

# FEUILLETON

## PRACTIJK EN PRINCIPES

(BRIEVEN VAN B. R. BAKKER.)

### II

*Aan mijn jongste collega.*

Amice,

Dank je voor je vriendelijk epistel; 't doet mij genoegen te merken, dat we elkaar begrijpen en dat je de „grootte lijnen” ziet zooals ik ze meen te zien. Nu kunnen we tenminste verder. Ook genoeglijk is het, dat je niet onmiddellijk de practijk in wil vlieden; de opzet van de zaak kunnen we, wat de tijd betreft, dan in de lengte en de breedte bezien.

— Ja, natuurlijk moet in de techniekkamer een zuurkast komen of zou het maar zijn om den vulcaniseerketel in te zetten. Maar nu die kamer nog ver in de toekomst ligt zou ik het eerst nog over een paar andere dingen willen hebben, over het personeel n.l., niet over de belasting, maar over de hulpkrachten.

Kijk eens, voor een drukke practijk is een uitstekend technicus en een vrouwelijke assistente in de operatiekamer onontbeerlijk. Deze staf kan men als een minimum beschouwen. Waarschijnlijk begin je niet met een drukke practijk, tenzij je er een overneemt. Over overnemerij zeg ik later mijn meening wel eens, als het geval zich mocht voordoen. In verband met het personeel alleen dit: als alles in een overgenomen practijk naar wensch gaat, dan leveren de oud-gedienden nog dikwijls grootte moeilijkheden. Waaróm? Nog al eenvoudig. Ons werk is uiterst persoonlijk; normen om practijk te doen zijn er niet. Afgezien van mijn wijze lessen, leert ieder zichzelf de een of andere manier van werken, van werkverdeeling, enz. Dáárom, amice, al heb je het in de eerste tijden niet druk, doe je goed met het aanstellen van je hulpkrachten niet te lang te wachten. Natuurlijk moet je ook weer niet naar den anderen kant overdrijven. Dadelijk volslagen

personeel in dienst nemen, dat niets heeft te doen dan met den baas naar patiënten te fluiten is nonsens. Maar neem ze wèl in dienst voor je het te druk hebt om je samen in samenwerken te oefenen c.q. je helper te leeren hoe jij een en ander graag ziet. Mij lijkt het geschikt te beginnen met een flinke jongen, die je tandtechniek leert. Je zult verbaasd staan misschien hoeveel je al leerende leert.

Intusschen één raad: als je na ernstig probeeren lijkt, dat het jongmensch geen aanleg heeft voor het vak, overleg dan eens met hem of met zijn ouders of het niet veel beter is, dat hij direct omzwaait. Bovendien moet je bedenken, dat de toekomst van het jonge mensch nu voor een deel in jou hand ligt. Niet alleen zijn aanleg, maar ook de jouwe spreekt mee. Voel jij je niet in staat een *goede* techniker van hem te maken, begin er dan niet mee. Prullen zijn er in dit vak genoeg; van *werkelijk* goede zijn er niet te veel. Tegen den tijd, dat jij je meeste uren aan den stoel moet doorbrengen, kan je „gipsjongen” al een beginnend technicus zijn en je veel werk uit handen nemen. Voor nu nog de machine „full speed” draait moet je eens uitzien naar een geschikt persootje voor „office-girl”. Ook deze moet je trainen zoodat ze zich heelemaal bij je werk aanpast. Om tijd- en energieverpilling te voorkomen moet uit deze drie werkkrachten één tri-dent-apparaat groeien. De reden, waarom reeds in de gewoonten van een oude practijk vastgegroeid personeel, hoe goed het overigens ook moge zijn, het niet tot de gewenschte eenheid met den jongen opvolger brengt, ligt dus voor de hand. Daarom is tien tegen een een gediplomeerd verpleegster ongeschikt. Ze kan zieken verplegen maar weet van het werk, dat jij van haar vraagt evenveel als een dokter van tandheelkunde, d.w.z. ongeveer niets. Maar een dokter is een ontwikkeld man, die zijn eigen onkunde kent; een verpleegster bezit als regel deze ontwikkeling niet en is daardoor dikwijls psychologisch ongeschikt.

Dus geen verpleegster, maar alsjeblijft ook geen jonge dame v. g. h., die „gaarne hare uren bezet zag” en „meer let op vriendelijke behandeling, dan op hoog salaris.” Daar kunnen misschien aardige meisjes tusschen loopen, maar als werkkraft zijn zij als regel weinig zaaks.

