

# “Gehandicaptenvoertuigen in gebruik”

Rapportage van de uitkomsten van de bijeenkomsten in het kader van het project “Gehandicaptenvoertuigen in gebruik”, een project in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat



Utrecht, juni 2010



# ANBO



ANBO, Postbus 18003, 3501 CA UTRECHT  
Telefoon : (030) 233 00 60  
Fax : (030) 233 00 70  
Internet : [www.anbo.nl](http://www.anbo.nl)  
E-mail : [info@anbo.nl](mailto:info@anbo.nl)

## Over ANBO

ANBO is de grootste onafhankelijke belangen- en emancipatieorganisatie voor senioren in Nederland, ongeacht geloofsovertuiging, levensbeschouwelijke, maatschappelijke of politieke opvatting. De seniorenbond is spreekbuis voor bijna 400.000 ANBO- en FNV-senioren en wil de zelfstandigheid en de keuzevrijheid van ouderen vergroten, onder meer op het gebied van wonen, werken, vrije tijd, zorg en inkomen.

## Over Programma VCP

VCP draagt bij aan zichtbare, effectieve belangenbehartiging van mensen met beperkingen op lokaal niveau. Programma VCP helpt lokale belangenbehartigers met informatie, advies en concrete hulp en begeleiding.

## Colofon

Titel : "Gehandicaptenvoertuigen in gebruik"  
Subtitel : Rapportage van de uitkomsten van de bijeenkomsten in het kader van het project "Gehandicaptenvoertuigen in gebruik", een project in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
Uitgave : ANBO/Programma VCP  
Redactie : Marry van Baalen  
Eindredactie : Marry van Baalen/Liesbeth Boerwinkel  
Productie : ANBO

© ANBO, Utrecht, juni 2010

Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden. Overname van tekst en tabellen is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld en de ANBO daarvan schriftelijk in kennis wordt gesteld.

## Verantwoording

Het eindrapport "Gehandicaptenvoertuigen in gebruik" is tot stand gebracht onder leiding van Liesbeth Boerwinkel (ANBO), projectleider van het project 'Onderzoek Kwetsbare verkeersdeelnemers' (2009) alsmede van het meerjarenprogramma Blijf Veilig Mobiel 2009 -2011. Het project is uitgevoerd door projectmedewerker Marry van Baalen (ANBO) en projectmedewerker Gerda van Leeuwen (Programma VCP). Aartjan ter Haar (Programma VCP) heeft vanuit Programma VCP een begeleidende functie op het project gehad.

Het onderzoeksrapport is bij start en in de concept-eindfase besproken in de kerngroep BVM. Aan de kerngroep BVM nemen deel vertegenwoordigers van ANBO (trekker), ANWB, CG-Raad, Fietsersbond, het LOVG, PCOB, Unie KBO, Veilig Verkeer Nederland, Viziris, de Werkgroep SeniOoren en – als adviseur- het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

## **Samenvatting en Aanbevelingen Project Gehandicaptenvoertuigen in gebruik**

Concluderend kan gesteld worden dat er op verschillende vlakken problemen en behoeften zijn die aandacht nodig hebben. Hieronder zullen deze issues nogmaals kort benoemd worden en zullen aanbevelingen geformuleerd worden.

### **Aanbeveling m.b.t. verstrekking en indicatie**

Kijkend naar ervaringen bij de verstrekking van het voertuig kan gesteld worden dat veel gebruikers de weg naar hun voertuig een moeizaam proces vinden. Veel gebruikers van gehandicaptenvoertuigen zitten op het moment dat de onderzoeker hen spreekt nog steeds in een voertuig dat zij zelf als niet toereikend ervaren. Zoals ze zelf stellen: *“er wordt geen rekening gehouden met mijn persoonlijke beperkingen en omstandigheden”*. De conclusie is dat er meer maatwerk zou moeten zijn. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) probeert dit te bereiken door middel van een proces dat ‘De Kanteling’ heet. Dit proces is op dit moment in pilotfase en houdt in dat de zorg moet kantelen van aanbodgestuurd naar vraaggestuurd. Gedurende de bijeenkomsten zijn er veel positieve ervaringen gemeld met betrekking tot begeleiding door ergotherapeuten. Gebruikers van gehandicaptenvoertuigen die bij hun indicatiestelling en aanvraag begeleid zijn door een ergotherapeut zitten doorgaans in een meer toereikend voertuig en zijn positiever over het proces van indicatie en aanvraag. [Lees verder in hoofdstuk 1 “Verstrekking en Indicatie”](#)

**Aanbeveling 1:** *Treed in overleg met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en pleit voor een verdere bekendmaking van het proces ‘De Kanteling’ dat zich binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) afspeelt in relatie tot de verstrekking van gehandicaptenvoertuigen.*

Dit zal er enerzijds voor zorgen dat gemeenten beter op de hoogte zijn van het proces ‘De Kanteling’ (zorggericht in plaats van aanbodgericht, dus maatwerk) en anderzijds is het voor cliënten belangrijk om van dit proces af te weten, zodat zij zich er ook op kunnen beroepen. Een voorbeeld van maatwerk wat afgestemd zou kunnen worden in ‘De Kanteling’ is de mogelijkheid van handgas en voetgas. Voor de ene gebruiker is handgas beter te bedienen terwijl voor een ander voetgas beter aansluit bij zijn/haar kunnen. Daarnaast is er weinig zicht op de voorwaarden en condities waaronder Wmo-voertuigen verstrekt worden. Bij gebruikers van gehandicaptenvoertuigen heerst het beeld dat in de ene gemeente sneller Wmo-voertuigen verstrekt worden dan in de andere gemeente. Zo zijn er klachten dat men geïndiceerd werd voor een scootmobiel terwijl men zelf liever een lichter voertuig (elektrische fiets) of zwaarder hulpmiddel (rolstoel) voor ogen had. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) heeft een cruciale rol in de indicatiestelling van WMO-voertuigen en wordt door veel gemeenten ingezet voor indicatiestelling van de scootmobiel<sup>1</sup>.

**Aanbeveling 2:** *Vraag aan de kerngroep Blijf Veilig Mobiel of zij in overleg kan treden met de Vereniging van Ergotherapeuten om verheldering te krijgen over de rol die ergotherapeuten spelen bij de indicatie en verstrekking van voertuigen en om concrete aanbevelingen te doen in dit verband.*

**Aanbeveling 2a:** *Treed in overleg met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) om na te gaan of de indicatiestelling voor scootmobielen eenduidiger gesteld kan worden.*

### **Aanbeveling m.b.t. instructie/cursussen**

Bij het vragen naar ervaringen met de instructie en cursussen met betrekking tot het gebruik van gehandicaptenvoertuigen kwamen er meer negatieve dan positieve ervaringen naar voren. Er worden mensen op pad gestuurd met hun scootmobiel na slechts een korte instructie van het bedieningspaneel. Er zijn mensen die amper van hun voertuig gebruik

<sup>1</sup> Zie: ‘Tussentijds verslag Onderzoek Kwetsbare Verkeersdeelnemers’ Blijf Veilig Mobiel 4 oktober 2009, p. 5

durven te maken omdat ze niet het idee hebben dat ze het voertuig kunnen beheersen. Deelnemers die een volledige, goede instructie en/of cursus hebben gehad zijn schaars. Hierbij wil de onderzoeker graag verwijzen naar de aanbevelingen die gedaan zijn door de projectgroep Blijf Veilig Mobiel in het eindrapport “Kwetsbare Verkeersdeelnemers” en de aanbevelingsbrief d.d. Maart 2010.<sup>2</sup> [Voor meer informatie zie hoofdstuk 2 “Instructie en Cursussen”](#)

**Aanbeveling 3:** *Treed aanvullend in overleg met het Verbond van Verzekeraars om te onderzoeken of een lagere verzekeringspremie ingezet kan worden als verleidingsmiddel voor gebruikers van gehandicaptenvoertuigen tot het volgen van scootmobielcursus(sen).*

### **Aanbeveling m.b.t. het voertuig**

Met het oog op de verkeersveiligheid zijn er vier belangrijke conclusies die (bijna) bij alle bijeenkomsten terugkwamen.

1. De meest genoemde problematiek is die met de gashendels. Omdat mensen hun fietsremmen nog gewend zijn grijpen zij in panieksituaties in een reflex ook in de hendels van de scootmobiel. Deze hendels zijn bij de scootmobiel echter de gashendels, dit zorgt voor (grote) ongelukken.
2. Een andere belangrijke klacht behelst de zichtbaarheid van scootmobielen en elektrische rolstoelen. De verlichting is schaars en bevindt zich laag aan het voertuig. Andere weggebruikers zijn niet gewend aan deze lage/schaarse verlichting, wat voor gevaarlijke situaties zorgt. Daarnaast geven gebruikers van gehandicaptenvoertuigen aan dat ze het erg onveilig vinden dat er weinig tot geen reflectoren hun voertuig zitten, graag zouden ze een reflecterende sticker op de stoel en reflectorband op de wielen willen hebben.
3. Ook geven mensen aan dat ze een spiegel vanwege de veiligheid onmisbaar vinden, maar deze zit niet standaard op scootmobielen. Terwijl een spiegel zeker voor mensen met een beperkte bewegingsmogelijkheid in rug en nek onontbeerlijk is.
4. Vaak wordt de stabiliteit van de scootmobiel genoemd; mensen zijn bang te kantelen. Dit gebeurt ook in de praktijk, scheef een hobbel nemen kan er voor zorgen dat de scootmobiel omkiept.
5. Tot slot wordt meerdere malen door scootmobielgebruikers erop gewezen dat zij tijdens hun scootmobielrit geen zicht hebben op het bereik van de accu. Indien de accu van de scootmobiel plotseling leeg is kan dit bij uitstek voor een kritieke situatie voor de scootmobielgebruiker en verkeersonveilige situaties voor andere verkeersdeelnemers leiden.

[Lees voor alle voertuigproblemen verder in hoofdstuk 3 “Aanbevelingen Voertuig”](#)

**Aanbeveling 4:** *Stel de spiegel alsmede reflectoren aan de zijkant en achterkant van de stoel van scootmobielen verplicht in de permanente eisen van gehandicaptenvoertuigen binnen de ‘Regeling voertuigen’.*

**Aanbeveling 4a:** *Onderzoek of een ander besturingssysteem (ander manier van ‘gashendel’ en ‘rem’) tot minder ongelukken leidt.*

**Aanbeveling 4b:** *Treed in overleg met fabrikanten over de mogelijkheid om een afstandsmeter toe te voegen aan de spanningsmeter. Dit om scootmobielgebruikers meer inzicht te geven in hun kilometrage en bereik.*

### **Aanbeveling m.b.t. periodiek onderhoud en onderling contact belanghebbenden (te weten de gemeente, leverancier en gebruikersgroep)**

---

<sup>2</sup> Aanbeveling: Ontwikkeling uniforme opzet basiscursus en opfriscursus scootmobiel; Er wordt een uniforme opzet basiscursus en een uniforme opzet opfriscursus opgezet met in beide gevallen de mogelijkheid van aanvullend maatwerk voor de lokale situatie en de individuele deelnemers. Bij de uniforme opzetten wordt ook advies bijgevoegd over het aantrekkelijk en laagdrempelig maken van de cursussen. Daarbij wordt optimaal aangesloten bij reeds ontwikkelde materialen. Zowel voor het aanbieden van de basiscursus als opfriscursus scootmobiel wordt een pool van getrainde instructeurs opgezet.

