

**Waarom de huisarts
er niets van bakt**

Van voetstuk naar voetveeg

Waarom de huisarts er niets van bakt

Van voetstuk naar voetveeg

K. Balwant Gir



© 2026 K. Balwant Gir

Uitgever: C&R Publishing

Auteur: K. Balwant Gir

Redactie: Rowan Duin

Omslagontwerp: Coco Bookmedia

Vormgeving en opmaak: Coco Bookmedia

Druk: Ipskamp Printing

ISBN 978-90-834646-2-6

ISBN 978-90-834646-1-9 (e-book)

NUR 301

www.crpublishing.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door middel van fotokopieën, opnamen of op enige andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur en de uitgever.

Dit is een fictief verhaal. Alle personages zijn verzonnen. Sommige situaties en observaties zijn geïnspireerd op ervaringen uit de zorgpraktijk.

1

VERPLICHTE KEUS



Met mijn duim strijk ik langs de rand van het contract dat voor me ligt. Het papier voelt koel, de letters onpersoonlijk. Ik lees verder met een cynische glimlach op mijn gezicht. Ze willen dat ik een telefooncentrale met AI-bot aanschaf, die allerlei vragen stelt voordat iemand langs mag komen. De oplossing van de voedselverzekeraar om de werkdruk te verlagen.

Het aantal bakkers dat de komende jaren met pensioen gaat, is groot. Nieuwe bakkers zijn huiverig voor een eigen zaak. Ik begrijp dat, want ik voel me geleeft. De pas afgestudeerden werken liever parttime als zzp'er, en ik geef ze geen ongelijk. Zo behouden ze nog een beetje autonomie. Maar deze telefooncentrale lijkt mij niet de oplossing.

Ik lees verder. De avondopening wordt niet meer vergoed; die is uitgeruild voor deze nieuwe strop. Ooit dachten ze dat het de oplossing zou zijn om de werkdruk op de Bakkers Post, ook wel de 'BaP' genoemd, te verminderen. Natuurlijk is dat nooit gebeurd, maar dat kan de voedselverzekeraar niets schelen. Zolang ze maar doen alsof ze beleid maken om dingen te verbeteren. De mening van de

bakkers lijkt overbodig. Of dat echt zo is? Geen idee. Maar zo voelt het wel, want mij is nooit wat gevraagd.

Al mijn leveranciers gooien hun prijzen omhoog, maar ik kan ze niet doorberekenen. Dit contract bepaalt alles. Het is tekenen bij het kruisje. Geen schijntje onderhandeling mogelijk. Inmiddels is er ook een mogelijkheid om zonder contract te werken, maar dan lever ik sowieso in op omzet. Personeelskosten, de huur van de winkelruimte en de kosten van gebruiksmaterialen stijgen intussen gewoon met de inflatie mee.

Met tegenzin pak ik een pen. Het gezoem van de koeling achter me lijkt steeds harder te klinken. Als tromgeroffel, omdat er iets spannends staat te gebeuren. Ik twijfel en lees nogmaals de nieuwe voorwaarden door. Ze gaan korten op de bakkersondersteuner. Ook de verplichte kwaliteitsbijeenkomsten leveren een kwart minder op. Ik zucht. Wie heeft dit systeem eigenlijk ooit bedacht? Alles gewoon verwerken in de prijzen was toch veel simpeler geweest. En wat heeft dit met kwaliteit te maken?

Er zijn acht grote verzekeraars, maar mijn winkel valt onder deze. Het contract dat door Zaanse Kruimels wordt uitgegeven is voor mij voordeliger, maar die mag ik niet kiezen. Croissant Zorg is de verplichte aanbieder in mijn regio.

Het vakje voor de telefooncentrale laat ik leeg. Dat is niet wat mijn klanten willen. Dat is niet wat ik wil. Ik wil laagdrempelig zijn. Ik ben een mensenmens en zo'n AI-bot creëert nog meer afstand. Afstand die al jaren groeit.

Ik ontspan mijn schouders. Het voelt verstikkend, maar mijn hand beweegt toch.

Merel Arts, getekend op 25 november 2025 te Den Haag.

2

EIGEN KEUS?



Ik kom uit een bakkersfamilie. Als kind zag ik mijn opa zelden. Hij was altijd druk. Net als ik nu, al heb ik meer vrije tijd dan hij destijds. Wanneer hij er wél was, voelde dat als een feestje. Het hele dorp respecteerde hem. Iedereen kende opa en iedereen klopte bij hem aan.