Betaal liever wel een hoog salaris en behandel de office-girl niet *te* vriendelijk. (Ook hierover later, als ik durf.) Nòg een raad: de superlatief van ongeschiktheid voor de functie, waarover we het nu hebben bezit je vrouw (àls je trouwt).

Man, daar zijn huwelijken op kapot geslagen, op het arrange-



ment van je jonge vrouw voor office-girl laten spelen. Laten we daar nu niet nader op ingaan, maar maak dit tot een vaste regel: alle werk, wat gezin, huishouden enz. direct betreft regelt c.q. je vrouw met háár personeel; dito dito, wat de practijk betreft regel jij! O, zoo! — Wat een goed geschoolde office-girl je uit de hand kan nemen is verbijsterend. Zij houdt de boel schoon, kookt instrumenten uit, zorgt voor 't bijvullen of tijdig vernieuwen van den inhoud der medicamentenfleschjes, past op het linnen, zet knopen aan je witte jas, let op de telefoon, houdt levensverzekeringsagenten buiten de werkkamer, spreekt af met patiënten, enz. enz. Zij tracht ook patiënten, die buiten het spreekuur komen, als 't wat kan, voorloopig tevreden weer weg te werken, zonder dat jou dienstregeling in de war loopt.

A propos van dienstregeling en spreekuur, neem dit laatste niet te lang. Natuurlijk moet men ook hier de omstandigheden in aanmerking nemen, maar als regel zal toch van 1—3 b.v. wel lang genoeg zijn. Voor de werkkraft van den collega, en ook voor den man zelf, bij wien men haast sedert een menschenleeftijd van 9—4, (zonder bellen) kon komen binnenvallen, heb ik diep respect, maar zijn methode in dezen acht ik geen voorbeeld voor minder pootig aangelegden. Den meesten onzer zal het onmogelijk zijn zoo een practijk te bouwen. Laat degeen, die al zes weken kiespijn heeft en nu plotseling vóór je ontbijt of tegen slapentijd nog ineens geholpen moet worden, dan in godsnaam maar naar een ander gaan. Hou *vast* aan je spreekuur; helpt daarbuiten alleen maar bij hooge uitzondering voor acute onverwachtigheden. Dat klinkt wreed, maar 't is noodzakelijk voor je zelfbehoud. Moreel acht ik dezen regel volkomen verdedigbaar. Jij kunt niet, evenmin als wie ook, rustig werken als je elk oogenblik kans loopt gestoord te worden; en juist dat *rustig* werken moet je leeren, amice, als je niet, al na een betrekkelijk aantal jaren, zult gaan hooren tot het groote percentage neurasthenici onder de tandartsen.

Op jou lijstje staat, „als het niet onbescheiden is”, nog de vraag, wat je nou eigenlijk behoort te doen, als je je gaat vestigen tegenover de collega's ter plaatse en anderen. Hoor eens, op mijn lijstje staat nog veel meer, b.v. ziekenfonds (ja of neen?), patiënten overnemen (wel of niet), dubbele practijk (als „zij” ook tandarts is, dat komt voor!), stuk- en tijdloon, zittingen, huwelijksche voorwaarden, voor- en tegen van een unit, belastingvragen, rustpoozen, kinderpractijk, en nóg wel het een en ander, waarover men mij belangstellende vragen heeft gedaan.

Vermeerdering hiervan zal mij altijd prettig stemmen; voor onbescheidenheid hoef je niet bang te zijn.

Laten we dus aannemen, dat je goed en wel bent ingericht en patiënten kunt verwachten.

Het is, geloof ik, werkelijk een goede gewoonte hiervan kennis te geven aan degenen, die dit aangaat. In de eerste plaats zijn dit natuurlijk de kringen, waarin je patiënten hoopt te vinden. Je vestiging kun je dus bekend maken per advertentie in een of meer van de kranten, die in die kringen gelezen worden. Een paar maal zoo'n annonce doen opnemen is zeker voldoende; verwacht geen practijk van geregeld adverteeren. Over het algemeen acht men onder de tandartsen regelmatig adverteeren „onethisch” en dus ongeoorloofd. Persoonlijk zie ik in een advertentie, die geen onwaarheden verkondigt, niets, dat strijdt met een der elementen van welke ethiek ook, maar ik acht het ondoelmatig. 'k Voel ook wel wat voor de stelling, dat niet alles wat geoorloofd is, daarom ook stichtelijk mag heeten. In ons vak is reclame nog ongebruikelijk en in ieder geval komt zij standing en waardigheid niet ten goede. Natuurlijk maakt het een malle indruk, als men leest: „den zooveelsten van de volgende maand zal zich vestigen Tandarts X.....”

