



## Regels: noodzakelijk kwaad of overbodige luxe?

Hier volgt een lang verhaal over het regelen van een rolstoel en rolstoelbus voor onze dochter Floor. Gaandeweg heb ik heel wat conclusies getrokken. Over efficiency en effectiviteit, over kwaliteit, over 'centraal staan', over tijd en energie. Dit verhaal *moet* ik gewoonweg van begin tot eind vertellen. Opdat we samen kunnen bezien wat regels voor ons betekenen: moeten ze er zijn om de boel overzichtelijk te maken, zijn ze er omdat we elkaar niet vertrouwen in het zelfstandig en rechtvaardig denken, zijn ze er omdat ze er waren, zijn en altijd zullen zijn of kunnen we besluiten er op z'n minst een aantal op te heffen? Lees en overdenk...

Juni 2010: Floor begint na een vervroegde puberteitsgroei aardig uit haar aangepaste wandelwagen te groeien. Ik overleg met de fysiotherapeut van het dagcentrum. Na de zomer zullen we samen met de revalidatiearts bekijken wat we het beste kunnen doen. September 2010: de revalidatiearts heeft samen met de fysiotherapeut een advies voor de ergotherapeut geschreven. De ergotherapeut nodigt mij uit voor een gesprek waarin we de situatie en wensen bespreken. De ergotherapeut ziet ook Floor op het dagcentrum. Zij vertelt dat het aanvraagproces inmiddels geoptimaliseerd is, maar verwacht dat we rekening moeten houden met toch zeker een half jaar doorlooptijd.

Oktober 2010: de ergotherapeut, een medisch adviseur van de gemeente, een adviseur van een firma voor o.a. zitvoorzieningen en twee adviseurs van "Aanpassingenfirma" komen bij ons thuis. Ze hebben de verkeerde maat zitvoorziening meegenomen. Toch blijven ze met z'n allen ruim 1 ½ uur om te praten en te concluderen dat het toch wel erg noodzakelijk is dat Floor een rolstoel krijgt en wij een rolstoelbus. In november komt de hele groep nog eens bij ons thuis, ditmaal met de juiste maat zitvoorziening. Wederom is er 1 ½ uur nodig om alle wensen en mogelijkheden door te spreken. In januari 2011 wordt uiteindelijk een advies naar de gemeente gestuurd opdat de gemeente toestemming kan geven. Vervolgens ontvangen we een standaardbrief van de gemeente dat er binnenkort contact met ons opgenomen zal worden om een afspraak te maken met een onafhankelijk medisch adviseur van de gemeente. Deze zal moeten inschatten of de gevraagde aanpassingen inderdaad noodzakelijk zijn. ??? De ambtenaar weet desgevraagd gelukkig te melden dat deze brief vanuit een automatisch proces verzonden is, maar dat we hem als overbodig verzonden weer in de prullenbak mogen deponeren. Ik ben inmiddels wel nieuwsgierig naar de omvang van het dossier van Floor bij de gemeente, zeker als ik daar al die andere therapeuten en adviseurs bij op tel. Vele uren en bergen papier, vrees ik.

Het wachten op de rolstoel duurt lang. Ik ga bellen waar hij blijft. De firma van de zitvoorziening blijkt de verkeerde zitting geleverd te hebben aan "Aanpassingenfirma", die er de wielen onder moet zetten. Weer wachten. Uiteindelijk komt de rolstoel half mei bij ons thuis. Verkeerd gemonteerd, nog niet in de juiste stand en met ongevraagde spaakbeschermers. Hiervoor volgen nog verschillende telefoontjes en afspraken met "Aanpassingenfirma". Nu, eind juni is een en ander nog niet opgelost.

Dan de rolstoelbus. Wij hebben een bus aangeschaft die voldoet aan de eisen die de gemeente stelt om de aanpassingen te vergoeden. De bus gaat naar "Aanpassingenfirma" om de aanpassingen aan te brengen. Half juni krijgen we het langverwachte telefoontje: we kunnen de bus komen ophalen! We kunnen Floor eindelijk in haar rolstoel naar het dagcentrum brengen! Maar helaas, ik krijg haar in haar rolstoel met geen mogelijkheid de oprijplaat opgeduwd. De oprijplaat blijkt te steil; Floor in haar rolstoel weegt net zo veel als ik en met mijn geringe lengte van 1.63m moet ik te veel boven mijn kracht duwen. Had niemand hier dan over nagedacht? Gelukkig blijkt de ambtenaar snel overtuigd van het feit dat dit wellicht de goedkoopste, maar ook de minst adequate aanpassing is. In één telefoontje kunnen we haar dit uitleggen en zegt zij toe dat we bij "Aanpassingenfirma" de oprijplaat mogen laten vervangen door een elektrische plateaulift. "Aanpassingenfirma" opperde dat we om een nieuwe plateaulift moesten vragen, want dan hadden we 'wisselgeld': als de gemeente hierin niet mee zou willen gaan konden we lager inzetten en vragen om een tweedehands die waarschijnlijk nog wel een bij "Aanpassingenfirma" zou staan. We hebben voor een tweedehands gekozen, niet eens een nieuwe voorgesteld. Met het geld dat de gemeente zo overhoudt kan immers een ander geholpen worden. Ik vraag me af of "Aanpassingenfirma" nu onze toch nog nieuwe oprijplaat straks als tweedehands of als nieuw zal verkopen?