Als de onderzoeker met gebruikers van gehandicaptenvoertuigen sprak over het onderhoud aan hun voertuigen, dan kwam er een veelvoud aan reacties. Van goed georganiseerd tot niet georganiseerd. Het onderhoud bestond in enkele gevallen slechts uit het plakken van een sticker van het nieuwe jaar. Positieve reacties kwamen er op het concept van een terugkomdag voor nieuwe gebruikers. Verschillende varianten werden genoemd, maar bottom-line is dat nieuwe gebruikers na een maand of twee terug moeten komen en dat de scootmobiel dan nagekeken wordt, er vragen gesteld kunnen worden en er aandacht is voor klachten/ervaringen van de gebruiker. Hierbij voorkom je ook dat scootmobielen ongebruikt in schuurtjes blijven staan, want er is meer zicht op de gebruikersgroep. Voor bestaande gebruikers van gehandicaptenvoertuigen pleiten we voor een uniforme opzet van een opfriscursus.<sup>3</sup> [Lees voor meer informatie verder in hoofdstuk 4 “Aanbevelingen Onderhoud”.](#)

**Aanbeveling 5:** *Treed in overleg met de VNG om gemeenten te stimuleren bij de aanbesteding standaard het periodiek onderhoud van gehandicaptenvoertuigen mee te nemen, dat kan door middel van een onderhoudscontract dat het contact met de leverancier intensiveren kan.*

**Aanbeveling 6:** *Ga na of lokale belangenorganisaties gestimuleerd en ondersteund kunnen worden bij hun contact met de gemeente, om hun inspraak in de aanbesteding van contracten met scootmobielleveranciers te vergroten en aanwezig te zijn bij bilaterale contacten tussen leverancier en gemeente.*

**Aanbeveling 7:** *Maak een terugkomdag onderdeel van de uniforme opzet basis cursus als bedoeld in noot 1.*

#### **Aanbeveling m.b.t. infrastructuur**

Tot slot rest ons nog een conclusie met betrekking tot de infrastructuur. Tijdens bijna alle bijeenkomsten werd melding gemaakt van slecht toegankelijke op- en afritten. Niet alleen het ontbreken van afritten werd veel genoemd, ook de infrastructuurle vormgeving zorgde voor belemmering. Na veel afritten volgt namelijk een goot waarna de gewone weg weer volgt. Hierdoor moet er een extra hobbel genomen worden. Dit zorgt voor problemen bij scootmobielen en elektrische rolstoelen. Elektrische rolstoelen kunnen zelfs vast komen te staan doordat de aandrijvende wielen loskomen van de ondergrond of vast komen te zitten. [Lees voor meer details verder in hoofdstuk 5 “Infrastructuur”](#)

**Aanbeveling 8:** *Doe een beroep op het ‘CROW, het nationale kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte’ om aandacht te besteden aan toegankelijke infrastructuur voor gehandicaptenvoertuigen. Betrek de landelijke gehandicaptenorganisaties en ouderenbonden daarbij.*

#### **Overige aanbevelingen**

Gebruikers van gehandicaptenvoertuigen lopen regelmatig aan tegen beperkingen in het taxivervoer. Veel taxichauffeurs zijn onvoldoende op de hoogte van de regels en mogelijkheden met betrekking tot het vervoeren van mensen in hun elektrische rolstoel of scootmobiel. [Lees verder in hoofdstuk 6 “Overig”](#)

**Aanbeveling 9:** *Zorg dat vervoerders van het collectief vraagafhankelijk vervoer (regiotaxi) op de hoogte zijn van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VRR) van Vilans (voormalig KBOH).*

**Aanbeveling 9a:** *Ontwikkel in het kader van de Code VRR ook regels voor het vervoer van scootmobielgebruikers in een taxi.*

---

<sup>3</sup> Zie noot 1



## Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Samenvatting en Aanbevelingen Project Gehandicaptenvoertuigen in gebruik .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>Inleiding.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>1. Verstreking en Indicatie.....</b>   | <b>9</b>  |
| 1.1. Gebrek aan begeleiding bij de aanvraag van een gehandicaptenvoertuig.....        | 9         |
| 1.2. Ontoereikende Wmo-verordeningen.....   | 9         |
| 1.2.1. PGB vs Zorg in natura .....  | 10        |
| 1.2.2. Beperkte keuzevrijheid Wmo-voertuigen .....                                    | 10        |
| 1.2.3. De of-of regeling .....  | 11        |
| 1.2.4. De Kanteling .....   | 12        |
| 1.3. Toepassing en uitvoering van de Wmo-verordening .....                            | 12        |
| <b>2. Instructie en Cursussen.....</b>  | <b>14</b> |
| 2.1. Instructie en cursus .....   | 14        |
| 2.2. Terugkomdag? .....   | 15        |
| 2.3. Verkeersinzicht in zijn algemeen .....   | 15        |
| <b>3. Voertuig.....</b>   | <b>17</b> |
| 3.1. Verlichting; zien en gezien worden.....  | 17        |
| 3.1.1. Scootmobielen.....   | 17        |
| 3.1.2. Elektrische rolstoelen.....  | 18        |
| 3.1.3. 45 km auto's en Canta's .....  | 18        |
| 3.2. Bediening.....   | 18        |
| 3.2.1. Scootmobiel.....   | 18        |
| 3.2.2. Elektrische rolstoel.....  | 18        |
| 3.2.3. 45 km auto's en Canta's .....  | 19        |
| 3.3. Stabiliteit .....  | 19        |
| 3.3.1. Scootmobiel.....   | 19        |
| 3.4. Snelheid en actieradius(accu's).....   | 20        |
| 3.4.1. Scootmobiel.....   | 20        |
| 3.4.2. Elektrische rolstoel.....  | 20        |
| 3.4.3. 45 km auto's en Canta's .....  | 20        |
| 3.5. Vering & Comfort .....   | 21        |
| 3.5.1. Scootmobiel.....   | 21        |
| 3.5.2. Elektrische rolstoel.....  | 21        |
| 3.6. Noodzakelijke accessoires / comfortabele accessoires.....                        | 22        |
| 3.6.1. Spiegel.....   | 22        |
| 3.6.2. Afstandsmeter.....   | 22        |
| 3.6.3. Mandje/tas .....   | 22        |
| 3.6.4. Voetenplank & zitkussen .....  | 22        |
| 3.6.5. Regendek/benenhoes.....  | 23        |
| <b>4. Onderhoud .....</b>   | <b>24</b> |
| 4.1. Reparaties .....   | 24        |
| 4.2. APK .....  | 24        |
| 4.3. Calamiteitenservice .....  | 25        |
| <b>5. Infrastructuur .....</b>  | <b>26</b> |
| 5.1. Toegankelijkheid & Bereikbaarheid .....  | 26        |
| 5.2. Oplaadpunten scootmobielen.....  | 27        |
| 5.3. Invalidenparkeerplaatsen .....   | 27        |
| <b>6. Overig.....</b>   | <b>28</b> |
| 6.1. Taxi.....  | 28        |
| 6.1.1. Gebrek aan kennis chauffeurs & gebruikers gehandicaptenvoertuigen .....        | 28        |
| 6.1.2. Onuitvoerbare regels en instructies .....                                      | 28        |
| 6.2. Onbegrip en gebrek aan kennis door valide mensen en medeweggebruikers.....       | 28        |
| <b>Bijlage 1. Checklist Ergotherapeuten.....</b>                                      | <b>30</b> |

## **Inleiding**

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft ANBO in de zomer van 2009 benaderd met de vraag of zij medewerking kon verlenen aan het organiseren van bijeenkomsten voor gebruikers van gehandicaptenvoertuigen zoals de scootmobiel, de elektrische rolstoel, de zogenaamde Canta en de brommobiel (alhoewel de laatste formeel geen gehandicaptenvoertuig is). Het doel van deze bijeenkomsten was het in kaart brengen van de ervaringen en problemen die gebruikers van deze voertuigen hebben. Om de doelgroep zo goed mogelijk te kunnen bereiken heeft ANBO er voor gekozen om de samenwerking te zoeken met het Programma Versterking Cliënten Positie (Programma VCP). Programma VCP reageerde enthousiast en gezamenlijk zijn er vervolgens twintig bijeenkomsten door het land georganiseerd.

De twintig bijeenkomsten zijn in nauwe samenwerking tussen een projectassistent van het programma VCP en een projectmedewerker van ANBO uitgevoerd. De bijeenkomsten zijn lokaal bekend gemaakt onder meer door de regioconsulenten van het Programma VCP, de ANBO (overzicht bijeenkomsten in ANBO Informatief) en niet in de laatste plaats door lokale gehandicaptenorganisaties. Twee bijeenkomsten waren, zoals beoogd, aangemerkt als 'plusbijeenkomst': bij deze bijeenkomsten waren vertegenwoordigers van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat aanwezig evenals van ANBO en VCP Programma op management niveau. De eerste plusbijeenkomst had een extra bijzonder accent door een voorafgaand bezoek aan de 'Oefenbaan scootmobiel' in Deventer, die op initiatief van de voorzitter van de lokale ANBO afdeling tot stand is gebracht. Van deze bijeenkomst zijn foto's gemaakt en naderhand is een persbericht uitgebracht.

De bijeenkomsten zelf werden gestart met een informatieve film van 13 minuten, gevolgd door een groepsdiscussie die wisselend zo'n uur á anderhalf uur duurde. In deze groepsdiscussie was volop aandacht voor de ervaringen van gebruikers van gehandicaptenvoertuigen. Deze ervaringen werden onderscheiden in ervaringen met het voertuig zelf, c.q. infrastructuur en andere knelpunten. Na de pauze werd vervolgens de Blijf Veilig Mobiel-quiz gedaan en er werd afgesloten met een gezamenlijk hapje en drankje.

De reacties op de bijeenkomsten waren zonder meer positief, de bijeenkomst werd doorgaans positief tot zeer positief beoordeeld. Opvallend is dat gebruikers van gehandicaptenvoertuigen positiever over de bijeenkomst waren dan belangstellenden die niet zelf in het bezit van een gehandicaptenvoertuig zijn. Dit onderstreept wellicht dat het voor gebruikers belangrijker was om zich 'gehoord' te voelen. Doorgaans waren er voornamelijk scootmobielers aanwezig, een kleiner deel verplaatste zich via elektrische rolstoel en een enkeling via Canta/brommobiel. Er zijn meer vrouwen dan mannen op de bijeenkomsten afgekomen.

Een belangrijk neveneffect van de bijeenkomsten is dat organisaties elkaar gevonden hebben, landelijk, maar vooral lokaal. De bijeenkomsten hebben nieuwe samenwerking opgeleverd tussen lokale belangenorganisaties voor gehandicapten en ouderenbonden. Het is positief om te zien hoe kleine lokale organisaties hun krachten bundelden om goed hoorbaar te zijn in de lokale politiek.

Omdat de bijeenkomsten goed aansloegen bij de doelgroep is er besloten om een toolkit te ontwikkelen waarmee geïnteresseerden zelf een bijeenkomst kunnen organiseren. Via deze toolkit zijn inmiddels al zo'n 10 bijeenkomsten georganiseerd.

Tijdens de 20 bijeenkomsten zijn vele nuttige op- en aanmerkingen gemaakt door de gebruikers van gehandicaptenvoertuigen en andere betrokkenen (zoals ergotherapeuten, Wmo-medewerkers en partners van gebruikers). Deze ervaringen zijn te rubriceren naar zes verschillende categorieën:

1. Verstrekking en Indicatie
2. Instructie en Cursussen
3. Voertuig
4. Onderhoud
5. Infrastructuur.
6. Overig

In het rapport zal deze indeling aangehouden worden. Omdat er ervaringen gevraagd zijn over verschillende gehandicaptenvoertuigen zal er nog een tweede onderverdeling op voertuig plaats vinden binnen de al genoemde structuur. In de verschillende categorieën zijn positieve en negatieve op- en aanmerkingen te onderscheiden. Er is voor gekozen om ook de positieve geluiden te laten klinken om alles in het juiste perspectief te kunnen zien.





