

Geen feestje waard

Ervaringen van gehandicapten
rond de zevende verjaardag van de WVG

Auteurs:

Tuur Elzinga

Henk van Gerven

Peter Verschuren

Ger Wouters

Rotterdam, mei 2001

Dit rapport kon geschreven worden dankzij de betrokkenheid van enkele duizenden WVG-ervaringsdeskundigen en van de vrijwilligers van de hulpdiensten van 32 SP-afdelingen die de ervaringen opgetekend hebben.

Graag willen wij op deze plek iedereen bedanken voor zijn of haar medewerking.

Na zeven jaar ellende: tijd voor radicale veranderingen

Begin dit jaar was ik aanwezig bij het halfjaarlijkse overleg van de plaatselijke Hulpdiensten van de SP. Toen het woord WVG viel, barstten onze mensen los. In een peiling bleek dat iedereen op het spreekuur regelmatig geconfronteerd was met klachten over de gehandicaptenvoorzieningen. Mede omdat er een evaluatie aan zat te komen van de Wet Voorzieningen Gehandicapten, besloten we tot een bundeling van al die klachten. Enerzijds om plaatselijk het gemeentebestuur te kunnen bestoken, en anderzijds als munitie voor mij in het landelijke WVG-debat.

Wat u nu vóór u hebt, is de uitkomst van het besluit. In één week tijd zijn ruim 3000 klachten gemeld. Vaak schrijnende verhalen – ervaringen die pijnlijk aangeven dat de samenleving helemaal niet zo zorgzaam is als we zouden willen. Ik spreek van een schokkend rapport, vooral ook omdat dit de zoveelste aanklacht tegen de WVG-

praktijk is. Op 14 maart 2001 bijvoorbeeld, op de hoorzitting van de Tweede Kamer over de WVG, bracht een tiental gehandicaptenorganisaties een lange reeks schrijnende klachten naar voren die naadloos aansluiten bij onze ervaringen.

Na zeven jaar WVG is voor mij het bewijs geleverd dat de weg die we in 1994 ingeslagen zijn, een doodlopende is.

De nieuwe opzet waarbij gemeenten de bevoegdheid kregen eigen beleid te ontwikkelen – en vervolgens te weinig geld om dit goed te kunnen doen – is een heilloze gebleken. Hoog tijd dus voor radicale veranderingen. In het belang van de mensen die door een handicap minder kansen hebben in onze samenleving. In het belang van de beschaving.

*Jan de Wit
Tweede-Kamerlid voor de SP*

Van overschotten naar tekorten

Op 1 april 1994 trad de WVG in werking, de Wet Voorzieningen Gehandicapten. De wet regelt de woon-, verhuis- en vervoersvoorzieningen (inclusief rolstoelen) voor mensen met een handicap. De WVG kwam in de plaats van het onderdeel voorzieningen van de AAW (rolstoelen, vervoersvoorziening), en van de rijksregeling voor woningaanpassingen.

Met de invoering van de WVG werden twee belangrijke veranderingen doorgevoerd: de uitvoering werd opgedragen aan de gemeenten, die daarbij een aanzienlijke mate van beleidsvrijheid kregen, en ook ouderen kregen recht op voorzieningen. (De voormalige AAW-voorzieningen hanteerden 65 jaar als leeftijdsgrens.)

Bij de invoering van de wet was de verwachting dat het schrappen van de leeftijdsgrens zou leiden tot een verdubbeling van het aantal rechthebbenden in vergelijking met de AAW. Opmerkelijk daarbij was, dat het budget niet verdubbelde. Sterker nog, er kwam in eerste instantie geen cent extra bij het bedrag dat gemoeid was met de uitvoering van de oudere regeling.

Sinds april 1994 is enkele keren een forse aanpassing aangebracht in de wet. Voor het eerst gebeurde dat in 1996, als reactie op de vele klachten en protesten. De eigen bijdragen werden afgeschaft voor rolstoelen en verlaagd voor andere verstrekkingen in natura en voor woningaanpassingen. Ook werden de bewoners van AWBZ-instellingen

voor wat betreft de vervoersvoorzieningen onder de WVG gebracht.

In 1999 is vervolgens de sleutel aangepast waarmee het WVG-budget verdeeld wordt over de gemeenten. En op 1 april 2000 zijn ook de woningaanpassingen boven de 45.000 gulden gedecentraliseerd naar de gemeenten en is de zorgplicht uitgebreid met uitruimten voor gehandicapten met gedragsproblemen.

Aanvankelijk hielden veel gemeenten geld over van het – overigens niet geoormerkte – WVG-budget dat ze van het Rijk kregen. Uit angst zelf te moeten toeleggen op de uitvoering van de wet, had men een erg terughoudend beleid geformuleerd. Bovendien duurde het enige tijd voordat de ouderen de weg naar het WVG-loket vonden. Thans komen echter steeds meer gemeenten tekort op het WVG-budget. Het iRv, Kenniscentrum voor revalidatie en handicap, constateerde in juli 1999 dat de financiële status ‘in veel gemeenten uiterst penibel is’. Minister Melkert van Sociale Zaken in januari '98: ‘Gelet op deze te verwachten groei van het aantal WVG-cliënten in de komende jaren kan geconcludeerd worden dat er geen sprake is van structurele overschotten op de WVG. Vanaf 1999/2000 is een tekort zelfs niet uit te sluiten.’

Ook de cijfers tonen aan dat er een ontwikkeling is van gemeentelijke overschotten naar gemeentelijke tekorten.

