

# Nulmeting VN Verdrag Maastricht Resultaten

Maastricht, maart 2015



Stichting Kompas Nederland  
"Actief voor mensen met een beperking of chronische ziekte"



**De Wmo-raad  
Maastricht**

adviseert het college van  
burgemeester en wethouders

© Disworks – in opdracht van de Lokale Coalitie voor inclusie Maastricht

Enid Reichrath & Brigitte van Lierop

## Voorwoord

Dit verslag beschrijft het resultaat van de 'nulmeting inzake VN Verdrag Maastricht'. De nulmeting is een initiatief van de Lokale Coalitie voor Inclusie: de samenwerking tussen de volgende zes organisaties: Stichting Kompas Nederland, Platform Gehandicaptenbeleid Maastricht (PGBM), Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht, Jongerenraad, Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht en de Wmo-raad.

De gemeente Maastricht heeft de Lokale Coalitie voor Inclusie (LCVI) opdracht gegeven voor deze nulmeting in het kader van de aankomende ratificatie van het VN Verdrag dat de rechten van mensen met een beperking regelt. Ratificatie betekent dat het verdrag geldig wordt verklaard en dat de gemeenten in Nederland zich moeten houden aan wat er in dit verdrag staat. De LCVI heeft bureau Disworks gevraagd om de nulmeting uit te voeren.

De nulmeting bestond uit een aantal groepsgesprekken met inwoners van Maastricht, jong en oud, en met allerlei verschillende beperkingen. Met als doel ervaren belemmeringen in het dagelijkse leven in kaart te brengen en daaruit de belangrijkste te benoemen.

Bij dit rapport hoort het beeldverslag dat gemaakt is van de nulmeting. Deze korte film is gemaakt om de ervaringen van de mensen een stem en gezicht te geven. Om de woorden meer impact te geven. Alleen mensen die toestemming gaven voor opnamen zijn getoond.

Onderzoekers Brigitte van Lierop en Enid Reichrath van Disworks hebben zorggedragen voor de werving van deelnemers, voor het organiseren en voeren van de gesprekken en voor de verslaglegging en rapportage. In nauw overleg met en met ondersteuning van de LCVI met een bijzondere inzet van Marlou Driessen (Stichting Kompas/PGBM). De film is gemaakt door Voyart - Richard Dols Films.

Wij danken alle deelnemers enorm voor hun openhartige verhalen. We danken tevens alle mensen die geholpen hebben om de gesprekken mogelijk te maken; bijvoorbeeld door mee te werken aan de werving van deelnemers en door het bieden van ondersteuning tijdens de gesprekken.

© Disworks in opdracht van de Lokale Coalitie voor Inclusie Maastricht, 2015  
Enid Reichrath & Brigitte van Lierop

### **Contactinformatie**

Disworks  
Jekerweg 42  
6212 GC Maastricht  
[www.disworks.eu](http://www.disworks.eu)

# Samenvatting

## **Aanleiding**

Naar verwachting zal Nederland in de zomer van 2015 het verdrag van de Verenigde Naties geldig verklaren waarin de rechten van mensen met een beperking beschreven staan. De gemeente Maastricht omarmt het bedoelde VN verdrag en wil werken aan verbeteringen zodat ook mensen met beperkingen, zichtbare en niet-zichtbare, volwaardig en gelijkwaardig kunnen meedoen. Bijvoorbeeld op stap gaan, winkelen, gaan werken, naar school gaan, met de bus reizen en voorzieningen aanvragen bij de gemeente. Maar wat pak je aan? En hoe staan we er in Maastricht eigenlijk voor? Deze vragen moeten eerst beantwoord worden voordat nieuw beleid ontwikkeld gaat worden. Daarom heeft de gemeente Maastricht aan de Lokale Coalitie voor Inclusie de opdracht gegeven om dat in kaart te brengen in een zogenaamde nulmeting. Bureau Disworks heeft de nulmeting in opdracht van de Coalitie uitgevoerd. Dit rapport beschrijft de uitkomsten.

## **Nulmeting**

Doel van de nulmeting is de belemmeringen verzamelen van inwoners van Maastricht met een beperking, handicap of aandoening. Zowel de belemmeringen die te maken met de daadwerkelijke omgeving, als belemmeringen die te maken hebben met hoe anderen met hen omgaan. Daarbij gaat het om de meningen en ervaringen van mensen met allerlei verschillende beperkingen.

De nulmeting vindt plaats door middel van focusgroep bijeenkomsten. Dat is een door wetenschap aangetoonde effectieve manier van informatie verzamelen die past bij het doel van de nulmeting. De volgende zeven thema's zijn besproken: vrije tijd, winkels en horeca, media, school en werk, openbare gebouwen, overheid en onderweg.

## **Niet nieuw**

Met deze nulmeting wordt niet gesuggereerd dat Maastricht het thema nu pas agendeert. In de afgelopen jaren is al veel aandacht geweest voor inclusie en toegankelijkheid binnen de gemeente. En er is ook al een en ander gebeurd en verbeterd. Er zijn absoluut positieve ervaringen en zaken goed geregeld, maar die waren geen onderwerp van gesprek. Deze nulmeting zegt dus niks over alle zaken die goed gaan in Maastricht. In deze nulmeting ging het nadrukkelijk om de ervaren belemmeringen van mensen met een beperking. Het is belangrijk dit steeds in het achterhoofd te houden bij het lezen van dit rapport.

## **Belemmeringen**

Op alle zeven thema's ervaren mensen met een beperking belemmeringen. Zowel belemmeringen in de manier waarop anderen met hen omgaan als daadwerkelijke barrières zoals hoogteverschillen, stoepen, krappe ruimtes, en onbruikbare invalidetoiletten. Daarnaast ervaren mensen met een beperking in algemene zin dat er onwetendheid en daarmee onbegrip bestaat bij mensen en dat ze daarom niet altijd met respect behandeld

worden. Bijvoorbeeld door winkelpersoneel, buschauffeurs, conducteurs, ambtenaren en andere burgers.

### **Verantwoording**

Het aantal deelnemers, de spreiding in de deelnemers en de werkwijze die is gevolgd in deze nulmeting leiden ertoe dat de resultaten in deze rapportage voldoende zeggingskracht hebben en de brede groep van mensen met een beperking goed vertegenwoordigt. De resultaatbeschrijving in dit rapport moet in combinatie gezien worden met het filmverslag dat gemaakt is van de bijeenkomsten.

# Inhoudsopgave

	Pagina
Voorwoord	1
Samenvatting	2
Introductie	5
1 Deelname aan de nulmeting	8
2 Ervaren belemmeringen	11
Vrije tijd	12
Winkels en horeca	16
Media	20
School en werk	21
Openbare gebouwen	24
Overheid	26
Onderweg	27
3 Belangrijkste belemmeringen	31
Bijlage 1 Focus groep	34
Bijlage 2 Voorbereiding focus groep interviews nulmeting	36
Bijlage 3 Afkortingenlijst	39

## Introductie

Naar verwachting zal Nederland in de zomer van 2015 het verdrag van de Verenigde Naties geldig verklaren waarin de rechten van mensen met een beperking beschreven staan. De gemeente Maastricht omarmt het bedoelde VN verdrag<sup>1</sup> en wil werken aan verbeteringen zodat ook mensen met beperkingen, zichtbare en niet-zichtbare, volwaardig en gelijkwaardig kunnen meedoen. Bijvoorbeeld op stap gaan, winkelen, gaan werken, naar school gaan, met de bus reizen en voorzieningen aanvragen bij de gemeente. Maar wat pak je aan? En hoe staan we er in Maastricht eigenlijk voor? Deze vragen moeten eerst beantwoord worden voordat nieuw beleid ontwikkeld wordt. Daarom heeft de gemeente Maastricht aan de Lokale Coalitie voor Inclusie de opdracht gegeven om dat in kaart te brengen in een zogenaamde nulmeting. Bureau Disworks heeft de nulmeting in opdracht van de Coalitie uitgevoerd. Dit rapport beschrijft de uitkomsten.

### **VN verdrag voor de rechten van mensen met een beperking**

Het VN verdrag stelt dat landen er voor moeten zorgen dat iedereen, ook mensen met een beperking mee kan doen in de samenleving. Dat ze toegang hebben tot openbare gebouwen, openbaar vervoer, onderwijs, werk en vrijetijdsvoorzieningen. En zeggenschap hebben over hun eigen leven. Dat is nu niet altijd het geval. Mensen met een beperking worden nog vaak buitengesloten doordat de gebouwde omgeving ontoegankelijk is. Maar mensen met een beperking krijgen ook regelmatig te horen dat ze niet welkom zijn of ze worden niet begrepen of geaccepteerd. Of er wordt geen poging gedaan om hen op een voor hen begrijpelijke wijze te informeren.

Het VN verdrag is niet nieuw. Het werd in 2006 door de Verenigde Naties aangenomen en werd in het voorjaar van 2007 door Nederland ondertekend. Pas in 2013 kwam er zicht op wanneer het verdrag ook echt geldig zou worden. Uiterlijk juli 2015 wordt het verdrag door Nederland geldig verklaard, geratificeerd. In de aanloop daar naartoe past de overheid wetten en regels aan en wordt ook van gemeenten en lokale (semi) overheidsinstellingen gevraagd regels en beleid aan te passen zodat ook mensen met een beperking kunnen meedoen.

### **Gemeente Maastricht en het VN verdrag**

In 2013 is er in Limburg, in Maastricht, een bijeenkomst geweest met als doel het VN verdrag onder de aandacht te brengen bij iedere organisatie die zich eraan moet gaan houden of die ermee te maken krijgt. Bijvoorbeeld scholen, sociale werkvoorziening, gemeente, Wmo-raad, Radar en MEE. Het doel was ook om die organisaties ertoe aan te zetten om anderen in hun omgeving te overtuigen van de noodzaak om zich voor te bereiden op dat verdrag. Bij de bijeenkomst in 2013 was ook de toenmalige wethouder aanwezig. Zij heeft eraan bijgedragen dat het nieuwe college van Burgemeester en wethouders het VN verdrag in het coalitieakkoord heeft opgenomen. Daarmee zegt Maastricht toe zich te gaan inspannen om

---

<sup>1</sup> Alle afkortingen staan in bijlage 3 uitgelegd.

te voldoen aan het verdrag. Dit coalitieakkoord is opgesteld na de gemeenteraadsverkiezingen in 2014. Vervolgens heeft de gemeente Maastricht een ambtenaar hiervoor verantwoordelijk gemaakt. Daarna is besloten tot de nulmeting.

In de afgelopen jaren is al veel aandacht geweest voor inclusie en toegankelijkheid binnen de gemeente. De partijen die nu de lokale coalitie voor inclusie vormen, en ook andere organisaties zoals de Maastrichtse Gehandicaptensportvereniging hebben de gemeente vaak geadviseerd over deze thema's. En er is ook al een en ander gebeurd en verbeterd. Met deze nulmeting wordt dan ook niet gesuggereerd dat Maastricht het thema nu pas agendeert. Doel van de nulmeting is het ophalen van ervaren belemmeringen (zie ook Nulmeting). Er zijn absoluut ook positieve ervaringen en zaken goed geregeld, maar die waren geen onderwerp van gesprek. Deze nulmeting zegt dus niks over alle zaken die goed gaan in Maastricht. Het is belangrijk dit steeds in het achterhoofd te houden bij het lezen van dit rapport.

### **Lokale Coalitie voor Inclusie**

De Lokale Coalitie voor Inclusie (LCvI) is het aanspreekpunt voor de gemeente als het gaat om vraagstukken over meedoen in de samenleving. Meedoen door mensen met een beperking, door ouderen, door jongeren, door mensen van buitenlandse afkomst. De LCvI is een samenwerking van de volgende zes partijen: Stichting Kompas Nederland, Platform Gehandicaptenbeleid Maastricht, Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht, Jongerenraad, Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht en de Wmo-raad. Deze coalitie is in 2014 opgericht nadat de gemeente aangaf met het VN verdrag aan de slag te willen en behoefte te hebben aan één aanspreekpunt. De LCvI heeft van de gemeente Maastricht te opdracht gekregen om in kaart te brengen hoe Maastricht 'ervoor staat' als het gaat om meedoen aan de samenleving door mensen met een beperking: de nulmeting. De komende drie jaren gaat LCvI volgen welke veranderingen en verbeteringen optreden in Maastricht in relatie tot het verdrag.

### **Nulmeting**

Doel van de nulmeting is de belemmeringen verzamelen van inwoners van Maastricht met een beperking, handicap of aandoening. Zowel de belemmeringen die te maken met de daadwerkelijke omgeving, als belemmeringen die te maken hebben met hoe anderen met hen omgaan. Daarbij gaat het om de meningen en ervaringen van mensen met allerlei verschillende beperkingen. Op basis van de nulmeting kan nieuw gemeentelijk beleid ontwikkeld worden.

De nulmeting vindt plaats door middel van focusgroep bijeenkomsten. Dat is een door wetenschap aangetoonde effectieve manier van informatie verzamelen die past bij het doel van de nulmeting. Een focusgroep is een gestructureerde discussie onder een kleine groep van belanghebbenden, begeleid door een ervaren gespreksleider. Die gespreksleider gebruikt een onderwerpenlijst. Het is een methode die veel toegepast wordt om de

meningen van deelnemers te verzamelen over een bepaald thema. Zie bijlage 1 voor een nadere uitleg over wat een focusgroep is en wanneer deze methode ingezet wordt.

De nulmeting leidt tot een overzicht van ervaren belemmeringen en vervolgens tot een actielijst en aanbevelingen waar in de komende jaren door verschillende partijen, inclusief de deelnemers van de LCvI en de gemeente, aan gewerkt zou moeten worden. Iedere partij kan apart, als vertegenwoordiger van een specifieke doelgroep, én samen met elkaar gaan werken aan een Maastricht dat toegankelijk is voor iedereen, in de breedste zin van het woord. Deze actielijst en aanbevelingen zijn geen onderdeel van dit verslag. Zie ook 'Resultaatbeschrijving'.

### **Resultaatbeschrijving**

Het aantal deelnemers, de spreiding in de deelnemers en de werkwijze die is gevolgd in deze nulmeting leiden ertoe dat de resultaten in deze rapportage voldoende zeggingskracht hebben en de brede groep van mensen met een beperking goed vertegenwoordigt. De resultaatbeschrijving in dit rapport moet in combinatie gezien worden met het filmverslag dat gemaakt is van de bijeenkomsten. De auteurs benadrukken nogmaals dat dit verslag van de nulmeting een inventarisatie is van hetgeen (nog) niet goed gaat vanuit de ervaring van mensen met een beperking. Datgene wat goed gaat en positief ervaren wordt was geen onderwerp van gesprek. De zaken die in dit rapport aan de orde komen moeten beschouwd worden als leerpunten en actiepunten vanwaar uit verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Deze resultaatbeschrijving is aangeboden aan de LCvI. De LCvI zal op basis hiervan aanbevelingen formuleren richting gemeente Maastricht.

### **Opbouw en opmaak rapport**

In hoofdstuk 1 staat beschreven hoe deelnemers aan de nulmeting geworven zijn, hoeveel deelnemers en gesprekken er zijn geweest en hoe de gesprekken voorbereid en verlopen zijn. In hoofdstuk 2 komen de ervaren belemmeringen aan de orde zoals de deelnemers deze benoemd hebben. Deze belemmeringen staan gegroepeerd naar zeven verschillende thema's. Dan volgt het laatste hoofdstuk waarin de belangrijkste belemmeringen vermeld staan, zoals de deelnemers deze hebben aangeven.

Gekozen is voor een opmaak die door zoveel mogelijk mensen gelezen kan worden. Om deze reden is gekozen voor lettergrootte 12 en een zogenaamd 'rond en open' lettertype. En zijn zoveel mogelijk richtlijnen toegepast voor makkelijk schrijven en lezen van de Stichting Makkelijk Lezen ([www.stichtingmakkelijklezen.nl](http://www.stichtingmakkelijklezen.nl)).

# 1 Deelname aan de nulmeting

## **Werving**

Via allerlei kanalen zijn inwoners van Maastricht opgeroepen om mee te praten over de belemmeringen die zij mogelijk ervaren doordat zij een beperking hebben. De Gemeente Maastricht heeft tweemaal een oproep geplaatst in weekblad De Ster en op haar website. PGBM, Stichting Kompas en de Wmo-raad hebben de oproep verspreid onder hun leden via melding op hun website en een mailing. Organisaties als MEE, Mtb, Radar en diverse scholen hebben melding gemaakt via interne nieuwsbrieven en hun websites en/of hebben de oproep opgehangen op plekken waar potentiële gespreksdeelnemers komen. Verschillende lokale digitale nieuwsplatforms hebben eveneens de oproep geplaatst. Tot slot is een aantal mensen via via aangesproken en gevraagd om mee te praten (persoonlijke benadering).

## **Groepsgesprekken**

De nulmeting bestond uit zeven focusgroep bijeenkomsten. Vijf van deze groepsgesprekken waren vooraf voorzien. Daarop was de werving gericht. Twee extra bijeenkomsten zijn ingelast om de doelgroepen te kunnen spreken die onderbelicht bleven in de andere vijf gesprekken. Om zoveel mogelijk mensen de gelegenheid te geven om bij een gesprek aanwezig te kunnen zijn, is gekozen voor verschillende dagen in de week en voor verschillende tijdstippen. Zodat bijvoorbeeld mensen die overdag werken op een moment in de avond konden aansluiten en er op iedere werkdag van de week een mogelijkheid was om erbij te zijn.

## **Deelnemers**

Na de wervingsacties gaven 27 mensen zich op om mee te praten. Nadat zij kenbaar maakten te willen deelnemen, werd hen gevraagd aanvullende informatie te verstrekken en werd hen naar hun beschikbaarheid gevraagd. Dit had als reden om bij de indeling van de mensen over de vijf gesprekken een zo goed mogelijke mix van leeftijden en aard van de beperking te krijgen. Iedere deelnemer nam deel aan één gesprek. Deelname aan de nulmeting was mogelijk vanaf de leeftijd van 16 jaar. De opzet is om mensen vanuit hun eigen ervaringen belemmeringen te laten verwoorden. Kinderen onder de 16 jaar zouden vergezeld moeten worden door een ouder of verzorger en daarmee zou de focus teveel verlegd worden naar de ervaringen van de ouder of verzorger.

Van de 27 aanmelders praatten uiteindelijk 23 mensen mee verdeeld over de vijf gesprekken. Redenen voor afwezigheid waren: ziek, ziekenhuisbezoek, vergeten. Aangezien weinig jongeren zich opgaven voor de focusgroep bijeenkomsten, zijn twee aparte bijeenkomsten georganiseerd voor jongeren, onder meer via medewerking van The Masters en een Maastrichtse voetbalvereniging. Aan beide gesprekken hebben in totaal 15 (overwegend) jongeren deelgenomen. Dat maakt het totaal aantal deelnemers aan de nulmeting 38. Zie tabel 1.

In de onderste vier rijen staat aangegeven welke typen beperkingen ervaren worden door de deelnemers. Te zien is dat alle categorieën vertegenwoordigd zijn. In 6 van de 7 gesprekken waren mensen met een motorische beperking. In 5 van de 7 gesprekken waren mensen met cognitieve beperkingen, in 4 van 7 gesprekken waren mensen met psychische problemen of psychiatrische aandoeningen en bij 1 gesprek waren deelnemers met zintuigelijke beperkingen. Onder tabel 1 staat een toelichting op de verschillende beperkingen. Er waren 22 mannen en 16 vrouwen. De deelnemers waren tussen 16 en 74 jaar oud.

Tabel 1: overzicht deelnemers per focusgroep bijeenkomst

	9 jan	14 jan	22 jan	26 jan	27 jan	31 jan	5 feb
Aantal man/vrouw	5 m/ 0 v	3 m / 1 v	1 m / 4 v	1 m/ 4 v	2 m/ 2 v	5 m/ 4 v	5 m/ 1 v
Leeftijd min-max	25-74	33-65	53-64	16-61	53-66	18-46	Begin 20-47
Motorisch	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja		Ja
Cognitief	ja			Ja	Ja	Ja	Ja
Sensorisch		Ja					
Psychisch			Ja	Ja		Ja	Ja

### Toelichting beperkingen tabel 1

Motorische beperkingen zijn lichamelijke beperkingen die het (voort)bewegen bemoeilijken. Cognitieve beperkingen leiden tot belemmeringen in het verwerken van informatie, bijvoorbeeld door een verstandelijke beperking of hersenletsel. Het kan ook leiden tot slechter motorisch functioneren.

Sensorische beperkingen, ook wel zintuigelijke beperkingen, ontstaan door slechthoortheid, blindheid, slechthorendheid of doofheid.