## **1. Verstrekking en Indicatie**

De op- en aanmerkingen bij de verstrekking kunnen onderverdeeld worden in ervaringen die samenhangen met de aanvraag van een gehandicaptenvoertuig en ervaringen die samenhangen met de Wmo-verordening en de uitvoering daarvan.

### *1.1. Gebrek aan begeleiding bij de aanvraag van een gehandicaptenvoertuig.*

Problemen die bij de begeleiding genoemd worden zijn veelal terug te voeren op onduidelijke procedures. Aanvragers die zelfstandig naar het loket stappen belanden voor hun gevoel in een doolhof. Ze voelen zich niet serieus genomen en krijgen soms het gevoel dat hun handicap niet onderkend wordt. Zo vertelde een meneer dat hij een scootmobiel met voetgas nodig heeft vanwege beperkte handfunctie. Hij stelde dat hij met een dokterverklaring in de hand aan het loket stond, maar dat er alsnog moeilijk werd gedaan over de aanpassing.

Positieve uitzonderingen zijn de verhalen van mensen die bij hun aanvraag begeleid werden door een ergotherapeut of mensen die vanuit een revalidatiecentrum geholpen werden bij de aanvraag van hulpmiddelen. Bij een bijeenkomst waar een ergotherapeut zelf aanwezig was bleek dat zij een checklist gebruikte om te kijken welk gehandicaptenvoertuig het meest geschikt was voor de aanvrager. Deze checklist is bijgevoegd in bijlage 1.

Het voordeel van begeleiding door een ergotherapeut is dat er medisch deskundige aandacht is voor de persoonlijke omstandigheden en beperkingen van een persoon. De indruk is dat de indicatie daardoor beter is en dat mensen meer tevreden zijn met hun gehandicaptenvoertuig. Dit beeld deed zich voor bij een aantal bijeenkomsten. Om te informeren naar de behoefte hiervoor hebben we bij bijeenkomsten waar de indicatie niet door een ergotherapeut werd begeleid, gevraagd wat zij van dit initiatief vonden. De meerderheid was hierover zeer te spreken, met name over het idee voor een checklist. Zij gaven aan dat zij de kans reëel achten dat zij bij een dergelijke begeleiding ook direct het juiste voertuig gekregen hadden.

Gebruikers pleiten voor begeleiding door een ergotherapeut, omdat het te duur is om inadequate hulpmiddelen – die toch al niet goedkoop zijn voor de maatschappij – te leveren om vervolgens na meerdere aanpassingen toch een nieuw hulpmiddel verstrekt te krijgen. Een verhaal dat we helaas bij de helft van de bijeenkomsten wel een of meerdere malen gehoord hebben. Aansluitend op dit onderwerp zijn er veel klachten over de ondeskundigheid van medewerkers van een Wmo-loket, hierop zal teruggekomen worden in het hoofdstuk *“Toepassing en uitvoering van de Wmo-verordening”*. Eerst zal er gekeken worden naar problemen die samenhangen met de Wmo-verordening zelf.

### *1.2. Ontoereikende Wmo-verordeningen*

In de Wmo-verordening geven gemeenten aan met welke aanbieder(s) van gehandicaptenvoertuigen zij werken en welke voertuigen wel- en niet verstrekt worden. De Wmo-verordening stelt ook voorwaarden waaronder een Persoons Gebonden Budget (PGB) verstrekt wordt en of er eigen bijdragen gelden. Het PGB komt uit de Wmo en houdt in dat de cliënt zelf een geldbedrag krijgt waarmee hij zorg in kan kopen. Hij kiest dan zelf waar hij zijn zorg koopt en hoe deze geregeld wordt. Hierdoor kan zorg op maat geregeld worden, consequentie is wel dat de cliënt alles zelf moet uitzoeken, regelen en verantwoorden. Een andere mogelijkheid is dat de gemeente de zorg in natura levert, hierbij krijgt de cliënt het hulpmiddel geleverd dat de gemeente hem aanbiedt.

Als er gekeken wordt naar de klachten die uit de bijeenkomsten naar voren komen over de Wmo-verordening dan zijn er twee zorgwekkende ontwikkelingen. Enerzijds lijkt er een ontmoedigingsbeleid te bestaan op het PGB en anderzijds is de verstrekking van hulpmiddelen in sommige gevallen erg gelimiteerd.

### 1.2.1. PGB vs Zorg in natura

Allereerst de tendens op het ontmoedigen van het PGB. De redenen achter het ontmoedigen van het PGB konden de gebruikers niet helder aangeven. Wel is het duidelijk dat mensen die een gehandicaptenvoertuig willen aanschaffen ontmoedigd worden zodra ze over PGB beginnen. Van meerdere gebruikers van gehandicaptenvoertuigen die zich in de materie verdiept hadden kregen we signalen dat het allereerst niet aangemoedigd wordt, er wordt vooral gepleit voor Zorg in natura. En in tweede instantie blijkt dat het bedrag aan PGB compleet ontoereikend is om een gehandicaptenvoertuig aan te schaffen, want naast het voertuig moet ook de verzekering en het onderhoud uit het PGB betaald worden. Dit zijn redenen waarom (toekomstige) gebruikers toch maar kiezen voor een Wmo-voertuig. Zelfs als ze dan niet het gehandicaptenvoertuig van hun voorkeur kunnen krijgen en genoeg moeten nemen met een voertuig dat eigenlijk niet geschikt is voor hun aandoeningen en klachten



### 1.2.2. Beperkte keuzevrijheid Wmo-voertuigen

Het tweede manco in de Wmo-verordening is de beperkte keuzevrijheid in voertuigen die aan-geboden worden als Zorg in natura. Dit issue is genoemd bij bijna alle bijeenkomsten, hoewel de grootte van de tekortschietsing varieerde. Ook besteden we hieronder aandacht aan enkele uitwassen binnen de Wmo-verordening, onder het kopje “de of-of regeling” en zullen we ingaan op de bekendheid van het proces ‘De Kanteling’.

#### 1.2.2.1. Scootmobielen

Spreek we in de titel nog over beperkte keuzevrijheid, in sommige gemeenten is er überhaupt geen keuze mogelijk. Dit hebben we bij één bijeenkomst meegemaakt. Daar kregen mensen—zonder uitzondering— allemaal dezelfde scootmobiel geleverd. Als je dan aangaf dat de vering van die scootmobiel absoluut ontoereikend was, of dat je geen handgas kon geven in verband met beperkte handfunctie, dan kon je met enige moeite wel een andere krijgen. Maar daar werd vooraf in ieder geval niet naar gekeken. Het gevolg was dat bijna alle mensen van die bijeenkomst klachten hadden over hun scootmobiel en over de uitvoering van de Wmo (er waren geen elektrische rolstoelen aanwezig bij deze bijeenkomst).

Bij het merendeel van de bijeenkomsten bleek dat mensen een keuze konden maken uit twee of drie scootmobielen, bij enkele waren dit er nog meer. Maar een keuze uit twee soorten scootmobielen kan evengoed ontoereikend zijn, want er zijn zoveel verschillende noden en wensen. Driewielscoots en vierwielscoots, grote actieradius en kleine actieradius, goed geveerd en niet geveerd, handgas en voetgas, grote accu en kleine accu en alle tussenliggende combinaties. Niet voor niets wordt er elke bijeenkomst door gebruikers van gehandicaptenvoertuigen gepleit voor maatwerk.

Ook het moment waarop de keuze gemaakt moet worden wordt bekritiseerd door gebruikers. De gebruikers geven aan dat zij niet in één middag een weloverwogen keuze kunnen maken. Want zoals zij stellen:

*“Na een uurtje rond rijden weet je nog niet hoe zo’n voertuig bevalt in de eigen omgeving.”*

Bij de leverancier in de showroom kan een mobiel met vier wielen erg goed bevallen, maar in de thuissituatie is hij misschien wel te breed en kan je er onvoldoende mee manoeuvreren omdat de draaicirkel groter is.

#### 1.2.2.2. *Elektrische rolstoel*

Betreffende de keuzevrijheid van elektrische rolstoelen zijn weinig ervaringen naar boven gekomen. Dit is terug te leiden naar het feit dat elektrische rolstoelen sowieso grotendeels op maat gemaakt moeten worden. Wel hoorden we klachten die betrekking hadden op de gebruiksvriendelijkheid van het voertuig. Hier zullen we in het hoofdstuk “Knelpunten voertuig op terug komen.

#### 1.2.3. *De of-of regeling*

Een regeling die bij veel mensen wrevel oproept is de of-of regeling. Mensen krijgen óf een elektrische rolstoel, óf een scootmobiel. Meerdere mensen hebben ons aangegeven dat zij graag van beide voertuigen gebruik zouden willen maken. Want hoewel ze een elektrische rolstoel nodig hebben willen ze wel graag nog wat langere ritten kunnen maken voor hun boodschappen en dergelijke. En bij dergelijke ritten gaat een scootmobiel wel een aardig eindje vlotter dan een elektrische rolstoel. Er is een groep gebruikers die dit afdoet als een luxeprobleem, maar er is ook een groep gebruikers die hier veel waarde aan zou hechten.

Een andere gebeurtenis is de regeling waarbij een aanvrager van zijn voertuig (zijn hulpmiddel) ontzegd wordt, omdat zijn partner er reeds een bezit. Dit voorval hebben we drie keer gehoord, in drie verschillende uitvoeringen. Als eerste was er een echtpaar waarvan de vrouw al een scootmobiel had. Haar man raakte op den duur ook slechter ter been en vroeg ook een scootmobiel aan. Deze kreeg hij echter niet omdat zijn vrouw er al een had, ze konden er toch zeker wel samen mee doen? Nu is dat in principe natuurlijk wel mogelijk, maar deze hulpmiddelen zijn bedoeld om zo lang mogelijk deel te kunnen blijven nemen aan de maatschappij. Een echtpaar dat voortaan gescheiden van elkaar op pad moet omdat er maar een scootmobiel ter beschikking is wordt op deze manier juist geïsoleerd.

Een vergelijkbare situatie is het verhaal van een echtpaar waarbij de vrouw een elektrische rolstoel heeft en de man een scootmobiel. De man raakte echter zijn handfunctie zo ver kwijt dat hij niet meer genoeg grip had om aan een stuur te kunnen draaien. Kortom, ook de man belandde in een elektrische rolstoel. Toen deze echter bij de gemeente werd aangevraagd werd hen medegedeeld dat dit niet mogelijk was, zijn vrouw had er immers al één en...

*“Of meneer wel wist hoeveel zo’n elektrische rolstoel kost?”*

Uiteindelijk zal deze man ook zijn elektrische rolstoel gaan krijgen, maar het proces daarheen is slepend geweest.

Het derde voorbeeld komt van een vrouw alleen, zij kon slecht lopen, maar fietste nog wel erg veel en graag. Omdat dit ook steeds moeilijker werd heeft zij een aanvraag ingediend voor een elektrische fiets. De gemeente vond dit geen hulpmiddel en bood haar een elektrische rolstoel aan. Waarop de vrouw aangaf dat ze van het geld van die elektrische

rolstoel wel meerdere elektrische fietsen kon aanschaffen. Ook merkte zij op dat ze het schokkend vond dat er zo slecht meegedacht werd met de aanvrager. De gemeente kon met veel minder investering haar immers een veel meer toereikend hulpmiddel geven.