Ondertussen ligt er voor ons nog een berg papierwerk: de bus moet bij de RDW, de douane en bij de belastingdienst als 'gehandicaptenbus' aangemerkt worden. In de offerte die "Aanpassingenfirma" destijds naar de gemeente had gestuurd hadden zij een stuk van dit papierwerk meegerekend ter waarde van 300 euro. Zo'n 250 euro hiervan is voor de RDW, 55 euro voor het verzorgen van de documentatie voor de douane: foto's van het interieur van de bus en een tekening van de stoelen in de bus. Overigens stond er ook een houder voor zuurstoffles à 95euro op de offerte; deze is niet aangebracht in de bus en ik weet niet of de gemeente de rekening hiervoor nu wel of niet heeft betaald; om het ons makkelijk te maken is de rekening van "Aanpassingenfirma" direct naar de gemeente gegaan. Hiervoor diende ik wel eerst schriftelijk toestemming te verlenen.

Per mail ontvangen we van "Aanpassingenfirma" drie formulieren met uitgebreide beschrijving hoe deze in te vullen. Een voor de douane, ter aangifte van het verwijderen van het laadschot. Twee voor de belastingdienst, voor teruggaaf van de BPM en voor een speciaal wegenbelastingtarief, omdat het om gehandicaptenvervoer gaat. Vol goede moed begin ik. Al snel zakt diezelfde moed me in de schoenen: ik snap er weinig van. Wel kan ik alvast gaan kopiëren: bij de drie genoemde formulieren moeten telkens dezelfde kopietjes. Mijn man gaat verder met invullen en gaat met een hele stapel papieren naar de douane en belastingdienst. Ook daar begrijpen ze niet direct wat er van hen verwacht wordt. Er moet in beide gevallen een collega opgeroepen worden. Het is helaas lunchtijd. Eenmaal te woord gestaan blijkt dat er nog verschillende kopietjes ontbreken alsmede nog enkele formulieren. Zo moeten wij bijvoorbeeld ook een vergunning aanvragen om onze dochter als gehandicapte te mogen vervoeren?! Man komt onverrichter zaken weer naar huis. De stapel formulieren en bijbehorende (identieke) kopietjes groeit. We moeten allerlei verklaringen en beschrijvingen kopiëren die ook al bij de gemeente liggen, en straks

bij de douane en in drievoud (minstens) bij de belastingdienst. Ik vraag mij af waarom dit soort documenten niet in een databank komen waartoe alle overheidsorganen toegang hebben? Waarom moeten we stapels papier maken, verwerken en opbergen? Hoezo effectiviteit en efficiency?

Tot slot nog de spreekwoordelijke kers op de taart: het parkeer-vraagstuk. Voor de deur van onze burens is voor ons een gehandicaptenparkeerplaats ingericht. Toen wij nog onze normale auto hadden geen enkel probleem. Nu echter zien onze burens alleen nog onze bus als zij naar buiten kijken. Terwijl we uitkijken over prachtig beschermd natuurgebied. Onze burens hebben alle begrip voor het feit dat wij een rolstoelbus moeten hebben en dat wij deze ook ergens dichtbij moeten parkeren; zij hebben dus absoluut niet de intentie vervelend te doen. Graag zoeken wij samen, in goed onderling overleg, naar een alternatief. Zodat wij onze bus dichtbij kunnen parkeren en zij weer kunnen genieten van het prachtige uitzicht. Samen komen we op een aantal mogelijkheden. We bellen de wijkmanager van de gemeente. Deze stelt dat de gemeente niet optreedt in individuele situaties. Voor een van onze oplossingen, het verplaatsen van een lantaarnpaal moeten wij zelf diep in de buidel tasten. Of we moeten ruzie hebben. Want dan kan een bemiddelingsteam met onze situatie aan de slag en een oplossing brengen. Hoe krom kan het zijn: twee burens proberen in goed fatsoen elkaar te helpen, maar worden niet door de gemeente geholpen tenzij ze ruzie hebben?!

Een bewoner uit de achterliggende straat krijgt tegelijkertijd echter een invalidenparkeerplaats bij ons in de straat omdat diens auto op de voormalige plek onder een boom stond waardoor de auto telkens onder de plak en vogelpoep zat. Hoezo houdt de gemeente zich niet bezig met individuele gevallen? Voor ons voelt dit toch als meten met twee maten. Ik ben benieuwd welke regelgeving hieraan ten grondslag ligt.

Op gemeentelijk niveau (WMO) en op nationaal niveau gelden veel, heel veel regels. In de uitvoering ervan blijkt veel overlap. Dit verhaal biedt mijns inziens voldoende aanknopingspunten voor verbetering van efficiency en effectiviteit. En van klanttevredenheid! Want dat wij in de afgelopen maanden veel (negatieve) energie verspeeld hebben moge duidelijk zijn. Ik denk graag mee over verbeterpunten.



*Elke Quay*

**Beter in Gesprek:**

**Communicatie en samenwerking in de zorg**

[Elke@BeterinGesprek.nl](mailto:Elke@BeterinGesprek.nl)

[www.BeterinGesprek.nl](http://www.BeterinGesprek.nl)