

# Door de bril van Jorissen

## Spontaan op jacht naar rollend materieel? Rolstoelleveranciers rekenen niet op klanten



Ik haat druilerige dagen. Dagen die grijs of bruinachtig van kleur zijn en waarop er voortdurend regen valt die de naam bui niet verdient. Vlees- noch-visweer noem ik het.

Wat doe je dan? Lekker met een boek op de bank? Vind ik niks, ik wil eruit, spontaan iets doen wat ik niet vaak doe. Het draait vaak uit op shoppen.

Afgelopen vrijdag was het vlees noch visweer. Echt weer om een mountainbike uit

te gaan zoeken volgens een vriend. Weer voor de jacht op het nieuwste rollend materieel, dacht ik. Ik loop (wat heet in dit geval) immers nergens warmer voor. Liefst had ik elk kwartaal een nieuwe auto, scootmobiel of handbike en, niet te vergeten, een superlichte, elegante en comfortabele handrolstoel.

Om het niet te ingewikkeld te maken was mijn bestemming de firma RSA/ Revacore, een van de grotere hulpmiddelenleveranciers in de hoofdstad. Het uitstapje beloofde van meet af aan geen tof event te worden. Met de metro in de buurt van de showroom aangekomen bleek de hele omgeving opgebroken. Een afstand van zo'n 75 meter over bouwzand vol kuilen en plassen kostte mijn elektrische rolstoel een half uur. Toen was ik eindelijk bij de voordeur die wel een heel gesloten indruk maakte. 'Gelieve te bellen als de deur niet open is' stond er op een papiertje.

Met mijn rolstoel balancerend tussen hoge drempel en lager gelegen stoep probeerde ik de bel te bereiken, absoluut onmogelijk bij een bel die op ooghoogte van een lang mens zit. De stemming werd grimmig, niks missie mislukt, op deze druildag moest en zou ik een paar adl-stoelen zien! Ik reed rond het gebouw en ontdekte de leveranciersingang, gelukkig open. In de werkplaats was het kil en stil, doodstil. Scootmobielen en elektrische rolstoelen stonden verlamd in keurige rijtjes opgesteld. Overal kisten en kasten met bouten, moeren, tangen, inbussleutels en ander gereedschap. Aan de muur de obligate kalenders met pin ups. In de hoop toch iets

interessants rollends aan te treffen koerste ik op de showroom aan, toen er een monteur opdook met een zakje in z'n hand. Of ze niet open waren vroeg ik. "Jawel hoor, maar er is niet veel personeel." Hij leek verbaasd en onthand alsof hij nooit een rolstoelende klant gezien had die zomaar even kwam kijken. Hij had alleen oog voor z'n warme broodje. "Kan ik fijn effe in de showroom", zei ik om hem uit de brand te helpen. Een verkoper was er vandaag ook niet, maar als ik per se wou kijken kon ik mijn gang gaan.

Ook in de showroom was het doodstil. Toiletstoelen met enorme bruine emmers eronder (goed voor minstens tien liter kleine en kilo's grote boodschappen), rollators in soorten en maten en gemaksstoelen in gedempte tinten stonden her en der in de ruimte. Neergepleurd is eigenlijk een betere omschrijving. Hier en daar stond een rolstoel van het saaiste soort. Zo'n leenstoel voor de af en toe moeilijk ter been zijnden, vaak 'n beetje verdekt opgesteld bij de garderobe in musea. Mijn oog viel op een lang spandoek aan de muur: Beenhakker Eerlijk – Ervaren – Effectief.

Ging een andere leverancier met de zeker in dit verband welsprekende

naam Beenhakker de zaak overnemen verkeerde het geheel in diepe crisis? Niemand die het mij vertelde en van de hulpmiddelen hoefde ik ook geen antwoord te verwachten. Ik vertrok zonder dat mij iets informatiefs en effectiefs ten deel gevallen was. De maandag erna was het wederom druilerig. Of ik wél zou slagen bij de andere grote hulpmiddelenleverancier met de veelbelovende naam Welzorg, vroeg ik me af. Jaren geleden ging ik daar regelmatig de nieuwste rolstoelen bekijken en uitproberen.

In de showroom viel mijn oog meteen op het setje zwarte 'museumrolstoelen'. Het zal toch niet waar zijn?, dacht ik verder speurend. Een reddende vrouw ging niet over klanten die een rolstoel zoeken en verwees me door naar een verkoper die "effe bezig was". "Aha", zei de verkoper nadat ik mijn wens geuit had en troonde me mee

naar een gedeelte waar handrolstoelen twee rijen boven elkaar opgesteld stonden. Hij trok er twee uit. "Deze verkopen we voornamelijk" en wees toen op een degelijk en saai (gaat vaak samen) ogende Quickie en eenzelfde type van Invacare. Niet de aller-treurigste exemplaren, maar lichtgewicht, elegant en comfortabel, ho maar.

Ik bleek voor het Wmo-assortimentje te staan. "Mevrouw, deze zitten in het Wmo-pakket. Die kosten maar € 1.800." De reeks sombere 'museumrolstoelen' bleek ook in dit pakket te zitten.

De verkoper voelde zich duidelijk onthand met een pgb-klant die een rolstoel wil waarin ze kan lezen, dansen, rusten en racen. In de hele showroom was geen actief rolstoel te zien. "Tja, u had ook een afspraak moeten maken." Hij dacht na en verwees me naar Vianen, naar een grote showroom vol actief stoelen, gerund door mensen die zelf ervaring hebben. Rolstoelers bedoelde hij. Ik kreeg nog twee A-4tjes met informatie over een rolstoel die er op papier aantrekkelijk uitziet, maar niet in het pakket zit. Op de valreep riep de verkoper me na dat de showroom ondertussen niet (meer) in Vianen, maar in Den Bosch was. En dat ik volgende keer echt eerst een

afspraken moest maken. De 'werkers' uit Den Bosch konden ook naar Amsterdam komen.

Het lijkt zo gewoon en gemakkelijk, zelf een rolstoel uitzoeken met een pgb. Maar oh, de praktijk! "Iedereen is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en behoeften van klant en consument", aldus een wervende kreet op de site van Welzorg. Voor het zover is moet er nog heel veel veranderen. Zoals op z'n minst:

- in elke regio showrooms waar je een breed scala aan hulpmiddelen zelf kunt uitproberen zonder eerst ingewikkelde afspraken te maken met ergo-, fysio- of andere therapeuten voor eventueel advies op maat
- personeel dat niet alleen geïnteresseerd is in nieuwe ontwikkelingen, maar (ook) spontaan bereid is advies te verstrekken

*Mevrouw met de Bril heeft deze keer geen pluspunten. Jammer, maar helaas.*

*"Tja, u had ook een afspraak moeten maken."*