#### 1.2.4. De Kanteling

Via dit laatste voorbeeld waarbij de vrouw geen elektrische fiets kon krijgen, maar wel een elektrisch rolstoel komen we op het fenomeen "De Kanteling". Dit is een proces waarbij de gemeente de omslag moet gaan maken om voor mensen een passend en adequaat hulpmiddel te leveren in plaats van een voertuig aan te bieden. De eerste pilots rondom deze nieuwe manier van werken lopen reeds. De omslag moet zijn van goedkoopst adequaat naar meest adequaat. Hierbij is de zorg vraaggestuurd in plaats van aanbodgericht. Een rondgang bij alle bijeenkomsten leerde dat er nog weinig gedaan wordt met deze nieuwe manier van denken en werken. Ook is dit fenomeen bij de gebruikersgroep zo goed als onbekend. Mensen die werkzaam zijn in de Wmo-raad of actieve bestuurders van gehandicaptenorganisaties zijn beter op de hoogte, hoewel het vaak een geval is van "ik heb de klok wel horen luiden, maar ik weet niet waar de klepel hangt".

#### 1.3. Toepassing en uitvoering van de Wmo-verordening

De klachten die genoemd worden bij de uitvoering van de Wmo verordening hebben vaak betrekking op de medewerkers van het Wmo-loket. Hoewel deze mensen soms gewoon hun werk doen zijn er ook situaties waarin er wel degelijk gegronde twijfel is aan de deskundigheid van de loketmedewerkers.

De grootste ergernis die mensen noemen met de betrekking tot de uitvoering van de Wmo-verordening is dat er totaal geen aandacht is voor de persoonlijke beperkingen en omstandigheden van de cliënt. Zoals een dame zelf aangaf:

*"Ik ben moeder van twee pubers, ik speel bassaxofoon, we hebben een hond en ik ben een actief vrijwilligster. Het is misschien in te denken dat ik met mijn jongens mee wil kunnen naar het dorp, dat ze nog naast me kunnen fietsen in plaats van dat ze van hun fiets tuimelen door de lage snelheid".*

Ik snap dat niet iedereen zomaar 15 km per uur mag, maar ik heb toch gegronde redenen? Ik gebruik mijn scootmobiel overal voor, niet voor alleen een boodschapje op de hoek, dat kan inderdaad best met 8 km/u. Een andere frustratie van dezelfde dame:

*"Ik mag maar één aanpassing doen aan mijn scootmobiel, maar ik wil een bassaxofoon kunnen vervoeren en de hond uit kunnen laten. Ik heb dus een rekje nodig en zo'n springertuigje wat eigenlijk op de fiets hoort. Maar dat mag allemaal niet. Ik wil actief blijven in de maatschappij, daar is mijn hulpmiddel ook voor bedoeld. Maar waarom mag ik dan niets?"*

Ook bestaat er ergernis over het gebrek aan inzicht. Iedereen begrijpt dat het onmogelijk is om alle ziektebeelden en diagnoses te kennen en begrijpen. Maar als iemand met een diagnose als whiplash/reuma/eenzijdige verlamming voor het loket staat om een aanvraag te doen voor een wijziging aan haar voertuig dan mag je toch aannemen dat de medewerkers enige kennis hebben van de verschijnselen van deze aandoening. Zoals een echtgenoot van een elektrische rolstoelgebruikster zei:

*"Haar diagnose is door de meest hooggeleerde doktoren gesteld, maar haar hulpmiddel krijgt ze van een baliemedewerkster. Met alle respect voor deze dames, maar ze zijn totaal niet deskundig".*

Hierbij moet opgemerkt worden dat begeleiding door een ergotherapeut deze problemen gedeeltelijk weg kan nemen.

Bovenstaande frustraties hebben op veel meer punten en knelpunten betrekking dan alleen op de uitvoering van de Wmo-verordening van de loketmedewerkers. Maar voor gebruikers van gehandicaptenvoertuigen zijn de loketmedewerkers vaak het gezicht dat hoort bij het verkeerde beleid en de tekortkomingen van het voertuig. Niettemin geven de gebruikers van gehandicaptenvoertuigen aan dat het goed zou zijn als er meer aandacht is voor bovengenoemde zaken.



## 2. Instructie en Cursussen

De ervaringen die genoemd worden met betrekking op instructie zijn in te delen in drie categorieën. Allereerst de lessen en instructie voorafgaand en bij verstrekking van het voertuig, vervolgens de controle op het gebruik en de terugkomdag en tot slot de deelname aan het verkeer in het algemeen. Met betrekking tot instructie en lessen hanteren we het volgende onderscheid: instructie wordt gedaan door de leverancier en behelst de uitleg van de bediening. De basis cursus wordt geleverd door de gemeente en omvat de praktijkinstructie, daadwerkelijke instructie in het verkeer.

### 2.1. Instructie en cursus

Over het algemeen kan gesteld worden dat er te weinig gedaan wordt aan instructie en lessen voor mensen die met een gehandicapt voertuig om moeten leren gaan. Kort door de bocht gesteld, heb je geluk als je via een revalidatie-instelling een scootmobiel of elektrische rolstoel krijgt, want dan is er wel begeleiding. De mate van begeleiding verschilt natuurlijk per gemeente. Er zijn gemeentes waarbij de scootmobiel echt alleen maar afgeleverd wordt en er zijn gemeentes waar de scootmobiel wordt afgeleverd met een korte instructie van het bedieningspaneel. Er zijn gemeentes waarbij er een kort stukje wordt gereden, naar het eind van de straat en terug, en er zijn gemeentes waarbij er een instructie van een uur of langer is. Er is dus geen uniformiteit hierin. Opvallend is wel dat er via de ergotherapeut vaak extra lessen aan te vragen zijn, maar dat weinig mensen op de hoogte zijn van dit soort alternatieven. Ook blijkt vaak dat er in de aanbesteding wel een minimum aantal lessen afgesproken zijn, maar dat de leverancier/gemeente zich hier meestal niet aan houdt.

Als gevraagd wordt naar de behoefte aan lessen en instructie dan zijn de antwoorden te verdelen in een groep die volmondig "ja" zegt en een groep die het niet zo nodig vindt. Als je deze groep echter vraagt of ze het nut van de lessen inzien dan reageert iedereen positief, ze vinden het echter *voor zichzelf* niet zo nodig. Sommige gebruikers geven de voorkeur aan lessen vooraf, zodat ze kunnen inschatten of het voertuig voor hen geschikt is en of ze er ook actief gebruik van zullen gaan maken. Een argument dat hierbij veel gehoord wordt is dat er al teveel scootmobielen ongebruikt in schuurtjes staan. Anderen krijgen de lessen liever als ze het voertuig in bezit hebben. Zorgen worden bij dit onderwerp geuit over de grote groep "vrije rijders", mensen die zelf een scoot hebben aangeschaft. Er is geen zicht op deze groep gebruikers, dit wordt als onwenselijk ervaren.

Als instanties die begeleiding (instructie en cursus) moeten verzorgen tekortschieten dan wordt dit in enkele gevallen opgepakt door de lokale gehandicaptenorganisaties. Zo zijn er verschillende gehandicaptenplatforms die (aanvullende) cursussen geven. Ook ontstond er tijdens de bijeenkomst in Venray een prachtig maatjes-initiatief. Een dame gaf aan dat zij niet goed durfde te rijden met haar scootmobiel en een ervaren scootmobielrijdster bood spontaan aan om haar een aantal keren mee te nemen, om de onzekerheid te overwinnen. Er zijn ook lokale gehandicaptenorganisaties die standaard een groep van ervaren scootmobielgebruikers hebben die op verzoek met 'nieuwe' bestuurders op pad gaan.

Als er geïnformeerd wordt hoe de aard van deze lessen zou moeten zijn, dan noemt de meerderheid dat ze vertrouwd willen raken met de bediening van het voertuig. Een kleiner deel noemt het belang van goede verkeerslessen. Het is echter gezien het gebrek aan verkeerskennis bij met name de oudere gebruikersgroep, die aan het licht kwam tijdens de verkeersquiz, ook erg belangrijk om aandacht te besteden aan de basale verkeersregels. Het is schokkend om te zien hoeveel mensen het bord "u nadert een voorrangsweg" niet herkennen...

Het verplicht stellen van een dergelijke cursus wordt wisselend ontvangen. Het nut ziet iedereen, maar de verplichting spreekt toch een klein deel van de gebruikersgroep tegen. Een groter deel zou dit echter wel graag zien, omdat het belangrijk is voor de verkeersveiligheid, maar ook voor de veiligheid van de gebruiker zelf. De groep die de verplichting vreest geeft vaak aan dat zij bang zijn dat ze zelf moeten opdraaien voor het financiële kostenplaatje van een dergelijke cursus. Ook vrezen sommige dat hen de toegang tot een scootmobiel ontnomen zou worden, als zij onvoldoende zouden presteren. Ook de eerder genoemde “vrije rijders” zouden deze cursus dan moeten volgen, maar op dit moment is er geen zicht op deze groep.

Door verschillende gebruikers wordt wel aangegeven dat het prettig zou zijn als ze een plek zouden hebben waar ze kunnen oefenen met het nemen van hindernissen als doorgangetjes, schuine hellingen etc. Deventer beschikt na actief lobbyen over zo'n oefenbaan voor scootmobielen en de ervaring leert dat er actief gebruik van gemaakt wordt. De behoefte om zelf(standig) te kunnen oefenen is dus ook aanwezig, naast de behoefte aan goede instructie en cursussen.



## 2.2. Terugkomdag?

Er wordt zonder uitzondering positief gereageerd op het fenomeen ‘terugkomdag’. Verschillende gehandicaptenorganisaties pleiten er zelfs voor om het samen te laten vallen met een APK of iets dergelijks. Hierbij zouden mensen een oproep moeten krijgen om naar een goed bereikbaar punt te komen voor de controle van hun voertuig. Hiermee wordt gelijk inzichtelijk gemaakt of mensen de scootmobiel nog gebruiken.

Anderen pleiten ervoor om er een dag van te maken met verschillende betrokkenen, zodat mensen ook gelijk aan kunnen geven wat er nog schort aan hun voertuig en waar ze behoefte aan zouden hebben. Anderzijds realiseren zij zich dat een terugkomdag voor mensen met angst om op de scootmobiel te rijden niet zaligmakend is. Daarom zou een controle drie maanden na aflevering van de scootmobiel ook goed zijn. Dat er dan aan huis gevraagd wordt hoe het gaat, of er nog aanpassingen nodig zijn en of mevrouw/ meneer nog problemen ondervindt.

## 2.3. Verkeersinzicht in zijn algemeen

Zoals al eerder aangegeven werd is het verkeersinzicht van de (met name) oudere gebruikersgroep van de scootmobiel ver onder de maat. Dit kwam met name aan het licht tijdens het gezellige deel van de bijeenkomsten, waarin gezamenlijk een verkeersquiz werd gedaan. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de regels sterk veranderd zijn sinds de tijd dat mensen hun eerste contact met het verkeer hadden en/of hun rijbewijs haalden. In deze gebruikersgroep zit ook een grote groep, met name vrouwen, die nooit een rijbewijs gehaald hebben. Zeker dan is het rijden in een scootmobiel een heuse uitdaging. Daarbij komt dat de

positie van de scootmobiel als weggebruiker erg onduidelijk is, gebruikers geven aan dat zij niet weten wat hun status in het verkeer is. Tot slot kan een mogelijke oorzaak gevonden worden in de beperkte concentratie die sommige scootmobielgebruikers hebben.

Vorrangsituaties worden verkeerd ingeschat en de kennis van verkeersborden is erg slecht. Positief is wel dat alle deelnemers erg blij waren met het boekje 'verkeersborden en verkeersregels'. Ze zien zelf ook wel in dat hun kennis beneden peil is, maar weten niet waar ze de kennis moeten halen. Daarom zou een verkeerscursus voor scootmobielgebruikers zeker aan te raden zijn.

### 3. Voertuig

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op alle problemen en ongemakken die gebruikers ervaren aan hun voertuig. Hierbij zal ingegaan worden op de verlichting, bediening, stabiliteit, snelheid en actieradius, vering, noodzakelijke accessoires en comfortabele accessoires. Hierbij zullen ook de verschillende soorten gehandicaptenvoertuigen apart per onderdeel behandeld worden.