Behalve patiënten is er nog een rubriek, die belangstelling heeft voor je plannen, n.l. je collega's. Voor mij sluit het begrip collegialiteit in zich, wederzijdsche verantwoordelijkheid. Ook hier moet de vraag „ben ik mijn broeders hoeder?” met *ja* worden beantwoord.

Tot op zekere hoogte, dat geef ik toe, zullen *de* tandartsen in de toekomst verantwoordelijk zijn voor wat jij uitspookt, maar omgekeerd ben jij nu ook verantwoordelijk mee, voor wat wij allemaal uitspoken! Ja, man, dat had je niet gedacht hè, toen je op die roemruchte Vrijdag je diploma in ontvangst nam. 'k Zou dus beginnen, met de collega's, per gedrukte kaart b.v., mee te delen, dat je tot de gelederen bent toegetreden. Of je ze nu allemaal persoonlijk moet gaan opzoeken is een andere vraag. In Woerden b.v. zou ik dat wèl doen, in Amsterdam niet! Je snapt, dat dit niet een qualiteits- maar een quantiteitskwestie is. Maar ook in de grootere stad kun je althans de collega's in je naaste omgeving een bezoek trachten te brengen, met mischien nog sommige anderen, die daarvoor in aanmerking komen. Onder deze laatsten reken ik in de eerste plaats den voorzitter van de afdeeling der M. t. b. d. T., tot welker leden je natuurlijk zult willen hooren.



Om weer eens voet bij stuk te zetten, — je wacht dus patiënten.

Je stam van patiënten, d.w.z. de individuen, maar vooral de families, die je eigenlijke practijk zullen vormen moet je krijgen door aanbeveling. Door aanbeveling van enkelingen, die toevallig bij je kwamen en bij ondervinding over je kunnen praten, en door aanbeveling van collega's, van oudere collega's vooral, die uit anderen hoofde deskundig worden geacht.

Deze beide soorten promotoren kunnen meer doen dan, met alle goede bedoelingen, de familie van je meisje, en de kennissen van kennissen.

Ontvang nu je eerste patiënt. Gewoonlijk is dat niet de burgemeester, noch in Woerden, noch in A'dam. Vaak is het de meid van de bureu. Maar onverschillig wie of wat hij of zij is, behandel die eerste patiënt in alle opzichten met de meest mogelijke deferentie.

Voor jou staat die patiënt hooger dan de burgemeester, zelfs van Amsterdam. Bedenk niet wat je aan die patiënt *verdienen* kunt, dat is in een goede calculatie altijd het minst belangrijke punt; bedenk, dat die patiënt de stamvader, c.q. stammoeder is, moet zijn van al degenen, die in de practijk na hem (haar) komen. Die eerste patiënt heeft je fortuin in den zak. Die eerste patiënt is heilig! Meerderen zullen na deze volgens alle kansrekening zeker komen, maar of die eerstelingen komen, omdat No. 1 jou roem al uitbazuinde, of omdat zij grieven hebben tegen of schulden bij je collega Y. scheelt al veel. En eindelijk of deze *groep* eerstelingen een sectie propagandisten zal zijn voor *jou* zaak en of verder iedere nieuwe patiënt het aantal dier propagandisten zal helpen vergrooten, dat hangt voor negen tiende van jou af, van jou persoonlijk kunnen en doen in den meest uitgebreiden zin.

Zie dit goed in, *amice*, *jij* bent het meest belangrijke actieve deel in je practijkorganisme; *jij* bent de man, die het moet doen! Door de dingen, die je doet, en ook voor een deel door de dingen, die je laat, moet je patiënten winnen en houden. Over jou-zelf is dan ook verreweg het meest te zeggen. Nou zijn we een jaar of wat goede vrienden geweest en ik hoop dat we het zullen blijven. Laten we daarom één ding afpraten. Schrijf mij geen nijldigen brief terug, tenzij je over een week nog nijldig bent. Maar als dat zoo is, schrijf dan ook en geef je hart lucht, maar ontmoet me later niet met een deftige vouw in je snuit.