	Toevoegingen aan het gemeentefonds 1994-1999	Uitgaven gemeenten 1994/1998 (verplichtingenbasis)
1994	771,4 miljoen	572,8 miljoen
1995	1196,4 miljoen	958,4 miljoen
1996	1429,5 miljoen	1368,4 miljoen
1997	1550,0 miljoen	1587,0 miljoen
1998	1640,8 miljoen	1878,2 miljoen
1999	1666,4 miljoen	1964,8 miljoen

De ontwikkeling die we nu zien in veel gemeenten, is dat de tekorten of dreigende tekorten leiden tot een versobering van het voorzieningenpakket. Het rijksgeld wordt gezien als het totale bedrag dat beschikbaar is voor de WVG. De verwachting is dat de uitgaven in 2000 daardoor iets zullen dalen, terwijl de behoefte juist stijgt. Een extra toevoeging aan het beschikbare budget van 230 miljoen in 2000 zal deze ontwikkeling waarschijnlijk niet kunnen keren. Is dat te weinig, dan moeten de uit-

gaven maar omlaag. Deze ontwikkeling wordt mogelijk gemaakt door de erg sobere uitleg die de Centrale Raad van Beroep geeft aan het begrip adequaat in de zin van de WVG. Volgens de wet hebben mensen met een handicap recht op 'adequate' voorzieningen. De beroepsrechter en steeds meer gemeenten leggen dat uit als 'minimaal adequaat': de bodem die de jurisprudentie aangeeft, wordt in toenemende mate door de gemeenten gezien als 'de norm'.

Blijvende aandacht – omdat ook de klachten blijven

Vanaf het moment waarop de eerste ervaringen opgedaan werden met de WVG, kwamen de klachten binnen bij de SP-afdelingen en op de spreekuren van onze Hulpdiensten. In heel veel gevallen hebben we individuele – juridische – hulp geboden. En op een aantal manieren hebben we de geconstateerde problemen ook structureel aan de kaak gesteld en aangepakt.

Al in juni 1994 verscheen het SP-rapport *WVG, een wet vol handicaps*. Op basis van vergelijkend onderzoek onder 39 gemeenten concludeerden we dat er bizarre verschillen ontstaan waren in de rechten van gehandicapten in de verschillende gemeenten. Bovendien bleek dat de verschillen niet willekeurig verdeeld waren, maar dat er in een aantal gevallen sprake was van ‘slechte’ en ‘goede’ gemeenten. Een derde conclusie was, dat het voorzieningenniveau voor gehandicapten onder de 65 jaar over de hele linie duidelijk verslechterd was.

Het rapport werd in het najaar van '94 gevolgd door klachtenweken die we organiseerden in 56 gemeenten. Meer dan 3.000 gehandicapten deden hun beklag bij de plaatselijke afdelingen en op de landelijke SP-Alarmlijn. Op basis van de klachten kwamen we met een aantal aanbevelingen. Op landelijk niveau pleitten we voor een snelle evaluatie, waarbij nadrukkelijk het terugdraaien van de beleidsvrijheid van de gemeenten aan de orde zou moeten

komen. Op lokaal niveau eisten we onder andere: afschaffing van de eigen bijdragen bij woningaanpassing en voorzieningen in natura, minimaal 5.000 gulden verhuiskostenvergoeding en bieden van keuzevrijheid aan gehandicapten die aangewezen zijn op een vervoersvoorziening.

In de zomer van 1995 verrichte het wetenschappelijk bureau van de SP op verzoek van de Kamerfractie nieuw onderzoek naar de uitvoering van de WVG. Daaruit bleek dat een minderheid van de gemeenten het beleid inmiddels verbeterd had, en dat van een ontwikkeling in de richting van meer landelijke uniformiteit nog geen sprake was. Het onderzoeksrapport werd gepresenteerd tijdens een opmerkelijke rolstoelmarathon. Gesponsord door de SP rolde een gehandicapte in elf etappes van Groningen naar Den Haag.

Najaar 2000 bracht het wetenschappelijk bureau van de SP een nieuw WVG-rapport uit: *WVG, Weg Voorzieningen Gehandicapten?* Op basis van een analyse van de ontwikkelingen die de gehandicaptenvoorzieningen vanaf 1994 hebben door gemaakt, en van de visie van de partij op wat een redelijk voorzieningenniveau is, werd het volgende tienpuntenprogramma ontwikkeld. Ook werd berekend dat uitvoering ervan een structurele verhoging van het WVG-budget vergt van 400 tot 500 miljoen gulden.

Tien-puntenprogramma:

1 De gehandicapte heeft recht op een passende voorziening.

Dus niet op de goedkoopste voorziening.

2 Bij de beoordeling of een gehandicapte recht heeft op een WVG-voorziening dient de situatie van het gezin te worden betrokken.

Nu gaat de WVG uit van individuele rechten, waarbij de gezinssituatie niet wordt betrokken.

3 Er worden geen eigen bijdragen geheven.

Eigen bijdragen zijn feitelijk een straf op je handicap en daarom ongewenst.

4 Gehandicapten dienen de vrije keuze te hebben tussen individueel en collectief vervoer dan wel een combinatie van beide.

Dus (aanvullend) collectief vervoer in elke regio, maar ook de mogelijkheid om zelf het vervoer te regelen.

5 De individuele vervoerskostenvergoeding bedraagt tenminste het niveau dat bij de invoering van de WVG in 1994 aanvaardbaar werd geacht, dat wil zeggen 50 procent van de geïndexeerde AAW-norm.

Minder dan de helft van het bedrag vóór invoering van de WVG is helemaal onacceptabel.

6 Het door het Rijk geregelde bovenregionale aanvullend vervoer dient qua prijsstelling en reismogelijkheden gelijkwaardig te zijn aan het reguliere openbaar vervoer.