#### 3.1. Verlichting; zien en gezien worden.

De verlichting is onder te verdelen in twee aandachtspunten, enerzijds het 'zelf zien' en anderzijds het gezien worden.

##### 3.1.1. Scootmobielen

Over beide onderdelen van zichtbaarheid zijn de mening erg verdeeld, dit komt mede omdat de kwaliteit van de verlichting per model scootmobiel verschillend is. Over het algemeen geeft het voorlicht de gebruiker van de scoot onvoldoende licht. Het probleem zit hem dan vooral in de positie van het voorlicht, hij schijnt vooruit in plaats van richting de straat. Een wat ongemakkelijk voorbeeld hiervan is het verhaal van een scootmobielgebruikster die in de maand maart samen met haar fietsende partner terugkwam van een verjaardag. Deze mevrouw vertelde dit verhaal ook als illustratie dat haar voorlicht ontoereikend was. Want wat gebeurde er, haar scootmobiel hobbelde nogal. Misschien een zachte band, slecht fietspad, in ieder geval was het niet comfortabel. Omdat mevrouw zich toch wat zorgen maakte keek haar fietsende partner eens goed opzij, maar er was niets aan de scootmobiel te zien. Maar in het licht van zijn fietslamp zag hij ineens wat wegspringen. En wat bleek, het was maart, donker en in de tijd van de paddentrek... Het licht van scootmobielen is dus niet toereikend om zelf voldoende te zien.

Met betrekking tot de zichtbaarheid voor anderen is het licht aan de voorkant wel afdoende, hoewel sommige gebruikers aangeven dat ze de lampen erg laag vinden zitten en het schijnsel zwak vinden. Ook aan de achterkant van de scootmobielen zijn er problemen met de verlichting. Er zijn scootmobielen bij met een redelijke verlichting, maar algemeen manco hierbij blijft dat de lichten aan de achterkant erg laag zitten. Voor een achteropkomende auto is het niet direct duidelijk dat er een scootmobiel voor hem zit en tegen de tijd dat hij daar achter komt is hij al behoorlijk dicht genaderd. Het gebrek aan zichtbaarheid wordt door enkele scootmobielgebruikers zelf tegengegaan door een 'wegwerkerhesje' aan de rugleuning van de stoel te hangen. Dit is een goede oplossing voor het zichtbaarheid-probleem, maar het is wel een oplossing uit armoede. Want veel scootmobielgebruikers geven aan dat ze niet (voor schut) willen rijden met zo'n jasje, want

*"Zo'n jasje zit toch ook niet achterop een auto (...) er moet gewoon fatsoenlijke verlichting komen".*

Een opmerking die meerdere malen gehoord is met betrekking op de zichtbaarheid, is dat men prijs zouden stellen op reflectoren in de wielen. Omdat ze vanaf de zijkant helemaal slecht zichtbaar zijn. Niet alle scootmobielgebruikers ervaren de summiere verlichting echter als probleem, enerzijds omdat ze er niet eerder bij stilgestaan hadden, anderzijds omdat ze de scootmobiel zelf niet gebruiken in het donker. Dat een betere verlichting gewaardeerd zou worden staat echter onomwonden vast.

### 3.1.2. Elektrische rolstoelen

Bovenstaande opmerking over de reflectoren werd ook meerdere keren genoemd door elektrische rolstoelgebruikers. Elektrische rolstoelen hebben regelmatig geen enkele vorm van verlichting, de meeste exemplaren beschikken enkel over reflectoren aan voor- en achterkant. Deze reflectoren vallen vervolgens nog vaak weg achter andere aanpassingen, zoals krukhouders en stoeldekjes. De zichtbaarheid van elektrische rolstoelen wordt door de gebruikers dus ronduit slecht genoemd.

Voor de elektrische rolstoelen die wel verlichting aan voor- en achterkant hebben gelden dezelfde manco's als bij de scootmobielen, te laag, te zwak en ontoereikend.

### 3.1.3. 45 km auto's en Canta's

Vanuit deze groep hebben wij geen klachten gehad, er waren minder deelnemers uit deze groep van gebruikers. Hierdoor is het onduidelijk wat voor positie zij innemen.

## 3.2. Bediening

De bedieningspanelen verschillen per voertuig en per uitvoering. Over het algemeen kregen wij slechts enkele klachten per bijeenkomst. Een terugkerend item hierbij waren de kleine bedieningsknopjes op scootmobielen en het gas/rem probleem.

### 3.2.1. Scootmobiel

Zoals hierboven al genoemd werd, is een van de terugkerende ongemakken die scootmobielgebruikers melden de te kleine bedieningsknoppen op het 'dashboard'. Gebruikers geven aan dat de knopjes klein zijn, dat hun motoriek niet meer voldoende is, en dat het op een hobbelige weg dan helemaal ondoenlijk is om nog richting aan te geven of lampen aan te zetten. Ook 's winters ondervinden scootmobielers problemen, want met handschoenen aan is de bediening nog moeilijker. Maar zonder handschoenen is het te koud, want je zit stil op een scootmobiel.

Het grootste mankement aan scootmobielen blijft echter de gashendel. Bij bijna de helft van de bijeenkomsten zaten één of meerdere mensen die een ongeluk hadden gehad omdat ze in een noodsituatie de gashendel in knepen. Want die gashendel was vroeger op de fiets immers de handrem? De meeste mensen leren het wel aan in het dagelijkse gebruik, maar in noodsituaties knijpen ze in reflex. Ook geven veel gebruikers aan dat ze het vervelend vinden dat ze niet een echte noodrem hebben. Zoals een dame stelde:

*"ik moet het gas los laten om te remmen, maar zodra ik het gas los laat duurt het nog een afstand van anderhalve auto voor ik stilsta. Ik zou liever een noodrem hebben, waarmee ik pats-boem stil kan staan. Het liefst midden op mijn stuur, als ik het dan met mijn handen niet redt, dan kan ik nog met mijn hoofd op de knop slaan".*

Een ander bijzonder fenomeen is het feit dat sleuteltjes van scootmobielen van hetzelfde merk onderling inwisselbaar zijn. Je krijgt dus een sleutel van je scootmobiel, maar op slot zetten helpt weinig, want eenieder met een scootmobielsleutel van hetzelfde merk kan er op jouw scootmobiel vandoor. Weinig mensen zijn bekend met dit verschijnsel, maar de mensen die het weten zijn er erg verontwaardigd over.

### 3.2.2. Elektrische rolstoel

Een treurig verhaal is dat van een dame in een elektrische stoel. De afwerking van haar bedieningspaneel met joystick was gebrekkig. Deze dame kwam binnenrijden met een diepvrieszakje om haar bedieningspaneel heen. Gedurende de bijeenkomst vertelde deze mevrouw haar verhaal. Haar bedieningspaneel kon namelijk niet tegen vocht. Dus als het



een keer regende, dan stopte haar elektrische rolstoel ermee. Dan ging hij niet meer voor- of achteruit. Dit probleem had ze wel aangekaart bij de leverancier, de gemeente en bij diverse andere instanties, maar niemand deed er iets aan. Terwijl het een kwestie is van een beetje kit en waterdicht is het bedieningspaneel. Maar dat mocht ze dan ook weer niet zelf doen, want dan was hij niet meer verzekerd.

Verder zijn er weinig problemen naar voren gekomen bij de elektrische rolstoelen. Waarschijnlijk omdat deze stoelen meer 'maatwerk' zijn dan scootmobielen.

### 3.2.3. 45 km auto's en Canta's.

Ook uit deze groep gebruikers is slechts één reactie op te tekenen. Namelijk het verhaal van een mevrouw die midden op een kruispunt stil was komen te staan met haar Canta. Ineens hield haar Canta er mee op. Niet vooruit, niet achteruit, niet opnieuw te starten, helemaal stilgevallen. Uiteindelijk is ze door sterke mannen van het kruispunt gehaald met haar Canta, maar wat was nu het probleem? Uiteindelijk bleek dat er een zekering uit het dashboard gesprongen was. En later bleek dat dat wel vaker gebeurde als ze over drempels of hobbelige wegen ging, dan stond ze ineens stil. En niet alleen zij, want ze kende het verhaal in ieder geval van nog een andere Canta-gebruiker. Nu is een loszittende zekering wel op te lossen met een beetje duct tape of iets dergelijks, maar het is wel levensgevaarlijk als je Canta er in een keer mee op kan houden.

### 3.3. Stabiliteit

Stabiliteit is een thema dat we alleen terug hebben gehoord bij scootmobielers. Maar dan wel bij elke bijeenkomst. De gemoederen liepen soms hoog op in de discussie over drie- en vierwiel uitgevoerde scootmobielen.

#### 3.3.1. Scootmobiel

Een terugkerend discussiepunt is dat van driewiel- versus vierwielscootmobielen als het gaat om stabiliteit. Sommigen pleiten voor driewielscootmobielen, anderen voor vierwielscootmobielen. We hebben zelfs iemand gehad die pleitte voor vijfwielscootmobielen. Bottomline van de discussie heeft te doen met stabiliteit. Er zijn verschillende mensen omgekiept vanwege schuin aflopende stoepen en afritjes die niet haaks genoeg genomen werden. Natuurlijk hangt het kantelen samen met de kundigheid van de bestuurder, maar het feit dat zo veel mensen een scootmobiel op zijn kant hebben kunnen krijgen geeft aan dat er serieus naar dit probleem gekeken moet worden. Ook zouden mensen die er veel waarde aan hechten de keuze moeten kunnen hebben tussen een driewiel- en vierwielscootmobiel. Want als je er van overtuigd bent dat een vierwielscootmobiel stabiel is en je krijgt vanuit de Wmo een driewielscootmobiel, dan zul je nooit met vertrouwen op die scootmobiel rijden, aldus een bezorgde scootmobielgebruiker.



### 3.4. Snelheid en actieradius(accu's)

Net als stabiliteit is snelheid en actieradius een thema dat bij elke bijeenkomst terugkomt. Het is het thema dat zo'n beetje het hoogst bovenaan de klachtenlijst staat. Snelheid. Want daar leven een hoop ergernissen over.

#### 3.4.1. Scootmobiel

De maximumsnelheid die scootmobielers halen verschilt enorm per gemeente. Er zijn gemeenten waarbij de scootmobielen afgesteld staan op 8 kilometer per uur, maar we hebben ook snelheden gehoord van 18 kilometer per uur. Maar zelfs dan is de grootste ergernis dat scootmobielen erg langzaam gaan, zeker met 8 kilometer per uur wordt je haast nog ingehaald door een haastige voetganger. Het meest gehoorde argument om sneller te kunnen, hangt samen met de fietssnelheid van de partner. Scootmobielers zouden graag mee kunnen komen met fietsers, zodat ze met hun man of kinderen gezamenlijk op pad kunnen. Ook geven mensen aan dat lang stil zitten in de kou erg onprettig is en dat het fijn zou zijn als ze hun boodschappen in een iets hoger tempo zouden kunnen doen.

Samenhangend met de snelheid wordt ook in één adem de accu genoemd, want die bepaalt de actieradius van de scootmobiel. Sommige mensen hebben accu's waarmee ze niet ver genoeg kunnen komen. Dit is vooral het geval in uitgestrektere gebieden als Zeeland en Noord-Brabant. In steden als Rotterdam wordt geen enkele melding gedaan over accu's en actieradius. Mensen willen graag genoeg accu hebben om heen en weer te kunnen naar een zus, of voor een korte rondrit langs twee dorpjes. Veelal durven ze dat nu niet, omdat ze bang zijn dat ze het niet halen. Een tweede accu of een zwaardere accu is daarvoor de oplossing, maar deze worden vaak niet vergoed. Ook zijn er veel klachten over de accu's zelf, vooral met het koude weer van afgelopen winter kunnen mensen maar half zo ver komen als anders, de accu's lopen veel sneller leeg en de scootmobielen gaan minder hard. Daarbij komt dat gemeenten regelmatig als bezuiniging goedkopere/lichtere accu's in scootmobielen plaatsen.

Een fenomeen dat samenhangt met zowel snelheid als actieradius is de spanningsmeter. Op veel scootmobielen is een spanningsmeter gemonteerd, hiermee kunnen mensen zien hoeveel spanning er nog in hun accu zit. Dit geeft de gebruiker echter geen duidelijke indicatie van hoever men nog kan gaan. Veel gebruikers durven niet uit te proberen tot hoever ze kunnen gaan omdat ze bang zijn dat ze met een lege accu komen te staan. Tijdens verschillende bijeenkomsten is dan ook gepleit voor een afstandsmeter naast een spanningsmeter.

#### 3.4.2. Elektrische rolstoel

De maximumsnelheid van een elektrische rolstoel ligt nog veel lager dan bij een scootmobiel. Vaak klonk er dan ook wel enige afgunst als iemand met een scootmobiel zat te klagen dat hij maar 12km/u kon. Er zijn elektrische rolstoelgebruikers die aangeven dat ze graag iets sneller zouden willen, maar er zijn ook veel gebruikers die berusten. Meer dan bij scootmobielen klinkt bij elektrische rolstoelgebruikers berusting door. Sommigen geven ook aan dat het niet verantwoord zou zijn als ze veel harder zouden kunnen, want daar zijn de elektrische rolstoelen niet voor bedoeld. Deze klachten over de snelheid van de elektrische rolstoel worden meestal geuit door mensen die naast hun elektrische rolstoel geen scootmobiel hebben, maar nog wel heel actief in het maatschappelijke leven staan. Voor hen is de standaardsnelheid van een elektrische rolstoel niet toereikend omdat ze het voertuig ook als vervoermiddel over grotere afstanden gebruiken.

#### 3.4.3. 45 km auto's en Canta's.

Onder 45 kilometerauto bezitters en onder andere weggebruikers heerst ergernis over de 45km regel. Over het algemeen vinden mensen het gewoonweg gevaarlijk.

*“Een 45km auto houdt op 50 wegen al het verkeer hinderlijk op, dat is voor henzelf niet fijn, voor de medeweggebruikers niet en het levert een hoop agressie en frustratie op. Dus waarom voeren we die autootjes niet op tot 50 km/u. dan komen ze tenminste fatsoenlijk mee met de rest van het verkeer”.*

Alhoewel de volgende ergernis dan natuurlijk weer is dat ze maar 50 rijden op 60 wegen... Andere reacties zijn dat het onbegrijpelijk is dat dergelijke auto's op 80 wegen mogen rijden. Gebruikers zelf vinden het vervelend dat ze zo opgeduwd worden, ze kunnen nou eenmaal niet harder. Ze zouden het zelf overigens ook niet willen, want als ze hard konden rijden en ook het overzicht bewaren, dan zaten ze heus wel in een gewone auto.

### 3.5. Vering & Comfort

Vering en comfortabelheid zijn thema's die juist weer sterk spelen bij elektrische rolstoelgebruikers. Zij zitten doorgaans langer in hun voertuig dan scootmobielgebruikers en voor hen is een goede vering dan ook erg belangrijk. Toch klagen ook veel scootmobielgebruikers over de slechte vering en het 'stoten'. Hieronder een overzicht van klachten.

#### 3.5.1. Scootmobiel

Een ergernis van veel scootmobielgebruikers is het gebrek aan vering in hun scootmobiel.

*“Ze kunnen zoveel, luchtvering en alles, maar ze passen het niet toe”.*

Voorals mensen die veel over kinderkopjes/klinkers/slecht bestrate wegen rijden geven aan dat ze er veel hinder van ondervinden. Een pijnlijk voorbeeld is dat van een oudere heer die een kunstbeen heeft. Hij woont in Zeeland en gaat graag een stukje rijden op zijn scootmobiel, boodschapje halen en op de terugweg een visje mee naar huis. Nu is de weg die hij moet rijden nogal hobbelig, wat als gevolg heeft dat hij heen en weer schudt en stoot. Hierdoor gaat zijn kunstbeen ook wiegen en dat heeft tot gevolgd dat het kunstbeen pijnlijk over de stomp heen en weer schraapt.

Onder scootmobielgebruikers zijn ook veel mensen met rugklachten, deze klachten verergeren als zij de scootmobiel veel gebruiken. Daarbij komt dat als deze mensen terug gaan met hun scootmobiel en een andere aanvragen er vaak wel een betere beschikbaar is. Er wordt slecht gekeken naar de persoonlijke beperkingen van een cliënt, maar er wordt wel gekeken naar het kostenplaatje. Dat is het gevoel dat gebruikers onder woorden brengen. Zoals een man stelde:

*“Ik ben zelf nogal lijvig, zeg maar veel te zwaar, ik weeg 130 kilo. Toch krijg ik dezelfde scootmobiel als een vrouwtje dat hooguit 60 kilo weegt. Dat kan toch nooit goed zijn? Niet voor mij, maar ook niet voor dat vrouwtje van 60 kilo”.*

#### 3.5.2. Elektrische rolstoel

Bij elektrische rolstoelgebruikers spelen dezelfde klachten qua hobbelen en stoten. Voor deze groep gebruikers is het nog vervelender, omdat zij echt gebonden zijn aan hun stoel.

### 3.6. *Noodzakelijke accessoires / comfortabele accessoires*

Na de grote ergernissen als vering, snelheid en verlichting zijn er nog tal van kleine ergernissen. Deze ergernissen werden soms eenmalig genoemd, soms terugkerend, zoals bijvoorbeeld de spiegel. Sommige ergernissen gaan over noodzakelijke items, andere zijn niet noodzakelijk maar verhogen het comfort, zoals een afsluitbaar mandje en een benenhoes. Er is dus een glijdende schaal in de noodzakelijkheid van de accessoires, deze wordt hieronder ook gehanteerd.

#### 3.6.1. *Spiegel*

Over het algemeen wordt het gebruik van een spiegel prettig en veilig gevonden. Gebruikers die er zelf een hebben zouden hem graag verplicht gesteld zien. Scootmobielgebruikers die geen spiegel hebben zijn soms bang (gemaakt) dat ze met spiegel scheef zouden gaan rijden, omdat ze dan steeds in de spiegel kijken. Dit wordt door mensen met spiegel afgedaan als pure kolder. Veel mensen hebben aangegeven dat zij niet achterom kunnen kijken in hun scootmobiel, daarom zou het belangrijk zijn om een spiegel te hebben. Zodat mensen in verkeerssituaties en -manoeuvres ook in de gaten hebben wat er achter hen staat en gebeurt.

#### 3.6.2. *Afstandsmeter*

Zoals al eerder aangegeven hechten veel scootmobielgebruikers veel waarde aan een afstandsmeter of kilometerteller in plaats van een spanningsmeter. Een afstandsmeter en/of kilometerteller geeft hen een beter inzicht in de afstand die ze kunnen afleggen met hun accu en verhoogt het vertrouwen in hun voertuig op die manier. Gebruikers geven namelijk aan dat de meter van accuspanning niet gelijkmatig terugloopt, waardoor het inschatten van de resterende spanning erg lastig is.

#### 3.6.3. *Mandje/tas*

Na de spiegel is het mandje of de tas een vaakgenoemde accessoire die mensen eigenlijk wel als noodzakelijk zien. Dat geldt zowel voor scootmobielers als voor elektrische rolstoelgebruikers.

##### 3.6.3.1. *Scootmobiel*

De plaats van het mandje wisselt per type scootmobiel. Sommigen zitten aan de achterkant, anderen hebben hun mandje aan de voorkant. Een veelgehoorde wens is die van een afsluitbaar mandje, zodat men niet bij elke winkel de boodschappen uit het mandje mee de winkel in hoeft te nemen. Daarbij is dat ook prettig als er een regenbui valt, dan zijn de krant en boodschappen niet direct doorweekt. Ook wordt er door mensen zonder mandje of met een mandje achterop vaak gepleit voor een mandje voorop, want daar kunnen ze veel makkelijker bij.

##### 3.6.3.2. *Elektrische rolstoel*

Rolstoelgebruikers geven aan dat het erg onprettig is dat iedereen in de tas die achterop hangt kan, behalve zichzelf. Vaak wordt dit door henzelf provisorisch opgelost, maar een systeem dat op een handige manier de tas vooraan kan bevestigen zou zeer gewaardeerd worden.

#### 3.6.4. *Voetenplank & zitkussen*

Een klacht die tegelijkertijd komisch en droevig is, is die van de voetenplank. Op een bijeenkomst werd de klacht geuit dat het onmogelijk was om met je scootmobiel bij dreigend weer naar buiten te gaan. Want, zo bleek, als het regent dan loopt het water op de voetenplank. Een voetenplank met een opstaande rand. Maar zonder afwateringsgeul of – gat. Waardoor scootmobielbestuurders dus met hun schoenen in twee centimeter water zitten.

Voorgaand verhaal is één keer aan de orde geweest, maar een andere klacht bereikte ons bij bijna de helft van de bijeenkomsten. Het zitkussen heeft namelijk een naad in het midden en een kunststof/schuimrubberen vulling. Door die naad kan de vulling zichzelf volzuigen met water en dat zorgt er voor dat de gebruiker de drie opvolgende scootmobielritten een natte broek krijgt. Met klem de vraag van de gebruikers aan de fabrikanten om dat niet meer te produceren.

### 3.6.5. Regendek/benenhoes

Om in het kader van regen en nattigheid te blijven ook het laatste accessoireverzoek; het regendek. Over het regendek verschillen de meningen. Iedereen is het er over eens dat het onmisbaar is als je in Nederland veel gebruik maakt van een scootmobiel en je daarbij niet laat tegenhouden door het weer. Het nut is ook duidelijk, mensen op een scootmobiel die natregenen verkleumen nog sneller omdat ze stil zitten. De markante man met het kunstbeen die al eerder een treffend voorbeeld gaf deed ook hier zijn duit in het zakje:

*“Als ik ga rijden en ik krijg onverwachts een plensbui over me heen, dan is mijn kunstbeen, wat grotendeels bestaat uit foam, doorweekt. En hoe denkt u dat ik dat weer droog ga krijgen?”*

Het nut en de noodzakelijkheid zijn onbetwist, het feit waarover de meningen verschillen is dan ook de vraag wie zorg dient te dragen voor een benenhoes/regenpak. Er zijn scootmobielgebruikers die dit de taak van de gemeente vinden, het moet vergoed worden uit de Wmo. Maar er zijn ook gebruikers die zich ergeren aan deze ‘declareercultuur’.

*“Dat je een handicap hebt en in een scootmobiel zit betekent niet dat je zielig bent en compleet gepamperd moet worden door de overheid”. “Toen je nog fietste kocht je ook zelf je regenpak”.*

Een regenpak is geen hulpmiddel, maar wel een noodzakelijke accessoire volgens sommige scootmobielgebruikers.





## 4. Onderhoud

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op alle problemen en ongemakken die gebruikers ervaren bij het onderhoud van hun voertuig. Hierbij zal ingegaan worden op alle vormen van het onderhoud, zoals reparaties, de periodieke keuring en de calamiteitenservice. Dit hoofdstuk zal niet worden onderverdeeld in aparte voertuighoofdstukken. Omdat het per bijeenkomst verschilde wie de aanbieder was en ook hoe het onderhoud geregeld was zal hier ingegaan worden op de grote lijnen en problemen die bij meerdere aanbieders terugkwamen. Het is een relatief kort hoofdstuk, maar de problematiek is wel degelijk groot.

### 4.1. Reparaties

Met betrekking tot onderhoud en reparaties was geen enkele bijeenkomst hetzelfde. Feit was wel dat er maar weinig echt tevreden gehandicaptenuoerhuiggebruikers waren als het ging over onderhoud. Onderhoud blijkt het stiefkindje te zijn van gemeenten en/of leveranciers. Het meest schokkend was het verhaal van een man wiens elektrische rolstoel voor de 12<sup>de</sup> keer weg ging voor hetzelfde euvel. Een euvel dat inmiddels duidelijk niet te verhelpen is. Een terugkerend probleem hierbij is dat er bij elektrische rolstoelen een vervanging geregeld moet worden. Sommige aanbieders doen dit niet eens. Anderen leveren een vervanger, die vervolgens slecht past en ontoereikend is. Dit kan serieuze problemen opleveren als de eigen stoel meer dan een week weg is.

Ook komt het vaak voor dat mensen bellen met een klacht en dat ze niet serieus genomen worden, of dat de reparatie weken op zich laat wachten. Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat er vanuit aanbieders weinig haast is om hun voertuigen te repareren of controleren (zoals we straks bij de APK zullen zien). Of zoals een gebruiker verbitterd opmerkte:

*“Ze verdienen ongetwijfeld meer aan het leveren van nieuwe stoelen”.*

### 4.2. APK

Voertuigen met een motor hebben een verzekeringsplaatje nodig. En dergelijke voertuigen krijgen doorgaans ook een Algemene Periodieke Keuring (APK). Een rondvraag bij de bijeenkomsten over de vormgeving van deze APK leerde ons dat deze eigenlijk vrijwel nergens bestond. En als hij bestond, dan was het niet veel meer dan een rondje om het voertuig lopen en een sticker “gecontroleerd” plakken. Zoals een verbaasde scootmobielgebruikster stelde:

*“Ze pompten niet eens even de banden op..!”*

De vraag hoe ze dit dan deden leverde veel reacties op. Van de bediende van het pompstation vriendelijk aankijken tot de leverancier bellen. Na enkele bijeenkomsten vonden wij een term voor dergelijk onderhoud: een piepcontract.

*“Je ziet ze nooit, maar als je klaagt dan komen ze wel een keer langs.”*

In het kader van de algemene verkeersveiligheid zou het echter wenselijk zijn als er gewoon een deugdelijke APK was. Want van de meeste scootmobiel- en elektrische rolstoelgebruikers kan je niet verwachten dat ze er naast gaan zitten om de banden op te

pompen of de lichten te vervangen. Gebruikers vragen met klem om jaarlijks onderhoud ook echt jaarlijks te maken.

#### 4.3. Calamiteitenservice

De vraag die vervolgens rees was hoe het dan met de ongelukken onderweg zat. Was er wel een wegenwacht, een calamiteitenservice? Die blijkt gelukkig wel overal te bestaan en doorgaans komen ze nog vlot helpen ook. Dit onderdeel bleek dus wel goed geregeld te zijn. Vaak was er een mobiel nummer waarnaar gebeld kon worden en waren de mensen er altijd binnen twee uur. Dat dit lang is als je kou zit te lijden zal niemand betwisten, maar twee uur was wel de bovengrens die genoemd werd door mensen die er ervaring mee hebben.

Ook is er een groot bewustzijn met betrekking tot de eigen verantwoordelijkheid die mensen hebben als ze op pad gaan met een scootmobiel. Deelnemers aan de bijeenkomsten geven aan dat ze het belangrijk vinden om een mobiele telefoon bij zich te hebben, want ze moeten zelfstandig de calamiteitenservice kunnen bellen. Zoals een dame uit Zeeland het omschreef:

*“Als ik hier ergens in the middle of nowhere blijf steken dan ben ik er toch zelf voor verantwoordelijk dat ze me kunnen vinden”?*

Over het algemeen zijn de gebruikers van gehandicaptenvoertuigen bijzonder goed te spreken over de calamiteitenservice van hun voertuigaanbieder.

## 5. Infrastructuur

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op de knelpunten die gebruikers van gehandicaptenvoertuigen ervaren in de infrastructuur, zoals bijvoorbeeld ontoegankelijkheid, te weinig oplaadpunten voor scootmobielen en onduidelijkheid over invalidenparkeerplaatsen. Dit hoofdstuk zal waar nodig ingedeeld worden in aparte voertuighoofdstukken.

### 5.1. Toegankelijkheid & Bereikbaarheid

Gebruikers van gehandicaptenvoertuigen klagen over de ontoegankelijkheid waar zij dagelijks tegen aan lopen. Er zijn voorbeelden genoemd van apotheken, fysiotherapeuten en zelfs gemeentehuizen die voor gebruikers van een gehandicaptenvoertuig niet toegankelijk waren. Als men bezwaar aantekent of vraagt om een oplossing, dan geven veel instellingen niet thuis. De apotheek bijvoorbeeld wees naar de gemeente, terwijl de gemeente weer zei dat het eigen grond van de apotheek betrof. Het ontoegankelijke gemeentehuis is korte tijd goed toegankelijk geweest. Maar dat gemeentehuis was een monument, een beschermd dorpsgezicht. Dus de schoonheidscommissie oordeelde dat de verbetering weg moest en dat het in oude staat hersteld moest worden...

Kortom, er is nog een lans te breken voor toegankelijkheidseisen aan publieke gebouwen en zorgcentra. Maar mochten mensen het gebouw inkomen, dan wil dat nog niet zeggen dat het dan voor elkaar is. Mensen in rolstoelen en elektrische rolstoelen komen regelmatig amper boven de balie uit. Daarbij komt dat pinautomaten meestal op de balie staan, zoals een mevrouw het uitdrukte:

*“De baliemedewerker ziet meer van mijn pincode dan ikzelf.”*

Ook geldautomaten buiten zijn een probleem, want de meeste zijn afgesteld op een staande medemens.

Ook is er een landelijk infrastructureel probleem, er werd namelijk bij alle bijeenkomsten melding gemaakt van slecht toegankelijke op- en afritten. Niet alleen het ontbreken van afritten werd veel genoemd, ook de infrastructurele vormgeving van op- en afritten zorgde voor belemmering. Deze problematiek ligt in de combinatie van een af- of oprit met een afvoergoot. Na veel afritten volgt namelijk een goot waarna de gewone weg weer volgt. Hierdoor moet er een extra hobbel genomen worden. Dit zorgt voor problemen bij scootmobielen en elektrische rolstoelen. Elektrische rolstoelen kunnen zelfs vast komen te staan doordat de aandrijvende wielen loskomen van de ondergrond of vast komen te zitten.

Veel platforms ontwikkelen zelf een soort toegankelijkheidsstickers. Zo kwam er bijvoorbeeld ook een ‘hier is een invalidentoilet’-sticker voorbij. Want ook daar is een tekort aan. Maar ook de gewone stickers prikkelen winkeliers om wat te doen aan hun toegankelijkheid. De criteria voor zo’n sticker zijn heel makkelijk: a) kan ik er komen, b) kan ik er naar binnen en c) wordt ik er geholpen. Schrijf daarbij elk jaar een verkiezing uit van de meest toegankelijke winkel, koppel het plaatselijk sufferdje er aan en winkeliers lopen ineens een stap harder om werk te maken van hun bereikbaarheid en toegankelijkheid.

Tot slot geven gebruikers van 45km auto’s aan dat ze het erg lastig vinden dat er zo’n onduidelijkheid is over waar ze wel en niet mogen rijden. Verschillende deelnemers pleitten voor een wegenkaart waarop duidelijk is waar zij wel- en niet mogen komen en wat ze zodoende wel- en niet kunnen bereiken met hun voertuig. Zoals een dame uit Zeeland aangaf:

*“Ik mag niet over de Zeelandbrug, want de weg zelf is verboden voor mijn voertuig en over het fietspad mag ik daar ook niet. Ik moet dus heel erg omrijden als ik ergens heen wil. Ik zou wel een kaart willen die aangeeft waar ik wel en niet mag rijden.”*

### 5.2. Oplaadpunten scootmobielen

Bij een aantal bijeenkomsten bereikten ons klachten over het gebrek aan oplaadpunten voor scootmobielen. Mensen die graag langere tochten met hun scootmobiel maken zien zich gelimiteerd door de actieradius van hun accu. Dus, ze willen graag oplaadpunten voor scootmobielen door het hele land. Maar daar zitten wel wat haken en ogen aan. Want elk merk scootmobiel heeft bijvoorbeeld een andere aansluiting/stekker van de accu. Daarbij zijn dan ook snelladers nodig, want mensen gaan geen drie uur op een terras zitten omdat hun scootmobiel aan de lader staat. Zoals gezegd, deze klachten hebben ons bij enkele bijeenkomsten bereikt. Het merendeel van de gebruikers geeft echter op dit moment nog niet aan dat zij hier hinder van ondervinden.

### 5.3. Invalidenparkeerplaatsen

Een onderwerp dat grote verwarring oplevert is de regelgeving over invalidenparkeerplaatsen. In de tijd dat de bijeenkomsten plaatsvonden lag er een voorstel om het parkeren voor gehandicapten gratis te maken op alle openbare parkeerplaatsen. Iedereen was hier groot voorstander van, maar helaas is het voorstel verworpen in de eerste kamer. Blijft dus de onduidelijkheid. Want het beleid voor invalidenparkeerplaatsen verschilt per gemeente. Bij de ene gemeente betaal je gewoon parkeergeld, bij de volgende gemeente is het gratis. Nu vinden mensen dat nog niet zo'n probleem, maar wel de onduidelijkheid. Niemand kan hen vertellen in welke gemeente je wel moet betalen en in welke gemeente je niet hoeft te betalen. Een vrouw gaf aan dat ze soms wel eens het politienummer belde, maar dat zelfs die het regelmatig niet wisten. Vanuit de groep gebruikers van invalidenparkeerplaatsen wordt dus gepleit voor duidelijkheid.



## 6. Overig

In dit laatste hoofdstuk zal ingegaan worden op een aantal onderwerpen die zijdelings te maken hebben met gehandicaptenvoertuigen. Beide onderwerpen kwamen in veel bijeenkomsten terug, vandaar dat we toch even aandacht willen besteden aan knelpunten in het taxivervoer en het ervaren onbegrip en gebrek aan kennis van medeweggebruikers.

### 6.1. Taxi

Veel gebruikers van gehandicaptenvoertuigen als de scootmobiel en de elektrische rolstoel zijn voor hun vervoer afhankelijk van de taxi. Maar bij dat vervoer bestaan nog de nodige problemen, zo is er een gebrek aan kennis bij chauffeurs en gebruikers van gehandicaptenvoertuigen en zijn wettelijke regels niet altijd uitvoerbaar.

#### 6.1.1. Gebrek aan kennis chauffeurs & gebruikers gehandicaptenvoertuigen

Twee knelpunten zijn te noemen als het gaat om onduidelijkheid en een gebrek aan kennis bij zowel gebruikers van gehandicaptenvoertuigen als taxichauffeurs. Namelijk het in- en uitrijden van scootmobielen en het in de gordel zetten van scootmobielen. Het eerste knelpunt werd op bijna elke bijeenkomst genoemd:

*“Moet ik mijn scootmobiel naar binnenrijden of de chauffeur?”*

Over het algemeen werd gedacht dat de chauffeur dit moest doen. Maar chauffeurs laten het liever de gebruikers doen, zij hebben immers veel meer kennis van het voertuig. Maar er zijn veel gebruikers die vooral het uitrijden uit de taxi erg moeilijk vinden. Want ze zien niet wat er achter hen gebeurt. Met name scootmobielgebruikers pleiten voor duidelijke regels en richtlijnen, net zoals die zijn opgesteld voor rolstoelinzittenden in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VRR) van Vilans (voormalig KBOH).

#### 6.1.2. Onuitvoerbare regels en instructies

Ook levert het problemen op dat scootmobielgebruikers uit hun scootmobiel moeten en in de bank in de gordel. Er zijn verschillende scootmobielgebruikers geweest op de bijeenkomsten die aangaven dat ze dit niet kunnen. Een overduidelijk voorbeeld hiervan is dat van een meneer uit Rotterdam. Deze man had twee geamputeerde benen en kon onmogelijk uit zijn scootmobiel stappen om in de bank te gaan zitten. Deze meneer is geweigerd door de taxidienst. Maar hoe moet deze man zich dan vervoeren? Een ander voorbeeld is dat van een vrouw uit Colijnsplaat die vanwege haar aandoening niet op kon staan zij heeft aan haar scootmobiel aanpassingen zodat haar scootmobiel in de gordel gezet kan worden. De chauffeur weigerde extra de verklaring en instructies hiervoor te lezen en eiste dat mevrouw in de bank ging zitten. Mevrouw heeft dit gedaan, maar toen ze uit moest stappen heeft de chauffeur haar moeten tillen naar haar scootmobiel. En tillen is iets wat veel mensen met een handicap absoluut niet willen hebben. Dit heeft te maken met hun integriteit, zij ervaren dat er geen respect is voor hem als invalide mens, ze moeten zich namelijk aanpassen aan de valide mens.

### 6.2. Onbegrip en gebrek aan kennis door valide mensen en medeweggebruikers

Bij elke bijeenkomst werd er geklaagd over het gebrek aan begrip en kennis bij medeweggebruikers.

*“Ik ga nu eenmaal niet harder met mijn 45km auto, bumperkleven gaat dus niet helpen.”*

En:

*“Mensen die mopperen omdat ik te langzaam rijd op het fietspad en roepen dat ik met mijn scootmobiel op moet rotten naar het voetpad.”*

Dat je met je scootmobiel op het fietspad mag rijden en zelfs op de weg als je dat wilt, dat weten ze niet.

*“Je moet niet denken dat automobilisten stoppen als ik met mijn scootmobiel voor de zebra sta, ik ben immers geen voetganger...”*

Een ander verhaal is dat van een dame in een scootmobiel die vlak voor kerst haar boodschappen deed in een drukke supermarkt. Tegen deze mevrouw werd, toen ze vroeg of ze er langs mocht, opgemerkt wat ze toch deed in de supermarkt, ze wist toch dat het zo druk was en dat haar scootmobiel veel ruimte nodig had... Deze dame reageerde als volgt:

*“Meneer, het is bijna Kerst he? En waarom bent u hier, u wilt zeker ook graag verse producten in huis hebben met de Kerst? Nou, daarom ben ik ook hier, omdat ik net zo graag verse producten heb met de Kerst”.*

Vanuit de groep van gebruikers van gehandicaptenvoertuigen kwam het verzoek om bij de rijlessen en het theorie-examen van automobilisten, bromfietzers en ook de fietsexamens aandacht te besteden aan de positie die gehandicaptenvoertuigen innemen in het verkeer. Zodat er kennis is over de mogelijkheden en rechten van deze verkeersdeelnemers en zo de onduidelijkheid en het onbegrip te doen afnemen.

***Bijlage 1. Checklist Ergotherapeuten***



## Checklist Basistraining elektrisch vervoersmiddel (scootmobiel, elektrische rolstoel)

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Naam client:                  |  |
| Adres:                        |  |
| Postcode, woonplaats:         |  |
| Geboren:                      |  |
| Tel. Nr:                      |  |
| Datum proefrit:               |  |
| Locatie proefrit:             |  |
| Merk/type waarmee gereden is: |  |
| Beoordeling door :            |  |
| Opdrachtgever training :      |  |
| Diagnose                      |  |
| Doelstelling:                 |  |

Score: 0 = onvoldoende      1 = voldoende      2 = goed      X = n.v.t.      - = niet gedaan

|       |  |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|--|
| Datum |  |  |  |  |  |
|-------|--|--|--|--|--|

### 1. Transfers

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Transfer naar scootmobiel/electrische rolstoel                |  |  |  |  |  |
| Bediening van de zitting                                      |  |  |  |  |  |
| Transfer terug van scootmobiel/electrische rolstoel naar..... |  |  |  |  |  |

Totaal oordeel **transfers**:  
 Voldoende / matig / onvoldoende

Toelichting

### 2. Bediening

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Bediening contactsleutel                          |  |  |  |  |  |
| Bediening / omgaan schakelaars licht              |  |  |  |  |  |
| Bediening /omgaan schakelaars r.a.w               |  |  |  |  |  |
| Bediening / omgaan schakelaar toeter              |  |  |  |  |  |
| Bediening / omgaan schakelaar instel max snelheid |  |  |  |  |  |
| Doseren snelheid gashendel/joystick               |  |  |  |  |  |
| Hendel vooruit en achteruit rijden                |  |  |  |  |  |
| Accu laden + controleren acculampje               |  |  |  |  |  |
| Controleren acculampje                            |  |  |  |  |  |
| Bediening vooruit                                 |  |  |  |  |  |
| Bediening achteruit                               |  |  |  |  |  |
| Bediening kantelverstelling                       |  |  |  |  |  |
| Bediening beensteunen                             |  |  |  |  |  |
| Bediening hoog-laag                               |  |  |  |  |  |

Totaal oordeel **bediening:**  
*Voldoende / matig / onvoldoende*

Toelichting

**3a . Rijden en Manoeuvreren, buiten/binnen**

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Wegrijden vanuit stilstand                                |  |  |  |  |  |
| Stoppen/remmen  |  |  |  |  |  |
| Stoppen/remmen op commando                                |  |  |  |  |  |
| Langzaam stoppen/remmen tot aan een vastgesteld punt      |  |  |  |  |  |
| Recht vooruit rijden (en koers houden)                    |  |  |  |  |  |
| Bocht vooruit maken (rechtsom)                            |  |  |  |  |  |
| Bocht vooruit maken (linksom)                             |  |  |  |  |  |
| Achteruit rijden en koers houden                          |  |  |  |  |  |
| Bocht achteruit maken (rechtsom)                          |  |  |  |  |  |
| Bocht achteruit maken (linksom)                           |  |  |  |  |  |
| Draaicirkel   |  |  |  |  |  |
| Snelheid gecontroleerd opvoeren tijdens het rijden        |  |  |  |  |  |
| Snelheid gecontroleerd verlagen tijdens het rijden        |  |  |  |  |  |
| Snelheid aanpassen aan situatie                           |  |  |  |  |  |
| Doorrijden van smalle doorgangen                          |  |  |  |  |  |
| Doorrijden van automatische schuifdeuren                  |  |  |  |  |  |
| Manoeuvreren/ keren in een kleine ruimte                  |  |  |  |  |  |
| Keren op een smal pad                                     |  |  |  |  |  |
| Rechttuit rijden, omkijken rechter schouder, koers houden |  |  |  |  |  |
| Rechttuit rijden, omkijken linker schouder, koers houden  |  |  |  |  |  |
| Bocht rechtsaf nemen                                      |  |  |  |  |  |
| Bocht linksaf nemen                                       |  |  |  |  |  |
| Oprit oprijden  |  |  |  |  |  |
| Oprit afrijden  |  |  |  |  |  |
| Drempel oprijden  |  |  |  |  |  |
| Drempel afrijden  |  |  |  |  |  |
| Rotondes nemen en juist gebruik knipperlicht              |  |  |  |  |  |
| Snelheid aanpassen aan de situatie                        |  |  |  |  |  |
| Zelfstandig rijden  |  |  |  |  |  |
| Rijden op het trottoir (ervaringshindernis)               |  |  |  |  |  |
| Rijden op een grindpad (ervaringshindernis)               |  |  |  |  |  |
| Rijden op een zandpad (ervaringshindernis)                |  |  |  |  |  |
| In/uit schuur/berging rijden                              |  |  |  |  |  |
| Obstakels vermijden                                       |  |  |  |  |  |

**NB: Is stalling/berging geschikt.**

Totaal oordeel **rijden en manoeuvreren, buiten/binnen:**  
*Voldoende / matig / onvoldoende*

Toelichting

**3b. Rijden en Manoeuvreren binnenshuis (voor elektrische rolstoel**

|                            |  |  |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|
| Rijden in rustige omgeving |  |  |  |  |  |
| Rijden in drukke omgeving  |  |  |  |  |  |
| Rijden binnen instelling   |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Keren in de gang                                       |  |  |  |  |  |
| Lift in  |  |  |  |  |  |
| Lift uit   |  |  |  |  |  |
| Bediening lift   |  |  |  |  |  |
| Manoeuvreren in kleine ruimte (slaapkamer, badkamer)   |  |  |  |  |  |
| Aan tafel plaats nemen                                 |  |  |  |  |  |
| Elro positioneren en op veilige manier transfers maken |  |  |  |  |  |
| Draaicirkel binnen                                     |  |  |  |  |  |

Totaal oordeel **rijden en manoeuvreren, binnenhuis (voor elektrische rolstoel):**

*Voldoende / matig / onvoldoende*

Toelichting

#### 4 Verkeersinzicht

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Kijkgedrag                             |  |  |  |  |  |
| Toepassing verkeersregels              |  |  |  |  |  |
| Oversteken                             |  |  |  |  |  |
| Uitkijken kruising/splitsing           |  |  |  |  |  |
| Uitkijken rotonde                      |  |  |  |  |  |
| Uitkijken rechtdoor in zijwegen        |  |  |  |  |  |
| Scannen ander verkeer/omgeving         |  |  |  |  |  |
| Reactiesnelheid onverwachte situaties  |  |  |  |  |  |
| Aandacht borden                        |  |  |  |  |  |
| Kennis en toepassing verkeersregels    |  |  |  |  |  |
| Richting toepassen (incl. uitzetten)   |  |  |  |  |  |
| Anticiperen op verkeer/verkeersinzicht |  |  |  |  |  |
| Plaatsbepaling                         |  |  |  |  |  |
| Gebruik spiegel                        |  |  |  |  |  |
| Over schouder kijken                   |  |  |  |  |  |
| Zelfstandig een route rijden           |  |  |  |  |  |

Totaal oordeel **verkeersinzicht:**

*Voldoende / matig / onvoldoende*

Toelichting:

#### 5 Mentale functies

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| Aandacht vasthouden/verdelen (concentratie) |  |  |  |  |  |
| Verdeelde aandacht                          |  |  |  |  |  |
| Onthouden/ uitvoeren instructies            |  |  |  |  |  |
| Rijgedrag (o.a. voorzichtigheid)            |  |  |  |  |  |
| Inzicht in eigen rijgedrag                  |  |  |  |  |  |
| Overmoedig ja/nee                           |  |  |  |  |  |
| Vermoeidheidsklachten                       |  |  |  |  |  |
| Visus                                       |  |  |  |  |  |
| Gehoer                                      |  |  |  |  |  |
| Ziekte-inzicht                              |  |  |  |  |  |

Totaal oordeel **Mentale functies:**

*Voldoende / matig / onvoldoende*

Toelichting:

### **Totale beoordeling om zelfstandig te rijden**

|  |  |
|--|--|
| goed                                   |  |
| voldoende                              |  |
| matig                                  |  |
| Extra lessen geadviseerd               |  |
| Extra lessen noodzakelijk              |  |
| onvoldoende                            |  |
| Extra lessen noodzakelijk              |  |
| Geen scootmobiel/ elektrische rolstoel |  |
| Begeleiding nodig                      |  |
| In beginfase                           |  |
| Altijd met begeleiding rijden          |  |

### **Conclusie**

### **Advies**

NB:

Opmerkingen ergotherapeut: