

Groetbeleid

U bent een lokale bekendheid. Tegen wil en dank. Wereldberoemd in uw eigen dorp of in de buurt van uw stadsp praktijk. Ze kennen u allemaal, maar u kent ze niet allemaal. U komt patiënten tegen in de supermarkt, van wie u werkelijk niet meer weet wie het zijn of wat ze mankeerden, en die vragen: 'Is de uitslag al binnen?'

Dan dient het volgende dilemma zich aan: wie ga je groeten? Binnen de praktijk is het redelijk duidelijk. U groet waarschijnlijk iedereen, het zijn immers uw eigen patiënten. Als daar mensen zijn die u wel groet, maar die u onverhoopt toch niet blijkt te kennen, dan kan groeten geen kwaad. Gewoon een vriendelijke dokter.

Buiten de praktijk ligt groeten veel complexer. Misschien herkent u het probleem: moeite hebben om mensen op straat thuis te brengen. Waar heb ik ze eerder ontmoet? Is het iemand die ik uit mijn privéleven zou moeten kennen, is het een patiënt uit de praktijk of misschien wel van de huisartsenpost? En de hamvraag is natuurlijk: ga ik groeten of niet? Een besluit dat u in een split second moet nemen. Op vakantie in Normandië houdt een man vriendelijk de deur voor mij open. Ik meen in hem zeker een patiënt te herkennen, maar door ervaring wijzer en vooral voorzichtiger geworden besluit ik hem niet als zodanig te begroeten. Ik zeg: 'Bekend gezicht, waar ken ik u ook alweer van?' 'Thom de Graaff, D'66', zegt hij, nog steeds vriendelijk. Ach ja, natuurlijk, stom...

Staat uw praktijk in een grote stad, dan is de kans om patiënten 'in het wild' tegen te komen minder groot. In een klein dorp wordt het lastiger. Grote kans dat als u over het dorpsplein loopt of de lokale supermarkt binnenstapt, het daar wemelt van patiënten uit uw eigen praktijk. En dan? Niemand groeten, blik op oneindig en stoïcijns doorstappen? Met de uitstraling: ik ben niet aan het werk, ik ben hier privé. Of kiest u voor de variant: verdiept in het boodschappenbriefje of de telefoon, een enkele keer verstrooid opkijkend en groeten waar nodig? Met het risico op een reactie als 'Zag u mij laatst niet?'

Wie je gaat groeten blijft hoe dan ook een intuïtieve handeling. Af en toe zul je ernaast zitten. Beter iemand groeten die je achteraf helemaal niet blijkt te kennen dan een patiënt niet groeten die je eigenlijk wel zou moeten herkennen. Met als bijkomend voordeel dat je in de loop van de jaren heel wat bekende Nederlanders de hand schudt. Erger wordt het niet. ■

David Bentz van den Berg, huisarts-docent



Foto: Margot Scheerder

'Wie je gaat groeten blijft hoe dan ook een intuïtieve handeling'