Psychische problematiek treedt op als gevolg van een stoornis in de hersenen waardoor mensen afwijkend kunnen reageren op hun omgeving of zich afwijkend kunnen gedragen. Bijvoorbeeld bij een depressie of autisme.

### Opzet gesprekken

De vijf reguliere focusgroep gesprekken duurden 2½ uur. De twee bijeenkomsten met de jongeren duurden 1½ uur om tegemoet te komen aan de duur om de aandacht en concentratie te behouden. De bijeenkomsten vonden plaats op een toegankelijke locatie.<sup>2</sup> Gedurende de sessies werden op een gestructureerde wijze vragen gesteld aan de deelnemers, om een zo goed mogelijk beeld te krijgen waar de deelnemers mee te maken hebben in de dagelijkse praktijk.

<sup>2</sup> Bij Radar – Athoslaan 12a. Voldoende parkeergelegenheid, drempelloos, geschikt toilet aanwezig. Ook in overige aspecten van toegankelijkheid zoals begrijpelijk taalgebruik, structuur, ruimte voor persoonlijk begeleider is waar nodig voorzien. Het oorspronkelijk idee om de bijeenkomsten te houden in een centraal gelegen hotel met voldoende parkeergelegenheid, bleek lastig vanwege de noodzakelijke toegankelijkheid voor mensen in elektrische rolstoelen.

## **Thema's**

In de gesprekken zijn steeds dezelfde zeven thema's besproken. Deze zijn gebaseerd op 'De dag van Jules'.<sup>3</sup> Dit zijn de zeven thema's: vrije tijd, winkels en horeca, lokale media (inclusief de website van de gemeente), school en werk, overheid, openbare gebouwen en onderweg. Zie bijlage 2 voor een toelichting op de thema's zoals die ook gebruikt is tijdens de gesprekken. De deelnemers is steeds gevraagd welke belemmeringen zij ervaren, zowel lichamelijk als wat betreft de manier waarop anderen met hen omgaan: letterlijke en figuurlijke belemmeringen. Na het bespreken van deze thema's is mensen gevraagd naar de één of twee belangrijkste belemmeringen. Voor de gemeente raakt het ene thema meer dan het andere de eigen verantwoordelijkheden. Zo zijn bijvoorbeeld stoepen, straten, openbaar vervoer en parkeervergunningen een directe verantwoordelijkheid van de gemeente. Daar kan een gemeente meteen iets aan doen. De toegankelijkheid van winkels of goed werkgeverschap van ondernemers zijn voorbeelden waar de gemeente een indirecte invloed kan uitoefenen. Door winkeliers en werkgevers te stimuleren om inclusief te zijn.

## **Verslaglegging**

Alle focusgroep bijeenkomsten zijn schriftelijk vastgelegd door een notulist. Enkele bijeenkomsten zijn ook in beeld en geluid vastgelegd waarbij van tevoren afspraken met de deelnemers zijn gemaakt over de privacy. Van het beeldmateriaal is een korte film gemaakt om de ervaringen van de mensen een stem en gezicht te geven. Om de woorden meer impact te geven. Alleen mensen die toestemming gaven voor opnamen zijn getoond.

---

<sup>3</sup> De Dag van Jules is een document waarin de meest voorkomende typen beperkingen worden beschreven. En de activiteiten die een persoon kan uitvoeren op een dag in Maastricht en waar hij of zij, gezien de aanwezige beperkingen, mee te maken kan krijgen. Het document, een soort krant, beschrijft ook de rol die de gemeente heeft vanuit het VN Verdrag. De Dag van Jules is te verkrijgen via de Lokale Coalitie voor Inclusie en via Disworks.

## 2 Ervaren belemmeringen

In dit hoofdstuk staan de knelpunten en belemmeringen genoemd die mensen met een beperking, zichtbare en niet zichtbare beperkingen, in Maastricht ervaren. Het gaat om zowel daadwerkelijke barrières en drempels als om bejegening, hoe mensen behandeld en aangesproken worden. De volgende zeven thema's komen aan bod: vrije tijd, winkels en horeca, lokale media (inclusief de website van de gemeente), school en werk, overheid, openbare gebouwen en onderweg. Let wel: de positieve ervaringen waren geen onderwerp van gesprek. En ook geldt dat een aantal belemmeringen geheel toegeschreven worden aan de beperking die mensen hebben, bijvoorbeeld wanneer sprake is van hersenletsel of moeilijk kunnen lopen; en dat niet altijd verwacht kan worden dat de omgeving daarop aangepast moet of kan worden. Bij theatervoorstellingen bijvoorbeeld, gaf een vrouw met hersenletsel aan dat zij niet in staat is om uitgesproken tekst goed te volgen. Dat het te snel voor haar gaat. Zij zou het wel goed kunnen volgen als alle zinnen die uitgesproken worden herhaald zouden worden. Dit is echter, ook volgens haar, onmogelijk. Bij sommige zaken is het een kwestie van accepteren dat bepaalde activiteiten nou eenmaal niet gaan.

Ieder thema wordt kort beschreven. Daarna volgt een samenvatting van de belemmeringen die mensen met een beperking ervaren over dat onderwerp. Ieder thema wordt aangevuld met een aantal concrete uitspraken als voorbeelden.

## Vrije tijd

Bij vrije tijd gaat het om sporten, gebruik van het zwembad, theater- en bioscoopbezoek, festiviteiten zoals het festival Bruis en het Parcours, museumbezoek en allerlei andere activiteiten die te maken hebben met het invullen van vrije tijd. Winkelen en naar een café of restaurant gaan is als een apart volgend thema genoemd.

## Sport

Sportfaciliteiten zijn onvoldoende passend voor mensen met beperkingen. Voor een deel van de mensen vanwege de kosten die ermee gepaard gaan. Vaak ontvangen mensen met een beperking een sociale uitkering. Sporten is te duur. Daarbij ervaren mensen met een beperking onvoldoende aanbod waar zij terecht kunnen, waar ze welkom zijn en toegelaten worden. Sportvoorzieningen (gebouwen) waar mensen met een beperking vanuit de Maastrichtse Gehandicapten Sportvereniging (MGS) naar verwezen worden, zijn niet altijd goed toegankelijk. Dat geldt ook voor sportvoorzieningen in het algemeen. Over het Geusseltbad wordt gezegd dat er met name in het begin de nodige belemmeringen waren om er binnen te komen en om er gebruik van te maken, bijvoorbeeld van de kleedruimtes.

Bij het zoeken naar oplossingen ervaren mensen met een beperking een onwelwillende houding bij ambtenaren, voortkomend uit onwetendheid. Waardoor oplossingen lang op zich laten wachten en mensen met een beperking moeten blijven aandringen om het voor elkaar te krijgen. Enkele belemmeringen ten aanzien van het Geusseltbad bestaan nog. Bijvoorbeeld ten aanzien van het gebruik van het zorgbad, dat enkel op bepaalde tijden kan, maar ook over de manier waarop mensen met een beperking te woord gestaan worden.

In één van de gesprekken hebben we gepraat met de spelers van het G-voetbalteam van een Maastrichtse voetbalvereniging (G staat voor gehandicapten). Zij sporten naar tevredenheid. Wel hoorden enkele spelers slechts via via over de mogelijkheid van een dergelijk sportteam voor mensen met een beperking. De informatievoorziening hierover kan beter. Verder is de ervaring dat het G-sportaanbod niet gelijkwaardig is aan het reguliere sportaanbod. Het sportgebeuren voor mensen zonder beperking gaat voor.

*'De Maastrichtse Gehandicapten Sportvereniging werd gevraagd om te gaan sporten bij Manjefiek in Malberg. Wij konden met een lift naar de kelder om daar in de sporthal te sporten, maar bij calamiteiten mag je geen lift gebruiken. Als er op de verdiepingen boven je brand uitbreekt, zit je gevangen beneden.'*

*'Er is geen aanbod om aangepast te sporten. Het zou fijn zijn om met een tillift op een apparaat gezet te worden om bijvoorbeeld te kunnen fietsen.'*

*'Ik (man, 33 jaar, rolstoel) mocht niet met bandjes in het diepere verwarmde zwembad, omdat de vloer dan anders ingesteld moest worden. Bij het zwembad vroegen ze aan me of ik niet gewoon overdag kon komen. Toen zei ik dat ik fulltime werk en gewoon, net als ieder ander, 's avonds wil komen, en niet in één of andere groep met ouderen wil zwemmen. Toen ging het ineens wel. Het gaat om bereidheid.'*

*'Er was een mooi aanbod vanuit de gemeente voor 55+-ers om allerlei activiteiten te gaan doen. Alleen kan ik daaraan niet meedoen (vrouw, ME). Bijvoorbeeld zwemmen. Dat kon om 8 of 9 uur 's morgens. Maar ik kan niet zo vroeg klaar zijn. Ik heb 2 uur nodig om me klaar te maken en ik kan me niet 3 keer op een dag aan- en uitkleden. Dat put me uit.'*

### **Theater, bioscoop en musea**

Het theater aan het Vrijthof, de bioscoop (zowel Euroscop als Lumière) en enkele musea in Maastricht zijn benoemd. Over het theater en de bioscopen wordt genoemd dat mensen net als anderen naast hun partner willen kunnen zitten, op een plek waar ze in comfortabele positie van een voorstelling of de film kunnen genieten. Dat kan lang niet altijd (theater) of kan helemaal niet (bioscoop). Bij Lumière mogen mensen met hun rolstoel niet in het gangpad staan wegens brandveiligheid. De ervaring van mensen is dat zij aangesproken worden als zij daar wel staan. Een alternatief voor helemaal vooraan zitten, waar je in oncomfortabele houding naar de film moet kijken, wordt niet gegeven. Ook wordt aangegeven dat musea, de bioscoop en het theater niet meer bezocht worden door de beperkingen die mensen hebben. Voor hen is de omgeving te druk en /of de voorstelling of film niet te volgen vanwege de drukte in hun hoofd of het anders binnenkomen van informatie. Deze mensen geven aan dat zij deze plekken vermijden. Anderen geven aan dat programmaboekjes moeilijk of niet te lezen zijn door de opzet en veelheid aan informatie.

