zien ontmenselijken. De patiënt krijgt minder aandacht. Door de hoge werkdruk en ook door de manier waarop de zorg wordt bekostigd: elk consult wordt beloond, dus houdt men het kort.

En er is een afhoudcultuur aan het ontstaan. Neem de huisartsenpost, voor spoedhulp in het weekend. De afhoudpost noem ik het. Wie belt, moet eerst 45 minuten aan de telefoon hangen en een bandje met vragen aanhoren. Je mag bijna nooit langskomen. Er wordt veel afgeschoven naar het spreekuur op maandagochtend. Organiseer dat anders: zet extra assistenten of basisartsen in, zorg dat de patiënt wordt gehoord!

Huisartsengeneeskunde gaat in de basis over contact maken, maar zo worden arts en niet opgeleid. In de voorbereiding van je coschappen leer je vooral per orgaansysteem wat je moet vragen om tot een diagnose te komen. Een afvinklijstje, een verhoor. Terwijl de eerste vraag moet zijn: Hoe gaat het met u? Veel patiënten willen vooral hun verhaal kwijt.

Het blijkt dat huisartsen vaak al binnen tien seconden een idee hebben over wie iemand is en wat het probleem is. Maar als arts moet je bescheiden blijven. Je weet niet wie er voor je zit. Laat je oordeel los. Als je echt contact maakt gebeurt er iets wat *beyond* alle modellen gaat. En luisteren hoeft niet altijd lang te duren."

INTUÏTIE

Mijn intuïtie helpt me

"Ik hoor veel heftige verhalen, soms weet ik niet wat ik moet geloven. Mijn intuïtie helpt me dan, die heb ik als straatarts goed ontwikkeld. En soms is het ook een kwestie van ervaring. Zo is er veel medisch toerisme: iemand die ernstig ziek is, komt op een reisvisum hier en doet alsof hij illegaal is, in de hoop te worden behandeld. Zo'n patiënt spreekt geen woord Nederlands en het paspoort is altijd zoek. Dat patroon herken ik meteen.

Ook al liegt iemand, ik zeg nooit: dan stopt nu de zorg. Wel: 'Als je zo met me omgaat, vind ik het moeilijk om je te helpen'. De vorige dominee van de Pauluskerk vatte het mooi samen. Hij zei: 'God heeft iedereen zijn identiteit al gegeven, dus wat maakt het uit of iemand een paspoort heeft of niet?' Al ben ik niet gelovig, hij heeft gelijk. Ik probeer zo goed mogelijk te helpen." <<