Ik zal niet graag beweren, dat ieder, die een uitgebreide, ja die een „chique” practijk heeft, een bekwaam en nauwgezet tandarts is; nog minder, dat iemand, wien de patiënten in de

eerste jaren nu direct niet overloopen een prul moet zijn, maar tòch mag wel worden gezegd, dat de capaciteit van den tandarts, zijn technisch kunnen meen ik hiermee op het oogenblik, een heel belangrijke factor is voor zijn succes. Als jij op den duur plezier aan je werk en respect voor je zelf wil houden, dan zul je al maar weer moeten probeeren je werk goed te doen. Goed wil vandaag zeggen: een beetje beter dan gisteren, en morgen is goed een beetje beter dan vandaag. Je *moet*, snap je, je moet óók moeilijk werk goed kunnen maken. Als je dat kunt, is je dag van gewoon werk niet zwaar meer. Voor jou noem ik moeilijk werk inlay's, want je hebt mezelf verteld, dat je daarin zwak stond. Nu heb je nog den tijd, — en dus maak je inlay's tegen de klippen op; dat die tijd kosten weet ik wel, maar jou tijd is nog niet duur. Zoo lang je het nog niet kunt is het bovendien leertijd. Die inlay-boel leer je nog gemakkelijk. Maak er óók nog maar wat op blokjes, amice; dat doet ondergeteekende af en toe ook nog wel eens. En dan bij patiënten, en juist bij patiënten, die je alle moeite en tijd niet kunnen vergoeden in contanten, en die je dus in zeker opzicht nog als „kliniek-patiënten” beschouwt.

Alleen hebben deze patiënten recht op wat meer consideratie in bepaalde opzichten dan ze door allerlei omstandigheden aan het Instituut wel eens ten deel valt. Onder die omstandigheden hooren natuurlijk de meer dan ongemakkelijke stoelen daar, de kwispeldoortjes e.d. maar ook de minder te waardeeren eigenschappen van den student. Ik meen, dat *alle* patiënten eenige eischen mogen stellen aan de persoonlijke netheid van den operateur en van zijn onmiddellijke omgeving; hier bedoeld niet als aseptiek maar als gewone huishoudelijke zindelijkheid. Je zult niet van me vergen, dat ik hierop ver inga, in het bijzonder voor zoover het de meer persoonlijke elementen betreft. Laat mij je verzekeren, dat sommige mannelijke collega's nog steeds niet schijnen te weten, dat een scheermes een artikel is van dagelijksch gebruik, en dat men een boord verruult vóór hij vuil is. Over andere dingen, als b.v. het werken met zwarte gips, zie hun nagels, zwijg ik. En ik ben dankbaar, dat ik over deze zaken niet aan een vrouwelijk collega hoef te schrijven. Maar onder ons, snap jij, dat de meiskes, die toch soms drommels goed weten wat ze moeten aantrekken, nog nooit eens een elegant substituuut voor de witte jas hebben uitgevonden?

Met een overgevoeligheid mijnerzijds heb je al eens kennis gemaakt in je eerste jaar, toen je eens te laat op demonstratie kwam. Ik geef toe, dat de zucht om op de minuut te werken bij



mij een vakziekte kan zijn, maar ik ben eigengereid genoeg om dit minder erg te vinden dan de kwaal van de heeren, die eeuwig en altijd een half uur of meer te laat zijn. Op den duur werkt mijn ziekte minder sloopend op alle betrokken partijen. Amice, wees punctueel op tijd, als je met een patiënt een bepaald uur voor behandeling hebt afgesproken. Zal de patiënt om tien uur komen, zorg dan dat om tien uur, maar liever nog vijf minuten vóór tien, alles ter ontvangst gereed is. De kamer moet er net uit zien, alsof er voor tien en nog niemand was behandeld, óók al heb je vanaf acht uur reeds je krachten aan twee of meer anderen moeten wijden. Gebruikte instrumenten moeten zijn weggenomen, natuurlijk gebruikt linnen ook. Nóch op de waschtafel, nóch op de vloer ziet men watjes, stukjes gutta, afgebrande lucifers of andere stukjes ongerechtigheden. Zelfs en vooral de spittoon vertoond geen spatje. Zie je, dat hier een office-girl, die goed bij is, jou zwakke punten bij kan werken? Ik herinner mij een bezoek bij een mijner tijdgenooten. Tusschen twee patiënten in was hij zoo vriendelijk mij even te woord te staan in zijn spreekkamer en ... mij een sigaret aan te bieden. Het laatste stukje van de zijne gooide hij in de spittoon; ik heb het mijne voorzichtig mee naar buiten genomen en thuis in een stopfleschje onder de formaline gezet. Nu staat het in ons museum met het bijschrift: „*De broeder van dit peukie heeft een practijk naar de bl.... geholpen.*”

Laten we aannemen, dat bij jou dan alles in orde is, jij zelf en je omgeving. Dan is het zaak alles in orde te houden; óók jezelf. Hiervoor is zelfbeheersching noodig. Het eerst noodige van alles, als je practijk wilt doen zonder je zelf lichamelijk en geestelijk te nekken, is:

nooit haasten!

nooit boos worden!

Lijkt je dat moeilijk? Hang b.v. boven je bracket dit:



en bedenk, dat een voorzichtig man *nooit* rijdt zonder vier perfect functioneerende remmen onder onmiddellijk bereik te hebben.

Zeg nou niet, dat je zóó niet werken kunt. Ik zeg, dat je on-

mogelijk anders kunt werken. Want er is waarachtig aanleiding genoeg om boos te worden, 't zij dan op een collega, op een patiënt of op jezelf.

Je zult werk te zien krijgen van collega's dat, misschien terecht, je verontwaardiging wekt. Je zou lust krijgen in een paar krachttermen je hart lucht te geven; het bloed vliegt naar 't hoofd! *Remmen!* Draai je om, wasch een keer extra je handen voor afleiding, bedenk hoe jou werk er uit zal zien als het tien jaar of langer zit en hou je mond. Zelfs als je toch zóó duidelijk objectieve fouten ziet, als je knoeiwerk ziet, zelfs als de patiënt je meening vraagt — laat je sterkste vorm van afkeuring zijn: „'k wil 't graag eens op een andere manier probeeren.” Niet *mooier*, niet *beter*, maar *anders* ga je het probeeren. En als je nu niet aan één geval, maar aan vele, en altijd weer van die eene collega, toch te duidelijk ziet, dat hij of zij knoeit *tegen beter weten in?* Ik denk hierbij aan de geachten (o, met een klinkende naam soms), die systematisch watjes onder blijvende vulingen verbergen en nooit een poging doen tot behandeling van een wortelkanaal en aan de vrienden, die eveneens als regel niet behandelde radices, gangraeneus of niet in de kaak laten en op deze basis een prothese maken. Dan, amice, zou ik eens gaan praten met den voorzitter mijner afdeeling. Deze dingen kunnen door jou persoonlijk niet uit den weg worden geruimd; 't persoonlijke element moet er heelemaal uit. Laten de collega's ter plaatse uitmaken of de betrokkene in die mate zijn verantwoordelijkheid vergeet, dat hij eens collegiaal maar duidelijk daaraan moet worden herinnerd. Ik kan nu hierop niet dieper ingaan, maar wil je nog even zeggen, dat de nieuwe tuchtwet gelegenheid geeft tot een meer energieke bescherming van patiënten en professie dan vroeger het geval was.

Op patiënten zou je boos kunnen worden, vooral aan het eind van den dag als je zelf moe en afgewerkt bent. Na schooltijd nog een paar bedorven kinderen! *Remmen!* Niet boos worden, die kinderen zijn misschien ook moe en ze hebben niet zichzelf bedorven. Dat hebben de moeders of vaders gedaan.

En je zou nijdig kunnen worden op nerveuze vrouwen, die je irriteren en door allerlei pietluttigheid je werk bemoeilijken. Je zou onbeleefd kunnen uitvallen. *Remmen!* Zij kunnen niet helpen, dat ze nerveus zijn; dat hebben de bedorven kinderen gedaan.

Je zou wel eens willen uitvaren tegen laffe, lamlendige mannen, leden van „het sterke geslacht”, de naaste patiënten in je



practijk, die banger zijn voor pijn dan een kind of vrouw. Eens even uitkafferen zou jou goeddoen, denk je? *Remmen!*

*Misschien* zijn het zulke stumpers geworden, omdat ze een nerveuze vrouw en bedorven kinderen hebben.

Wie weet wat jou boven 't hoofd hangt!

Dus, wees *nooit* boos of onvriendelijk, maar, broeder, wees niet *te* vriendelijk als geen kind of geen vrouw, maar de eigenaardige overgangsvorm tusschen beiden je stoel versiert.

Nooit mag je vergeten, dat je geen kiezen maar menschen behandelt. Maar in dit geval zou ik toch héél erg mijn aandacht op de kies concentreren.

Ik preek geen moraal, maar business. In het klassieke drama eischt men, geloof ik, eenheid van plaats, van tijd en van handeling.

Het ga je goed, wacht je voor drama's, klassiek of modern.

Met vriendsch. groet,

B. R. B.

P.S. Over meer dingen, die jij nog even noemde, later!