Gehandicapten moeten immers volwaardig aan de samenleving kunnen deelnemen.

7 Het gebruik van de (bruikleen) auto moet mogelijk blijven.

Het Rijk moet de gemeenten voorschrijven in welke situaties een bruikleenauto verstrekt moet worden.

8 Woningcorporaties dienen te worden verplicht op eigen kosten een vastgesteld percentage eenvoudig aan te passen woningen te bouwen.

Aanpasbaar bouwen betekent een kostenbesparing voor de gemeenschap.

9 De minimale verhuiskostenvergoeding wordt vastgesteld op 5000 gulden.

Er moet een einde komen aan de overdreven zuinigheid van een aantal gemeenten.

10 Middelen worden pas als algemeen gebruikelijk bestempeld als deze voor de gehandicapten redelijkerwijs als gebruikelijk te beschouwen zijn.

Ten onrechte worden nu voorzieningen afgewezen met als enige argument 'dat ze ook in de winkel te koop zijn, en dus algemeen gebruikelijk'.

Een nieuwe klachtenweek

Als reactie op de aanhoudende stroom klachten én vanwege de naderende evaluatie van de WVG door de Tweede Kamer, besloten de lokale Hulpdiensten van de SP opnieuw een landelijke klachtenweek te organiseren. Die werd gehouden van 12 tot en met 16 maart. De plaatselijke Hulpdiensten besloten zelf hoe zij hun klachtenweek organiseerden en hoe ze er bekendheid aan gaven. Vrijwilligers noteerden de verhalen van de mensen, maakten soms afspraken voor een vervolgesprek, verwezen waar nodig door naar hulpverleners en maakten een verslag van de binnengekomen klachten. Voor het opstellen van dit rapport zijn de gegevens uit de diverse verslagen gebundeld en gesystematiseerd.

De klachtenweek is gehouden door 32 Hulpdiensten. (Zie tabel achterin voor de lijst van deelnemende afdelingen.) In totaal reageerden 1681 mensen, die samen 3434 klachten uitten.

Uit een beschouwing van de klachten blijkt dat vooral het collectief vervoer een grote bron van ergernis is: 70 procent van alle klachten gaat hierover. Het individuele vervoer en TraXX zijn samen goed voor nog eens zes procent. Daarna volgen de

woningaanpassingen met vijf en de hulpmiddelen met vier procent. Drie procent van de klachten richt zich op de afhandeling van de aanvraag, en elf procent rangschikken we onder 'overige'.

Collectief vervoer

Onder de AAW-voorzieningen kregen mensen met beperkingen op het gebied van het vervoer een geldbedrag uitgekeerd en soms een bruikleenauto. Het standaardbedrag van de vervoersvoorziening lag tot 1 oktober 1992 op 3250 gulden per jaar. Vanwege de verwachte uitbreiding van het aantal rechthebbenden, startte al vóór de invoering van de WVG de discussie over 'collectief vervoer'. De gehandicapte krijgt daarbij geen geld, maar het recht om gebruik te maken van een systeem waarbij hij of zij op verzoek vervoerd wordt met een taxibusje waarvan gelijktijdig ook anderen gebruik maken. Een klein aantal gemeenten ging al direct bij de start van de WVG over op collectief vervoer. Veel andere volgden in de afgelopen jaren, waarbij een lappendeken aan vervoerssystemen ontstond, die op alle mogelijke onderdelen van elkaar verschillen – maar allemaal aanleiding geven tot veel klachten.

tabel 1: de klachten uitgesplitst

Verdeling klachten	
Aanvraag	3%
Parkeren	1%
Traxx	2%
Individueel vervoer	4%
Hulpmiddelen	4%
Woning aanpassing	5%
Overigen	11%
Collectief vervoer	70%

De problemen met het collectief vervoer zijn divers: klachten komen binnen over het afnemen van de keuzevrijheid en de beperkte regio waarbinnen gereisd kan worden, maar ook over de lange wachttijd, de slechte service en de ongeschiktheid van de busjes. Opmerkelijk is dat vier procent van de mensen erover klaagt, dat ze helemaal niet opgehaald zijn nadat ze een busje besteld hadden. Veel van de klachten over het collectief vervoer kwamen uit de Oostelijke Mijnstreek en Zuidoost Brabant, gebieden waar het systeem onlangs in ingevoerd. De tegenstelling tussen het zelf mogen organiseren van je eigen dagelijks vervoer en afhankelijk worden van een ander – die de organisatie bovendien niet in orde heeft – is erg groot en roept veel klachten op.

Ook uit gemeenten waar het collectief vervoer al zeven jaar bestaat, komen echter klachten. Dat het er minder zijn, zal er veel mee te maken hebben, dat de mensen de zin van klagen niet langer inzien. Want: ‘de politiek luistert toch niet’.

Een 81-jarige vrouw rijdt nog in een eigen auto, dankzij de vergoeding van 145 gulden per maand. Vanaf 1 oktober 2000 krijgt zij deze niet meer. Wel een pasje voor het collectief vervoer. Tegen

de beslissing wordt bezwaar gemaakt en een medische keuring volgt. De arts stelt vast dat alleen collectief vervoer onvoldoende is; er moet een aanvullende voorziening komen. Mevrouw wil graag haar vergoeding houden. Neen, beslist de gemeente, dat kan niet. Ze kan wel een scootmobiel krijgen: kosten 8.000-10.000 gulden plus onderhoud, afschrijving in 7 jaar.

‘Omdat ik al een paar keer heel lang heb moeten wachten op de taxi heb ik geen zin meer om met de taxi mee te gaan. Daarom maak ik geen gebruik meer van de taxiritten.’

‘Vroeger kon je een buurman vragen om je ergens naar toe te brengen. Dan gaf je wat geld voor de benzine. Nu kan dat niet meer. Dat geld moet dan van het huishoudgeld af en dat is al niet veel.’

‘Toen ik bij de chauffeur klaagde over het feit dat hij zo laat was, zei hij: mevrouw, als u ergens op tijd wil zijn dan moet u de luchtmacht maar bellen.’

De beperkte gemeentelijke vervoersplicht tot de eigen regio roept haar eigen klachten op. Zo is het collectief vervoer in Den Bosch beperkt tot een reikwijdte van vijf strippen.

tabel 2: de ervaringen met het collectief vervoer

Collectief vervoer			
Te weinig privacy	0%	Te lange wachttijd	5%
Begeleiding	1%	Budget te laag	6%
Tarief onduidelijk	2%	Actieradius te beperkt	8%
Slechte service chauffeur	3%	Te vroeg/laat opgehaald	13%
Busje niet geschikt	3%	Is niet op maat	13%
Niet opgehaald	4%	Ik heb geen keuzevrijheid	15%
Minder vervoer	5%	Overig	22%

‘Ik kan niet meer naar mijn zus in Tilburg, met TraXX is dat veel te omslachtig. Eerst met de taxi naar het station, dan met de trein naar Tilburg en dan weer overstappen in een taxi.’

Een groepsleidster: ‘Wij kunnen met onze bewoners niet meer gaan paardrijden in Biezenmortel, ook de dierentuin ligt buiten het vervoersgebied.’

Op 1 januari ging het collectief vervoer in. Wie vond dat hij daar geen gebruik van kan maken, moest maar een bezwaarschrift indienen. Mevrouw kan niet met het busje reizen omdat ze een ijzeren plaat in haar rug heeft en een prothese in haar knie. Op 15 januari vroeg ze een beter passende voorziening aan. Op 10 maart kwam bericht van de gemeente dat ze pas over 14 weken een beslissing kan verwachten. Mevrouw zit dus maandenlang geïsoleerd in haar woning.

Een gehandicapte vrouw is moeder van een tweeling. De kinderen kan ze niet vervoeren op haar scootmobiel. Met het collectief vervoer kan ze zelf wel goedkoop reizen; haar kinderen echter niet. Een ritje naar het nabijgelegen consultatiebureau kost zodoende 23,50 gulden.

Een instelling voor geestelijk gehandicapten had zelf een bus aangeschaft voor groepsvervoer. Die werd betaald door de bewoners, van hun individuele vervoersvoorziening. Nu deelname aan het collectief vervoer daarvoor in de plaats is gekomen, moest de bus weg. Het collectief vervoer werkt niet: de bewoners komen vaak te laat bij hun activiteiten, of worden helemaal niet opgehaald.

‘Ik kom niet meer naar mijn stacaravan. Die staat buiten het gebied dat bediend wordt door de regiotaxi van het collectief vervoer.’

Meneer bezoekt zijn echtgenote die opgenomen is. De deeltaxi die om 16.00 uur afgesproken is om hem op te halen, komt niet. Meneer is gebleven voor het avondbezoek en heeft zijn kinderen gebeld om hem op te halen. De dag erop: de deeltaxi komt om 17.00 uur in plaats van de afspraak: 16.00 uur. De dag erop: meneer vraagt bij het maken van de afspraak of men nu wel op tijd komt: de hoorn wordt op de haak gegooid. Meneer gaat nu alleen nog op bezoek als zijn kinderen of bekenden hem brengen.

De chauffeur nam de rolstoel niet mee.

‘De chauffeurs weten het ook allemaal niet meer, want elke gemeente heeft een net wat andere regeling terwijl wel overal hetzelfde bedrijf rijdt.’

‘Ik kan de cursus Spaans niet meer volgen, want na afloop sluiten ze het gebouw af en moet ik buiten afwachten of de deeltaxi komt.’

‘Ik heb zwaar astma en moet toch mee met het busje. Ik kan echt niet in een busje met drie of vier andere passagiers erbij.’

tabel 3: de ervaringen met het individueel vervoer nader beschouwd

Individueel vervoer	
Krijgt geen bruikleenauto	2%
Geen aanpassing auto	5%
Tevreden	6%
Moet eigen auto verkopen	14%
Declaratiesysteem omslachtig	29%
(Kilometer)vergoeding te laag	44%

‘De deeltaxi neemt weleens te veel mensen in het busje mee. Dat geeft problemen bij het uitstappen.’

‘Ik kan niet meer naar het kerkhof. Ze willen me wel brengen, maar om me op te halen moet apart geboekt worden en op het kerkhof is geen telefooncel.’

Individueel vervoer

Bijna de helft van de mensen die belden over het individueel vervoer gaf aan hier tevreden over te zijn. Dat ze toch tijdens de klachtenweek belden, komt veelal voort uit ongerustheid over plannen om in hun gemeente ook over te stappen op een collectief systeem. Klachten over het individueel vervoer op zich betreffen vooral de verregaande beperking van de mogelijkheden een bruikleenauto te krijgen – veelal mensen die vroeger zonder veel problemen een bruikleenauto via de AAW gekregen hadden en nu NEE te horen krijgen op de aanvraag voor vervanging –, en de afwijzing van aanvragen om een auto aan te laten passen.

Uit financiële overwegingen is onlangs een aantal gemeenten overgeschakeld op een declaratiesysteem, waarbij rechthebbers de keuze krijgen tussen 800 gulden per jaar om zelf het eigen vervoer te

organiseren of de werkelijke kosten te kunnen declareren tot een maximum van 1.852 gulden per jaar. ‘Ze hebben duizend gulden van mij gestolen’ was een van de reacties daarop. Mensen snappen het declaratiesysteem ook niet en vinden dat het hooguit een overbodige bureaucratie op het gemeentehuis in het leven roept ‘wie betaalt die ambtenaren die mijn declaratie controleren?’ ‘Worden die loonkosten ook in mindering gebracht op het WVG-budget?’

De gemeente biedt de mogelijkheid om je scootmobiel gedurende de winter te stallen. En vervolgens trekken ze daarvoor een deel van je vervoersvoorziening af.

Als mijn aangepaste auto de pijp aan Maarten geeft, krijg ik een booster, dan kan ik hooguit nog naar de binnenstad en terug. Dan word ik pas echt gehandicapt.

Met dat declaratiesysteem valt je privéleven weg: de gemeente controleert waar je wanneer naar toe gaat.

Ik ben 73 jaar en kreeg op 3 jaar polio. Eerst zijn mijn vervoerskosten afgewezen, ik wilde geen rolstoel of scooter. Nu ben ik afhankelijk van Van Driel. Mijn dochter woont in Berghem, daar kan ik niet meer naar toe. Ook niet naar andere familie in het verzorgingshuis. Al zou je maar 100 gulden per maand krijgen, dan zou het leven nog zin hebben, zo hoeft het niet meer. Ik ga nu maar in mijn schuurtje zitten met de poort open, zo zie ik toch nog mensen.

tabel 4: de ervaringen met TraXX nader beschouwd

TraXX	
Tevreden	0%
Onpraktisch in de grensstreek	6%
Te lange reistijd	9%
Begeleider is probleem/erg duur	11%
Onbegrijpelijk systeem	36%
Te duur	38%

Traxx

TraXX is het bovenregionale collectieve vervoerssysteem voor gehandicapten. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, verantwoordelijk voor de WVG, heeft dat uitbesteed aan Connexxion. TraXX is dus een dienst van de busmaatschappij Connexxion, omdat die dat goedkoper voor de minister kon regelen dan de NS. Problemen hebben de klagers vooral met de kosten en de te lange reistijd. (TraXX werkt maar met een beperkt aantal treinstations als op- en uitstaphalte. TraXX werpt daarnaast een onoverkomelijke hindernis op voor mensen in de grensstreek die voor belangrijke sociale contacten (bezoek van familie of vrienden) de grens over moeten. TraXX voorziet daar niet in. Ook klagen mensen over de onduidelijkheid die er nog steeds is rond TraXX. Ze worden door TraXX naar het regionaal vervoer gestuurd, en daar vandaan terugverwezen naar TraXX.

‘Het is onbegrijpelijk dat er zo weinig opstapstations voor TraXX zijn. Eerst word je al via de deeltaxi met een grote omweg naar een station gebracht. Dan de treinreis en dan

weer een grote omweg naar je bestemming – en op de terugweg hetzelfde ritueel.’

‘De overstaptijden zijn niet afgestemd op mensen met een handicap. Je mist dus altijd de aansluitende trein.’

‘TraXX is duur, bovendien is het zeer omslachtig en onbetrouwbaar. Bovendien is Alkmaar geen TraXX-station.’

‘Mijn man wordt van a naar b via c vervoerd. Na geruime tijd komt hij weer voorbij de opstapplaats.’

‘TraXX en Combinet rijden tot de grens met België ik kan mijn familie net over de grens nu niet meer bezoeken.’

‘Moeder ging vóór de nieuwe regeling vaak vanuit Tilburg naar haar zoon in Beerse (bij Turnhout). Dat gaat nu niet meer.’

Woningaanpassing

Bij woningaanpassingen is het vooral de lange afhandelingstijd die tot klachten leidt. Andere knelpunten zijn de hoge eigen bijdrage die gevraagd wordt en de verplichting om te verhuizen als antwoord op de vraag om een vergoeding de woning aan te passen.

Aangepaste kranen (hendelkranen) worden vanaf 1 januari 2001 niet meer vergoed worden. De reden daarvoor is dat je ze gewoon in de winkel kunt kopen. Meneer is reumapatiënt en kan de kraan niet normaal opendraaien zoals een ander.

Meneer heeft door een hersenbloeding verlammingen. Het advies was: een traplift, hendelkranen in badkamer en keuken,

tabel 5: de ervaringen met woningaanpassingen nader beschouwd

Woningaanpassing	
Te lage verhuisvergoeding	3%
Te hoge eigen bijdrage	10%
Verhuisplicht maar geen huis	11%
Niet tevreden	16%
Te lange wachttijd	60%

een douchezitje, verhoogd toilet en beugels binnen en buiten. Kosten 13.500 gulden. Afgewezen: meneer moest maar verhuizen. Hij woont er al 40 jaar en is helemaal verknocht aan zijn woning en zijn buurt.

Een ergotherapeute belde om haar beklag te doen over gemeente B. Daar worden aanvragen voor woningaanpassing vrijwel standaard afgewezen als de kosten hoger zijn dan 10.000 gulden. Men moet dan maar verhuizen.

Aanvraag van woningaanpassing is toegewezen. De woningstichting weigert hem echter uit te voeren, met als argument 'u woont op een bovenwoning. Als wij de woning aanpassen, wordt hij onverhuurbaar.'

Woningaanpassing is toegekend. Al meer dan drie maanden is het wachten op de woningstichting. Het gaat om een eenvoudige ingreep: een drempel verwijderen en enkele deuren aanpassen.

Woningaanpassing van de eigen woning is toegekend. Het werk is aanbesteed. 'Dan wacht de gemeente vier maanden met het overmaken van de 40.000 gulden die zijn toegezegd. Wij zijn hierdoor financieel in de problemen gekomen.'

De traplift voldoet niet meer aan de gestelde veiligheidseisen, maar wordt niet vervangen.

Beide echtgenoten zijn gehandicapt en willen verhuizen naar een appartement in het centrum. Toilet en natte cel zijn geschikt, de keuken heeft nog verdere aanpassing. De gemeente geeft geen toestemming. 'Het werkoverleg blijft van mening dat u moet wachten op een aangepaste woning in het centrum.'

'Na de nodige aanpassingen wordt ook de WOZ-waarde van het huis met 40.000 gulden verhoogd, terwijl de aanpassingen voor mijn handicap noodzakelijk zijn.'

'Vader kan niet naar huis, omdat de aanvraag voor woningaanpassing sinds september 2000 in behandeling is.'

Aanpassing van de keuken is anderhalf jaar geleden toegezegd, maar een nieuwe medewerker van de gemeente heeft de aanvraag pas alsnog afgewezen.

Een gezin met drie gehandicapten wacht al 14 maanden op toestemming om de badkamer aan te passen. Het bezwaar tegen de geplande afwijzing is na 13 weken nog niet behandeld.

'Op 20 mei 1997 is onze aanvraag tot woningaanpassing ingediend. Op 12 maart 2001 is er nog geen beschikking. De woning waar ik naartoe zou kunnen staat vanaf augustus 199 leeg en verpauwt enorm.'

Mevrouw heeft vanwege een woningaanpassing van 2000 gulden van april tot einde november in een verzorgingstehuis moeten verblijven.

tabel 6: de ervaringen met hulpmiddelen nader beschouwd

Hulpmiddelen	
Tevreden	0%
Klachten over onderhoud	11%
Overig	13%
Te lange wachttijd	22%
Niet het juiste hulpmiddel	54%

Hulpmiddelen

Hulpmiddelen via de WVG zijn bijvoorbeeld rolstoelen, scootmobielen en tilliften. Rollators en aangepaste bedden en stoelen vallen onder de AWBZ en worden vergoed via de ziekenfondsen. Opmerkelijk is, dat ruim de helft van de klachten luidt dat men niet het juiste hulpmiddel gekregen heeft. Andere redenen om te klagen zijn onvrede over het onderhoud en over de lange tijd die gemoeid is met de afhandeling van een aanvraag.

Meneer is 64 jaar en geboren met een slecht been en een te korte en lamme hand. Meneer had een auto, maar krijgt geen vervangende van de WVG. Hij vraagt een scootmobiel aan: een rolstoel wordt toegewezen. Meneer kan daar niets mee, omdat hij hem onmogelijk zelf kan voortbewegen. De scootmobiel van zijn echtgenote mag hij niet gebruiken, maar dat doet hij uiteraard wel...

Welzorg moet mijn driewielerfiets onderhouden. De monteur komt maar eens per in de week uit Uden. Na lang aandringen heeft de gemeente erkend dat ik niet zo lang zonder fiets en dus zonder vervoer kan. Nu mag ik de fiets bij een fietsenma-

ker in de buurt laten maken. Maar wel moet nog steeds de monteur uit Uden komen om het geld voor de reparatie bij mij contant af te rekenen. Overmaken naar de fietsenmaker kan Welzorg niet, daartoe is hun administratie niet ingericht, heb ik te horen gekregen. Deze overbodige bureaucratie drijft de kosten voor de gemeente toch enorm op?

De aanvraag om een toiletverhoger is afgewezen omdat ik al een verhoogd toilet heb. Men heeft er geen begrip voor dat ik ook bij iemand waarbij ik op bezoek ga soms op het toilet moet. Ik moet maar niet zoveel drinken als ik ergens op bezoek ben, zei de ambtenaar.

De aangepaste rolstoel is in maart 2000 aangevraagd, maar nog niet geleverd. De tijdelijke rolstoel zit niet: ons kind zit onder de blauwe plekken.

Mevrouw kan een klein brom-mobiel krijgen. Dit is door mevrouw afgewezen omdat zij dan nog slechts een van haar twee kinderen kan meenemen. Gemeente: 'Het brom-mobiel is voor vervoer van mevrouw, niet voor haar kinderen.' Moet je peuters dan alleen thuis laten?

Mevrouw krijgt van de gemeente geen sportrolstoel. 'U kan toch gaan zwemmen.'

We hebben voor onze dochter twee looprekjes aangevraagd, een voor thuis en een voor op school. De gemeente versterkt er maar een. Onze dochter van 9 jaar kan dat ene looprekje niet op haar rolstoel meenemen zodat ze nu kleine stukjes op school niet kan lopen.

tabel 7: de ervaringen met uitvoerende instanties nader beschouwd

Behandeling gemeente, RIO, GGD of keuringsarts	
Kastje naar de muur	3%
Klacht niet geaccepteerd	8%
Tevreden	9%
Wachttijd te lang	10%
Onduidelijke procedure	10%
Luistert niet goed	13%
Niet correct	47%

Behandeling uitvoerende instanties

Van de mensen die een opmerking maakten over de behandeling tijdens de afhandeling van de aanvraag, zei negen procent tevreden te zijn. Klachten zijn er over de lange wachttijd, het niet afhandelen van klachten, en het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden. In veel gevallen was niet duidelijk waar de kneep precies zat, maar vond de beller dat hij niet correct behandeld was.

De gemeente heeft alle gegevens doorgegeven aan de uitvoerder van het cvv. Aan mij is hiervoor geen toestemming gevraagd, ik voel mij in mijn privacy aangetast.

Ik heb mijn vervoersvoorziening in juli 2000 aangevraagd. Omdat ik zelf gebeld heb valt de beslissing in februari 2001 in de bus: afwijzing.

De aangevraagde vervoersvergunning liet tien maanden op zich wachten. De gemaakte kosten uit die periode worden niet vergoed.

Die man van de GGD vertelde me dat ik met mijn auto maar de winkel moet binnenrijden als lopen vanaf het parkeerterrein te ver is.

Bewoners van ons tehuis krijgen meestal geen rolstoel, want voor het vervoer naar de koffiekamer moet maar personeel ingezet worden. Zowel personeel als bewoners voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Heb je klachten over het vervoer, word je van gemeente naar het taxibedrijf gestuurd, die stuurt je weer naar het WVG-bureau.

Onze gemeente erkent niet dat zij de zorgplicht heeft voor iemand die niet onder de AWBZ-status valt, maar wel een deel van de week doorbrengt in een AWBZ-instelling, Resultaat: je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.

De gemeente heeft ons wel om onze mening gevraagd: iedereen heeft laten weten niets te zien in collectief vervoer. Toch gaan ze dat invoeren. Gehandicapten worden zo monddood gemaakt.

Als ik declareer, mag ik niet meer dan een kwartje per kilometer in rekening brengen. Dat is belachelijk weinig.

Je dossier gaat van de ene ambtenaar naar de andere. Hoe zit het met je privacy? Geen wonder ook dat woningaanpassing kan oplopen tot wel 4 jaar.

De bureaucratie zou doorbroken moeten worden. Voor wat betreft overleg tussen gemeente en Rio maar ook tussen cliënt en Ligvoet. Besluitvorming duurt hierdoor vaak erg lang.

Van het totale aantal klachten hebben we 11 procent onder overige klachten gerubriceerd. We volgen daarmee de indeling die de afdelingen gemaakt hebben. Veel 'overige klachten' zijn bijvoorbeeld geregistreerd in de Oostelijke Mijnstreek, waar de

tabel 8: de overige klachten nader beschouwd

Overigen	
Reisnet garandeert geen terugreis	17%
Klacht ingediend bij reisnet	5%
Callcentre verstaat mij niet	33%
Te weinig parkeerplaatsen	16%
Overigen	29%

terugbelservice van het collectief vervoer niet werkt: 62 mensen durven niet met Reisnet te reizen omdat hun terugreis niet gegarandeerd wordt. Ook geven 18 mensen hier aan dat ze een klacht ingediend hebben bij Reisnet, en daarop geen reactie ontvingen. 118 mensen klagen dat het Callcenter van Reisnet in Tilburg hen niet verstaat. Een bron van 'overige klachten' die in het hele land voorkomt, is het gebrek aan parkeerplaatsen voor invaliden in en bij winkelcentra. Dit heeft niets met de WVG te maken, maar beperkt mensen wel in hun vervoersmogelijkheid.

Mevrouw is gehandicapt vanwege een bedrijfsongeval. De verzekeraar van het bedrijf eist dat mevrouw eerst bij de gemeente gaat leuren bij de WVG. Pas wanneer die een afwijzing stuurt, komt Delta Lloyd weer in beeld.

Een klacht uit Brunssum: 'Het call-center van Reisnet zit in Tilburg. Daar verstaan ze me bijna niet, en kennen ze ook de plaatsen niet waar ik het over heb. Ik durf niet meer te bellen.'

Conclusies

Ook zeven jaar na invoering van de wet, is de WVG een bron van veel klachten voor de mensen die erop aangewezen zijn. Onze klachtenweek was beperkt van opzet – slechts gehouden in 32 plaatsen, zonder landelijke publiciteit – maar leverde toch 3434 klachten op, van 1681 mensen. De klachtenweek die we in het najaar van 1994 organiseerden, leverde een vergelijkbaar aantal klachten op. Toen deden echter meer plaatselijke afdelingen mee, en was er ook landelijke bekendheid aan gegeven. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat de onvrede met de WVG is toegenomen.

Veruit de grootste bron van ergernis is het collectief vervoer. Dat was in 1994 niet anders. Toen kon er nog gewezen worden op kinderziekten die onlosmakelijk verbonden zijn aan een nieuw systeem. Nu kan dat niet meer. Ook op langere termijn blijkt het collectief vervoer niet de juiste voorziening voor veel mensen met een handicap. Naar onze mening moet dat aanleiding zijn voor een complete herbezinning op de vervoersvoorziening voor men-

sen met een handicap.

Gemeenten schuiven hun financiële probleem – het gegeven dat ze van het Rijk minder voor de uitvoering van de WVG krijgen dan ze er bij een ruimhartige uitvoering aan kwijt zijn – door naar de gehandicapten. Dat leidt er bijvoorbeeld toe dat al snel een aanvraag voor woningaanpassing afgewezen wordt met een verwijzing naar de verhuisplicht en dat er nauwelijks rekening gehouden wordt met de gezinssituatie van de aanvrager. De formulering van de wet, waarin sprake van een recht op *adequate* voorzieningen maar dat begrip niet uitgewerkt wordt, maakt dit mogelijk. Minimaal adequaat is immers ook adequaat.

De verschillen tussen de gemeenten zijn nog steeds bijzonder groot en leiden tot veel onbegrip. Aan gehandicapten die woedend zijn over het stoppen van hun individuele vervoersvoorziening is onmogelijk uit te leggen waarom iemand in een vergelijkbare situatie die enkele kilometers verderop woont, wel zijn vergoeding houdt.

Hoe verder?

De problemen met de WVG kunnen na zeven jaar niet meer afgedaan worden als aanloopproblemen. Met de wet is structureel iets mis, luidt onze conclusie op basis van de veelheid en de ernst van de klachten. Dus is de tijd rijp voor ingrijpende veranderingen. Op zijn minst moeten de aanbevelingen overgenomen worden van het tien-puntenprogramma op bladzijde 6 van dit rapport. Maar nog beter is het volgens ons om na te denken over verdergaande veranderingen.

In de huidige structuur is de gemeentelijke autonomie gekoppeld aan een wet die weinig concrete rechten waarborgt en aan een strak budgettair kader. Die structuur maakt het mogelijk dat overheden zeggen dat ze gehandicapten een volwaardige plaats in de samenleving gunnen, maar in de praktijk een beleid voeren dat hiermee in tegenspraak is. Naast de politieke wil om mensen met een handicap echt te laten meetellen, is daarnaast ook een uitvoeringsstructuur nodig die garanties biedt dat het hier echt van komt. Met een aanzet voor zo'n nieuwe structuur besluiten we dit rapport. Daarbij spreken we de hoop uit, dat de klachtenbundeling en onze toekomstschets op korte termijn tot discussie en vervolgens tot veranderingen leiden. In het belang van de mensen die vanwege een handicap aangewezen zijn op een solidaire samenleving.

Collectief vervoer naar Verkeer & Waterstaat

Momenteel tekent de ontwikkeling zich af, dat allerlei vormen van collectief vervoer – ook voor mensen zonder handicap – gefinancierd worden uit WVG-gelden. Dat is een verkeerde ontwikkeling. Wij vinden dat ál het openbaar vervoer optimaal toegankelijk moet zijn voor iedereen, dus ook voor mensen met een handi-

cap. En we vinden het een verantwoordelijkheid van Verkeer en Waterstaat om hiervoor te zorgen – zonder te putten uit de gelden voor extra vervoerskosten voor ouderen en gehandicapten. Een groot voordeel is ook, dat de verantwoordelijkheid van Verkeer en Waterstaat kan afrekenen met de lappendeken van verschillende en niet op elkaar aansluitende vervoerssystemen van de gemeenten. Eén landelijk systeem werkt veel beter en eerlijker.

Andere voorzieningen naar de AWBZ

Hulpmiddelen, woningaanpassingen, en autoaanpassingen kunnen het beste ondergebracht worden in de AWBZ. Dat is een volksverzekering waar mensen recht op hebben: er is een afdwingbare individuele zorgplicht. Onder een landelijk AWBZ-regiem verdwijnen bovendien ook hier de onaanvaardbare verschillen tussen de gemeenten onderling.

Vaste vergoeding voor extra reiskosten

De forfaitaire reiskostenvergoeding voor alle vervoersgehandicapten dient hersteld te worden. Het vervoer is duurder voor gehandicapten, ook bij goed werkend openbaar vervoer. Denk aan de verplaatsing naar halteplaats, de vaak grotere afhankelijkheid van de auto of het openbaar vervoer, medische beperkingen die het gebruik van collectief vervoer onmogelijk maken, ook al is dat aangepast. Daarom pleiten we voor een forfaitair bedrag, op basis van een realistische schatting van de meerkosten. Die zullen al gauw 2000 gulden per jaar bedragen. Dit bedrag kan naar eigen inzicht worden besteed aan een individuele vervoersvoorziening of aan het openbaar vervoer.

Dit voorstel zal natuurlijk verder uitgewerkt moeten worden, maar de voordelen staan voor ons als een paal boven water – en zijn groter dan de nadelen die er op sommige punten ongetwijfeld ook aan kleven. Bij de uitwerking zijn voor ons enkele zaken in ieder geval van groot belang:

1. Open-eindregeling

Voor de WVG-voorzieningen gaat in de AWBZ een openeinderegeling gelden. Het budget mag niet langer bepalend zijn voor het antwoord op de aanvraag. Het gaat immers om noodzakelijke voorzieningen. Mensen moeten gewoon krijgen wat ze nodig hebben, niet meer maar ook niet minder. Dit betekent ook, dat de voorzieningen aangepast moeten worden aan individuele behoefte en voorkeur. De budgettering van de afgelopen jaren heeft immers geleid tot een beperking van de keuzevrijheid en niet tot de meest adequate voorzieningen.

2. Zelf regelen moet mogelijk zijn

De voorzieningen uit de AWBZ worden in principe collectief geregeld. Wie echter liever zelf zijn voorzieningen regelt, krijgt daarvoor een realistisch te besteden bedrag toegewezen. Na de gemaakte keuze wordt dit vergoed (nadat de voorziening door het uitvoerend orgaan gekeurd is of de voorziening al voorzien was van een keurmerk). De landelijke overheid is verantwoordelijk voor een optimale kwaliteit van de voorzieningen en zorgt dat duidelijk is waar mensen terecht kunnen voor goede voorzieningen. Hiermee wordt het nadeel van de oude situatie opgeheven, waarbij mensen niet konden kiezen vanwege een gebrek aan middelen.

De uitvoering van de voorzieningen-verstrekking (indicatie en toewijzing) moet kleinschalig gebeuren (bijvoorbeeld lokaal) en niet los staan van de zorg.

SP-afdelingen die een klachtenweek georganiseerd hebben

Alkmaar	Haarlem	Maastricht	Veldhoven
Amersfoort	Hardenberg	Middelburg	Zoetermeer
Boxtel	Heerlen	Oss	Zutphen
Brunssum	Helmond	Reiderland	Zwolle
Culemborg	Hengelo	Roosendaal	De gezamenlijke
De Bilt	Horst	Schiedam	afdelingen in
Den Bosch	Landgraaf	Schijndel	Friesland
Den Haag	Leiden	Tilburg	
Eindhoven	Lelystad	Valkenswaard	