Desondanks had opa iets wat ik mis: voldoening. Dat gaf hem energie. Zijn werk werd gewaardeerd. Ik twijfel of men mijn werk waardeert. Soms wel, maar vaak genoeg niet. Of is het juist andersom? Dat kan ik moeilijk zeggen. Zelfs als het andersom is, voelt het voor mij in ieder geval niet zo. Opa heeft het nooit gehad over ontevreden klanten. Bestonden die toen niet?

‘Het bakkersvak is het mooiste dat er is,’ zei hij altijd.

Mijn moeder was het niet met hem eens. Zij koos een ander beroep, omdat ze er voor ons wilde zijn. ‘Het bakkersvak laat te weinig ruimte om je kinderen de aandacht te geven die ze nodig hebben,’ zei ze.

Dus brak mama als enige met de bakkerstraditie, tot grote spijt van opa. Niemand in het dorp begreep haar keuze. Daarom verhuisde mama naar Den Haag. Ik begreep

haar toen ook niet; ik dacht dat ze gewoon op de vlucht was. Wat ik wel weet, is dat mama er altijd voor me was. Met de kennis van nu begrijp ik haar eindelijk.

Opa heeft mij ooit overgehaald om bakker te worden. Zijn enthousiasme voor het vak was aanstekelijk. 'Er is niks mooiers dan de glimlach van een hongerige die zijn brood aanneemt.'

Ik herken dat gevoel. Alleen werkte opa in een tijd waarin er maar twee broodsoorten waren. Behalve brood leverde hij geen andere producten. Als iemand iets anders dan brood nodig had, verwees hij diegene door naar de restaurants. Tegenwoordig doen wij bakkers ook veel dingen die eigenlijk bij de restaurants horen. Dat maakt het bakkersvak leuker en interessanter, maar ook zwaarder. De kans op fouten is groter en alles kost meer tijd. Daar waar opa het in zijn eentje afkon, heb ik een batterij aan hulpjes om me heen nodig. Dat brengt meer verantwoordelijkheden met zich mee dan ooit.

Ik vraag me weleens af hoe het zou zijn om in opa's tijd te leven. Geen contract, geen BaP, geen broodverzekeraar. Zonder het NBG, zonder de LBV en zonder registratie in het BIB-register. Ik hoor je al denken: pff, wat een berg afkortingen. En het zijn er nog veel meer, geloof me. Wat ik bedoel te zeggen is dat ik verlang naar die tijd waarin je zelf bepaalde wat een brood kostte en hoeveel je er bakte en waarin je zelf de ingrediënten koos. Een tijd waarin er geen Coeindecontrecht bestond en mensen bij een klacht gewoon met de bakker in gesprek gingen. Een tijd waarin men geen lange tenen had en dankbaar was voor het brood dat de honger stilde en waarvoor de bakker zo zijn best had gedaan.

Ik zou er alles voor geven om een tijdreis te maken.

3

DE POORTWACHTER



De wekker gaat. Moeizaam sleur ik mijn lijf uit bed. Er was een tijd dat ik fris en fruitig opstond, klaar voor een dag vol verrassingen. Dat voelt als eeuwen geleden. Opstaan is nu vooral een automatisme. Tegenwoordig draag ik een bepaalde angst met me mee, die ik eerder niet kende. Angst voor het onzekere. Want niets in mijn leven is voorspelbaar. Niet dat het ooit anders was, maar vroeger voelde het gewoon... minder zwaar?

Ik open de zaak en start de machines. Daarna zet ik de computers aan en neem ik alvast de digitale post door. 'Wat moet ik nou met post?' zul je denken. Een bakker hoeft toch alleen te bakken? Niets is minder waar. Ik zal het proberen uit te leggen. Hoe het precies is gegaan, weet ik niet, maar ooit heeft de overheid besloten dat voedsel voor iedereen beschikbaar moet zijn. Het is een basiszorg waar de hele bevolking recht op heeft, want iedereen moet eten om te overleven. Het is een van de eerste levensbehoeften. Net als doktersbezoek. Het was dus zeer nobel dat de overheid besloot dat er een voedselverzekering zou komen, ook wel de 'VV' genoemd. Iedereen betaalt naar vermogen een vast

bedrag per maand en heeft dan recht op dagelijks brood. Met aanvullende modules is ook de lunch gedekt.

Het avondeten moet men wel zelf regelen, maar niet iedereen is in staat om alle ingrediënten te kopen of een maaltijd op smaak te brengen. Daarom is het aan ons – de bakkers – om te proeven en advies over de maaltijd uit te brengen. Werk dat eigenlijk bij de restaurants hoort, maar wegens bezuinigingen werd overgeheveld naar de bakkers. We schrijven recepten uit voor de aromatheek, zodat het eten smakelijker wordt. Daar hebben we richtlijnen voor.

Als het niet anders kan, verwijzen we door naar restaurants. Zeker wanneer specialistische aanpassingen vereist zijn, wanneer voorgeschreven ingrediënten niet volstaan of bij intoleranties. Ook mensen uit het buitenland met andere eetgewoontes worden doorverwezen. De kok in het restaurant kookt samen met de klant om het recept te verbeteren. Als het niet lukt, wordt de klant tijdelijk opgenomen voor een intensieve kooktraining. Dat kan een dag zijn, soms een maand, afhankelijk van wat nodig is.

Restaurants zijn duur, zeker als er een sterrenrestaurant moet worden ingeschakeld. Bakkers zijn daarom de poortwachters om onnodige kosten te voorkomen.

De klok slaat acht.

Mijn bakkersspreekuur roept...

4

ONVREDE



Ik wil nog even snel een brief verwerken, voordat ik de eerste klant binnenroep. Die komt van een klein restaurant uit de buurt. Ze hebben voor mevrouw Y een aanpassing gedaan aan haar foeyonghai. Het probleem zat hem in RUK. Het verzoek aan de bakker om voortaan een recept uit te schrijven voor de ingrediënten.

RUK? Ik heb geen idee wat dat betekent. Ik toets het in op Google. Ook Google kan mij niets vertellen. Moet ik nu naar het restaurant bellen om te vragen wat het is? Dat is toch van de zotte. Ondanks mijn terughoudendheid tegenover AI, bezoek ik ChatGPT. Binnen een seconde krijg ik een lap tekst: *Koks met een specialisatie in Chinese gerechten gebruiken voor hun kruidenolie de afkorting RUK. Het staat voor Rijstolie, Ui en Knoflook.* Is AI toch ergens goed voor!

Het aantal afkortingen wordt steeds gekker. Laatst kreeg ik een brief waarin stond dat de BBR de K miste...? Ik las de brief door om de betekenis uit de context te halen. Het probleem was met de juiste hoeveelheid zout opgelost. De klant kon zelf de ingrediënten kopen, dus ik hoefde niets te doen. Maar wij bakkers moeten alle adviezen van de restaurants

registreren. Zo kan de klant al zijn gegevens op één plek terugvinden. Wel zo handig. Ook voor ons en dat is waar: het geeft me overzicht. Maar het kost soms moeite om alles te ontcijferen: Bruine Bonen met Rijst mist kerningrediënt. Kip toegevoegd.

Ik kijk op de klok. Het gepuzzel heeft meer tijd gekost dan ik dacht. Het is vijf over acht. De helft van de consult-duur is verstreken. Haastig open ik het dossier en haal de eerste klant binnen.

‘U bent te laat,’ zegt hij geërgerd.

‘Ja, sorry, ik was in mijn administratie verstrikt geraakt.’

‘Als ik te laat kom, moet ik een nieuwe afspraak maken.’

Ik begrijp hem. Zal ik uitleggen dat ik afhankelijk ben van de informatie en de complexiteit waarmee iemand komt? Dat ik uitloop als iemand te laat komt? Of zal ik uithalen met: ‘Het is toch een wachtkamer?’

‘Zullen we maar snel beginnen?’ zeg ik om een groter conflict te vermijden. ‘Wat kan ik voor u doen?’

‘Vorige week ben ik bij de Italiaanse kok geweest. Ik moest ’nduja op mijn pizza doen, maar ik vind het niet lekker. Ik heb gehoord dat de kok van Osteria della Tavola beter is, dus wil ik een nieuwe verwijzing.’

Ik kijk hem aan en onderdruk een zucht. Dat klinkt als een second opinion.

5

WIE BETAALT, BEPAALT



Na een kwartier uitleg dat second opinions via de kok lopen en dat het beter is om met elkaar in gesprek te gaan, staat de klant eindelijk op. Hij is het niet met me eens en voelt zich niet gehoord. Ik voel me ook niet gehoord. Mijn agenda laat drie klokjes zien. Dat wordt weer geen pauze. Ik probeer mijn hoofd leeg te maken en roep de volgende binnen. Om discussies voor te zijn, bedank ik haar voor het wachten. Ze toont begrip en gaat zitten met een Tupperwarebakje in haar hand.

‘Ik heb deze Surinaamse nasi gemaakt, maar hij smaakt niet zoals ik had verwacht.’

‘Wat heeft u erin gedaan?’ vraag ik.

‘Nou, ik heb eerst de rijst gekookt. Toen heb ik de uien en knoflook in een scheutje olie gefruit, daarna de gepluisde kip toegevoegd en als laatste de rijst. Toen heb ik er wat zout en ketjap bij gedaan en alles goed gemengd. Aan de kleur te zien moet het kloppen, maar het smaakt niet zoals ik had verwacht.’

Ik hoor het al. Geen nasikruiden. Ik hoef niet eens te proeven om dat te weten, maar ik doe het toch. Ik heb

geleerd van eerder: stappen overslaan zorgt voor onbegrip. Ik warm het gerecht op in de magnetron en neem een flinke schep op mijn lepel. Ik bestudeer de textuur: de rijst plakt niet en is niet te droog. Dan ruik ik eraan. Zoals verwacht heeft het een flauwe geur. Met tegenzin neem ik een hap. Het smaakt nergens naar. Ik kauw geduldig en slik het door.

‘U mist nasikruiden,’ zeg ik vastberaden.

‘Nasikruiden? Dat wist ik niet. Kunt u dat uitschrijven?’

Ik print een nasirecept uit van thuisbakker.nl en geef haar een recept met Ensura Nasi Goreng.

Een week later zie ik haar terug. Ze vindt de nasi niet lekker. Ik begrijp het niet en proef opnieuw. Het smaakt vele malen beter dan de vorige keer, maar heeft net niet de smaak die ik voor ogen had. Ik kijk naar de ingrediëntenlijst in haar dossier. De aromatheek heeft mijn recept veranderd in Unisex Nasi Smaak.

‘Ik zie het al. U heeft andere kruiden meegekregen dan ik had uitgeschreven. Wellicht kunt u de aromatheker vragen om de Ensura. Ik denk dat die beter zal vallen.’

‘Dat had ik al gedaan.’

‘En?’ vraag ik. Maar ik weet het antwoord al: de verzekeraar vergoedt het niet. Unisex is goedkoper en zou hetzelfde moeten smaken. Een terugkerende discussie die niemand kan oplossen. Toch wil ik mijn klant zo goed als mogelijk helpen, dus bel ik de aromatheker.

‘Hé, Hans,’ zeg ik amicaal. ‘Ik had een vraagje. Ik zit hier met een klant die Ensura nodig had, maar ik begrijp dat het niet vergoed wordt?’

‘Dat hangt van de verzekeraar af,’ zegt Hans. ‘Ik zal even kijken. Heb je de gegevens van je klant?’

Ik wacht, terwijl Hans druk op zijn toetsenbord tikt.

Hij is even stil en antwoordt dan: 'Haar VV vergoedt het inderdaad niet, maar alle anderen wel.'

'Wat is het prijsverschil?' vraag ik uit nieuwsgierigheid.

'Dat kan ik zo voor je uitzoeken. Ik kijk even... Het verschil... is... één cent? Ik weet dat het absurd klinkt, maar ik maak de regels niet.'

'Kan ze dan niet alleen die ene cent betalen?'

'Nee, dat mag niet. De VV bepaalt. Het is alles of niets.'

Ik vind het oneerlijk, maar ik houd het voor mezelf. Ik bedank Hans vriendelijk voor zijn tijd en moeite en hang op.

'Het spijt me,' zeg ik. 'Als u de beste nasi wilt, zult u het zelf moeten betalen.'

Mijn klant kijkt mij vriendelijk aan. 'U kunt er ook niets aan doen. Dat kleine beetje kan ik wel missen. Ik zal het zelf aanschaffen. En als ik eindelijk de nasi heb zoals die hoort, zal ik een bakje voor u meenemen.'

Opgelucht zie ik haar vertrekken. Het aantal klokjes op mijn scherm is gegroeid naar vijf. Vaarwel, middageten.