*'Ik wil in het theater aan het Vrijthof net als ieder andere gezellig naast mijn vrouw zitten. Er zijn maar twee plekken waar je met je rolstoel kunt staan. Ben je vroeg, dan kan je vrouw naast je zitten. Is iemand je voor, dan kan dat niet. Tenzij je vrouw de hele avond op een houten stoeltje gaat zitten.'*

*'Het invalidentoilet is lastig te bereiken in het museum aan het Vrijthof én dat wordt gebruikt als opslagruimte. En je moet altijd een sleutel gaan vragen. Dit belemmert je om net als iedereen even naar het toilet te gaan.'*

*'In de bioscoop ben je genoodzaakt om helemaal vooraan te gaan zitten met je rolstoel. Je verrekt je nek om te kunnen kijken. Ik ga nu bijna nooit naar de bios om deze reden. Als ze een rij stoelen vrij zouden maken, zou dat beter zijn.'*

*'Ik wil nog wel eens enthousiast zijn en dan word ik luidruchtig (vrouw, 23 jaar). Anderen ervaren dit als vreemd en storend. Ze zitten me dan vreemd aan te kijken. Ik merk dat ze dan over me roddelen. Dan voel ik me niet op mijn gemak. Bijvoorbeeld in de bioscoop. Het is vooral lastig op plekken waar je zoveel mogelijk stil moet zijn.'*

### **Overige**

Een aantal overige vrijetijdsactiviteiten worden genoemd. Zoals bijvoorbeeld het Bruis festival, zingen in een koor en wandelen. Over het algemeen wordt gezegd dat mogelijkheden voor mensen met een beperking lang niet altijd dichtbij zijn en er niet veel dingen te doen zijn waar je terecht kunt. Ofwel omdat activiteiten niet toegankelijk zijn, of te druk, of omdat mensen met een beperking niet welkom zijn.

Door mensen met een verstandelijke beperking, een psychische of psychiatrische aandoening, maar ook voor mensen met hersenletsel en mensen die slechtziend of blind zijn, worden gelegenheden waar het druk is vermeden. Een deel van hen geeft aan dat drukte niet te voorkomen is, en dat zijn hebben geaccepteerd dat zij dit beter kunnen mijden.

Voor mensen in een rolstoel zijn wandelgebieden slecht toegankelijk, onder meer vanwege de vele draaipoortjes waar men doorheen moet. Bijvoorbeeld bij de Hoge en Lage Fronten en bij het gebied achter de voetbalvelden van Scharn. Bij activiteiten op gras, zoals het Bruis festival, is de ondergrond voor mensen met een rolstoel een probleem. Men zakt snel weg en kan niet vooruit komen. Ook niet als men geduwd wordt.

Mensen met een verstandelijke beperking geven aan dat er vaak sprake is van onbegrip. Ze worden uitgescholden of vreemd aangekeken. Verdraagzaamheid wordt gemist. En voor jongeren met een verstandelijke beperking geldt dat zij mogelijkheden missen om leeftijdgenoten te ontmoeten in de buurt. Contacten van deze jongeren beperken zich tot klasgenoten die vaak ver uit elkaar wonen.

*'Het gras bij festivals moet zo uitgevoerd worden dat er een laag, een rubber mat, onder wordt gelegd. Je komt er met je rolstoel anders niet overheen of doorheen. Je zakt in de modder. Je rijdt je vast. Voor grindpaden geldt overigens hetzelfde.'*

*'Ik (vrouw, 52 jaar, verstandelijke beperking) heb 21 jaar in een koor gezongen. Daarna hebben ze me eruit gezet vanwege mijn verstandelijke beperking. Ik heb dat niet regelrecht zo gehoord, maar via via. Ik wilde een gesprek aangaan, maar dat wilden ze bij het koor niet. Er is veel onbegrip, je wordt niet geaccepteerd als je duidelijkheid nodig hebt, zoals ik. Misschien was ik te langzaam met de klappers. Ik zong graag. Dat pakken ze nu van me af. Ik ben nu bij een ander koor voor mensen met en mensen zonder beperking.'*

*'Bij het wandelgebied achter het voetbalveld van Scharn zijn veel drempeltjes en draaiportjes. Ik kan daar niet doorheen met mijn rolstoel. Er zijn steeds meer hekjes overal.'*

*'In Maastricht voel ik (vrouw, verstandelijke beperking) niet geaccepteerd. In de Heeg, waar ik woon, wel want daar kennen ze me. Maar elders schelden ze me uit en word ik vreemd aangekeken.'*

*'In het speciaal onderwijs zitten de jongeren in hun eigen wereld. Ze missen de aansluiting met de kinderen in de eigen buurt en het lastig elkaar te ontmoeten buiten schooltijd.'*

## Winkels en horeca

Ten aanzien van winkels en horecagelegenheden is met name gesproken over de binnenstad van Maastricht. Maastricht heeft een historische binnenstad en door de deelnemers wordt aangegeven dat keuze voor het behoud van de oude panden begrijpelijk is. De uitstraling van de stad moet niet veranderen. Toch zorgen bepaalde keuzes ten aanzien van de aanblik van de stad voor belemmeringen. Zaken die te maken hebben met verkeersdrempels, kinderkopjes en stoepen komen aan de orde bij het thema Onderweg.

Vrijwel alle mensen met beperkingen zijn belemmerd in het bezoeken van winkels, cafés en restaurants in Maastricht. Vaak komen mensen niet binnen doordat de hoogte tussen ingang en straat of stoep te groot is om te overbruggen. Ondernemers en winkeliers zijn vaak niet bereid om een oprijplaat neer te leggen. Deels komt dat omdat de gemeente eist dat de platen niet mogen blijven liggen uit veiligheidsoverwegingen; anderen zouden erover struikelen. Voor horecagelegenheden geldt daarbij het volgende: komen mensen met een beperking wel binnen, dan is de ruimte om te bewegen uiterst smal en bevindt het toilet zich vaak in de kelder of op zolder. Er zijn maar een paar plekken waar mensen met een rolstoel naar het toilet kunnen. En vaak zijn de toiletten heel onhandig ingedeeld. Soms zodanig dat gebruik ervan niet mogelijk is. Mensen geven aan dat het met mooi weer makkelijker is om van horeca gebruik te maken. Omdat dan gebruik gemaakt kan worden van het terras. Echter, een terrasje pikken op het Vrijthof is voor veel mensen met een beperking onmogelijk door de krappe doorgang en vele obstakels.

Andere belemmeringen die ervaren worden gaan over te luide muziek of te felle verlichting. Over de manier waarop je geholpen wordt aan de kassa, over pinautomaten die te hoog staan of waar je je pas niet meer uit krijgt. En over schappen met producten waar je niet bij kunt en de reacties van winkelpersoneel of winkelend publiek, met name wanneer je iemand bij je hebt zonder (zichtbare) beperking. Regelmatig worden in winkels niet de personen met een beperking aangesproken, maar degene die bij hen is. Dat geldt ook voor het teruggeven van wisselgeld wanneer iemand met een beperking degene is die betaalt. Dat wordt als respectloos ervaren.

## Cafés en winkels

*'Bij de ingang van cafés en winkels zijn overal drempels. Je komt met je elektrische rolstoel helemaal niet binnen. De gemeente zegt dat je de daarvoor beschikbare oprijplaten niet mag laten liggen, omdat andere mensen erover zouden kunnen vallen. Of mensen zouden de platen stelen.'*

*'Mij irriteert de mentaliteit van veel mensen, bijvoorbeeld van winkeliers. Het is allemaal te moeilijk en ze zijn niet bereidwillig. Je wordt niet voor vol aangezien en krijgt te horen: 'dan kom je maar niet bij me binnen'.'*

*'Ik kreeg een keer te horen dat ze geen rolstoelen in de zaak wilden, omdat ik de plaats zou innemen van 2 lopende klanten. Ze boden wel aan om te halen wat ik nodig had in de winkel.'*

*'Er zijn te weinig rustige restaurants, cafés en winkels. Overal is harde muziek. Is erg lastig voor mensen met gehoorproblemen. Deze mensen hebben in Maastricht weinig mogelijkheden.'*

*'Er zijn maar een paar plekken in de stad waar je naar het toilet kunt als je in een rolstoel zit. Die moet je maar net weten. Vaak zijn de toiletten heel onhandig ingedeeld. Door de indeling kun je er niet in manoeuvreren. Dan zijn bijvoorbeeld de beugels zo geplaatst dat je ze niet naar beneden kunt doen, omdat je er niet bij kunt. Of de zeepdispenser is te hoog. Maar erger nog, soms kon je niet op het toilet, omdat je niet kunt draaien.'*

*'Ik ging een cadeautje kopen. Er was een drempel, dus ik kon niet naar binnen met mijn elektrische rolstoel. Iemand binnen zag het en kwam vragen of ze me helpen kon. Ik wist gelukkig precies wat ik hebben moest. Vervolgens kon ik echter niet betalen, want ik kon alleen binnen pinnen en ik had niet genoeg contant geld bij me. Moest ik eerst de halve stad door om ergens bij een automaat te gaan pinnen. De medewerker was erg vriendelijk en bedankte me voor mijn medewerking. Ik vroeg of ze dit misschien voor de toekomst kon oplossen. Ze zei dat ze het met haar manager zou bespreken, maar er verandert ondertussen niets.'*

## Pinnen

Betalen met de pinpas is voor velen lastig. Mensen in een rolstoel zijn afhankelijk van anderen die hun pasje in en uit de pinautomaat halen en die vertellen wat er op het scherm is af te lezen. Ook het afschermen van de pincode is moeilijk. Dit alles, omdat pinautomaten vaak te hoog bevestigd zijn. Voor pinnen bij betaalautomaten geldt bovenstaande ook. Daarbij komt dat het vaak veel handkracht kost om de pinpas weer uit de automaat te trekken.

*'Bij veel winkels zijn de pinautomaten vastgeschroefd en dan ook nog te hoog. Je kunt dan je pincode niet afschermen, of je kunt helemaal niet pinnen.'*

*'Ik moet vaak aan mensen vragen of ze mijn pinpas in de gleuf kunnen stoppen. De pincode intoetsen lukt meestal nog wel net. Maar ik moet wel altijd aan de kassière vragen wanneer ik de pincode in moet toetsen en moet bevestigen. Ik kan het scherm vaak niet lezen.'*

*'Ik (jongen, rolstoel) moet ervoor zorgen dat niemand mijn pincode afkijkt. Bij supermarkten zijn de toetsen zo groot, dat iedereen het makkelijk kan zien.'*

*'Bij het pinnen uit geldautomaten op straat is het zo dat deze soms te hoog zijn of het scherm niet te zien is. Bij de ING op het Vrijthof moet je bovendien behoorlijk sterke vingers hebben om de pas uit de automaat te halen. Met een verminderde handfunctie is dat niet te doen. Bij de ABN AMRO pinautomaten ben je ook echt bang dat je je pas niet terug krijgt.'*

## Reacties van anderen

Niet iedereen is even snel als boodschappen betaald en ingepakt moeten worden. Doordat hun hoofd net even anders functioneert, of omdat hun handen langzamer zijn. Wachtende mensen en kassapersoneel hebben daar meestal niet veel geduld voor en maken daar opmerkingen over. Vooral mensen waar het niet zichtbaar is dat ze een beperking hebben, ervaren dat ze vervelend behandeld een aangesproken worden. Dat wordt als kwetsend ervaren. Daarnaast is het vaak zo dat mensen in een rolstoel niet worden aangesproken, of wisselgeld terugontvangen zodra zij met iemand samen zijn zonder (zichtbare) beperking.

*'Als ik (man, rolstoel) ergens in een winkel betaal, krijgt mijn vrouw het wisselgeld terug.'*

*'Ik (jongen, 16 jaar, autisme en ADHD) ben minder snel bij het afrekenen. Meisjes en jongens achter de kassa lachen me uit of maken een stomme opmerking. Alles moet snel. Als je even je pincode niet weet, zuchten ze meteen. Ook de mensen achter je.'*

*'Vooral in supermarkten krijg je geen tijd om je boodschappen in te pakken en te betalen. Bij mij gaat het wat langzamer. Personeel gaat niet op de goede manier met mensen om.'*

*'Ik (vrouw, rolstoel) was met mijn man bij V&D omdat ik een bh nodig had. Gingen ze mijn man vragen wat hij nodig had voor mij. Ik zat er gewoon bij!'*

*'Ik heb een vertraagd reactievermogen door mijn halfzijdige verlamming. Ik word vaak als dom gezien. Ik word onderbroken. Ik word afgekap. Dan wil ik iets betalen in de winkel. Maar dan zeggen ze 'dan niet'. Omdat ik langzamer ben. Je wordt niet serieus genomen.'*

*'Ik word vaak aangestaard en mensen behandelen me alsof mijn hoofd niet goed werkt, alsof ik niks begrijp.'*

*'Ik ga vaker met vrienden naar McDonalds, met mijn looprek. Dan word ik uitgelachen en dat doet pijn. Vooral jongeren doen dat. Volwassenen gaan normaal met me om.'*

## Media

Bij media gaat het om het gebruik van de lokale, Maastrichtse media, zoals stadskrantjes, lokale radio en televisie en de website van de gemeente Maastricht. De website van de gemeente is lang niet voor iedereen even toegankelijk. Mensen geven aan dat er teveel informatie op staat, dat informatie niet gevonden wordt, dat ze bij het zoeken naar eenvoudige dingen ingewikkelde antwoorden krijgen. En ook dat de opmaak van de website beter kan. Letters zijn te klein en het is onoverzichtelijk. Ook voor de gemeentepagina in de STER geldt dat de letters te klein zijn en er teveel ingewikkelde teksten vermeld worden. Ondertiteling van TV Maastricht zou voor mensen die slechthorend of doof zijn een aanvulling zijn. Overige media leiden niet tot belemmeringen voor mensen met een beperking.

*'De gemeentepagina in de weekkrantjes zoals de Ster moet je verplicht lezen. Die letters zijn veel te klein. Ik verdwaal.'*

*'De website van de gemeente Maastricht, vooral de startpagina, is slecht te doen. Ondanks dat ze zeiden dat ze verbeteringen hebben aangebracht. Er staat erg veel informatie op, onoverzichtelijk. Ik (man, slechthorend) kan het niet laten voorlezen door mijn computer. Ik wilde iets regelen via het digitale loket maar dat lukte me niet.'*

## School en werk

Bij dit thema gaat het vooral om belemmeringen door de reacties van anderen. Praktische belemmeringen spelen hier niet of weinig. Een deel van de deelnemers zit nog op school of komt daar net vanaf; een deel werkt, al dan niet op vrijwillige basis en een deel is met pensioen.

### School

Mensen ervaren belemmeringen omdat de leerkrachten geen begrip hebben voor de beperkingen van leerlingen en dat zij daardoor verhinderd worden om een diploma te kunnen halen of onderwijs te volgen op hun niveau. Ze moeten het regulier onderwijs verlaten door gebrek aan ondersteuning. Het niveau in speciaal onderwijs sluit niet altijd aan bij de capaciteiten van de jongeren. Er zijn ook jongeren die graag zouden willen doorleren, bijvoorbeeld op het mbo, maar zij ervaren dat er onvoldoende ruimte voor hen is omdat ze een beperking hebben. Mensen ervaren belemmeringen ten aanzien van de toegankelijkheid van school. Zo is bijvoorbeeld het leerlingenvervoer voor velen wegbezuinigd, waardoor leerlingen van school in het speciaal onderwijs worden gehaald. Materialen die gebruikt worden in cursussen en lezingen die in Maastricht gegeven worden, zijn niet bruikbaar voor mensen die slechtziend of blind zijn, doordat ze vaak op papier uitgereikt worden. Dan kunnen deze niet omgezet worden in een voor hen leesbare vorm. Met digitale informatie kan dit wel. Dit wordt als een gemis ervaren. Voor deze mensen is het onmogelijk om op gelijkwaardige wijze aan de cursussen en lezingen deel te nemen.

*'Probleem van IvOO is dat het niveau niet wordt aangepast aan je. Je kunt Vmbo doen, maar hoger kan niet. Er zijn ook mensen met een beperking met een hoger niveau.'*

*'Veel reguliere scholen weten helemaal niets over beperkingen; het lijkt ook wel alsof ze je niet willen helpen. Ze zien dat je gepest wordt, vaak alleen op de trap zit, maar ze doen niets. Leerkrachten vragen niet aan je hoe het gaat en hangen een positief verhaal op naar ouders. Ik kon niet meer blijven in het reguliere voortgezet onderwijs.'*

*'Ik volg nu geen opleiding omdat ik trager ben; bijvoorbeeld tijdens examens. Ik heb mijn vmbo-diploma gehaald via Adelante. Ik zou naar mbo gaan, maar heb ik niet gedaan, omdat er teveel verwacht werd. Ik heb het niveau voor mbo 4 of ik zou ook nog havo kunnen doen. Maar dat gaat niet, omdat er geen ruimte is voor mij en mijn tragere tempo.'*

*'Ik (man, slechtziend) studeer graag. In Maastricht zou ik graag regelmatig een cursus volgen of een lezing bijwonen van bijvoorbeeld Studium Generale. De syllabus als altijd op papier en meestal niet te krijgen in pdf of wordbestand. Aanbieders zouden het (ook) moeten aanbieden in wat leesbaar is voor mensen met een visuele beperking.'*

## Werk

Wat betreft werk ervaren mensen met beperkingen belemmeringen ten aanzien van gebouwen, maar vooral wat betreft de omgang met werkgevers en collega's. Werkgevers dringen aan op stoppen met werken vanwege de beperkingen, terwijl mensen graag zouden willen doorwerken. Mensen geven aan dat ze minder werk kunnen verzetten dan voorheen, of dan een collega. Maar ze hadden liever niet willen stoppen met werken. Anderen geven aan dat zij gepest worden door collega's en daarin geen steun ervaren van hun leidinggevende. Of dat ze betutteld worden vanwege hun beperking. Tot slot geven mensen aan dat de invalidetoiletten op de werkplek niet vrij te gebruiken zijn doordat er altijd een sleutel gehaald moet worden, of toiletten als opslagruimte gebruikt worden.

*'Op het werk was het invalidetoilet altijd op slot. Dan moet je eerst een sleutel halen om naar de wc te kunnen. Dat hoeft een ander toch ook niet?'*

*'Ik heb nog arbeidspotentieel, maar mijn werkgever was blij dat hij me kwijt was. Ik kostte teveel geld, want ik had meer tijd nodig om dezelfde taken uit te voeren dan voorheen.'*

*'Mijn collega's doen inmiddels, na 2 ½ jaar, normaal tegen me. In het begin was het allemaal heel betuttelend én ik was het gesprek van de dag. Je wordt niet serieus genomen. Langzaam, mede door een goede leidinggevende die normaal doet, normaliseerde het.'*

*'Ik (vrouw, verstandelijke beperking) heb 26 jaar gewerkt bij mtb. Ik wilde gedetacheerd worden. Ik ben daarin 7 jaar lang, ook door de personeelsfunctionaris, tegengewerkt. Maar ik werk nu al een hele tijd gedetacheerd bij Maasveld en het gaat prima.'*

*'Ik doe werk voor de Universiteit Maastricht voor de faculteit Epidemiologie, vanuit huis. Als ik in het gebouw moet zijn, is dat een ramp. Dat is niet toegankelijk (Randwyck). Ik zit ook in de oud-medewerkers vereniging. Bij borrels en bijeenkomsten kan ik de helft van de tijd niet aanwezig zijn, vanwege de plek in het gebouw.'*

## Geen werk

Er zijn ook mensen die nooit hebben gewerkt, omdat ze volledig zijn afgekeurd. Maar zij hebben wel wensen om te leren of te werken en ondervinden dat ze 'er niet bij horen' of de kansen niet krijgen die ze zouden willen krijgen. Vooral doordat mensen hen dommer inschatten dan ze zijn en doordat gedacht wordt dat ze niet of niet goed zouden kunnen werken. Voor jonge mensen met een verstandelijke beperking wordt ervaren dat er weinig tot geen mogelijkheden zijn om betaald werk te vinden.

*'Ik (man, 47 jaar) heb de beveiligingsbeambte-opleiding gehaald met een diploma en heb 13 jaar gewerkt als beveiligingsbeambte. Wil ik nu weer graag gaan doen. Ik heb zo'n 2000 sollicitaties gestuurd, zonder resultaat. Meestal hoor je helemaal niets en als je wel iets hoort, is het: 'we houden je in het bestand.'"*

*'Ik hoor regelmatig dat ik niet sociaal genoeg zou zijn om te kunnen werken. Maar ik hoor ook vaak dat het in het begin niet zo soepel loopt, maar door tips van mij over hoe om te gaan met mij, loopt het daarna op rolletjes. Met kleine aanpassingen kan het dus wel.'*

*'Jongeren met een verstandelijke beperking worden niet goed begeleid richting werk. Het is lastig om bij de sociale werkplaats terecht te komen. En betaalde banen voor mensen met een lager IQ zijn lastig te vinden. Zij hebben juist ook waardering nodig en structuur.'*

## Openbare gebouwen

De openbare gebouwen in Maastricht zouden toegankelijk en bruikbaar moeten zijn voor alle burgers. Het gaat hier om alle openbare gebouwen behalve het gemeenteloket. Deze komt bij 'overheid' aan bod. Denk bijvoorbeeld aan de bibliotheek, het ziekenhuis, de apotheek, huisartsenpraktijk, fysiotherapeut of het politiebureau. En dan gaat het om het gebouw, om de mensen die je te woord staan als je binnen bent en om de dienstverlening.

Mensen met een beperking ervaren belemmeringen wegens de inrichting van de omgeving. En dan zijn met name huisartsenpraktijken slecht of niet toegankelijk voor mensen in een rolstoel. Wegens praktijkruimtes die te klein of smal zijn en toiletten die te klein zijn. Over het ziekenhuis wordt gezegd dat een aantal zaken beter zou kunnen. Bijvoorbeeld wegens verlichting en betaalautomaten die lastig te bereiken zijn. Er zijn ook mensen die last hebben van het gegeven dat niet begrepen worden, of er niet naar ze geluisterd wordt aangezien het woord niet tot hen persoonlijk gericht wordt door zorgverleners. Zij voelen zich niet met respect behandeld. Dat geldt vooral als je anders dan anders reageert op je omgeving, bijvoorbeeld door autisme, een verstandelijke beperking of doordat je veel informatie tegelijk moeilijk kunt verwerken.

*'Als je terugkomt van de centrale hal van het ziekenhuis, moet je een halve verdieping omlaag omdat daar de betaalautomaat staat. Dat is wel te bereiken met de lift, maar dat is natuurlijk hoogst onhandig. De kosten zijn te hoog om het aan te passen.'*

*'De afdeling oogheelkunde in het ziekenhuis is voor mensen met een oogandoening een verschrikking. Ze hebben verlichting geplaatst tegen de muren die in je ogen schijnt en heel hinderlijk is. Licht moet van boven komen, want anders zie je niks. De binnenhuisarchitect had het zo gemaakt en aanpassingen zouden teveel kosten.'*

*'In Scharn staat een gloednieuw gebouw met daarin huisarts, apotheek, tandarts en zo. Er zijn smalle gangen en het invalidetoilet is niet te gebruiken. De achterwielen van mijn rolstoelen bleven buiten staan.'*

*'De toegankelijkheid van de huisarts is nul komma nul.'*

*'Ik (jongen, 16 jaar, autisme en ADHD) moest een keer foto's laten maken in het ziekenhuis van mijn enkel; de zuster vond me druk. Ze zei tegen mijn vader: "heeft u kind iets?". De radiologe begon te schelden want ik deed niet wat ze zeiden. Ze hebben geen respect voor je.' Vader: de huisarts vroeg waarom ik het niet van te voren had gezegd dat mijn zoon autistisch is en ADHD heeft. Moet ik hem dan meteen vooraf een stempel opdrukken?. Zoon: 'Dan voel je je kwaad worden. Dan voel je je beledigd.'*

*'Als ik (vrouw, verstandelijke beperking) naar dokter moet, heb ik begeleiding bij me. Dan vragen ze niets aan mij, maar aan mijn begeleider. Wat er precies is en wat ik wil. Het gaat toch om mij? Waarom vragen ze niets aan mij?'*

*'Ze moesten eens weten wat wij meemaken. Dan zouden ze wel respect hebben. Dan zouden ze weten hoe wij ons voelen iedere dag.'*

## Overheid

Met overheid wordt de dienstverlening bedoeld vanuit de gemeente. Het gaat om het gebouw, om de mensen die je te woord staan als je binnen bent en om de dienstverlening. Mensen met een beperking ervaren met name belemmeringen ten aanzien van de dienstverlening van bijvoorbeeld het Wmo-loket, de sociale dienst en het gemeenteloket. Denk aan brieven met te kleine letters, de wijze waarop men met mensen met een beperking omgaat en de inhoud van de dienstverlening.<sup>4</sup>

Voor mensen die slecht zien zijn de letters in de brieven van de gemeente te klein. Mensen met een beperking ervaren dat ambtenaren onvoldoende begrijpen wat zij aan ondersteuning nodig hebben of hen onvoldoende helpen wanneer bepaalde informatie niet begrepen wordt. Met de gebouwen van de gemeente en de loketten worden vrijwel geen belemmeringen ervaren. Echter het feit dat er slechts één loket is, bijvoorbeeld het Wmo-loket in Randwyck, wordt wel als een belemmering ervaren. Omdat het reizen ernaar toe omslachtig is, energie kost en lang duurt, bijvoorbeeld wanneer mensen afhankelijk zijn van vervoer op maat. Mensen zouden liever in de buurt terecht kunnen.

*'De brieven van de gemeente hebben een te klein lettertype. Gebruik van grotere letters zou me erg helpen.'*

*'Het Wmo-loket is maar beperkt open. Als je toch onderweg bent, wil je even snel dingen kunnen regelen. Nu moet je er vaak een extra keer voor op pad en ik heb maar beperkte energie.'*

*'De aanwezige kennis bij de gemeente is momenteel minimaal. Bijvoorbeeld over de indicatiestellingen. Ze kunnen niet begrijpen dat ik 2,5 u nodig heb om douchen en aan te kleden. Daar staat een half uur voor. Ik krijg steeds meer beperkingen, dus heb ook steeds meer nodig. 'Als u twee keer in de week onder de douche gaat/ kunt gaan, mag u tevreden zijn.', krijg ik te horen.'*

*'Ik (vrouw, verstandelijke beperking) ging voor een nieuw paspoort. Voor het meten van mijn lengte had ik hulp nodig. Ik weet niet hoe lang ik ben. Maar die vrouw achter de balie begreep me niet. Ze bleef zitten en hielp me niet. Een andere klant heeft me toen geholpen.'*

---

<sup>4</sup> Wat betreft de inhoud van de dienstverlening voert het voor deze nulmeting te ver om deze ervaringen mee te nemen. Omdat het onmogelijk is te beoordelen op welke ondersteuning mensen recht hebben, welke ondersteuning in individuele situaties passend is. Bijvoorbeeld ten aanzien van ureninzet van begeleiders in het kader van PGB, of uren professionele ondersteuning voor persoonlijke verzorging. Dit wordt dan ook buiten beschouwing gelaten.

## Onderweg

Onderweg zijn, van A naar B gaan met eigen vervoer, het openbaar vervoer of vervoer op maat. Daar gaat het in dit laatste thema over. En over parkeren.

Mensen met een beperking ervaren belemmeringen vanwege drempels, kinderkopjes, stoepen en oversteekplaatsen en defecte liften. Maar ook door de manier waarop chauffeurs en conducteurs omgaan met passagiers met een beperking.

### Bussen en treinen

De oprijplaten in de lijnbussen die altijd kapot zijn verhinderen dat mensen met een beperking van de bus gebruik kunnen maken. Maar ook de reacties van buschauffeurs en het feit dat ze mensen met een beperking niet in of uit de bus helpen wordt als een belemmering ervaren. Wanneer ze al weggrijden voordat passagiers op een plek zitten of ergens anders stoppen dan bij de haltes, leidt dat tot gevaarlijke of ongewenste situaties voor mensen die slecht ter been zijn. Voor mensen bij wie het verwerken van informatie anders verloopt is het vaak onmogelijk om met de bus te reizen. Zij weten niet welke bus ze moeten nemen en kunnen niet zonder begeleiding met het openbaar vervoer reizen.

Reizen met de trein is vooral een belemmering omdat de liften op het station van de NS erg gevoelig zijn en daardoor vaak kapot zijn. Er zijn ook mensen die door medepassagiers en de conducteur aangesproken worden op hun gedrag, maar dat er geen rekening gehouden wordt met de mogelijkheid dat iemand daar niets aan kan doen. En dat er niet gevraagd wordt, maar al conclusies getrokken worden die niet juist zijn. Tot slot wordt aangegeven dat de tijdsaanduiding via een digitale klok te moeilijk is voor mensen met een verstandelijke beperking. Een gewone wijzerklok wordt gemist.

Tot slot zijn er mensen met een verstandelijke beperking die moeite hebben met de invoering van de OV-chip kaart, zonder dat zij daarover vooraf duidelijk geïnformeerd zijn.

*'Geen enkele oprijplank van de bussen in Maastricht doet het. Die zijn altijd kapot. Ik kan dus niet met de bus reizen. Ik ben aangewezen op vervoer op maat.'*

*'De meeste chauffeurs helpen je niet in of uit de bus als je met je rolstoel aankomt. En rijden gewoon weg als je nog niet bent uitgestapt.'*

*'Regelmatig staat de radio zo hard in de bus, dat ik niet kan horen welke haltes omgeroepen worden. Of de omroep staat uit. Zonder het omroepen van de haltes is het voor mij (man, slechtziend) lastig oriënteren.'*

*'Ineens moet je met een OV-chip betalen in de bus. Dat heeft niemand mij (jongen, verstandelijke beperking) gezegd. Dat zou wel beter kunnen. Dat iemand je even uitlegt dat het verandert en wat je dan moet doen.'*

*'Sommige jongeren kunnen niet lezen. De aanduiding op de bussen zou bij de halte omgeroepen moeten worden zodat nog meer mensen zelfstandig met de bus zouden kunnen reizen. Dan kunnen ze horen welke lijn voor komt rijden.'*

*'Het station van Maastricht heeft erg gevoelige liften. Die nieuwe. Die zijn erg vaak kapot.'*

*'Als ik aan het praten ben in de trein, krijg ik vaak commentaar van anderen. Ik heb een vrij monotone en harde stem. Mensen zoeken ruzie met me. Ze weten helemaal niet wat er aan de hand is. Je krijgt de kans niet om uit te leggen waar het door komt. Ze hebben al een mening over je.'*

### **Vervoer op maat**

Reizen met vervoer op maat kost mensen vaak veel extra tijd. Mensen die gebruik maken van vervoer op maat moeten vaak erg lang wachten voor ze opgehaald worden en een aantal chauffeurs rijdt op een manier die als onveilig ervaren wordt. Ze rijden bijvoorbeeld te hard over drempels. Dit wordt als zeer onprettig ervaren en geeft een onveilig gevoel.

*'Ik moet ver van te voren weg gaan om ergens op tijd te komen. Bij vervoer op maat komen ze vaak te laat. Als ik een uur wil sporten, moet ik dus veel eerder weg en ben ik waarschijnlijk ook veel later terug. Ze komen tussen een kwartier voor en een kwartier na de tijd die je afspreekt. Dat is ook verder prima. Maar vaak is het dus ook veel later dan dat kwartier.'*

*'Vervoer op maat is een ramp, Taxi Nelissen. Het heeft geen nut meer om een klacht in te dienen. Je staat niet alleen vaak lang te wachten; er zijn chauffeurs bij die gevaarlijk rijden; door rood en te snel en tegen het verkeer in. Ik ben eens met dozen op mijn schoot op de stoep afgezet, maar niet op het adres waar ik moest zijn.'*

*'Sommige straten zijn een ramp. Dan wiebel je in de bus enorm heen en weer en kun je maar 5 km/u rijden. Teveel drempels en hobbels.'*

## Parkeren

Parkeren leidt eveneens tot belemmeringen doordat parkeerplaatsen bestemd voor mensen met een beperking voor andere doeleinden gebruikt worden, of onvoldoende in aantal aanwezig zijn. Een duidelijk parkeerbeleid voor mensen met een beperking vanuit de gemeente wordt gemist.

*'Op de hoek van de Rechtstraat zijn invalideparkeerplaatsen. Ondernemers zetten er hun vuilnis op de ophaaldag.'*

*'Er zijn te weinig invalideparkeerplekken. De gemeente voldoet wel aan de norm (2%), maar dat is verspreid over de hele stad. Het moet per wijk bekeken worden. Op sommige plekken, waar je veel komt, moet het meer zijn.'*

*'Naast de St Janskerk wordt al jaren oogluikend toegestaan dat je daar met je invalide-parkeerkaart mag parkeren. Onlangs kreeg ik een bekeuring. Officieel mag het natuurlijk niet. Maar als je belt met de gemeente om te vragen hoe het precies zit, dan weet niemand dat. Er is onduidelijkheid over het beleid, of over het ontbreken van beleid.'*

## Stoepen en straten

Tot slot de stoepen en straten van Maastricht. Veel mensen in een elektrische rolstoel rijden liever op straat dan op de stoep. Zij geven aan dat op veel stoepen vuilnis, fietsen en paaltjes staan. Ook geven ze aan dat de stoepen vaak hobbelig zijn en je er enkel aan het begin of einde van de straat op of af kunt. Rijden op straat kent ook zijn nadelen, maar is het beste alternatief, zo geven de mensen aan. Moeilijk is bijvoorbeeld het nemen van drempels op straat. Doordat drempels aan de zijkanten schuin aflopen bestaat gevaar voor kantelen met de rolstoel. Mensen moeten de drempel in het midden, midden op straat nemen en dat leidt tot onveilige situaties en tot ergernissen bij automobilisten. Mede door de, voor automobilisten, lage snelheid waarmee mensen in een rolstoel de drempels kunnen nemen. Het rijden op de kinderkopjes is vervelend, omdat het trilt en wiebelt. Voeten trillen van voetsteunen en armleuningen trillen van de rolstoel.

Voor mensen die blind zijn of slechtziend is het nadelig dat verkeerslichten geen uniforme geluidsondersteuning hebben. Dat maakt onzeker. De vele obstakels op de stoepen en de betonnen bollen of paaltjes met weinig contrast met de straat zijn ook een probleem. Sommige oversteekplaatsen zijn onveilig; bijvoorbeeld bij de Y-splitsing op de Wilhelminabrug.

Voor mensen met autisme is het onduidelijk wanneer wegen afgesloten worden of omleidingen plaatsvinden. Zij moeten dan een andere route kiezen en dat maakt dat ze in paniek raken. Zij ervaren dat anderen hiervoor meestal weinig begrip tonen. Voor mensen

met verstandelijke beperkingen zijn de dubbele verkeersborden en het toepassen van de verkeersregels wel eens problematisch.

*'Bij de Rechtstraat kun je alleen aan de einden de stoep op of af. Je moet de hele straat door om er op of af te gaan. En er staan veel fietsen en auto's of andere materialen op de stoep.'*

*'Kleine kinderkopjes gaan nog wel, maar als ik over de grote kinderkopjes rijdt, trillen mijn voeten van de voetsteunen van mijn rolstoel af. Dat is zeer ongemakkelijk.'*

*'Ik (man, slechtziend) moest bij het stadskantoor zijn en liep over de Wilhelminabrug. Daar is die Y-splitsing. Er is daar geen veilige plek om over te steken als voetganger. Er is geen zebrapad.'*

*'Maastricht heeft veel paaltjes en oneffenheden. Het is natuurlijk een oude stad. Maar die grijze bollen op de markt zijn wel echt een ramp. Die hebben zo weinig contrast met de rest van de omgeving dat ik (man, slechtziend) ze niet zie. Maastricht heeft veel van dit soort struikelblokken.'*

*'De drempels op straat zijn een ramp. Ik moet zien te voorkomen dat ik achterover val of omkiep met mijn rolstoel. Ik moet drempels schuin, maar niet te schuin nemen, en dan midden op de weg gaan rijden. Drempels lopen aan de einden schuin af en als ik er aan de zijkant, aan de kant van de weg, overheen ga, dan kiep ik om. Automobilisten schelden op me.'*

*'Ik (vrouw, 38 jaar, verstandelijke beperking) rijdt scooter. Ik vind het onduidelijk waar je nou wel en waar niet met je scooter op de weg mag rijden. En soms zijn verkeersborden lastig als er twee boven elkaar staan.'*

### 3 Belangrijkste belemmeringen

De deelnemers is gevraagd om aan te geven welke belemmeringen zij het belangrijkste vinden, met welke punten de gemeente bij voorkeur snel aan de slag zou moeten en welke zaken zij de gemeente nog wilden meegeven. Hun reacties staan in dit hoofdstuk vermeld. Ze noemen zowel algemene opmerkingen, als heel specifieke zaken. Soms worden nieuwe punten genoemd. Let op: dit is geen samenvatting van voorgaande hoofdstuk.

Uit de algemene opmerkingen kan worden opgemaakt dat er nog veel te winnen is ten aanzien van hoe we, mensen met en mensen zonder beperkingen, met elkaar omgaan. Betrokkenheid vergroten, fatsoensnormen in acht nemen, acceptatie van het gegeven dat mensen verschillend zijn worden genoemd als belangrijk. Het gebrek daaraan wordt als belangrijke belemmering ervaren. Tot slot worden genoemd dat het als belemmering wordt ervaren dat de medewerkers van de gemeente geen informatie verstrekken of informatie aannemen van partners van mensen met een beperking, uit naam van de privacywetgeving. Het is een frustratie dat partners hierin niet als volwaardige gesprekspartner worden gezien, vooral ook wanneer de persoon met een beperking in kwestie moeilijker kan overbrengen wat bedoeld wordt.

#### Algemene opmerkingen

*‘De maatschappelijke betrokkenheid van de mensen moet verhoogd worden.’*

*‘Als iedereen fatsoensnormen in acht neemt, kunnen we met zijn allen door één deur.’*

*‘Er moet gewerkt worden aan de acceptatie van mensen met een beperking.’*

*‘De houding van mensen moet veranderen en er moet meer respect komen. De gemeente moet zichzelf en de burgers hierin faciliteren en zich niet achter regels verschuilen. Ze moet faciliteren in de interactie tussen mensen met en zonder beperkingen.’*

*‘Partners van mensen met een beperking accepteren als vertegenwoordiger van hun vrouw of man, zeker wanneer de persoon met een beperking, soms omwille van die beperking, lastiger kan overbrengen wat bedoeld wordt. Er wordt te snel gezegd dat dit niet kan wegens privacyoverwegingen.’*

### **Specifieke zaken**

Ook een aantal specifieke zaken worden genoemd, als zijnde belangrijkste belemmeringen voor mensen met een beperking. Deze gaan over de thema's vrije tijd, winkels en horeca, overheid en onderweg. Ze hebben te maken sport, de toegang tot winkels en horecagelegenheden en het gebruik van toiletten, met de communicatie vanuit de gemeente, met parkeren, bussen, stoepen en drempels.

### **Vrije tijd**

*'Zorg dat je sportaanbod voldoet, dan is het meteen goed geregeld voor iedereen en dus ook voor mensen met een beperking.'*

### **Winkels en horeca**

*'Pak de drempels aan bij winkels en horecagelegenheden zodat je naar binnen kunt.'*

*'De sociale toegankelijkheid van winkels en horeca, de wijze waarop je te woord gestaan wordt of met je omgegaan wordt in winkels en ook de fysieke toegankelijkheid. Accepteer oprijplanken.'*

*'De aanwezigheid van openbare invalidetoiletten zou geweldig zijn.'*

### **Overheid**

*'Communiceer duidelijk en goed leesbaar richting burgers over wat je als gemeente gaat doen.'*

*'Ik (man, slechtziend) ben politiek geïnteresseerd en ik zou graag meer stukken lezen die met politieke besluitvorming te maken hebben. Maar dat gaat niet. Ik heb dat aan de kant geschoven, maar dit zou ik echt graag willen. Als documenten digitaal beschikbaar komen of in gesproken tekst, dan kan ik er wat mee.'*

## Onderweg

*'Invalideparkeerplaatsen zijn te smal.'*

*'Maak helder beleid ten aanzien van parkeren en invalideparkeerplaatsen.'*

*'Meer parkeerplaatsen voor mensen met een beperking.'*

*'Toegankelijkheid van de stoepen: ze staan te vol en je kunt er alleen aan de einden op of af.'*

*'Sommige drempels van Elizabeth Gruyterstraat naar de Dr. Backstraat is asociaal hoog (bij Brusselse Poort).'*

*'Maak de bussen rolstoeltoegankelijk, dan kun je zelf overal heen waar je wil.'*

## Bijlage 1 Focusgroep

*Uit: Handleiding focusgroepen van het Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO, september 2004.*

*Uit: Participatieve methoden – een gids voor gebruikers – Focusgroep van het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek, Vlaams Parlement, 1011 Brussel, 2006.*

### **Wat is een focusgroep?**

Een focusgroep is een speciale groep in termen van doel, samenstelling, grootte en werkwijze. Een focusgroep bestaat uit 7 tot 10 deelnemers die een zorgvuldig geplande discussie voeren over hun ideeën, motieven, belangen en denkwijze omtrent een omschreven aandachtsgebied. Er wordt ook gesproken over 4 tot 12 deelnemers. In een goed voorbereid groeps gesprek gaat de gespreksleider op zoek naar meningen van de deelnemers over geagendeerde onderwerpen. De discussie verloopt prettig en mag niet bedreigend zijn. Vaak vinden deelnemers het leuk om met elkaar over hun ideeën te praten en beïnvloeden groepsleden elkaar. Om de discussie te leiden wordt er gebruik gemaakt van een vragenlijst of een onderwerpenlijst. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt of het gesprek wordt opgenomen en later uitgewerkt.

### **Wanneer is een focusgroep onderzoek bruikbaar?**

Een focusgroep onderzoek is een kwalitatieve onderzoeksmethode. Klanten krijgen de gelegenheid om hun mening te geven over een reeks van onderwerpen. Klanten kunnen actief meedenken over het bestaande aanbod van zorg of over een nieuw op te zetten aanbod of dienst. Bij deze vorm van onderzoek is het niet alleen de bedoeling dat klanten zeggen of ze al dan niet tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening, het stimuleert ook om mee te denken en om met suggesties voor verbetering te komen. Het focusgroep onderzoek gaat een stapje verder dan een tevredenheidsonderzoek. Het focusgroep onderzoek is niet bruikbaar voor het testen van hypothesen. De methode is ook minder bruikbaar om voor een bredere populatie conclusies te trekken. Verder geldt dat alleen mensen die bereid en in staat zijn om gedachten onder woorden te brengen, kunnen deelnemen.

Het focusgroep onderzoek is dus vooral bruikbaar voor beleidsontwikkeling (doen we de juiste dingen), het evalueren van het aanbod, verkenning bij het uitbreiden van diensten (bijvoorbeeld is er behoefte aan oefengroepen) en uittesten en ontwerpen van een nieuw aanbod (als we een nieuwe oefengroep starten, welke aan welke eisen moet die dan voldoen?).

Het focusgroep onderzoek is een middel. Het doen van een dergelijk onderzoek kan nooit een doel op zich zijn. De conclusies uit een focusgroep onderzoek vormen de basis voor het

plannen en invoeren van verbeteringen. Het onderzoek levert suggesties voor verbetering op.

### **Samenstelling van de groep**

De groep moet homogeen zijn samengesteld met voldoende variatie onder de deelnemers om verschillende meningen naar voren te laten komen. Dit betekent dat de deelnemers een bepaalde overeenkomstigheid moeten hebben, maar ook voldoende van elkaar moeten verschillen zodat alle mogelijke onderwerpen ook echt aan bod komen. In de nulmeting hebben de deelnemers overeenkomstig dat zij allen een beperking hebben en in Maastricht leven. De variatie zit in leeftijd en het type beperking.

### **Vragenlijst of onderwerpenlijst**

Vaak wordt gewerkt met een vragenlijst die vooraf opgesteld wordt door de gespreksleider. Er kan ook gekozen worden voor een onderwerpenlijst. Voor de nulmeting is gekozen voor een dergelijke lijst. Het voordeel van een onderwerpenlijst is dat het gesprek spontaner verloopt en dat de gespreksleider beter bij de taal van de deelnemers aan de focusgroep kan aansluiten.

### **Gespreksleider en notulist**

Voor het begeleiden van een focusgroep is het noodzakelijk om met twee personen te zijn. Een gespreksleider en een assistent die aantekeningen maakt of de opnames verzorgt. Ook kan de tweede persoon letten op lichaamstaal van de groepsleden en aantekeningen maken op welke punten de gespreksleider kan doorvragen. In de pauze van de bijeenkomst overleggen zij indien nodig en kan op bepaalde zaken na de pauze eventueel doorgevraagd worden.

### **Het analyseren van de verzamelde informatie**

Het belangrijkste hulpmiddel bij het analyseren van de informatie is het vaststellen van de hoofdthema's en het sorteren van uitspraken van de individuele gespreksgroepsleden.

Daarbij gelden twee stelregels:

- Gedetailleerde uitspraken die gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen zijn belangrijker dan vage, algemene uitspraken.
- Vind de belangrijke ideeën.

Een ander uitgangspunt voor de analyse is dat iemand anders op basis van het materiaal tot dezelfde conclusies moet kunnen komen.

## Bijlage 2 Voorbereiding focusgroep interviews nulmeting

### Introductie

Uitleg VN Verdrag: gelijke voet met anderen, dezelfde deur etc. Maastricht heeft in het coalitieakkoord aangegeven zich actief bezig te houden met de implementatie van het VN Verdrag. Dat betekent dat ze zich zelf er op af gaan rekenen en dus ook dat ze daadwerkelijk van plan zijn om actie te ondernemen. Wij hebben voorgesteld aan de gemeente om dan te beginnen om eerst vast te stellen wat verbeterd moet worden. En, vervolgens wat ze dan het beste als eerste moeten aanpakken, omdat bijvoorbeeld er veel mensen last van hebben of omdat er een wat kleinere groep is die er heel veel last van heeft. Dat vonden ze een goed idee en daarom zitten we vandaag bij elkaar. We hebben de Maastrichtse bevolking benaderd en gevraagd of ze hun mening hierover wilden geven. Jullie zijn een deel van die Maastrichtse bevolking en vandaag gaan we het dus hebben over dat wat jullie hindert om gelijk aan ieder ander deel te kunnen nemen aan het leven in Maastricht: het wonen, het werken, het zich verplaatsen, je vrije tijd er door brengen etc. Het gaat dan om belemmeringen die je letterlijk of figuurlijk ervaart en die te maken hebben met je beperking. Het gaat in alle gevallen niet alleen over de materiële dingen, ook over de mensen waarmee je te maken hebt als je gebruik maakt van die faciliteiten, hoe die met je omgaan.

Ik moet er bij zeggen, het VN Verdrag heeft betrekking op wat de overheid kan doen, niet op wat het bedrijfsleven moet doen. De overheid, in dit geval dus de gemeente, kan zelf veel verbeteren en heeft daartoe straks ook een wettelijke plicht. En in die plicht zit dat de overheid het bedrijfsleven moet stimuleren om iedereen op gelijke voet te behandelen. De overheid kan het bedrijfsleven hier niet toe verplichten. Als we zo meteen gaan beginnen met alle verbeterpunten op te noemen, is het wel belangrijk om dat voor ogen te blijven houden.

Deze bijeenkomst hebben we als volgt ingericht. We hebben zeven onderwerpen waarover we met jullie van gedachten willen wisselen. We beginnen met de eerste vier onderwerpen, dan hebben we een pauze en daarna doen we de laatste drie. We hebben voor ieder onderwerp ongeveer een kwartier. En dan vragen we jullie om na te denken en met elkaar te overleggen over wat de gemeente volgens jullie, alles gehoord hebbende, het eerste moet aanpakken.

En dan is het tijd en hopen we dat jullie alles kwijt hebben gekund wat je kwijt wilde.

De film!

## **De zeven onderwerpen**

### **1 Vrije tijd**

Dit gaat over sporten, naar het theater gaan, het museum, het café, de kerk, de bioscoop, de bibliotheek, een boottochtje maken op de Maas, naar het park gaan, naar de koningsmarkt, de festivals in Maastricht zoals Bruis etc. etc. De vraag aan jullie is: als jullie dit soort dingen willen doen in je vrije tijd, waar loop je dan letterlijk maar ook zeker figuurlijk tegenaan?

### **2 Media**

Dit gaat over de lokale televisie, de lokale kranten, lokale infoblaadjes, lokaal internet, de site van de gemeente. Zijn er dingen waar jullie letterlijk dan wel figuurlijk tegenaan lopen als jullie iets willen lezen of horen via de lokale media?

### **3 Winkels en Horeca**

Er zijn in deze historische stad nogal wat winkels en horecagelegenheden. We horen graag jullie verhalen over waar je letterlijk en figuurlijk tegenaan loopt in de winkels en horecagelegenheden van Maastricht.

### **4 Werk en school**

Zijn er dingen waar je, vanwege je beperking, in belemmerd wordt als het over je huidige werk of school gaat? Het kan ook over vroegere ervaringen zijn maar dan weten we niet of het inmiddels mogelijk al is aangepast, dus liefst over zaken die nu spelen.

### **5 Openbare gebouwen**

Er zijn ook nogal wat openbare gebouwen en instellingen in Maastricht waar je bij gelegenheid komt. Niet iedere instelling is even openbaar maar het zijn allemaal instellingen die door de overheid worden betaald en die daardoor onder het VN Verdrag vallen. Denk aan het politiebureau, de huisarts, de apotheek, het ziekenhuis, het bejaardenhuis, de fysiotherapeut. De vraag is wat jullie ervaringen zijn als je gebruik maakt of wil maken van deze openbare gebouwen en instellingen. Waar loop je letterlijk en/of figuurlijk tegenaan als je er mee te maken hebt? Waarin word je belemmerd?

### **6 Overheid**

We besteden speciale aandacht aan de overheid zelf. Denk aan de regelingen waarmee je te maken hebt, de brieven die je van de overheid krijgt, van de gemeente, van de uitkeringsinstantie, de Wmo, maar ook het gemeenteloket zelf, als je daar moet zijn. De vraag is weer waar loop je tegenaan, letterlijk of figuurlijk als je met dingen van de gemeentelijke overheid te maken hebt?

### **7 Onderweg**

Het laatste onderwerp heeft betrekking op alles waarmee je te maken hebt als je onderweg bent, te voet, met de bus, de auto, taxi, fiets, etc.. Als je ergens naar toe wilt in Maastricht,

en dan gaat het om alles wat met 'het onderweg zijn' heeft te maken, waarin word je dan belemmerd in letterlijke maar ook figuurlijke zin?

### **Prioriteiten**

Er zijn veel dingen aan de orde gekomen in deze bijeenkomst. Noem allemaal drie zaken op waarvan je wilt dat de gemeente die zo snel mogelijk oppakt en geef ook aan waarom.

## Bijlage 3 Lijst met afkortingen

ADHD	Attention Deficit Hyperactivity Disorder (aandachtstekort- hyperactiviteitstoornis)
PGB	Persoonsgebonden budget
PGBM	Platform Gehandicaptenbeleid Maastricht
CiZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
LCvi	Lokale Coalitie voor Inclusie
MS	Multiple Sclerose (chronische aandoening van het centrale zenuwstelsel)
ME	Myalgische encefalomyelitis (postvirale hersenziekte met ontstekingen in hersenen en ruggenmerg, die gepaard gaan aan spierpijn)
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VN	Verenigde Naties
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning