

Naar bewegingsvrijheid zonder onderscheid

*Kwalitatief onderzoek naar de bereikbaarheidsperceptie van locaties onder
gehandicapte inwoners en bezoekers van Utrecht*



Masterscriptie Human Geography

Jordi van Spronsen (6337155)

Begeleidster: Ilse van Liempt

Faculteit Geowetenschappen

Universiteit Utrecht

14 augustus 2019

Naar bewegingsvrijheid zonder onderscheid

*Kwalitatief onderzoek naar de bereikbaarheidsperceptie van locaties onder
gehandicapte inwoners en bezoekers van Utrecht*

Masterscriptie Human Geography

Jordi van Spronsen (6337155)

Begeleidster: Ilse van Liempt

Faculteit Geowetenschappen

Universiteit Utrecht

14 augustus 2019

Voorwoord

Deze eindschrift is tussen maart en augustus 2019 geschreven in het kader van mijn masteropleiding Human Geography aan de Universiteit Utrecht. Het is voor mij een heel leerzaam proces geweest, vooral omdat ik dankzij de respondenten van het onderzoek in een voor mij nieuwe wereld ben terechtgekomen. Ik heb er met veel plezier aan gewerkt en wil graag iedereen bedanken die aan het resultaat heeft meegewerkt. Allereerst zou ik mijn respondenten willen bedanken voor hun deelname, hun bereidheid en hun openheid. Deze scriptie is tot stand gekomen dankzij jullie en voor jullie. Ik hoop dat ik met mijn werk een steentje kan bijdragen aan de realisatie van een stad en samenleving waar iedereen er toe doet en niemand wordt buitengesloten. Daarnaast wil ik uiteraard mijn begeleidster Ilse bedanken voor het nuttige commentaar, haar bereidheid om te helpen en het fijne contact. Tot slot wil ik len van de gemeente Utrecht en Job van het Solgu bedanken voor de waardevolle gesprekken.

Alvast veel leesplezier toegewenst!
Jordi van Spronsen

Utrecht, 14 augustus 2019

Samenvatting

Deze scriptie gaat over de bewegingsvrijheid van gehandicapte bewoners en bezoekers van Utrecht en hoe hun bereikbaarheidsperceptie van locaties daardoor wordt beïnvloed. De gemeente Utrecht streeft naar een stad die toegankelijk is voor iedereen. Uit recente mediaberichten blijkt echter dat gehandicapten nog steeds hinder ondervinden bij hun verplaatsingen door de stad.

Het onderzoek is kwalitatief van aard. Zeventien respondenten hebben aan het onderzoek meegedaan door middel van semigestructureerde interviews en het tekenen van mentale kaarten. Met sommige respondenten is ook een stuk door de stad gewandeld, zodat de onderzoeker iets heeft kunnen meekrijgen van hoe het is om als gehandicapte door Utrecht te bewegen.

De wetenschappelijk theorieën die centraal staan in dit onderzoek zijn de theorieën die betrekking hebben op tijdgeografie. Tijdgeografische theorieën kunnen namelijk als basis gebruikt worden om te onderzoeken hoe vrij iemand is om zich te verplaatsen door de tijd en door de ruimte. De theorieën houden rekening met verschillende beperkingen die deze vrijheid kunnen verminderen. Het ondervinden van capaciteitsbeperkingen is daar één van. Een capaciteitsbeperking betreft beperkte bereikbaarheid of onbereikbaarheid die het gevolg is van factoren zoals beperkingen van persoonlijke vaardigheden en middelen (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin 2012). Kunnen lopen, horen of zien zijn vaardigheden die verplaatsingen naar locaties kunnen vergemakkelijken. De mate waarin iemand over die vaardigheden beschikt, kan van invloed zijn op de bereikbaarheidsperceptie van de locaties. Met dit in gedachte, is de volgende hoofdvraag opgesteld:

Op welke manier ervaren verschillende gehandicapte bewoners en bezoekers van Utrecht hun handicap als een capaciteitsbeperking die van invloed is op hun perceptie van de bereikbaarheid van verschillende locaties, en hoe gaan zij daarmee om?

De gehandicapte bewoners en bezoekers die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, ervaren hun handicap als een capaciteitsbeperking die hun vrijheid om zich te bewegen door de tijd en door de ruimte beperkt. Zij ervaren hun handicap als een capaciteitsbeperking omdat de vervoermiddelen, de openbare ruimten en de gebouwen van Utrecht vaak als ontoegankelijk worden ervaren. De ontoegankelijkheid is zowel fysiek als sociaal.

De respondenten van het onderzoek ervaren de capaciteitsbeperking als een beperking in de zin dat zij bepaalde locaties niet kunnen bereiken, dat het voor hen lastiger kan zijn om locaties te bereiken, dat hun verplaatsingen onnodig lang kunnen duren, dat zij de gehele dag geen activiteiten buitenshuis kunnen verrichten, dat zij zich slechts op bepaalde tijden kunnen verplaatsen, dat zij van anderen afhankelijk zijn om locaties te bereiken, dat zij minder tijd kunnen doorbrengen op een locatie of dat zij juist onnodig veel tijd moeten doorbrengen op een locatie. Als gevolg daarvan worden locaties vaak als minder goed bereikbaar ervaren.

Locaties in de oude binnenstad worden relatief vaker als minder goed bereikbaar beoordeeld dan locaties in nieuwere delen van de stad. De openbare ruimte van de binnenstad kenmerkt zich door oude en smalle straten, keien, trappen, *shared space* gebieden en andere elementen die verplaatsingen voor gehandicapten bemoeilijken. *Shared space* gebieden in het centrum vormen voor blinden en slechtzienden bijvoorbeeld een obstakel omdat fietsers, voetgangers en soms ook gemotoriseerd verkeer de ruimte daar moeten delen. Het centrum voelt ook als onbereikbaar voor respondenten die afhankelijk zijn van hun auto, vooral door het

tekort aan gehandicaptenparkeerplaatsen.

Maar ook in nieuwere delen van de stad kunnen locaties als onbereikbaar worden ervaren. In deze delen van de stad is namelijk vaak eveneens sprake van ontoegankelijkheid, zij het minder dan in het centrum.

Verder spelen bij de helft van de respondenten persoonlijke eigenschappen een rol in hoe zij de capaciteitsbeperking ervaren. Die eigenschappen zijn beschikbare financiële middelen, een beperkte hoeveelheid te besteden energie per dag en ADHD.

Er wordt op verschillende manieren omgegaan met de capaciteitsbeperking. Dit verschilt van respondent tot respondent. Bepaalde respondenten raken gedemotiveerd door de ontoegankelijkheid en verrichten minder activiteiten buitenshuis. Anderen laten zich niet tegenhouden en gaan toch naar buiten. Een goede voorbereiding kan verplaatsingen vaak alsnog goed mogelijk maken. Weer andere respondenten gaan op zoek naar alternatieven zoals online winkelen of gaan alleen de stad in wanneer het niet druk is. En sommigen doen een beroep op hun sociale netwerk voor assistentie. Dat gaat weliswaar ten koste van hun zelfstandigheid maar zorgt er wel voor dat zij alsnog activiteiten buitenshuis kunnen verrichten.

De respondenten geven aan dat de fysieke en sociale ontoegankelijkheid in Utrecht, en in de samenleving in haar algemeenheid, op verschillende manieren kan worden verminderd. Met betere voorschriften, wet- en regelgeving kan fysieke toegankelijkheid worden afgedwongen, wat nu nog niet het geval is. Vanzelfsprekend is handhaving van de regels belangrijk. Vaak zijn er regels die het bijvoorbeeld verbieden om obstakels op trottoirs te plaatsen. Door een gebrek aan handhaving gebeurt dat toch, wat een enorm belemmering vormt voor gehandicapten. Ook op het gebied van oversteekpunten zijn volgens de respondenten betere voorschriften en beleidsmaatregelen nodig. Vaak zijn die bijvoorbeeld niet voorzien van verkeerslichten met een auditief signaal voor blinden en slechtzienden.

De respondenten geven aan dat het nodig is om ook de sociale toegankelijkheid te verbeteren. Sociale toegankelijkheid kan fysieke toegankelijkheid voor een belangrijk deel wegnemen. Een voorbeeld is wanneer het personeel van een winkel behulpzaam is en bereid is om een plank neer te leggen als een rolstoeler er naar binnen wil. Dat is vaak nog niet het geval volgens de respondenten.

Om de sociale toegankelijkheid te vergroten is het nodig om de samenleving bewuster te maken. Dat kan volgens de respondenten op de volgende manieren: inclusief onderwijs, voorlichting, anderen laten beleven hoe het is om gehandicapt te zijn, betere opleiding van verkeerskundigen met oog voor gehandicapten en een toegenomen zichtbaarheid van gehandicapten in de samenleving.

De respondenten laten tevens weten dat zij steden elders in Europa als toegankelijker hebben ervaren dan Utrecht. Het kan dan ook een goed idee zijn om te leren van relevante beste praktijken van andere steden en die waar nodig zoveel mogelijk toe te passen in Utrecht.

Tot slot is het essentieel om gehandicapten te betrekken bij projecten, processen en ontwikkelingen die moeten leiden tot een toegankelijker stad en samenleving. Gehandicapten weten meestal immers beter dan wie ook hoe het is om als gehandicapte door de tijd en ruimte te bewegen. Bij het ontwerp van gebouwen, openbare ruimten en vervoermiddelen wordt dat vaak niet gedaan en worden aspecten over het hoofd gezien door niet-gehandicapten, wat uiteindelijk leidt tot ontoegankelijkheid.

Inhoudsopgave

Afkortingen.....	9
Begrippenlijst.....	9
Inleiding.....	12
1 Theoretisch kader	15
1.1 Tijdgeografie: capaciteitsbeperkingen.....	15
1.2 Bereikbaarheid en bereikbaarheidsperceptie	17
1.2.1 Bereikbaarheid.....	17
1.2.2 Bereikbaarheidsperceptie	21
1.3 Steden ervaren	22
1.4 De situatie van gehandicapten in steden.....	23
1.5 Conceptueel model.....	30
2 Methoden.....	31
2.1 Kwalitatief onderzoek	31
2.2 Analyse van de situationele context.....	31
2.3 Dataverzameling	31
3 Resultaten	35
3.1 Situationele context.....	35
3.1.1 Solgu	35
3.1.2 Gemeente Utrecht	37
3.2 De ervaring van verplaatsingen	39
3.2.1 Verplaatsingswijzen.....	39
3.2.2 De component tijd.....	72
3.2.3 Afhankelijkheid tijdens het verplaatsen.....	80
3.2.4 Werkzaamheden tijdens het verplaatsen	83
3.2.5 Persoonlijke omstandigheden	87
3.3 De ervaring van de gebouwde omgeving	89
3.3.1 Oud versus nieuw	89
3.3.2 Via de achterdeur naar binnen.....	101
3.3.3 Wet- en regelgeving.....	102
3.4 De ervaring van de samenleving.....	106
3.4.1 Het gedrag van fietsers	107
3.4.2 Bejegening.....	107
3.4.3 Gebrek aan bewustzijn	112
3.4.4 Nederland gidsland?.....	118
Conclusies.....	123
Aanbevelingen.....	128
Literatuurlijst.....	131

Bijlage 1: vragenlijst	135
Bijlage 2: getranscribeerde interviews met de respondenten	139
Bijlage 3: getekende mentale kaarten van de respondenten	139
Bijlage 4: getranscribeerde interviews over de situationele context	139

Afkortingen

OCW: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

NS: Nederlandse spoorwegen

RO: Ruimtelijke ordening

SGM: Stadsgewestelijk Materieel

SLT: Sprinter Lightrain

Solgu: Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht

UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

WMO: Wet maatschappelijke ondersteuning

Begrippenlijst

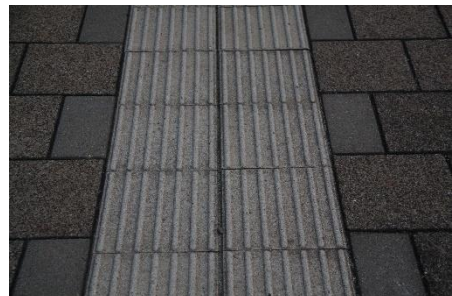
Abled view: perspectief op de samenleving waarbij ervan wordt uitgegaan dat iedereen niet-gehandicapt is en dus onder andere kan lopen, horen en zien.

Audistisch: perspectief op de samenleving waarin alleen rekening wordt gehouden met mensen die kunnen horen.

Capaciteitsbeperking: een term afkomstig uit tijdgeografie. Het betreft onbereikbaarheid die het gevolg is van factoren zoals beperkingen van persoonlijke vaardigheden en middelen. Iemand met beperkte financiële middelen kan zich wellicht minder vrij bewegen omdat er wegenbelasting, benzine of een treinkaartje betaald moet worden. Ook op het punt van persoonlijke vaardigheden kan iemand te maken hebben met een capaciteitsbeperking. Een voorbeeld hiervan is het niet hebben van een rijbewijs.

Geleidehond: een assistentiehond die speciaal is geselecteerd en getraind om blinden en zwaar slechtzienden veilig door het verkeer en langs obstakels te leiden, zoals containers, op de stoep geparkeerde fietsen, laaghangende takken of zonweringen.

Geleidelijn: een aangelegde ribbelbelijning die zowel in tegels als in losse lijnen voorkomt. Deze lijnen helpen blinden of slechtzienden om zich te oriënteren in openbare ruimten en/of gebouwen.



Bron: Wikimedia Commons (2010).

Handbike: een soort fiets die kan worden voortgestuwd door middel van een met de hand aangedreven cranksysteem.



Bron: Wikimedia Commons (2017).

Hulphond: een hond die speciaal is getraind om gehandicapte mensen te helpen.

Middeneiland/verkeerseiland: rustpunt om voetgangers te helpen bij het oversteken van een weg of straat. Op wegen of straten met tweerichtingsverkeer kan het eiland zodanig worden geplaatst dat de voetganger eerst alleen rekening hoeft te houden met het verkeer uit één richting en daarna alleen met het verkeer vanuit de andere richting.



Bron: Wikimedia Commons (2008).

Potentieelpadgebied: het aantal locaties dat bereikt kan worden binnen een bepaalde tijd. Dit concept is onderdeel van tijdgeografie.

Ringleiding: een ringleiding zorgt ervoor dat slechthorenden met een hoortoestel het geluid van televisie, radio of het geluid in bijvoorbeeld een concertzaal of kerkgebouw kunnen beluisteren zonder storend omgevingsgeluid.

Rateltickers: een rateltikker is de benaming voor een geluidshulp bij een verkeerslicht. Dit apparaat tikt wanneer er gewacht moet worden en ratelt wanneer er overgestoken kan worden. Het dient als hulp voor blinden en slechtzienden die de kleuren van het verkeerslicht niet kunnen onderscheiden.

Regiotaxi: vervoer van deur tot deur op afroep met een deeltaxi.

Shared space: een verkeersconcept waarbij verkeersruimtes zijn ingericht als verblijfsruimte en niet in de eerste plaats geïnterpreteerd zullen worden als verkeersruimte. Daartoe zijn richtinggevend kenmerken als verkeersborden, verkeerslichten en stoepranden zoveel mogelijk afwezig. De stromen voetgangers, fietsen, scooters en auto's worden binnen dezelfde ruimte afgewikkeld. Verkeersdeelnemers worden er aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en inzicht omdat aanwijzingen ontbreken.

Valys: een taxidienst die reizigers met een mobiliteitsbeperking kan vervoeren door heel Nederland.

Inleiding

Een pakketje ophalen bij het postkantoor, een bezoek brengen aan een goede vriend of familielid of dineren bij je favoriete restaurant in de binnenstad. Het klinkt allemaal vanzelfsprekend; even een jas aandoen, op de fiets springen en deze bestemmingen zijn al snel bereikt. Maar wat als je blind, doof of slecht ter been bent? Hoe voelt een stad voor iemand die gehandicapt is? In hoeverre kan iemand die gehandicapt is zich op zelfstandige wijze door een stad verplaatsen? Dit onderzoek geeft antwoord op deze vragen en werpt licht op de bewegingsvrijheid van gehandicapte bewoners en bezoekers van Utrecht.

Achtergrond: Gehandicapten in Nederland

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (2012) stelt dat er in Nederland ongeveer 1,4 miljoen mensen wonen met een motorische handicap; dat wil zeggen, dat zij problemen hebben met hun ledenmaten. Hieronder vallen personen die bijvoorbeeld slecht ter been zijn. Verder zijn er naar schatting één miljoen mensen slechtziend of blind en 575.000 mensen die slechthorend of doof zijn. Er zijn van het SCP geen recentere cijfers bekend en de kans is groot dat deze cijfers anno 2019 hoger liggen. Samen vormen al deze mensen een aanzienlijk deel van de bevolking en de overheid probeert via wet- en regelgeving de positie van gehandicapten te verbeteren. Zo heeft Nederland zich bijvoorbeeld in 2016 aangesloten bij het VN-verdrag dat als doel heeft gehandicapten beter mee te laten doen in de samenleving (rijksoverheid.nl, z.d.). In dat verdrag staat onder andere dat stemlokalen in Nederland voor iedereen toegankelijk moeten zijn en dat er gewerkt moet worden aan het vergroten van de zelfstandigheid van gehandicapten.

Achtergrond: Gehandicapten in Utrecht

De gemeente Utrecht heeft geen cijfers over het aantal inwoners van de stad met een handicap. De gemeente besteedt wel aandacht aan de toegankelijkheid voor gehandicapten; in een recente ambitiesnota van de gemeente wordt gesteld dat ruimten door iedereen moeten kunnen worden gebruikt (gemeente Utrecht, 2017). In die nota is verder het volgende te lezen: *“Toegankelijkheid van de gebouwde omgeving is de eigenschap van buitenruimten, gebouwen en woningen die maakt dat mensen er kunnen doen wat zij er volgens de bestemming moeten kunnen doen”*. Naast de gemeente zijn er ook andere organisaties, zoals het Solgu, die zich inzetten om Utrecht toegankelijker en inclusiever te maken.

Wetenschappelijke relevantie

Bromley et al. (2007) geven aan dat er weinig onderzoek is naar de situatie van rolstoelers in stedelijke omgevingen. Onderzoeken die de situatie van blinden en slechtzienden in steden belichten, bestaan wel (Hitchin, 1998; Carlsson, 2016) maar zijn schaars. Er is in de huidige literatuur verder geen onderzoek te vinden naar de bewegingsvrijheid van gehandicapten in de Utrechtse context. Het is daarom relevant dit verder te onderzoeken, vooral ook gezien het streven van de gemeente naar een stad die gemaakt is voor iedereen. Dit onderzoek probeert inzicht te geven in hoe inclusief de stad is voor gehandicapten anno 2019. Op basis daarvan kan worden beoordeeld hoe ver de werkelijkheid nog afstaat van het ideaalbeeld.

Maatschappelijk relevantie

De gemeente Utrecht stelt dat Utrecht een stad wil zijn die toegankelijk is voor iedereen en dat hier sinds 2007 aan wordt gewerkt (gemeente Utrecht, z.d.). Maar hoe ervaren gehandicapten dat zelf? Het Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht (Solgu) liet in augustus 2016 via de pers weten dat Utrecht steeds onveiliger wordt voor blinden en dat dit voornamelijk wordt veroorzaakt door bouwputten, chaotisch fietsverkeer en slechte

oversteekbaarheid op sommige straten (Verspoor, 2016). Het is alweer drie jaar geleden dat Solgu dit meldde. Is de situatie inmiddels veranderd? Is er nog steeds sprake van een verslechterende positie van blinden in de stad? In recente nieuwsartikelen is in ieder geval te lezen dat de nieuwe Uithoflijn moeilijk toegankelijk is voor rolstoelers doordat het gat tussen de trams en de perrons te groot is (rtvutrecht.nl, 2019), dat stemlokalen in Utrecht nog niet toegankelijk genoeg zijn voor gehandicapten (duic.nl, 2019), dat treinen van en naar Utrecht niet toegankelijk zijn (trouw.nl 2018) en dat mensen in een rolstoel met een hulphond zich in Utrecht buitengesloten kunnen voelen (rtvutrecht.nl, 2019). Al met al blijkt uit recente mediaberichten dat de stad gehandicapten nog steeds onvoldoende verwelkomt.

Doel- en vraagstelling

Dit onderzoek geeft gehandicapten een stem; zij weten immers beter dan wie ook hoe het is om het leven te ervaren als gehandicapte. Hun ervaringen en verhalen maken duidelijk hoe de stad, en de samenleving in haar algemeenheid, inclusiever kan worden gemaakt, zodat er verbetering komt in de situatie van gehandicapten. In de resultaten en de conclusies van dit onderzoek wordt hier nader op ingegaan.

Deze masterscriptie kan beleidsmakers, en anderen die zich bezighouden met de toegankelijkheid van Utrecht, helpen om betere keuzes te maken en dichterbij de realiteit van gehandicapten te komen. Het onderzoek neemt de lezer mee in de belevingswereld van gehandicapte mensen en geeft meer bekendheid aan de behoeften, verlangens en dagelijkse obstakels van deze groep mensen. Het is belangrijk gehandicapte personen beter te begrijpen en bewustwording rondom thema's zoals inclusieve steden te vergroten. Iedereen zou immers het recht moeten hebben om zich vrij en eenvoudig door een stad te kunnen bewegen, ongeacht haar of zijn vaardigheden en/of mogelijke handicap(s).

Om dit onderzoek te structureren is de volgende **hoofdvraag** geformuleerd:

Op welke manier ervaren verschillende gehandicapte bewoners en bezoekers van Utrecht hun handicap als een capaciteitsbeperking die van invloed is op hun perceptie van de bereikbaarheid van verschillende locaties, en hoe gaan zij daarmee om?

Een capaciteitsbeperking is een term afkomstig uit de tijdgeografie en betreft beperkte bereikbaarheid of onbereikbaarheid die het gevolg is van factoren zoals beperkingen van persoonlijke vaardigheden en middelen (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin 2012). Kunnen lopen, horen of zien zijn vaardigheden die verplaatsingen naar locaties kunnen vergemakkelijken. De mate waarin iemand over die vaardigheden beschikt, kan van invloed zijn op de bereikbaarheidsperceptie van de locaties beïnvloeden.

Tijdgeografie en de begrippen capaciteitsbeperking, bereikbaarheid en bereikbaarheidsperceptie worden nader toegelicht in het theoretisch kader (hoofdstuk 1). Met locaties worden alle bestemmingen bedoeld die voor mensen zijn gemaakt, in de breedste zin van het woord: parken, apotheken, scholen, bushaltes, rommelmarkten, speeltuinen, ziekenhuizen, woningen, winkels, etc. Door deze brede benadering kan gedetailleerd in kaart worden gebracht hoe het verplaatsingsgedrag van blinden is in de ruimte en de tijd.

Om antwoord te geven op de hoofdvraag zijn de volgende **deelvragen** geformuleerd:

- Op welke manier wordt de handicap als een capaciteitsbeperking ervaren?
- Op welke manier spelen persoonlijke eigenschappen en omstandigheden, al dan niet los van de handicap zelf, een rol in deze ervaring?

- Op welke manier heeft deze capaciteitsbeperking invloed op de perceptie van de bereikbaarheid van locaties?
- Op welke manier is deze perceptie van bereikbaarheid afhankelijk van de locatie?
- Hoe gaan de verschillende gehandicapte personen om met deze capaciteitsbeperking?

Het onderzoek is geografisch afgebakend in de zin dat de respondenten van het onderzoek bewoners of bezoekers zijn van Utrecht. Dat neemt niet weg dat dit onderzoek ingaat op de bereikbaarheidsperceptie van alle locaties die de respondenten bezoeken, ongeacht of die binnen of buiten Utrecht liggen. Het is namelijk interessanter om het daadwerkelijke verplaatsingsgedrag van de respondenten zo grondig mogelijk in kaart te brengen. Het kan bijvoorbeeld veel zeggen over de vraag of afstanden van invloed zijn op percepties van bereikbaarheid.

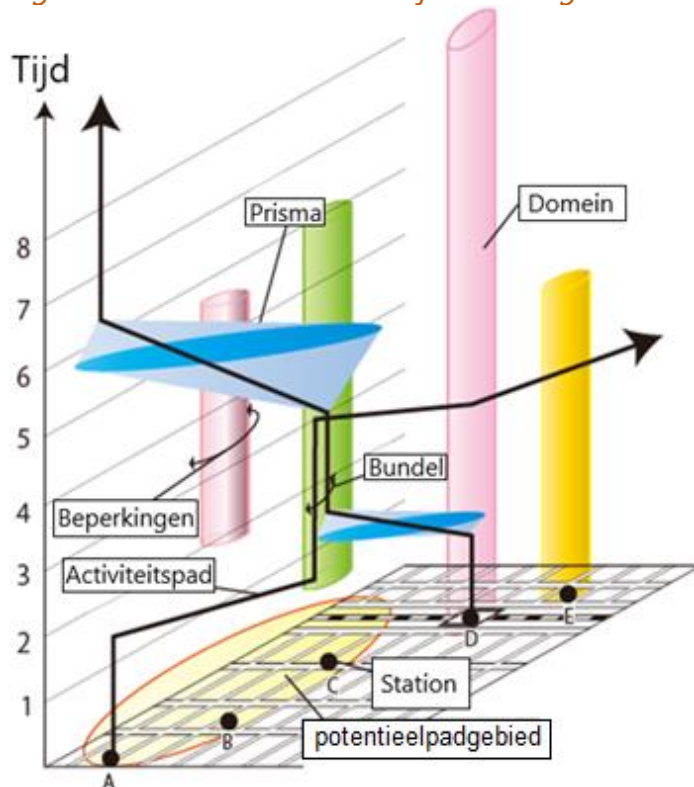
1 Theoretisch kader

Het theoretisch kader behandelt als eerste de sleutelbegrippen van de hoofdvraag, namelijk capaciteitsbeperking (1.1), bereikbaarheid (1.2.1), bereikbaarheidsperceptie (1.2.2) en ervaren (1.3). De theorieën, definities en betekenissen die met deze termen samenhangen, worden beschreven. Hierna wordt ingegaan op literatuur die licht werpt op de situatie van gehandicapten in steden en in de samenleving (1.4). Specifiek wordt ingegaan op de situatie van blinden en slechthorenden, doven en slechthorenden en personen die slecht ter been zijn. Dat zijn ook de handicaps van de respondenten die hebben deelgenomen aan het uitgevoerde onderzoek in het kader van deze masterscriptie (2.3).

1.1 Tijdgeografie: capaciteitsbeperkingen

Torsten Hägerstrand heeft in 1970 samen met zijn collega's het concept tijdgeografie ontwikkeld waarin tijd en ruimte gecombineerd worden (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin, 2012). In tijdgeografie wordt door middel van ruimtetijdpaden en -prisma's inzichtelijk gemaakt hoeveel en welke bestemmingen iemand kan bereiken binnen een bepaalde tijd, bv. op één dag. Op die manier wordt op overzichtelijke wijze geïllustreerd hoe de dagelijkse activiteiten van een persoon eruitzien (figuur 1.1).

Figuur 1.1: Voorbeeld van een tijdruimtediagram.



Bron: Wikimedia Commons (2012).

Tot de late jaren 1960 was er nog niet eerder een verband gelegd tussen tijd, ruimte en het individuele gedrag van mensen (Corbett, 2005). Tot dat moment werd ervan uitgegaan dat enkel de afstand invloed had op het verplaatsingsgedrag van individuen. Er werd gedacht dat hoe verder een locatie ligt, hoe kleiner de kans is dat iemand zich naar die locatie zal verplaatsen. Met tijdgeografie werd de dimensie tijd toegevoegd en werd vanaf dat moment aangenomen dat ook tijd van invloed is op het verplaatsingsgedrag. Als het te lang duurt om ergens te komen of als een bepaalde winkel op een bepaald tijdstip gesloten is, zullen mensen

minder of niet geneigd zijn zich ernaar te verplaatsen. Volgens Hägerstrand is tijd essentieel om het functioneren van mensen te begrijpen binnen sociaaleconomische systemen (Corbet, 2005).

In tijdgeografische diagrammen, die de dagelijkse activiteiten van een of meer personen illustreren, wordt ruimte weergegeven in een tweedimensionaal vlak (figuur 1.1). Tijd wordt weergegeven op de verticale as. De tijd dat iemand op een bepaalde locatie is, wordt weergegeven als een verticale lijn in het diagram. In figuur 1.1 is bijvoorbeeld te zien dat iemand twee uur op locatie A is gebleven. Wanneer iemand zich verplaatst, verschijnen er diagonale lijnen in het diagram. Hoe steiler de diagonale lijn, hoe langer de persoon erover heeft gedaan om een bepaalde locatie te bereiken. Figuur 1.1 illustreert de bewegingen van twee personen. Te zien is dat beide personen ongeveer anderhalf uur samen zijn geweest op locatie C. Locaties worden weergegeven als cilinders. Zoals te zien is in figuur 1.1, is locatie C te bereiken gedurende ongeveer 5,5 uur. Het kan hier bv. gaan om de openingstijden van een bibliotheek. Beide personen hebben locatie C verlaten voordat die niet meer te bereiken was.

Tijdgeografie heeft het onderzoek naar transport en bereikbaarheid drastisch veranderd, omdat het met tijdgeografie ineens mogelijk werd het individuele gedrag van mensen redelijk accuraat weer te geven (Corbett, 2005).

Vóór Hägerstrand werd gedacht dat mensen vrij waren om zich te verplaatsen en dat enkel afstand invloed kon hebben op die vrijheid. Hägerstrand is verdergegaan dan die opvatting door te stellen dat onze vrijheid om plaatsen te bereiken wordt beïnvloed door drie soorten beperkingen (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin 2012):

- **Samenkomstbeperkingen** – betreft onbereikbaarheid die het gevolg is van de noodzaak dat iemand gedurende een bepaalde tijd op een bepaalde locatie samen met andere mensen moet zijn. Voorbeelden hiervan zijn een klaslokaal waar iemand les krijgt of een kantoor waar iemand werkt. De persoon in kwestie moet gedurende een bepaalde tijd op de locatie zijn omdat de docent of de collega's er dan ook zijn. Dit zorgt ervoor dat aanwezigheid op een andere locatie gedurende die tijd onmogelijk is.
- **Opgelegde beperkingen** – betreft onbereikbaarheid die het gevolg is van het feit dat iemand niet op bepaalde plekken kan zijn vanwege bv. de openingstijden van een supermarkt, de dienstregeling van een bus of de aanwezigheid van een militaire basis waar toegang voor onbevoegden verboden is.
- **Capaciteitsbeperkingen** – betreft onbereikbaarheid die het gevolg is van factoren zoals beperkingen van persoonlijke vaardigheden en middelen. Iemand met beperkte financiële middelen kan zich wellicht minder vrij bewegen omdat er wegenbelasting, benzine of een treinkaartje moet worden betaald. Ook op het punt van persoonlijke vaardigheden kan iemand te maken hebben met een capaciteitsbeperking. Een voorbeeld hiervan is het niet hebben van een rijbewijs.

Kunnen lopen, horen en zien zijn persoonlijke vaardigheden die verplaatsingen door een stad kunnen versimpelen. Gehandicapt zijn kan in deze zin dus ook gezien worden als een capaciteitsbeperking die van invloed kan zijn op iemands bewegingsvrijheid. Een mogelijk gevolg is dan dat blinden minder locaties kunnen bereiken binnen een bepaalde tijd.

In tijdruimtediagrammen worden de ruimtetijdspaden van mensen weergegeven. Afhankelijk van hoeveel bestemmingen kunnen worden bereikt in een bepaalde tijd, kan worden gesteld wat iemands potentieelpadgebied is (Neutens et al., 2011; Winter en Yin, 2010). Het potentieelpadgebied houdt rekening met de beperkingen van tijdgeografie (Kwan en Weber, 2003). Het kan omschreven worden als het gebied dat iemand fysiek kan bereiken nadat een vaste activiteit is beëindigd en voordat de volgende vaste activiteit begint (Kwan en Weber,

2003). Als iemand bijvoorbeeld kan fietsen in plaats van alleen lopen is het potentieelpadgebied van deze persoon groter. Met snelheden van 15 kilometer per uur kunnen namelijk meer en verdere bestemmingen worden bereikt binnen bv. een half uur dan met 5 kilometer per uur. Ook is dit gebied groter wanneer bijvoorbeeld een automobilist zich buiten de spitsuren verplaatst. Het potentieelpadgebied van mensen wordt bepaald door de drie verschillende soorten beperkingen die mensen ervaren.

Vanuit de tijdgeografie is bekend (en aangetoond in vele studies naar activiteitenpatronen) dat veel mensen veel tijd besteden buiten hun woonomgeving (Ettema, 2015). Wat niet duidelijk is, is of dit ook het geval is voor gehandicapte personen, en of een mogelijk verschil wordt veroorzaakt door hun handicap.

1.2 Bereikbaarheid en bereikbaarheidsperceptie

Voordat er in 1.2.2 wordt ingegaan op bereikbaarheidsperceptie, zal in 1.2.1 eerst de literatuur over bereikbaarheid behandeld worden.

1.2.1 Bereikbaarheid

Volgens Geurs en Van Wee (2004) is bereikbaarheid een concept dat in meerdere wetenschappelijke gebieden kan worden gebruikt, zoals verkeersplanning, stadsplanning en geografie. Ook kan het een belangrijke rol spelen bij het opstellen van beleid. Bereikbaarheid wordt desondanks vaak verkeerd geïnterpreteerd, slecht gedefinieerd en slecht gemeten. Geurs en Van Wee (2004) stellen dat het lastig is om tot een concept van bereikbaarheid te komen dat wetenschappelijk onderbouwd is en tegelijkertijd operationeel is, zodat het in de praktijk gebruikt kan worden. Uiteindelijk worden daardoor vaak alleen simpele concepten van bereikbaarheid gebruikt, zoals de mate van congestie of de vervoersnelheid op een wegennetwerk. Verder kan bereikbaarheid vanuit verschillende perspectieven worden bekeken; zo is er een verschil tussen bijvoorbeeld de bereikbaarheid van een bepaalde locatie en de bereikbaarheid van een bepaald individu.

Geurs en Van Wee (2004, blz. 128) stellen dat in de literatuur bereikbaarheid over het algemeen wordt gedefinieerd als 'de potentiële kansen op interactie', 'de eenvoud waarmee activiteitslocaties bereikt kunnen worden vanuit een locatie met een bepaald transportsysteem', 'de vrijheid van individuen om wel of niet deel te nemen aan activiteiten' of 'de voordelen die aangeboden worden door een transportsysteem/systeem van ruimtelijke ordening'. Geurs en Van Wee (2004) vinden zelf dat bereikbaarheid verband houdt met ruimtelijke ordening en transportsystemen, aangezien deze invloed hebben op de kansen van individuen en groepen om deel te nemen aan verschillende activiteiten op verschillende locaties.

Dijst et al. (2002, blz. 158) stellen, in een boek over verkeer en vervoer, dat bereikbaarheid kan worden gezien als *"...het gemak waarmee mensen kunnen deelnemen aan activiteiten, en als afgeleide daarvan zich kunnen verplaatsen"*. Verder blijkt dat meerdere factoren invloed hebben op bereikbaarheid: Dit gemak hangt sterk af van de plaatsen waar mensen wonen, werken en andere activiteiten uitoefenen, en de kwaliteit van het verkeers- en vervoersysteem op verschillende tijdstippen (Dijst et al., 2002). Net zoals bij tijdgeografie zijn ruimte en tijd essentiële onderdelen van de definitie van bereikbaarheid.

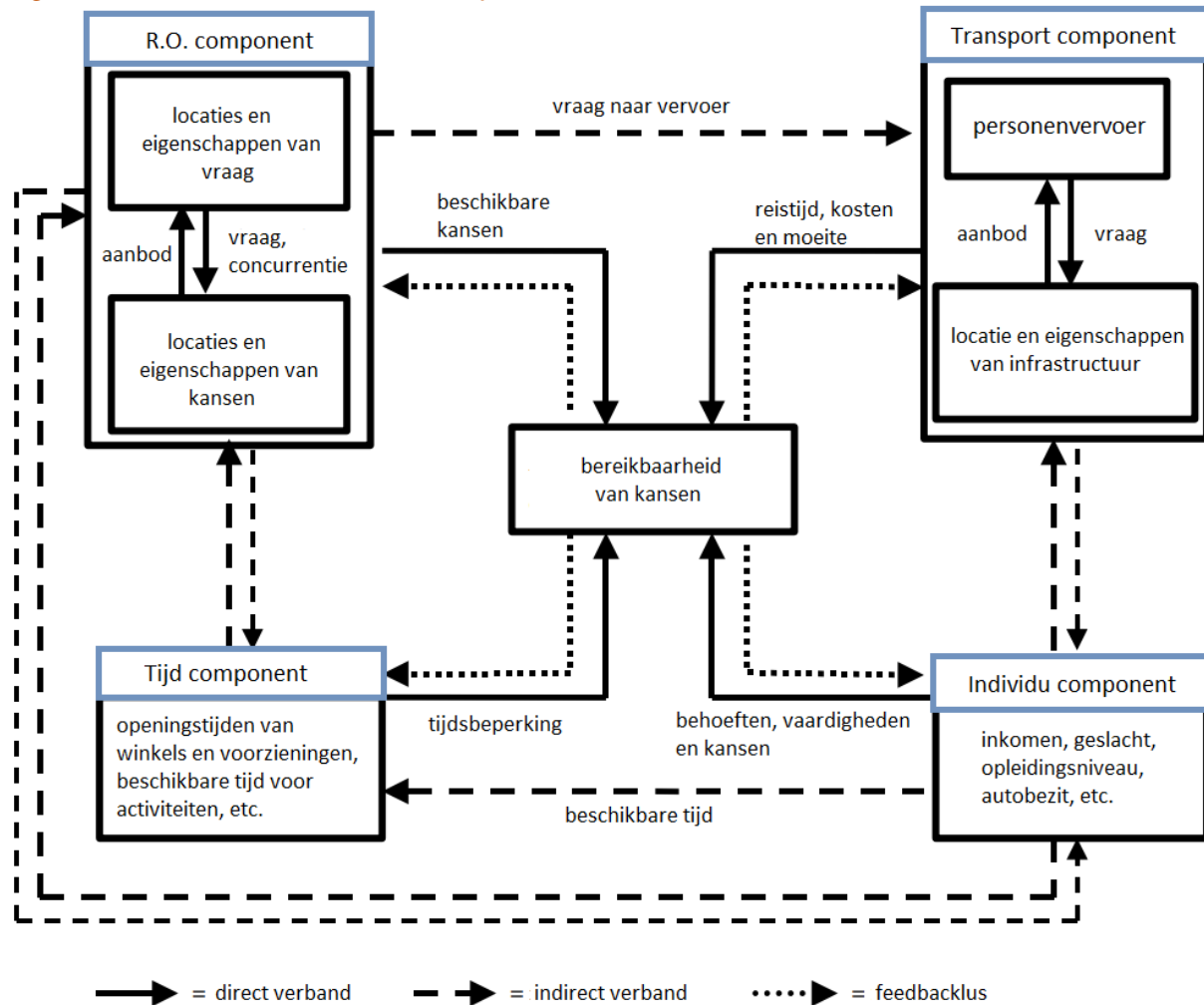
Volgens Silva en Pinho (2010) houdt bereikbaarheid rekening met de ruimtelijke distributie van potentiële bestemmingen, de kwaliteit en het karakter van activiteiten, de prestatie van vervoerssystemen, persoonlijke eigenschappen en de tijden waarop individuen kunnen deelnemen aan activiteiten.

Volgens Geurs en Van Wee (2004) zijn er vier componenten die van invloed zijn op bereikbaarheid:

- Ruimtelijke ordening: deze component heeft betrekking op het aanwezige systeem van ruimtelijke ordening dat bestaat uit a) de hoeveelheid, kwaliteit en ruimtelijke distributie van kansen aangeboden door elke bestemming (werk, winkels, gezondheid, sociale en recreatieve voorzieningen, enz.), b) de vraag naar deze kansen vanuit de herkomstlocaties (bv. waar mensen wonen) en c) de verhouding tussen vraag en aanbod van kansen; dit kan van invloed zijn op concurrentie voor activiteiten met een beperkte capaciteit zoals werk- of schoolplekken en ziekenhuisbedden.
- Transport: deze component heeft betrekking op het transportsysteem, uitgedrukt als het gemak waarmee een individu met een bepaald vervoermiddel de afstand kan afleggen van herkomst tot bestemming. Er wordt rekening gehouden met tijd (reistijd, wachttijd, parkeren, enz.), kosten (vast en variabel) en moeite (betrouwbaarheid, comfort, veiligheid, enz.).
- Tijd: deze component heeft betrekking op tijdsgebonden beperkingen zoals de beschikbaarheid van kansen op verschillende tijden van de dag en de beschikbare tijd om deel te nemen aan bepaalde activiteiten.
- Individu: deze component heeft betrekking op individuele behoeften (afhankelijk van leeftijd, inkomen, opleidingsniveau, thuissituatie, enz.), vaardigheden (afhankelijk van lichamelijke conditie, toegang tot vervoersmodi, enz.) en kansen (afhankelijk van inkomen, verplaatsingsbudget, opleidingsniveau, enz.). Deze eigenschappen hebben invloed op de mate waarin iemand toegang heeft tot bepaalde vervoermiddelen (bv. het besturen van een auto) en tot ruimtelijk verspreide kansen (bv. beschikken over vaardigheden of een opleidingsniveau waarmee iemand vlakbij zijn woning kan werken), en kunnen mogelijk een sterk effect hebben op de totale mate van bereikbaarheid.

Iemand die gehandicapt is, heeft een bepaalde fysieke conditie die anders is dan die van iemand die niet gehandicapt is. Dat kan van invloed zijn op zijn of haar vaardigheden; het is voor een gehandicapte die bijvoorbeeld blind is niet mogelijk om als fietser of automobilist deel te nemen aan het verkeer. Dat kan uiteindelijk effect hebben op de mate van bereikbaarheid.

Figuur 1.2: Verbanden tussen de componenten van bereikbaarheid.



Bron: Geurs en Van Wee (2004, blz. 129).

Figuur 1.2 laat zien wat de verbanden zijn tussen de componenten en de bereikbaarheid, en tussen de componenten onderling. Ruimtelijke ordening ('RO') is bepalend voor de vraag naar vervoer (transportcomponent), tijdsbeperkingen (tijdcomponent) en voor de kansen van mensen (individuelement). Verstedelijking in dichtbevolkte gebieden (RO) kan bijvoorbeeld leiden tot een verhoogd niveau van verkeerscongestie en vervoersongemak. De individuelement heeft verbanden met alle andere componenten: iemands behoeften en vaardigheden zijn van invloed op (de waardering van) tijd, kosten en bewegingsinspanning, soorten activiteiten en de tijden waarop deze activiteiten plaatsvinden.

Verder kan bereikbaarheid invloed uitoefenen door middel van feedbacklusen: de bereikbaarheid van locaties (RO-component) heeft invloed op de vervoersvraag (transportcomponent), op de economische en sociale kansen van mensen (individuelement) en op de tijd die nodig is om activiteiten uit te voeren (tijdcomponent).

In een ideale situatie worden alle vier componenten meegenomen in het vaststellen van bereikbaarheid. In de praktijk gaat de aandacht meestal vooral uit naar één of enkele van de componenten en niet per se naar alle vier. Het aantal componenten waarmee rekening wordt gehouden is meestal afhankelijk van het gekozen perspectief van waaruit naar bereikbaarheid gekeken wordt. Er zijn vier verschillende perspectieven:

- Perspectief gebaseerd op infrastructuur: het analyseren van de (geobserveerde of gesimuleerde) prestatie van transportinfrastructuur. Voorbeelden zijn kijken naar congestie of naar de gemiddelde snelheid op een wegennet. Dit perspectief wordt vooral gebruikt bij verkeersplanning.
- Perspectief gebaseerd op locatie: het analyseren van de bereikbaarheid van locaties, doorgaans op macroniveau. Er wordt gekeken naar de bereikbaarheid van ruimtelijk verspreide locaties, zoals het aantal werkplekken dat binnen 30 minuten vanuit de herkomstlocatie kan worden bereikt. Dit perspectief wordt vaak gebruikt door stadsplanners en geografen.
- Perspectief gebaseerd op persoon: het analyseren van bereikbaarheid op individueel niveau door bijvoorbeeld te kijken naar welke activiteiten een persoon kan uitvoeren gedurende een bepaalde tijd. Dit perspectief is gebaseerd op het concept van tijdgeografie van Hägerstrand, waarbij wordt gekeken naar de beperkingen van de bewegingsvrijheid om activiteiten te verrichten. Van invloed zijn de locaties en de duur van verplichte activiteiten, de beschikbare tijd en de snelheid van het gebruikte transportsysteem.
- Perspectief gebaseerd op nut: het analyseren van de (economische) voordelen die mensen kunnen halen uit toegang tot ruimtelijk verspreide activiteiten. Dit perspectief wordt vooral gebruikt door economen.

Figuur 1.2 laat zien dat bereikbaarheid een complex samenspel is van componenten, verbanden en lussen. Toch kan het volgende worden gezegd over het gedrag van de verschillende onderdelen van het schema (wanneer voor de rest alles constant blijft):

- Wanneer het voorzieningenniveau van een vervoersmodus (maakt niet uit welke) in een bepaald gebied wordt verhoogd, wordt de bereikbaarheid van alle activiteiten in dat gebied groter en de bereikbaarheid vanuit alle locaties in dat gebied ook.
- Wanneer het aantal kansen voor een activiteit groter wordt, wordt de bereikbaarheid van deze activiteit ook groter.
- Wanneer de vraag naar kansen voor een activiteit met beperkte plekken stijgt, daalt de bereikbaarheid van deze activiteit.
- Wanneer het aantal kansen voor een activiteit stijgt, stijgt de bereikbaarheid van deze activiteit niet voor een persoon of groep mensen die niet deel kan nemen aan deze activiteit.
- Verbeteringen in een bepaald transportsysteem zorgen niet voor een betere bereikbaarheid van activiteiten voor een persoon of groep mensen die vanwege beperkte vaardigheden niet gebruik kan maken van dat transportsysteem.

Bereikbaarheid is dus niet voor iedereen hetzelfde. Vanuit het perspectief van de persoon kan worden gesteld dat de bereikbaarheid van activiteiten afhankelijk is van iemands persoonlijke vaardigheden. Als er bijvoorbeeld een nieuwe supermarkt wordt geopend in een wijk, betekent dat niet dat er ineens meer kansen zijn om te gaan winkelen voor iemand die niet zelfstandig uit haar of zijn woning kan. De kansen om juwelen en horloges te kopen zal ook niet stijgen voor iemand met beperkte financiële middelen, ook al gaan er drie nieuwe juwelierszaken open in de wijk waar zij of hij woont. Evenmin zullen de kansen om deel te nemen aan activiteiten stijgen voor iemand zonder rijbewijs wanneer er nieuwe bestemmingen tot stand komen op plekken die alleen bereikbaar zijn met een auto. Voorbeelden hiervan zijn een restaurant langs de snelweg of een theater met voorstellingen die eindigen na de vertrektijd van de laatste bus.

Dit verschil in bereikbaarheid per persoon kan er uiteindelijk toe leiden dat waar de een deel uitmaakt van de samenleving, de ander zich buitengesloten voelt (Preston en Rajé, 2007). Volgens Geurs en Van Wee (2004) kan bereikbaarheid worden gebruikt als sociale indicator

voor de sociale en economische kansen van individuen, d.w.z. het niveau van toegang tot essentiële behoeften zoals werk, eten, gezondheid, sociale voorzieningen en sociale interactie met familie en vrienden. Volgens Preston en Rajé (2004) leidt het gebrek aan kansen voor sociale interactie niet tot sociale uitsluiting, maar het gebrek aan toegang tot die kansen wel. Preston en Rajé (2004) stellen verder ook dat het nuttiger is om te kijken naar de mate van toegang tot locaties (bereikbaarheid) in plaats van naar de mate van bewegingsgemak (mobiliteit). Het kan zijn dat een bepaalde groep mensen zich in een wijk weliswaar eenvoudig kan verplaatsen naar de winkels (mobiliteit), maar dat als deze mensen geen geld hebben om producten te kopen, zij alsnog geen reële toegang tot de winkel hebben (bereikbaarheid). Haugen (2012) stelt dat de bestemming die mensen kiezen niet alleen afhankelijk is van de nabijheid. Mensen zullen dus niet per se altijd naar de dichtstbijzijnde supermarkt gaan. Die keuze is vaak afhankelijk van tal van andere factoren. Kwan en Weber (2008) stellen verder dat bereikbaarheid eerder verschilt van persoon tot persoon dan van buurt tot buurt.

1.2.2 Bereikbaarheidsperceptie

In 1.2.1 is beschreven wat verstaan wordt onder bereikbaarheid. Ook is duidelijk gemaakt dat bereikbaarheid verschillend kan zijn van persoon tot persoon of van bevolkingsgroep tot bevolkingsgroep. Haugen (2012) stelt bijvoorbeeld dat bereikbaarheid gezien kan worden als iets individueels en subjectiefs. In haar onderzoek komt bijvoorbeeld naar voren dat bewoners van steden het belangrijker vinden om winkels en sportcentra snel te kunnen bereiken. Bewoners van landelijke gebieden vinden het juist weer belangrijk om tankstations snel te kunnen bereiken. Jonge mensen vinden het belangrijk om vrienden en restaurants snel te kunnen bereiken, terwijl de oudere segmenten dit juist weer hebben met zorgcentra en apotheken. Dit laat zien dat verschillende groepen mensen verschillende verwachtingen en percepties hebben van wat bereikbaarheid is en van wat bereikbaar moet zijn.

Sanchez et al. (2000) hebben 40 gezondheidscentra bestudeerd in de Verenigde Staten om erachter te komen of deze goed bereikbaar waren voor rolstoelgebruikers. 97% van de centra gaf aan dat de aanwezige parkeergelegenheden goed toegankelijk waren voor rolstoelgebruikers. In de praktijk was dit echter 87%. Hiernaast gaf 93% van de centra aan dat de toiletten ook goed bereikbaar waren voor rolstoelers terwijl dat in feite slechts 60% was. De vraag of het gezondheidscentrum in zijn algemeenheid toegankelijk was, werd zelfs door 100% van de centra bevestigend beantwoord, terwijl uit de cijfers bleek dat vele centra geen toegankelijke parkeerplaatsen of toiletten hadden. Ook had een groot aantal centra geen geschikte tafels en wist het personeel niet hoe een rolstoeler overgeplaatst moest worden vanuit haar of zijn stoel. Dit is een duidelijk voorbeeld van hoe verschillend de bereikbaarheid van een plek is in iemands beleving (perceptie) en in werkelijkheid. Sanchez et al. (2000) concluderen dat de bereikbaarheidsperceptie in dit geval puur gebaseerd was op fysieke toegang tot het gezondheidscentrum zonder consideratie te hebben voor de daadwerkelijke behoeften en problemen van mensen in een rolstoel. Wat hier duidelijk naar voren komt is dat een bepaalde locatie pas daadwerkelijk te bereiken en toegankelijk is voor een bepaalde groep mensen als de locatie beschikt over alle eigenschappen die nodig zijn om die locatie bereikbaar te maken voor deze groep. Ook blijkt dat de toegankelijkheid van locaties vaak wordt overschat.

Van Wee (2016) stelt dat er weinig onderzoek is gedaan naar de percepties van bereikbaarheid. Vaak wordt bereikbaarheid enkel geëxamineerd op basis censusdata, verkeersgegevens en zones (Kwan en Weber, 2008; Van Wee, 2016). Kwan en Weber (2003; 2008) stellen dat er met deze benadering geen rekening wordt gehouden met de cognitieve

perceptie van bereikbaarheid door mensen. Door bepaalde zones te gebruiken wordt de benadering simpel maar tegelijkertijd ook abstract en worden menselijke percepties niet meegenomen. Dat leidt uiteindelijk tot een incomplete benadering van bereikbaarheid omdat plaatsen niet kunnen worden losgekoppeld van mensen. Wat dus benadrukt kan worden is dat niet enkel de daadwerkelijke bereikbaarheid van een locatie van belang is maar ook de bereikbaarheid ervan in de perceptie van mensen. Volgens Kwan en Weber (2008) kan die perceptie worden beïnvloed door meerde persoonlijke factoren, zoals bepaalde beperkingen die beschreven worden in tijdgeografie. Iemand die 10 uur moet werken op een dag zal een andere perceptie hebben van hoe bereikbaar de binnenstad is vergeleken met iemand die doordeweeks vrij is bijvoorbeeld. Zo kan de bereikbaarheid van een locatie anders beoordeeld worden door burens die naast elkaar wonen terwijl technisch gezien de locatie even goed bereikbaar zou moeten zijn voor beide burens. Volgens Van Wee (2016) is de bereikbaarheidsperceptie van een locatie of activiteit afhankelijk van iemands 'mentale kaarten' van wat er in de buurt ligt. De (on)aantrekkelijkheid van een looproute kan ook van invloed zijn op deze perceptie of het veiligheidsgevoel dat geassocieerd wordt met die route. Dat is vooral relevant voor bijvoorbeeld vrouwen die alleen lopen in het donker. Ook kan de bekendheid van een locatie onder mensen van invloed zijn op de perceptie van de bereikbaarheid ervan. Een persoon kan bijvoorbeeld niet op de hoogte zijn van nieuwe ruimere openingstijden van een winkel. In de perceptie van die persoon is de winkel dan niet bereikbaar terwijl de winkel dat in werkelijkheid wel is. Van Wee (2016) stelt dat de perceptie van bereikbaarheid anders is dan de gemeten bereikbaarheid en dat de bereikbaarheidsperceptie verschilt van persoon tot persoon en van bevolkingsgroep tot bevolkingsgroep.

1.3 Steden ervaren

Persoonlijke herinneringen zijn belangrijk voor de ervaring van steden. Als een ruimte verandert zal een persoon deze verandering vergelijken met hoe het vroeger was en op basis hiervan beoordelen of de nieuwe situatie een verbetering of een verslechtering is (Degen en Rose, 2012). Degen en Rose (2012) stellen dat gebouwen, straten en pleinen worden geroken, gehoord en gezien op basis van hoe het ooit was, de beleving van de bebouwde omgeving wordt hierdoor niet enkel beïnvloed door de huidige staat en functies van deze gebouwen, straten en pleinen maar dus ook door hoe het daarvoor was.

Daarnaast gebruiken mensen herinnering als vergelijkingsmateriaal in de zin dat ruimten bewust of onbewust worden vergeleken met vergelijkbare ruimten die mensen eerder hebben meegemaakt (Degen en Rose, 2012). Het is bijvoorbeeld anders wanneer het centrum van Utrecht vergeleken wordt met het centrum van Amsterdam dan wanneer het vergeleken wordt met het centrum van een klein dorp. De herinneringen van mensen kunnen verder ook leiden tot vooroordelen: zo kan het centrum van een stad verkeerd worden ingeschat of juist heel goed zijn onthouden omdat er een bepaalde logica in is aangebracht (Degen en Rose, 2012).

De herinneringen van mensen zijn belangrijk voor het creëren van 'mentale kaarten'. Dat zijn kaarten die weergeven hoe mensen hun omgeving ervaren en herinneren (Tversky, 1993). Mentale kaarten zijn (schematische) beelden van ruimten die de mogelijkheid bieden aan mensen om aan te geven hoe zij ruimten ervaren en waar hun plek is binnen deze ruimten (Brennan-Horley, 2010). Volgens Young (1999) bestaat een mentale kaart uit de volgende vier onderdelen:

- Paden: bewegingskanalen zoals straten, spoorlijnen en voetpaden.
- Randen: lineaire elementen of barrières zoals kustrand en muren.

- Knooppunten: plekken waar paden elkaar ontmoeten (zoals kruisingen), plekken waar er een concentratie is van activiteiten of plekken waar een individu toegang toe heeft, zoals een plein.
- Herkenningspunten: referentiepunten zoals torenspitsen. Deze kunnen nabij, ver weg of buiten de stand liggen en zijn niet toegankelijk voor de waarnemer.

Om een stad te ervaren en om herinneringen op te doen, gebruiken mensen hun zintuigen. Degen en Rose (2012) stellen dat stedelijke omgevingen worden ervaren door gevoel. Martson en Knox (2007) en Wunderlich (2008) hebben het over *'sense of place'* en stellen dat met zintuigen waarde wordt gegeven aan locaties. De verschillende zintuigelijke waarnemingen versterken of verzwakken elkaar. Gezamenlijk vormen zij de beleving van een locatie. Het combineren van zintuigelijke waarnemingen tot één ervaring van een locatie wordt in de literatuur *'multisensual'* of *'sense scape'* genoemd (Wunderlich, 2008; Middleton, 2010). Er zijn volgens Wunderlich (2008) en Middleton (2010) vier zintuigen die gebruikt worden om steden te ervaren:

- Zicht
- Horen
- Geur
- Tast

De verschillende zintuigen kunnen herinneringen, emoties en andere associaties tot stand brengen die zowel positief als negatief kunnen bijdragen aan hoe een locatie wordt ervaren. Gehandicapten kunnen steden anders ervaren doordat de samenstelling van zintuigen die zij gebruiken, en hoe zij die gebruiken, anders kan zijn.

1.4 De situatie van gehandicapten in steden

In een aantal studies hebben onderzoekers vastgesteld dat gehandicapten minder mobiel zijn en minder goed toegang hebben tot vervoer, diensten en verschillende omgevingen dan andere groepen mensen (Taylor en Józefowicz, 2012; Casas, 2007). Volgens Gleeson (2001) zijn gehandicapten lang genegeerd maar wordt deze groep gelukkig steeds belangrijker voor geografen in het Westen. Gleeson (2001) stelt dat vele Westerse steden fors zijn ontwikkeld en uitgebreid tijdens de industriële revolutie. In die periode werden steden vooral gebouwd om te voldoen aan de behoeften van blanke, niet-gehandicapte mannen die behoorden tot de economische middenklasse. Dat betekent dat de stad in mindere mate was gemaakt voor iedereen die buiten die categorie viel. Vanuit het perspectief van gehandicapten heeft dat geleid tot steden waar woningen en werkplekken niet toegankelijk zijn; steden waar mensen met een fysieke handicap sociaal, economisch en cultureel zijn buitengesloten. Hahn, aangehaald door Gleeson (2001), stelt het volgende over de gebouwde omgeving van steden:

"The built environment is basically designed for the average human being, plus or minus half a standard deviation. From the perspective of a bell-shaped curve, persons with many types of disabilities that place them in the tails of the distribution are effectively isolated by their environments" (Gleeson, 2001, blz. 256).

Vele kenmerken van industriële steden, en hedendaagse steden, voorkomen dat lichamelijk gehandicapten mensen kunnen meedoen aan het sociale leven van steden waar de meeste mensen wel aan kunnen meedoen. Enkele voorbeelden van dergelijke, voor gehandicapten discriminerende kenmerken:

- Fysieke obstakels voor de beweging van gehandicapten: oppervlakten (straten, trottoirs) met gaten, zoals bijvoorbeeld putten, waardoor het nut van wandelstokken, looprekjes en andere hulpmiddelen teniet wordt gedaan.
- Het ontwerp van gebouwen: het ontwerp van gebouwen kan de toegang onmogelijk maken wanneer er bijvoorbeeld geen liften of automatische deuren zijn.
- Vervoer: vormen van openbaar vervoer die ervan uitgaan dat iedereen even mobiel is. (Gleeson, 2001)

Bromley et al. (2007) geven ook aan dat steden ontworpen zijn voor niet-gehandicapten, waardoor gehandicapten buitengesloten worden. Deze ongelijkheid wordt door bepaalde wetenschappers 'ontwerpapartheid' genoemd. Door deze 'apartheid' hebben gehandicapten niet dezelfde mate van toegang tot kansen in de samenleving als niet-gehandicapten.

Bromley et al. (2007) stellen dat in Westerse steden recentelijk steeds meer aandacht besteed wordt aan de toegankelijkheid van rolstoelers en mensen die slecht ter been zijn. Gleeson (2001) zegt dat de meeste Westerse overheden tegenwoordig regelgeving, beleid en richtlijnen hebben ontwikkeld om steden inclusiever en toegankelijker te maken voor gehandicapten. In de praktijk wordt dit beleid vaak niet goed of niet volledig uitgevoerd en worden de richtlijnen in beperkte mate gehandhaafd:

"Responsible authorities frequently seem unwilling to discharge the duties laid out, or at least implied, for them in regulations and policy" (Gleeson, 2001, blz. 158).

Gleeson (2002) stelt verder dat geografen erachter zijn gekomen dat ruimte een sociale constructie is die gevormd wordt door een samenspel van structuren, instellingen en mensen binnen historische realiteiten. Deze historische productie van ruimte is een betwist proces waarbinnen het uitoefenen van macht van grote invloed is op wie de winners en verliezers zijn wanneer er nieuwe ruimtes en landschappen worden gecreëerd. Kennis over hoe ruimte geproduceerd wordt, en voor wie, is een cruciaal element in deze constante machtsstrijd. Dat mensen met een handicap onderdrukt worden bij deze productie van ruimte komt doordat deze groep veelal buitengesloten wordt wanneer de fysieke indeling van samenlevingen tot stand wordt gebracht. Geografie is een ruimtelijk discours waarin gehandicapten gemarginaliseerd zijn. Volgens Gleeson (2002) is er nieuw onderzoek nodig naar hoe ruimtes inclusiever gemaakt kunnen worden. Bromley et al. (2007) geven ook aan dat de ontoegankelijke gebouwde omgeving onderdrukkend is voor gehandicapten. Ook stellen zij dat gehandicapten niet betrokken worden bij processen waarin keuzes gemaakt worden die invloed hebben op hun leven. Door gehandicapten bij die processen te betrekken, kan vanaf een vroeg stadium rekening worden gehouden met ontwerpaspecten die niet-gehandicapten over het hoofd zien.

Bromley et al. (2007) geven verder aan dat het medisch perspectief een van de perspectieven is waarmee gekeken wordt naar gehandicapten in Westerse samenlevingen. Dit leidt tot betutteling en tot de gedachte dat gehandicapten mensen zijn die speciale aandacht nodig hebben. Ook worden gehandicapten bestempeld als een minderheidsgroepering, wat leidt tot marginalisatie. Bovendien wordt ervan uitgegaan dat gehandicapten niet veel mogen verwachten en dat zij het beste van hun leven moeten maken als tweederangsburgers. Stewart et al. (1999) stellen dat gehandicapten sinds de jaren 1960 vraagtekens zetten bij het gegeven dat zij worden neergezet als 'speciale' mensen met behoeften waarin anders moet worden voorzien dan in die van niet-gehandicapte mensen.

Kittay (2011) stelt dat persoonlijke waardigheid nauw verbonden is met zelfstandigheid

volgens theorieën op het gebied van gerechtigheid. Wanneer iemand niet zelfstandig is, kan dat de persoonlijke waardigheid aantasten. Volgens Kittay (2011) is de norm in onze samenlevingen dat mensen zelfstandig zijn en dat zij zelfstandig functioneren. Dat heeft nadelige gevolgen voor het leven van mensen die niet zelfstandig zijn, aangezien zij niet aan deze 'norm' voldoen.

In samenlevingen zijn gehandicapten vaak afhankelijk, zowel sociaal als economisch (Roulstone, 2000). Deze afhankelijkheid wordt veroorzaakt door onnodige discriminerende systemen. Gehandicapten een baan aanbieden is bijvoorbeeld iets wat nog te weinig gebeurt en nog te weinig wordt aangemoedigd. Die afhankelijkheid wordt onder andere veroorzaakt doordat de macht van exclusie onderschat wordt. Roulstone (2000) geeft aan dat er vaak wordt gedacht dat gehandicapten graag afhankelijk willen zijn. Dat kan vervolgens leiden tot de gedachte dat gehandicapten minderwaardig zijn en dat het bijgevolg acceptabel is om de groep mensen minder te gunnen.

Oliver (1989) stelt dat het niet de handicap van personen is die leidt tot afhankelijkheid maar de sociale, politieke en economische krachten die van invloed zijn op gehandicapten. De auteur wijst op het volgende als oorzaak van afhankelijkheid:

"[...], not because of the effects of the functional limitations on their capacities for self-care, but because their lives are shaped by a variety of economic, political, and social forces which produces this dependency" (Oliver, 1989, blz. 20).

Kittay (2011) ziet afhankelijkheid als een sociale constructie die veroorzaakt wordt door onrechtvaardige en onderdrukkende praktijken. Het is volgens haar een afhankelijkheid die eigenlijk onnodig is en voorkomen zou kunnen worden.

Roulstone (2000) stelt verder dat gehandicapten in opstand komen om steeds zelfstandiger te worden in samenlevingen. Kittay (2011) legt uit dat gehandicapten van mening zijn dat zij het recht hebben om zelfstandig te zijn en dat zij dezelfde rechtvaardigheid verdienen als niet-gehandicapten.

Blinden en slechtzienden

Kitchin et al. (1998) geven aan dat blinden in een stad ruimtelijk verward kunnen raken door twee oorzaken. Als eerste kunnen ze de ruimte verkeerd inschatten. Een voorbeeld hiervan is het onder- of overschatten van het aantal kruispunten op een route. Ten tweede kunnen ze verward raken door plaatselijke situaties, zowel tijdelijke als permanente, zoals straatmeubilair, wegwerkzaamheden en verkeerd geparkeerde voertuigen op het trottoir. Beide vormen van ruimtelijke verwarring kunnen leiden tot angst, minder zelfvertrouwen, schaamte en frustratie. Dat leidt weer tot minder zelfstandige verplaatsingen en verkenning, evenals tot beperkte verplaatsingspatronen en beperkt verplaatsingsgedrag.

Markiewicz en Skomorowski (2010) merken op dat het voor blinden moeilijk kan zijn om zich zelfstandig door steden te bewegen. Een concreet voorbeeld hiervan is de ontoegankelijkheid van openbaarvervoersystemen:

- Gebrek aan voertuigherkenning: blinden herkennen de bus niet en blijven zo verstoken van de informatie die nodig is om te weten dat hun bus arriveert.
- Onvindbare haltes: bepaalde haltes zijn niet goed te vinden door blinde personen (er zijn bijvoorbeeld geen geleidelijnen of andere elementen die de aanwezigheid van de halte duidelijk maken).

- Onvoldoende informatie bij de halte: gebrek aan hoorbare informatie bij halten waardoor niet duidelijk is welke bussen arriveren.
- Dienstregeling niet raadpleegbaar: gebrek aan dienstregelingen die te lezen zijn voor blinden.
- Gebrek aan communicatie met de chauffeur: geen aanwezig systeem om de buschauffeur op de hoogte te stellen dat er een blind persoon bij de halte wacht.

Oriëntatie en snel, efficiënt en zelfstandig kunnen bewegen in een omgeving zijn moeilijke taken die afhankelijk zijn van meerdere processen die cognitief erg complex zijn (Espinosa, 1998). Perceptie en het leren en onthouden van ruimtelijke informatie zijn belangrijke onderdelen hiervan, wat op zichzelf ook al erg ingewikkeld kan zijn:

“Both activities require a person to access or recall different kinds of previously acquired environmental knowledge, such as general knowledge about the space, specific strategies for the acquisition, structuring and integration of spatial information...” (Espinosa, 1998, blz. 277).

Deze taak is vele malen ingewikkelder en complexer voor blinde en slechthorende personen, aangezien het opnemen van ruimtelijke kennis voor deze groep een groot probleem is (Espinosa, 1998). Wanneer mensen zich in een omgeving veilig en zelfstandig kunnen verplaatsen en zich kunnen oriënteren, draagt dit bij aan een gevoel van veiligheid en zelfstandigheid, twee belangrijke elementen voor inclusie in een complexe samenleving.

Volgens Espinosa (1998) hebben meerdere studies aangetoond dat blinden moeite hebben met het ruimtelijk nauwkeurig weergeven van hun omgeving terwijl zij bewegen. Iemand die kan zien, kan een grotere hoeveelheid gedetailleerde ruimtelijke informatie opnemen dan iemand die blind is en afhankelijk is van andere vormen van waarnemen (tast, geur en horen). Dat maakt dat de weg vinden voor een blinde een taak is die meer zorgvuldigheid en moeite vergt dan voor iemand die wel kan zien.

Doven en slechthorenden

Frigola (2010) stelt dat doven en slechthorenden een actief leven kunnen hebben met veel activiteiten. Zij bezoeken voetbalwedstrijden, discotheken, bars en bioscopen. In bioscopen kijken zij naar films die ondertiteld zijn. Er wordt niet deelgenomen aan activiteiten waar voorzieningen zoals ondertiteling niet aanwezig zijn, een voorbeeld hiervan is een bezoek aan het theater.

Martín (2007) geeft aan dat een aanzienlijk aandeel van stedelijke omgevingen niet of nauwelijks toegankelijk is voor doven en slechthorenden. Ook wordt er nauwelijks aan deze groep gedacht wanneer producten en diensten worden aangeboden. Volgens de auteur is een samenleving pas echt inclusief wanneer er ontworpen wordt voor iedereen en niet slechts voor de meerderheid.

Volgens Harold (2013) wordt er in de literatuur vaak op gewezen dat kunnen horen essentieel is om steden te ervaren. Doven en slechthorenden zouden daardoor steden beleven op een manier die gebrekkig is. Harold (2013) is kritisch op dit perspectief omdat het komt vanuit de veronderstelling dat kunnen horen ‘normaal’ is. Doven en slechthorenden waarnemen en beleven steden op een andere, meer visuele manier die niet per se beter of slechter is. Omdat geacht wordt dat horen ‘normaal’ is zijn ruimten ontworpen en gemaakt voor mensen die kunnen horen.

Harold (2013) stelt dat het woord ‘audisme’ gebruikt kan worden wanneer kunnen horen

als de norm wordt beschouwd. Audisme kent de volgende eigenschappen:

- De notie dat mensen die kunnen horen superieur zijn
- Een systeem dat gebaseerd is op kunnen horen
- De gedachte dat menselijkheid verbonden is met kunnen praten

De deelname van doven en slechthorenden in openbare ruimten kan volgens Harold beperkter zijn doordat er niet aan hen gedacht wordt tijdens het creëren van deze ruimten.

Lefebvre (1996) ontwikkelde in de vorige eeuw het concept 'het recht tot de stad'. Het recht tot de stad houdt onder andere in dat iedereen, op grond van gelijkheid, kan deelnemen aan sociale activiteiten. Er wordt gesteld dat inwoners van steden het recht zouden moeten hebben om keuzes te kunnen maken over waar en wanneer zij activiteiten verrichten in de stedelijke omgeving. Ook zou iedereen toegang moeten hebben tot het centrum van de stad, vaak een bevoorrecht gebied, ongeacht de sociale klasse, de migratieachtergrond, het beroep en hoe 'marginaal' iemand is. Er wordt opgemerkt dat een ruimte pas echt openbaar is wanneer die open en toegankelijk is voor iedereen. Harold (2013) vraagt zich af in hoeverre audistische ruimten daadwerkelijk openbaar zijn, aangezien die beperkt toegankelijk zijn voor doven en slechthorenden.

Harold (2013) geeft aan dat doven en slechthorenden worden geconfronteerd met ongemakkelijke situaties wanneer zij alledaagse activiteiten verrichten zoals iets bestellen in een winkel. Het personeel van de winkel weet dan bijvoorbeeld niet hoe zij moeten omgaan met de situatie en zijn vaak niet gewillig om alternatieve communicatiemiddelen te gebruiken, zoals het gebruiken van pen en papier. Het maakt duidelijk dat doof zijn wordt gezien als niet gebruikelijk en als iets wat de culturele normen verstoort. Dit leidt uiteindelijk tot sociale constructies in onze maatschappij waarin doven en slechthorenden als minderwaardig worden gezien. Een ander voorbeeld van het gebrek aan consideratie is wanneer er aan dove en slechthorende mensen wordt aangeboden om te bellen met de klantenservice wanneer zij een probleem aankaarten in een winkel. Harold (2013) geeft aan dat dit soort audistische attitudes discriminerend zijn. Het is nodig om personeel te trainen zodat zij goed kunnen omgaan met doven en slechthorenden en deze groep mensen niet beschouwen als een storend element in hun werk.

Ook vervoermiddelen en de daarbij behorende informatievoorzieningen zijn audistisch en niet toegankelijk voor doven en slechthorenden (Harold, 2013). Zo wordt bij het openbaar vervoer informatie over vertragingen vaak enkel met audio bekendgemaakt.

Wanneer vervoermiddelen, diensten, winkels en andere ruimten in stedelijke omgevingen meer visuele informatie en ondersteuningsvoorzieningen hebben, zijn deze toegankelijker voor doven en slechthorenden (Harold, 2013). Er zou gezegd kunnen worden dat doven en slechthorend vaak beperkt zijn in hun doen en laten door ontoegankelijke omgevingen en ruimten, niet door hun doofheid of slechthorendheid.

Slecht ter been

Bromley et al. (2007) geven aan dat binnensteden worden gekenmerkt door winkelgebieden en straten waar trottoirbanden, drempels en mensenmenigten verplaatsingen kunnen verhinderen.

Gleeson (2001) stelt dat steden discriminerend zijn tegenover gehandicapten wanneer het vervoer niet toegankelijk is. Bromley et al. (2007) geven aan dat rolstoelgebruikers weinig tot

geen gebruik zullen maken van het openbaar vervoer wanneer er een groot gat overbrugd moet worden om in het voertuig te komen. Ook het gebrek aan een oprit om het voertuig in te komen kan rolstoelers weerhouden. Wanneer er geen regels zijn vanuit de overheid die toegankelijkheid van vervoer eisen, is de kans kleiner dat de toegankelijkheid van voertuigen zal toenemen. Menec et al. (2007) stellen dat een gebrek aan adequaat vervoer voor mensen die slecht ter been zijn, vooral in de avond, een obstakel kan vormen voor deelname aan sociale activiteiten.

Bromley et al. (2007) stellen dat parkeren voor rolstoelers wordt bemoeilijkt wanneer gehandicaptenparkeerplaatsen schaars zijn. Menec et al. (2007) wijzen op situaties waarin er geen ruimte is om de rolstoel uit het voertuig te halen en niet-gehandicapten op gehandicaptenparkeerplaatsen staan.

Wanneer rolstoelers zich door de stad verplaatsen, zijn er een aantal obstakels die hen in hun bewegingsvrijheid kunnen beperken: anderen op het trottoir, ontoegankelijkheid van winkels en de afwezigheid van op- en afritten bij trottoirs, hoge trottoirbanden, ongelijke oppervlakten (zoals keien) en smalle trottoirs (Bromely et al., 2007). Rolstoelgebruikers maken vaak liever een omweg om die obstakels te vermijden, ook al zijn ze dan langer onderweg.

Menec et al. (2007) leggen uit dat mensen die slecht ter been zijn vooral problemen ervaren met oversteken, smalle toiletten, drempels en trappen. Rolstoelers en personen die slecht ter been zijn hebben baat bij vlakke oppervlakten in plaats van grind of bijvoorbeeld keien. Volgens Cahill en Eggleston (1994) bevinden zich in de fysieke omgeving zowel natuurlijk aanwezige als geconstrueerde obstakels voor rolstoelers. Voorbeelden van deze obstakels zijn: drempels, ongelijke trottoirs en drukke en/of smalle doorgangen. De geconstrueerde obstakels zoals drempels en ongelijke trottoirs zijn onnodige obstakels die voorkomen hadden kunnen worden als de stad anders ontworpen was. Ongelijke trottoirs zijn naast ongemakkelijk ook onveilig voor rolstoelers omdat de kans daardoor groter is dat iemand met haar of zijn rolstoel omvalt.

Volgens Bromley et al. (2007) kunnen de volgende eigenschappen van winkels een obstakel vormen voor rolstoelers: smalle deuren en gangpaden, producten die zijn neergezet zonder consideratie voor rolstoelers, ontoegankelijkheid van paskamers en de hoogte van producten. Nieuwere winkelcentra worden door rolstoelers als toegankelijker en prettiger ervaren dan oude binnensteden. Moderne winkelcentra beschikken over eigenschappen die kunnen zorgen voor een situatie die bijna ideaal is voor rolstoelers. Volgens Cahill en Eggleston (1994) zullen rolstoelers locaties niet meer bezoeken als zij daar fysieke en/of sociale ontoegankelijkheid hebben ervaren.

Volgens Bromley et al. (2007) kunnen gehandicapten die slecht ter been zijn, geholpen worden in hun verplaatsingen wanneer er assistentie wordt aangeboden. Die assistentie moet doorgaans echter van tevoren geboekt worden, wat ten koste gaat van de flexibiliteit. Daardoor is de dienst uiteindelijk minder nuttig en aantrekkelijk voor gebruikers.

Bromley et al. (2007) geven ook aan dat drukte in de stad een obstakel vormt voor rolstoelers. Als gevolg daarvan bezoeken rolstoelers de binnenstad liever op minder drukke tijden.

Volgens Menec et al. (2007) is het belangrijk om mensen die slecht ter been zijn, te vragen naar hun behoeften wanneer een nieuw gebouw wordt ontworpen of gebouwd. Bij bestaande gebouwen is het van belang om te zorgen voor voorzieningen die de gebouwen

toegankelijker kunnen maken, zoals liften. Die voorzieningen zouden te allen tijde bruikbaar moeten zijn zolang het gebouw open is. Verder stellen de schrijvers dat het van groot belang is dat nieuwe woningen altijd toegankelijk worden ontworpen en gebouwd.

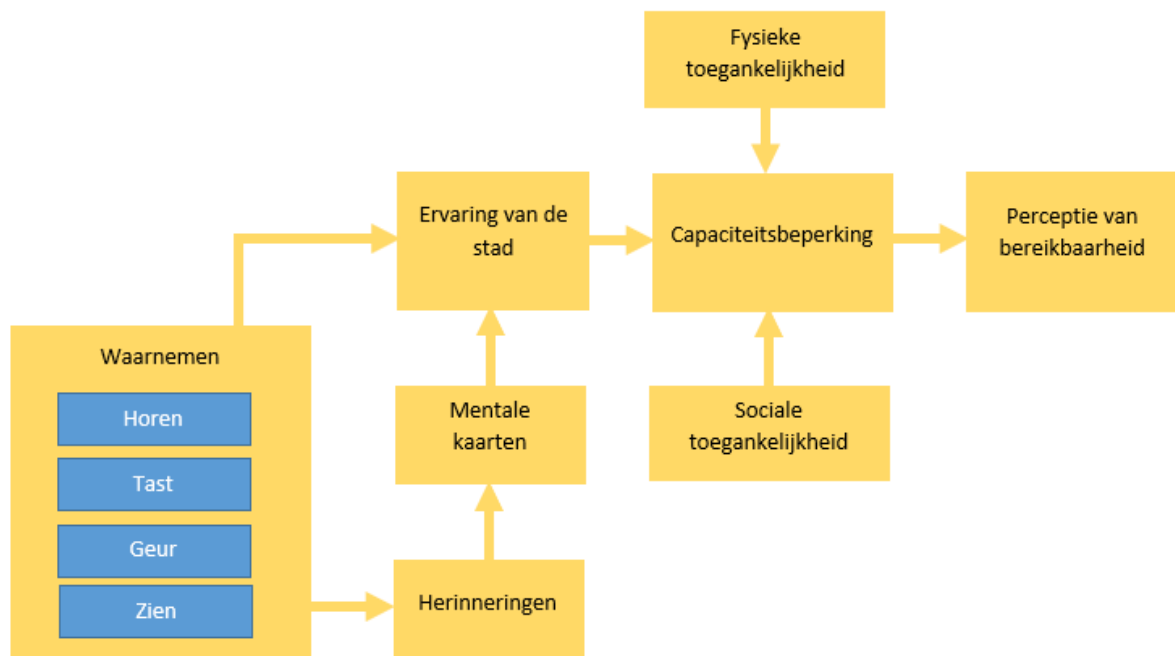
Bromley et al. (2007) stellen dat rolstoelers aangeven dat hun mobiliteitsbeperking wordt veroorzaakt door de eigenschappen van de gebouwde omgeving (fysieke toegankelijkheid) en door hoe zij worden behandeld door anderen (sociale toegankelijkheid). Gehandicapten laten weten dat zij zich gehandicapt voelen als gevolg van hoe de maatschappij is ingericht, niet doordat zij bijvoorbeeld niet kunnen lopen. Dat gehandicapten moeite hebben om zich te verplaatsen, wordt veroorzaakt doordat steden zijn ontworpen vanuit de gedachte dat iedereen niet-gehandicapt zou zijn.

Volgens Cahill en Egglestion (1994) kan ontoegankelijkheid leiden tot ongemakkelijke situaties voor rolstoelers. Daarnaast worden mensen in de directe omgeving er ook ongemakkelijk van. Rolstoelers voelen zich daardoor vaak verplicht om dit soort ongemakkelijke situaties met goede moed tegemoet te treden, om verder ongemak voor anderen te vermijden. Cahill en Egglestion (1994) stellen dat rolstoelers als gevolg daarvan vaak niet alleen moeten omgaan met hun eigen emoties, maar ook met de emoties van omstanders.

Rolstoelers zien zich verder vaak ook geconfronteerd met ongevraagde hulp van anderen (Cahill en Egglestion, 1994). Een voorbeeld daarvan is de situatie waarin iemand hen ongevraagd duwt. De zelfstandigheid die rolstoelers graag zouden willen hebben, en vaak ook zouden willen uitstralen, wordt daardoor ontkracht. Ook kan er negatief worden gereageerd door de hulpaanbieder wanneer de rolstoeler weigert de hulp te accepteren. De rolstoeler wordt dan gezien als iemand die chagrijnig is en geen contact wil met anderen. Al met al worden rolstoelers als gevolg daarvan geplaatst in situaties die ongemakkelijk zijn en veel energie kunnen kosten omdat zij goed moeten nadenken over hoe ermee om te gaan.

1.5 Conceptueel model

Gehandicapten gebruiken vaak een combinatie van zintuigen om de stad te ervaren op een wijze die anders is dan die van niet-gehandicapten. Hierdoor doen zij andere herinneringen op en ontwikkelen zij mentale kaarten die verschillend zijn. Al met al kunnen gehandicapten daardoor de stad anders ervaren. Bovendien is er in steden, en in samenlevingen in het algemeen, sprake van ontoegankelijkheid, zowel fysiek als sociaal. Dat kan gevolgen hebben voor hoe vrij gehandicapten zich kunnen bewegen door de tijdruimte. Dat zou een capaciteitsbeperking tot gevolg kunnen hebben die leidt tot minder bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte. Dat zou betekenen dat het potentiële padgebied van gehandicapten kleiner wordt, waardoor zij minder kansen tot hun beschikking zouden hebben binnen een bepaalde tijd en het aantal bestemmingen dat zij kunnen bereiken beperkter zou zijn. Die beperkte bereikbaarheid zou van invloed kunnen zijn op de perceptie van bereikbaarheid van verschillende locaties voor gehandicapten. De verschillende onderwerpen en ideeën die zijn behandeld in dit theoretisch kader worden bondig weergegeven in het volgende conceptueel model:



2 Methoden

In dit hoofdstuk wordt omschreven welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt om antwoord te geven op de deelvragen en hoofdvraag van dit onderzoek. Er wordt uitgelegd waarom er is gekozen voor kwalitatief onderzoek (2.1), waarom de situationele context is geanalyseerd (2.2) en hoe de data is verzameld en waarom voor die manier van verzamelen is gekozen (2.3).

2.1 Kwalitatief onderzoek

Uit de behandelde literatuur van het theoretisch kader kwam onder andere naar voren dat de wijze waarop de bereikbaarheid van locaties en activiteiten ervaren wordt door mensen, verschilt van persoon tot persoon en van bevolkingsgroep tot bevolkingsgroep. Met andere woorden, de perceptie van bereikbaarheid is niet altijd hetzelfde. Om erachter te komen hoe deze perceptie is onder gehandicapten (een specifieke bevolkingsgroep) is het belangrijk om kwalitatief onderzoek uit te voeren. Door mensen te vragen naar hun gevoelens, ervaringen en meningen, ontstaat de gelegenheid nader in te gaan op onderwerpen. Op die manier kan bijvoorbeeld niet enkel achterhaald worden of de perceptie van bereikbaarheid verschilt van locatie tot locatie maar ook wat de verschillende redenen daarvoor zijn.

Kwalitatief onderzoek biedt gehandicapte respondenten de ruimte om zich in bredere zin uit te drukken vergeleken met kwantitatief onderzoek. Dat maakt het mogelijk om dieper in te gaan op de belevingswereld van gehandicapten om te achterhalen of en, zo ja, hoe de stad en de samenleving voor hen anders voelen dan voor iemand die niet gehandicapt is. Er kan ook beter worden achterhaald hoe vrij zij zich voelen om zich te verplaatsen naar bepaalde locaties, op bepaalde tijden, en waarom. De herinneringen, indrukken en gevoelens van iemand kunnen mogelijk invloed hebben op hoe iemand zich voelt, beweegt en gedraagt in verschillende omgevingen.

2.2 Analyse van de situationele context

Er zijn gesprekken gehouden met een medewerkster van de gemeente Utrecht en een medewerker van het Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht (Solgu) om inzicht te krijgen in de huidige situatie van gehandicapten in Utrecht. Een ander doel van de gesprekken was om te achterhalen welk beleid en welke wetten en regels er momenteel bestaan op het gebied van toegankelijkheid en inclusie van gehandicapten. Op basis daarvan kan, in combinatie met de antwoorden van de respondenten, worden gekeken naar hoe goed het beleid, de wetten en regels aansluiten op de behoeften en wensen van de respondenten van dit onderzoek.

De transcripties van deze gesprekken zijn opgenomen als bijlage 4.

2.3 Dataverzameling

De dataverzameling van dit onderzoek heeft voornamelijk plaatsgevonden door middel van interviews. De transcripties van deze interviews zijn opgenomen als bijlage 2.

Bij sommige respondenten bestond het interview deels uit een meeloopinterview. Zes van de zeventien respondenten hebben samen met de interviewer een stuk door de stad gewandeld. Dat verduidelijkt hoe verplaatsingen door de stad worden ervaren door de respondente of respondent.

Veertien van de zeventien respondenten hebben in het kader van het interview ook een mentale kaart van Utrecht getekend. Deze vorm van visuele data kan het verhaal van de

respondent ondersteunen en verduidelijken. De getekende mentale kaarten zijn opgenomen als bijlage 3.

Het was door verschillende oorzaken niet altijd mogelijk om een mentale kaart te tekenen en/of een stuk door de stad te wandelen.

Op basis van de verzamelde data is op inductieve wijze gefundeerde theorie tot stand gebracht.

Semigestructureerde interviews

Er is gekozen voor semigestructureerde interviews voor het uitvoeren van dit onderzoek. Dat biedt aan de ene kant de mogelijkheid om consistent te blijven van respondent tot respondent; aan elke respondent zijn dezelfde vragen gesteld. Op die manier kunnen de antwoorden van de respondenten met elkaar worden vergeleken. Aan de andere kant bestaat in dit type interviews altijd nog de mogelijkheid om door te vragen en dieper in te gaan op opmerkingen.

Opbouw van de interviews

De interviews zijn gestructureerd op basis van een vragenlijst. De vragenlijst kent negen onderdelen met bijbehorende vragen. De negen orderdelen, in volgorde van verschijning, zijn:

- Perceptie van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van openbare ruimten
- Perceptie van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van gebouwen
- Perceptie van de sociale attitudes van anderen richting gehandicapten
- Verplaatsen door de stad
- Goede ervaringen
- Slechte ervaringen
- Verbeterpunten
- Slotvragen
- Persoonlijke kenmerken van de respondent

De volledige vragenlijst is opgenomen als bijlage 1.

Coderen

Er is voor gekozen om te beginnen met open coderen. Na de verzadiging van codes is begonnen met axiaal coderen. Tijdens het coderen stond de ervaring van respondenten centraal. Wat bleek is dat er vooral onderscheid kan worden gemaakt tussen hoe respondenten verplaatsingen ervaren, hoe zij de gebouwde omgeving ervaren en hoe zij de samenleving ervaren. Deze drie thema's waren de drie hoofdcodes tijdens de data-analyse. De drie thema's zijn gebruikt om het resultatenhoofdstuk te structureren (hoofdstuk 3).

Respondenten

In totaal zijn zeventien mensen geïnterviewd. Er is geprobeerd om een zo divers mogelijke groep respondenten te hebben, met verschillende leeftijden, bezigheden en handicaps. Het doel daarvan is om de uitkomsten van het onderzoek zo representatief mogelijk te maken voor een diverse stad als Utrecht. De onderzoeker is via het Solgu in contact gekomen met een belangrijk aantal respondenten. Ook is er gebruik gemaakt van sociale media. Na contact te hebben gelegd met bepaalde respondenten is vervolgens ook contact gelegd met andere respondenten (via via).

Twaalf van de zeventien respondenten zijn woonachtig in de gemeente Utrecht. Drie

respondenten wonen in plaatsen in de buurt van Utrecht, namelijk twee in Zeist en één in Hilversum, en bezoeken Utrecht regelmatig. De overige twee respondenten wonen verder weg maar bezoeken de stad van tijd tot tijd en vertellen hier graag over. Bijgevolg zijn ook hun ervaringen waardevol voor dit onderzoek.

Overzicht van respondenten

Naam	Geslacht	Leeftijd*	Bezigheid	Handicap	Mentale kaart	Wandeling	Deelname anoniem
<i>Ans</i>	V	64	Vrijwilligster	Blind	✓		
<i>Asha</i>	V	56	Vrijwilligster	Blind	✓		
<i>Daan</i>	M	30	Vertaler	Slecht ter been	✓	✓	
<i>Manon</i>	V	28	Vrijwilligster en blogster	Slecht ter been	✓		
<i>Marijke</i>	V	49	Vrijwilligster	Slecht ter been	✓		
<i>Martijn</i>	M	42	Vrijwilliger	Slecht ter been	✓	✓	
<i>Mieps</i>	V	87	Vrijwilligster	Blind, slechthorend en slecht ter been			
<i>Mylèn</i>	V	31	Vrijwilligster	Slecht ter been	✓	✓	
<i>Nelly</i>	V	78	Vrijwilligster en schrijfster	Slechthorend	✓		
<i>Nico</i>	M	37	Medewerker bij Onbeperkt aan de Slag	Slecht ter been	✓		
<i>Nicolette</i>	V	41	Vrijwilligster	Slecht ter been	✓	✓	
<i>Nursel</i>	V	43	Medewerkster bij Bartimeus	Blind	✓	✓	
<i>Petra</i>	V	57	Natuurlijkheidsbeter	Slecht ter been	✓		
<i>Séverine</i>	V	42	Architecte en adviseuse bij Bartimeus	Slechtziend en slechthorend	✓		
<i>Respondente 15</i>	V	38	Adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie	Slecht ter been			✓
<i>Respondent 16</i>	M	64	Vrijwilliger	Blind			✓
<i>Respondente 17</i>	V	33	Podcastmaakster	Slecht ter been	✓	✓	✓

*Leeftijd van de respondente/respondent op het moment van het interview. De interviews zijn gehouden tussen 30 april en 14 mei 2019.

De interviews

De interviews hebben plaatsgevonden op locaties die door de respondenten werden uitgekozen. Meestal was dat de woning van de respondente of respondent of een café in Utrecht. De interviews duurden doorgaans ongeveer anderhalf uur en vonden plaats op tijdstippen die de respondenten als voorkeur hadden aangegeven.

De auteur van deze scriptie, een niet-gehandicapte student van 25 jaar, heeft de respondenten geïnterviewd. Hij wist vóór het uitvoeren van dit onderzoek vrijwel niets over de situatie van gehandicapten in Utrecht en de samenleving als geheel en kende vrijwel geen gehandicapten in zijn omgeving. Hij is zonder vooroordelen in het onderzoek gestapt en in de belevingswerelden van de respondenten. Dat heeft bijgedragen aan de objectiviteit en neutraliteit van het uitgevoerde onderzoek.

De interviews waren voor de interviewer een zeer leerzame levenservaring. De gesprekken met zeventien verschillende gehandicapte personen over hun levens en soms ook persoonlijke onderwerpen hebben zijn kijk op de wereld, en vooral op steden, veranderd.

3 Resultaten

Dit hoofdstuk bestaat uit een omschrijving van de situationele context (3.1) en uit de resultaten van de interviews en de getekende mentale kaarten (3.2, 3.3, en 3.4). In 2.3 is vermeld dat tijdens het coderen drie thema's nadrukkelijk naar voren kwamen. Deze drie thema's vormen de structuur van hoe de resultaten zijn gepresenteerd en luiden als volgt: de ervaring van verplaatsingen (3.2), de ervaring van de gebouwde omgeving (3.3) en de ervaring van de samenleving (3.4). De paragrafen 3.2, 3.3 en 3.4 kennen meerdere subparagrafen; die worden telkens geïntroduceerd aan het begin van de paragraaf.

3.1 Situationele context

Om meer te weten over de toegankelijkheid van Utrecht voor gehandicapten is een gesprek gehouden met Job, een medewerker van het Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht, dat beter bekend staat als het Solgu (3.1.1). Om meer te weten over het beleid van de gemeente Utrecht op het gebied van toegankelijkheid voor gehandicapten is een interview gehouden met Ien, een gemeenteambtenares die zich inzet voor deze groep (3.1.2). Zij is bij de gemeente onder andere projectleider VN Verdrag Handicap en werkt aan Agenda 22: Utrecht toegankelijk en bruikbaar voor mensen met een beperking.

3.1.1 Solgu

Job geeft als eerste aan dat er in Nederland altijd voor de 5,5 wordt gegaan qua ontwerp. Hij zegt dat dit in onze cultuur zit. *“Het basisprincipe is altijd: ‘Hoeveel stoelen moeten hier volgens de wet? Drie? Dan doen we er drie’. Er wordt niet gekeken naar wat de behoeften zijn. Mensen zijn altijd bezig met de norm, de ondergrens, en de norm is voor de Nederlandse architect de maat! En dat is eigenaardig. [...] Ze zijn niet bezig met de gebruikers. Het is ook cultuur, het is heel breed. Als je de wensen op een rij hebt, dan kan je van tevoren die wensen halen. Maar dat doen ze niet. Mensen zitten vast aan die cultuur. Je zit eraan vast. Die regeltjes loslaten, dat vinden architecten en ontwerpers eng”*. Job merkt op dat hierdoor gebouwen niet voldoen aan, onder andere, de wensen van gehandicapten. Omdat deze gedachtegang volgens Job onderdeel is van onze cultuur, zal dit niet snel veranderen.

Job zegt dat bij het ontwerpen en maken van gebouwen de verkeerde volgorde wordt gehanteerd. Eerst wordt er gebouwd en dan pas wordt er gekeken naar hoe het gebouw toegankelijker gemaakt kan worden. Vaak is het dan al te laat. *“[...] bij architecten en ontwerpers zit het tussen de oren dat het duurder en ingewikkelder is. Die gedachte dat het achteraf misschien wel kan omdat het niet allemaal hoeft”* (Job, Solgu). *“[...] breng die wensen in beeld en ga dan kijken hoe je het kan ontwikkelen. Nu is het andersom, nu wordt er eerst iets gebouwd en daarna pas mogen we iets zeggen”*. Job geeft voorbeelden van hoe dit kan leiden tot slecht ontwerp: *“Bijvoorbeeld bij de Kinopolis, daar zijn de rolstoelplekken vooraan, die doeken zijn zo breed, dat is niet te volgen. Dat slaat nergens op. [...] Dat had anders gekund. Dat je rolstoelers ergens in het midden kan plaatsen, bij sommige bioscopen is dat. [...] Dat gebeurt als je eerst alles bouwt en daarna pas denkt aan gehandicapten. Je kan niet zomaar een lift plaatsen in een gebouw zonder lift. Die wensen vooraf is zo verschrikkelijk belangrijk”* (Job, Solgu).

Job vertelt dat de wetgeving op het gebied van toegankelijkheid vreemd is, vooral omdat er kan worden geëist dat een pand toegankelijk moet zijn, maar de openbare ruimte eromheen dat niet hoeft te zijn. Dat betekent dat een gebouw een toegankelijke ingang kan hebben waar vervolgens gehandicapten niet in kunnen omdat de omgeving rond het gebouw niet

toegankelijk is. Bijgevolg heeft het hebben van een toegankelijke ingang, zoals bijvoorbeeld een brede deur, uiteindelijk geen nut. *“De wetgeving is heel maf. Tot 1993 kon elke gemeente zijn eigen regels opstellen. Maar toen is het bouwbesluit gekomen. We zagen die vergrijzing aankomen. Toen zijn er regels opgesteld. Er was een pakket van maatregelen. Het doel was om toegankelijke woningen te bouwen. Op een redelijk goedkope manier konden woningen toen ook aangepast worden om ze toegankelijk te maken. Maar dat kwam toen niet door de kamer. De staatssecretaris die heeft toen drie regels van die 350 erin gekregen. Dat betekent dat elk gebouw ten minste één drempel moet hebben die niet hoger is dan twee centimeter. De vrije doorgang van deuren moest 85 centimeter worden, was voorheen 80, scheelt vijf centimeter, peanuts! En de hoogte van deuren voor lange mensen moest twee meter 30 worden. Vandaar die hele lange en zware deuren die je overal hebt. En, afhankelijk van het gebouw, een rolstoeltoegankelijk toilet. Er staat dat een rolstoelgebruiker in en uit het gebouw moet kunnen en dat was dan de toelichting. Maar die wet gaat enkel over het gebouw en niet over de aansluiting met de openbare weg. Dus tot 2013 hadden de gemeenten ook een gemeentelijke bouwverordening en die ging toen over dat stukje van de openbare weg tot die ingang, daar stond een artikel in dat er een toegankelijk pad naar die toegankelijke ingang moet zijn. Dat is door heel veel gemeenten nooit gehandhaafd of getoetst. Honderden en duizenden woningen hebben een toegankelijke ingang, maar je kan er niet komen. Dan zijn er trapjes of andere dingen. Zoals met de toiletten, het bouwbesluit zegt alleen maar iets over de maat maar niet over de inrichting”* (Job, Solgu). Job geeft aan dat de wet ervoor zorgt dat er niet goed kan worden getoetst op toegankelijkheid. Als een deur breed genoeg is, is het gebouw toegankelijk volgens de wet. Of een rolstoeler het gebouw niet binnen kan, maakt volgens de wet niet uit. *“Dus volgens mij zit de wet zo in elkaar, de toelichtingen zeggen wat de zin van de wet is, maar je toetst er niet op. Ik vind dat een rolstoelgebruiker gebruik moet kunnen maken van dit gebouw, maar daar mag je niet op toetsen, je mag alleen kijken naar die ene ingang, meer niet. Of er een trap vóór ligt of achter ligt, daar mag je ook niet op toetsen. Dus dat is de wet. En omdat er zo veel partijen zijn die zich er mee gaan bemoeien. Kijk de VDD, die willen helemaal geen regels”* (Job, Solgu).

Job geeft andere voorbeelden van vreemde regels in onze samenleving die leiden tot ontoegankelijkheid: *“Wat ook enorm absurd is, is dat wanneer een ontwerp is goedgekeurd, dan mag je er niks meer aan aanpassen. Dus stel een bouwer komt er tijdens de bouw achter dat het handiger is om die drempel toch niet aan te leggen, dan mag dat niet. Want je mag enkel bouwen wat is goedgekeurd, dus met die drempel. Anders gaat het tegen het bouwbesluit zijn. De wet is heel krom”*. (Job, Solgu).

“En dat is gebouwen, voor de openbare ruimte, daar zijn helemaal geen regels voor” (Job, Solgu). Job zegt dat als openbare ruimten inclusief worden gemaakt, dat dit enkel op initiatief is van de gemeente en niet per se iets is wat moet. Geleidelijnen in steden worden bijvoorbeeld aangelegd op initiatief van de gemeente. Als zij wel worden aangelegd, gebeurt dat echter helaas vaak verkeerd. Het enige wat landelijk is afgesproken is dat er op stations verplicht geleidelijnen moeten lopen die de verschillende vervoermiddelen op het station, zoals treinen en bussen, met elkaar verbinden. *“Geleidelijnen die echt helemaal nergens op slaan. Ik heb er honderden foto's van. ProRail hebben we onder druk gezet, dus uiteindelijk is ProRail nu verplicht om al het ov met elkaar te verbinden op stations met geleidelijnen. Maar ProRail doet dat alleen op het station maar ze gaan dan in gesprek met gemeentes zodat de lijnen worden doorgetrokken naar haltes van de bussen buiten het station. Dat is het enige wat landelijk is afgesproken”* (Job, Solgu). Dit klinkt op zich als iets wat goed geregeld is op stations. Maar als er dieper op deze kwestie wordt ingegaan, blijkt het volgende: *“Ja, buurtbusjes zijn dan vaak*

niet officieel openbaar vervoer. Dat hele ov-systeem wordt langzamerhand ontmanteld, want het is dan goedkoper om buurtbusjes te laten rijden door vrijwilligers die niet per se gehandicapt mee hoeven nemen. Er hoeven dan ook geen geleidelijnen te lopen omdat het officieel dan geen ov is. [...] het is heel ernstig” (Job, Solgu).

3.1.2 Gemeente Utrecht

Tijdens het gesprek met Ien van de gemeente Utrecht is als eerste gevraagd naar de ambitienota “Utrecht Standaard Toegankelijk”. In deze nota staat het volgende: *“Toegankelijkheid van de gebouwde omgeving is de eigenschap van buitenruimten, gebouwen en woningen die maakt dat mensen er kunnen doen wat zij er volgens de bestemming moeten kunnen doen”* en *“In de gebouwen van Utrecht moet iedereen kunnen doen wat hij/zij volgens de bestemming komt doen”* (gemeente Utrecht, 2017). Ien merkt op dat deze nota zich richt op gemeentelijk bezit: alle panden in de stad die van de gemeente zijn. De nota is dus niet van toepassing op alle gebouwen in de stad. *“Dat gaat echt over ons eigen gemeentelijk bezit. Uhm, wij vertellen hierover wel aan andere partijen, projectontwikkelaars en woningbouwcorporaties, maar dat loopt nog geen storm; om het te vertellen en ook niet dat het overgenomen wordt”* (Ien, gemeente Utrecht). Er zou kunnen worden gezegd dat er sprake is van vrijblijvendheid op het gebied van inclusieve gebouwen; eigenaren van gebouwen die niet van de gemeente zijn, mogen zelf beslissen over de mate van toegankelijkheid van hun panden. De gemeente probeert wel adviezen te geven aan andere partijen om gebouwen toegankelijk te maken, maar zoals Ien aangeeft, is dit nog geen groot succes. Ien zegt dat het mooi zou zijn als uiteindelijk wel alle gebouwen van de stad toegankelijk zouden zijn voor iedereen, maar dat daar nog geen concrete doelstelling aan vastzit: *“Maar er zijn geen concrete doelstellingen van: ‘We willen dat in 2030...’”* (Ien, gemeente Utrecht). Op de vraag of de gemeente projectontwikkelaars proactief benadert met als doel om nieuwe panden toegankelijk te maken, antwoordt Ien het volgende: *“Uhm, nu nog niet. Dat is wel mijn ambitie. Maar nu gebeurt dat nog niet. Wat we wel doen is, uhm, ook dat we dan als overheid een vergunning moeten afgeven, uhm, als iemand een vergunning aanvraagt, dan moeten wij bepalen op basis van de wet, voldoet het of voldoet het niet? In die wet, het bouwbesluit, het is niet zo dat in die wet niet-toegankelijke dingen verboden kunnen worden, dus soms moeten we een vergunning afgeven voor iets waarvan we weten dat het niet toegankelijk wordt. Maar nou heb ik met de afdeling Toezicht en handhaving afgesproken of bedacht, soms hebben zij hele grote projecten, en die grote projecten die dienen niet aan het eind een vergunningaanvraag in maar doen dat aan het begin. Dus aan het begin heb je dan al een gesprek voor de vergunningverlening. En in dat vroege stadium heb ik dan een stukje gemaakt over die Utrecht Standaard Toegankelijk met die cartoon erbij en met het idee zodat ze tegen die projectontwikkelaar en toekomstige vergunningaanvrager, dat die dan weet van ja, dit verplichten we niet maar we willen het wel heel graag, dus houd daar rekening mee”* (Ien, gemeente Utrecht).

Op de vraag of er subsidies bestaan om panden van particulieren toegankelijk te maken, antwoordt Ien: *“Nou, sinds waarschijnlijk over twee weken!”* (Ien, gemeente Utrecht). Dat betekent dat op het moment van publicatie van deze scriptie er subsidies zouden moeten bestaan. Ien benadrukt hoe belangrijk die subsidies zijn, omdat de meeste panden in de stad geen gemeentelijk bezit zijn: *“De meeste gebouwen waar niets aan gebeurt, zijn bestaand en zijn niet van ons”* (Ien, gemeente Utrecht).

Op het stadskantoor in Utrecht zijn medewerkers getraind om goed om te gaan met gehandicapte mensen, zodat zij goed kunnen inspelen op hun behoeften. Dat is echter alleen gebeurd bij het stadskantoor en niet bij andere gebouwen van de gemeente zoals de

verschillende wijkservicecentra van de gemeente verspreid over de stad. Ien vertelt het volgende over deze centra: *“Nee, nee. Want is een gebouw van ons, maar het wordt gehoord door een stichting. Dus wat er in dat gebouw gebeurt, daar is de stichting voor verantwoordelijk. Het is vreselijk, maar... [...] Wij zeggen wel... In onze subsidievordering staat wel dat wij alleen subsidie geven aan instellingen die zorgen dat hun activiteiten en aanbod voor iedereen toegankelijk zijn, maar we zeggen niet dat ze hun ontvangstpersoneel moeten trainen. Dus de vorm die ze eraan geven moeten ze zelf invullen. Dus dat is dan wel vaag”* (Ien, gemeente Utrecht).

Ien geeft aan dat de gemeente doet wat mogelijk is maar dat er ook altijd ruimte is voor verbetering: *“De instrumenten die wij hebben, die zetten we in, zoals de subsidieverordening, als wij een schikking sturen, dan staat daarin dat het toegankelijk moet zijn voor iedereen. [...] wij doen wat wij kunnen doen. Natuurlijk kunnen wij meer, het gesprek er over aangaan, uhm, misschien voorbeelden of instrumenten aanreiken die ze kunnen doen, een training, ja dat kan. Dat zouden verbeterpunten kunnen zijn. Maar dat zijn geen concrete verbeterpunten die wij op dit moment van plan zijn om te gaan doen”* (Ien, gemeente Utrecht).

Tijdens het interview geeft zij ook aan dat er zoveel mogelijk gedacht wordt aan de toegankelijkheid voor verschillende groepen gehandicapten wanneer er iets ontworpen wordt, ook al lukt dat niet altijd: *“Wat we wel proberen is dat dingen die we doen voor mensen met een rolstoel, dat die dan ook profijtelijk zijn voor mensen die blind zijn. Dat is niet altijd het geval. Soms is het tegenstrijdig”* (Ien, gemeente Utrecht). Ien stelt verder dat de gemeente een handboek heeft over ontwerp waarin rekening wordt gehouden met gehandicapten: *“En op zich hebben we een handboek waarin staat hoe we de openbare ruimte inrichten. Hoe breed dingen moeten zijn, obstakelvrijzone”* (Ien, gemeente Utrecht).

De gemeenteambtenares legt uit dat het soms lastig is om in een stad zoals Utrecht, met bijvoorbeeld smalle straten, toegankelijkheid altijd en overal toe te passen. Waar wel naar gestreefd wordt is dat er altijd minstens een gangbare route is van A naar B voor gehandicapten: *“We hebben nu wel als concept dat alle ontwerpen van de openbare ruimte, het hoeft niet allemaal geasfalteerd te worden, het hoeft niet overal toegankelijk te zijn. Maar in ieder geval, dat er een route is van het ene punt naar het andere punt die wel gewoon goed is. Dus soms zijn straten zo smal dat het gewoon niet kan. Maar er moet in ieder geval één kant zijn, dat die kant gewoon goed is. Nu hebben we met stadsingenieurs ontwikkeld, dat ze niet alleen ontwerpen waar de bus rijdt en de auto en de fiets, maar ook een kaart maken van waar de voetgangers gaan, dat moet dan voldoende breed zijn en obstakelvrij en met geleidelijnen waar nodig”* (Ien, gemeente Utrecht). Ook tijdens wegwerkzaamheden houdt de Gemeente Utrecht rekening met gehandicapten volgens Ien.

Ien stelt verder dat de gemeente werkt aan inclusief onderwijs met als doel dat gehandicapte kinderen steeds meer in de klas zitten bij niet-gehandicapte kinderen. *“[...] de beste vorm van inclusie is volgens mij dat er iemand die gehandicapt is naast je zit of in je klas. Dan is het gewoon. En als er dan wat is, dat dat dan sowieso besproken wordt. Dan is het heel natuurlijk en concreet. Dan zit er een kind in de kring die in een rolstoel zit. Of ja, er zijn ook veel kinderen met een beperking, met autisme of ADHD, het zijn er zo veel”* (Ien, gemeente Utrecht). Tijdens het interview is gevraagd of bewustwording onder kinderen op scholen over gehandicapten onderdeel is van het lespakket op Utrechtse scholen. Daarvoor verwijst Ien me door naar een collega. Die collega van Ien, Davina, is beleidsadviseur Passend Onderwijs en laat per e-mail het volgende weten: *“Vanuit de gemeente hebben wij geen zicht op dat wat onderwijs doet op het gebied van bewustwording/omgang op dit gebied. Scholen geven zelf*

invulling aan de lesprogramma's die zij aanbieden (passend binnen de richtlijnen vanuit het ministerie)" (D. de Vos, persoonlijke communicatie, 8 april 2019).

Ien vult aan dat de ambitienota Utrecht Standaard Toegankelijk zich richt op alle handicaps, inclusief mensen met verstandelijk handicaps. Tot slot zegt Ien het te betreuren dat de gemeente niet over cijfers beschikt die aanduiden hoeveel gehandicapte personen er zijn in de gemeente.

3.2 De ervaring van verplaatsingen

De mogelijkheid voor mensen om zich door de tijdruimte te kunnen verplaatsen is een van de elementen die centraal staat in tijdgeografie. Deze paragraaf gaat in op hoe de respondenten van dit onderzoek hun verplaatsingen door de tijdruimte ervaren.

Allereerst zal worden behandeld hoe respondenten de verschillende verplaatsingswijzen ervaren (3.2.1), gevolgd door hoe tijd invloed heeft op het verplaatsingsgedrag van respondenten (3.2.2). Vervolgens zal worden ingegaan op hoe afhankelijkheid (3.2.3) en werkzaamheden (3.2.4) van invloed zijn op de verplaatsingen van respondenten en op hun gedrag binnen de tijdruimte. Tot slot zal gekeken worden naar hoe persoonlijke omstandigheden, al dan niet los van de handicap zelf, invloed kunnen uitoefenen op het verplaatsingsgedrag van respondenten en op hun gedrag binnen de tijdruimte (3.2.5).

3.2.1 Verplaatsingswijzen

De verplaatsingswijzen waar de respondenten over gesproken hebben tijdens de gehouden interviews zijn: te voet of per rolstoel, de fiets, het openbaar vervoer (trein, bus en tram), de taxi (regiotaxi, Valys en standaardtaxi) en de auto (of busje).

Geurs en Van Wee (2004) stellen dat bereikbaarheid over het algemeen wordt gedefinieerd aan de hand van onder meer 'de voordelen die aangeboden worden door een transportsysteem' en 'de eenvoud waarmee activiteitlocaties bereikt kunnen worden vanuit een locatie met een bepaald transportsysteem'. Het is dus belangrijk te analyseren of de aanwezige transportsystemen in Utrecht voordelig kunnen zijn voor gehandicapten en kunnen bijdragen aan de bereikbaarheid van locaties.

Volgens Casas (2007) en Taylor en Józefowicz (2012) hebben studies onder andere aangetoond dat gehandicapten minder mobiel zijn en minder goed toegang hebben tot vervoer. Tijdens de interviews gaven respondenten inderdaad vaak aan geen toegang te hebben tot een bepaald vervoermiddel. Welk vervoermiddel respondenten kunnen gebruiken, kan invloed hebben op hoe bereikbaar zij verschillende locaties ervaren. Respondenten die zich niet per auto kunnen verplaatsen, ervaren locaties buiten Utrecht vaak als onbereikbaar. Respondenten die geen gebruik kunnen maken van de fiets, ervaren locaties binnen de stad vaak als onbereikbaar. Dat sluit aan op die literatuur van Kwan en Weber (2008) en Van Wee (2016) waarin wordt gesteld dat de perceptie van bereikbaarheid verschilt van persoon tot persoon. Volgens Silva en Pinho (2010) is bereikbaarheid onder andere afhankelijk van persoonlijke eigenschappen.

Te voet of per rolstoel

Respondenten die zich te voet of per rolstoel verplaatsen door de stad ondervinden vaak hinder. Het komt namelijk regelmatig voor dat a) er obstakels op het trottoir staan, b) het lastig kan zijn om over te steken en c) respondenten last hebben van *shared space*.

a) Obstakels

"[...] mensen zijn gewoon gewend om de fiets voor de deur of voor de locatie neer te zetten. Ik geloof dat dat in alle steden wel een dingetje is. Nederlanders zijn gewend om de fiets voor de deur neer te zetten" (Séverine, 42, architecte en adviseuse bij Bartimeus).

Een veelvoorkomend probleem in Nederlandse steden is het stallen of parkeren van fietsen. In Utrecht, en vooral in de binnenstad, zijn fietsen overal te vinden. Vaak staan deze in de daarvoor bestemde fietsenrekken of stallingen maar vaak ook niet. Dat vormt een obstakel voor een belangrijk aantal respondenten. Voor iemand die blind, slechtziend of slecht ter been is, is het namelijk van groot belang dat het trottoir zoveel mogelijk vrijgehouden wordt. Rolstoelers hebben bijvoorbeeld een bepaalde breedte nodig om ergens langs te kunnen. Als er fietsen op het trottoir staan, gaat dat vaak ten koste van die breedte. Voor een blinde of slechtziende persoon is het lastiger om een fiets te ontwijken dan voor iemand die kan zien. Een trottoir vol fietsen kan dan verworpen tot een waar obstakelparcours.

Daar komt nog bij dat het vaak niet alleen fietsen zijn die een obstakel vormen op trottoirs. Mensen zetten ook klike's, borden of anderen objecten op het trottoir waardoor de situatie verder kan verergeren (figuur 3.1). Dat helpt niet in een stad waar, volgens de respondenten van dit onderzoek, de trottoirs sowieso vaak al smal zijn (3.3.1). *"Hier in Utrecht staat het vol met borden van de Etos, Hema en eh... Dat is absurd, dat is ontoelaatbaar"* (Marijke, 49, vrijwilligster).

Figuur 3.1: Diverse objecten die een obstakel vormen op de trottoirs van Utrecht.



Ans (64, vrijwilligster) merkt op dat het niet enkel trottoirs zijn die geblokkeerd zijn maar

ook geleidelijnen (figuur 3.2). Geleidelijnen zijn belangrijk voor blinden en slechtzienden om zich door de stad te verplaatsen: *“Het gebeurt dat er mensen op staan met hun fiets of koffers”* (Ans, 64, vrijwilligster). Door de obstakels op de geleidelijnen ervaart zij locaties als minder bereikbaar.

Figuur 3.2: Geparkeerde fietsen op een geleidelijn in de binnenstad (Vredenburgviaduct).



Job van het Solgu vertelt het volgende over blinden en slechtzienden die zich verplaatsen door de stad: *“Vaak komen ze met natuurlijke gidslijnen al een heel eind. Maar soms hoor ik dat er overal fietsen worden neergezet, dan struikelen blinde mensen erover. Ja, en als dat te vaak gebeurt, dan ga je niet meer, dan heb je geen zin meer om daar boodschappen te gaan doen. Dus ik heb tegen de gemeente gezegd dat we moeten beginnen met fietsklemmen. Mijn achterban loopt niet meer als er overal fietsen staan”*. Ook Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) vindt dat er een gebrek is aan handhaving waardoor er overal fietsen en andere obstakels staan op trottoirs en zelfs op geleidelijnen. Zij geeft aan dat er naast een gebrek aan handhaving een gebrek is aan bewustwording en dat er in de stad niet alleen plek mag zijn voor fietsen en fietsers. Volgens haar zou er plek moeten zijn voor iedereen en zou de gemeente hier naartoe moeten werken: *“Echt goed nadenken over het gebruik van de stad, dat vind ik ook wel een rol van de gemeente”*.

Ans (64, vrijwilligster) stelt eveneens dat er sprake is van een gebrek aan handhaving: *“Er zijn regels voor, maar de handhaving is nul. Dit hebben we als oogvereniging ettelijke keren aangegeven bij de gemeente. Ik vind het schandig. Als ik het aangeef bij de handhavingsdienst zeggen ze gewoon van: ‘Daar ben ik niet voor bevoegd’. Dit is trouwens zowel in de zomer als in de winter”*. Respondent 16 (64, vrijwilliger) stelt iets vergelijkbaars: *“Het meer handhaven van de regels die er zijn, dus geen fietsen op voetgangersgebieden, evenals duidelijkere regels voor fietsers”*.

Obstakels op het trottoir kunnen de verplaatsingen van respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) een stuk problematischer maken: *“Ja, ik vind fietsen, die staan overal, soms op stoepen ook waardoor ik een stuk over de weg moet en dan nergens*

meer erop kan. [...] En al die scooters, al die zoi, als je van Neude naar Oud Kerkhof gaat, daar staat het helemaal vol, daar kan je nog net langs". De respondente geeft aan dat haar verplaatsingen door deze obstakels langer kunnen duren. Mieps (87, vrijwilligster) zegt dat obstakels zoals fietsen en vuilnisbakken demotiverend kunnen zijn om buitenshuis activiteiten te gaan verrichten. Volgens Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) is er sprake van een gebrek aan bewustwording: "[...], als je ziet hoe fietsers hun fiets neerzetten. Je hebt ook geleidelijnen voor mensen die blind zijn, daar staan ook gewoon fietsen op. Mensen weten niet waar het voor is".

Nicolette (41, vrijwilligster) is ook van oordeel dat mensen geen rekening houden met gehandicapten door objecten op onlogische plekken neer te zetten, waardoor de doorgang wordt bemoeilijkt: "Wat mij opvalt is dat het vooral altijd heel klein en krap is, ik bedoel, bijvoorbeeld Kruidvat is, zelfs met een kinderwagen word je daar niet goed, zelfs in Overvecht, dan hebben ze een hele grote ingang en dan zetten ze precies vóór de ingang allemaal van die bakken, ik heb toen gezegd: 'Ik kan er niet eens in'". Volgens Bromley et al. (2007) draagt onder andere het plaatsen van producten zonder consideratie voor rolstoelers bij aan de ontoegankelijkheid van winkels. Het probleem doet zich volgens haar ook voor in de openbare ruimten van de stad: "[...] borden op de stoep, dat is ook qua openbare ruimtes een probleem; dingen op de stoep. Kliko's, fietsen, bijvoorbeeld de Voorstraat, die is vaak helemaal vol en daar zijn ook hoge stoepranden" (Nicolette, 41, vrijwilligster). Zij legt uit dat vooral winkelstraten lastig zijn: "[...] daar kom je ook niet over". Op de vraag hoe Utrecht bereikbaarder voor haar gemaakt kan worden, antwoordt de respondente onder andere het volgende: "[...] stoepen vrijhouden. Het staat vol met fietsen, voor de kliko's is ook geen afspraak voor. Ze moeten zorgen dat stoepen vrij blijven".

Respondent 16 (64, vrijwilliger) sluit zich aan bij het oordeel dat fietsen die overal geparkeerd zijn een obstakel vormen. De respondent stelt dat er een gebrek aan handhaving is. Op de vraag hoe hij zich voelt in een ruimte vol foutgeparkeerde fietsen, antwoordt hij het volgende: "Niet prettig. Het kost je je stok en je benen door het stoten tegen al die fietsen, en als je niet uitkijkt ook je kleren. Je blijft continu ergens achter hangen, en dat is gewoon niet prettig". De respondent geeft aan dat de binnenstad als gevolg van dit probleem als minder bereikbaar voor hem voelt. Gevraagd of het hem demotiveert om de binnenstad te bezoeken, antwoordt hij: "Als je niet in een al te goede stemming bent, dan wel. Je moet echt tegen jezelf zeggen van, kom het interesseert me niet, ik ga gewoon". Kitchin et al. (1998) stellen dat blinden in een stad ruimtelijk verward kunnen raken door onder andere verkeerd geparkeerde voertuigen op het trottoir. Dat kan leiden tot angst, minder zelfvertrouwen, schaamte en frustratie. Dat leidt vervolgens tot minder zelfstandige verplaatsingen en verkenning, ook tot beperkte verplaatsingspatronen en beperkt verplaatsingsgedrag.

b) Oversteken

Meerdere respondenten hebben tijdens interviews opgemerkt dat oversteken een obstakel kan vormen in hun verplaatsingen door de stad. Job van het Solgu licht toe waarom het voor bijvoorbeeld blinden en slechtzienden steeds lastiger wordt om over te steken: "Het lastige is dat de gemeente op twee gedachten hinkt. Toegankelijkheid van gehandicapten is belangrijk, maar de toegankelijkheid van fietsers is eigenlijk nog belangrijker. Dus goede fietspaden, doorstroming, geen stoplichten, geen zebrapaden op fietspaden. [...] je ziet nu wel dat in de binnenstad de oversteekbaarheid nul komma nul is. Waar wij behoefte aan hebben is aan middeneilanden waar verkeersstromen gescheiden worden, waar je rekening moet houden met verkeer van alleen maar één kant. Als het verkeer van twee kanten komt, dan kan het eigenlijk niet meer. Maar het wordt steeds extremer. Zebra's doen ze niet meer omdat: 'Ja, die

fietsers houden zich er toch niet aan'. Verkeerslichten worden weggehaald omdat het te kostbaar is en het de doorstroming van fietsers belemmert" (Job, Solgu).

Ans (64, vrijwilligster) zegt dat openbare ruimten die zij als bereikbaar ervaart, zijn voorzien van oversteekpunten die verkeerslichten hebben met functionerende rateltickers. *"Oversteekpunten die voorzien zijn van duidelijke tikkers, wat lang niet overal zo is. Er zijn genoeg oversteeken die voorzien zijn van stoplichten, maar geen tikkers. Daardoor kan ik deels zelfstandig overweg, maar deels niet"* (Ans, 64, vrijwilligster). Ook Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) stelt de aanwezigheid van rateltickers op prijs maar zegt dat zij die mist in de stad. Nursel (43, medewerkster bij Bartimeus) kaart aan dat verkeerslichten met rateltickers een voorbeeld vormen van de elementen waarvan zij afhankelijk is in haar verplaatsing door de stad. Het antwoord van respondent 16 (64, vrijwilliger) sluit hierop aan: *"Wat voor mij het belangrijkste is, is dat de gemeente stopt met het weghalen van voetgangersoversteekpunten. En dat er ook veel meer en duidelijker gecontroleerd wordt op de aanwezigheid van rateltickers, en het goed functioneren hiervan. Dat zou standaard op elk overgangspunt aanwezig moeten zijn"*.

Op de vraag hoe voor hem locaties in Utrecht bereikbaarder gemaakt kunnen worden, zegt respondent 16 (64, vrijwilliger) onder meer: *"Ook het terugkeren van echte zebrapaden, dus waar je voorrang hebt, en dat deze op strategische punten worden geplaatst, inclusief rateltickers"*. Respondent 16 geeft aan dat rateltickers tegenwoordig inconsequent worden toegepast (hier wel maar daar niet) en dat de situatie vroeger beter was: *"Vroeger was het beter, maar dan heb ik het over echt vroeger"*. Wanneer hij het bijvoorbeeld heeft over de verdwenen rateltickers bij een oversteek vlakbij het provinciehuis, zegt hij verder dat de gemeente weinig tot geen rekening houdt met (blinde) voetgangers: *"[...] ooit wel. Eveneens op de Gooibaan had je ooit stoplichten, wat nu anders is, [...]. Er wordt dus veel minder rekening gehouden met voetgangers, en omdat ik blind ben, ben ik ook een voetganger. Als je naar verkeersplannen kijkt, gaat het altijd over auto's en fietsers, en nauwelijks tot niet over voetgangers"*. Bijgevolg ervaart de respondent het provinciehuis als minder goed bereikbaar. Ook voor Ans (64, vrijwilligster) geldt dat locaties in Utrecht voor haar beter bereikbaar zouden voelen als de aanwezigheid van rateltickers uitgebreider en consequenter was: *"Meer tikkers, en een duidelijker beleid daarin. Dus geen inconsequenties daarin"*. Dat ze niet consequent worden toegepast, blijkt uit de antwoorden van de respondenten: *"Ook als ik naar de stad wil lopen, ervaar ik hetzelfde. Aan de ene kant wel tikkers, aan de andere helemaal niet"*. Verder blijkt dat verkeerslichten op bepaalde tijden worden uitgezet (figuur 3.3): *"[...] dat is op de Amsterdamsestraatweg zo na de ochtendspits en ik geloof ook net voor de avondspits. Dat is bewust zo gedaan om het verkeer beter door te laten stromen"* (Ans, 64, vrijwilligster). De respondenten geven er de voorkeur aan een stuk om te lopen om veilig over te steken op een plek met tikkers. Dat maakt haar verplaatsingen langer maar in ieder geval wel veilig. Nursel (43, medewerkster bij Bartimeus) stelt iets vergelijkbaars: *"Kijk, mensen die kunnen zien zouden hier misschien al oversteeken, maar ik loop liever tot het stoplicht, dan loop ik een langer stuk maar kan ik wel veilig oversteeken"*.

Figuur 3.3: Uitgeschakelde verkeerslichten op de Amsterdamsestraatweg (hoogte Egelantierstraat).



De afwezigheid van verkeerslichten met rateltickers zorgt ervoor dat Ans (64, vrijwilligster) zich onveilig en afhankelijk voelt: *“Ik moet dan wachten op iemand anders om samen mee over te steken. Of, als het laat is op de dag, na 10 uur bij voorbeeld, dan kan ik horen of er iets van links of rechts aan komt, maar dan nog moet je opletten op beide kanten. Het zou fijn zijn als je eerst alleen op links hoeft te letten, en later op rechts”*. Er zijn zelfs delen van de stad waar de respondente helemaal niet meer komt omdat zij daar niet veilig kan oversteken. Ook respondent 16 (64, vrijwilliger) loopt stukken om, om veilig te kunnen oversteken, ook al duurt dat langer: *“Wat ik vermijd, dat zijn drukke oversteekpunten en dat soort dingen. [...] Of je rijdt een halte door met de bus, om daar verderop veilig te kunnen oversteken”*. De respondent is verder voorstander van het verlagen van snelheidslimieten om veiliger te kunnen oversteken.

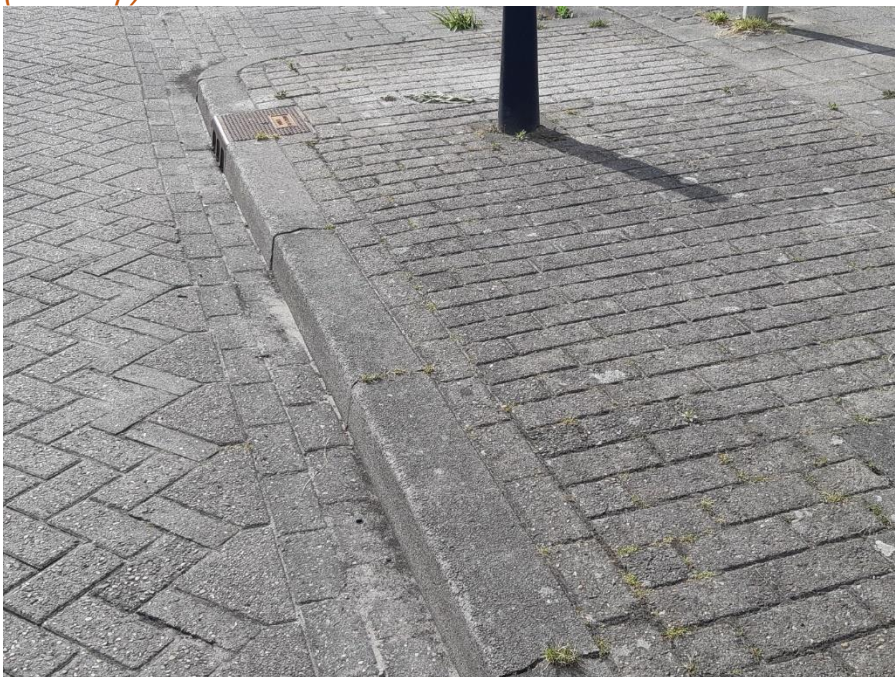
Job van het Solgu bevestigt dat het uitschakelen van verkeerslichten een negatieve invloed heeft op de bewegingsvrijheid van blinden en slechtzienden: *“Toen de stoplichten bij de Neude werden uitgeschakeld, kwamen daar geen blinden meer. Je kan daar niet meer oversteken. En dan moet je niet vragen: ‘Ja, maar over hoeveel gaat het dan?’ want ja, ze komen niet meer! Je hebt ze eruit gegooid”*.

Voor Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) voelt de binnenstad van Utrecht als matig bereikbaar. Eén van de oorzaken is de onmogelijkheid om over te steken vanwege het gedrag van fietsers: *“Ja, en sowieso het gedrag van de fietsers, die geven geen voorrang. Als ik moet oversteken, dan sta ik met hem [geleidehond] en dan sta ik duidelijk met de stok klaar om over te steken en iedere fietser denkt: ‘Ik kan er wel vóór’”*. Ook zij zegt soms om te moeten lopen om veilig over te kunnen steken. Sommige oversteekplaatsen vermijdt zij compleet, dat wordt duidelijk wanneer zij haar mentale kaart van Utrecht tekent: *“Dit is echt waar de fietsers gaan. Hier heb je die brug [Vredenburgviaduct]. Daar ga ik als voetganger ook niet meer oversteken”*. Meer over het gedrag van fietsers en de gevolgen daarvan voor de bewegingsvrijheid van gehandicapten, is te lezen in 3.4.1.

Niet alleen voor blinden en slechtzienenden kan oversteken in Utrecht lastig zijn. Ook gebruikers van rolstoelen geven aan er moeite mee te hebben. *“Als je in de binnenstad bent daar bij de AH to go. Als je daar wilt oversteken naar de Rembrandt [bioscoop], dan is het daar heel erg schuin, de oprit en afrit. Je moet die busbaan en het fietspad oversteken, erg druk. Je kan daar niet blijven staan. Omdat het steil is moet je echt een aanloop hebben om er goed op te kunnen. Of je blijft op de busbaan staan of je moet met een vaartje naar boven in een keer, maar dan kan je tegen een fietser aan knallen. Je hebt dan niet echt iets om te wachten tussen de busbaan en het fietspad. Het is heel gevaarlijk om daar over te steken”* (respondente 15, 38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie). De situatie omschreven door respondente 15 kan haar demotiveren om de stad in te gaan: *“Het kan demotiverend werken omdat je vermoeider bent dan zou hoeven. En dan heb je er gewoon geen zin in. Op dagen dat ik me ‘mwa’ voel ga ik dan liever niet de stad in, dat kost dan te veel energie”*. Net zoals Ans, is respondente 15 soms ook langer onderweg, doordat de stad niet overal is voorzien van veilige oversteekplaatsen: *“Je kan nooit zeg maar even in het midden oversteken, niet dat dat de bedoeling is. Maar waar het dan wel zou kunnen is het dan ook niet geschikt dus dan moet je nog weer een paar honderd meter verder voor een iets veiligere situatie”*. De hoogte van trottoirbanden kan de oversteekbaarheid ook negatief beïnvloeden: *“[...] bij de Voorstraat kun je bijna niet oversteken. Die hebben ook iets hogere randen”* (Nicolette, 41, vrijwilligster).

Na het interview zijn respondente 17 en de interviewer samen een stuk door de wijk van de respondente gelopen. Tijdens de wandeling vertelt respondente 17 dat ook zij soms langer onderweg is door een gebrek aan op- en afritjes bij stoepranden: *“Klopt, dat is wel irritant. Dan moet je dus helemaal daar om. Soms kom ik er dan te laat achter. Ik kijk dan wel vooruit om te kijken waar opritjes zijn. Maar soms moet ik een stuk om of terug, dan kan ik er iets langer over doen om ergens te komen”* (respondente 17, 33, podcastmaakster). De afwezigheid van op- en afritten is vaak op plekken waar een op- en afrit verwacht wordt door een rolstoelgebruiker, zoals bij een kruispunt, om te kunnen oversteken richting een zijstraat (figuur 3.4).

Figuur 3.4: Een verhoogde trottoirband tegenover een kruispunt in de wijk van respondente 17 (Voordorp).



Job van het Solgu licht toe dat Utrecht al 40 jaar bezig is met het toepassen van op- en

afritten bij trottoirbanden om de stad toegankelijker te maken. Hij voegt er echter aan toe dat ongeveer 80 % van deze op- en afritten eigenlijk niet goed zijn uitgevoerd, doordat zij bijvoorbeeld te steil zijn. *“Het is nog steeds primitief en er wordt gezegd dat alles geweldig is”* (Job, Solgu).

c) Shared space

Shared space is een verkeerskundige term om een gebied aan te duiden, meestal een kruispunt, waar verkeersstromen niet gescheiden zijn van elkaar. Er is geen prominente stoep, weg of fietspad. In plaats daarvan is er een groot vlak waar verschillende verkeersdeelnemers de ruimte met elkaar delen. Een voorbeeld van *shared space* is een plein waar voetgangers, fietsers en gemotoriseerd verkeer elkaar kruisen. *Shared space* kenmerkt zich verder door de afwezigheid van markeringen, zebrapaden, verkeerslichten of andere gebruikelijke elementen op een kruispunt. Er wordt aangenomen dat verkeersdeelnemers rekening met elkaar houden. *Shared space* kan voordelen met zich meebrengen, zoals een verbeterde doorstroming van verkeersdeelnemers of kostenbesparing voor de gemeente, omdat er bijvoorbeeld geen verkeerslichten nodig zijn. Utrecht kent voorbeelden van *shared space*, zoals de pleinen in de binnenstad waar fietsers en voetgangers zijn toegestaan en geacht worden rekening met elkaar te houden.

Shared space schijnt helaas bedacht te zijn door mensen die geen rekening hebben gehouden met alle verkeersdeelnemers. Zo is ervan uitgegaan dat iedereen kan zien en dus rekening met anderen kan houden op het kruispunt. Voor gehandicapten die blind zijn of slechtziend, is *shared space* daardoor een groot probleem: *“Bovendien willen ze tegenwoordig overal shared space, [...], iedereen rijdt overal, we reageren op elkaar, maar ja, iemand die blind is [...], die kan niet op een auto letten. [...] Voor mijn hele achterban is het rampzalig. Want je kan wel zeggen, voor je veiligheid tot de stoep en niet verder. Maar als die stoep er niet is...”* (Job, Solgu).

Asha (56, vrijwilligster) heeft het over het ingevoerde *share space* gebied in de directe nabijheid van het Diakonessenziekenhuis: *“[...] sinds een tijd terug hebben ze daar shared space ingevoerd, dat is voor ons helemaal lastig omdat daar geen verschil te voelen is tussen rijweg of stoep of wat dan ook”*. De respondente zegt dat zij zich in dit gebied onzeker voelt, dat het haar demotiveert om activiteiten buitenshuis te verrichten en dat zij daar niet op zelfstandige wijze de weg kan vinden. Asha geeft ook aan dat openbare ruimten beter bereikbaar zouden voelen voor blinden als er geen sprake was van *shared space*. Nursel (42, medewerkster bij Bartimeus) beschrijft op duidelijk wijze waarom *shared space* verre van ideaal voor haar is: *“Shared space is lastig. [...] Kijk, in principe ga ik nooit ergens in het midden lopen, ik loop altijd langs een gebouw of iets, maar als ik dan moet oversteken is dat wel heel lastig. Er moet een manier zijn dat ze mij goed kunnen zien. Dat er rekening gehouden kan worden. Grote ruimtes, dan loop ik met mensen mee of laat ik me gewoon even helpen”*. Voor Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) voelt de binnenstad van Utrecht als matig bereikbaar. Wanneer gevraagd wordt waarom het slechts matig is, komt het concept *shared space* als eerste naar voren: *“Ja, er zijn natuurlijk straten met plekken waar gedeeld verkeer is, dus de gracht bijvoorbeeld, fietsen en voetgangers op dezelfde plekken. Als voetganger heb je niet een duidelijke stoep waar je kan lopen. Paaltjes die ertussen staan. Domplein is shared space. Nou ja, de winkelstraten zijn dan nog het makkelijkst omdat daar over het algemeen geen fietsers en auto's rijden. Dan zijn er alleen de voetgangers waar je tegenaan botst en dat is lage snelheid”*. Naast het Domplein noemt de respondente de Lijnmarkt als voorbeeld: *“Lijnmarkt is nu ook een soort van shared space gebied, [...], dan ga je die Lijnmarkt op en dan*

*gaan er fietsers langs alle kanten langs je heen, dat vind ik dan wel lastig. Maar het weerhoudt me niet om de stad in te gaan". Séverine laat zich er door de aanwezigheid van *shared space* niet van weerhouden de binnenstad te bezoeken. Toch vertelt zij later in het interview dat zij gebieden met *shared space* vermijdt en dat de openbare ruimten van de stad voor haar als bereikbaarder zouden voelen als er geen sprake was van *shared space*: "Ik ken het gedachtegoed van *shared space*, dat we iedereen verantwoordelijk maken, dat je in contact daar afstemt hoe de ruimte gebruikt wordt. Dat is het gedachtegoed, maar de bruikbaarheid, hoe het gebruikt wordt, hoe het toegepast en ontworpen wordt, is het ook niet, het is gewoon niet bruikbaar. Het is een heel gedoe. Verkeersstromen, je hebt altijd te maken met verschillende snelheden van verkeersstromen. Uhm, dus voor de veiligheid zou het heel wat betekenen als een openbare ruimte in een centrale binnenstad, dat daar snelle verkeersstromen geweerd worden en dat het gedrag van de fietsers ook wat beheerst wordt. Duidelijke voetgangerszones, daar zou ik wel blij mee zijn, maar dat haalt het hele *shared space* onderuit" (Séverine, 42, architecte en adviseuse bij Bartimeus).*

Job van het Solgu meent dat *shared space* op zich wel zou kunnen maar alleen onder strikte voorwaarden: "Dat *shared space*, dat vinden verkeerskundigen ook geweldig: 'Er gebeurt niks, het is prima'. Maar als je ziet hoe snel fietsers daar voorbijgaan op Domplein, ze fietsen overal op dat plein. [...] er waren wel veel punten waar ze het hier en daar wilden gaan toepassen. Domplein is nu zo. Je moet structuur aanbrengen, zodat je weet: hier word ik geacht te rijden. Het mag allemaal vlak zijn maar maak duidelijk waar mensen geacht zijn wat te doen op die weg. Geef blinden ook een geleiding. *Shared space* zou misschien dan wel kunnen maar onder bepaalde condities, zodat iedereen zich fijn kan voelen".

De gevolgen van hinder tijdens verplaatsingen te voet of per rolstoel...

Respondenten die zich te voet of per rolstoel door de stad verplaatsen, ervaren hinder door niet of slecht toegankelijke openbare ruimten. In deze ruimten komen zij obstakels tegen, kunnen zij niet altijd veilig en/of comfortabel oversteken en voelen zij zich afhankelijk, onveilig en onzeker door de aanwezigheid van *shared space*. Het is hier de combinatie van de handicaps van de respondenten en de ontoegankelijke openbare ruimten die een capaciteitsbeperking vormen. De respondenten hebben namelijk niet de persoonlijke vaardigheden die nodig zijn om zich door deze ontoegankelijke ruimten te bewegen. Als gevolg daarvan zijn respondenten langer onderweg om bestemmingen te bereiken, raken zij gedemotiveerd om activiteiten buitenshuis te verrichten en ervaren zij locaties als minder goed bereikbaar. Dat leidt tot minder bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte en tot een kleiner potentieelpadgebied, dat immers afhankelijk is van hoeveel bestemmingen kunnen worden bereikt in een bepaalde tijd (Neutens et al., 2011; Winter en Yin, 2010).

De fiets

Utrecht is een stad met een uitgebreid fietsnetwerk, met als gevolg dat in de meeste gevallen snelle verplaatsingen van A naar B mogelijk zijn met de fiets. Vaak zijn fietsverplaatsingen aantrekkelijker dan verplaatsingen met de auto of het ov, door geld- en tijdbesparing of om andere praktische redenen. De populariteit van de fiets als vervoermiddel om bijvoorbeeld naar de binnenstad te gaan neemt toe (gemeente Utrecht, z.d.) en de gemeente stimuleert het gebruik van dit vervoermiddel. De meeste respondenten kunnen echter geen gebruikmaken van de fiets. Daardoor is het voor een aantal respondenten lastiger om zich te verplaatsen door de stad en worden bepaalde locaties als minder bereikbaar ervaren.

Asha (56, vrijwilligster) geeft aan dat een kleiner aantal locaties voor haar als bereikbaar

voelt binnen een bepaalde tijd omdat zij afhankelijk is van het openbaar vervoer en niet kan fietsen. “[...] dat ik natuurlijk meer tijd kwijt ben door het reizen met het openbaar vervoer omdat je meestal toch veel om moet reizen, dus ik zou niet zo gauw twee... zeg maar 's ochtends en 's middags een activiteit plannen want dan heb je gewoon geen tijd om tussendoor naar huis te gaan, en dat kun je wel als je op de fiets gaat maar niet als je met de bus gaat” (Asha, 56, vrijwilligster). Nico (37, medewerker bij Onbepert aan de Slag) stelt dat bepaalde locaties in de stad voor hem absoluut als bereikbaarder zouden voelen als hij gebruik kon maken van de fiets. Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) zegt langer onderweg te zijn met het openbaar vervoer dan het geval zou zijn als zij kon fietsen. Omdat verplaatsingen soms te lang duren, ziet zij soms toch maar van een bepaalde activiteit af. “Ja, want als ik bijvoorbeeld zou kunnen fietsen, zou ik veel makkelijker 's avonds naar de cursus gaan. Nu merk ik dat ik, met de bus moet ik dan eerst naar het station en dan is het soms van deur tot deur drie kwartier en mobiliteit in de avonduren is al lastiger. [...], de laatste paar jaren ben ik gewoon afgehaakt. [...], weet je, met de fiets ga je hop, hop, hop. En met de bus moet je heen en weer. En reizen kost ook gewoon wat meer focus en aandacht. Het kost meer energie” (Séverine 42, architecte en adviseuse bij Bartimeus). De respondente geeft aan dat het vooral om interwijkverplaatsingen gaat die lang kunnen duren, wanneer zij bijvoorbeeld van de ene bus naar de andere moet overstappen. Ook respondente 17 (33, podcastmaakster) zegt dat sinds zij niet meer kan fietsen bepaalde locaties als minder bereikbaar voor haar voelen, zoals Lunetten of het Diakonessenziekenhuis. “Vooral het niet kunnen fietsen maakt alles heel moeilijk omdat, als ik bijvoorbeeld nu naar de Diak moet, daar moet ik nu best wel vaak heen, dan ben ik een uur onderweg. Terwijl met de fiets is het misschien een kwartiertje. Nu moet ik met de bus en dan nog overstappen. [...] Daardoor duurt het langer en voelt het verder weg” (respondente 17, 33, podcastmaakster). De respondente komt later in het interview even terug op het onderwerp en herinnert zich hoe het was toen zij nog fietste door de stad: “Als ik denk hoe ik het vroeger deed, dan ging dat allemaal heel makkelijk en snel. Als je kan fietsen, wow! Hoe makkelijk”.

Volgens Geurs en Van Wee (2004) is bereikbaarheid afhankelijk van het gemak waarmee een individu met een bepaald vervoermiddel de afstand kan afleggen van herkomst tot bestemming. De reistijd is medebepalend voor het gemak; hoe langer de duur van de verplaatsing over een bepaalde afstand, hoe lager de mate van bereikbaarheid. Dit is terug te zien in het antwoord van respondente 17 waarin zij stelt dat een ziekenhuis als minder goed bereikbaar voor haar voelt omdat de verplaatsing met de bus lang duurt.

Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) geeft aan dat haar vrienden vaker bij haar zijn dan omgekeerd, mede door het gemak van het fietsgebruik in de stad: “[...] maar dan moet ik met de auto. Ik raak dan ook meer vermoeid. Voor hun is het gewoon makkelijker om even heen en weer te fietsen. Of ik moet met de rolstoel gaan, het kost gewoon meer moeite dan voor een ander. Daardoor zijn zij vaker bij mij dan ik bij hun”. Marijke (49, vrijwilligster) stelt zelfs dat fietsen zo natuurlijk is geworden in Utrecht dat er weinig rekening wordt gehouden met mensen die niet kunnen fietsen: “En dat is dan weer die abled view, er wordt van uitgegaan dat iedereen kan fietsen. Ze houden geen enkele rekening met gehandicapten die afhankelijk zijn van een auto en van invalidenparkeerplekken”.

Een relatief klein aantal respondenten maakt wel gebruik van de fiets. Voor deze respondenten brengt dit iets meer bewegingsvrijheid met zich mee. Toch is fietsen voor deze respondenten niet altijd even gemakkelijk en vanzelfsprekend. Nicolette (41, vrijwilligster) gebruikt een handbike en moet vaak goed opletten terwijl door de stad zij fietst: “[...], ik

gebruik dat ding ervoor als fiets, dan ben je toch wel een beetje gespannen, zo van: 'Als er nu een kuil komt' of ik weet op sommige plekken dat ik liever iets verder van de rand af ga waardoor je weer een klein beetje een obstakel bent voor anderen. In de Nobelstraat fietste ik toevallig gister en daar heb je heel vaak naast de stoeprand van die putten en dat is natuurlijk logisch alleen als je daar dus ingaat met één wiel, kijk met een fiets ga je er in met beide wielen dan voel je niets, maar ik ga met één wiel dus dan ben ik bang dat ik omval dus dan ga je eigenlijk een behoorlijk stuk van de stoep af fietsen en vooral op plekken, smallere fietspaden of drukke plekken ben ik wel oplettend". Mylèn (31, vrijwilligster) vermijdt zelfs drukke routes: "Als ik bijvoorbeeld met de fiets door een drukke straat moet, en ik kan ook een omweggetje nemen, dan doe ik liever dat". De respondente raakt snel overprikkeld als er veel drukte is. Daarom is zij liever iets langer onderweg dan dat zij over een drukke fietsroute heen moet.

Niet kunnen fietsen in een fietsvriendelijke stad...

Al met al blijkt uit de antwoorden van de respondenten dat zij locaties als minder bereikbaar kunnen ervaren doordat zij niet kunnen fietsen in het fietsvriendelijke Utrecht. Verreweg de meeste respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, kunnen geen gebruikmaken van dit vervoermiddel. In sommige gevallen kan die gebrekkige bereikbaarheid ertoe leiden dat respondenten bepaalde activiteiten minder vaak of helemaal niet meer verrichten. Dit bevestigt de literatuur waarin staat dat bereikbaarheid verschilt van persoon tot persoon (Kwan en Weber, 2008; Van Wee, 2016). Iemand die kan fietsen in het fietsvriendelijke Utrecht zal de bereikbaarheid van locaties waarschijnlijk anders beoordelen dan iemand die niet kan fietsen. Preston en Rajé (2007) stellen dat dit verschil in bereikbaarheid per persoon ertoe kan leiden dat sommigen ervaren dat zij deel uitmaken van de samenleving, terwijl anderen zich buitengesloten voelen.

Volgens Geurs en Van Wee (2004) heeft onder andere 'de toegang tot vervoersmodi' invloed op de bereikbaarheid van locaties. Dat een meerderheid van de respondenten niet kan fietsen, als gevolg van hun handicap, kan worden gezien als een capaciteitsbeperking. Zij beschikken immers niet over de persoonlijke vaardigheden om gebruik te kunnen maken van dit vervoermiddel, terwijl de alternatieve vervoermiddelen waar zij afhankelijk van zijn meer tijd in beslag nemen. Respondenten geven aan dat zij daardoor minder bestemmingen kunnen bereiken binnen een bepaalde tijd. Afhankelijk van hoeveel bestemmingen kunnen worden bereikt in een bepaalde tijd, kan worden gesteld wat iemands potentieelpadgebied (Neutens et al., 2011; Winter en Yin, 2010). Het potentieelpadgebied is voor deze groep respondenten kleiner; er zijn voor hen minder kansen beschikbaar binnen de tijdruimte.

Het openbaar vervoer

Het openbaar vervoer is voor veel respondenten een vervoermiddel dat zij gebruiken of waarvan zij zelfs afhankelijk van zijn. Hoe afhankelijk respondenten kunnen zijn van het ov blijkt uit een antwoord van respondente 17 (33, podcastmaakster). Zij is sinds vorig jaar gehandicapt geraakt en heeft bijna een heel jaar moeten wachten op haar rolstoel. Tijdens die periode was haar bewegingsvrijheid zeer beperkt. Zij kon toen alleen kleine stukjes lopen van de halte naar haar bestemming. Dat bepaalde waar zij haar activiteiten ging verrichten: "Als ik vroeger ergens heen ging, ging ik alles eerst bekijken, of het vlakbij een halte is en zo". De respondente was volledig afhankelijk van de bus en kon alleen bestemmingen bereiken in de nabijheid van een halte. Zij legt uit dat zij erg beperkt was in haar keuze van te bezoeken locaties. Dat mensen lang moeten wachten op een rolstoel schijnt volgens de respondente vaak te gebeuren: "Ik hoor vaak van mensen dat ze dan een jaar op bed liggen. En dat gaat traag, dat is via de WMO, [...]" (respondente 17, 33, podcastmaakster).

Verplaatsingen naar bepaalde locaties kunnen ook lang duren volgens bepaalde respondenten die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer. Bijgevolg kunnen deze locaties als minder goed bereikbaar ervaren worden en zien respondenten ervan af om ze te bezoeken. Mylèn (31, vrijwilligster) geeft een voorbeeld van een locatie die voor haar als onbereikbaar voelt doordat de verplaatsing met het openbaar vervoer lang duurt: *"Ik zag laatst ergens een activiteit langskomen, een wandeling door het Amsterdamse bos, maar die begon om tien uur 's ochtends en daar was ik ook twee uur naar onderweg. Dan doe je dat gewoon niet"*.

De meningen over het openbaar vervoer zijn wisselend, van tevreden tot ontevreden. Wat wel naar voren komt is dat er nog veel vooruitgang geboekt kan worden op het gebied van openbaar vervoer om het toegankelijker te maken voor gehandicapten, zodat er meer bestemmingen als beter bereikbaar ervaren kunnen worden.

Respondenten die blij zijn met het openbaar vervoer, noemen de frequentie en de voorzieningen, zoals omroepen in de bus, als positieve aspecten. *"Ja, maar ik ben wel heel blij, ik kom uit een dorp met 1000 inwoners met één keer per dagdeel een bus. Ik ben wel blij dat je in Utrecht-stad frequenter een bus hebt"* (Séverine, 42, architecte en adviseuse bij Bartimeus). *"Wat nu wel fijn is, is dat haltes worden omgeroepen in de bus, dat is wel fijn want vroeger gaf ik het aan bij de chauffeur maar dan vergat hij het weleens en dan dacht je: 'Goh, dat duurt wel erg lang!'"* (Asha, 56, vrijwilligster).

Hieronder volgt een bespreking van zowel a) de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer als b) de sociale toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

a) De fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer

Treinen

De gemeente Utrecht heeft na de gemeente Amsterdam het grootste aantal treinstations in Nederland. Van het spoorknooppunt Utrecht Centraal kan worden gereisd naar meerdere bestemmingen in Nederland en het buitenland. De overige stations in Utrecht worden over het algemeen bediend door een sprinter om het kwartier of om het half uur. Het gaat om de stations Utrecht Leidsche Rijn, Utrecht Lunetten, Utrecht Overvecht, Utrecht Terwijde, Utrecht Vaartsche Rijn, Utrecht Zuilen en Vleuten. Daardoor is de trein in principe een aantrekkelijk en snel vervoermiddel voor zowel intra- als interstedelijke verplaatsingen. Er zijn echter eigenschappen van het reizen per trein die dit vervoermiddel fysiek ontoegankelijk maken voor gehandicapten.

De zeven Utrechtse sprinterstations worden bediend door Sprinter Lighttrain (SLT) treinen en soms ook door Stadsgewestelijk Materieel (SGM) treinen.

SLT-treinen hebben geen trap en zouden in principe toegankelijke kunnen zijn voor rolstoelers. Er is echter geen goede overgang van de trein naar het perron voor rolstoelers, waardoor er een gat ontstaat (figuur 3.5).

Figuur 3.5: Het gat tussen een SLT-trein en het perron te Utrecht Terwijde.



Bromley et al. (2007) stellen dat rolstoelgebruikers weinig tot geen gebruik zullen maken van het openbaar vervoer als er een groot gat moet worden overbrugd om in het voertuig te komen. Sommige respondenten die afhankelijk zijn van een rolstoel, laten weten dat reizen met de trein voor hen niet mogelijk is door dit probleem. Zo vertelt Manon (28, vrijwilligster en blogster) tijdens het interview al snel dat het gat voor haar een probleem vormt: *“Ja. En dat is bij ieder station, bij centraal is het echt een groot verschil, qua hoogte ook, dat durf ik dan in mijn eentje niet aan”*. Petra (57, natuurliefhebster) maakt om dezelfde reden evenmin gebruik van de trein: *“[...] er zit een groot gat tussen het perron en de trein, dus het risico dat mijn voorwieltjes ertussen schieten is heel groot. Ik kan eigenlijk niet de trein inrijden. Daardoor vermijd ik de trein”*. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) kan het gat tussen de trein en het perron met pijn en moeite overbruggen maar realiseert zich dat het voor andere rolstoelers een reëel obstakel kan vormen: *“[...] ik had dus laatst de sprinter genomen van station Leidsche Rijn, daar heb je dus van die sprinters, maar daar zit nog een behoorlijk gat tussen de trein en het perron. Toen dacht ik even: ‘Oef!’, uiteindelijk ging het net. Maar iemand met een andere rolstoel met minder rolstabiliteit of kleine wieltjes, dat zou echt link zijn. Ik dacht: ‘Dit is niet voor iedereen’”*. Marijke (49, vrijwilligster) kan de overbrugging ook nog net maken maar realiseert zich eveneens dat niet iedereen dit zou kunnen: *“[...] daar zit ook een behoorlijk gat tussen de trein en het perron. Ik kan dat nog wel overbruggen maar er zijn heel veel mensen die dat niet kunnen. Ik moet met een wheelie die trein in”*. De ongerustheid om met de wielen van een rolstoel vast te komen zitten in het gat tussen de trein en het perron wordt aangegeven door respondente 15 en Petra. Die ongerustheid komt niet alleen voort uit de vrees dat er iets zou kunnen gebeuren, maar is gebaseerd op feitelijke gebeurtenissen. Gevraagd naar de ruimte tussen trein en perron, zegt respondente 17 (33, podcastmaakster): *“Ja! Dat is eng. Ik ben daar een keer vast blijven zitten met mijn wiel in dat gat”*. Daardoor kan zij niet meer zelfstandig met de trein: *“Ik ga niet meer alleen met de trein”*.

De fysieke ontoegankelijkheid van de trein zorgt ervoor dat een aantal respondenten geen gebruik kan maken van dit vervoermiddel. Daardoor kunnen zij een aantal locaties niet goed bereiken, wat invloed heeft op de perceptie van de bereikbaarheid van die locaties. Manon (28, vrijwilligster en blogster) zegt dat de binnenstad voor haar als minder goed bereikbaar voelt omdat ze daar niet makkelijk met de trein kan komen. Als de trein wel toegankelijk was, zou Manon vaker (zelfstandig) naar de stad gaan: *“Dan zou ik sneller naar de stad gaan. Dan zou ik, helemaal met deze rolstoel, sneller even gezellig met vrienden naar de stad gaan. Nu moet ik met de auto en ben ik soms wel een uur bezig om een parkeerplek te vinden”*. Petra

(57, natuurliefhebster) vertelt dat zij met haar man in het weekend met de auto locaties kan bezoeken die wat verder weg zijn. Doordeweeks, wanneer haar man werkt, voelen de locaties als minder goed bereikbaar omdat zij niet zelfstandig met de trein kan. Dit zijn enkele voorbeelden van locaties waar Petra graag heen zou willen maar die voor haar onbereikbaar voelen door de ontoegankelijkheid van de trein: *“[...] naar Amsterdam of naar vrienden toe, naar Zoetermeer, uhm, Maassluis naar vrienden toe”*.

Een ander nadeel van het reizen per trein is dat Utrechtse sprinterstations ook worden bediend door Stadsgewestelijk Materieel (SGM) treinen. SGM-treinen hebben een trap (figuur 3.6), dit betekent dat rolstoelers al helemaal niet mee kunnen.

Figuur 3.6: De trap van een SGM trein te Breukelen.



Manon (28, vrijwilligster en blogster) licht toe dat ze het op zich zou kunnen proberen om met de trein te gaan maar dat ze dit toch liever niet doet. Zij zegt dat de kans namelijk bestaat dat er een SGM-trein komt waar ze beslist niet in kan, en dat zou voor haar een half uur extra reistijd betekenen: *“Dat er een keer een oude sprinter komt, eentje met een trap. Dan moet ik een half uur wachten”*. De SGM-treinen zorgen ervoor dat Manon reistijden met de trein niet goed kan inschatten, wat haar veel onzekerheid oplevert. Ook voor Petra (57, natuurliefhebster) zijn SGM-treinen een reden om niet met de trein te reizen: *“Of het is een trein met een verhoging, met een trapje. [...] Die komen hier ook langs. Dat is wel slecht. En dat zeg ik het nog netjes”*.

Om met de trein naar locaties buiten Utrecht te reizen, zijn intercitytreinen vaak de snelste manier om op de plaats van bestemming te komen. Intercitytreinen in Nederland hebben ook allemaal een trap. Wel kunnen rolstoelers NS van tevoren bellen voor assistentie, de NS zorgt er dan voor dat een rolstoeler de trein in kan rijden via een plank die door NS-personeel wordt neergelegd (figuur 3.7). Dat klinkt wellicht als een goede oplossing maar zorgt ervoor dat rolstoelers niet zelfstandig gebruik kunnen maken van de trein: *“En dan kan de NS wel zeggen: ja, maar je kan bellen en dan krijg je assistentie. Bullshit! Want dan ben je nog steeds afhankelijk. Ik wil niet afhankelijk zijn!”* (Petra, 57, Natuurliefhebster). Sommige respondenten zijn in ieder geval blij dat deze dienst bestaat terwijl andere respondenten zeggen deze situatie verre van ideaal te vinden.

Figuur 3.7: Assistentie van de NS.



Daan (30, vertaler) maakt gebruik van de assistentie van NS om de trein in- en uit te rijden. Hij is over het algemeen positief over de dienst: *“Over het algemeen gaat dat prima. Ik ga online dan assistentie aanvragen. Dan geef je aan met welke trein je wilt. Dat gaat bijna altijd goed. Maar soms heb je dan dat een trein op een ander spoor aankomt dan gepland en dan staat de assistentie ergens anders. Dan kan het lastig zijn. Maar het gaat bijna altijd goed”*. Martijn (42, vrijwilliger) is ook overwegend positief over de assistentie van NS: *“[...] hier is een servicedesk voor assistentie, daar ga ik regelmatig heen, moet je kijken hoe ruim dat is, daar kan je prima in, ze zijn ook erg vriendelijk en willen je heel graag helpen, ze maken ook uitzonderingen als ik met de bus eerder ben dan ik dan ook een trein eerder mag nemen, terwijl ik oorspronkelijk met een latere trein zou gaan. Of soms kom ik te laat aan maar dan mag ik alsnog de oorspronkelijke trein nemen ook al ben ik te laat”*.

Toch geeft Daan (30, vertaler) aan dat er verbeterpunten zijn, zoals dat er op meer stations assistentie zou moeten zijn, ook op de kleinere stations: *“Ja dat moet anders”*. Ook al is Daan tevreden met het feit dat assistentie bestaat, zou hij het toch liever anders willen: *“Het mooiste zou zijn dat assistentie niet nodig was. Maar het duurt heel lang om alle treinen te vervangen op korte termijn”*. Daan geeft verder aan dat de assistentie op bepaalde stations beperkt aanwezig is. Dat heeft er weleens voor gezorgd dat Daan activiteiten enkel kon verrichten binnen een bepaalde tijdspanne: *“En toen ik in Heerlen woonde, daar had je dat er geen assistentie was op bepaalde tijden. Dan kon ik niet vertrekken vóór 8 uur en niet aankomen na 10 uur 's avonds, dan was er geen assistentie. Stel ik ging naar Utrecht en ik had een feestje tot 11 uur 's avonds, dan kon ik niet meer thuiskomen, omdat er geen assistentie was. [...] het is ook betuttelend zo van: dan moeten de gehandicapte kindjes al op bed liggen. Zo voelt dat wel”*. De afwezigheid van assistentie betekent dat Daan dan niet met de trein kan. De respondent geeft aan dat hij als gevolg hiervan locaties als minder goed bereikbaar ervaart. Dit sluit aan op de literatuur waarin door Dijst et al. (2002) wordt gesteld dat bereikbaarheid afhankelijk is van onder andere “de kwaliteit van het verkeers- en vervoersysteem op verschillende tijdstippen”. Dat Daan zich slechts op bepaalde tijdstippen kon verplaatsen, reduceerde de tijdspanne waarin hij activiteiten kon verrichten, wat beperkend werkt op zijn bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte.

Martijn (42, vrijwilliger) is enerzijds eveneens wel positief over de assistentie maar kijkt anderzijds uit naar een toekomst waar die assistentie niet meer nodig is: *“Nou ja, als het goed is worden treinen vanaf 2021 gelijk gemaakt met de perrons. En dan heb je dus geen hulp meer nodig en dan kan je er zo in, dan hoef je niet meer een uur van tevoren bellen, dan kan ik net als jij kort van tevoren komen en dan kan ik er gewoon in. Dan hoef ik niet van tevoren die reisassistentie aan te vragen”*. Martijn voegt eraan toe dat dit kortere reistijden voor hem zou opleveren: *“[...] omdat je er dan in één keer in kan, dat scheelt natuurlijk, want nu moet je een kwartier van tevoren aanwezig zijn voor de assistentie”*.

Daan en Martijn vinden het fijn dat de reisassistentie van NS er is maar zouden het fijner vinden als die assistentie niet nodig was en rolstoelers zonder moeite de trein in konden rijden. Er zijn echter andere respondenten die overwegend negatief waren over de assistentie, vooral omdat het ingewikkeld is en lang kan duren volgens deze respondenten. De verplichting om van tevoren assistentie te reserveren demotiveert deze respondenten om de trein te gebruiken, met als gevolg dat zij bepaalde locaties als minder goed bereikbaar ervaren. *“Ik vind het idioot dat je, als je met de trein wilt, twintig minuten van tevoren je ergens bij een loket moet melden. En al helemaal dat je dat ik weet niet hoe lang van tevoren geboekt moet hebben. Dat is niks hoor, bovendien ben ik altijd te laat, dan zou ik nergens meer komen”* (respondente 15, 38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie). Het ongemak van respondente 15 geldt niet alleen voor haarzelf maar ook voor haar (gehandicapte) vriend: *“Mijn vriend werkt bij het ministerie van OCW en woont in Lombok dus hij zou prima de trein kunnen pakken maar hij gaat met de auto want hij moet het van tevoren regelen”*. Bromley et al. (2007) stellen dat assistentie voor gehandicapten minder nuttig en aantrekkelijk is als er ruim van tevoren geboekt moet worden. Respondente 15 zou graag naar Amsterdam willen met de trein maar doet dat minder vaak omdat ze reizen met assistentie omslachtig vindt. Daardoor ervaart de respondent Amsterdam als minder goed bereikbaar en gaat ze er minder vaak heen. Respondente 17 (33, podcastmaakster) kon voorheen wel lopen en fietsen. Sinds zij gehandicapt en slecht ter been is, gaat zij niet zo vaak meer met de trein naar bepaalde locaties: *“Bijvoorbeeld naar Amsterdam, dat doe ik niet zo vaak meer. Voorheen wel, dan ging ik best wel vaak. Ging ik soms met de fiets naar de trein”*. Over de reisassistentie die zij nu moet gebruiken vertelt de respondente het volgende: *“[...] het duurt langer omdat ik assistentie moet aanvragen en dat moet ik een uur van tevoren doen en dan moet ik een kwartier van tevoren bij het informatieloket zijn”*. De verplichting om assistentie aan te vragen maakt dat verplaatsingen met de trein onaantrekkelijker zijn en langer duren. Hierdoor ervaart respondente 17 locaties zoals Amsterdam als minder goed bereikbaar: *“En voor de terugweg, de flexibiliteit is gewoon weg daardoor. Dus de verplaatsing duurt langer en ik heb er minder energie voor. Ik ga nu een stuk minder vaak naar Amsterdam. Amsterdam voelt nu wel verder weg. Amsterdam was bijna net zo makkelijk als iets in Utrecht, het was echt niet veel moeilijker”*. Respondente 17 kan als gevolg hiervan haar sociale contacten minder goed onderhouden als voorheen. Zij ging onder andere naar Amsterdam om een vriendin op te zoeken die zij tegenwoordig minder vaak kan ontmoeten, ook omdat het voor haar vriendin niet eenvoudig is om naar Utrecht te reizen: *“Nee, ik zie haar nu gewoon minder vaak. Zij heeft weinig geld, dan kan ik kaartjes voor haar gaan kopen, maar dat is dan wel een drempel”*. Preston en Rajé (2004) stellen dat het gebrek aan kansen voor sociale interactie niet leidt tot sociale uitsluiting, maar het gebrek aan toegang tot die kansen wel. Respondente 17 is daar een voorbeeld van; de kans is wel aanwezig, zij is nog steeds bevriend met haar vriendin die nog steeds in Amsterdam woont, maar doordat Amsterdam voor de respondente lastig te bereiken is, is de toegang tot de kans het daadwerkelijke probleem. Menec et al. (2007) merken op dat een gebrek aan adequaat vervoer voor mensen die slecht ter been zijn, een obstakel kan vormen voor deelname aan sociale

activiteiten.

Respondenten die een rolstoel als hulpmiddel gebruiken, beschikken niet over de persoonlijke vaardigheden zoals lopen of de trap op- of afgaan. Daardoor kunnen zij geen gebruik maken van intercitytreinen die een trap hebben. De combinatie van hun handicap en ontoegankelijke treinen leidt voor hen tot onbereikbaarheid, aangezien zij dit vervoermiddel niet kunnen gebruiken om zich te verplaatsen door de tijdruimte. Volgens Corbett (2005), Yu en Shaw (2007) en Ellegård en Svedin (2012) kan in dit geval de handicap van de respondent of respondent gezien worden als een capaciteitsbeperking die leidt tot onbereikbaarheid van locaties. De respondenten kunnen enkel gebruik maken van de trein wanneer zij van tevoren assistentie aanvragen. De capaciteitsbeperking wordt dan weggenomen; de handicap is geen belemmering meer om de trein te nemen aangezien er een oprit wordt aangelegd. Om gebruik te kunnen maken van assistentie is moet de respondente of respondent er echter voor zorgen op een specifieke tijd op een specifieke plaats van het station te zijn waar dan ook het NS-personeel aanwezig is dat verantwoordelijk is voor het verlenen van de assistentie. Hoewel de capaciteitsbeperking dan is weggenomen, is er wel een samenkomstbeperking voor in de plaats gekomen (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin 2012). Deze samenkomstbeperking neemt flexibiliteit weg en is voor veel respondenten aanleiding om geen gebruik te maken van de trein om zich te verplaatsen. De onbereikbaarheid van locaties is hierdoor blijvend.

Nicolette (41, vrijwilligster) geeft aan dat er bij het centraal station van Utrecht enkel aan de Jaarbeurszijde plek is voor het stallen van haar *handbike*, een hulpmiddel dat zij gebruikt om zich door de stad te verplaatsen. De respondente kan daardoor geen gebruik maken van de stalling aan de centrumzijde. Dat betekent dat zij eerst om moet rijden naar de Jaarbeurszijde en daar pas haar *handbike* kan stallen. Nicolette vertelt het volgende over de fietsenstalling aan de centrumzijde van het station: *“Maar die hele nieuwe, de grootste van de wereld, daar zeggen ze: ‘Ja maar we hebben geen plek voor je, hier mag je niet staan’. Dus als ik mijn fiets moet stallen bij het station dan moet ik best wel om naar het Jaarbeursplein, dan met de lift naar beneden, hopen dat hij het doet want hij is al twee keer kapot geweest”*. De respondente geeft aan dat haar verplaatsingen met de trein door dit probleem langer duren: *“[...] ik moet 20 minuten langer, in plaats van als ik hem overal neer kon zetten. Ik moet geen haast hebben anders red ik het niet, soms moet je heel lang op de lift wachten dan zit die al vol”*. Daardoor voelen bepaalde bestemmingen voor de respondente als verder weg en minder goed bereikbaar. Een voorbeeld hiervan is wanneer Nicolette haar ouders bezoekt: *“Ja, want als ik naar mijn ouders ga in Driebergen, is dat in principe tien minuten met de trein. Maar het is al 25 minuten fietsen want ik moet naar de Jaarbeurs, dus dat is al langer, misschien 30 minuten fietsen. Je hebt een kwartier nodig om je fiets te stallen en dan nog met de trein. Ik moet in Driebergen ook nog met een bus, dus dan ben ik uiteindelijk twee uur onderweg”*.

Al met al blijkt dat er nog veel moet gebeuren om de trein toegankelijker te maken voor gebruikers van een rolstoel of een *handbike*. Ook voor dove en slechthorende mensen kan de situatie verbeterd worden (figuur 3.8). Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) is slechthorend en kan bijvoorbeeld mededelingen die worden omgeroepen niet horen. Zowel in de trein als op het station zijn die mededelingen belangrijk voor reizigers om zich te oriënteren tijdens hun reis met de trein, vooral als er storingen, spoorveranderingen of uitgevallen treinen zijn. *“Ja dat je niet verstaat wat ze omroepen. Je hebt geen idee wat ze gezegd hebben. [...] ik vind het wel lastig. Je wordt er wel onzekerder door. Dat ze daar geen rekening mee houden. [...] Maar ja, ze vinden het niet nodig, terwijl er in Nederland anderhalf miljoen mensen zijn met een*

hoorprobleem en het worden er steeds meer. En ook heel veel jongeren” (Nelly, 78, vrijwilligster en schrijfster). Harold (2013) stelt dat vervoermiddelen en de daarbij behorende informatievoorzieningen auditisch en voor doven en slechthorenden niet toegankelijk zijn.

Figuur 3.8: Reisinformatie die niet geschikt is voor doven en slechthorenden.

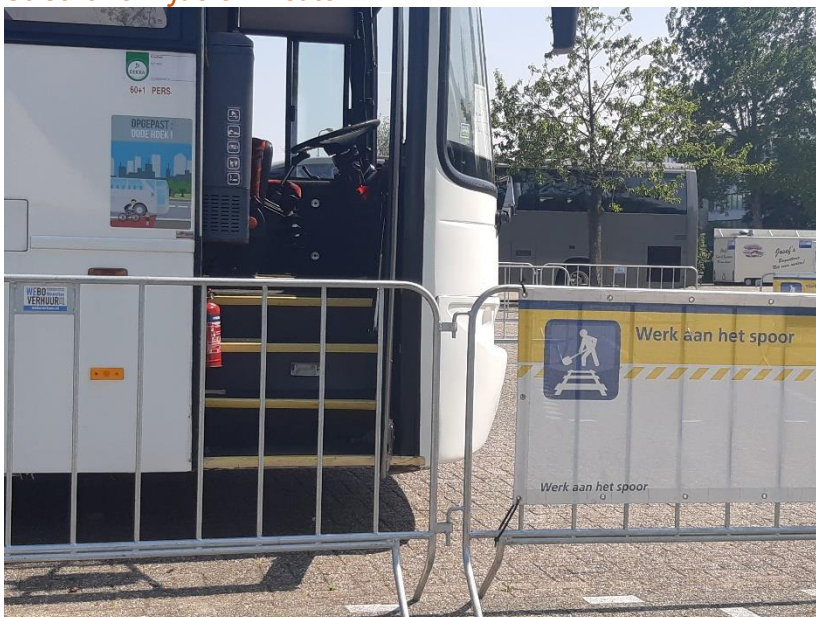


Bron: rover.nl (2015).

Bussen

Wanneer er in weekenden werkzaamheden zijn, rijden er geen treinen en worden er bussen ingezet. Die bussen hebben meestal ook een trap en zijn niet geschikt voor rolstoelers (figuur 3.9)

Figuur 3.9: Een NS-bus op het traject Utrecht Centraal – Woerden via Utrecht Leidsche Rijn, Utrecht Terwijde en Vleuten.



Wanneer er NS-bussen worden ingezet kunnen rolstoelers altijd nog een taxi bestellen via de NS om hetzelfde traject af te leggen. Dat zorgt er echter nog steeds voor dat rolstoelers

afhankelijk zijn van anderen en het reizen met openbaar vervoer minder vanzelfsprekend is.

“De bussen, die hebben soms ook een trappetje hier in Nederland” (Petra, 57, natuurliefhebster). Naast NS-bussen zijn er in sommige gevallen ook andere soorten bussen die deel uitmaken van het openbaar vervoer en nog een trap hebben. Nicolette (41, vrijwilligster) maakt gebruik van Brabantliner-bussen tussen Utrecht en Breda. Wanneer haar gevraagd wordt of de trap van de bus ongemakkelijk voor haar, zegt zij: *“Ja, dat is een heel gedoe, maar er zit een lift in en ze zeggen altijd: ‘Ja die lift doet het niet’. Ik zeg: ‘Die lift doet het wel maar je moet hem even aanzetten’, maar daar hebben ze helemaal geen zin in en de helft weet ook niet hoe het moet. Ik weet onderhand hoe het moet, ik heb dan wel klachten ingediend en daar gebeurt vervolgens helemaal niets mee [...]. [...] ik had er pas eentje terug: ‘Nee, hij doet het niet, hij doet het niet’. Ik zeg: ‘Hij doet het wel, hij deed het op de heenweg ook dus waarom zou die het dan nu niet meer doen?’, ‘Nee, dat was een andere bus’ [zegt de chauffeur]. ‘Nou, ik geloof er geen hout van.’ ‘Ja maar ik til je er wel in’. Nou, ik vind tillen al helemaal niet fijn, maar goed. Die lift die komt dan op het stoepje maar daar zit een hekje dus je kan eigenlijk niet op die plank terecht komen, dus je zit ongeveer met een heel klein stukje waar de rolstoel doorheen moet, weet je, dan heb je hier het hekje en hier het plankje [respondent gebruikt haar handen om duidelijk te maken dat het smal is], [...] en die plank komt uit de bus dus ze zouden dan echt die bus gewoon al een halve meter van de stoep af moeten zetten. Ik kan er uiteindelijk net over maar dat is niet goed voor je banden”*. Het verhaal van de respondente brengt duidelijk naar voren hoe omslachtig het kan zijn om een bus met een trap in te komen. Zij vertelt dat ze daardoor niet ontspannen met de bus kan: *“Ik denk dat je toch wel altijd een beetje spanning hebt”*. Op de vraag of het haar ervan weerhoudt gebruik te maken van de bus, geeft ze als antwoord: *“Ja, misschien wel een beetje”*.

Het reizen per bus wordt door sommige respondenten ook als ongemakkelijk beschreven vanwege de reisomstandigheden aan boord. *“Ze wachten niet tot ik zit en dan gaan ze al rijden. Ik vlieg dan de hele bus door. Soms gaan ze heel hard door de bocht, dan val ik bijna om”* (Marijke, 49, vrijwilligster). Respondente 17 (33, podcastmaakster) vertelt het volgende: *“En daar komt dan nog bij dat het best wel een gedoe is om de bus in te komen. Ik moet in die bus inchecken, omdraaien, plaatsnemen, met die riem. En ondertussen is iedereen, of er zijn altijd wel mensen, die naar je kijken. Die hebben het nooit gezien en vinden het interessant om te zien. Als ik dan terugkijk zijn er mensen die blijven kijken. En het is ook niet prettig want ik zit dan met mijn rug in de rijrichting, je ziet ook dat iedereen kijkt. Maar ik kan niet omgekeerd in de bus zitten. En ik heb die riem nodig omdat ik anders ga schuiven [...]”*. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) beschrijft ook het ongemak van het reizen per bus: *“In die bus, daar is maar één rolstoelplek en die was al bezet dus ik ga ergens anders staan, maar mijn ene rem doet het niet zo goed dus dan moet ik me erg vasthouden om niet door die hele bus te worden geslingerd. Dus dat zijn wel allemaal onhandige dingen”*. Als de bus niet ongemakkelijk was zou Marijke (49, vrijwilligster) graag gebruik maken van de bus: *“Ja, als het normaler was, vanzelfsprekender was, dan zeker wel”*. Zij zou dan sneller naar locaties gaan in de binnenstad zoals Vredenburg die nu onbereikbaar voor haar voelen door een tekort aan gehandicaptenparkeerplaatsen.

Volgens Geurs en Van Wee (2004) wordt bereikbaarheid onder andere bepaald door het gemak waarmee een individu met een bepaald vervoermiddel de afstand kan afleggen van herkomst tot bestemming. Comfort en veiligheid zijn belangrijk voor de mate van dat gemak. Als er niet veilig en comfortabel met de bus kan worden gereisd, heeft dat volgens Geurs en Van Wee (2004) invloed op de mate van bereikbaarheid van locaties.

Volgens Job van het Solgu kan het bussysteem van de stad ook worden verbeterd voor blinden en slechtzienden: *“In Utrecht heb je dat je bij sommige haltes kan laten omroepen welke bussen er komen en in welke volgorde. Maar als een bus een andere bus inhaalt, dan klopt die volgorde niet meer en heb je niet veel aan dat systeem. Dat soort dingen moet je voorkomen”* (Job, Solgu). In andere Europese steden zoals Stockholm roepen bussen het lijnnummer om van de bus en de bestemming wanneer ze bij de halte aankomen. Zo weten blinden en slechtzienden met alle zekerheid dat hun bus is aangekomen, iets wat vooral helpt bij haltes waar meerdere lijnen voorbijkomen. Asha (56, vrijwilligster) en respondent 16 (64, vrijwilliger) zijn van oordeel dat een dergelijk systeem verplaatsingen met de bus zou vergemakkelijken. *“[...] ik kan niet zien of er een bus aankomt die ik hebben wil, [...]”* (Asha, 56, vrijwilligster). Markiewicz en Skomorowski (2010) stellen dat het voor blinden moeilijk kan zijn om zich zelfstandig door steden te bewegen vanwege onder andere de ontoegankelijkheid van openbaarvervoersystemen. Een voorbeeld van een ontoegankelijke eigenschap van het openbaar vervoer is volgens Markiewicz en Skomorowski (2010) het gebrek aan voertuigherkenning waardoor blinde personen bussen niet herkennen en verstoken blijven van de informatie die nodig is om te weten dat hun bus arriveert.

Job vertelt verder het volgende over hoe hij denkt dat het gesteld is met het busnet en het openbaar vervoer in het algemeen: *“[...] het moet steeds goedkoper. Het ov is ook vooral bezig met gestrekte lijnen om studenten en mensen naar hun werk te vervoeren. Maar dan vergeten ze de ouderen en andere mensen die niet ver naar een halte kunnen. Wat ik hoop is dat we in de toekomst misschien zelfrijdende auto's hebben die mensen naar haltes kunnen brengen. Maar nu is dat nog niet zo, dat kan nog wel even duren. De overheden zijn nu visieloos. Ze zijn alleen met geld bezig. Dat is het beleid”* (Job, Solgu). Respondent 16 (64, vrijwilliger) is voor zijn verplaatsingen vooral afhankelijk van het openbaar vervoer. Zijn antwoord sluit aan op wat Job stelt over het toegenomen commerciële karakter, en afgenomen sociale karakter, van het openbaar vervoer: *“Er moet naar mijn mening voorkeur worden gegeven aan nuttig openbaar vervoer voor de gebruikers, in plaats van rendabele lijnen. Je moet eens kijken hoeveel omwegen ik moet volgen om in Nieuwegein te komen waar mijn dochter woont. Met de auto duurt het een kwartier, terwijl ik er anderhalf uur over doe met het openbaar vervoer. [...] Als ik naar Lunetten wil, dan is het hetzelfde verhaal. Je rijdt een heel stuk om”*. Doordat de respondent afhankelijk van de bus, en buslijnen niet altijd even direct zijn, is de respondent lang onderweg voor zijn verplaatsingen.

Al met al blijkt dat er nog veel moet gebeuren om het gebruiksgemak van bussen te verbeteren voor gehandicapten. Het lijkt essentieel om hieraan te werken, aangezien een groot aantal respondenten is aangewezen op de bus.

Trams

Slechts een relatief klein aantal respondenten maakt gebruik van de tram. Dat maakt het lastig om uitgebreid in te gaan op het gebruik en de ervaring van dit vervoermiddel. Desondanks heeft Ans (64, vrijwilligster) iets merkwaardigs vertelt over de tram. De respondente geeft aan weleens gebruik te maken van de tram, maar dat zij dit helaas niet zelfstandig kan doen door het gebrekkige ontwerp van geleidelijnen die van het centraal station naar de tramhaltes lopen. *“[...] maar moet ik bij voorbeeld naar de tram, dan heb ik er last van dat de geleidelijnen niet altijd even goed bruikbaar zijn. Dan ga ik liever met iemand anders, of ik vraag het iemand om hulp. Ook al ga je met je stok, het blijft erg gevaarlijk”* (Ans, 64, vrijwilligster). Markiewicz en Skomorowski (2010) geven aan dat het voor blinden lastig kan zijn om zich zelfstandig te bewegen door steden vanwege onder andere de ontoegankelijkheid van

openbaarvervoersystemen. Een voorbeeld van een ontoegankelijke eigenschap van het openbaar vervoer volgens Markiewicz en Skomorowski (2010) is de onvindbaarheid van haltes omdat er bijvoorbeeld geen geleidelijnen of andere elementen zijn die de aanwezigheid van de halte duidelijk maken. Ans zegt dat er wel geleidelijnen naar de tramhalte lopen maar dat die niet bruikbaar zijn. Bijgevolg is de halte alsnog onvindbaar voor de respondente.

In de periode waarin de interviews zijn gehouden, reed de Uithoflijn nog niet, wel de tramlijnen richting Nieuwegein-Zuid en IJsselstein.

Het centraal station

Het centraal station is het grootste en belangrijkste knooppunt van openbaar vervoer van Utrecht. Een aanzienlijk aantal respondenten bezoekt deze locatie of komt erlangs vanwege bijvoorbeeld een overstap of een activiteit in de buurt. Het station is een relatief nieuw gebouw aangezien het een grote verbouwing achter de rug heeft. Sommige delen rond het station worden nog steeds verbouwd. De meningen over het station zijn over het algemeen positief, maar er is ook kritiek op, en er worden verbeterpunten genoemd.

Volgens Ans (64, vrijwilligster) is het nieuwe station een verbetering ten opzichte van het oude station. De geleidelijnen binnen het station zijn goed en de liften geven met audio aan waar ze zijn, zodat Ans zich goed kan oriënteren. Daan (30, vertaler) zegt het fijn te vinden dat er op het station personeel aanwezig is om rolstoelers de bus in te helpen: “[...] er zijn mensen van U-OV op het station die met je meelopen voor de plank van de bus”. Martijn (42, vrijwilliger) is tevreden over hoe ruim de servicedesk van NS is op het station. Nicolette (41, vrijwilligster) ervaart het station als een toegankelijke en bereikbare locatie. Zij voelt zich als volgt wanneer zij hier is: “[...] ik merk wel dat ik dan minder stress heb, rustiger door kan rollen, minder hoeft op te letten”. Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) zegt het volgende over het station: “Het station is ook overzichtelijk met alle sporen”. Respondente 17 (33, podcastmaakster) geeft aan dat het station fijn voor haar voelt omdat het ruim is.

Respondenten die verbeterpunten zien, geven aan dat de omvang van het station verplaatsingen niet vergemakkelijkt. “Ik heb een aantal verbeterpunten over het station en het stationsgebied. Ik zou net als op Schiphol van die loopbanden neerleggen. Het kost gewoon zoveel tijd om van de ene kant naar de andere te komen” (Mylèn, 31, vrijwilligster). Mylèn benadrukt dat er lange afstanden afgelegd moeten worden om bijvoorbeeld bij het toilet te komen: “En het toilet zit helemaal aan de andere kant, aan de Jaarbeurszijde, dus als je tien minuten hebt om je trein te halen, dan gaat dat niet lukken”. Ook Nursel geeft aan dat de omvang van het station ervoor zorgt dat overstappen veel tijd in beslag neemt. Nursel gaat hierdoor op zoek naar alternatieven: “Ja dan als ik naar familie ga, moet ik inderdaad van de ene kant van het station naar de andere om de stadsbussen te nemen en daar gaat heel veel tijd overheen. Dan pak ik weleens vanaf station of vanaf mij thuis een regio-taxi en die doet er gewoon korter over want dan zit je gewoon binnen”. Naast de omvang is ook de drukte voor Nursel een probleem wanneer zij zich door het station beweegt: “Nou, het station is zeker niet ontoegankelijk, maar alles waar het heel groot is, waar veel mensen zijn en je erg moet zoeken, daar heb ik wel al een route gevonden, ze hebben daar lijnen dus ze hebben het wel toegankelijker gemaakt, ze hebben het heel netjes gemaakt. Maar het is natuurlijk heel groot en er zijn veel mensen die overal heengaan, dus het ligt niet aan het gebouw maar vooral aan de drukte en aan dat ik niet altijd kan vinden wat ik zoek”. Nursel zegt dat zij zich in deze ruimten ongemakkelijk kan voelen en dat zij beter op moet letten.

De drukte van het station komt ook naar voren als minpunt bij andere respondenten: “[...] alleen al die stationshal waar mensen heen en weer rennen. Nu met de rolstoel, als het druk is, dat is echt niet relaxt. Ik moet zo alert zijn op iedereen” (respondente 15, 38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie). De respondente geeft aan dat dit een van de redenen is waarom het openbaar vervoer niet aantrekkelijk is voor haar als vervoermiddel. “Ja, het station was met de taststok echt wel een kriem. Nu met de hond wordt er iets meer rekening gehouden. Maar mensen hebben het toch niet altijd door of zijn met zichzelf bezig. Maar een station is gewoon een transitiezone en geen verblijfszone. Heel erg gehaast zijn en dan alleen met jezelf bezig zijn” (Séverine, 42, architecte en adviseuse bij Bartimeus).

b) De sociale toegankelijkheid van het openbaar vervoer

Bussen en treinen met trappen, noodzakelijke reisassistentie, gaten tussen perrons en treinen zijn voorbeelden van eigenschappen die ervoor zorgen dat het openbaar vervoer fysiek ontoegankelijk is voor een belangrijk aantal respondenten, met als gevolg dat bepaalde locaties als onbereikbaar of minder goed bereikbaar voelen. De sociale toegankelijkheid kan volgens een aantal respondenten echter ook beter; hoe medewerkers en medewerkers van het openbaar vervoer omgaan met de respondenten wordt niet altijd positief beoordeeld.

Een aantal respondenten vertelt dat chauffeuses en chauffeurs behulpzaam kunnen zijn. “[...] ik heb wel een leuk voorbeeld, dat is wel heel lang geleden, ik moest naar de Paraplu en ik zat in bus zeven, ik was overgestapt, en er was een ongeluk dus die bus ging op een gegeven moment niet verder. Dus ik ga naar de chauffeur en ik vraag: ‘Waar zijn we hier en hoe kom ik nou verder?’. En toen zei iemand, er waren meerdere chauffeurs op een gegeven moment, en toen mocht ik in een auto stappen en die bracht mij naar de Paraplu, nou dat vond ik wel luxe” (Asha, 56, vrijwilligster). Ook Nicolette (41, vrijwilligster) zegt dat zij weleens een aardige buschauffeur treft: “Ja, en nu had ik laatst wel een aardige buschauffeur die zelf de rolstoel nog had vastgezet. Want ik ga liever op een gewone stoel, dat vind ik veiliger”. Ook Martijn (42, vrijwilliger) stelt dat in de meeste gevallen chauffeurs goed met hem omgaan: “Over het algemeen zijn ze behulpzaam en willen ze me prima helpen”.

Toch zijn er veel verbeterpunten op het gebied van de sociale toegankelijkheid van het openbaar vervoer. “Ja, en tegenwoordig zijn er wel veel haltes goed, hoger, daar kan ik zonder plank in maar dan heb je tegenwoordig chauffeurs die dan boos worden omdat je zonder plank er ingaat. Dan zeggen ze: ‘Ja nee, dat is gevaarlijk dus je moet er met plank ingaan’. Maar ik zeg dan: ‘Ja, maar ik kan zonder plank’” (Nicolette, 41, vrijwilligster). Nicolette vindt dat het gedrag van chauffeurs richting gehandicapten de afgelopen tijd verbeterd is maar dat het nog steeds te wensen overlaat: “Het is wel minder, ik denk dat ze er wel flink op aangesproken zijn, maar je hebt nog weleens de zuchtende zo van: ‘Oh nou was ik op tijd en nu ben ik toch weer te laat’” (Nicolette, 41, vrijwilligster).

Over hoe rolstoelers precies de bus in moeten en over wie de plank naar beneden moet halen bestaat nog veel verwarring en gebrek aan eenduidigheid, waardoor uiteindelijk rolstoelers niet altijd goed weten waar zij aan toe zijn. “[...] daardoor ga ik het liefst als het kan er zelf in, maar dan moet hij hem wel, gewoon wel naast de stoep zetten en je hebt natuurlijk buschauffeurs die hem expres dan ver weg zetten” (Nicolette, 41, vrijwilligster). Respondente 17 (33, podcastmaakster) vertelt het volgende over haar ervaring: “[...] in het begin was ik bang dat de chauffeur niet zou komen om de plank omlaag te doen. Maar toen kwam ik erachter dat mensen je vaak willen helpen om die plank neer te leggen. Maar de chauffeur vindt dit dan niet fijn, als andere mensen het dan gaan doen. Chauffeurs willen het zelf doen, het

verschilt per chauffeur [...]". De respondente vult hier nog het volgende op aan: "Soms als ik met mijn vrouw ga, dan vinden chauffeurs het wel prima, als degene met wie ik dan ben de plank omlaaghaalt, maar als omstanders het doen vinden ze het niet fijn. Eigenlijk heb ik geleerd om mijn blik neutraal omlaag te doen zodat ik die blikken van mensen kan vermijden die aan het taxeren zijn of ze mij moeten helpen. En dat helpt wel". Op de vraag of het wellicht ongemakkelijk is om met al die bijzonderheden rekening te moeten houden, zegt zij: "Ja! Het duurt gewoon heel lang ook dan. Het is minder gemakkelijk, je kan niet zomaar instappen, het is ook veel anoniemer". Petra (57, natuurliefhebster) heeft gemerkt dat chauffeurs meestal niet bereid zijn om rolstoelers de bus in te helpen: "[...] negen van de tien keer willen ze het niet, hebben ze geen zin". Marijke (49, vrijwilligster) stelt dat chauffeurs het overlaten aan andere reizigers om de plank neer te leggen: "En ze laten het aan de passagiers over of ze die plank naar beneden willen halen". Al met al blijkt dat er veel onduidelijkheid is over hoe een rolstoeler de bus in kan, dit levert onnodige omslachtigheid en verwarring op.

Manon (28, vrijwilligster en blogster) zegt dat zij het ingewikkeld zou vinden om de bus in- en uit te rijden, vooral omdat ze dan om hulp moet vragen en niet zelfstandig kan zijn. Manon maakt geen gebruik van de bus omdat zij weleens heeft gehoord dat bepaalde chauffeurs doorrijden wanneer er een rolstoeler bij de halte staat: "Ja, en met de bus, dat is gewoon een heel gedoe. [...] Dat in en uit en hulp vragen en hoe vaak hoor je niet dat de buschauffeur gewoon doorrijdt? Ik wil dat echt niet meemaken! Dat zou ik toch heel erg vinden". Manon maakt onder meer om die reden geen gebruik van de bus: "Ik durf het nu gewoon niet. Ik zou het heel erg vinden als een chauffeur gewoon doorrijdt". Petra (57, natuurliefhebster) vertelt dat chauffeurs daadwerkelijk soms doorrijden om rolstoelers niet mee te nemen: "Ze rijden gewoon door. Dat gebeurt wel". Petra is niet tevreden over de bus: "Bussen zijn bijna niet toegankelijk. Ook zijn buschauffeurs niet zo vriendelijk". Dat maakt dat zij geen gebruik maakt van dit vervoermiddel: "Openbaar vervoer is een big no-no".

Sommige chauffeuses en chauffeurs weigeren rolstoelers omdat zij ervan uitgaan dat een begeleider nodig is om met de bus te kunnen reizen. "Nou, ik heb weleens gehad zo van: 'Oh, je hebt geen begeleider bij je? Nou dan mag je niet mee'" (Martijn, 42, vrijwilliger). Op de vraag hoe hij zich voelde in die situatie, geeft Martijn het volgende antwoord: "Ja, het is belachelijk, je weet dat het kan gebeuren, uiteindelijk ben ik met een volgende bus meegegaan, maar toen was ik te laat". Daan (30, vertaler) heeft een vergelijkbare situatie meegemaakt: "Toen ik terugging kwam ik een buschauffeur tegen die zei dat ik een begeleider nodig had om de bus in te gaan. Waarom zou ik een begeleider nodig hebben? Volgens het VN-contract zou ik zelfstandig met ov moeten kunnen". Ook Daan voelde zich niet prettig bij deze situatie: "Ja, ik voel me dan belachelijk gemaakt, niet serieus genomen. Dan denk ik, hoe zou die chauffeur zich voelen als hij met een begeleider de bus in moet. Ik heb rechten net zoals iedereen". Rolstoelers hebben het recht om zelfstandig te kunnen reizen met het openbaar vervoer, bepaalde chauffeuses en chauffeurs zijn zich hier blijkbaar niet van bewust. Door een volgende bus te moeten nemen, wordt de tijd die nodig is voor de verplaatsing ook nog eens onnodig verlengd.

Respondente 17 (33, podcastmaakster) heeft eveneens slechte ervaringen met buschauffeurs. Een van die ervaringen heeft plaatsgevonden toen zij met haar krukje de bus in ging. De respondente neemt een krukje mee de stad in wanneer zij niet met de rolstoel gaat. Het krukje heeft zij nodig omdat zij niet lang kan staan: "Ja, en je hebt heel veel chauffeurs die grapjes maken van: 'Huh, heb je je eigen stoel meegenomen?' en toen heb ik een keer in een slechte bui, want het is een heel irritant grapje, toen heb ik dat gezegd: 'Zeg je dat ook tegen iemand met een rollator? Want dan neem je ook je eigen stoel mee'. Die begreep hij niet, maar

ik kon daar niet blijven staan om het uit te leggen want ik kan niet lang staan. Ik had ook geen zin om het uit te leggen dus op zich ook wel fijn dat ik niet lang kan staan” (respondente 17, 33, podcastmaakster). Dit soort situaties kunnen er soms voor zorgen dat de respondente minder activiteiten buitenshuis verricht: “Soms wel. Soms heb je even geen zin in al dat gedoe”.

Chauffeuses en chauffeurs houden soms ook geen rekening met mensen die blind of slechtziend zijn: *“Wat je dan hebt is dat sommige chauffeurs dan gewoon voorbijrijden, ik kan niet zien of er een bus aankomt die ik hebben wil, meestal stoppen de chauffeurs dan wel als zij een stok zien, zo van: ‘Dit is lijn zoveel, wil je die hebben?’. Maar soms deden ze dat niet en heb ik daardoor weleens langer op een bus moeten staan wachten” (Asha, 56, vrijwilligster). Door deze situaties zijn reizigers zoals Asha langer onderweg, waardoor zij uiteindelijk meer tijd nodig hebben om een locatie te bereiken.*

Volgens Geurs en Van Wee (2004) wordt de bereikbaarheid beïnvloed door het gemak waarmee een individu met een bepaald vervoermiddel de afstand kan afleggen van herkomst tot bestemming. De wachttijd is medebepalend voor deze mate van gemak. Omdat Nursel onnodig langer moet wachten wanneer er geen rekening met haar wordt gehouden, kan dat invloed hebben op de mate van bereikbaarheid van locaties volgens Geurs en Van Wee (2004).

De gevolgen van ontoegankelijk openbaar vervoer...

Uit de antwoorden van respondenten blijkt dat het openbaar vervoer zowel fysiek als sociaal ontoegankelijk kan zijn.

De fysieke ontoegankelijkheid van het ov zorgt ervoor dat gebruikers het vervoermiddel niet kunnen en/of willen gebruiken. De combinatie van niet toegankelijke voertuigen en de handicaps van de respondenten vormen een capaciteitsbeperking die de bewegingsvrijheid van respondenten binnen de tijdruimte beperken (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin 2012). Respondenten die gebruik maken van treinen en daarvoor assistentie moeten aanvragen, worden geconfronteerd met een samenkomstbeperking. Zij moeten het personeel van NS op een specifieke locatie en tijd ontmoeten om te kunnen reizen. Er is een algemeen gebrek aan voorzieningen dat het gebruik van het openbaar vervoer door gehandicapten lastiger maakt. Reisinformatie voor blinden, slechtzienden, doven en slechthorenden is bijvoorbeeld gebrekkig en kan leiden tot onzekerheid, afhankelijkheid en onnodig langere reistijden. De veiligheid en het comfort aan boord laten ook te wensen over.

De sociale ontoegankelijkheid zorgt ervoor dat bepaalde respondenten het openbaar vervoer bewust niet gebruiken. Voor de respondenten die het ov wel gebruiken zorgt sociale ontoegankelijkheid voor ongemak tijdens hun verplaatsingen. Volgens Dijkstra et al. (2002) is de bereikbaarheid van locaties onder andere afhankelijk van het gemak waarmee iemand zich kan verplaatsen. De sociale ontoegankelijkheid zorgt ook voor respondenten die geweigerd worden, zoals in het geval van Martijn en Daan, of aan de kant worden gelaten, zoals het geval van Asha. Hierdoor moeten respondenten onnodig een volgende bus nemen en duren hun verplaatsingen langer.

De fysieke en sociale ontoegankelijkheid van het openbaar vervoer leidt ertoe dat respondenten gedemotiveerd raken om buitenshuis activiteiten te gaan verrichten, locaties als minder goed bereikbaar ervaren, zich slechts op bepaalde tijdstippen kunnen verplaatsen en minder kansen kunnen benutten binnen de tijdruimte. Dit betekent onder andere dat het potentiële padgebied van deze respondenten kleiner is omdat zij minder bestemmingen kunnen bereiken binnen een bepaalde tijd (Neutens et al., 2011; Winter en Yin, 2010).

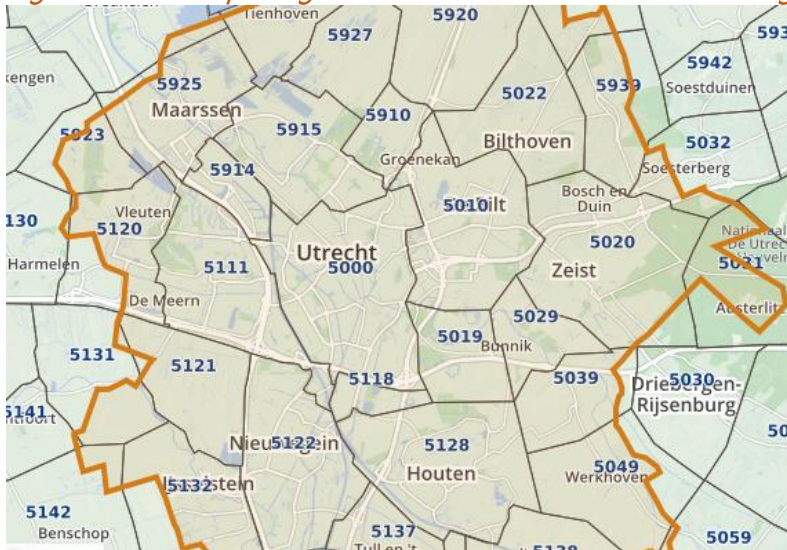
De taxi

Een belangrijk aantal respondenten heeft tijdens de interviews laten weten gebruik te maken van taxi's. Het gaat daarbij specifiek om drie soorten taxi's; de regiotaxi, Valys en de standaardtaxi.

Regiotaxi

De Regiotaxi rijdt in de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht (deel Maarssen), Utrecht, Vianen en Zeist (Regiotaxi Utrecht, z.d.). Een rit mag maximaal vijf zones hebben en het vertrek of de aankomst van een rit met Regiotaxi Utrecht moet altijd in een van deze gemeenten liggen. Iemand die in Vleuten woont kan bijvoorbeeld net nog een rit boeken naar Zeist maar niet naar Soestduinen (figuur 3.10).

Figuur 3.10: Een plattegrond van een aantal zones van de Regiotaxi.



Bron: Regiotaxi Utrecht (z.d.).

Voor veel respondenten is de regiotaxi een uitkomst. Maar net zoals bij het openbaar vervoer zijn de meningen over deze vervoersdienst wisselend. Het zonesysteem zorgt ervoor dat locaties die verder liggen dan vijf zones, als onbereikbaar kunnen worden ervaren.

Mieps (87, vrijwilligster) zegt dat zij vier à vijf keer per week gebruik maakt van de regiotaxi en dat de dienst de laatste tijd verbeterd is: *“Nou, dat gaat nu een stuk beter, ruim een jaar geleden was het heel erg slecht, ze zijn op het ogenblik wel behoorlijk op tijd en ik vind ze van de regiotaxi zelf heel vriendelijk en aardig. Dat bevalt me heel goed”*. Mieps is slecht ter been, blind en slechthorend. De regiotaxi is voor haar dan ook een goede oplossing. De respondente geeft aan dat er niet veel andere vervoermiddelen zijn die zij zou kunnen gebruiken en dat de regiotaxi voor haar betaalbaar is vergeleken met de standaardtaxi: *“Ja, onder andere, want je bent er natuurlijk ook gewoon aan gebonden, he, het is een goedkope manier, de normale taxi die kost... Als ik er zo vaak mee ga als ik nu doe met de regiotaxi, dat is veel te duur”*. De respondente zegt dat alles wat niet te doen is met de regiotaxi voor haar als onbereikbaar voelt. Ook Ans (64, vrijwilligster) maakt gebruik van de regiotaxi en is over het algemeen tevreden met de dienst. Ook zij zegt dat de dienst beter functioneert dan voorheen: *“[...] desondanks ben ik er wel heel tevreden mee. Het is enorm verbeterd vergeleken met een paar jaar terug [...]”*. De regiotaxi is voor Ans vaak een goede oplossing, bijvoorbeeld wanneer het openbaar vervoer geen realistische optie is: *“Het kan zijn dat ik in theorie ergens makkelijk met openbaar vervoer kan komen, maar dat als de locatie aan de overkant ligt van de halte, en*

er zijn geen stoplichten, dan kies ik er alsnog voor om met de regiotaxi te gaan". Voor Petra (57, natuurliefhebster) is de regiotaxi een uitkomst voor het bezoeken van een belangrijk aantal bestemmingen, vooral omdat zij het openbaar vervoer vermijdt.

Mieps (87, vrijwilligster) legt uit dat reistijden onzeker kunnen zijn, maar daar houdt zij rekening mee: *"Je moet natuurlijk weleens omrijden omdat ze mensen moeten halen of brengen, maar dat is natuurlijk logisch, daar houd je rekening mee"*. Ook Ans (64, vrijwilligster) zegt dat reistijden onzeker kunnen zijn, in haar geval kan dat soms leiden tot onaangename situaties: *"Maar de regiotaxi kan een kwartier vóór en een kwartier na de afgesproken tijd komen waar je rekening mee moet houden op de heenweg, maar ook op de terugweg. [...] Stel je bent ergens klaar, bij een bijeenkomst of begrafenis, dan komt het voor dat je alleen blijft staan, wachtend op de regiotaxi terwijl iedereen al weg is. Als het theater gaat sluiten of zo is het nog erger"*. Petra (57, natuurliefhebster) heeft dezelfde ervaringen en zij zegt dat de onzekere reistijden van de regiotaxi iets is waar je op moet letten: *"Maar je moet er rekening mee houden dat de route langer of korter kan zijn omdat de regiotaxi ook andere mensen ophaalt. Dus dan is het verstandig om hem iets eerder te bellen wanneer je echt ergens op tijd moet komen. [...] ook voor de terugweg. Dingen kunnen uitlopen, dus daar moet je aan denken. Ze werken ook met een marge van een kwartier. Dus hij kan een kwartier vroeger of later komen dan wanneer je hem hebt besteld"*.

Ans (64, vrijwilligster) verklaart dat de rit van een gebruiker prioriteit kan krijgen als het gaat om een belangrijke gebeurtenis zoals een crematie, begrafenis of huwelijk. Desondanks blijven de reistijden onbetrouwbaar: *"Daardoor zijn er destijds ook de prioriteitsritten bijgekomen. Maar ja, ik heb een paar keer letterlijk meegemaakt dat mensen dan toch nog te laat komen. Dat ligt niet aan de chauffeurs, maar er wordt vreemd gepland [...]"*. De respondente geeft aan dat zij bij belangrijk gebeurtenissen weleens regelt dat een familielid haar kan brengen. Maar als dat niet lukt, gaat zij met de regiotaxi. Op de vraag of de locatie van de gebeurtenis op dat moment onbereikbaar voor haar voelt, zegt ze: *"Ja, want je zit in de zenuwen"*.

Toch is de regiotaxi voor Ans een goede oplossing, bijvoorbeeld wanneer het openbaar vervoer geen realistische optie is: *"Het kan zijn dat ik in theorie ergens makkelijk met openbaar vervoer kan komen, maar dat als de locatie aan de overkant ligt van de halte, en er zijn geen stoplichten, dan kies ik er alsnog voor om met de regiotaxi te gaan"*. Ook voor Nursel (43, medewerkster bij Bartimeus) is de regiotaxi een optie wanneer het ov niet gangbaar is: *"Ja, met ov inderdaad en ook wel stukjes met de regiotaxi omdat die verbindingen niet altijd heel lekker lopen. [...] als ik naar familie ga, moet ik inderdaad van de ene kant van het station naar de andere om de stadsbussen te nemen en daar gaat heel veel tijd overheen. Dan pak ik weleens vanaf het station of vanaf mij thuis een regiotaxi en die doet er gewoon korter over [...]"*. Een antwoord van respondent 16 (64, vrijwilliger) sluit hier grotendeels op aan: *"Als ik ergens niet uitkom, kan ik altijd nog gebruikmaken van de regiotaxi, maar in principe probeer ik zoveel mogelijk met het openbaar vervoer te doen"*. De respondent ziet de regiotaxi meer als een laatste redmiddel en gebruikt het ov het liefst zoveel mogelijk: *"Ik gebruik de regiotaxi heel zelden. Heel soms naar Nieuwegein, of Zeist. Maar dat is alleen als ik geen zin heb om met de bus of met de trein te gaan. Dus ik gebruik het dus alleen in gevallen van nood"*. De reden van de respondent hiervoor is het volgende: *"Omdat dat een speciale voorziening is, terwijl ze het openbaar vervoer toegankelijk voor iedereen moeten maken in plaats van aparte dingen regelen"*. Ook Nicolette (41, vrijwilligster) gebruikt de regiotaxi alleen als het strikt noodzakelijk is, mede omdat zij de sfeer niet al te prettig vindt: *"[...] je zit toch vaak in een busje met*

bejaarden". Respondente 17 (33, podcastmaakster) maakt eveneens enkel gebruik van de dienst als er geen andere opties meer zijn: *"Soort van laatste iets, door de regiotaxi kan ik toch altijd ergens heen als de rest niet wil lukken"*. De respondente ervaart de regiotaxi als volgt: *"Het is fijn dat het bestaat, je moet er wel aan wennen, ik weet niet of ik het fijn zou noemen maar het is wel een opluchting dat het altijd kan"*.

Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) maakt geen gebruik van de regiotaxi, zij heeft vernomen dat verplaatsingen erg lang kunnen duren: *"Wat ik niet hoef is, ik heb een vriend van mij die neemt de regiotaxi van Lunetten naar het centrum en die is dan een uur en een kwartier bezig. Rollend is hij er in twintig minuten en met de taxi moet het een uur en een kwartier duren! Why?!"*. Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) maakt tegenwoordig geen gebruik meer van de regiotaxi, mede door slechte ervaringen met de dienst in het verleden: *"[...] ik heb daar een aantal nare ervaringen mee. [...] dan had ik schildercursus ergens en dan word je in een route opgenomen. En dan op een stukje waar je maar één kwartier over doet met de auto, moet je nog door een hele wijk van Utrecht. Dus de cursus was dan om tien uur klaar maar dan ben je pas om kwart over elf thuis"*. Nicolette (41, vrijwilligster) is evenmin positief over de regiotaxi: *"Ik kan ook met de regiotaxi, maar dat is ook ellende qua tijdsduur"*. De respondente geeft aan dat de regiotaxi er lang over doet en geen zekerheid biedt door de volgende oorzaken: *"[...] plus ze komen nooit op tijd [...] het duurt gewoon lang. Je moet van tevoren bellen, maar je hebt een half uur speling dus als je op een afspraak moet komen... Hij kan onderweg nog vijf mensen ophalen dus ik kan er twee uur over doen maar ik kan er ook een half uur over doen. Dat houdt mij het meest tegen"*. De respondente heeft de dienst gebruikt om zich naar Woerden te verplaatsen voor sportactiviteiten, maar heeft daar geen goede herinneringen aan: *"[...] ik heb toen weleens twee uur gewacht, dat ik om vier uur werd opgehaald terwijl de training al om twee uur klaar was"*. Op de vraag of Woerden in die situatie voor haar als onbereikbaar voelde, zegt zij: *"Ja, want als ik dan twee uur moet wachten om in Utrecht te komen. Kijk, twee uur rijden, dan ben je vanaf Groningen wel thuis. Dan voelt die locatie wel verder weg vergeleken met iemand die met de auto gaat of met de trein zelfs"*. De respondente kan voor deze verplaatsingen geen gebruik maken van de trein omdat haar sportrolstoel niet in de trein past en lastig voort te bewegen is over straat.

Omdat de regiotaxi met zones werkt, kan het zijn dat bestemmingen buiten het bereik liggen van respondenten. Hierdoor kunnen respondenten bepaalde locaties als onbereikbaar ervaren. Mieps (87, vrijwilligster) geeft bijvoorbeeld de volgende reactie wanneer haar gevraagd wordt welke locaties voor haar als onbereikbaar voelen: *"Ja gewoon, waar ik naartoe wil. Buiten de regio van de regiotaxi"*. Petra (57, natuurliefhebster) zegt iets met dezelfde strekking: *"Je bent met de regiotaxi wel beperkt tot een bepaald gebied. [...] Ik kan van hier naar Nieuwegein toe, naar Woerden en Houten. Amersfoort is net te ver, daar kan ik niet komen"*. De respondente merkt tijdens het interview op dat zij de dierentuin in Amersfoort daardoor als minder goed bereikbaar ervaart, terwijl dat een locatie is die zij graag vaker zou bezoeken, als dat mogelijk was.

Valys

Valys is een taxidienst die reizigers met een mobiliteitsbeperking kan vervoeren door heel Nederland. Voor een aantal respondenten is Valys een goede optie wanneer de bestemming zich bevindt buiten het regiotaxigebied waarin de respondent zich kan bewegen. Het gebruik van de diensten van Valys is echter wel gebonden aan een maximaal aantal kilometers per jaar. Dat heeft als gevolg dat bepaalde locaties alsnog als onbereikbaar kunnen voelen voor respondenten.

Ans (64, vrijwilligster) is over het algemeen tevreden met Valys, al zijn er ook minpunten te benoemen: *“Ik ben er op zich blij mee, maar het komt heel af en toe voor dat er een gewone taxi komt en je stapt in en er zitten al een of twee mensen in, dus ik kom er dan als derde passagier bij, en dan moet er nog iemand gehaald worden, en dan word je soms echt als sardines in een blik vervoerd. Als dat vijf minuten is, is dat niet zo erg, maar soms is het helemaal van Utrecht tot ver buiten Leiden, en als mensen dan met een dikke winterjas instappen, dan is het heel krap en heel onprettig”*. Ans geeft ook aan dat het beperkte aantal kilometers een obstakel vormt voor haar bewegingsvrijheid: *“Als het bijvoorbeeld net buiten mijn regio is, en ik ben aangewezen op Valys, dan kan het wel degelijk een belemmering zijn want we hebben maar 650 kilometer van Valys, waar je een heel jaar mee moet doen. [...] zodra het buiten mijn regio is, moet ik heel goed bedenken van, hou ik dan nog wel voldoende kilometers over? Want ik moet ook nog daar naartoe en ook nog een keertje daar naartoe. Dus dat is altijd een beetje plannen”*. Op de vraag of dit ertoe leidt dat bepaalde bestemmingen buiten het regiotalygebied voor haar als onbereikbaar voelen, antwoordt de respondente het volgende: *“Ja, als ik daar niet makkelijk met het openbaar vervoer kan komen, of ik moet bijvoorbeeld 's avonds laat terug en ik wil met Valys, dan wel. Ik ben bijvoorbeeld lid van een leesclub, waarvan het ene lid woont in Sleeuwijk [...], dat betekent dan 's avonds rond een uur of elf terug met Valys. [...] dat calculeer ik wel allemaal in, want dat zijn belangrijke ritjes voor mij, en ik wil niet op een gegeven moment erachter komen dat dat niet meer kan omdat mijn kilometers op zijn”*. Gevraagd of zij deze locaties vaker zou bezoeken als het aantal kilometers niet beperkt was, antwoordt zij: *“Ja, dat zou het makkelijker maken. Vroeger hebben we dat gehad, toen heette het Trax. Maar daar maakten sommige mensen dan weer te veel gebruik van, waardoor het gewoon te duur werd”*.

Ook Mieps (87, vrijwilligster) is van mening dat het aantal kilometers van Valys aan de lage kant ligt: *“Alleen dat is een beetje weinig, het aantal kilometers is beperkt bij Valys”*. De respondente laat weten dat zij minder de neiging heeft om naar bepaalde locaties te gaan wanneer haar kilometers op zijn. Deze locaties voelen voor de respondente bijgevolg als minder bereikbaar.

De standaardtaxi

De standaardtaxi is ook een vervoermiddel dat een aantal respondenten gebruikt. Zij geven echter wel aan het gebruik van de standaardtaxi te vermijden, vooral door de kosten die deze dienst met zich meebrengt. *“[...] de normale taxi die kost... Als ik er zo vaak mee ga als ik nu doe met de regiotaly, dat is veel te duur”* (Mieps, 87, vrijwilligster). *“Ik kan een taxi nemen maar dat is duur. En het kan heel lang duren”* (Daan, 30, vertaler).

Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) zegt dat hij bepaalde activiteiten niet zo vaak verricht als hij zou willen door de hoge kosten van de standaardtaxi: *“Dan nog is het een dingetje, als ik iets ga drinken dan moet ik met een taxi terug, en dat is best prijzig, dus ik doe dat niet elke week. Het kost mij 25 euro heen en terug en ik kan dat niet elke week uitgeven”*. Hij voegt eraan toe dat hij vaker iets zou gaan drinken als de taxi goedkoper was. Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) heeft ook weleens besloten om niet op stap te gaan vanwege de hoge taxikosten: *“[...] toen ik nog veel meer op stap ging en ik 's nachts de taxi terugnam, liep dat wel uit de klauwen”*. De respondente geeft aan dat hierdoor een aantal bestemmingen 's avonds voor haar als onbereikbaar hebben gevoeld: *“Het is dan soms bij een verjaardag dat wordt aangeboden dat ik ergens achterop een fiets mag springen maar als ik achterop een fiets zit en ik moet er op een gegeven moment afspringen, ja ik zie gewoon niks, dus voor mij voelt dat onveilig. Een taxi werd te duur”*.

De taxi: een uitkomst met zijn beperkingen...

Voor een belangrijk aantal respondenten zijn de verschillende taxidiensten een goede uitkomst. Voor enkele respondenten zijn taxidiensten zelfs vrijwel de enige manier om zich te verplaatsen.

Taxidiensten kunnen worden gezien als een vervoermiddel dat bestemmingen alsnog bereikbaar maakt wanneer andere vervoermiddelen niet gangbaar zijn. Dit vergroot het aantal kansen die door respondenten bereikt kunnen worden waardoor hun potentiële padgebied vergroot wordt (Neutens et al., 2011; Winter en Yin, 2010). De positieve gevolgen voor de bewegingsvrijheid zijn echter beperkt. Met de regiotaxi zijn respondenten beperkt tot een bepaald gebied, met Valys zijn respondenten beperkt tot een vast aantal kilometers per jaar en met de standaardtaxi zijn respondenten beperkt tot het aantal ritten dat zij kunnen maken met het verplaatsingsbudget dat zij beschikbaar hebben. Als gevolg hiervan kan het potentiële padgebied van respondenten alsnog beperkt zijn en kunnen respondenten bepaalde bestemmingen ervaren als minder goed bereikbaar.

Met de auto of een busje

Locaties in de binnenstad van Utrecht voelen voor een belangrijk aantal respondenten als minder goed bereikbaar vergeleken met locaties in buitenwijken van Utrecht. Dat geldt in extra sterke mate voor respondenten die afhankelijk zijn van hun auto of busje om zich te kunnen verplaatsen.

“Nou, er zijn bepaalde delen waar je niet mag rijden. Eenrichtingsverkeer of hele smalle straatjes waar het heel druk is. Daar is het heel erg moeilijk” (Nico, 37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag). Nico geeft aan dat hij liever langer onderweg is naar een locatie waar hij wel goed met de auto kan komen dan dat hij naar de voor hem slecht bereikbare binnenstad moet gaan: *“En het servicecentrum van de gemeente in Vleuten. Dat is echt fantastisch, daar kan je goed parkeren, daar is het rolstoeltoegankelijk. [...] Als ik een nieuw paspoort nodig heb dan ga ik naar het servicecentrum in Vleuten en niet naar het stadskantoor”*.

Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) laat tijdens het interview een foto zien die hij zelf gemaakt heeft van een gehandicaptenparkeerplaats in de binnenstad waar fietsen op geparkeerd staan. Hij vertelt het volgende over de foto: *“Die foto laat goed zien van hoe mensen met een handicap niet in het beeld zitten van mensen zonder handicap. Mensen gaan gewoon parkeren op een gehandicaptenparkeerplek. Dat is vóór een horecagelegenheid, daar heb je veel dronken mensen, ook de 'Utrechtse gezelligheid' met een biertje, maar tegelijkertijd staan er fietsen op de gehandicaptenparkeerplek”*. Ook Petra (57, natuurliefhebster) geeft aan dan zij weleens boos wordt omdat er misbruik gemaakt wordt van gehandicaptenparkeerplaatsen.

Doordat de binnenstad voor Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) als onbereikbaar voelt, gaat hij hier ook minder vaak heen dan hij zou willen: *“Want bijvoorbeeld die ene gehandicaptenparkeerplaats waar dus altijd fietsen op staan [...], daar kom ik dus veel minder dan vijf jaar geleden”*.

Manon (28, vrijwilligster en blogster) ervaart de binnenstad eveneens als minder goed bereikbaar doordat parkeren voor gehandicapten lastig is. Het openbaar vervoer is voor haar geen optie, waardoor haar busje de enige optie is. *“Nu moet ik met de auto en ben ik soms wel een uur bezig om een parkeerplek te vinden. Bijna alle invalidenparkeerplekken zijn fileparkeren, en ik heb een lift achterin, of ze zijn opgeheven”* (Manon, 28, vrijwilligster en

blogster). Fileparkeren is voor de respondente geen optie, omdat haar rolstoel dan niet uit haar busje kan. Verder merkt zij op dat de meeste parkeergarages in het centrum voor haar busje te krap zijn.

Volgens Geurs en Van Wee (2004) is bereikbaarheid afhankelijk van het gemak waarmee een individu met een bepaald vervoermiddel de afstand kan afleggen van herkomst tot bestemming. De tijd die nodig is om een parkeerplek te vinden en om te kunnen parkeren heeft invloed op deze mate van gemak. In de antwoorden van Manon en Nico is te lezen hoe het komt dat zij de binnenstad als minder goed bereikbaar ervaren: door de lange tijd die zij kwijt zijn aan parkeren.

Bromley et al. (2007) stellen dat parkeren voor rolstoelers bemoeilijkt wordt als de gehandicaptenparkeerplaatsen schaars zijn. Volgens Manon worden gehandicaptenparkeerplaatsen in het centrum steeds schaarser: *“Op het Neude was één invalidenparkeerplek maar die is nu weg. Dus dan blijft er weinig over”*. Uit haar hoofd weet zij nog maar één plek te noemen: *“[...] in de binnenstad, ik zou geen parkeerplekken kunnen weten op Janskerkhof na waar ik een beetje fatsoenlijk kan staan en dichtbij”*. Het gebrek aan parkeergelegenheid zorgt ervoor dat Manon niet meer eenvoudig naar de binnenstad kan: *“Meestal was het op het Neude, maar die is nu weg, dus nu geen idee meer. Dat is best wel ernstig eigenlijk, dan houdt het voor mij op om naar de stad te gaan!”*. De respondente heeft in verband hiermee zelfs haar plannen weleens moeten veranderen: *“Ik ben, meer dan twee keer denk ik in de afgelopen zes jaar, dat ik naar de stad wilde en dat ik gewoon halverwege ben omgedraaid. Omdat ik geen parkeerplek kon vinden en dan is mijn energie al op [...]. Dat is toch zonde? Dat vind ik gewoon jammer”*.

Ook respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) zegt dat de binnenstad als onbereikbaar voor haar voelt door de schaarsheid aan gehandicaptenparkeerplaatsen en doordat deze niet gerespecteerd worden: *“De niet bereikbaarheid, ook met de auto, ik kan nergens meer parkeren met mijn gehandicaptenparkeerkaart, er is volgens mij nog maar één plek waar ik kan staan, op Oud Kerkhof. Er waren er vroeger veel meer en die zijn allemaal weg. En die ene die er nog is, daar staan soms nog weleens fietsen op. En er is er ook nog één tegenover de Rembrandt [bioscoop] op de Oudegracht maar die staat heel vaak helemaal vol met fietsen. Zij voegt hier nog het volgende aan toe: “Ik heb een busje, want daar passen twee rolstoelen in. Maar dan kan je dus niet naar een parkeergarage. Dus je moet het echt hebben van de parkeerplekken in de stad. Je hebt in de stad geen één plek waar je aan de achterkant spullen uit kan laden, de rolstoel. Bij mij gaat het gelukkig via de zijkant maar ik heb vrienden en dan gaat het via de achterkant en die kunnen dus niet parkeren. Die kunnen niet in de binnenstad parkeren. Alleen bij politiebureau Paardenveld kan het nog wel volgens mij, maar dat is dan de enige plek waar het nog kan!”*. Menec et al. (2007) geven aan dat parkeren voor rolstoelers bemoeilijkt wordt wanneer er geen ruimte is om de rolstoel uit het voertuig te halen. Zoals Manon heeft zij ook weleens moeten omkeren doordat parkeren niet mogelijk was: *“Bijvoorbeeld dat ik naar Soia ging en toen dacht ik: ‘Oh, maar daar kan ik helemaal niet komen!’ Je kan daar niet echt parkeren. Geen gehandicaptenparkeerplaatsen. Je kan wel in de berm parkeren maar dat is niet echt de bedoeling. Dus daar kan je alleen maar komen met de fiets volgens mij”*. Dit sluit aan op wat Petra (57, natuurliefhebster) eerder in deze subparagraaf aangaf, namelijk dat ervan uit wordt gegaan dat iedereen in Utrecht kan fietsen.

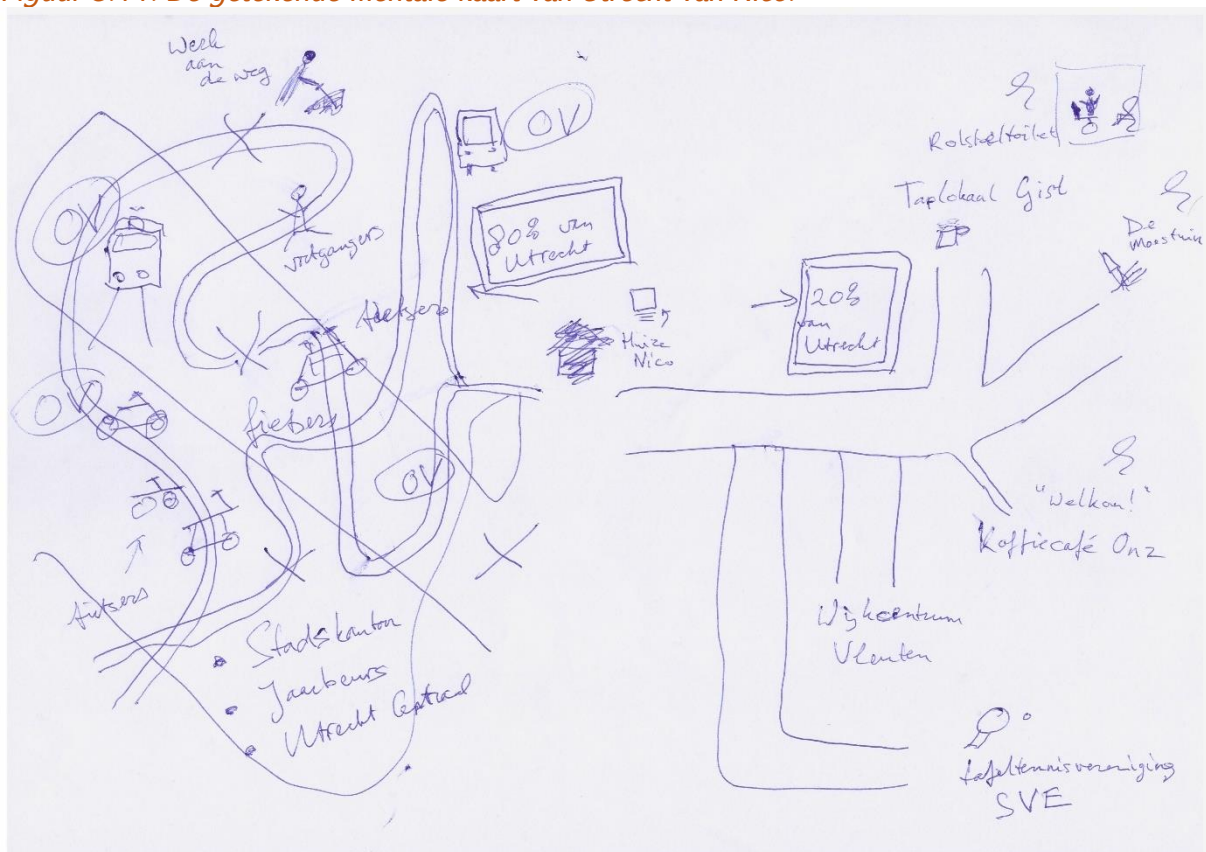
Marijke (49, vrijwilligster) ervaart de binnenstad ook als minder goed bereikbaar door het tekort aan gehandicaptenparkeerplaatsen. Zij constateert dat de plekken die er zijn niet

gerespecteerd worden door anderen: *“Soms maken ze nieuwe parkeerplekken voor gehandicapten maar dan wordt het niet gehandhaafd. Want ze hebben laatst vier nieuwe gemaakt maar daar staan altijd auto’s zonder kaart. Er wordt gewoon heel veel illegaal geparkeerd”*. De respondente gebruikt apps om te kijken of er gehandicaptenparkeerplaatsen vrij zijn. Als die allemaal bezet zijn gaat zij vaak naar andere delen van de stad buiten het centrum of gebruikt zij internet: *“Ja, dan ga ik naar Houten, naar Nieuwegein, of dan ga ik niet, of dan doe ik het online”*. Menec et al. (2007) stellen dat parkeren voor rolstoelers bemoeilijkt wordt als gehandicaptenparkeerplaatsen worden bezet door voertuigen van niet-gehandicapten.

Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) is zich ervan bewust dat GroenLinks de grootste partij is in de gemeente Utrecht en dat daardoor het ov- en fietsgebruik aangemoedigd wordt. Dat gaat ten koste van hoe bereikbaar de binnenstad voor hem is: *“[...] ik ben afhankelijk van de auto. Dus als alles voor de fiets wordt dan wordt de stad voor mij een stuk minder bereikbaar”*. Ook het gedrag van fietsers zorgt ervoor dat verplaatsingen in de binnenstad voor Nico lastig zijn: *“[...] de Oudegracht, dat is zo veel fietsers en niemand kijkt, iedereen neemt voorrang”*. Ook al begrijpt Nico dat GroenLinks gewonnen heeft, denkt hij dat Utrecht een fietsstad kan zijn terwijl er tegelijkertijd ook rekening gehouden wordt met gehandicapten: *“Maar het is ook een afweging, als ze een fietsstad willen worden... Ja ik denk dat je het kan combineren, dat je een fietsstad hebt, maar tegelijkertijd een stad hebt die toegankelijk is voor iedereen”*.

Al met al wordt de binnenstad vaak als slecht bereikbaar ervaren door mensen die afhankelijk zijn van een busje of een auto. Sommige mentale kaarten geven dit goed weer (figuur 3.11 en 3.12).

Figuur 3.11: De getekende mentale kaart van Utrecht van Nico.



Links op de tekening van Nico (figuur 3.11) is goed te zien hoe de binnenstad voor hem voelt; ingewikkeld, onbereikbaar en gemaakt voor fietsers en het openbaar vervoer. In zijn tekening is zelfs te zien dat hij 80% van de locaties in Utrecht als slecht bereikbaar ervaart en slechts 20% als goed bereikbaar. Locaties die goed bereikbaar zijn, liggen vaak buiten de oude binnenstad zoals tafeltennisvereniging SVE, Taplokaal Gist en wijkservicecentrum van de gemeente in Vleuten.

Figuur 3.12: De getekende mentale kaart van Utrecht van Manon.



Op de Tekening van Manon (figuur 3.12) is goed te zien hoe zij de oude binnenstad vermijdt. De respondente kan daar niet eenvoudig komen met haar busje. Zij ervaart 90 % van de locaties in de binnenstad als onbereikbaar en gaat liever naar nieuwere locaties waar zij wel goed kan parkeren, zoals Nieuwegein, Houten en Leidsche Rijn Centrum. Deze locaties zijn op de tekening verbonden met haar woning in Terwijde via een lijn die de binnenstad op ontwijkende wijze omcirkelt. De respondente heeft Tivoli, een locatie in de binnenstad, getekend op de kaart met daarnaast een P met een vraagteken. Dit laat zien dat zij niet goed weet waar zij kan parkeren in het centrum. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) geeft ook aan dat zij bestemmingen buiten de oude binnenstad fijn vindt om te bezoeken, onder andere omdat zij daar goed kan parkeren: *“Ik ben alleen dan bij Venster in Leidsche Rijn geweest en daar was wel alles toegankelijk, ook het toilet. We waren echt verbaasd. Het is daar echt leuk, je kan daar echt leuk eten. Parkeren is daar ook geen probleem”*. Maar zelfs de nieuwere stedelijke gebieden zoals Leidsche Rijn Centrum zijn niet altijd verwelkomend voor gehandicapten die moeten parkeren: *“Hier, dit is de gehandicaptenparkeerplek in Leidsche Rijn, hij staat vol fietsen, gebeurt heel veel [...]. Die foto heb ik naar de gemeente gestuurd, hebben ze geen fuck aan gedaan”* (Marijke, 49,

vrijwilligster).

Locaties buiten Utrecht, waarvoor langere afstanden moeten worden afgelegd, voelden voor respondenten die gebruik kunnen maken van een auto of een busje over het algemeen als beter bereikbaar dan voor respondenten die geen gebruik kunnen maken van deze vervoermiddelen. Op de vraag of het lastig kan zijn om activiteiten buitenshuis te verrichten antwoordt Mylèn (31, vrijwilligster): *“Dat is zeker waar want ik heb geen rijbewijs. Dus ik moet alles met openbaar vervoer doen”*. Hetzelfde geldt voor Nicolette (41, vrijwilligster): *“Buiten de stad, binnen de stad niet, daar kan ik overal wel komen, ik heb natuurlijk die fiets. Dat scheelt gewoon”*. En voor Ans: *“Als het bijvoorbeeld net buiten mijn regio is, en ik ben aangewezen op Valys, dan kan het wel degelijk een belemmering zijn [...]”*. Terwijl Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) het volgende stelt: *“Nee dat probleem heb ik niet. Met de auto, en TomTom brengt me overal”*. Uitzonderingen zijn locaties als Amsterdam, die volgens de respondenten minder goed te bereiken zijn met de auto.

De auto: een oplossing voor langere afstanden, niet welkom in de binnenstad...

Geurs en Van Wee (2004) stellen dat onder andere ‘de toegang tot vervoersmodi’ invloed heeft op de bereikbaarheid van locaties. Wanneer wordt gekeken naar het gebruik van de auto onder respondenten, treedt een vergelijkbare situatie op als bij het gebruik van de fiets. Een meerderheid van de respondenten kan geen gebruikmaken van de auto, als gevolg van hun handicap, dit kan worden gezien als een capaciteitsbeperking. Zij beschikken immers niet over de persoonlijke vaardigheden om gebruik te kunnen maken van dit vervoermiddel. Respondenten geven aan dat zij hierdoor minder bestemmingen kunnen bereiken binnen een bepaalde tijd, met name bestemmingen die verder gelegen zijn, vaak buiten Utrecht. Afhankelijk van hoeveel bestemmingen kunnen worden bereikt in een bepaalde tijd, kan worden gesteld wat iemands potentiële padgebied (Neutens et al., 2011; Winter en Yin, 2010). Het potentiële padgebied is voor deze groep respondenten kleiner; er zijn voor hen minder kansen beschikbaar binnen de tijdruimte. Het leidt er tevens toe dat respondenten die locaties als minder goed bereikbaar ervaren. Ans (64, vrijwilligster) geeft bijvoorbeeld aan dat zij voor verder weg gelegen locaties zoals Sleeuwijk aangewezen is op Valys en dat zulke locaties als minder goed bereikbaar voor haar voelen. Ans kan geen gebruikmaken van de auto om die bestemmingen te bereiken.

Respondenten die wel gebruik kunnen maken van de auto, ervaren verder weg locaties als beter bereikbaar. Voor locaties binnen Utrecht, en dan vooral in de binnenstad, is dit niet het geval. Door obstakels, zoals bijvoorbeeld een schaarheid aan gehandicaptenparkeerplaatsen, is het gebruik van de auto of een busje lastig voor respondenten en voelen bestemmingen onbereikbaar. Respondenten haken zelfs af en willen het centrum niet meer bezoeken. Haugen (2012) stelt dat de bestemming die mensen kiezen niet alleen afhankelijk is van de nabijheid. Mensen zullen dus niet per se altijd naar de dichtstbijzijnde supermarkt gaan. Die keuze is vaak afhankelijk van vele andere factoren. Voor Nico is het stadskantoor dichterbij zijn woonplaats dan het servicecentrum te Vleuten (De respondent woont in Rijnsweerd). Voor Manon is de binnenstad dichterbij haar woonplaats dan Houten of Nieuwegein (de respondente woont in Terwijde). Toch prefereren deze respondenten de verder gelegen locaties omdat die voor hen toegankelijker en bereikbaar zijn. Dat versterkt het argument dat de locatiekeuze afhankelijk is van meerdere factoren en niet slechts wordt bepaald door de nabijheid.

Manon is voor haar verplaatsingen afhankelijk van haar busje, Nico van zijn auto. In beide gevallen zijn de respondenten als gevolg van hun handicap afhankelijk van deze

vervoermiddelen. Andere respondenten bevinden zich in een vergelijkbare situatie. De handicaps van de respondenten, in combinatie met de ontoegankelijkheid van de binnenstad voor gehandicapten met een auto, vormen een capaciteitsbeperking die voor minder bewegingsvrijheid zorgt binnen de tijdruimte. Respondenten zoals Nico en Manon kunnen daardoor aanzienlijk minder kansen benutten, zoals de kansen die aangeboden worden in het centrum van de stad.

3.2.2 De component tijd

Tijd is een component die grote invloed uitoefent op de verplaatsingen van de respondenten. De beschikbare tijd heeft invloed op het aantal bestemmingen die bereikt kunnen worden op een dag. Ook is er vaak extra tijd nodig vóór, tijdens of na de verplaatsing om de verplaatsing mogelijk te maken. Een voorbeeld hiervan is de voorbereidingstijd die nodig kan zijn om de verplaatsing mogelijk te maken.

Sommige respondenten verplaatsen zich liever op bepaalde dagen en/of tijdstippen om bijvoorbeeld drukte te vermijden of uit andere overwegingen. Andere respondenten verplaatsen zich alleen op bepaalde dagen en/of tijdstippen omdat zij eigenlijk niet veel keuze hebben om zich op een ander moment te verplaatsen. Deze respondenten zijn gebonden aan tijd.

Het aantal bestemmingen op een dag

Een belangrijk aantal respondenten geeft aan een beperkt aantal locaties te bezoeken op een dag. Volgens de tijdgeografie beperkt dat de hoeveelheid kansen die respondenten kunnen benutten op een dag. Meerdere locaties op een dag bezoeken lukt vaak niet omdat verplaatsingen door de stad omslachtig kunnen zijn. Door deze omslachtigheid kost verplaatsen meer energie. Daar komt nog bij dat sommige respondenten een beperkte hoeveelheid energie hebben die zij kunnen besteden op een dag. Meer over hoe persoonlijke omstandigheden, zoals een beperkte hoeveelheid besteedbare energie, van invloed zijn op de verplaatsingen van respondenten is te lezen in 3.2.5.

Ans (64, vrijwilligster) geeft aan dat zij niet altijd alle locaties kan bereiken die zij zou willen bereiken op een dag: *“Ja, dat gebeurt wel. Als ik meerdere afspraken heb dan is het niet altijd haalbaar”*. Ans is voor haar verplaatsingen door Utrecht vooral afhankelijk van het openbaar vervoer en de regiotaxi. Vooral daardoor is het niet mogelijk om meerdere bestemmingen te bereiken op een dag: *“Anders is het veel te veel stressen met openbaar vervoer en regiotaxi's”*. Bovendien loopt Ans langzaam om te voorkomen dat zij valt of ergens tegenaan botst. Dat betekent dat zij meer tijd nodig heeft om op haar bestemming te komen en dat zij er minder kan bezoeken op een dag. *“Ik neem altijd veel meer tijd dan vroeger. Ik heb hooguit zeven of acht procent gezien, maar ik ben nu buiten in het daglicht blind. Ik heb heel veel tijd nodig, waar ik ook heen ga. [...] Omdat ik heel voorzichtig loop. [...] Als ik meerdere afspraken heb, dan is het niet altijd haalbaar”*. Espinosa (1998) stelt dat door iemand die kan zien een grotere hoeveelheid gedetailleerde ruimtelijke informatie kan worden opgenomen dan een blinde persoon die afhankelijk is van andere vormen van waarnemen (tast, geur en horen). Daardoor is de weg vinden voor een blind persoon een taak die meer zorgvuldigheid en moeite vergt dan voor iemand die kan zien.

Daan (30, vertaler) geeft een vergelijkbaar antwoord als dat van Ans en stelt dat hij meestal één bestemming per dag bezoekt: *“Ja, ik doe er meestal maar één. Ja, inderdaad, dan weet ik dat het goed gaat. Ik maak geen hele tour. Als ik te lang onderweg ben of het te ver ligt dan doe ik het liever op een aparte dag”*. Marijke beperkt zich eveneens tot één bestemming per dag en kan daardoor geen andere locaties bezoeken, ook al is het maar voor heel even:

“Alleen maar één activiteit op een dag. Alleen maar één afspraak. [...] soms wil ik nog even een bloemetje halen onderweg als ik naar een vriendin rijd. Maar even de auto uit om iets te halen, dat kan niet”.

Mylèn (31, vrijwilligster) en Nursel (43, medewerkster bij Bartimeus) geven aan dat zij vaak liever één of twee activiteiten verrichten op een dag in plaats van meer dan twee. Zowel Mylèn als Nursel is afhankelijk van het openbaar vervoer voor een belangrijk deel van hun verplaatsingen. Nursel: *“Ik kan niet zomaar daar en daarheen gaan, het kan wel, maar dan moet ik gaan haasten, ik heb liever iets rustiger aan als het kan. [...] Ik zou inderdaad niet mijn avond of een dag helemaal volplannen nee”.*

Respondente 17 (33, podcastmaakster) zegt ook liever niet meer dan twee activiteiten te verrichten op een dag. De respondente spreidt haar activiteiten zo goed mogelijk over de week zodat zij niet naar twee bestemmingen moet op dezelfde dag. Wanneer zij wel twee locaties bezoekt op één dag is dat alleen als één ervan op de route ligt van de andere locatie en de te verrichten activiteit op die locatie niet al te lang duurt: *“Wat ik wel soms combineer is shoppen maar niet twee afspraken combineren. [...] Maar als ik dingen combineer is het omdat het op de route ligt. Dus mijn acupuncturist die op de Nachtegaalstraat ligt of naar de Diak, dan ga ik vaak naar de biowinkel op de Nachtegaalstraat, die ligt dan op de route”.* De respondente geeft later in het interview aan dat zij liever niet meer dan één bestemming bezoekt op een dag omdat zij over een beperkte hoeveelheid energie beschikt per dag en afhankelijk is van het openbaar vervoer: *“Ik doe liever niet meerdere bestemmingen op een dag, door mijn energie, maar ook omdat het met ov best lang kan duren”.* Volgens Geurs en Van Wee (2004) is bereikbaarheid onder andere afhankelijk van iemands lichamelijk conditie en van de reistijd met een bepaald vervoermiddel over een bepaalde afstand.

Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) is slechthorend, het kost haar veel energie om te volgen wat mensen zeggen. Daardoor beperkt zij ook vaak het aantal bestemmingen dat zij bezoekt op een dag. *“Dan kan je niet meer voluit reageren op alles. [...] dan hoor je niet meer. Het is net alsof een kaars uitgaat. Op een gegeven moment zit je te luisteren en na een kwartier dan wordt het een beetje donker, dan versta je het niet meer. Dan zie je nog wel die monden bewegen. Ik moet er weleens om lachen, dat je zo mensen ziet. Ik kan er gelukkig nog vrolijk mee omgaan. Maar er zijn ook mensen die er depressief van worden”* (Nelly, 78, vrijwilligster en schrijfster).

Minder bestemmingen op een dag als gevolg van capaciteitsbeperkingen...

De handicaps van respondenten kunnen een capaciteitsbeperking vormen en als zodanig worden ervaren, met als gevolg dat er minder activiteiten kunnen worden verricht op een dag. De handicaps zorgen er namelijk voor dat de respondenten zich minder snel door de tijdruimte kunnen verplaatsen. Soms is dat omdat zij zich langzamer te voet verplaatsen, soms omdat zij afhankelijk zijn van bepaalde vervoermiddelen zoals het openbaar vervoer of de regio-taxi. Door de lange duur van de verplaatsingen kunnen respondenten niet snel van de ene activiteit naar de andere. Hun potentiële padgebied in de tijdruimte is daardoor beperkter.

Extra benodigde tijd

Uit de vorige paragrafen en subparagrafen blijkt dat verplaatsen door verschillende omstandigheden meer tijd kan kosten voor respondenten. Mylèn (31, vrijwilligster) is daar een voorbeeld van. De respondente is slecht ter been en heeft voldoende tijd nodig om bijvoorbeeld een overstap te halen op Utrecht Centraal: *“Maar ook als ik op Utrecht Centraal*

van spoor 3 naar spoor 20 moet gaan, en 9292 geeft me aan dat ik daar tien minuten voor heb, dan is het zeker niet mogelijk om dat te halen. Dan neem ik een trein eerder". De afstand tussen spoor 3 en spoor 20 bedraagt ongeveer 350 meter, een afstand die in ongeveer 5 minuten gelopen kan worden door iemand die op een gemiddelde snelheid loopt. Mylèn en andere respondenten hebben echter meer tijd nodig om zich voort te bewegen, waardoor de totale tijd die besteed wordt aan een verplaatsing uiteindelijk langer is.

Vaak gebruiken respondenten ook extra tijd vóór, tijdens of na hun verplaatsing om zich bijvoorbeeld voor te bereiden op de verplaatsing of om uit te rusten na de verplaatsing. Deze extra tijd zorgt ervoor dat respondenten meer tijd in totaal kwijt kunnen zijn wanneer zij zich gaan verplaatsen.

Hieronder volgt een bespreking van a) de voorbereidingstijd, b) de verdwaaltijd en c) de rusttijd die de respondenten mogelijk nodig hebben en incalculeren wanneer zij zich gaan verplaatsen.

a) Voorbereidingstijd

Van tevoren weten dat een locatie toegankelijk is, dat het openbaar vervoer vlakbij stopt of dat er verkeerslichten zijn met rateltickers onderweg, kan belangrijk zijn voor gehandicapten die zich door de stad verplaatsen. Een belangrijk aantal respondenten heeft tijdens de interviews aangegeven dat zij niet zomaar naar buiten gaan om ergens heen te gaan. Vaak wordt van tevoren de verplaatsing goed gepland en voorbereid. Dat geldt vooral voor bestemmingen waar de respondenten nog niet eerder zijn geweest. In sommige gevallen zijn er respondenten die een verplaatsing eerst oefenen als voorbereiding voordat zij er heen moeten voor het oorspronkelijke motief, zoals een afspraak of bijeenkomst. Hoe respondenten zich voorbereiden is meestal afhankelijk van de locatie die zij gaan bezoeken en van de handicap van de respondent. Een goede voorbereiding kan de kans vergroten dat de verplaatsing goed en meer ontspannen verloopt.

Nursel, 42, medewerkster bij Bartimeus: *"[...] extra moeten concentreren zeg maar, uhm, je kan niet zomaar ergens heen gaan en denken: 'Ik doe het eventjes', er gaat voorbereiding aan vooraf, plannen van hoe en wat [...]".* Nursel geeft aan dat bestemmingen daardoor onbereikbaar voor haar kunnen voelen: *"Ja, het voelt verder weg in de zin dat je er meer tijd voor moet uittrekken".* Nursel oefent soms verplaatsingen die zij nog niet eerder heeft gedaan: *"[...] als het een plek is die ik vaker ga doen, dan is dat wel handig, dan loop ik hem samen met iemand, dan kan ik er een opname van maken van waar de belangrijkste punten zitten en dan kan ik hem thuis nog even doornemen. Dan kan ik beter timen wanneer ik waar ga zijn en dan weet ik dat ik op tijd kan komen voor mijn afspraken. Je wilt de onbekende factoren zo klein mogelijk hebben".* Degen en Rose (2012) stellen dat persoonlijke herinneringen belangrijk zijn voor de ervaring van steden en volgens Tversky (1993) zijn ze belangrijk voor het vormen van mentale kaarten. Een route van tevoren oefenen draagt hieraan bij: Nursel kan zich dankzij haar mentale kaart beter oriënteren, wanneer zij zich gaat verplaatsen. Mentale kaarten zijn (schematische) beelden van ruimten die de mogelijkheid bieden aan mensen om aan te geven hoe zij ruimten ervaren en waar hun plek is binnen deze ruimten (Brennan-Horley, 2010).

Respondenten laten ook weten locaties vooraf te bellen om te weten of zij daar goed kunnen komen en of het pand goed te betreden is. *"[...] die bel ik van tevoren. Dat maakt deel uit van mijn voorbereiding"* (respondent 16, 64, vrijwilliger). Voor respondente 17 (33, podcastmaakster) is van tevoren bellen ook een van de manieren om haar bezoek bij een locatie

voor te bereiden: *“Nu met de rolstoel moet ik altijd vragen of iets rolstoeltoegankelijk is maar dat vergeet ik nog heel vaak. Dan kom ik nog weleens in lastige situaties. Er zit in ieder geval altijd wel nog wat voorbereidingstijd vóór. Soms bel ik een locatie gewoon”.*

Manon (28, vrijwilligster en blogster) is afhankelijk van haar busje wanneer zij naar de binnenstad gaat. Door de schaarse gehandicaptenparkeerplaatsen kijkt zij altijd van tevoren of er een beschikbaar is: *“Ik probeer vaak te kijken, van tevoren thuis, van welke parkeerplekken zouden we kunnen gokken”.* Goed voorbereid op pad gaan en weten of er een parkeerplaats beschikbaar is helpt Manon aanzienlijk, anders moet zij zoeken naar een parkeerplaats, kan haar energie opraken en kan het voorkomen dat zij terug naar huis moet en geen activiteiten kan verrichten in de binnenstad (3.2.1). Ook kijkt Manon van tevoren hoe ver zij moet lopen naar locaties vanaf de gehandicaptenparkeerplaats en schakelt zij de hulp in van anderen om succesvol op locaties te kunnen komen: *“Nee, eerst goed voorbereiden. Hoe ver is het lopen. En op Google Maps kijken hoe ver het is, hoeveel minuten. Ik heb ook weleens gevraagd, dan was mijn vriend op een feestje en dan zijn we erna naar Tivoli gegaan met vrienden, ben ik naar Neude gereden, heb ik andere vrienden geappt die al in Tivoli waren van: ‘Ik ben er nu, wil je me ophalen?’, want ik was met een gewone rolstoel. Want uitgaan in een gewone rolstoel is leuker. En hij heeft mij toen geduwd van Neude parkeerplaats naar Tivoli. [...] Ja. Anders lukt het gewoon niet”.* Manon heeft een sociaal netwerk dat haar ondersteunt en helpt, dat kan verplaatsingen voor haar vergemakkelijken. Dat is niet voor iedereen het geval en benadrukt weer dat gehandicapten niet altijd overal zelfstandig heen kunnen.

Naast gehandicaptenparkeerplaatsen zijn ook gehandicaptoiletten in de binnenstad schaars (3.3.1). Nicolette (41, vrijwilligster) is een respondente die daardoor van tevoren kijkt of er geschikte toiletten in de buurt zijn wanneer zij een bepaalde locatie gaat bezoeken.

Nico (medewerker bij Onbepert aan de Slag) is net zoals Manon afhankelijk van zijn auto wanneer hij zich door de stad verplaatst. Hij zegt dat hij niet zomaar in zijn auto stapt maar dat er altijd van tevoren voorbereiding plaatsvindt: *“[...] ik kijk altijd naar hoe ik moet rijden en waar ik kan parkeren. Ik vraag het ook altijd na, maar soms kunnen mensen die voor een organisatie werken, die hebben er nooit over nagedacht, ze weten hoe je er kunt komen met of met de fiets maar dan kijken ze wel naar hoe ik er kan komen. Soms kan het wel, soms kan het niet”.* Door goed voorbereid de auto in te stappen en het van tevoren vragen bij de plaats van bestemming kunnen onaangename verrassingen worden voorkomen. Dat vergroot de kans dat Nico zijn bestemmingen binnen de tijdruimte succesvol kan bereiken.

Niet alleen respondenten die zich met de auto of een busje verplaatsen moeten hun reis vaak goed voorbereiden. Respondenten die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer moeten hun reis veelal ook goed voorbereiden om op hun bestemming te komen. *“Ik stippel altijd mijn route uit op 9292. Dan kijk ik hoe ik moet reizen”* (respondente 17, 33, podcastmaakster). In 3.2.1 werd al uitgebreid ingegaan op hoe respondenten van tevoren assistentie moeten aanvragen bij NS om met de trein te kunnen. Assistentie moeten aanvragen wordt door een belangrijk aantal respondenten als onprettig ervaren omdat het leidt tot afhankelijkheid van anderen. Bepaalde respondenten geven zelfs aan dat de trein geen optie voor hen is omdat zij het aanvragen van assistentie absoluut niet handig vinden. Als gevolg daarvan worden bepaalde locaties door deze respondenten als niet of minder goed bereikbaar ervaren.

b) Verdwaaltijd

Bepaalde respondenten calculeren verdwaaltijd in wanneer zij zich gaan verplaatsen. Die

tijd komt bovenop de tijd die sowieso al nodig was voor de verplaatsing. Dat zorgt ervoor dat bepaalde respondenten er langer over doen om ergens te komen.

Nursel (43, medewerkster bij Bartimeus) legt uit dat zij verdwaaltijd incalculeert voor locaties waar zij niet vaak heen gaat: *“Die komt er wel even bij. Die is ingepland, voor locaties waar ik niet vaak kom. Dan moet je wel echt extra tijd inruimen [...]”*. Mylèn (31, vrijwilligster) en Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) geven ook aan dat zij af en toe verdwaaltijd incalculeren om ergens heen te gaan. Voor Mylèn geldt dat wanneer zij nieuwe locaties gaat bezoeken en voor Séverine wanneer zij nieuwe routes gebruikt om zich te verplaatsen.

c) Rusttijd

Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) vertelt dat zij na een dag waarop zij meerdere activiteiten buitenshuis heeft verricht, uit moet rusten. Dat houdt in dat zij de volgende dag geen of minder activiteiten verricht: *“[...] je hebt ook als de dag heel erg druk is geweest, dat je de volgende dag dan wel gas terug moet nemen”*. In het geval van Nelly is dat vooral omdat zij veel energie nodig heeft wanneer zij activiteiten buitenshuis gaat verrichten. Omdat zij slechthorend is kost het haar veel moeite en energie om mensen te verstaan. Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) zegt dat hij juist vóór de dag dat hij zich gaat verplaatsen rust nodig heeft. *“Zeker als ik nieuwe kleding wil kopen. Ik heb een moeilijke maat. Er zijn weinig winkels maar die winkels zijn dus in een deel van de stad dat niet toegankelijk is voor auto's. Het is daar bij al die grachtjes. Dus als ik daarheen moet, moet ik parkeren op Janskerkhof en dan moet ik nog tien minuten, een kwartier lopen en dan nog weer terug. Ik kan er komen maar dan moet ik de dag daarvoor niks doen en dan kan ik de dag daarop naar die winkel om daar kleding te kopen”* (Nico, 37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag). Op zijn rustdagen is Nico niet in staat om zich te verplaatsen naar locaties, ook al zou hij dat willen: *“Maar dat doe ik dan niet om energie te hebben voor wanneer ik ga winkelen”*. De respondent geeft aan dat hij moet wachten op een vrije dag. Op die dag kan hij rusten en de dag erna kan hij pas gaan winkelen omdat hij dan voldoende energie heeft om de ontoegankelijke en onbereikbare binnenstad aan te kunnen. De onbereikbaarheid van de binnenstad is grotendeels verantwoordelijk voor het feit dat Nico hele dagen geen activiteiten kan verrichten.

Doordat Nelly en Nico rusttijd nodig hebben, zijn de activiteiten die zij binnen de tijdruimte kunnen verrichten beperkt. Hetzelfde geldt voor Marijke (49, vrijwilligster): *“Ja, ik kan vijf uur per dag zitten en dat is mijn functionele tijd. De rest van de dag lig ik, moet ik rusten”*. Manon (28, vrijwilligster en blogster) moet ook voldoende rusten. Daardoor komt het weleens voor dat zij activiteiten liever niet verricht wegens een mogelijk tekort aan rust: *“[...] volgende week hadden we met mijn vriend een concert in Tivoli en de volgende dag moet ik ook weer op pad voor mijn vrijwilligerswerk. [...] En nu heb ik dat kaartje verkocht omdat ik gewoon dacht: ‘Dat red ik niet’”*. Manon legt uit dat verplaatsingen van en naar de binnenstad voor haar erg omslachtig zijn en lang kunnen duren, en dat zij bijgevolg na het concert pas erg laat thuis zou zijn en dus niet voldoende rust zou krijgen.

Verplaatsingen eisen extra tijd vóór, tijdens en na het verplaatsen...

Een belangrijk aantal respondenten ziet zich genoodzaakt om voorbereidingstijd, verdwaaltijd en rusttijd in te calculeren wanneer zij zich verplaatsen.

Enerzijds neemt de voorbereiding van een verplaatsing tijd in beslag, respondenten kunnen niet zomaar beginnen aan hun verplaatsing maar zijn genoodzaakt om vooraf de tijd te

nemen om alles goed voor te bereiden. Soms is de benodigde voorbereiding erg uitgebreid. Locaties kunnen daardoor als minder bereikbaar voelen omdat het minder gemakkelijk is om er naar toe te reizen. Soms is de voorbereiding voor bepaalde respondenten zo omslachtig dat zij geen gebruik maken van bepaalde vervoermiddelen zoals de trein. Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat assistentie aanvragen bij de NS veel voorbereidingstijd vereist. Doordat de trein geen optie is, kunnen locaties ook als minder goed bereikbaar ervaren worden.

De respondenten moeten voorbereidingstijd inplannen vanwege hun handicaps en de ontoegankelijkheid van bestemmingen en vervoermiddelen. Dat kan als een capaciteitsbeperking worden ervaren, omdat zij als gevolg van de voorbereidingstijd minder tijd over hebben voor het verplaatsen zelf en voor het verrichten van activiteiten op de bezochte locaties. Wanneer de voorbereidingstijd excessief is, kan dat zelfs tot onbereikbaarheid leiden.

Aan de andere kant kan een goede voorbereiding tijd besparen tijdens de verplaatsing zelf. Daardoor werkt de tijd die in de voorbereiding gaat zitten, niet als beperkend maar juist als helpend. Door de verplaatsing goed voor te bereiden zijn respondenten minder tijd kwijt aan het verplaatsen zelf. Zij kunnen dan bijvoorbeeld sneller een parkeerplaats vinden of sneller hun bestemming vinden. De voorbereidingstijd kan worden gezien als een maatregel die respondenten treffen om goed om te gaan met de capaciteitsbeperking die ervaren wordt door de combinatie van hun handicap en ontoegankelijke locaties en vervoermiddelen. Wat wel nog op te merken valt, is dat sommige respondenten zoals Manon gebruikmaken van hun sociale netwerk als assistentie om de ontoegankelijkheid van de stad het hoofd te bieden. Niet elke gehandicapte persoon heeft echter een (uitgebreid) sociaal netwerk, dit zal verschillen van persoon tot persoon.

Al met al kan voorbereidingstijd aan de ene kant leiden tot het ervaren van een capaciteitsbeperking binnen de tijdruimte voor respondenten, en aan de andere kant ook helpen om die ervaren capaciteitsbeperking te verminderen of weg te nemen.

De verdwaaltijd is de tijd die ervoor zorgt dat respondenten alsnog op tijd komen op hun bestemming. Deze calculeren respondenten vooral in bij het bezoek aan nieuwe bestemmingen. Er zou kunnen worden gezegd dat iedereen deze tijd weleens incalculeert bij een verplaatsing naar een verder onbekende plaats. Aan de andere kant is de kans groter dat personen die slecht ter been of blind zijn een langere verdwaaltijd in zullen calculeren dan iemand die niet-gehandicapt is. De handicap vormt in combinatie met ontoegankelijke openbare ruimten een capaciteitsbeperking. Respondenten zijn immers in totaal meer tijd kwijt door de ingecalculeerde verdwaaltijd, en houden daardoor minder tijd over voor het bereiken van de locaties en voor het verrichten van activiteiten op locaties. Dat kan leiden tot minder bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte en een verkleind potentiële gebied.

De benodigde rusttijd kan ook worden gezien als tijd die maakt dat respondenten een capaciteitsbeperking ervaren binnen de tijdruimte. Door rusttijd te moeten inplannen en nemen, is er voor respondenten minder tijd beschikbaar binnen de tijdruimte om zich te verplaatsen en om activiteiten buitenhuis te verrichten. De handicaps van respondenten en de ontoegankelijke eigenschappen van de stad vormen samen de ervaren capaciteitsbeperking. Respondenten raken namelijk snel vermoeid door de ontoegankelijke inrichting en aard van de stad en van de samenleving in haar algemeenheid.

Voorkeurstijdstippen

Bepaalde tijdstippen of dagen hebben de voorkeur van respondenten voor het verrichten

van activiteiten. Andere tijdstippen of dagen worden vaak zoveel mogelijk vermeden, wat veelal samenhangt met de drukte op bepaalde locaties.

Manon 28 (vrijwilligster en blogster) gaat liever niet naar de binnenstad wanneer het erg druk is: *“Ik ga liever niet meer in het weekend. Maar ik ga nu helemaal niet meer, omdat ik het gewoon te veel prikkels vind en te druk. Maar als ik ga, dan ga ik liever niet in het weekend, door die drukte”*. De respondente is voor haar verplaatsing naar de binnenstad afhankelijk van haar busje. Volgens de respondente is een rit naar de binnenstad erg uitputtend omdat zij moet uitkijken voor fietsen die overal voorrang nemen en omdat het erg lastig kan zijn om een parkeerplaats te vinden voor haar busje. Daardoor is Manon beperkt in haar keuze van de dagen waarop zij naar de binnenstad gaat. Dat betekent dat er minder kansen voor haar zijn binnen de tijdruimte.

Bromley et al. (2007) stellen dat drukte in de stad een obstakel vormt voor rolstoelers. Hierdoor bezoeken rolstoelers de binnenstad liever op tijden wanneer er minder mensen aanwezig zijn. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) gaat ook liever op minder drukke dagen naar de stad: *“[...] met de rolstoel door de winkel is al irritant. En eigenlijk nog irritanter als het druk is, dan is het lastiger. Dus als ik de keuze heb, ga ik liever op de rustige dag”*. Voor de respondente zijn winkels krap en kan het moeilijk zijn om door de winkel te gaan als er meer mensen zijn. Mylèn (31, vrijwilligster) zegt dat zij liever naar de stad gaat op bijvoorbeeld een dinsdag dan op een zaterdag, vooral omdat het dan rustiger is. Als het druk is, raakt zij snel overprikkeld en kan zij minder goed doorlopen. Omdat lopen voor haar toch al lastig is, vindt zij het fijn als zij rustig kan doorlopen.

De drukte vermijden...

In combinatie met een stad die beperkt toegankelijk en druk is zouden de handicaps van de respondente, een capaciteitsbeperking kunnen vormen en als zodanig ervaren kunnen worden; respondenten kunnen daardoor last ondervinden om zich te verplaatsen door de tijdruimte. Door zich te verplaatsen op rustigere momenten, wordt dit vermeden en kunnen respondenten zich alsnog op een redelijk comfortabele manier verplaatsen. Dat is een van de manieren waarop de respondenten omgaan met capaciteitsbeperkingen binnen de tijdruimte.

Gebonden aan tijd

Bepaalde respondenten geven er de voorkeur aan om activiteiten buitenshuis op een bepaalde tijd en/of dag te verrichten. Andere respondenten hebben echter niet veel keuze en zijn verplicht om activiteiten op een bepaalde tijd en/of dag te verrichten.

“Heel veel invalidenparkeerplekken in Utrecht verdwijnen en worden vervangen door elektrische oplaadpalen. Of ze zijn een combinatie van laad-en-losplekken, zoals die ene in de binnenstad bij het oude gemeentehuis, daar mag ik pas vanaf twaalf uur staan. Alsof ik niet eerder mijn bed uitkom, dat is echt heel stom” (Marijke, 49, vrijwilligster). Marijke verklaart dat zij als gevolg daarvan weleens geen andere keuze heeft om na twaalf uur naar een bepaalde locatie te gaan, omdat zij vanaf dat moment pas kan parkeren. Het feit dat Marijke in een deel van de binnenstad pas na twaalf uur terecht kan, houdt een lagere mate van bereikbaarheid in: de kansen voor haar zijn er immers slechts aanwezig binnen een beperkte tijdsperiode. Later in het interview geeft Marijke nog meer redenen waarom zij de binnenstad op bepaalde dagen en tijden niet kan bezoeken: *“Ja, zaterdagmiddag in de stad, dat kan niet. In het weekend. Als het te druk is, ga ik niet. Festivals in de stad of evenementen doe ik ook niet meer. Ik ga meestal doordeweeks in de ochtend shoppen. Dan is er gewoon niemand. Dat is wel jammer want je*

mist wel de gezelligheid". Wanneer het rustiger is, is de kans voor Marijke iets groter om een parkeerplaats te vinden. Er is dan ook minder kans op nare reacties vanuit de omgeving op haar handicap, omdat er dan minder mensen zijn die dat soort gedrag zouden kunnen vertonen. "Je wordt echt de zee in geduwd. Opmerkingen van mensen kunnen dan heel hard binnenkomen, het is microaggressie. Het is de reeks van opmerkingen. Op momenten heb je er dan geen zin meer in" (Marijke, 49, vrijwilligster).

Daan (30, vertaler) is voor zijn langeafstandsverplaatsingen aangewezen op de trein. Omdat hij een dalurenabonnement heeft en het financieel niet al te breed heeft, is hij voor zijn verplaatsingen aan bepaalde tijden gebonden: *"Ja, ik heb een dalurenabonnement, dus dan ga ik in het weekend en niet door de week. Of dan vermijd ik bepaalde tijden. Ik pak dan de trein na 9 uur. Of ik ga niet om 5 uur s' middags terug want dan betaal ik de volle mep".* Meer over hoe persoonlijke omstandigheden, zoals beperkte financiële middelen, van invloed zijn op de verplaatsingen van respondenten is te lezen in 3.2.5.

Daan zegt verder dat de reisassistentie van NS op bepaalde stations beperkt aanwezig is. Dat heeft er weleens voor gezorgd dat Daan enkel activiteiten kon verrichten binnen een bepaalde tijdspanne: *"En toen ik in Heerlen woonde, daar had je dat er geen assistentie was op bepaalde tijden. Dan kon ik niet vertrekken vóór 8 uur en niet aankomen na 10 uur 's avonds, dan was er geen assistentie. Stel ik ging naar Utrecht en ik had een feestje tot 11 uur 's avonds, dan kon ik niet meer thuiskomen, omdat er geen assistentie was. [...] het is ook betuttelend zo van: dan moeten de gehandicapte kindjes al op bed liggen. Zo voelt dat wel".* De afwezigheid van assistentie betekent dat Daan niet met de trein kan. De respondent zegt dat hij als gevolg daarvan locaties als minder goed bereikbaar ervaart. Dit sluit aan op de literatuur: Dijst et al. (2002) stellen dat bereikbaarheid afhankelijk is van onder andere "de kwaliteit van het verkeers- en vervoersysteem op verschillende tijdstippen". De combinatie van de handicap van de respondent en de ontoegankelijkheid van de trein, vooral na een bepaalde tijd wegens de afwezigheid van assistentie, zorgde ervoor dat Daan minder bewegingsvrijheid had binnen de tijdruimte en vormde aldus een capaciteitsbeperking. Daardoor was zijn potentiële padgebied beperkter (Neutens et al., 2011; Winter en Yin, 2010). Ook ervaarde hij bepaalde activiteiten op bepaalde tijden in bijvoorbeeld Utrecht als minder goed bereikbaar.

De macht van de klok...

Volgens Geurs en Van Wee (2004) is tijd een component die van invloed is op bereikbaarheid. Die component heeft betrekking op tijdsgebonden beperkingen zoals de beschikbaarheid van kansen op verschillende tijden. Respondenten die alleen kansen kunnen benutten op bepaalde tijden en/of dagen, zijn beperkter binnen de tijdruimte en hebben uiteindelijk minder kansen tot hun beschikking.

Dat respondenten zich slechts op bepaalde momenten kunnen verplaatsen door de tijdruimte vanwege factoren waarop zij geen invloed hebben, kan volgens Corbett (2005), Yu en Shaw (2007) en Ellegård en Svedin (2012) gezien worden als een opgelegde beperking. De daluren van de NS en de parkeergelegenheid die slechts op bepaalde tijden beschikbaar is, zijn vormen van een dergelijke opgelegde beperking die invloed hebben op de bewegingsvrijheid van Marijke en Daan binnen de tijdruimte.

Al met al kan worden gezegd dat respondenten zowel capaciteitsbeperkingen als opgelegde beperkingen ervaren en dat die invloed hebben op hun bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte. Bepaalde respondenten zijn gebonden aan tijd en kunnen zich niet verplaatsen op

bepaalde momenten. Dat leidt tot minder kansen en een kleiner potentieelpadgebied.

3.2.3 Afhankelijkheid tijdens het verplaatsen

“Ja, dat is fijn, je weet het is toegankelijk, je kunt zelfstandig zijn, je komt vaak genoeg tegen dat je afhankelijk bent van anderen en dat is niet altijd even leuk, maar het is niet anders dan. Als je dan zelfstandig kunt zijn omdat er dan veel aangepast is, ja, dat is dan een fijn gevoel” (Martijn, 42, vrijwilliger).

Tijdens de interviews gaven respondenten aan dat zij zich graag zelfstandig verplaatsen door de openbare ruimten en gebouwen van Utrecht. In Utrecht is dit helaas niet altijd mogelijk.

Wanneer mensen zich op een veilige en zelfstandige manier kunnen verplaatsen en zich kunnen oriënteren in een omgeving, draagt dat bij aan een gevoel van veiligheid en zelfstandigheid, twee belangrijke elementen voor inclusie in een complexe samenleving (Espinosa, 1998).

Ans (64, vrijwilligster) vertelt bijvoorbeeld het volgende over de lift van de bibliotheek aan de Oudegracht: *“Het heeft een lift die moeilijk te bedienen is voor een blinde persoon. Er wordt dan vaak niet gezegd op welke verdieping je bent. In het UMC heb je dat wel. Op het NS-station is dat ook zo, als de lift stopt, dan wordt er gezegd waar je bent. Dat is heel belangrijk”*. Ans voelt zich afhankelijk in deze situaties: *“[...] ik hoop wel dat er zo snel mogelijk een mens aankomt aan wie ik iets kan vragen”*. Op de vraag of deze situaties haar demotiveren om bepaalde locaties te bezoeken, antwoordt zij: *“Het demotiveert wel enigszins, maar ik ben wel zo dat ik dat eigenlijk niet mag zijn van mezelf, maar stiekem doet het toch iets”*. De bibliotheek aan de Oudegracht voelt voor Ans als een slecht toegankelijk gebouw. Ook Asha (56, vrijwilligster) vindt dat gebouwen met liften die niet aangeven waar ze zich bevinden, ontoegankelijk voelen. *“Ik zit dan te denken aan het Piet van Dommelenhuis aan de Churchillaan, daar hebben we ook weleens vergaderingen. [...] Er zijn dan liften die omroepen op welke etage je bent maar dan moet je van buitenaf oproepen en dan krijg je op een paneeltje te zien welke lift je dan moet hebben. Dus lift A, B of C, maar dat wordt niet uitgesproken, dus dan ben je altijd afhankelijk van iemand anders. Meestal is er dan wel iemand maar het is gewoon geen fijn gevoel”*. Asha voelt zich afhankelijk en geeft aan dat deze situaties haar demotiveren om buitenshuis activiteiten te verrichten.

Ans (64, vrijwilligster) merkte in 3.2.1 op dat zij zich eveneens afhankelijk voelt wanneer verkeerslichten niet voorzien zijn van rateltickers of uitgeschakeld zijn, omdat zij dan op de hulp van anderen is aangewezen om veilig over te kunnen steken. Ans vermijdt delen van de stad waar zij niet veilig kan oversteken. Dat maakt verplaatsingen door de stad lastiger voor haar. In 3.2.1 is door Asha (56, vrijwilligster) gezegd dat *shared space* gebieden haar onzeker en afhankelijk maken, wat verplaatsingen ook voor haar bemoeilijkt. Bovendien demotiveren *shared space* gebieden haar om buitenshuis activiteiten te verrichten en voelt zij locaties daardoor als minder goed bereikbaar.

Marijke (49, vrijwilligster) laat ook weten dat zij niet altijd zelfstandig kan zijn wanneer zij activiteiten buitenshuis verricht: *“Mensen vinden het niet gek als er een nieuw ziekenhuis gebouwd wordt en de aanmeldzuil is veel te hoog. En dan zeggen ze: ‘Ja, maar er staat altijd iemand bij om je te helpen’. Ik wil het godverdomme zelf doen, denk ik dan. Bij het gemeentehuis moet ik ook eerst van tevoren bellen om de parkeergarage in te kunnen komen. Waarom kan ik dat niet daar doen? Zeggen ze: ‘Ja, maar dan wordt er misbruik van gemaakt’. Hierdoor moet ik overal met pasjes heen gaan om te bewijzen dat ik niet kan lopen”*. De deuren

van het Centraal Museum kan Marijke niet zelf openen, zodat ze er wel met een begeleider naartoe moet. Maar zelfs wanneer zij met een begeleider gaat, krijgt zij te maken met onprettige situaties: *“In het Centraal Museum mocht mijn begeleider niet gratis naar binnen. Ik zeg: ‘Ik heb een begeleider nodig om daar naar binnen te kunnen om de deuren te openen’. Zeggen ze: ‘Heeft je begeleider een pasje?’. Dan denk ik: ‘Wat voor fucking pasje?!’. Hoezo moet ik een Jodenster dragen? Alsof ik voor mijn lol in een rolstoel zit. Het is absurd, die bejegening. Het is verschrikkelijk voor je zelfvertrouwen”*. Dat Marijke zich niet zelfstandig door bepaalde gebouwen kan bewegen, is op zich al onprettig. Dat hier bovenop onprettige situaties ontstaan wanneer zij in gezelschap van een begeleider gaat, maakt deze situaties alleen maar erger.

Petra (57, natuurliefhebster) maakt geen gebruik van bepaalde vervoermiddelen zoals de trein, omdat ze assistentie moet aanvragen wanneer zij met een intercitytrein wil reizen. Zij ervaart de trein als een onprettig vervoermiddel omdat ze er niet zelfstandig mee kan reizen (3.2.1). De trein niet kunnen gebruiken heeft als gevolg dat bepaalde bestemmingen voor Petra als minder goed bereikbaar worden ervaren.

Nicolette (41, vrijwilligster) laat ook weten dat zij locaties waar zij niet zelfstandig kan zijn, als onprettig ervaart: *“Ik was gister met een vriendin bij dat nieuwe Oorloff, bij Oost, tegenover de Stadschouwburg, daar zit dat nieuwe pand, daar hebben ze een plank voor de deur die veel te steil is, dus daar kom je in je eentje niet naar binnen, dus ik zei: ‘Zal die het nou doorhebben die man?’ Want hij stond erbij toen wij binnenkwamen, dat dat geen handige plank is, en ze hebben een terras dus ze zouden er makkelijk een langere plank kunnen leggen maar dat doen ze niet, want mensen gaan er vaak vanuit dat je met zijn tweeën komt. Maar ja, dat is niet altijd zo”*. Nicolette is iemand die zich in principe goed zelfstandig kan verplaatsen door de stad maar door ontoegankelijkheid wordt die zelfstandigheid weggenomen: *“Dat vind ik wel irritant, want het kost energie, ik heb dan iemand nodig die vóór mij loopt, dus het is een soort polonaise, dan ben je afhankelijk, en ik ben niet afhankelijk maar dit soort dingen maken je afhankelijker”*. Nicolette gaat verder ook liever in gezelschap naar evenementen zoals festivals: *“Ja, zoals bijvoorbeeld met Koningsnacht. Dan is het wel fijn als er iemand vóór mij loopt wanneer het erg druk is. Festivals, ook wel iemand nodig. Dan ga ik met iemand waarvan ik weet dat ik er iets aan heb”*. Zelfs een bezoekje aan het toilet kan soms niet zelfstandig worden verricht door de respondente: *“Soms heb je wel een wc achter de schermen maar dan moet je dus iedere keer iemand zoeken voor de deur. Het weerhoudt je ervan om snel nog een keer even naar de wc te gaan”*.

Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) vertelt dat zij zich op zelfstandige wijze verplaatst door de stad. Toch vindt zij het fijn als er iemand is die met haar meegaat naar een locatie die zij voor de eerste keer bezoekt of die slecht bereikbaar is per openbaar vervoer. Ans (64, vrijwilligster) merkte in 3.2.1 al op dat zij bepaalde verplaatsingen ook liever doet in gezelschap van iemand anders, zoals wanneer zij naar de tram moet lopen vanaf het centraal station. De geleidelijnen die naar de tram lopen, zijn voor Ans niet goed bruikbaar.

Petra (57, natuurliefhebster) stelde in paragraaf 3.2.1 dat zij afhankelijk is van haar man om bepaalde locaties te kunnen bezoeken. Haar man kan autorijden en neemt Petra mee naar locaties waar zij niet kan komen met de regiotaxi. Doordeweeks werkt haar man, zodat zij alleen in het weekend locaties kan bezoeken buiten het regiotaxigebied. Petra ervaart bepaalde locaties daardoor als minder goed bereikbaar en heeft minder kansen tot haar beschikking binnen de tijdruimte.

Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) zegt meerdere malen problemen te hebben ondervonden toen zij probeerde zelfstandig de Nespresso winkel te betreden: *“Bijvoorbeeld die Nespresso-winkel in Utrecht. Daar is het een drempel die net te hoog is om er goed naar binnen te gaan. Dus ik zeg: ‘Misschien is het wel handig om het daar iets schuiner te maken, iets daarvoor hebben’. Zeggen ze: ‘O, maar daar hebben we iets voor mevrouw, maar dan moet u eerst aangeven dat u het nodig heeft’. Maar dan zeg ik: ‘Ja, ik zou hem er gewoon standaard leggen, want ik moet natuurlijk wel eerst binnen zou om het aan te geven!’ En dan kijken ze je aan alsof ik moeilijk doe. Ik ga toch niet vanuit buiten zwaaien? Terwijl zij klanten aan het helpen zijn. Maar goed ik maak suggesties wel vriendelijk. Want als je alleen maar gaat zeiken, dan doen ze niks. Dus ik zeg: ‘Maak er iets moois met een mooi stukje natuursteen, dan zou ik meteen naar binnen kunnen’. Maar het ligt er nog steeds niet”.* Uiteindelijk vermijdt de respondente dit soort winkels: *“Vaak zijn er drempels. Of moet ik uit de rolstoel stappen en wordt de rolstoel in de winkel getild. Of mijn vriend kan er helemaal niet in. Soms kan je zo niet naar binnen. Als ik eerst de aandacht moet vragen om naar binnen te gaan, ja laat dan maar zitten”.* Volgens Cahill en Egglestion (1994) zullen rolstoelers locaties niet meer bezoeken als zij daar fysieke en/of sociale ontoegankelijkheid hebben ervaren. Als respondente 15 desondanks besluit naar een dergelijke winkel te gaan, kost het meer tijd, omdat zij eerst de aandacht moet trekken van het personeel om naar binnen te kunnen gaan. Daan (30, vertaler) zegt deze locaties ook te vermijden: *“Want als ik het moet vragen, dan moet ik eerst de aandacht trekken en sta ik als een idioot te zwaaien, zo van: ‘Hallo! Ik wil naar binnen. Mag ik even?’. En als ze me helemaal niet zien, dan moet ik maar hopen dat er iemand langskomt en dan moet ik zeggen: ‘Meneer, kunt u even naar binnengaan en zeggen dat ik erin wil en even vragen of ze een plank hebben?’. Het is gewoon gedoe. En hoe meer gedoe het is, hoe minder je er zin in hebt”.*

Respondenten laten bepaalde locaties links liggen als zij niet zelfstandig naar binnen kunnen. Andere respondenten gaan alleen naar bepaalde locaties als iemand met hen mee kan, wat hen afhankelijk maakt van andere personen en van de beschikbare tijd die deze personen hebben om mee te gaan. Deze onzelfstandigheid leidt tot minder keuzevrijheid en daardoor ook tot minder kansen binnen de tijdruimte. Het leidt ook tot respondenten die locaties als onbereikbaar of minder goed bereikbaar ervaren.

Een gebrek aan zelfstandigheid...

Oliver (1989) stelt dat het niet de handicap van personen is die leidt tot afhankelijkheid maar de sociale, politieke en economische krachten die van invloed zijn op gehandicapten. Kittay (2011) zegt dat afhankelijkheid een sociale constructie die wordt veroorzaakt door onrechtvaardige en onderdrukkende praktijken. Het is volgens haar een afhankelijkheid die eigenlijk onnodig is en zou kunnen worden voorkomen. Volgens het VN-verdrag dat Nederland in 2016 ondertekend heeft, is Nederland verplicht te werken aan het vergroten van de zelfstandigheid van gehandicapten in de samenleving (rijksoverheid.nl, z.d.). Uit de antwoorden van respondenten blijkt dat de afhankelijkheid die zij ervaren inderdaad onnodig is en voorkomen had kunnen worden. Met liften met een auditieve informatievoorziening kan worden voorkomen dat Ans en Asha zich afhankelijk voelen. Met toegankelijke treinen kan worden voorkomen dat Petra niet zelfstandig met de trein kan reizen. Met fysiek en/of sociaal toegankelijke panden kan worden voorkomen dat Daan, Marijke, Nicolette en respondente 15 niet zelfstandig locaties kunnen betreden.

Respondenten kunnen bepaalde vervoermiddelen niet gebruiken, bepaalde delen van de stad niet bezoeken en raken gedemotiveerd om activiteiten buitenshuis te verrichten. Dat leidt

tot een kleiner potentiële gebied.

Er kan worden gezegd dat niet de handicap zelf een capaciteitsbeperking vormt voor het gedrag van respondenten in de tijdruimte maar de handicap in combinatie met de ontoegankelijke samenleving, waarin zij niet zelfstandig kunnen zijn.

3.2.4 Werkzaamheden tijdens het verplaatsen

Tijdelijke omstandigheden zoals wegwerkzaamheden kunnen een obstakel vormen voor de verplaatsingen van respondenten (figuur 3.13).

Figuur 3.13: Opgebroken trottoir te Ondiep, Utrecht.



Job van het Solgu geeft aan hoe belangrijk het is voor bijvoorbeeld blinden en slechtzienden dat situaties zoveel mogelijk hetzelfde blijven: *“Maar over de openbare ruimte, het is voor blinden bijvoorbeeld belangrijk dat routes hetzelfde zijn en blijven, want er zijn herkenningspunten die zij gebruiken. Dat is ingeprogrammeerd”*.

Volgens Young (1999) bestaat een mentale kaart uit paden (bijvoorbeeld trottoirs), randen (bijvoorbeeld muren), knooppunten (bijvoorbeeld een kruising of plein) en herkenningspunten (bijvoorbeeld een monument of standbeeld). Alle vier elementen kunnen aangetast zijn tijdens werkzaamheden. Een eerder gecreëerde mentale kaart is daardoor minder bruikbaar tijdens het verplaatsen door de stad. Dat kan verplaatsingen bemoeilijken, vooral voor respondenten die blind of slechtziend zijn en dus afhankelijker kunnen zijn van hun mentale kaart.

Ans (64, vrijwilligster) ervaart bepaalde locaties als minder goed bereikbaar als er onderweg sprake is van tijdelijke wegwerkzaamheden: *“Maar soms sta je voor verrassingen omdat ze met een straatje bezig zijn, en dan sta ik ineens voor een hek. Dan denk ik van: ‘En nu?’. Uiteindelijk kom je er wel uit, maar dat kan soms letterlijk en figuurlijk een obstakel zijn”*. Tijdelijke situaties kunnen er ook voor zorgen dat locaties waar Ans heen gaat met het openbaar vervoer als minder goed bereikbaar voelen. Daarnaast maken deze situaties haar afhankelijk: *“Omdat ik dan bijvoorbeeld niet een bus kan nemen die ik gewend ben om te nemen. Voor mij kan dan de hele route ergens naartoe een probleem worden, het maakt me afhankelijk”*. Ans geeft aan dat er tijdens deze tijdelijke situaties geen rekening gehouden wordt met blinden of slechtzienden, maar zij erkent dat het moeilijk zou zijn dat voor elkaar te krijgen. Kitchin et al. (1998) stellen dat blinden ruimtelijk verward kunnen raken door onder andere wegwerkzaamheden. Deze ruimtelijke verwarring kan leiden tot angst, minder zelfvertrouwen, schaamte en frustratie. Dat leidt vervolgens tot minder zelfstandige verplaatsingen en verkenning, ook tot beperkte verplaatsingspatronen en beperkt verplaatsingsgedrag.

Asha (56, vrijwilligster) is ook van oordeel dat verplaatsingen lastig kunnen zijn als de situatie tijdelijk is aangepast: *“Omdat dat afwijkt van de route die je in je hoofd hebt”*. Asha geeft aan dat dit soort situaties haar er niet van weerhouden om buitenshuis activiteiten te verrichten. De respondente zoekt dan een andere route of vraagt om hulp om verder te kunnen met haar verplaatsing: *“[...] of vermijden of dan maar hopen dat daar werklui of andere mensen in de buurt zijn die je er dan eventjes voorbij kunnen helpen”*. Volgens de respondente wordt bij werkzaamheden van korte duur geen rekening gehouden met blinden. Bij werkzaamheden van lange duur, zoals de verbouwing van het centraal station, is dat minder het geval: *“[...] daar proberen ze het wel”* (Asha, 56, vrijwilligster). Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) merkt dat er steeds meer gedacht wordt aan blinden en slechtzienenden tijdens langdurige werkzaamheden zoals die op het centraal station: *“Steeds meer. Tijdens de verbouwing van het centraal station had je die tijdelijke geleidelijnen, dus men probeert het wel”*. Nursel (42, medewerkster bij Bartimeus) is dezelfde mening toegedaan en noemt eveneens het voorbeeld van het centraal station: *“Ja, vooral het station, die hebben het zodanig georganiseerd dat je altijd overal wel langs kan. Er is wel over nagedacht, van hoe gaat de stroom van deelnemers dan over het station. Dat is wel een project waar ze wel over na hebben gedacht, zo van: ‘Dan hebben we daar de gidslijnen en daar de aanpassingen’”*. Over het algemeen zijn werkzaamheden wel lastig voor de respondente en kan dat tot afhankelijkheid leiden: *“Ja, dat is wel lastig, dan is het niet volgens gebruikelijk dus dan moet je toch kijken of iemand even meeloopt of dat je ergens omheen geleid wordt. [...] als er bouwwerkzaamheden zijn, zijn er wel mensen die je de weg aanwijzen of dat er een lint is, maar ja lint is niet altijd handig. Hekken zijn veiliger, dat je niet zomaar... Dat is wel geborgd. Niet alleen voor mij, ook voor anderen, maar het maakt je route wel even lastiger”*. Ook respondent 16 (64, vrijwilliger) vindt dat verplaatsen door de stad lastig kan zijn tijdens werkzaamheden maar zegt dat het hem er zelden van weerhoudt om activiteiten buitenshuis te verrichten. De respondent beseft dat er geprobeerd wordt om rekening te houden met blinden en slechtzienenden maar dat dit niet altijd mogelijk is. Toch denkt hij dat er ruimte voor verbetering is en dat er altijd minstens met het volgende rekening gehouden zou moeten worden: *“Tijdens grote verbouwingen zouden ze kunnen zorgen voor een veilige looproute van A naar B”*.

Marijke (49, vrijwilligster) heeft ervaren dat met een *handbike* door de stad fietsen omslachtig kan zijn. Bij wegwerkzaamheden wordt bijvoorbeeld alleen rekening gehouden met fietsers die kunnen afstappen om hun weg lopend te vervolgen. Er wordt geen rekening gehouden met gehandicapte fietsers die gebruikmaken van een *handbike*: *“En bij de singel, daar is het zo’n bouwput, dat is ook ontoegankelijk met de handbike, en dan staat er: ‘Fietsers afstappen’ en dan heb ik zoiets van: ‘Uuhh’. En dan is het grind of zand en dan zijn er van die bouwvakkers die je ongevraagd gaan optillen en je ergens heen zetten waar je niet heen moet of te hard trekken. Dus dit stukje doe ik momenteel hier niet, vind ik te eng”*. Het gevolg van die situatie is dat Marijke bepaalde delen van de stad vermijdt, alternatieven moet vinden en langer onderweg is. Nicolette (42, vrijwilligster) geeft het voorbeeld van een vergelijkbare situatie: *“Maar mensen met de fiets kunnen gewoon afstappen, maar ik kan niet afstappen. Het gebeurt weleens dat het te smal is, dus wegwerkzaamheden is wel lastig omdat er geen rekening gehouden wordt dat er een rolstoel doorheen moet”*. Nicolette laat zich door tijdelijke situaties er niet van weerhouden om buitenshuis activiteiten te verrichten, zij gaat op zoek naar alternatieve routes.

Martijn (42, vrijwilliger) zegt ook dat er niet altijd rekening wordt gehouden met gehandicapten tijdens werkzaamheden, vooral door een gebrek aan bewustzijn: *“Maar soms is er inderdaad wel dat ze iets neerleggen, maar meestal is het zo dat ze er niet aan denken, [...]”*

dat ze mensen in een rolstoel of mensen met een andere beperking niet kennen. Laten we eerlijk zijn, als jij en ik die mensen niet zouden kennen, dan houd je daar ook niet zo snel rekening mee". De respondent geeft aan dat hij dit ziet als een verbeterpunt: *"[...] daar staan ze niet bij stil, dus als je het dan hebt over een verbeterpunt, dat kan je echt wel verbeteren"* (Martijn, 42, vrijwilliger). Martijn geeft aan dat dit soort situaties hem niet demotiveren om activiteiten buitenshuis te verrichten, ook al zijn de verplaatsingen lastiger en wordt er volgens de respondent weinig rekening gehouden met gehandicapten.

Petra (57, natuurliefhebster) stelt dat er tijdens werkzaamheden geen rekening gehouden wordt met rolstoelers: *"Dat ze iets moeten ophogen en dat ze dan alle tegels eruit halen en je moet je maar zien te redden. Dan kan ik heel erg boos worden"*. Net zoals Martijn, denkt Petra dat er bij werkzaamheden een gebrek is aan bewustzijn: *"Omdat ze daar niet over nadenken. Maar omdat ze zelf niet in een rolstoel zitten, weten ze dat ook niet"*. Op de vraag of tijdelijke situaties haar demotiveren om buitenshuis activiteiten te verrichten, antwoordt de respondente: *"Nee. Het motiveert juist nog meer om naar buiten te gaan omdat ik er zo boos van word. Ik ga er ook over klagen, ook bij de instanties"*. Respondente 17 (33, podcastmaakster) heeft ook de ervaring dat er tijdens werkzaamheden geen rekening gehouden wordt met gehandicapten. Daardoor kan zij soms niet verder met haar verplaatsing. Het demotiveert haar niet om buitenshuis activiteiten te gaan verrichten maar wekt wel irritatie bij haar op, vooral omdat omstanders niet altijd goed omgaan met de situatie: *"Nou, ik weet nog, ze kunnen soms heel erg schrikken van: 'Oh! Hoe moet dat nou met die mevrouw in die rolstoel!'. Dat is wel heel irritant, dan vullen ze het te veel in voor mij. Ik heb dan zoiets van: 'Vraag gewoon even of je kan helpen'. Het is voor mij gewoon irritant, niet tragisch. Als ze zo schrikken, moet ik me met hun bezighouden en hun geruststellen. Dan ben ik weer die zielige mevrouw in een rolstoel"*. Cahill en Eggleston (1994) stellen dat rolstoelers vaak niet alleen moeten omgaan met hun eigen emoties, maar ook met de emoties van anderen om zich heen tijdens situaties van ongemak.

Soms worden voorzieningen zoals een oprit aangelegd, zodat ook rolstoelers langs de werkzaamheden kunnen. Het komt echter voor dat die vervolgens geblokkeerd worden door een hek. In dergelijke gevallen zijn respondenten afhankelijk van behulpzame mensen in de omgeving: *"Ik heb ook een keer gehad dat ze van die tijdelijke hekken vóór de oprit hadden geplaatst. Toen zag ik iemand daar staan en heeft mij aangeboden om het hek te verzetten. Dat was heel erg fijn. [...] het was gewoon praktisch van: 'Oh, ik zet het even aan de kant voor je'. Gewoon praktisch en gewoon handig"* (respondente 17, 33, podcastmaakster). In die situatie werd de respondente weliswaar goed geholpen om zij langs de werkzaamheden te geraken, maar was zij wel afhankelijk van anderen.

Mylèn (31, vrijwilligster) zegt dat zij langer onderweg is om bestemmingen te bereiken omdat zij slecht ter been is. Als er werkzaamheden zijn, is zij extra lang onderweg: *"Ja, want het vormt obstakels natuurlijk. En dan moet je ergens omheen. Ik kan er wel komen, maar dan kan er een stukje verlengd zijn, wat betekent een stoepje op, een stoepje af"*. De respondente legt uit dat de locaties niet per se als minder goed bereikbaar voor haar voelen omdat zij er meestal uiteindelijk toch kan komen. Wel zegt zij bepaalde bestemmingen soms niet te kunnen bereiken door werkzaamheden: *"Soms moet ik alleen maar even omfietsen, maar soms kun je niet omfietsen en dan houdt het op"*.

Mylèn (31, vrijwilligster) en Daan (30, vertaler) merken op dat bepaalde tijdelijke situaties zoals werkzaamheden niet als tijdelijk voelen. Zij geven beide als voorbeeld de verbouwing van het centraal station en omgeving. *"[...] al een paar jaar zijn ze hier bezig"* (Mylèn). *"Ja, de vraag*

is dan eigenlijk of het nog tijdelijk is, want ze zijn al ik weet niet hoe lang bezig hier” (Daan). Situaties zoals die op het centraal station zijn lastig voor respondenten omdat ze voortdurend veranderen en langdurig zijn. “De verbouwing van het station zelf was ook een drama” (Mylèn).

Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) vindt ook dat het lastig is om je te verplaatsen wanneer de situatie is aangepast. Zij voegt er wel aan toe dat omstanders behulpzaam zijn in dit soort situaties: *“Ja, en op het moment dat er een stoep openligt ergens. Over het algemeen merk ik dat de stratenmakers zelf heel erg hun best doen om te zorgen dat je er zelf langs kan. Die vind ik dan altijd wel vriendelijk”.*

Manon (28, vrijwilligster en blogster) is afhankelijk van haar busje wanneer zij zich verplaatst door de stad. De respondente heeft dagelijks een beperkte hoeveelheid energie te besteden. Die energie raakt snel op wanneer zij bijvoorbeeld moet nadenken over alternatieven als er sprake is van werkzaamheden. Werkzaamheden kunnen daardoor een grote invloed hebben op de bestemmingen die de respondente kan bereiken. Manon doet namelijk het volgende wanneer er werkzaamheden zijn: *“In eerste instantie er niet heen gaan. En als ik er heen ga, alles goed voorbereiden. Ik ben ook weleens omgedraaid, terug naar huis”.* Tijdelijk aangepaste situaties kunnen ervoor zorgen dat Manon minder activiteiten kan verrichten binnen de tijdruimte. Zichzelf goed voorbereiden is een maatregel die zij treft om alsnog naar locaties te gaan tijdens werkzaamheden. Ook Marijke (49, vrijwilligster) vertelt dat tijdelijke situaties zoals wegwerkzaamheden grote gevolgen hebben voor haar bewegingsvrijheid. Die situaties demotiveren haar om buitenshuis activiteiten te verrichten. Soms besluit zij dan ook om maar niet naar een bepaalde locatie in de stad te gaan: *“[...] dan ga ik niet. Ik kom er niet door”.*

Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) is afhankelijk van zijn auto voor zijn verplaatsing door de stad. Wanneer er wegwerkzaamheden zijn, kunnen locaties voor hem als minder goed bereikbaar voelen. De respondent vindt dat er geen rekening gehouden wordt met gehandicapten tijdens werkzaamheden maar dat dit ook lastig is om te doen: *“Misschien kan dat ook niet. Soms moet er gewoon aan de weg gewerkt worden. Alleen gebeurt dat echt vaak en daardoor wordt de stad voor mij wel minder toegankelijk”.*

Omleiding...

Al met al kunnen de verplaatsingen van respondenten langer en lastiger zijn als gevolg van werkzaamheden, die bovendien kunnen leiden tot (meer) afhankelijkheid. Omstanders gaan op verschillende manieren om met de respondenten in de situaties, soms helpt het, soms ook niet. Respondenten voelen over het algemeen locaties als minder goed bereikbaar als er sprake is van werkzaamheden maar dat geldt niet voor iedereen. Tijdens langdurige werkzaamheden wordt er weleens rekening gehouden met gehandicapten. Blinde en slechtziende respondenten geven aan dat er met hen rekening werd gehouden tijdens de verbouwing van het centraal station. Respondenten maken echter duidelijk dat dit meer uitzondering is dan regel; meestal is er ruimte voor verbetering en zou er meer rekening gehouden kunnen worden met gehandicapten. In combinatie met wegwerkzaamheden, waarbij doorgaans geen rekening wordt gehouden met gehandicapten, kunnen de handicaps van de respondenten ertoe leiden dat zij een capaciteitsbeperking ervaren die ten koste gaat van hun bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte.

De meeste respondenten gaan op zoek naar alternatieven tijdens werkzaamheden of laten zich over het algemeen niet tegenhouden door deze tijdelijke situaties. Dit laat zien hoe respondenten omgaan met de capaciteitsbeperking. De beperking is aanwezig maar

respondenten verrichten desondanks alsnog activiteiten buitenshuis. Andere respondenten ervaren echter aanzienlijk meer hinder door werkzaamheden. Een voorbeeld hiervan is Manon, zij geeft aan bepaalde activiteiten niet te verrichten tijdens werkzaamheden. Ook tijdens de verplaatsing kan het voorkomen dat zij terug naar huis keert door de omslachtigheid als gevolg van de werkzaamheden. De kansen voor Manon binnen de tijdruimte zijn hierdoor gereduceerd evenals haar potentieelpadgebied.

3.2.5 Persoonlijke omstandigheden

Soms zijn er persoonlijke omstandigheden, al dan niet los van de handicap zelf, die verplaatsingen lastiger kunnen maken. Een belangrijk aantal respondenten zegt dat dit niet voor hen geldt, terwijl anderen verklaren dat dit voor hen wel speelt.

Een persoonlijke omstandigheid die verplaatsingen lastiger kan maken is het beschikken over beperkte financiële middelen. In 3.2.1 is beschreven hoe bepaalde respondenten de standaardtaxi vermijden omdat die te duur is. Het niet kunnen gebruiken van bepaalde vervoermiddelen, of alleen op bepaalde tijden en/of dagen, zorgt voor minder bewegingsvrijheid en bijgevolg voor minder kansen binnen de tijdruimte. Sommige respondenten geven bijvoorbeeld aan dat zij niet nog drankjes in de avond gaan doen omdat zij dan niet meer zouden kunnen terugkomen. Veel respondenten kunnen bijvoorbeeld niet fietsen, waardoor de taxi op die tijdstippen eigenlijk de enige uitkomst is. De taxi is echter te duur voor respondenten, zodat dit type vervoer uiteindelijk geen reële optie is. Dat kan ertoe leiden dat locaties als minder goed bereikbaar worden ervaren, vooral op bepaalde tijdstippen.

Het is niet alleen de taxi die duur kan uitpakken voor respondenten. *“Nou ja, de bus is duur, ik denk wel dat dat meespeelt. Standaard met de bus gaan is te duur. Ik heb een keer in de winter een abonnement voor de bus en toen moest ik 70 euro betalen in de maand en ik krijg geen reiskostenvergoeding want je woont binnen de stad, dat kon niet via het UWV”* (Nicolette, 41, vrijwilligster). Ook de trein wordt voor de respondente als een duur vervoermiddel ervaren: *“Geld is wel een dingetje qua openbaar vervoer, zeker de trein ook”*. De respondente geeft aan dat zij daarom minder gebruik maakt van de trein en de bus dan dat zij misschien zou willen. In 3.2.2 is beschreven dat Daan vrijwel alleen in de daluren met de trein reist omdat treinreizen anders te duur wordt. In beide gevallen hebben de respondenten niet de bewegingsvrijheid in de tijdruimte die zij wellicht zouden willen, omdat de vervoermiddelen duur zijn. Respondent 16 (64, vrijwilliger) stelt dat het openbaar vervoer voor hem steeds duurder wordt.

Volgens Geurs en Van Wee (2004) wordt bereikbaarheid onder andere bepaald door het gemak waarmee een individu met een bepaald vervoermiddel de afstand kan afleggen van herkomst tot bestemming. De variabele kosten van het vervoermiddel en het verplaatsingsbudget van de respondent hebben invloed op deze mate van gemak. Hogere variabele kosten kunnen het gemak verminderen. De hoge kosten van de standaardtaxi en een beperkt verplaatsingsbudget leiden bijvoorbeeld tot het niet kunnen gebruiken van dit vervoermiddel door respondenten. Dat kan er vervolgens toe leiden tot locaties op bepaalde tijden als onbereikbaar worden ervaren.

Twee respondenten geven aan dat hun ADHD een persoonlijke omstandigheid is die verplaatsingen lastiger kan maken: *“Ik raak snel overprikkeld, ik heb ook ADHD. Dus daar moet ik rekening mee houden. Wanneer ik overprikkeld ben, dan heb je geen buffer meer voor je harnas”* (Marijke, 49, vrijwilligster). Marijke raakt soms gedemotiveerd om buitenshuis activiteiten te verrichten en blijft daarom soms thuis. Zij geeft aan vaak nare reacties te

ontvangen vanuit de omgeving omdat zij gehandicapt is. Dat zij overprikkeld raakt door haar ADHD verergert deze situaties. Respondente 17 (33, podcastmaakster) kampt met hetzelfde probleem: *“Plus ik raak dan ook overprikkeld omdat ik ADHD heb. Dat komt dan heel erg samen. Omdat je in een rolstoel zit, gaan meer mensen naar je kijken en is het meer gedoe dus dan raak ik overprikkeld. Je bent ook lager en iedereen om je heen is langer, dus dat voelt heel claustrofobisch. Dus als het rustiger was, dan zou ik het wel leuk vinden, want het concept Vrijmarkt vind ik wel gewoon heel gezellig. Maar dat heb je dan gewoon niet meer”*. De respondente laat weten dat zij daardoor niet meer naar evenementen zoals Koningsdag gaat in Utrecht. Dat maakt dat er uiteindelijk voor de respondente minder kansen beschikbaar zijn binnen de tijdruimte.

Manon (28, vrijwilligster en blogster), Marijke (49, vrijwilligster), Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster en schrijfster), Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag), Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) en respondente 17 (33, podcastmaakster) verklaren allemaal per dag maar een beperkte hoeveelheid energie te kunnen besteden aan hun verplaatsingen. In de meeste gevallen is die beperkte energie een gevolg van de handicap, in andere gevallen niet. Veelal kunnen deze respondenten daardoor een beperkter aantal locaties bezoeken en activiteiten verrichten op een dag. Dat de stad vaak als ontoegankelijk wordt ervaren, draagt daar alleen maar aan bij. Respondenten moeten dan namelijk meer moeite doen en energie gebruiken om zich door de stad te verplaatsen.

Verschillen van persoon tot persoon...

Een capaciteitsbeperking betreft onbereikbaarheid als gevolg van persoonlijke vaardigheden en middelen (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin 2012). Als gevolg van hun beperkte financiële middelen en de hoge kosten verbonden aan bepaalde vervoermiddelen kunnen respondenten een capaciteitsbeperking ervaren die leidt tot minder bewegingsvrijheid en kansen binnen de tijdruimte.

ADHD zorgt ervoor dat twee respondenten snel overprikkeld raken. Dat kan ertoe leiden dat zij bepaalde activiteiten niet verrichten of de stad niet bezoeken op bepaalde momenten. De ADHD van de respondenten, hun handicaps, de ontoegankelijkheid van de stad en de bejegening door anderen in hun omgeving zorgen er gezamenlijk voor dat de respondenten al met al minder activiteiten buitenhuis verrichten. Als gevolg daarvan hebben de respondenten minder kansen tot hun beschikking en een kleiner potentieelpadgebied.

Een belangrijk aantal respondenten geeft aan een beperkte hoeveelheid energie te hebben die zij op een dag kunnen besteden, over het algemeen als gevolg van hun handicap. De handicaps van de respondenten, die leiden tot minder energie, vormen in combinatie met de ontoegankelijkheid van de stad een capaciteitsbeperking. Daardoor kunnen respondenten een beperkter aantal activiteiten verrichten binnen de tijdruimte, wat leidt tot minder kansen en een kleiner potentieelpadgebied.

Al met al kunnen persoonlijke omstandigheden van invloed zijn op het gedrag van respondenten binnen de tijdruimte. Wat belangrijk is om op te merken is dat slechts een deel van de respondenten (ongeveer de helft) tijdens de interviews aangaf dat persoonlijke omstandigheden van invloed zijn op hun verplaatsingsgedrag.

3.3 De ervaring van de gebouwde omgeving

In 3.2 is ingegaan op de verplaatsingen van respondenten en hun ervaringen tijdens het maken van die verplaatsingen.

De respondenten ondernemen de verplaatsingen om zich te begeven naar locaties die zich in de gebouwde omgeving bevinden. In deze paragraaf zal worden ingegaan op hoe respondenten die gebouwde omgeving ervaren. Onder de gebouwde omgeving wordt de fysieke omgeving van Utrecht verstaan, met inbegrip van de bijbehorende eigenschappen. Zo omvat de gebouwde omgeving de gebouwen, de pleinen en de straten van de stad. Bromley et al. (2007) stellen dat gehandicapten aangeven dat hun mobiliteitsbeperking onder andere veroorzaakt wordt door de eigenschappen van de gebouwde omgeving (fysieke toegankelijkheid).

Respondenten lieten tijdens de interviews vaak weten dat zij de gebouwde omgeving van de oude binnenstad anders ervaren dan de gebouwde omgeving van de nieuwere wijken van Utrecht buiten het centrum (3.3.1). Een belangrijk aantal respondenten gaf ook aan dat panden vaak in principe toegankelijk zijn, maar dat die toegankelijkheid te betwisten is aangezien zij bijvoorbeeld via een achterdeur naar binnen moeten (3.3.2). Tot slot zal worden behandeld wat respondenten vinden van de huidige wet- en regelgeving die moet zorgen voor toegankelijkheid (3.3.3).

3.3.1 Oud versus nieuw

Zoals gezegd in paragraaf 3.2.1, voelen locaties in de binnenstad van Utrecht voor respondenten die zich met een auto of busje verplaatsen als minder goed bereikbaar vergeleken met locaties in buitenwijken van Utrecht. Hetzelfde geldt echter voor respondenten die last hebben van het historische en oude karakter van de binnenstad: ongelijke trottoirs, trappen bij winkels, smalle straatjes, krappe winkels naast legio andere eigenschappen van het historische hart van Utrecht. Nieuwere delen van de stad worden anders ervaren doordat die minder historisch zijn en andere eigenschappen hebben.

Hieronder volgt een bespreking van a) hoe de oude binnenstad van Utrecht ervaren wordt en b) hoe de nieuwere delen van de stad ervaren worden.

a) De oude binnenstad

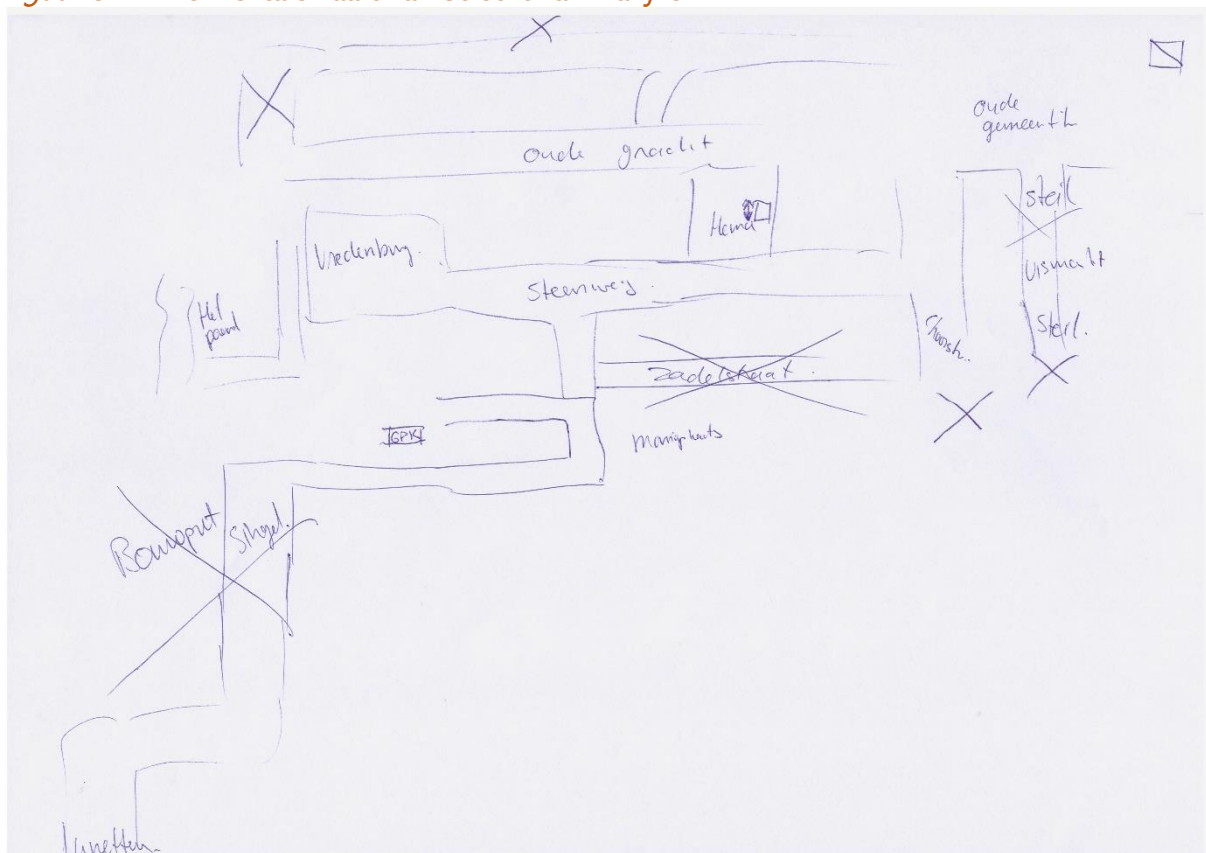
Het oude centrum van Utrecht voelt voor een belangrijk aantal respondenten als onbereikbaar vanwege de eigenschappen van de gebouwde omgeving. Manon (28, vrijwilligster en blogster) geeft hier een voorbeeld van: “[...] je kan bijna nergens eten in de stad want het is allemaal te krap of drempels of trapjes. Daardoor heb ik er gewoon geen zin in”. De respondente vermijdt horecagelegenheden in de binnenstad: “Maar ook gewoon omdat bij al die tentjes daar allemaal een trap is, dan ga ik er sowieso liever niet heen”. Voor Manon betekent dit dat er minder kansen beschikbaar zijn binnen de tijdruimte. Dit terwijl zij wel houdt van het centrum: “Ik vind uit eten in de binnenstad heel leuk maar alles staat zo dicht op elkaar”. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) geeft het volgende antwoord wanneer haar gevraagd wordt welke gebouwen in de stad voor haar als minder fijn ervaren worden: “Winkels en horeca. Eigenlijk alles in Utrecht! Of ja, het merendeel”.

Marijke (57, natuurliefhebster) ervaart de binnenstad ook als onbereikbaar door de gebouwde omgeving. Dit is wat de respondent vertelt over de Zadelstraat, een straat in het centrum van Utrecht: “De Zadelstraat, daar is bijna niks toegankelijk, drempels, trappen. [...] Die

straat heb ik compleet geblokt, die winkels bestaan niet voor mij". Ook is de respondente niet tevreden met de gebouwde omgeving bij de Vismarkt: "Hier bij de Vismarkt, daar zitten de klinkers niet fijn en het is daar ook heel steil. Daar is ook een terras met trap treden om erop te kunnen komen". De ontoegankelijkheid en de onbereikbaarheid van de binnenstad zorgt ervoor dat Marijke beperkt is in haar keuzevrijheid van locaties die zij kan bezoeken: "Als iemand aan mij vraagt: 'Zullen we ergens gaan eten?', dan weet ik vijftien restaurants waar dat kan van de 1.500". Door drempels en trapjes in de binnenstad kan een bezoekje aan de binnenstad voor de respondente ook veel langer duren, en kan zij niet zelfstandig zijn: "En op de Oudegracht zijn ook allerlei winkels met opstapjes. En die winkeliers, er is niemand die hun daarop aanspreekt. Bij sommige winkels daar moet je eerst een begeleider naar binnen sturen. What the fuck? Ik ben alleen in de stad. Een begeleider die dan moet vragen om die plank neer te leggen. Dan ben ik al tien minuten verder want: 'Ja sorry, ik ben nog even bezig met een klant'. Voor dat ik drie winkels afgewerkt heb, ben ik al een halve dag verder. Daar heb ik geen tijd voor".

Figuur 3.14 geeft de getekende mentale kaart van Marijke weer. Met kruizen zijn locaties te zien die zij als onbereikbaar beschouwt. Een van deze locaties is de Zadelstraat: "Dit is de Zadelstraat, al die winkels met drempels en trapjes, smalle deuren. De Zadelstraat bestaat niet in mijn hoofd. Ik teken hem wel maar dan zet ik er een kruis bij". Net zoals Manon (figuur 3.12), bezoekt Marijke liever nieuwe stadsdelen die zij als bereikbaarder en toegankelijker ervaart: "Ja, ik houd wel van de binnenstad en ik zou er heel graag meer willen zijn maar als ik boodschappen moet doen, kies ik toch voor locaties als The Wall, Nieuwegein, Houten, die gewoon veel toegankelijker zijn".

Figuur 3.14: De mentale kaart van Utrecht van Marijke.



Marijke vertelt dat zij, net als andere gehandicapten, vaak liever thuisblijft vanwege de drempels en trappen: "Ja, mensen blijven gewoon thuis. En dan zeggen ze: 'Ja, wij zien hier nooit een gehandicapte!', 'Ja, vind je het gek? Ik moet eerst zes trappen op', zeg ik dan". Een

voorbeeld hiervan is Martijn (42, vrijwilliger), hij heeft weleens plannen moeten annuleren in verband met de aanwezigheid van trappen: *“Nou ja, soms wil ik weleens een speeddate doen, bijvoorbeeld hier in Utrecht, ja weet je, om mezelf te laten zien onder mensen zonder beperking, en dan blijkt daar een enorme trap te zitten, geen liften, gelukkig weet ik dat dan van tevoren en door die trappen kan dat dan niet doorgaan”*. Daan (31, vertaler) zegt ook dat hij soms niet naar locaties kan gaan, ook al zou hij dat willen: *“[...] dan beperk je jezelf van waar je naartoe kan en wilt gaan. Er zijn zoveel plekken waar ik heen zou willen maar waar het gewoon niet gaat”*. Een voorbeeld daarvan zijn horecagelegenheden: *“Of ergens eten, dan heb je die kleine restaurantjes met drempels”* (Daan, 31, vertaler). Vanzelfsprekend leidt deze ontoegankelijkheid tot minder kansen binnen de tijdruimte voor Marijke, Martijn en Daan.

Nicolette (41, vrijwilligster) vertelt hoe de ontoegankelijkheid van de oude binnenstad haar kansen binnen de tijdruimte beperkt. Drempels en trappen maken het voor haar onmogelijk om bepaalde locaties te bezoeken in de binnenstad: *“Maar gewone kroegen [...], nou, ga ergens naar binnen en het is al een ding, vooral, kijk dit is wel nieuw en gaat wel goed [Restaurant Danel aan de Vredenburgkade], maar oude dingen, drempels of trappetjes voor de deur”*. Zij zegt verder winkelen voor kleding in de binnenstad te vermijden, vooral vanwege de fysieke eigenschappen van panden in de binnenstad: *“[...] ook de krappe winkels, de helft van de winkels in Utrecht heeft halverwege wel een trap of heeft een drempel”*. Mylèn (31, vrijwilligster) kan bepaalde winkels niet bezoeken omdat het er te krap is: *“Soms zijn er winkels die heel krap ingericht zijn. Daar loop ik dan langs, daar ga ik niet naar binnen”*. Volgens Bromley et al. (2007) kunnen onder andere smalle deuren en gangpaden en ontoegankelijke paskamers winkels ontoegankelijk maken voor gehandicapten.

Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) kan zelf nog kleine stukjes lopen maar realiseert zich dat trappen voor andere gehandicapten verre van ideaal zijn: *“En qua horeca is het zo dat als je in een rolstoel zit, dat er dan weinig toiletten zijn. Je moet met een trapje naar beneden of omhoog. Dus met een rolstoel is horeca ook erg lastig. Ik kan nog stukjes lopen maar andere mensen hebben daar wel last van, dan moet je uitzoeken waar je geen trapjes hebt [...]”*. Nico zegt dat de binnenstad daardoor voor rolstoelers geen verwelkomende plek is: *“[...] als je in een rolstoel zit, ik denk dat 90 % van de binnenstad, dat daar een toilet is dat niet op de begane grond zit. Dan is het niet te doen”*. Het antwoord van respondente 17 (33, podcastmaakster) sluit hierop aan: *“Ik heb ook die wheelapp. Toen ging ik kijken of we ergens een drankje konden doen. Of er in de buurt iets toegankelijk was. Maar er was niks toegankelijk! Dat was wel demotiverend. Volgens mij zijn we toen niks meer gaan drinken en terug naar huis gegaan”*. Het aantal activiteiten dat respondente 15 had kunnen verrichten op die dag werd beperkt door de ontoegankelijkheid van panden voor rolstoelers.

Nicolette (41, vrijwilligster) licht toe dat online winkelen tegenwoordig een goed alternatief voor haar is. Dat doet zij liever dan het bezoeken van de binnenstad. Petra (57, natuurliefhebster) is ook een respondente die liever online winkelt omdat zij de winkels in de oude binnenstad als onbereikbaar ervaart: *“Daar ga ik ook niet naartoe. Als ik wil winkelen, doe ik veel online”*.

Respondente 17 (33, podcastmaakster) zegt dat zij liever een drempelvrije binnenstad zou willen zien: *“Je hebt van die steegjes vanaf Vredenburg, de Zakkendragersteeg en de Drieharingstraat. Vredenburg richting Oudegracht. [...] Soms moet ik daarheen voor winkels, en in die steegjes hebben al die winkels trapjes of hele hoge drempels. Ik was toen met mijn vrouw en hebben de stoel even buiten gelaten. Ik heb stukjes gelopen, dan ben ik heel uitgeput. Dus dan loop ik die winkel in en ga ik op mijn hurken zitten en dat is erg awkward. Liever waren die*

winkels gewoon drempelvrij". Petra (57, natuurliefhebster) merkt op dat naast trappen ook stoepen een factor zijn die maken dat de binnenstad voor haar niet als bereikbaar voelt: *"Er zijn slechte stoepen, veel trappetjes, veel opstapjes. Erg vervelend. Restaurant- en cafébezoek is allebei niet fijn"*.

Geurs en Van Wee (2004) stellen dat ruimtelijke ordening één van de vier componenten is die van invloed zijn op bereikbaarheid en dat deze component bestaat uit: a) de hoeveelheid, kwaliteit en ruimtelijke distributie van kansen aangeboden door elke bestemming; b) de vraag naar deze kansen vanuit de herkomstlocaties; en c) de verhouding tussen vraag en aanbod van kansen. Technisch gezien zou deze component geen negatieve invloed moeten hebben op de bereikbaarheid van de binnenstad. In de binnenstad worden er in principe voldoende kansen geboden; het centrum van Utrecht is één grote verzameling van onder andere winkels, musea, restaurants en cafés. De vraag is er ook vanuit de herkomstlocaties, die immers meestal niet ver weg liggen, de meeste respondenten wonen binnen de gemeente Utrecht, zodat de binnenstad een nabijgelegen en centrale locatie is. Al met al zou er bijgevolg een goede verhouding moeten ontstaan tussen vraag en aanbod van kansen, wat dan weer leidt tot een verhoogde mate van bereikbaarheid. In werkelijkheid is het echter zo dat door de ontoegankelijkheid van panden een groot aantal kansen niet aanwezig is. Marijke gaf het voorbeeld dat voor haar slechts vijftien van de 1.500 restaurants in het centrum toegankelijk zijn. Doordat een aanzienlijk aantal potentiële bestemmingen in de binnenstad niet te betreden zijn, ontstaat er een groot gat tussen vraag en aanbod, waarbij er een duidelijk aanwezige vraag is vanuit de gehandicapte gemeenschap tegenover een minimaal aanbod van toegankelijke panden. Dat leidt uiteindelijk tot een binnenstad vol locaties die ontoegankelijk en onbereikbaar zijn en die ook als zodanig ervaren worden door respondenten.

De krappe straten en steegjes en de materialen waaruit die zijn gemaakt, vormen ook een obstakel voor een belangrijk aantal respondenten. *"[...] kijk, bepaalde stoepjes zijn te smal, of bepaalde steegjes waar je niet goed door kan. Heel veel studenten die hun fiets op de stoep parkeren. Ook kinderkopjes zijn vervelend"* (Daan, 30, vertaler). Als gevolg van deze eigenschappen zorgt Daan ervoor dat hij altijd zijn routes van tevoren goed plant. Mylèn (31, vrijwilligster) zegt meer tijd nodig te hebben om locaties te bereiken wanneer straten en trottoirs krap zijn, omdat zij dan meer moet opletten: *"Ja, ik ben net door het straatje de Loeff Berchmakerstraat gelopen. Daar heb je hele smalle stoepjes en veel fietsen geparkeerd. Dan loop ik langzamer inderdaad"*. De respondente legt uit dat de objectieve bereikbaarheid er wel is, omdat zij de locaties uiteindelijk daadwerkelijk kan bereiken. De subjectieve bereikbaarheid, dus hoe bereikbaar de locatie voor haar voelt, is evenwel lager in deze gevallen. Kwan en Weber (2003; 2008) benadrukken dat niet enkel de daadwerkelijke bereikbaarheid van een locatie van belang is maar ook hoe de bereikbaarheid van die locatie is in de perceptie van de mensen die ernaar toegaan. Volgens Kwan en Weber (2008) kan die perceptie worden beïnvloed door meerde persoonlijke factoren, zoals bepaalde beperkingen die worden beschreven in tijdgeografie. In het geval van Mylèn gaat het om de combinatie van haar handicap en de ontoegankelijke openbare ruimten die een capaciteitsbeperking vormen. De ervaren capaciteitsbeperking leidt ertoe dat locaties als minder goed bereikbaar voelen voor de respondente.

Mylèn voelt zich genoodzaakt om zich bij zulke verplaatsingen goed voor te bereiden en goed op te letten terwijl zij zich verplaatst, waardoor zij uiteindelijk langer onderweg is. *"Nou, ik loop wat langzamer en ik moet goed opletten dat ik m'n voeten goed optil want op sommige stukjes in Utrecht liggen de stenen niet helemaal recht"*.

Bepaalde respondenten merken op dat straten, steegjes en trottoirs te smal zijn. De trottoirs zijn vaak ook ongelijk of niet goed onderhouden, wat voor bepaalde respondenten een belemmering vormt in hun verplaatsing. Mylèn (31, vrijwilligster) is iemand die hier last van ondervindt: “[...] daar heb ik meer moeite mee, dan loop ik ook langzamer. Ik ga bijvoorbeeld geen sprintje trekken voor de bus, want dan loop ik de kans dat ik struikel. Mocht ik struikelen, dan kan ik het niet zoals iemand anders opvangen [...]. Mijn linkerhand heeft niet de reflex om daarmee om te gaan”. De respondente en de interviewer hebben na het interview een stuk door de binnenstad gelopen. Onderweg heeft de respondente een aantal ongelijke trottoirs aangewezen die ervoor zorgen dat zij uit voorzorg langzamer moet lopen (figuur 3.15). Die trottoirs zijn slecht aangelegd en/of onderhouden. Doordat zij langzamer loopt, duurt de verplaatsing langer en is de respondente uiteindelijk later op haar plaats van bestemming.

Figuur 3.15: Slecht aangelegde en/of onderhouden trottoirs in Utrecht.



Respondente 17 (33, podcastmaakster) ervaart straten die smal en ongelijk zijn als heel irritant; haar verplaatsing kost daardoor meer energie. Voor respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) voelen bepaalde delen van de binnenstad als onbereikbaar omdat zij daar niet goed kan komen. Ongelijke trottoirs zijn daarvan een van de oorzaken. Die trottoirs zorgen ervoor dat de respondente bepaalde routes niet kan nemen: “[...] met de rolstoel zijn er bepaalde routes die ik niet neem omdat de stoep te schuin is. Dan moet ik met één hand, één hand gebruiken, en dan een heel lang stuk. Hierdoor neem ik andere routes, dan kan ik langer onderweg zijn maar dan is het een fijnere route en bespaar ik energie. Ook comfort, meer veilig, minder ongelijk”. Bromley et al. (2007) merken op dat gehandicapten vaak liever een omweg maken om obstakels in de openbare ruimte te mijden, ook al zijn ze dan langer onderweg.

Marijke (49, vrijwilligster) is eveneens beperkt in haar bewegingsvrijheid door de aanwezigheid van oneven trottoirs wanneer zij zich door de binnenstad verplaatst: “Maar bijvoorbeeld als je die straat hebt bij de Bijenkorf, tussen Vredenburg en Neude waar al die bussen rijden, die is zo scheef! Dan moet ik alles met één hand doen, dat is loodzwaar. Die vermijd ik als de ziekte!”. De respondente geeft aan dat zij liever andere routes neemt, dan is zij langer onderweg maar wel op een manier die comfortabel is. “Mijn stratenplan is gewoon beperkt. Ik heb alleen maar straten in mijn hoofd waarvan ik weet dat ik er kan komen”. Ook Nicolette (41, vrijwilligster) zegt dat trottoirs in de binnenstad ongelijk en smal kunnen zijn. Door ongelijke trottoirs moet zij zelfs soms oversteken omdat het anders te zwaar wordt: “[...]”

scheef en kuilen [...] op het moment dat iets scheef is moet je alles met één hand doen [...] waardoor je deze hand niet meer nodig hebt, soms moet je gewoon oversteken om met je andere hand verder te kunnen gaan". De respondente zegt hierdoor langer onderweg te zijn. Zij geeft aan dat dit vaak voorkomt in Utrecht. *"[...] het is een oude stad en op een gegeven moment verzakken dingen"* (Nicolette, 41, vrijwilligster).

De gebouwen en openbare ruimten van de oude binnenstad worden door een belangrijk aantal respondenten als smal en krap omschreven. De oude binnenstad kent veel bezoekers. Veel mensen tegelijk op locaties die als krap en smal worden beschreven leidt uiteraard tot drukte, een van de redenen waarom Marijke (49, vrijwilligster) de oude binnenstad liever mijdt: *"Het gaat mij ook om de mensenmassa, de drukte. Het is te veel. [...] Als er wat meer ruimte gecreëerd werd voor mensen die mindervalide zijn, dan zou dat wel heel prettig zijn"*.

De werfkelders van Utrecht worden ook omschreven als plekken van Utrecht die niet goed te betreden zijn: *"Maar bij de Winkel van Sinkel kan je bijvoorbeeld naar beneden naar de werfkelder, naar het water, ik ben wel behendig maar dat is een heel moeilijk stuk, heel hobbelig, keien, heel donker tunneltje ook [...]. Die trappen zijn daar ook vrij eng"* (Nicolette, 41, vrijwilligster). Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) geeft aan dat de werfkelders een goed voorbeeld zijn van hoe Utrecht ooit gebouwd is; een stad die gemaakt is voor mensen die 'gezond' zijn van lijf en leden: *"[...] ja, ik denk dat het zo wel gebouwd is. Ik bedoel, die hele werfkelders, al die dingetjes. Ze hebben Utrecht daar wel op gebouwd"*.

Twee respondenten hebben erop gewezen dat het Domplein na een aanpassing nu vlakker is en aangenamer: *"[...] vroeger was het Domplein niet te doen, uhm, want er waren echt van die keien met zulke kieren, maar volgens mij is dat tegenwoordig niet meer"* (Nicolette, 41, vrijwilligster). Het antwoord van respondente 17 (33, podcastmaakster) is vergelijkbaar: *"Het Domplein hebben ze helemaal opnieuw gedaan en het is nu veel vlakker. En het is niet dat het er nu heel anders uitziet [...]. Dat is veel meer comfortabel"*. Deze aanpassingen betekenen een verbetering voor de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de binnenstad voor gehandicapten. Maar het Domplein is natuurlijk slechts een klein onderdeel van de hele binnenstad, zodat het centrum van Utrecht als geheel voor een belangrijk aantal respondenten toch wordt ervaren als ontoegankelijk en onbereikbaar door de fysieke eigenschappen van de gebouwde omgeving. *"Het is ook omdat er veel oude panden zijn, en die zijn ook niet zo makkelijk toegankelijk. Winkels ook niet"* (Petra, 57, natuurliefhebster). Bovendien werd in 3.2.1 aangegeven dat het Domplein ontoegankelijk voelt voor blinde en slechtziende respondenten omdat het een shared space gebied is. Dit sluit aan op de opmerking van Ien van de gemeente Utrecht in 3.1.2 waarin zij stelde dat wat voor de ene groep gehandicapten een prettig ontwerp is, door een andere groep gehandicapten als hinderlijk kan worden ervaren.

De antwoorden van de respondenten komen overeen met de literatuur waarin gesteld wordt dat de volgende obstakels de bewegingsvrijheid van gehandicapten kunnen beperken: anderen op het trottoir, ontoegankelijkheid van winkels en de afwezigheid van op- en afritten bij trottoirs, hoge trottoirbanden, ongelijke oppervlakten en smalle trottoirs (Bromely et al. 2007). Volgens Cahill en Egglestion (1994) bevinden zich in de fysieke omgeving zowel natuurlijk aanwezige als geconstrueerde obstakels voor gehandicapten, zoals drempels, ongelijke trottoirs en drukke en/of smalle doorgangen. De geconstrueerde obstakels zoals drempels en ongelijke trottoirs zijn onnodige obstakels die voorkomen hadden kunnen worden als de stad anders was ontworpen.

Martijn (42, vrijwilliger) stelt dat het bewegen door de stad voor hem niet lastig is door zijn handicap, maar door de ontoegankelijkheid van de openbare ruimten. Dit sluit aan op het onderzoek van Bromley et al. (2007) waarin naar voren komt dat gehandicapten vertellen dat zij voelen dat zij gehandicapt zijn als gevolg van hoe de maatschappij is ingericht, niet doordat zij bijvoorbeeld niet kunnen lopen.

Toiletten

De aanwezigheid van een gehandicaptoilet dat geschikt is voor (elektrische) rolstoelen kan invloed hebben op de locatiekeuze. Dat geldt voor degenen die aangewezen zijn op een (elektrische) rolstoel om zich te verplaatsen. In de oude binnenstad is het voor respondenten vaak lastig om een gehandicaptoilet te vinden of er gebruik van te maken, vooral door de schaarsheid van deze voorzieningen. Dat heeft onder andere invloed op de locaties die respondenten kunnen bezoeken.

Nicolette (41, vrijwilligster) zegt bijvoorbeeld het volgende over dit onderwerp: *"Ik ben wel altijd alert op hoe naar de wc's omdat dat niet altijd makkelijk te vinden is. Kijk jij kan overal heen maar ik ben daar wel alert op. [...] Ik weet uit mijn hoofd dat er 's avonds drie invalidetoiletten zijn, Florijn of Florin, die Ierse, Winkel van Sinkel en Tivoli en nog een".* Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) en haar vriend gebruiken allebei een rolstoel als hulpmiddel. Ook zij benadrukt de schaarsheid van gehandicaptoiletten, vooral in de avond: *"[...] in de avond kan je alleen bij de Streetfood Club, bij dat hotel. En, uhm, je kan bij het Gegeven Paard, bij Tivoli. En eigenlijk verder nergens".* De schaarsheid van de toiletten beïnvloedt haar locatiekeuze en kan ertoe leiden dat zij minder tijd doorbrengt op een locatie: *"Het is gewoon gedoe. Georganiseer. En ja, inderdaad, naar sommige plekken ga je gewoon niet of maar heel kort ergens. Bij de meeste kroegen moet je of naar boven of naar beneden".* Ook heeft het invloed op het aantal locaties dat de respondente kan bezoeken in een bepaalde tijd: *"Zo van, zullen we een drankje doen? Oh, maar er is geen wc. Nou, dan gaan we naar huis. Anders hadden we nog wat meer drankjes kunnen doen. Uiteindelijk bezoeken we dan één plek in plaats van twee of meer".* Ook Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) zegt dat er weinig toiletten zijn voor gehandicapten in de binnenstad: *"En qua horeca is het zo dat als je in een rolstoel zit, dat er dan weinig toiletten zijn. Je moet met een trapje naar beneden of omhoog. Dus met een rolstoel is horeca ook erg lastig".* Petra (57, natuurliefhebster) benadrukt ook het gebrek aan gehandicaptoiletten in de binnenstad: *"Die zijn er niet veel. Dat zou meer mogen".*

Ien van de gemeente Utrecht geeft aan dat het gebrek aan gehandicaptoiletten deels opgelost zou kunnen worden met wat creativiteit. *"Want soms zeggen ze: 'Ja er is geen wc'. Dan denk ik: 'Denk even na, misschien dat er aan het eind van de straat wel iets is waar mensen wel naar de wc kunnen, overleg dat even met diegene die aan het eind van de straat zit'. En dan kan je dat tegen iemand zeggen: 'Kijk, hier kan je niet naar de wc, maar ik heb afgesproken met die daar op de hoek, dat als je naar de wc wilt...'. Nou hoe simpel kan het zijn?!".* Dat idee wordt ook gegeven door een van de respondenten van het onderzoek. *"We hadden vorig jaar een actie 'Toegankelijk uit eten', toen hadden we het ook over invalidentoiletten. Toen had ik bedacht: 'Kunnen we niet per vier restaurants, en dan de grootste, dat die een invalidetoilet aanlegt, op kosten van alle vier? En dan mogen gasten van alle vier die tentjes daar plassen'. [...] Het is helemaal niet zo moeilijk. [...] Want hospitality is zo belangrijk"* (Manon, 28, vrijwilligster en blogster). Manon zegt dat zij de binnenstad als bereikbaarder zou ervaren als dit soort initiatieven zouden worden uitgevoerd.

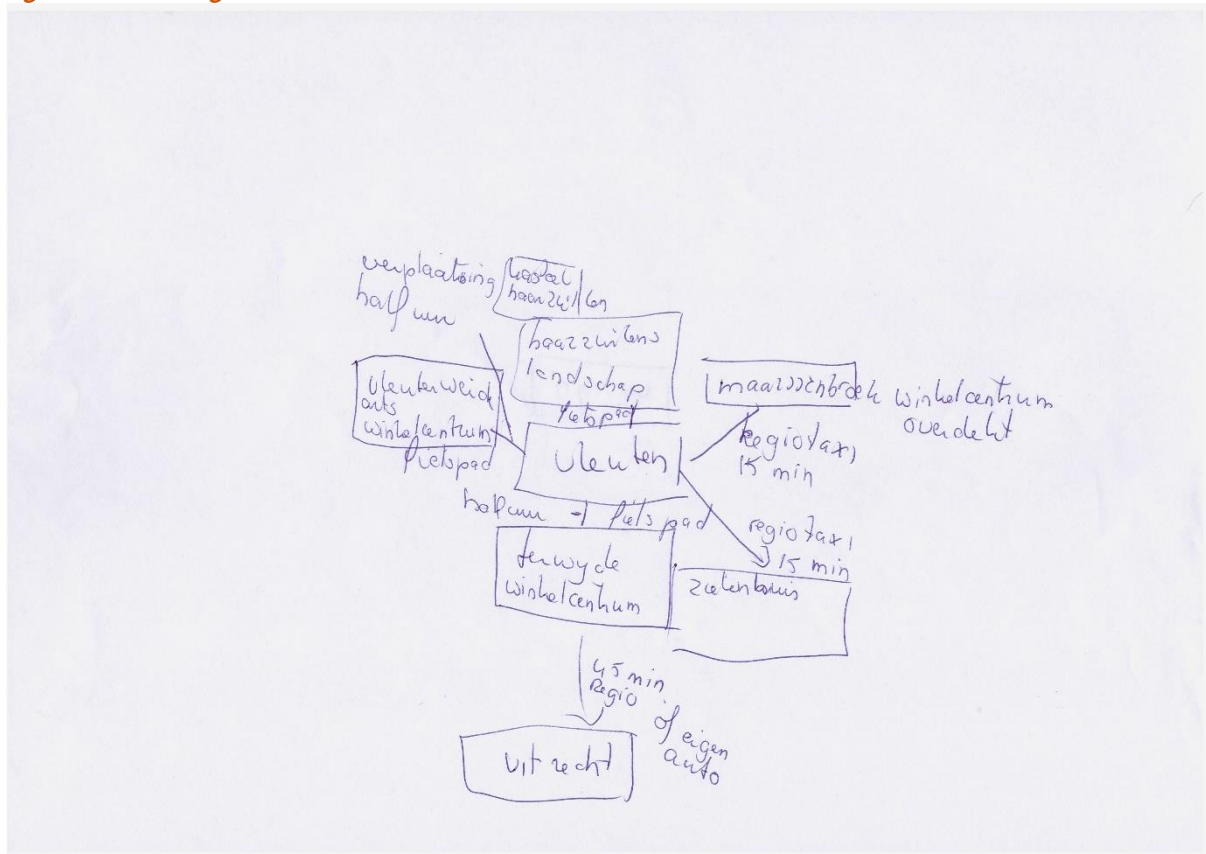
b) Nieuwere delen van de stad

De wijken en delen van Utrecht die later zijn aangelegd en nieuwer zijn dan de binnenstad, worden door een belangrijk aantal respondenten over het algemeen als fijner, toegankelijker en bereikbaarder ervaren. Dat neemt niet weg dat er altijd ruimte is voor verbetering, ook in deze gebieden.

“Dit ziet er allemaal wel prima uit [Jaarbeursplein]. Het is allemaal van die relatief nieuwe en grote gebouwen. Ik denk dat het geen probleem hier zou zijn. Meestal kan je van buitenaf al zien, hoe groter het gebouw, hoe groter de kans dat ze aangepaste voorzieningen hebben” (Daan, 30, vertaler). De getekende mentale kaart van Manon (28, vrijwilligster en blogster) in figuur 3.12 laat bijvoorbeeld goed zien hoe haar bestemmingen in wijken rond het centrum liggen omdat deze voor haar bereikbaarder voelen. Verder zegt zij dat nieuwere gedeelten van de stad ruimer en fijner voor haar zijn: *“Ja. Dan blijf ik liever hier in de buurt, dat ik weet het is allemaal nieuwer, het is wat ruimer. Dan ga ik liever hier in de buurt wat leuks doen dat wel toegankelijk is”*. Het antwoord van respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) sluit hierop aan: *“Verder vond ik het in Leidsche Rijn best wel oké op straat. Het is nieuwer, minder historisch, stoepen zijn recht en fijn, daar kan je goed rollen. Er zijn ook gewoon op- en afritjes. Het is breder opgezet”*. Respondente 15 zegt bijvoorbeeld de afwezigheid van drempels als prettig te ervaren: *“Maar die winkels in Leidsche Rijn, je kan er zo naar binnen rollen zonder drempels”*.

Nicolette (41, vrijwilligster) legt uit dat Overvecht, de wijk waar zij woont, door haar ook als ruimer en nieuwer ervaren wordt. Voor haar beginnen de problemen wanneer zij de oude binnenstad betreedt: *“Ja, dus eigenlijk vanaf Weerdsingel, daar begint het met, uhm, daar begint zo die brug en daar begint het eigenlijk met hobbels, keitjes en putten, ja heel vaak loopt een weg ook naar beneden [...]”*. Figuur 3.16, de getekende mentale kaart van Petra (57, natuurliefhebster), laat zien dat haar voorstelling van Utrecht vooral bestaat uit nieuwere wijken buiten het centrum. De binnenstad maakt net nog onderdeel uit van haar kaart maar is iets verder weg getekend omdat zij de binnenstad als onbereikbaarder ervaart. *“Ik doe wel buitenshuis activiteiten maar ik ga niet naar het centrum. Dat doe ik niet graag”*.

Figuur 3.16: De getekende mentale kaart van Utrecht van Petra.



Al met al worden de nieuwere wijken door een belangrijk aantal respondenten als bereikbaar ervaren. Toch wordt er ook in deze wijken vaak geen rekening gehouden met gehandicapte personen, waardoor de bewegingsvrijheid van gehandicapten beperkt blijft. Marijke (49, vrijwilligster) zegt winkelcentrum Overvecht niet te bezoeken omdat daar geen lift is om bij de winkels boven te komen: *“Winkelcentrum Overvecht, heel veel winkels boven, ik kom daar gewoon niet”*. Nicolette (41, vrijwilligster) bezoekt het winkelcentrum wel maar kan ook niet bij de winkels boven komen: *“Alleen het enige nadeel is dat ze in Overvecht boven een paar winkels hebben maar daar is geen lift, alleen een roltrap”*. Zowel Marijke als Nicolette heeft geen problemen met de verplaatsing naar Winkelcentrum Overvecht. De ontoegankelijkheid van bepaalde winkels in het winkelcentrum zorgt er echter alsnog voor dat de potentiële kansen van de respondenten binnen de tijdruimte beperkter zijn. Preston en Rajé (2004) stellen dat het nuttiger is om te kijken naar de mate van toegang tot locaties (bereikbaarheid) dan naar de mate van bewegingsgemak (mobiliteit).

Het nieuwe winkelcentrum Hoog Catherijne is een van de jongste winkelgebieden van de stad. Het contrast met de oude binnenstad er pal naast is aanzienlijk. Hier zijn geen smalle steegjes, keien of trappen en drempels bij ingangen te vinden. Bromley et al. (2007) merken op dat nieuwere winkelcentra door rolstoelers als toegankelijker en prettiger worden ervaren dan oude binnensteden. Moderne winkelcentra beschikken namelijk over eigenschappen die kunnen zorgen voor een situatie die bijna ideaal is voor rolstoelers. Respondente 17 (33, podcastmaakster) voelt zich als volgt in het winkelcentrum: *“Ja fijn, gewoon vrij. Alsof je, net alsof je, zoals vóór de tijd dat ik in een rolstoel zat, dat ik gewoon overal heen kan”*. Zij zegt dat locaties zoals Hoog Catherijne haar motiveren om vaker buitenshuis activiteiten te verrichten. Voor respondente 17 (33, podcastmaakster) en voor Nicolette (41, vrijwilligster) voelt Hoog Catherijne als goed toegankelijk en bereikbaar. *“[...] Hoog Catherijne, daar kan je*

alle winkels inrijden. Het is allemaal ruim opgezet" (respondente 17). *"Ja, Hoog Catherijne, daar kan je lekker rollen"* (Nicolette). Anderen, zoals respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) en Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus), geven vergelijkbare antwoorden wanneer hun gevraagd wordt naar Hoog Catherijne. *"Wat vind ik wel oké? Uhm, ik vind Hoog Catherijne wel relaxt. Behalve dan de statische schok die je krijgt van de lift telkens. Maar het rolt wel lekker"* (respondente 15). *"Ja, maar nu, nieuw Hoog Catherijne is gewoon een heel ruim opgezette mall met eh, heel brede looppaden, grote winkels, mooie hoogte, fijne akoestiek"* (Séverine). Séverine geeft aan dat zij het lastig vindt om zich door de stad te bewegen wanneer het donker is vanwege haar slechthooftheid. Als het licht is, kan zij namelijk nog een beetje zien. Hoog Catherijne is tot in de avond goed verlicht: *"Hoog Catherijne is ruim en licht"*. Locaties zoals Hoog Catherijne motiveren Séverine om ook 's avonds activiteiten te verrichten, zoals winkelen. Volgens tijdgeografie betekent dit dat zij bepaalde activiteiten gedurende een langere tijdsperiode kan verrichten binnen de tijdsruimte.

Hoog Catherijne biedt een bepaalde mate van vrijheid dankzij de aanwezigheid van, onder andere, vlakke oppervlaktes, goede verlichting en een ruime opzet. Toch zijn respondenten ook kritisch over het nieuwe winkelcentrum. *"Wat ik wel mis in Hoog Catherijne, er is maar één lift en die is best moeilijk te vinden. Het staat niet goed aangegeven. En omdat er maar één is moet je vaak wachten en ben je uiteindelijk langer onderweg. [...] Ze hadden best wel een tweede lift kunnen maken"* (respondente 17, 33, podcastmaakster). Respondente 17 is niet de enige die kritisch is over de liften. Voor Nicolette (41, vrijwilligster) kan het lang duren om zich te verplaatsen door het winkelcentrum: *"Nee, maar liften zijn ook niet helemaal logisch, als je bijvoorbeeld, ik moet heel vaak plassen en dat moet je eerst met de ene lift naar beneden en dan weer met een andere lift naar boven, je moet altijd heel veel liften nemen om te komen waar je wilt"*. Ook Daan (30, vertaler) is soms langer onderweg terwijl hij zich beweegt door Hoog Catherijne: *"En Hoog Catherijne is een doolhof. En soms heb ik enorm om moeten gaan om bij de liften te komen. Sommige zitten dan ook erg verstopt"*. Mylèn (31, vrijwilligster) stelt ook dat niet alles altijd goed te vinden is. Zij noemt het volgende als verbeterpunt: *"Dat er meer bewegwijzering mag zijn bij de treinen en Hoog Catherijne zelf"*.

Ans (64, vrijwilligster) geeft eenzelfde soort oordeel wanneer zij zegt dat verplaatsen door Hoog Catherijne omslachtig kan zijn. Vooral omdat de geleidelijnen niet goed zijn ontworpen en aangelegd: *"Als ik denk aan het station, richting het gemeentehuis, daar heb je hele mooie geleidelijnen, maar loop je nou richting de winkels, waar je Hoog Catherijne binnengaat, daar zijn de geleidelijnen een stuk moeilijker te volgen. En die liggen voor mijn gevoel een heel eind omgeleid. Zoals de stationshal is, dat is fantastisch. Dat is heel goed gedaan. De vloer is licht maar de geleidelijnen zijn donker, daar is contrast in aangebracht. Ga ik vanuit die stationshal naar Hoog Catherijne, dan is daar wel een geleidelijn, maar qua kleur heel onzichtbaar. Dus ik ga dan van een hele goede situatie naar een slechte situatie. Eveneens met het gemeentehuis, het is geweldig goed. Heel goed voelbaar, en als je een klein beetje ziet ook nog een beetje zichtbaar. Maar als ik naar de winkels wil, mijd ik tegenwoordig zelfs de geleidelijnen. Ik probeer mensen te volgen die ongeveer daarheen gaan"*. Wat blijkt uit het antwoord van Ans is dat het toepassen van adequate geleidelijnen niet consequent is. Iedere partij schijnt zijn eigen geleidelijnen aan te leggen op zijn eigen manier. Dit gebrek aan consequentie en eenduidigheid zorgt ervoor dat verplaatsingen door de stad voor Ans lastiger zijn. Het zou voor mensen zoals Ans veel fijner zijn als geleidelijnen even goed waren ontworpen en aangelegd, ongeacht de locatie. Een fietser zou het bijvoorbeeld ook niet fijn vinden als een deel van de fietspaden in Utrecht van zand was en een deel van asfalt. Fietzers verwachten consequent beleid op dit gebied, zodat er overal comfortabel gefietst kan worden.

Hetzelfde geldt voor blinden en slechthorenden, die afhankelijk zijn van geleidelijnen. Zij mogen ook verwachten dat de kwaliteit van die voorzieningen overal even hoog is, wat volgens Ans momenteel niet het geval is.

Wat Ans vertelt sluit aan op het oordeel van Job van het Solgu, namelijk dat er niet wordt gekeken naar de behoeften en wensen van mensen voordat er iets wordt ontworpen en gebouwd (3.1.1). Dat zorgt ervoor dat er nog altijd gebouwen worden gebouwd en opgeleverd die niet iedereen goed verwelkomen. Naast Hoog Catherijne is ook het nieuwe stads kantoor hier een voorbeeld van volgens Manon (28, vrijwilligster en blogster): *“Bij het stads kantoor, daar moest ik mijn paspoort verlengen, maar ik kan daar de parkeergarage niet in, toen zij die: ‘Ja, we hebben hele mooie invalideparkeerplaatsen in de parkeergarage’. Dus ik vraag: ‘Hoe hoog is die parkeergarage?’; ‘Ja, één meter negentig. Dan zeg ik: ‘Ja dat gaat niet lukken mijn bus is één 95’. Heel nieuw stads kantoor en dan denk ik: ‘Hoe dan?!’”*. Volgens Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) is er ook niet gedacht aan de behoeften van slechthorenden tijdens het ontwerp en de bouw van het stads kantoor: *“[...] om een paspoort aan te vragen of je rijbewijs en zo heb je contact met een medewerker en die praat niet duidelijk genoeg, dus je moet altijd eerst zeggen: ‘Ik ben slechthorend dus wil je daardoor praten naar mij?’*. En dat wordt niet altijd direct opgepakt. Maar het zou heel makkelijk zijn om een soort microfoon op de balie te zetten maar dat is alweer een kostenplaatje, dan doen ze dat liever niet. Ik heb op een gegeven moment voor het blad Horen een verhaal gemaakt dat was over een hotel in IJmuiden, daar hadden ze het wel bij de receptie, dat gaf zo veel meer ontspanning eigenlijk, want je moet je echt meer inspannen om te luisteren. [...] ik zou niet weten wat het kost, maar op een gemeentehuis of hotel is het misschien maar een habbekrats. Maar dat zou direct bij de bouw gedaan moeten worden, een leiding gelijk aanleggen, maar daar wordt te weinig aan gedacht”. Volgens Nelly is het stads kantoor hier slechts een voorbeeld van: *“[...] het is nog maar op zo weinig plekken en het is een bijzonderheid als ze het hebben. Soms verbouwen ze ergens voor miljoenen, maar dan moeten er nog versterkers komen voor slechthorenden, maar daar hebben ze dan geen geld meer voor, dan gaan ze bij de gemeente aankloppen, dan denk ik van: ‘Doe dat dan gelijk!’*. Martín (2007) licht toe dat er nauwelijks aan slechthorenden en doven wordt gedacht bij het aanbieden van producten en diensten. Harold (2013) geeft aan dat doven en slechthorenden worden geconfronteerd met ongemakkelijke situaties wanneer zij alledaagse activiteiten communiceren met personeel. Het personeel van bijvoorbeeld winkels weet niet hoe het moet omgaan met de situatie en is vaak niet bereidwillig om alternatieve communicatiemiddelen te gebruiken.

Wat Nelly vertelt sluit ook aan op wat Job van het Solgu aangaf in 3.1.1, namelijk dat er niet van tevoren gekeken wordt naar de behoeften van gebruikers tijdens het ontwerp en de bouw van gebouwen. Sanchez et al. (2000) stellen dat geen consideratie hebben voor de daadwerkelijke behoeften en problemen van gehandicapten kan leiden tot ontoegankelijke gebouwen. Casas (2007) en Taylor en Józefowicz (2012) merken op dat verschillende studies onder andere hebben aangetoond dat gehandicapten minder goed toegang hebben tot diensten. Manon en Nelly hebben minder goed toegang tot de diensten die aangeboden worden in het stads kantoor door de ontoegankelijkheid van het gebouw, zowel fysiek als sociaal.

De gevolgen van ontoegankelijke omgevingen...

Lefebvre (1996) ontwikkelde in de vorige eeuw het concept ‘het recht op de stad’. Het recht tot de stad houdt onder andere in dat iedereen, op grond van gelijkheid, kan deelnemen aan sociale activiteiten. Er wordt gesteld dat inwoners van steden het recht zouden moeten

hebben om keuzes te kunnen maken over waar en wanneer zij activiteiten verrichten in de stedelijke omgeving. Er wordt opgemerkt dat een ruimte pas echt openbaar is wanneer die open en toegankelijk is voor iedereen. Op basis van de antwoorden van respondenten kan gezegd worden dat zij geen 'recht op de stad' hebben, of in ieder geval niet in dezelfde mate als niet-gehandicapten. De respondenten ondervinden letterlijk en figuurlijk veel obstakels als gevolg van hoe de gebouwde omgeving ontworpen en gemaakt is. Daardoor zijn zij niet vrij om activiteiten te verrichten op tijden en locaties die zij zouden willen.

Lefebvre (1996) stelt verder dat iedereen toegang zou moeten hebben tot het centrum van de stad, vaak een bevoorrecht gebied, ongeacht de sociale klasse, de migratieachtergrond, het beroep en hoe 'marginaal' iemand is. Uit de interviews blijkt dat het juist de locaties in de binnenstad, met haar oude en historisch karakter, zijn die over het algemeen als lastig bereikbaar worden ervaren door respondenten. Het is in dit deel van de stad waar respondenten vaak hinder ondervinden wanneer zij zich verplaatsen. De fysieke eigenschappen van de gebouwde omgeving van de binnenstad werken als sta-in-de-weg. Voorbeelden zijn drempels en trappen in zowel de openbare ruimten als de gebouwen. Ongelijke, slecht onderhouden en aangelegde trottoirs, krappe winkels, trottoirs en straten, ontoegankelijke toiletten, en andere eigenschappen van de oude binnenstad zoals de werfkelders zorgen ook voor hinder en vormen een obstakel voor de respondenten. Respondenten zijn als gevolg van deze obstakels en ontoegankelijkheid langer onderweg naar bestemmingen, bezoeken bepaalde delen van de stad niet, raken gedemotiveerd om activiteiten buitenshuis te verrichten, bezoeken slechts de enkele locaties die wel toegankelijk zijn en brengen minder tijd door op locaties. De mentale kaarten van sommige respondenten geven dit goed weer. De handicaps van de respondenten en de ontoegankelijkheid van de oude binnenstad worden samen ervaren als een capaciteitsbeperking die leidt tot minder bewegingsvrijheid en minder kansen binnen de tijdruimte. Dat verkleint het potentiële gebied van de respondenten. Als gevolg daarvan ervaren zij ook bepaalde delen van de stad en locaties in de stad als minder goed bereikbaar of onbereikbaar.

Respondenten gaan op verschillende manieren om met de capaciteitsbeperking. Sommigen vermijden bepaalde delen van de stad. Anderen gaan op zoek naar alternatieven en kopen producten online in plaats van in de oude binnenstad.

Locaties in delen van de stad die relatief nieuwer zijn dan de oude binnenstad, worden door de respondenten als toegankelijker en bereikbaarder ervaren. Een voorbeeld is Hoog Catherijne door de aanwezigheid van vlakke oppervlaktes, drempelvrije winkels, een ruime opzet, goede verlichting en een adequate akoestiek. Toch hebben respondenten kritiek op Hoog Catherijne en andere gebouwen in de stad zoals het stadskantoor en winkelcentrum Overvecht. Geen liften, een gebrek aan voorzieningen voor doven en slechthorenden, gebrekkige geleidelijnen en gehandicapte parkeerplaatsen die niet adequaat zijn, vormen een obstakel voor de bewegingsvrijheid van respondenten. Soms zijn er liften, maar zijn die moeilijk te vinden of onlogisch geplaatst in het gebouw, waardoor respondenten langer onderweg zijn. Ook in nieuwe delen van de stad kan de handicap van respondenten in combinatie met ontoegankelijke locaties een capaciteitsbeperking vormen voor respondenten, met als gevolg minder bewegingsvrijheid en minder kansen binnen de tijdruimte.

Wat bepaalde respondenten zich afvragen is hoe het kan dat er nog steeds nieuwe gebouwen worden ontworpen en gebouwd die ontoegankelijk zijn voor gehandicapten. Hierover is meer te lezen in 3.3.3.

Al met al kunnen locaties in zowel de oude binnenstad als nieuwe delen van de stad als ontoegankelijk en onbereikbaar worden ervaren. Toch bevindt zich verreweg het grootste deel van deze locaties in de oude binnenstad, zodat het centrum van de stad als minder toegankelijk en bereikbaar kan worden gezien voor de respondenten van dit onderzoek.

3.3.2 Via de achterdeur naar binnen

Een belangrijk aantal panden in Utrecht zijn in principe bereikbaar en toegankelijk voor gehandicapten; respondenten kunnen er komen en kunnen het pand betreden. Vaak moeten zij echter wel naar binnen via een achterdeur of zijdeur. Soms staan er afvalbakken en moet eerst de aandacht getrokken worden van het personeel zodat de achterdeur open kan. Eenmaal in het pand kan het lastig zijn om een geschikte plaats te vinden voor bijvoorbeeld iemand in een rolstoel. Het is dan nog maar de vraag of deze panden daadwerkelijk bereikbaar en toegankelijk zijn.

Marijke (49, vrijwilligster) geeft als voorbeeld een pand in de oude binnenstad van Utrecht: *“En de Winkel van Sinkel, die zeggen dat ze toegankelijk zijn maar dan moet je het eerst aangeven, dan leggen ze een plank neer en mag je via de zijkant naar binnen. Ik vind dat niet toegankelijk. Toegankelijk is als ik zelfstandig via de voordeur naar binnen kan. Ik moet mijn kind naar binnen sturen om te vragen of mama naar binnen mag. Weet je hoe kut dat is? Ik wil gewoon moeder zijn”*. Een vergelijkbare situatie is de respondente bij een school overkomen: *“Scholen, ik ging naar het Gregorius. Ik ging daar met een klein mannetje dat voor het eerst een middelbare school bezoekt, moet ik hem naar binnen sturen om te vragen of mama naar binnen kan. Het moet die dag om hem gaan! En dan zeggen ze dat het toegankelijk is als je via achteren gaat”*. Op de vraag hoe de respondente zich voelt op deze momenten zegt: *“Een tweederangsburger”*. Volgens Bromley et al. (2007) is het medisch perspectief één van de perspectieven waarmee in Westerse samenlevingen wordt gekeken naar gehandicapten. Dat kan onder andere leiden tot de gedachte dat gehandicapten niet veel mogen verwachten en dat zij als tweederangsburgers het beste van hun leven moeten maken.

Daan (30, vertaler) gaat samen met de interviewer na het gesprek nog een stukje door de stad heen. Hij neemt de interviewer mee naar Café Hofman op Janskerkhof, een locatie waar hij weleens eerder is geweest. *“Oh ja, verrek die hebben een achteringang waar ik naar binnen moet”*, zegt Daan wanneer hij voor het café staat. We gaan samen op zoek naar de achterkant van het café. Na een paar minuten zoeken naar de achteringang, zegt de respondent weer goed te weten waar hij destijds naar binnenging. Er wordt besloten om terug te gaan naar de vooringang om het te vragen aan iemand die kan helpen. Aan de voorkant vraagt Daan aan de aanwezige mensen hoe hij binnen kan komen. Die interactie verloopt als volgt:

Daan: Ik wil hier graag naar binnen, ik weet dat er een aparte ingang is maar ik weet niet waar.

Gast van het café: Ik ben hier niet bekend, hij is van hier.

Daan: Ik zou graag...

Medewerker van het café: Je kan via de rechterkant erlangs heen en dan via het hek, rechtsom en dan weer rechtsom en dan doen wij de achterdeur open.

Daan: Waar die klike's staan?

Medewerker van het café: Ja.

Daan: Oh, dus dan was het toch daar.

De respondent en de interviewer gaan vervolgens terug naar de achterkant van het café en worden binnengelaten. Uit deze gang van zaken blijkt wel hoe omslachtig het kan zijn wanneer iemand niet via de voordeur naar binnen kan. Een achterdeur naast vuilnisbakken is bovendien ook niet bepaald een ingang die er uitnodigend uitziet. Daan: *“Ik vind het fijn dat het er is maar het zou fijner zijn als het niet nodig is”*. Naast dat het niet prettig is, duurt het ook langer voor de respondent om zijn bestemming te bereiken. Hij is onnodig veel tijd kwijt aan de verplaatsing. Ook bezoekt hij liever locaties waar al een plank aanwezig is in plaats van dat hij eerst moet vragen hoe hij binnen kan komen.

Via de achterdeur naar binnen is niet prettig voor respondenten. Eenmaal binnen het pand worden respondenten ook nog weleens achterin een plaats aangeboden. *“Maar ook gewoon binnen in het restaurant: ‘Ja we hebben nog wel een tafeltje’ maar dat is dan een tafel met van die hoge krukken, ik denk: ‘Hoe kan je dat nou aanbieden aan mij?!’. Dan kan toch niet! Of: ‘Ja we hebben nog wel een tafeltje daar achterin’. Ja dan moet ik tussen al die stoelen door en moet ik tegen al die mensen vragen: ‘Kunt u iets naar voren?’ of ‘Wilt u even opstaan?’. Dan voel je je echt bezwaard”* (Manon, 28, vrijwilligster en blogster).

Tussen de kliko's door...

De ‘toegankelijkheid’ van bepaalde panden in de binnenstad is zeer discutabel. Respondenten kunnen uiteindelijk het pand betreden en daar activiteiten verrichten maar moeten naar binnen op een manier die niet bepaald als uitnodigend kan worden gekenmerkt. Ook kan het langer duren voordat ze binnen zijn, waardoor de verplaatsingstijd wordt verlengd en de tijd die over is om activiteiten te verrichten wordt gereduceerd. Verder zorgt dit uiteraard voor veel ongemak. Daan zegt dat het zijn locatiekeuze beïnvloedt en dat hij liever panden bezoekt waar al een plank ligt in plaats van dat hij eerst moet vragen hoe hij binnen kan komen. Dat kan minder potentiële kansen binnen de tijdruimte tot gevolg hebben, aangezien bepaalde locaties bewust worden vermeden vanwege de ontoegankelijkheid van het pand.

3.3.3 Wet- en regelgeving

In deze subparagraaf wordt beschreven wat respondenten vinden van de huidige wet- en regelgeving die als doel heeft de gebouwde omgeving toegankelijker te maken. Hoe deze wet- en regelgeving verbeterd kan worden komt ook naar voren.

In 3.1.2 is beschreven dat er momenteel geen strikte regels zijn over hoe toegankelijk een gebouw in Utrecht geacht wordt te zijn. Alleen gemeentelijk bezit moet voor iedereen, ongeacht de handicap, toegankelijk zijn. De meerderheid van de gebouwen in Utrecht zijn geen gemeentelijk bezit en hoeven niet toegankelijk te zijn voor iedereen. Dat geldt voor zowel bestaande panden als nieuwe panden die nog ontworpen en gebouwd worden. De huidige situatie is vrijblijvend; projectontwikkelaars mogen zelf beslissen over de toegankelijkheid van hun panden. De gemeente gaat wel het gesprek met deze projectontwikkelaars om toegankelijkheid te incorporeren in de plannen. Maar het blijft vrijblijvend, waardoor er nog altijd ontoegankelijke panden gebouwd mogen worden in Utrecht. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) vindt dat er strengere regels zouden moeten zijn op dit gebied: *“Ik vind dat er dingen zijn die wel goed geregeld zijn maar op het gebied van toegankelijkheid gaat het echt niet ver genoeg! Er moeten überhaupt regels zijn dat als er iets nieuws gebouwd wordt, dat dat dan ook toegankelijk wordt”*. De respondente was laatst op een congres en ontmoette daar iemand uit Noorwegen die haar vertelde over het Noorse beleid op

het gebied van toegankelijkheid: *“Het mooie aan Noorwegen is, ik was een jaar geleden op congres, en daar hoorde ik over beleid en regels, en een dame vertelde mij dat je in Noorwegen je huis niet mag verbouwen tenzij de aanpassingen toegankelijk zijn, je krijgt anders gewoon geen vergunning. En je zou kunnen denken dat dat wel heel extreem is dat je op je eigen land niet zomaar een aanpassing kan maken. Maar zij zei tegen mij: ‘Wij vinden in Noorwegen dat als je straks ouder bent, of je bent ziek en je huisarts wil langskomen, dan moet hij je huis in kunnen. Want je huisarts kan ook in een rolstoel zitten!’. [...] Ik schaamde me toen dat ik dacht dat het extreem was. En de overheid bespaart er geld mee want je hoeft niet al die mensen naar ingewikkelde aanleunwoningen te sturen. Alles aanpassen, al die huizen met gekke oprijdingetjes. Je moet op een gegeven moment er gewoon voor zorgen dat ook gewoon alle huizen toegankelijk zijn”*. Volgens Menec et al. (2007) is het van groot belang dat nieuwe woningen altijd toegankelijk worden ontworpen en gebouwd. Respondente 15 is van mening dat er geen nieuwe gebouwen gebouwd zouden mogen worden die niet toegankelijk zijn: *“Ja, dat er geen nieuwe huizen gebouwd mogen worden of gebouwen die niet toegankelijk worden. Soms zie je gewoon nieuwe huizen met trapjes. Een goede vriend van mij, hij zit ook in een rolstoel, bij geen van mijn vrienden van onze vriendengroep kan hij naar binnen. Hij kan alleen bij mij naar binnen of bij mijn vriend. Bij niemand anders kan het, en de meeste van die vrienden wonen zelfs in sociale woningbouw. Hij kan daar de drempel niet over, de voordeur niet in, de gang niet door. [...] ik vind het ontzettend schandalig dat dat mag! En dat daar een wethouder een krabbel onder zet. Ik weet niet wie daar verantwoordelijk voor is. Maar dat er gewoon niemand in de politiek is die dat belachelijk vindt. Ik kan er echt niet over uit. We gaan met zijn alle vergrijzen en iedereen wil gewoon liever thuisblijven. Maar ouderen kunnen niet makkelijk de stad ingaan of huizen ingaan. Dit is gewoon wanbeleid”*. Ook Martijn (42, vrijwilliger) stelt dat politici geen binding kunnen hebben met gehandicapten: *“Soms komen hier ook mensen van de politiek, van de tweede kamer en dan is het toch goed dat iemand deze wereld dan toch even ziet. Je ziet ze dan fronsen, zo van, wat een gek wereldje is dit”*. Martijn ontmoet deze politici bij zijn bijeenkomsten bij het kantoor van vakbond CNV te Overvecht.

Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) vindt dat alle gebouwen toegankelijk zouden moeten zijn, ook horeca, en dat daar harde regels voor zouden moeten zijn: *“Het argument ‘Je mist klandizie’ hoor je vaak maar daar zitten ze echt niet mee, dat die ene cripple niet naar binnen kan, ze vullen die zaak toch wel. Dus het moet echt een harde eis zijn”*. Zij zegt verbaasd te zijn wanneer een horecagelegenheid toegankelijk is voor haar en haar vriend die ook gehandicapt is: *“Maar dat we zo verbaasd zijn dat iets nieuws toegankelijk is, dat is wel een beetje te gek voor woorden. Dat zou meer de regel dan uitzondering moeten zijn”*.

Manon (28, vrijwilligster en blogster) is ook van mening dat er vanuit de overheden meer eisen gesteld zouden moeten worden aan toegankelijkheid: *“Nou, misschien toch meer eisen stellen aan bedrijven of aan musea, meer voorschriften”*. Respondent 16 (64, vrijwilliger) sluit zich aan bij het idee van betere voorschriften om toegankelijkheid te bevorderen: *“Ook zou er een minimale breedte van een voetpad moeten zijn, zoals bij een autoweg dat ook is. Ook het terugkeren van echte zebrapaden, dus waar je voorrang hebt, en dat deze op strategische punten worden geplaatst, inclusief rateltickers. Over het algemeen ook meer rekening houden met overhangend groen, wat soms heel vervelend is”*. Job van het Solgu gaf in 3.1.1 aan dat er voor de toegankelijkheid van openbare ruimten geen landelijke regels zijn en dat dit overgelaten wordt aan de verschillende gemeenten van Nederland. In dit verband legde len van de gemeente Utrecht in 3.1.2 uit dat de gemeente een handboek heeft dat gebruikt wordt bij het ontwerpen van openbare ruimten. Dat handboek heeft onder andere als doel te zorgen voor

toegankelijke openbare ruimten.

Bromley et al. (2007) stellen dat de kans kleiner is dat de toegankelijkheid van bijvoorbeeld het openbaar vervoer zal toenemen als er geen regels zijn vanuit de overheid die toegankelijkheid voorschrijven.

Regels en voorschriften zouden volgens respondenten de stad toegankelijker kunnen maken. Maar zelfs met regels zijn de problemen soms blijvend: *“Ze hebben nu in ieder geval van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een verplichting gekregen om een ringleiding aan te leggen en om raadsvergaderingen op internet te zetten met ondertiteling. Maar dat kost dan weer extra. Dus een heleboel gemeentes zeggen, nou, dat doen we allemaal niet”* (Nelly, 78, vrijwilligster en schrijfster). Een ringleiding zorgt ervoor dat slechthorenden met een hoortoestel het geluid in bijvoorbeeld een concertzaal, gemeentehuis of ander gebouw kunnen beluisteren zonder storend omgevingsgeluid.

Het invoeren van meer regels is volgens de respondenten noodzakelijk. Meer handhaving van die regels is dat ook. In 3.2.1 stelden Ans (64, vrijwilligster) en respondent 16 (64, vrijwilliger) dat er regels zijn over het vrijhouden van trottoirs maar dat er een gebrek is aan handhaving, waardoor er alsnog allerlei objecten op het trottoir staan. Petra (57, natuurliefhebster) en Marijke (49, vrijwilligster) merkten in 3.2.1 op dat er door een gebrek aan handhaving voertuigen van niet-gehandicapten staan op gehandicaptenparkeerplaatsen. In 3.1.1 zei Job dat er vaak niet gehandhaafd wordt om te controleren of er een toegankelijk pad loopt naar toegankelijke ingangen van gebouwen. Als gevolg daarvan zijn veel gebouwen ontoegankelijk. Gleeson (2001) merkt op dat de meeste overheden in Westerse delen van de wereld tegenwoordig regelgeving, beleid en richtlijnen hebben ontwikkeld om steden inclusiever en toegankelijker te maken voor gehandicapte personen. Volgens Gleeson (2001) wordt dit beleid in de praktijk vaak niet goed of volledig genoeg uitgevoerd en worden de richtlijnen in beperkte mate gehandhaafd.

Verder is het voor een belangrijk aantal respondenten essentieel dat gehandicapten erbij worden betrokken om de gebouwde omgeving toegankelijker te maken. *“Nou, sowieso gehandicapten erbij betrekken. Dat staat ook in het VN-verdrag. Betrek gehandicapten bij het ontwerp van openbare ruimte, gebouwen. En doe het aan de voorkant, als er iets verbouwd wordt, betrek dan mensen met een handicap erbij. Niet dat achteraf blijkt dat de lift voor een paal staat en dat rolstoelers de lift niet uit kunnen. Dat gebeurt weleens. En dat kan je voorkomen als je aan de voorkant gehandicapten erbij gaat betrekken”* (Nico, 37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag). Daan (30, vertaler) vindt het ook belangrijk dat gehandicapten betrokken zijn bij het ontwerp van de stad: *“Of ik geef je een ander voorbeeld, dan is er een project om bushaltes toegankelijk te maken, dus dan worden ze verhoogd. Maar dan doen ze dat zonder dat ze de doelgroep vragen. Dan is dat misschien een stadsplanner die dat doet. Dus dan maken ze die haltes hoger zodat je makkelijk de bus in kan, maar de bushalte is dan zo lang dat die driekwart van de stoep bedekt, dus dat je er met een rolstoel niet meer achter langs kan. En omdat die drempel zo hoog is kan je er niet meer van af en kun je ook niet meer aan de andere kant erdoor. Dan laat je het door iemand ontwerpen die er geen ervaring mee heeft. [...] Soms om het ontwerp mooi te maken, is dat belangrijker dan hoe toegankelijk het is. Terwijl eigenlijk de functie belangrijker is. Functie zou voorrang moeten hebben. Dat zouden gemeentes veel meer moeten toepassen. Zo van: ‘Laten we een auto vierkante banden geven want dat ziet er mooier uit’.* Marijke (49, vrijwilligster) is ook van mening dat het belangrijk is om gehandicapten te betrekken bij het ontwerp van de stad: *“Ik vind dat er heel erg vanuit een abled view gekeken wordt. Ik vind dat wij veel meer betrokken moeten worden bij openbare*

ruimte. Klankbordgroepen, vragen wat wij nodig hebben. In plaats van denken dat alles goed geregeld is. Ik heb met Job Haug gesprekken gehad. Hij heeft zich al twintig jaar lang beziggehouden met de binnenstad maar ik had er kritiek op en toen werd hij boos. Weet je wat hij zei dan? 'Ja, het bouwbesluit zegt dit en twee centimeter is prima voor een drempel'. Maar ik heb dan zoiets: 'Als er eerst nog een helling is en daarna een drempel is dat niet goed te doen'. Als je al schuin staat kan je niet nog een wheelie maken". De respondente komt later in het interview terug op het onderwerp: "En toen ik vroeg aan Job van het Solgu: 'Hoeveel medewerkers hebben jullie?', zegt hij: 'Drie FTE'. Vraag ik: 'En hoeveel hebben er een beperking?' 'Geen, want dat is geen pre, want ik doe tien dingen op een dag en jij maar twee', zegt hij. Ik heb hem toen mijn huis uitgezet. En de gemeente Utrecht betaalt het Solgu om het te regelen! [...] Ik wil in die functie iemand met een beperking hebben. Hij heeft die abled view waar ik het over heb". Bromley et al. (2007) geven aan dat gehandicapten niet worden betrokken bij processen waar keuzes worden gemaakt die ook hun leven betreffen. Door gehandicapten wel te betrekken, kan van meet af aan rekening worden gehouden met ontwerpaspecten die niet-gehandicapten over het hoofd zien. Volgens Menec et al. (2007) is het belangrijk gehandicapten te vragen naar hun behoeften wanneer een nieuw gebouw wordt ontworpen of gebouwd.

Volgens Gleeson (2002) is de productie van ruimte een betwist proces waarbinnen het uitoefenen van macht van grote invloed is op wie de winners en verliezers zijn. Gehandicapten zijn de verliezers, want openbaren ruimten en gebouwen zijn voor hen vaak niet toegankelijk. Dat leidt volgens Gleeson (2002) tot onderdrukking. Dat mensen met een handicap bij deze productie van ruimte worden onderdrukt, komt doordat deze groep veelal wordt buitengesloten wanneer de fysieke indeling van een samenleving tot stand wordt gebracht. Met andere woorden, doordat gehandicapten niet betrokken zijn bij het tot stand brengen van de fysieke indeling van de maatschappij, zijn het de niet-gehandicapten die de macht hebben en beslissen hoe steden worden ontworpen en gebouwd. In die zin onderschrijft de literatuur het argument van respondenten dat gehandicapten betrokken moeten zijn bij het (her)ontwerp van steden.

Ien van de gemeente Utrecht gaf in 3.1.2 aan dat de gemeente met de beschikbare middelen en mogelijkheden zoveel mogelijk probeert te doen om Utrecht toegankelijker te maken voor iedereen. In de praktijk is de rol van de gemeente vaak slechts adviserend en niet eisend. Dat leidt tot vrijblijvendheid, waarbij toegankelijkheid een optie is en geen verplichting. Job van het Solgu gaf in 3.1.1 aan dat de huidige wetgeving op het gebied van toegankelijk bouwen gebrekkig is en dat er nog altijd ontoegankelijk gebouwd mag worden en gebouwd wordt. Respondenten vinden dat er meer en striktere regels moeten zijn om toegankelijkheid in de stad te vergroten en bevorderen. Daarnaast zijn zij van mening dat die regels ook gevolgd en gehandhaafd moeten worden, wat op dit moment vaak niet het geval is. Tot slot is het volgens hen nodig om gehandicapten bij deze processen te betrekken. Het blijkt uiteindelijk een combinatie te zijn van betere regels, wetgeving en handhaving, waar gehandicapten bij betrokken zijn, die kan leiden tot een grotere mate van fysieke toegankelijkheid. Daarnaast zal het ook nodig zijn om te werken aan de bewustwording in de samenleving zodat wordt gezorgd voor een grotere mate van sociale toegankelijkheid. Hoe de samenleving bewuster gemaakt kan worden, wordt door meerdere respondenten aangegeven in 3.4.3.

Nog veel werk aan de ontoegankelijke winkel...

Gleeson (2001) stelt dat veel Westerse steden sterk zijn ontwikkeld en uitgebreid tijdens de industriële revolutie. In die periode werden steden vooral gebouwd om te voldoen aan de behoeften van blanke, niet-gehandicapte mannen die behoorden tot de economische

middenklasse. De stad werd dus in mindere mate gemaakt voor wie niet in dat plaatje paste. Voor gehandicapten betekent dit dat zij in steden wonen waarin woningen en werkplekken niet toegankelijk voor hen zijn, in steden waarin mensen met een fysieke handicap sociaal, economisch en cultureel zijn buitengesloten.

Wellicht is de situatie voor gehandicapten in het huidige Utrecht verbeterd ten opzichte van de situatie in de industriële revolutie. Partijen zoals onder andere het Solgu en de gemeente proberen Utrecht steeds toegankelijker te maken voor mensen met een handicap. Het is een proces dat idealiter uiteindelijk zou moeten leiden tot een inclusievere stad en samenleving. De vraag is hoe snel dat proces zal verlopen, aangezien er nog steeds ontoegankelijk mag worden ontworpen en gebouwd. Anno 2019 mogen er in Utrecht nog altijd panden worden gebouwd die niet toegankelijk zijn voor iedereen. Dat betekent dat er nog steeds exclusief wordt ontworpen en gebouwd voor niet-gehandicapten, net zoals tijdens de industriële revolutie. Anno 2019 staan gehandicaptenparkeerplaatsen en trottoirs vol obstakels die de stad ontoegankelijk maken. Ook rijden er bussen en treinen waar gehandicapten niet in kunnen (3.2.1). Het lijkt erop dat een distantiëring van die omstandigheden nodig is om het potentieelpadgebied van gehandicapten te vergroten en om de algemene situatie van gehandicapten in de stad te verbeteren. Volgens respondenten is er nog een lange weg te gaan om dat te bereiken. Gleeson (2001) stelt dat steden discriminerend zijn tegenover gehandicapten zijn wanneer er fysieke obstakels staan op straten en trottoirs, gebouwen niet toegankelijk zijn en de vervoermiddelen gemaakt zijn voor mobiele niet-gehandicapte mensen. Uit de antwoorden van respondenten in de vorige paragrafen en subparagrafen blijkt dat elk van die drie criteria van toepassing is op de situatie in Utrecht.

3.4 De ervaring van de samenleving

Deze paragraaf gaat in op hoe respondenten de samenleving ervaren. Hoe de respondenten behandeld worden door anderen, kan onder andere invloed hebben op het animo van respondenten. Dat kan gevolgen hebben voor het aantal activiteiten dat respondenten buitenshuis verrichten. Het kan in sommige gevallen zelfs leiden tot locaties die als onbereikbaar worden ervaren. Bromley et al. (2007) stellen dat gehandicapten laten weten dat hun mobiliteitsbeperking onder andere wordt veroorzaakt door hoe zij behandeld worden door de samenleving (sociale toegankelijkheid).

In een pand dat bijvoorbeeld fysiek ontoegankelijk is, kan de toegang en aanwezigheid van gehandicapten vaak alsnog mogelijk gemaakt worden als er gezocht wordt naar een alternatieve oplossing. Dat is alleen mogelijk als anderen bereid zijn om gehandicapten te helpen. In een dergelijk geval is er sprake van sociale toegankelijkheid. De mate van sociale toegankelijkheid in een samenleving is afhankelijk van hoe bewust mensen zijn en ook afhankelijk van de vraag in hoeverre anderen openstaan voor gehandicapten.

Gevraagd naar het gedrag van anderen in de samenleving, komen respondenten vaak al snel met een reactie over het gedrag van fietsers (3.4.1). Ook is de bejegening door anderen van invloed op hoe respondenten de samenleving ervaren (3.4.2). Een belangrijk aantal respondenten zegt dat er een gebrek is aan bewustwording is om een inclusieve samenleving tot stand te brengen waarin rekening wordt gehouden met gehandicapten (3.4.3). Tot slot laten respondenten weten hoe zij de Nederlandse samenleving ervaren in vergelijking met samenlevingen elders in de wereld (3.4.4).

3.4.1 Het gedrag van fietsers

“Ja als je het hebt over de attitude, is die van de fietser natuurlijk abominabel” (Séverine, 42, architecte en adviseuse bij Bartimeus).

Meerdere respondenten merken op dat het gedrag van fietsers veel te wensen overlaat. Dat fietsers overal hun fiets neerzetten en overal voorrang nemen, is een veel terugkerende klacht. Fietsers schijnen geen rekening te houden met andere weggebruikers, laat staan met mensen die gehandicapt zijn. Voor Mylèn (31, vrijwilligster) is het mede daardoor lastig om zich door bepaalde straten te bewegen of er over te steken: *“De fietsers nemen altijd voorrang, daar wen je aan maar ik denk wel zo van: ‘Oeh, ik hoop dat er geen fietsers aankomen’”*. Respondent 16 (64, vrijwilliger) vindt dat er te veel rekening gehouden wordt met fietsers, waardoor er minder rekening gehouden wordt met andere verkeersdeelnemers: *“Ook de gigantische aanmoediging van de stroom fietsers. Fietsers hebben vaak terecht of onterecht op de meest rare plekken voorrang, of nemen voorrang. Op sommige plaatsen is dat een ramp”*. De respondent vertelt bijvoorbeeld het volgende over de Lange Viestraat in de binnenstad: *“Het is een hel om daar te komen. Dat heeft te maken met de fietsers die continu doorrijden [...]”*. Hij ervaart de binnenstad daardoor als minder goed bereikbaar.

Bepaalde respondenten zijn afhankelijk van de auto om naar de binnenstad te gaan. De aantallen fietsers die voorrang nemen, vormen dan een obstakel en kan ertoe leiden dat de binnenstad als minder bereikbaar voelt. Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) geeft aan dat hij daarom bepaalde delen van de stad mijdt: *“[...] zoals de Oudegracht, dat is zoveel fietsers en niemand kijkt, iedereen neemt voorrang, fietsers hebben altijd voorrang”*. Manon (28, vrijwilligster en blogster) heeft ook last van fietsers in de stad wanneer zij er met haar auto heengaat: *“[...] al die fietsers! Ik moet echt alles in de gaten houden, dat autorijden. Dat is zo vermoeiend. Dan kom ik aan en dan ben ik gewoon kapot!”*.

Maar het is niet alleen wanneer Manon zich met de auto verplaatst dat zij last heeft van fietsers in de binnenstad. Ook wanneer zij door de binnenstad rolt, kan het voorkomen dat fietsers geen rekening met haar houden, bijvoorbeeld wanneer zij stukken over het fietspad moet: *“En toen had ik dus op Neude geparkeerd en toen moest ik zelf rollen naar dat restaurant. Nou, ik rijd op het fietspad omdat de stoep niet te doen is en er komen fietsers aan op hun telefoon dus ik zeg: ‘Pas op!’ en dan word je gewoon bijna aangereden omdat mensen gewoon niet uitkijken! Dan denk ik zo van: ‘Laat maar zitten’”*. Wanneer haar gevraagd wordt of dit soort situaties demotiverend kunnen zijn om buitenshuis activiteiten te gaan verrichten, luidt haar antwoord: *“Ja, heel erg. Ik vind dat echt vervelend”*.

Overal fietsers...

Utrecht is een stad waar veel wordt gefietst. Het gedrag van fietsers laat volgens respondenten te wensen over, waardoor zij zich minder welkom voelen in de stad en zich minder gemakkelijk kunnen verplaatsen. Bij bepaalde respondenten kan het een sterk demotiverende werking hebben en ervoor zorgen dat zij bepaalde delen van de stad zoals het centrum minder bezoeken. Uiteindelijk verkleint dit het potentiële padgebied en zijn er minder kansen beschikbaar binnen de tijdruimte, aangezien zich in de binnenstad een aanzienlijke hoeveelheid aan potentiële bestemmingen bevindt.

3.4.2 Bejegening

Hoe respondenten behandeld worden door anderen kan als wisselend worden gezien. *“Ja, uhm, ze zijn in ieder geval behulpzaam, ze spreken je gewoon aan. Anderen kijken je toch weer*

aan alsof je toch weer gek bent, die zijn mensen niet gewend in een rolstoel, laat staan mensen in een rolstoel op een station” (Martijn, 42, vrijwilliger).

Uit de antwoorden van respondenten komt naar voren dat er nog veel moet gebeuren voordat gehandicapten op een meer respectvolle en menselijke manier worden behandeld. *“En in cafés valt het nog wel mee, maar in een bar of discotheek daar kijken mensen me weleens raar aan, ook omdat ik een stuk lager ben dan anderen, dus mensen struikelen weleens over me. En ik heb ook gehad dat mensen mijn rolstoel ongevraagd als kapstok gaan gebruiken. Sommigen vragen het niet eens en hangen zo maar hun jas op” (Daan, 30, vertaler).*

In 3.3.1 kwam al naar voren dat online boodschappen doen een alternatief kan bieden wanneer een fysiek slecht toegankelijke locatie als onbereikbaar wordt ervaren. Ook kan het een alternatief bieden als respondenten liever niet meer naar winkels gaan door de sociale ontoegankelijkheid. *“Eigenlijk doe ik vaker dat ik dingen online ga bestellen om niet meer naar die winkel te gaan. Door de onbehelpzaamheid van winkelpersoneel ga ik soms dan niet meer naar bepaalde winkels of als ik er gewoon niet goed in kan. Soms gaan dingen gewoon niet. Het is gewoon heel irritant” (Respondente 15, 38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie).*

De respondenten geven ook voorbeelden van situaties waar mensen goed met hen omgaan en zelfs hulp aanbieden: *“Als ik op het station ben en ze vragen welk perron ik moet hebben of welke bus ik moet hebben, mensen die je er dan naartoe brengen of als de bus op een andere plek stopt en ik denk: ‘Waar ben ik nou weer uitgestapt’, dan zijn er mensen die me helpen en die me naar de roltrap brengen” (Asha, 56, vrijwilligster). Zij zegt dat de behulpzaamheid van anderen haar motiveert om buitenshuis activiteiten te verrichten. Nursel (43, medewerkster bij Bartimeus) vertelt dat mensen meestal bereid zijn om haar te helpen: *“Uhm, nou als ik bijvoorbeeld even twijfel of ik naar links moet of naar rechts, of bij de bus, dan is er wel iemand die vraagt: ‘Kan ik je helpen?’. Of dat ze me in de bus helpen en voor mij op de stopknop drukken als ik hem niet kan vinden. Of bij de ov-poortjes, als ze zien dat ik al kan doorlopen of niet, zeggen mensen: ‘Oh, je kan al doorlopen’. Nursel voelt zich door dit soort gedrag welkom in de openbare ruimte: *“Ja, dat mensen wel gewoon aardig zijn en gewoon net zo goed, hoe zeg je dat, dat ik ook een deelnemer ben in de openbare ruimte als zijzelf. Zoals het hoort eigenlijk”.* Dat soort gedrag draagt bij aan haar motivatie om buitenshuis activiteiten te verrichten.**

Marijke (49, vrijwilligster) ervaart ook dat de meeste mensen goed met haar omgaan of haar goed helpen wanneer dat nodig is: *“De meeste mensen doen het goed. Dat begin ik nu steeds meer te zien [...]”.* Toch vermijdt zij bepaalde locaties door het gedrag van anderen. In haar geval komt zij daardoor op bepaalde dagen haar huis niet uit: *“Op dagen dat ik me ‘mwa’ voel ga ik dan niet naar buiten. Ik wil geen gezeik van mensen. Ik ga alleen naar buiten als ik mij top voel. Hierdoor beperk ik hoe vaak ik naar de stad ga. Ik koop bijna alles online tegenwoordig. Ik heb geen zin meer in gezeik”.* Met dat laatste bedoelt Marijke onder andere het volgende: *“Mensen lopen langs je heen en roepen: ‘Oh, pas op, aan de kant!’, mensen vragen wat ik heb. Mensen denken altijd dat ze me moeten helpen. Ze stemmen het vaak niet af. [...] er wordt dan voortdurend duidelijk gemaakt dat ik anders ben. Van ‘jij hoort er niet bij’ en ‘we duwen jou de zee in, maar het is wel goed bedoeld!’. Nee, goed bedoeld is als je afstemt en samen kijkt naar mijn belang. Jouw goed bedoeld is je goede daad van de dag verrichten en mij daarvoor gebruiken. Dat is niet goed bedoeld”.* Een antwoord van respondente 17 (33, podcastmaakster) sluit hierop aan: *“[...] ze kijken naar je. Mensen zijn er nog niet aan gewend, zo ver zijn we nog niet. Wat ik wel irritant vind, is dat mensen heel erg het gevoel hebben dat*

ze je moeten helpen en dat gebeurt heel veel, dat is de hele tijd". Volgens Bromley et al. (2007) is het medisch perspectief één van de perspectieven van waaruit gekeken wordt naar gehandicapten in Westerse samenlevingen. Dat leidt onder andere tot betutteling en tot de gedachte dat gehandicapten mensen zijn die speciale aandacht nodig hebben. Cahill en Eggleston (1994) stellen dat rolstoelers vaak verplicht zijn om met ongevraagde hulp van anderen om te gaan. De zelfstandigheid die rolstoelers graag zouden willen hebben, en vaak ook zouden willen uitstralen, wordt hierdoor deels weggenomen. Ook kan er negatief worden gereageerd door de hulpaanbieder wanneer de rolstoeler weigert om de hulp te accepteren. De rolstoeler wordt dan gezien als iemand die chagrijnig is en geen contact wil met anderen. Al met al worden rolstoelers als gevolg daarvan geplaatst in situaties die ongemakkelijk zijn en veel energie kunnen kosten omdat rolstoelers goed moeten nadenken over hoe ermee om te gaan. Het is in dat licht misschien niet verbazend dat Marijke mede daardoor weleens geen activiteiten buitenshuis verricht wanneer zij zich 'mwa' voelt om dat 'gezeik' te vermijden. De respondente besluit in plaats daarvan om online te winkelen of om gebruik te maken van haar sociaal netwerk: "Maar als ik mij 'mwa' voel, dan stuur ik gewoon mijn kinderen naar de winkel".

In 3.2.1 werd al beschreven hoe sommige buschauffeurs lacherig en ongepast reageren op het krukje dat respondente 17 gebruikt omdat zij niet lang kan staan. De respondente geeft in haar interview meerdere voorbeelden van mensen, niet alleen buschauffeurs, die niet goed reageren op haar gebruik van een krukje als hulpmiddel. Sommige mensen maken flauwe, kwetsende en ongepaste grappen of opmerkingen over het feit dat zij een krukje gebruikt. Zulke situaties kunnen er soms voor zorgen dat de respondente minder activiteiten buitenshuis gaat verrichten. Dat beperkt haar kansen binnen de tijdruimte.

Ettema (2015) stelt dat vanuit de tijdgeografie bekend is dat veel mensen veel tijd doorbrengen buiten hun woonomgeving, en dat dit is aangetoond in vele studies naar activiteitenpatronen. Die studies maken echter geen onderscheid tussen gehandicapten en niet-gehandicapten. Het blijft daardoor onduidelijk of er wel of geen sprake is van verschillen. Marijke en respondente 17 zijn in ieder geval respondenten die er soms de voorkeur aan geven om in hun woonomgeving te blijven om negatieve ervaringen te vermijden. Die negatieve ervaringen worden veroorzaakt door hoe de samenleving reageert op de handicaps van de respondenten.

Verder krijgen respondenten regelmatig te horen krijgen dat het knap is dat zij zich zelfstandig kunnen verplaatsen. Dat wekt uiteraard irritatie op en laat zien dat gehandicapten die zelfstandig de deur uitgaan, nog steeds geen genormaliseerd verschijnsel is in onze samenleving. "[...] kijk, wat ik vaak heb met bejegening, het kan ook de andere kant op slaan. Zo van: 'Oh wat goed dat jij ook met de trein gaat, daar heb ik wel respect voor'. Dan denk ik: 'Ja, het is goed bedoeld, maar ik ga met de trein, zo speciaal is dat niet'. Het belangrijkste is dat het normaal gevonden wordt. Het is geen prestatie" (Daan, 30, vertaler). Marijke (49, vrijwilligster) geeft een antwoord dat hierop aansluit: "En de bejegening is ronduit kut. De IKEA is goed toegankelijk maar de bejegening heb je nog steeds. Daar zei de kassamevrouw: 'Mag ik vragen wat jij mankeert?'. Dat vraag je niet aan mensen, je raakt ze niet aan, je vraagt niet wat hun salaris is. Ze raken mij aan midden op straat en vragen: 'Woon jij nog zelfstandig?'. Ik heb gewoon een gezin en ik ben moeder. En dan krijg je weer 'Respect!' en 'Wat knap'. En mensen gaan dan gelijk aan mij zitten. Dat doe je niet, dat is heel ongemakkelijk. Je wordt overgewaardeerd omdat je uit bed bent gekomen. 'Wat knap dat je zelfstandig boodschappen doet', hoor ik wekelijks bij de supermarkt. Ik ben geen baby. Er wordt ook niks meer van je verwacht. Ik werk gewoon en doe ook mijn dingen, waarom zou dat bij mij anders zijn?"

Nicolette (41, vrijwilligster) vertelt dat zij soms uit het niets gevraagd wordt naar haar handicap: *“Je merkt wel dat mensen zomaar op straat vragen: ‘Wat heb je?’. Ik denk dan: ‘Ik ken jou niet, waarom moet ik dat vertellen?’ Weet je wel, gewoon bij een bushalte bijvoorbeeld”*. Ook zij zegt te hebben gemerkt dat sommige mensen het blijkbaar knap vinden dat zij zich zelfstandig verplaatst en bijvoorbeeld naar kroegen gaat: *“Maar sommige gesprekken, ik had een keer een gast in de kroeg, die wist ook wat het was want die had een week op krukken gelopen [sarcasme]. En erop ingaan, en zegt hij: ‘Wat knap van je’. En toen had ik zo iets van, kunnen we het nu niet over iets gewoons hebben? Andere mensen hebben het ook over andere dingen”*. Zo verwoordt zij hoe zij zich voelt op dat soort momenten: *“Het ligt wel een beetje aan de mensen en het soort gesprek, zoals die ene gast ja, dat irriteert me, of ongemak, dan ben ik eigenlijk wel klaar met het gesprek”*. De respondente geeft aan dat zij zulk gedrag ook op festivals tegenkomt: *“En ook het betuttelende van mensen, dat ze je gaan aaien over je hoofd, zoenen zomaar, knuffelen. Ik denk dan: ‘Ik ken je helemaal niet!’ [...] zo van: ‘Wat schattig!’, ‘Wat goed dat je hier bent!’, ‘Respect! Respect!’”*. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) vindt het ook erg vervelend wanneer haar aanwezigheid onnodig overgewaardeerd wordt: *“Of dat je hoort: ‘Ik vind het zo goed dat jij hier bent!’”*.

Een van de meest onacceptabele vormen van bejegening die respondenten hebben meegemaakt door mensen in hun omgeving is beledigd worden. Het gebeurt niet regelmatig maar komt helaas nog steeds voor in onze samenleving. *“Nou, je hebt altijd jongeren ertussen zitten die weleens wat roepen zo van: ‘Vuile gehandicapte’, ja die zitten er wel tussen, die kom ik dan weleens hier in de bus tegen, of in de trein”* (Martijn, 42, vrijwilliger). Ook Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) krijgt nog weleens te maken met discriminatie: *“Mensen maken dan nog weleens opmerkingen. Het is wel beter dan twintig jaar geleden, maar het gebeurt nog weleens”*. Op de vraag hoe hij zich voelt in dat soort situaties, zegt hij: *“Ja, gediscrimineerd. Echt pure discriminatie. Net zoals vroeger in Amerika donkere mensen gediscrimineerd werden. Dat heb ik nog steeds, gewoon op straat”*. Martijn zegt dat hij dit soort situaties helaas al heeft mee moeten maken sinds zijn schooltijd en dat hij er inmiddels aan gewend is: *“Dus als het dan hier in de bus gebeurt, dan sta ik er niet meer van te kijken, omdat je weet dat het kan gebeuren en omdat ik het van toen al gewend ben, maar ja soms gebeurt het, vind ik natuurlijk niet leuk, maar ja, dat gebeurt dan”*. Nico legt uit dat hij zich gediscrimineerd voelt maar laat zich door dit soort gedrag niet tegenhouden om buitenshuis activiteiten te gaan verrichten. Hij ziet aan de ene kant dat er nog werk aan de winkel is maar aan de andere kant dat dergelijke situaties steeds minder voorkomen, waar hij positief over is: *“Het is voor mij wel een bevestiging dat er nog veel moet gebeuren. Maar we zijn wel op de goede weg”*. Daan (30, vertaler) vindt ook dat de houding tegenover gehandicapten met de tijd gelukkig steeds beter wordt: *“Ik heb gelukkig niet meer dat mensen met open mond gaan staren”*.

Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) krijgt vooral tijdens het uitgaan te maken met ongewenst en discriminerend gedrag. Mensen zitten aan haar rolstoel en behandelen haar als een klein kind: *“Ja, het komt inderdaad best vaak voor in het uitgaansleven. Maar het is zo gênant als ik de high-five weiger, maar ik voel me als een loser als ik hem wel geef. Ik voel me dan echt gekleineerd. Puur omdat ik in een rolstoel zit. Soms sta ik even te dansen en dan gaat er iemand ongevraagd in mijn rolstoel zitten. Dan zeg ik als grap dat één minuut één biertje kost. Maar toch, dat er iemand ongevraagd in je rolstoel gaat zitten. En vragen ze nog of ik een wheelie kan doen. [...] Maar sommige zijn echt onbeschoft, dat ze zeggen: ‘Wat ben jij een nepperd’, omdat ik een stukje loop naar de wc. [...] Maar dat is echt naar, dat ze zeggen dat ik een nepperd ben, ze maken er grapjes over”*. De respondente geeft

aan dat zij vanwege dit soort gedrag niet naar festivals kan gaan met maar één vriendin. Zij moet in een groepje zijn om er heen te kunnen. Verder kan dit soort gedrag haar ervan weerhouden om buitenshuis bepaalde activiteiten te verrichten: *“Uhm, het demotiveert mij wel, nou, ik ga wel nooit meer naar een feestje met één vriendin. Hier in Utrecht wel, maar bij een festival is dat gewoon niet te doen. Een pillenfeestje, je komt gewoon verkracht naar buiten. Iemand met een rolstoel is gewoon een puppy, een magneet. Iedereen is geobsedeerd door je. Dus festivals vermijd ik, tenzij ik met een groepje ga, maar elektrofeestjes zijn niet meer te doen”*. De respondente heeft door het gedrag van anderen minder kansen tot haar beschikking binnen de tijdruimte. Zij gaat bijvoorbeeld niet meer naar elektrofeestjes, ook al zou zij dit willen. Ook Nicolette (41, vrijwilligster) vertelt dat zij weleens op onacceptabele wijze is behandeld tijdens een evenement in de stad, alleen omdat zij in een rolstoel zat. Het was er druk en hoewel iedereen elkaar in de weg zat, was zij de enige die gericht werd aangesproken: *“Er was een keer zo’n mannetje die het plein beveiligd of hoe noem je dat en die zei: ‘Je moet even aan de kant gaan staan [...]’. Nou ik zei: ‘Dat ga ik niet doen’. Hij werd echt boos: ‘Ik wil dat je nu vertrekt!’ Ik zei toen: ‘Anders wat?’, maar toen was hij stil, want hij wist dat als de politie erbij kwam, dat hij wist dat ik niets verkeerd deed”*.

Sommige respondenten maken weleens mee dat hun fysieke handicap direct geassocieerd wordt met een mentale handicap, wat tot onprettige situaties kan leiden. *“Ik moet vaak bewijzen dat ik niet dom ben, ik moet laten zien wie ik ben. Lopend heb ik dat niet en in een rolstoel wel. In een rolstoel heb ik altijd een gevoel dat ik mij moet bewijzen”* (respondente 15, 38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie). Daan (30, vertaler) merkt dat dit soort gedrag van anderen steeds minder voorkomt, maar dat het zich nog weleens voordoet. Hij zegt hierover: *“[...] dan bestond altijd dat beeld dat mensen met een lichamelijke beperking ook een mentale beperking hebben”*.

Van behulpzaamheid tot discriminatie...

De manier waarop de respondenten door andere worden bejegend, is wisselend van aard. Soms zijn anderen behulpzaam. Een voorbeeld daarvan is wanneer blinde respondenten worden geholpen door passanten om het juiste perron of de juiste halte te vinden. Dat kan respondenten motiveren om buitenshuis activiteiten te verrichten.

Aan de andere kant laat de bejegening soms ook te wensen over. Doordat winkelpersoneel onbehulpzaam kan zijn, gaan sommige respondenten niet naar bepaalde winkels. Andere respondenten ervaren nare situaties als gevolg van het gedrag van anderen, zoals het maken van nare opmerkingen. Daardoor raken respondenten gedemotiveerd om activiteiten buitenshuis te verrichten. Doordat respondenten thuisblijven om zulke situaties te vermijden, staan er minder kansen tot hun beschikking binnen de tijdruimte en is hun potentieelpadgebied verkleind.

Op festivals en feesten krijgen bepaalde respondenten vaak een aanzienlijke hoeveelheid ongewenste aandacht. Een mogelijke strategie om dat te ondervangen is dat respondenten die activiteiten in een groepje bezoeken. Bepaalde evenementen, zoals bijvoorbeeld elektrofeestjes, worden door respondente 15 niet meer bezocht vanwege het ongewenste gedrag van anderen. Al met al zijn er voor deze respondenten minder kansen binnen de tijdruimte omdat zij bepaalde locaties vermijden of er alleen in een groepje naar toe kunnen gaan.

Respondenten geven ook aan dat hun aanwezigheid op bepaalde locaties wordt overgewaardeerd. Zij krijgen bijvoorbeeld te horen dat het ‘knap’ is dat ze daar zijn en dat zij

daardoor 'respect' verdienen. Dat draagt bij aan het gevoel bij de respondenten dat zij anders zouden zijn en geeft aan dat gehandicapten nog steeds niet genormaliseerd zijn in onze samenleving. Respondenten krijgen dit te horen op locaties zoals bijvoorbeeld evenementen, in kroegen, maar ook op plekken zoals een supermarkt.

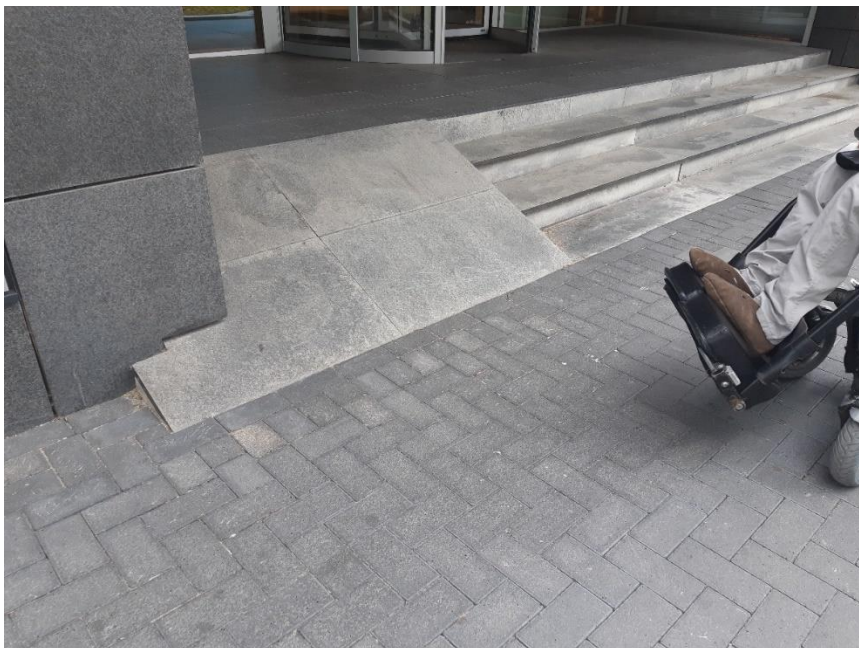
Tot slot worden sommige respondenten weleens gediscrimineerd en beledigd wanneer zij activiteiten buitenshuis verrichten of zich verplaatsen door de stad. Deze respondenten geven aan dat dit gelukkig zelden voorkomt en dat zij zich er door dit soort gedrag niet van laten weerhouden om naar buiten te gaan. Nico realiseert zich door dit soort gedrag wel dat er nog veel moet gebeuren voordat discriminatie van gehandicapten in de samenleving tot het verleden behoort.

3.4.3 Gebrek aan bewustzijn

"Ja, ik zou willen zien dat er in het bewustzijn, in het denken van mensen, dat daar gehandicapten in zitten. Dat is mijn doel, mijn droom" (Nico, 37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag).

Dat een gebouw, openbare ruimte of transportsysteem in Utrecht niet toegankelijk is, is vaak een gevolg van onverschilligheid; er wordt vaak geen rekening gehouden met gehandicapten. De gedachte is dat toegankelijkheid niet belangrijk genoeg is, met als gevolg dat locaties niet inclusief zijn voor iedereen. Soms bestaan de voorzieningen voor gehandicapten wel, maar werken deze vervolgens niet, niemand in het pand weet hoe er mee om te gaan of zijn ze niet bruikbaar (figuur 3.17). Het hebben van inclusieve voorzieningen lijkt dan meer een verplichting of iets voor het imago te zijn in plaats van dat ze er zijn met daadwerkelijke inclusie en toegankelijkheid als doel. *"Vaak wordt er ook van alles aangelegd qua voorzieningen voor gehandicapten maar werkt het vervolgens niet goed, gaat het stuk of wordt het niet onderhouden"* (Job, Solgu).

Figuur 3.17: Een onbruikbare oprit (te steil) voor rolstoelers bij een gebouw te Overvecht, Utrecht.



Marijke (49, vrijwilligster) geeft twee voorbeelden van situaties waarin zij werd geconfronteerd met een gebrek aan bewustzijn. In beide gevallen gaat het om een plaats waar

zij met haar dochter heen moest voor een inenting. In de eerste situatie blijkt dat het gebouw waar de inenting plaatsvindt, niet geschikt is voor gehandicapten: *“Ik had een keer, toen moest ik mijn dochter laten inenten in een gymzaal. Om er te komen, ik heb rondjes moeten rijden want er waren werkzaamheden. En het was niet duidelijk dat ik erlangs kon met mijn parkeerkaart. Ik moest via de ingang weer naar buiten omdat de uitgang, daar waren drie treden. En er was overal grint. Het ging toen om mijn dochter die dag. Maar uiteindelijk draait dan alles weer om mij! Uiteindelijk is zij mij aan het steunen en het moet andersom zijn. Ik mag geen moeder zijn”*. Haar tweede voorbeeld betreft een gebouw dat weliswaar voorzieningen voor gehandicapten heeft, maar waar die voorzieningen niet bruikbaar zijn: *“Voor een andere inenting moest ik op de Marco Pololaan zijn, in Kanaleneiland. Daar was het op een halve verdieping. Toen hadden ze wel een liftje maar niemand had de sleutel ervoor. Zeiden ze: ‘Ja, maar je dochter is al zeventien, ze had ook zelf kunnen komen’. Ik zei: ‘Ze heeft een verstandelijke beperking en functioneert als iemand van zes, ik ben haar begeleider’. Toen was er ook niemand die aan mij vroeg of ik misschien wist of ik de traplift wist te gebruiken. Misschien heb ik al 100 keer zo’n ding genomen, misschien weet ik hoe het werkt. ‘Ja, je dochter moet maar even alleen’. Dat vond ik zo frustrerend en dan word je als hysterisch bestempeld. Er wordt niet van uitgegaan dat een begeleider van iemand gehandicapt kan zijn”* (Marijke, 49, vrijwilligster). In beide gevallen werd verondersteld dat ouders van kinderen niet gehandicapt kunnen zijn. Daardoor waren de locaties van de inenting niet toegankelijk. In het laatste voorbeeld was de locatie op papier toegankelijk maar had niemand de sleutel voor het liftje. Beide voorbeelden geven goed weer dat gehandicapten niet in het beeld zitten van anderen, ze worden vergeten. Pas wanneer gehandicapten ergens zijn, wordt er aan hen gedacht, maar vaak is het dan al te laat.

Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) geeft ook een voorbeeld van een gebouw met liften die het niet doen: *“Soms ben ik op plekken, en dan is het tijd om weg te gaan, maar op een bepaald tijdstip in de avond doen de liften het dan niet meer. En dan moet er een speciaal mannetje komen om de liften aan te zetten, maar dan ben je alweer twee uur verder. [...] Die man moet dan speciaal komen en dan is hij echt even bezig. Kijk, je kan er ook voor kiezen om die liften gewoon langer te laten werken”*. Dit illustreert opnieuw het verschijnsel dat er geen rekening wordt gehouden met de aanwezigheid van gehandicapten. Nico omschrijft dit soort situaties als volgt: *“Die situaties waar ervan uitgegaan wordt dat iedereen is ‘zoals ik’”*. In dit geval was Nico bovendien onnodig lang op een bepaalde locatie, waardoor hij pas veel later kon vertrekken dan degenen die via de trap het gebouw konden verlaten. Volgens Menec et al. (2007) is het belangrijk ervoor te zorgen dat er voorzieningen aanwezig zijn in gebouwen die de toegankelijkheid van mensen die slecht ter been zijn bevorderen. Een voorbeeld daarvan is de aanwezigheid van een lift. Dergelijke voorzieningen zouden gedurende de openingstijden van het gebouw op ieder moment beschikbaar moeten zijn.

Nicolette (41, vrijwilligster) geeft een ander voorbeeld van een voorziening voor gehandicapten die niet bruikbaar is. Dit is wat zij vertelt over het gehandicaptentoilet van een pand in de oude binnenstad: *“[...] ik weet dat Winkel van Sinkel heeft er een maar die gebruiken ze als opslagruimte, die zit op slot, we hebben een keer gehad, toen maakte ik hem zelf met een bankpasje open en tot het plafond toe was die volgestapeld met stoelen”*.

Nico (37, medewerker bij Onbeperkt aan de Slag) vertelde in 3.2.1 al dat mensen de gewoonte hebben om hun fiets neer te zetten op een gehandicaptenparkeerplaats in de binnenstad, door een gebrek aan bewustzijn. Dat heeft hem ertoe gebracht bepaalde locaties

een stuk minder vaak te bezoeken, waardoor de binnenstad als onbereikbaar voor hem voelt.

In bepaalde winkels in Utrecht wordt er niet van uitgegaan dat er onder klanten ook gehandicapten kunnen zijn: *“Waar vroeger hier de C&A zat, dat hoekje tegenover de Bijenkorf, daar zat vorig jaar een grote kerstoutletwinkel, nou ja, geen outlet want het was heel duur. Maar die hadden dus een lift, maar daar mocht ik niet in: ‘Ja, je mag er niet in’. Ik zeg: ‘Je hebt een lift’. ‘Ja, maar die is alleen maar voor personeel’”* (Nicolette, 41, vrijwilligster). Nicolette kon in dit geval de winkel in principe wel bereiken en betreden. Toch kon zij niet in de hele winkel terecht, omdat zij slechts op één verdieping kon winkelen. Dat betekent dat zij deze kans in de tijdruimte kan bereiken maar niet volledig benutten.

In 3.2.1 wees Nicolette op chauffeurs van bussen met treden die niet wisten hoe de lift voor rolstoelers werkt. Nicolette zei zich als gevolg daarvan niet ontspannen met de bus te kunnen en daarom soms besluit geen gebruik te maken van dit vervoermiddel.

Nursel (43, medewerkster bij Bartimeus) zegt dat bepaalde mensen zich niet bewust zijn van het belang van geleidelijnen voor blinden en slechtzienden: *“[...] of dan staan ze weer op die geleidelijn. Maar goed dat is vaak ook onbewust, dat mensen het niet doorhebben”*. Geleidelijnen zijn een goed voorbeeld van een voorziening voor gehandicapten waar mensen geen rekening mee houden. Ze staan erop of zetten er objecten op. Ans (64, vrijwilligster) heeft gemerkt dat mensen vaak niet eens weten waar geleidelijnen voor zijn: *“Het vrijwilligerswerk dat ik doe, dat is met NS-personeel, en ook die mensen weten het vaak niet. Die zeggen dan: ‘Oh, is het daarvoor?’ Dus het is heel belangrijk dat mensen daarop geattendeerd worden”*.

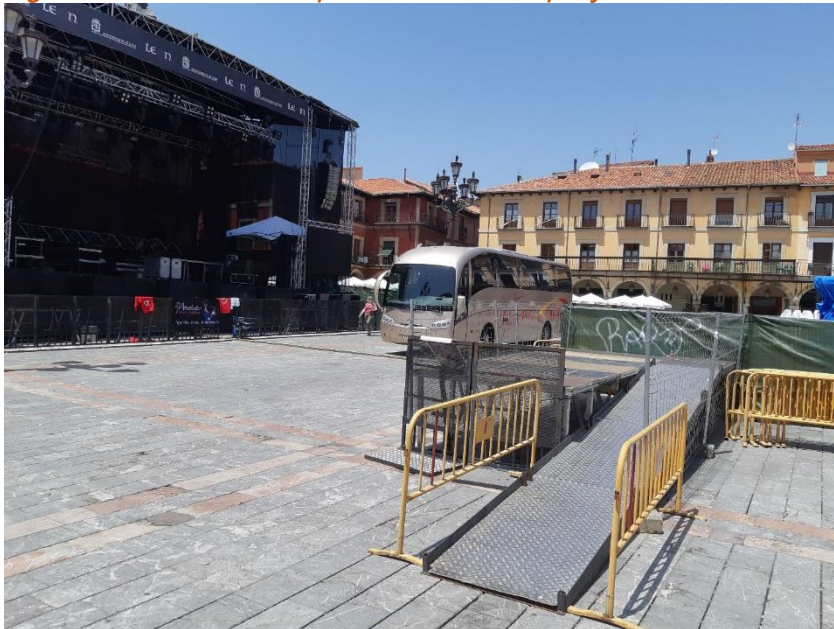
Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) zegt dat grote evenementen zoals het filmfestival gehandicapten niet verwelkomen. Nelly is slechthorend en kan films zonder ondertiteling niet goed volgen. *“Ik heb weleens een verhaal gemaakt over de nieuwe directeur van het filmfestival, die zegt dan wel van: ‘Ja, we gaan ervoor zorgen dat meer films ondertiteld worden’, maar ondertussen doen ze het niet”*. Frigola (2010) zegt dat doven en slechthorenden niet kunnen deelnemen aan activiteiten waar geen voorzieningen zijn zoals ondertiteling. Nelly geeft aan dat zij tegenwoordig liever thuisblijft in plaats van dat zij naar het filmfestival gaat: *“[...] je voelt je toch buitengesloten, je hebt er niks aan, dat is eigenlijk zonde”*. Casas (2007) en Taylor en Józefowicz (2012) stellen dat in meerdere studies is vastgesteld dat gehandicapten onder andere minder goed toegang hebben tot verschillende omgevingen. Voor Nelly is het filmfestival ontoegankelijk, waardoor zij zich buitengesloten voelt. Bromley et al. (2007) merken op dat ontoegankelijkheid leidt tot uitsluiting van gehandicapten, waardoor zij minder toegang hebben tot kansen dan niet-gehandicapten. Wanneer vervoermiddelen, diensten, winkels en andere ruimten in stedelijke omgevingen meer visuele informatie en ondersteuningsvoorzieningen hebben, zijn deze toegankelijker voor doven en slechthorenden (Harold, 2013). Er zou gezegd kunnen worden dat doven en slechthorenden vaak beperkt zijn in hun doen en laten door ontoegankelijke omgevingen en ruimten, niet door hun doofheid of slechthorendheid.

Activiteiten buitenshuis niet kunnen verrichten kan volgens Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) leiden tot sociaal isolement: *“Daar moet je natuurlijk wel voor oppassen, dat je niet in een sociaal isolement komt, je hebt natuurlijk veel oudere mensen die doof worden en dan minder assertief zijn. Het is dan wel iets dat dreigend is voor zulke mensen”*. Voor Nelly is het filmfestival te bereiken vanuit haar woonplaats. Door de ontoegankelijkheid van het festival kan zij die kans binnen de tijdruimte echter niet benutten. De toegankelijkheid, ook voor

slechthorenden, schijnt geen factor te zijn waarvan de organisatoren van het festival zich bewust zijn. Nelly legt uit dat er in de samenleving over het algemeen onvoldoende bewustzijn bestaat met betrekking tot hoe het is om doof of slechthorend te zijn en dat men er niet altijd zin in heeft om er meer over te weten te komen: *“En het begrip schijftolk kennen ook heel weinig mensen. We hebben weleens een bijeenkomst bij een museum gehad. En dan kan je lezen op een bord wat er gezegd wordt. Dat is veel praktischer, maar mensen kennen het haast niet. We hebben een paar keer op de 50+ beurs gestaan en daar was het een hele attractie, die schijftolk, dus er is nog een heleboel werk te doen. Zowel publiek als privaat, iedereen schuift het opzij. Als je met ze in gesprek wilt gaan erover, hebben ze geen tijd, de artsen hebben geen tijd. Terwijl je in een kwartiertje een heleboel verteld kan hebben. Je kan het optikken en aan ze geven maar ik weet niet of ze het lezen”.*

Het filmfestival is niet het enige voorbeeld van een evenement waarvan de organisatoren zich onvoldoende rekenschap geven van gehandicapten. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor uitvoeringen, waarbij rolstoelpodia essentieel zijn om ervoor te zorgen dat iedereen kan genieten van een evenement (zie figuur 3.18).

Figuur 3.18: Een rolstoelpodium te León, Spanje.



Marijke (49, vrijwilligster) stelt dat er bij diverse evenementen in Utrecht een gebrek is aan rolstoelpodia: *“Zodra wij op straat komen, zijn we abnormaal. Utrecht noemt zichzelf kartrekker, maar bij Bevrijdingsdag was er geen rolstoelpodium. Utrecht gooit meer geld in de campagne ‘Kijk ons goed doen’ dan in het daadwerkelijke goed doen”.* Naast Bevrijdingsdag noemt zij ook Pride Utrecht als voorbeeld: *“Ik ben blij dat minderheidsgroeperingen steeds groter worden. Daar ben ik wel blij over. Maar minderheden moeten samenwerken, want we maken dezelfde dingen mee, er is heel veel verbinding. Utrecht Pride moet toegankelijk worden. Zet een boot neer met gehandicapten. Wij moeten ook van de Pride kunnen genieten. Pride weigert nog steeds om een rolstoelpodium langs de kant te zetten zodat wij ook kunnen kijken. Ik sta bij Utrecht Pride bijna aan het eind, bij een grachtje, waar bijna niemand meer is. Want ik kan gewoon de stad niet in, ik kan gewoon niet mee doen. Daar is geen rolstoelpodium. Terwijl ik daar heel graag heen wil”.* Marijke kan deze locaties niet goed bezoeken, kan niet meedoen zoals de rest en kan niet genieten van het evenement zoals bedoeld. Daardoor zijn deze potentiële kansen binnen de tijdruimte voor haar niet te benutten. Opnieuw blijkt dat

inclusiviteit geen deel uitmaakt van het bewustzijn van de organisatoren van deze evenementen. Ook Petra (57, natuurliefhebster) is van oordeel dat er bij grote vrijetijdsactiviteiten weinig rekening wordt gehouden met gehandicapten: *“Naar een concert gaan is moeilijk want poppodia hebben maar een beperkt aantal plekken voor invaliden. Het zijn grote zalen, er kunnen duizenden mensen in maar er zijn maar tien kaartjes voor invaliden, bij wijze van. Dan zit je ook nog vaak op een plek waar je vlakbij boxen zit, wat ook niet fijn is. Je bent eigenlijk meer een last dan een lust”*.

Ien, van de gemeente Utrecht, licht toe dat de sociale toegankelijkheid net zo belangrijk is als de fysieke toegankelijkheid. Als gehandicapten in het bewustzijn zitten van anderen, kan er volgens haar veel fysieke ontoegankelijkheid weggenomen worden. De gemeente neemt verschillende initiatieven om de sociale toegankelijkheid in Utrecht te vergroten. Een voorbeeld daarvan is in gesprek gaan met horecaeigenaren, ook al leidt dat niet altijd tot succes: *“We zijn bijvoorbeeld vaak bezig met horeca om dat toegankelijk te maken en dan wordt er vaak gezegd: ‘Ja, we zijn een oud pand en monumentaal’. Maar ik denk dan dat er altijd wel iets valt te verzinnen. En met sociale toegankelijkheid en een leuke omgang en iets creatiefs en iets dat niet helemaal aan de normen voldoet van hellingen, dan kom je een heel eind. Met die houding kan je eigenlijk heel veel fysieke ontoegankelijkheid opheffen. En als ze echt niet willen, ja dan willen ze het gewoon niet”* (Ien, gemeente Utrecht). Ien stelt ook dat het soms al een goed begin is als een deel van een pand toegankelijk is: *“[...] dus niet het hele pand of tiptop in orde te zijn, maar net dat je even binnen kan komen. In een cafeetje dat je net bij de eerste tafel kan komen”*.

Een goed voorbeeld van hoe sociale toegankelijkheid het verschil kan maken wordt gegeven door Nicolette (41, vrijwilligster): *“Nou ja, wat ik een heel erg pluspunt vind, is Bodytalk, gaybar, kom ik ook. En het is daar heel klein en heel krap en het is totaal niet toegankelijk, zowel beneden en de wc zit achterin. Maakt niet uit want ik kom daarbinnen en zij weten dat ik zonder stoel naar binnen kan en dan is het zo van: ‘We regelen een kruk voor je, kom maar binnen, we kunnen de stoel wel even achterin zetten’. Daar ontbreekt elk awkward gevoel. Kijk, tuurlijk is het onhandig en zeggen ze het is druk en we hebben niet de beste plek voor je dus je zit een beetje voorin, maar zij geven wel het gevoel dat je welkom bent, maakt niet uit hoe druk het is”*.

Manon (28, vrijwilligster en blogster) is een keer op dezelfde avond in een druk café geweigerd en in een ander druk café toegelaten: *“Dat ik met collega’s naar Janskerkhof ging en toen bij Filemon [tegenwoordig de Jans Bar] en toen werden we geweigerd omdat het binnen te druk was om met een rolstoel naar binnen te gaan. [...] Maar toen gingen we naar de Hofman en daar hebben ze een trap voor de deur maar dan zeggen ze gewoon: ‘Oh, we tillen je wel naar binnen hoor’. En dan zeggen ze: ‘Het is wel druk hoor, maar als jullie willen, eigen risico’*. Bij Café Hofman was er sprake van sociale toegankelijkheid ondanks de fysieke ontoegankelijkheid. Bij het andere café werd Manon geweigerd, wat uiteraard niet acceptabel is: *“[...] uiteindelijk heb ik een klacht ingediend bij Artikel 1, en toen ben ik in gesprek gegaan met die eigenaar [...]”*. Die avond werden er beslissingen genomen die Manon eigenlijk zelf had kunnen nemen: *“Dat ze dan voor mij gaan denken. We kunnen het toch tien minuten proberen en als het niet leuk is, gaan we weer weg”*. Dit soort situaties weerhoudt haar ervan om bepaalde cafés te bezoeken, waardoor er voor haar minder kansen overblijven om te benutten binnen de tijdruimte. Manon omschrijft haar gevoel in deze situaties als volgt: *“Ja, heel rot. Ik vond dat echt heel vervelend”*.

Een gebrek aan bewustzijn kan leiden tot zowel sociale als fysieke ontoegankelijkheid.

Dat heeft als gevolg dat gehandicapten minder kansen hebben binnen de tijdruimte.

Respondenten wijzen op verschillende mogelijkheden om het bewustzijn op dit punt in de samenleving te vergroten. Marijke (49, vrijwilligster) geeft het voorbeeld van postcodescholen: *“Ik denk dat postcodescholen de oplossing zijn. Inclusief onderwijs. Ze moeten met de buurt naar school gaan. Iedereen naar dezelfde school, ook gehandicapten. Met postcodescholen heb je per klas één of twee gehandicapten”*. Dat sluit aan op wat len van de gemeente Utrecht in 3.1.2 vertelde over inclusief onderwijs. Ook Mylèn (31, vrijwilligster) meent dat er via het onderwijs aan bewustwording kan worden gewerkt: *“Er moet meer aandacht komen voor dat het er is. Voorlichting in het onderwijs ook. Mensen komen vaak in een speciaal onderwijs terecht, en worden verder niet meer gezien”*. Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) vindt dat verkeerskundigen moeten worden opgeleid om rekening te houden met alle verkeersdeelnemers: *“Onderwijs ook, dat ze bij verkeerskundige opleidingen duidelijk maken dat een stad goed gemaakt moet zijn voor alle deelnemers, met of zonder handicaps”*. Asha (56, vrijwilligster) vindt eveneens dat bewustwording bereikt kan worden via onderwijs, maar ook via andere middelen zoals internet: *“Nou, scholen sowieso, maar ik denk ook filmpjes op YouTube waarmee je kunt laten zien welke situaties voor ons moeilijk zijn”*.

In 3.1.2 is door Davina, van de gemeente Utrecht, uitgelegd dat bewustwording via onderwijs afhankelijk is van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en van scholen zelf, niet van de gemeente.

Nelly (78, vrijwilligster en schrijfster) noemt ook onderwijs en voorlichting om bewustwording te bevorderen: *“Ja, duidelijk maken wat de problemen zijn van mensen met een auditieve beperking en ja, om ze niet in een hoekje te drukken waar ze niet hoeven zijn”*. De respondente geeft aan dat mensen er wel voor moeten openstaan: *“Ja, wij proberen zoveel mogelijk voorlichting te geven. Maar ja, mensen staan er ook niet voor open. Wij hadden van de week een bijeenkomst in de bibliotheek in Zeist en daar waren we voor uitgenodigd, we hadden 100 flyers laten verspreiden en er kwam niemand! We hadden een schrijftolk en alles. We zaten allemaal klaar, het was allemaal mooi, we hadden koffie en thee. Geen mens! Dus ja, dan denk ik: ‘Wil je er niet voor openstaan of wat is het?’”*.

Naast onderwijs is de zichtbaarheid van gehandicapten ook een goede manier om bewustwording te creëren volgens Petra (57, natuurliefhebster): *“Dat inclusiviteit normaal is. Dat ik als rolstoelgebruiker ook gewoon naar een restaurant moet kunnen, en een café, een theater, een bioscoop, et cetera. Ook het openbaar vervoer. Al die dingen die een lopend mens ook kan. [...] Dat mensen het normaal gaan vinden. De zichtbaarheid is heel belangrijk. Je wordt vaak onzichtbaar gemaakt, en dat is jammer. En dat is met veel dingen zo”*.

Mensen zelf laten ervaren hoe het is om gehandicapt te zijn wordt ook voorgesteld als middel om de bewustwording te vergroten door Séverine (42, architecte en adviseuse bij Bartimeus) en Daan (30, vertaler). *“[...] iets zelf ervaren, dat is wel een hele goede, maar het lukt niet om een hele stad het zelf te laten ervaren”* (Séverine). *“[...] ervaring is belangrijk. Bijvoorbeeld in Venlo, mensen in een rolstoel hadden daar last van de kinderkopjes maar die konden niet weg want cultuur en bla, bla, bla. Maar toen hebben ze alle stratenmakers in een rolstoel laten rijden over hun eigen stenen. En toen zijn ze erachter gekomen dat het niet werkt en toen zijn ze allemaal gaan afvlakken”* (Daan).

Mensen denken er niet aan...

Liften die het niet doen, die het personeel niet weet aan te zetten, die het na verloop van

tijd niet meer doen of die uitsluitend voor personeel zijn, maken gebouwen ontoegankelijk voor respondenten. Invalidentoiletten die vol staan met stoelen en niet bruikbaar zijn, filmfestivals met films zonder ondertiteling en opritten naast trappen die veel te steil zijn om gebouwen in te kunnen, zijn hier ook voorbeelden van. Soms zijn er wel voorzieningen voor gehandicapten aanwezig maar zijn ze niet bruikbaar. In andere gevallen wordt er niet aan gedacht en zijn ze er simpelweg niet. Soms worden ze wel beloofd maar komt er uiteindelijk niks van. Al met al kan gezegd worden dat gehandicapten nog niet voldoende in het bewustzijn zitten van anderen. De lift tot laat laten functioneren, de oprit minder steil ontwerpen en ondertiteling bij films aanbrengen tijdens het filmfestival zijn eenvoudige oplossingen waarmee locaties voor respondenten toegankelijker kunnen worden gemaakt. Maar er wordt niet voldoende aan gedacht. Respondenten ondervinden hierdoor veel hinder. Het kan er bijvoorbeeld voor zorgen dat respondenten onnodig veel tijd moeten doorbrengen op een bepaalde locatie, omdat ze bijvoorbeeld moeten wachten tot de lift het weer doet. Daardoor blijft er minder tijd over voor andere activiteiten in de tijdruimte. Bepaalde respondenten kunnen bepaalde activiteiten niet verrichten als gevolg van de ontoegankelijkheid. Een voorbeeld is het filmfestival. Bijgevolg zijn er minder kansen beschikbaar binnen de tijdruimte. Vaak wordt er ook niet gedacht aan rolstoelpodia bij grootschalige evenementen. Daardoor zijn evenementen niet toegankelijk voor rolstoelers, wat eveneens leidt tot minder kansen binnen de tijdruimte en een kleiner potentieelpadgebied.

Soms is een gebouw wel te bereiken en te betreden maar kunnen respondenten slechts één verdieping bezoeken omdat de lift bijvoorbeeld uitsluitend voor het personeel bestemd is. Daardoor is de betrokken kans voor respondenten slechts deels te benutten. Zij kunnen niet naar de andere verdiepingen van het gebouwen waar zij andere activiteiten zouden kunnen verrichten en andere kansen zouden kunnen benutten.

Sommige respondenten geven aan dat de sociale toegankelijkheid van bepaalde locaties het verschil kan maken. Bepaalde kroegen zijn bijvoorbeeld niet fysiek toegankelijk. Toch is het personeel behulpzaam genoeg en wordt er gezocht naar een oplossing om respondenten alsnog het pand te laten betreden.

Fysieke ontoegankelijkheid vormt samen met de handicaps van respondenten een capaciteitsbeperking die ook als zodanig wordt ervaren. Daardoor zijn er minder kansen voor respondenten in de tijdruimte en is hun potentieelpadgebied kleiner. De fysieke ontoegankelijkheid wordt vaak veroorzaakt door een gebrek aan bewustzijn. Voorzieningen voor gehandicapten worden onvoldoende toegepast of doen het niet terwijl zij het wel behoren te doen. Sociale toegankelijkheid is een middel dat kan helpen om fysieke toegankelijkheid te bestrijden. Daarvoor is echter wel meer bewustzijn nodig.

Respondenten geven aan dat de bewustwording kan worden vergroot via inclusief onderwijs, d.w.z. onderwijs waar gehandicapten en niet-gehandicapten samen naar school gaan. Op die manier worden handicaps vanaf een jonge leeftijd 'normaal' voor kinderen. Voorlichting, anderen laten ervaren hoe het is om gehandicapt te zijn en verkeerskundigen beter opleiden met oog voor gehandicapten zijn andere middelen die worden voorgesteld door respondenten.

3.4.4 Nederland gidsland?

Meerdere respondenten hebben aangegeven dat zij gebouwen en openbare ruimten in steden in het buitenland als beter bereikbaar en toegankelijk hebben ervaren. Ook vervoermiddelen zijn veelal als toegankelijker ervaren. Dat roept de vraag op hoe toegankelijk de Nederlandse samenleving in feite is vergeleken met plaatsen elders in de wereld. In 3.1.1 is

door Job van het Solgu bijvoorbeeld al opgemerkt dat het niet in de Nederlandse cultuur zit om bij het ontwerpen van de gebouwde omgeving goed te kijken naar de behoeften van gebruikers, met als gevolg dat er door het hele land ontoegankelijke gebouwen worden ontworpen en neergezet.

Eigenschappen waar Nederlanders vaak bekend om staan is hun directheid en het hebben van een mening. Dat is weliswaar een sterke generalisatie maar wordt weerspiegeld in bepaalde antwoorden van respondenten. Zo vertelt Marijke (49, vrijwilligster) bijvoorbeeld het volgende: *“Laatst was ik naar de Keukenhof, daar heb je alleen maar buitenlanders, die gaan normaal met je om. Nederlanders niet, die bejegening. Nederlanders staren heel erg. Buitenlanders die merken het op maar doen er niks mee. Nederlanders die gaan naar jou staren, die vinden er wat van en die gaan dat met jou delen”*.

In 3.4.1 is beschreven hoe Manon (28, vrijwilligster en blogster) in Utrecht weleens gebruik moet maken van het fietspad omdat zij niet altijd gebruik kan maken van het trottoir, ook al zou zij dat willen. In die gevallen komt het wel voor dat Manon bijna wordt aangereden door fietsers die niet uitkijken en geen rekening met haar houden. In het Spaanse Sevilla zag zij fietspaden waar niet alleen fietstekens op stonden maar ook rolstoeltekens (figuur 3.19): *“Maar in Spanje heb ik dus gezien, en daar is dan een soort van fietspad maar daar staat dan een rolstoelteken op. Vond ik best wel slim. [...] In Sevilla. Dat vond ik wel duidelijk, ik dacht: ‘Waarom hebben we dat in Nederland niet?’. [...] Je kan ook en een rolstoelteken en een fietsteken op de grond doen, waarom niet allebei? Want dan denken fietsers wel weer van: ‘Oh ja, het is ook voor anderen’”*.

Figuur 3.19: Manon op een fietspad met rolstoeltekens in Sevilla.



Bron: Manon van den Heuvel (2018).

Marijke (49, vrijwilligster) legt uit dat locaties in Utrecht bereikbaar voor haar zouden voelen als het openbaar vervoer fysiek en sociaal beter toegankelijk was, wat voor haar niet het geval is. Een dergelijke ervaring heeft zij wel elders meegemaakt: *“In Kopenhagen kon ik vanzelfsprekend een trein of een bus in. Mensen deden daar normaal. Dat was fantastisch. Elk oud pand kon ik in. Je hoeft geen lelijke ramps neer te leggen”*. In Kopenhagen kon Marijke komen en gaan waar zij wilde, op en naar de locaties die zij wilde. Zij voelde zich daardoor zelfstandig en vrij, wat in Utrecht niet het geval is: *“Ik mis dan echt de spontaniteit. Dat is nu gewoon weg. Alles weg. In Kopenhagen was het zo’n feestje, daar had ik mijn spontaniteit terug”*.

Petra (57, natuurliefhebster) vertelt dat locaties, openbare ruimten en openbaar vervoer voor haar toegankelijker voelden in Duitsland: *“Gewoon rondlopen en zo. Nederland is wat dat betreft niet goed uitgerust. Wij gaan veel naar Duitsland, en daar zie je gewoonweg dat de toegankelijkheid voor mensen in een rolstoel veel beter is. Ook openbaar vervoer is beter. Ze hebben lagere bussen, of hogere trottoirs zodat je makkelijker de bus in kan. Dat soort dingen. Maar ook met treinen en trams is het een stuk makkelijker. Nederland moet zich schamen”*. Petra kan in Utrecht niet met de trein door het gat tussen het perron en de trein: *“Ik was in Duitsland, daar sloot het perron goed aan op de trein, daar gaat het gewoon goed”*. Dat is omdat de treinen waarvan Petra gebruik heeft gemaakt in Duitsland, zijn uitgerust met een uitschuiver die aansluit op het perron: *“In Duitsland hebben ze een uitschuiver die tegen het perron aan gaat, dan kan je er inrijden, maar dat kan hier niet”*.

Een dergelijk uitschuifstelsel zorgt ervoor dat rolstoelers gebruik kunnen maken van de treinen en andere vervoermiddelen zoals metro's (figuur 3.20).

Figuur 3.20: Een rolstoeltoegankelijk treinstel te Barcelona (links) en een rolstoeltoegankelijk metrostel te Kopenhagen (rechts).



Bronnen: ecomovilidad.net (2016) en railwaypro.com (2018).

In Nederland hebben bepaalde relatief nieuwe sprintertreinen een uitschuiver (figuur 3.21). Deze rijden echter alleen in bepaalde delen van het land zoals Noord-Brabant, niet in Utrecht.

Figuur 3.21: Een rolstoeltoegankelijke sprintertrein van de NS te Eindhoven.



Nicolette (41, vrijwilligster) stelt dat er in Nederland meer bewustwording nodig is om het land inclusiever te maken voor gehandicapten. Het individualisme in de samenleving zou hier grotendeels verantwoordelijk voor zijn volgens de respondente: “[...] en ik denk ook dat in Nederland de mentaliteit een beetje is zo van: ‘Het is jouw probleem!’. [...] Terwijl in het buitenland, daar is het meer hun probleem”. Wat Manon (28, vrijwilligster en blogster) vertelt over haar vakantie in Spanje, sluit hierop aan: “Maar daar zijn de mensen ook behulpzamer of zo. Veel meer van: ‘Oh dat gaan we regelen, dat jij ook een museum in kan’. Nederlanders zeggen veel sneller van ‘Nee! Kan niet’”. Ook Petra (57, natuurliefhebster) geeft een vergelijkbaar antwoord, over Duitsland: “Ik denk dat Nederland er niet zo open voor is. Het is nog steeds bekrompen. Mensen denken ook alleen maar aan zichzelf. In Duitsland leven ze meer als een ‘wij’ cultuur”.

Nicolette (41, vrijwilligster) heeft de indruk dat het idee leeft dat Nederland heel ver is op het gebied van inclusiviteit, terwijl dat eigenlijk nog niet zo is: “Als ik in het buitenland ben, zeggen mensen altijd zo van: ‘Oh, maar in Nederland is alles altijd wel goed geregeld’ en dan zeg ik: ‘Nee! Nee!’. Ik denk dat dat het is, dat mensen denken: ‘Oh maar het is al goed’. Ik geloof dat Nederland daardoor heel erg achterloopt met de rest van Europa, heb ik begrepen. En qua toegankelijkheid zijn wij ver beneden het niveau van West-Europa. En misschien deels omdat het oud is maar er zijn wel meer oude landen”. Zij zegt dat zij vaak te horen krijgt dat in Nederland alles al goed geregeld is op het gebied van toegankelijkheid. De antwoorden van respondenten spreken dat echter tegen. Uit onderzoek van Sanchez et al. (2000) blijkt dat de toegankelijkheid van locaties vaak wordt overschat.

Nicolette stelt verder dat er in Nederland vaak wordt vastgehouden aan het oude karakter van steden en aan tradities, een houding die ten koste gaat van de toegankelijkheid van steden: “Maar in Nederland is het ook een soort van vasthouden aan traditie, van dit is de oude stad en we vinden het zonde om er iets aan te veranderen, dat is het een beetje. Kijk Hoog Catherijne, nu is het heel mooi maar er was heel veel kritiek dat al die oude dingen weg gingen. Ik denk dat we daardoor van dingen afblijven. Trots is het. Nederland is misschien op heel veel dingen vooruitstrevend maar op dit gebied niet, qua handicaps lopen we enorm achter”. Bepaalde respondenten geven aan dat erfgoed, oudheid en tradities juist heel goed samen kunnen (zie bijvoorbeeld figuur 3.22). “Ik zie dat andere steden het veel beter doen zoals Kopenhagen. En dat is ook een oude stad. Daar willen ze ook de oude sfeer behouden. Dan hebben ze wel kinderkopjes maar tegelijkertijd ook een vlakke oppervlakte waar ik goed overheen kan. En er is daar geen winkelier die daar een bord op zal zetten” (Marijke, 49, vrijwilligster). Het antwoord van Manon (28, vrijwilligster en blogster) sluit hier grotendeels op aan: “Maar waarom kan het in Spanje dan wel? Daar hebben ze in de meest oude musea gewoon een plateaulift om toch rolstoelers naar binnen te helpen. En waarom kan dat in Nederland niet? Het is altijd weer geld. Het heeft bij ons geen prioriteit of zo”. Respondente 15 (38, adviseuse digitale zorg en patiëntparticipatie) was ook in Spanje en vertelt het volgende over Valencia: “Maar ik was in Valencia vorig jaar. En ik ben daar zes dagen geweest en ik ben één stoepje tegengekomen waar ik niet op kon en dat ik toen even om moest, maar toen waren ze ook aan het bouwen, bij één! En voor de rest ben ik zes of zeven keer onder steigers gegaan en overal hadden ze netjes op- en afritjes. [...] Dat is in Utrecht totaal anders! Die stad was zo extreem toegankelijk. En het is echt een oude stad hoor en het is echt perfect. Je kan overal naar de wc. Waar je niet naar de wc kan, is die altijd nog wel op de begane grond. Op zijn minst hebben ze dan een briefje, in het Spaans dan, waar dan staat waar het invalidentoilet in ieder geval wel is, bij welke burens je wel naar de wc kan. Dus het kan echt! Spanje heeft dan een economische crisis gehad maar ik denk niet dat het kwam door het weghalen van drempels en toegankelijke toiletten!”. Het idee

van een gedeeld gehandicapten toilet voor meerdere horecagelegenheden dat door Ien en Manon in 3.3.1 is geopperd, wordt volgens respondente 15 in Valencia al toegepast.

Figuur 3.22: Een rolstoeltoegankelijke kerk uit de negende eeuw te Oviedo, Spanje



Het kan beter...

Een belangrijk aantal respondenten ervaren een grotere mate van toegankelijkheid en bereikbaarheid tijdens hun verblijf in andere Europese landen. Vervoermiddelen, gebouwen en openbare ruimten worden als toegankelijker beoordeeld. Ook wordt aangegeven dat er in andere landen een 'wij' cultuur wordt ervaren en in Nederland een 'ik' cultuur, met als gevolg dat de sociale toegankelijkheid als lager wordt ervaren dan elders.

Zo is er de situatie van ontoegankelijke toiletten waarbij werd aangegeven waar er wel toegankelijke toiletten waren en de aanwezigheid van rolstoeltekens op fietspaden. Respondenten zeggen dit te missen in Utrecht.

Verder laten de respondenten weten dat andere Europese steden ook oud en historisch zijn maar dat oudheid daar vaker gepaard gaat met toegankelijkheid. In Nederland zou dat minder van toepassing zijn en wordt er meer vastgehouden aan tradities, waardoor bijvoorbeeld gebouwen minder snel worden aangepast of er minder snel een oprit zal worden neergelegd. Ook komt naar voren dat het idee bestaat dat Nederland voorloopt op het gebied van toegankelijkheid en dat er daardoor minder aan gewerkt wordt, terwijl het wel hard nodig is.

Conclusies

De conclusies van deze scriptie zijn geordend aan de hand van de in de Inleiding gepresenteerde deelvragen. Vervolgens zal de hoofdvraag worden beantwoord. Tot slot wordt de tekortkoming van dit onderzoek worden belicht.

De deelvragen

- **Op welke manier wordt de handicap als een capaciteitsbeperking ervaren?**

Een capaciteitsbeperking betreft onbereikbaarheid als gevolg van persoonlijke vaardigheden en middelen (Corbett, 2005; Yu en Shaw, 2007; Ellegård en Svedin 2012). Als gevolg daarvan kunnen minder kansen worden benut binnen de tijdruimte en wordt het potentiële gebied verkleind.

Al met al kan worden geconcludeerd dat de respondenten van dit onderzoek hun handicap ervaren als een capaciteitsbeperking. Dat geldt voor alle handicaps: slechtziend, blind, slechthorend en slecht ter been. De capaciteitsbeperking wordt ervaren als een beperking die ervoor zorgt dat bepaalde locaties niet worden bereikt, dat het lastiger kan zijn om locaties te bereiken, dat verplaatsingen onnodig lang kunnen duren, dat de gehele dag geen activiteiten buitenshuis kunnen worden verricht, dat verplaatsingen slechts op bepaalde tijden mogelijk zijn, dat de respondent afhankelijk is van anderen om locaties te bereiken, dat minder tijd kan worden doorgebracht op een locatie of dat er juist onnodig veel tijd moet worden doorgebracht op een locatie. De respondenten ervaren minder vrijheid om te bepalen waar zij heen willen en wanneer.

Wat zeer belangrijk is om op te merken is dat zij hun handicap vooral als een capaciteitsbeperking ervaren als gevolg van de ontoegankelijkheid van vervoermiddelen, openbare ruimten en gebouwen. De ontoegankelijk die ervaren wordt is zowel fysiek als sociaal. Het is de combinatie van de handicap van de respondenten, en de ontoegankelijke stad waarin zij niet zelfstandig kunnen zijn, die de capaciteitsbeperking vormt. Dat een blinde respondent hinder ondervindt terwijl zij zich verplaatst door de tijdruimte of bepaalde delen van de stad niet kan bezoeken, heeft bijvoorbeeld niet enkel met haar blindheid te maken maar ook, en vooral, met het gebrek aan veilige oversteekpunten voor blinden of adequate geleidelijnen.

Sommige elementen van de stad die een obstakel vormen en tot ontoegankelijkheid leiden, verschillen per handicap. Voor respondenten die slecht ter been zijn, gaat het bijvoorbeeld om drempels of trappen, voor slechtzienden en blinden om shared space en voor slechthorenden om de afwezigheid van visuele reisinformatie in het ov. Bepaalde andere elementen, zoals obstakels op trottoirs, worden door nagenoeg alle groepen als hinderlijk ervaren.

De ontoegankelijkheid van vervoermiddelen en openbare ruimten leiden over het algemeen tot het niet kunnen bereiken van locaties. Het niet kunnen gebruiken van bepaalde vervoermiddelen zoals de fiets, leidt ook tot onbereikbaarheid, vooral in een fietsvriendelijke stad zoals Utrecht. Een meerderheid van de respondenten kan bijvoorbeeld niet fietsen. Ontoegankelijke gebouwen leiden over het algemeen tot het niet kunnen betreden van locaties. In alle gevallen wordt het aantal kansen binnen de tijdruimte voor respondenten gereduceerd.

- **Op welke manier spelen persoonlijke eigenschappen en omstandigheden, al dan niet los van de handicap zelf, een rol in deze ervaring?**

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat persoonlijke omstandigheden, los van hun handicap, bijdragen aan de ervaren capaciteitsbeperking.

De beperkte financiële middelen van sommige van de respondenten, in combinatie met de hoge kosten verbonden aan bepaalde vervoermiddelen, kunnen een capaciteitsbeperking vormen die leidt tot minder bewegingsvrijheid en kansen binnen de tijdruimte. Een voorbeeld hiervan zijn de hoge kosten van een standaardtaxi en de trein.

ADHD zorgt er in het geval van enkele respondenten voor dat zij snel overprikkeld raken. Dat kan ertoe leiden dat zij bepaalde activiteiten niet verrichten of de stad niet bezoeken op bepaalde momenten. De ADHD van deze respondenten, hun handicaps, de ontoegankelijkheid van de stad en de bejegening door anderen in hun omgeving zorgen er gezamenlijk voor dat zij al met al minder activiteiten buitenhuis verrichten.

Een belangrijk aantal respondenten zegt dat zij, over het algemeen als gevolg van hun handicap, elke dag over een beperkte hoeveelheid energie beschikken. De combinatie van handicap, beperkte energie en ontoegankelijkheid van de stad zorgt ervoor dat deze respondenten een beperkter aantal activiteiten verrichten binnen de tijdruimte.

- **Op welke manier heeft deze capaciteitsbeperking invloed op de perceptie van de bereikbaarheid van locaties?**

De capaciteitsbeperking die wordt ervaren door respondenten, kan ertoe leiden dat bestemmingen als onbereikbaar of minder goed bereikbaar worden ervaren.

Deze perceptie wordt vooral beïnvloed door de verplaatsingswijze waarvan de respondenten afhankelijk zijn. De respondenten zijn afhankelijk van bepaalde verplaatsingswijzen doordat andere verplaatsingswijzen in hun huidige vorm niet geschikt zijn.

Respondenten die geen auto kunnen rijden, ervaren locaties buiten Utrecht als onbereikbaarder. Respondenten die afhankelijk zijn van de auto, ervaren de locaties in de binnenstad als minder goed bereikbaar, vooral door de schaarsheid aan gehandicaptenparkeerplaatsen. Met de fiets kunnen meerdere bestemmingen in de stad relatief snel achter elkaar worden bezocht. Daardoor ervaren respondenten die niet kunnen fietsen diverse locaties in Utrecht als onbereikbaarder. Respondenten die afhankelijk zijn van het openbaar vervoer ervaren locaties als onbereikbaarder die niet in de buurt van een halte liggen of wanneer de verplaatsing erg lang duurt en/of er veel overgestapt moet worden. Respondenten die geen gebruik kunnen maken van de trein, ervaren locaties als onbereikbaar, zowel in Utrecht als erbuiten. Respondenten die afhankelijk zijn van de regiotaxi, ervaren locaties als onbereikbaarder wanneer de bestemming buiten het gebied ligt dat zij kunnen bereiken met de regiotaxi. Respondenten die afhankelijk zijn van Valys, ervaren locaties buiten Utrecht als minder goed bereikbaar, vooral omdat gebruikers van Valys de beschikking hebben over een beperkt aantal kilometers per jaar. Respondenten die slecht ter been zijn, ervaren locaties als onbereikbaarder wanneer er gebruikt moet worden gemaakt van slecht begaanbare straten of trottoirs om er te komen. Respondenten die blind of slechtziend zijn, ervaren locaties als onbereikbaarder als er moet worden overgestoken op oversteekpunten zonder rateltickers en verkeerseilanden.

De component tijd speelt ook een rol in de perceptie van bereikbaarheid. Bepaalde verplaatsingswijzen zijn voor respondenten slechts beschikbaar op bepaalde momenten. Daardoor zijn de respondenten gebonden aan tijd en kunnen zij enkel activiteiten verrichten binnen een bepaalde tijdspanne. Buiten die tijdspanne, wanneer respondenten zich niet naar de locatie kunnen verplaatsen, wordt de locatie als minder goed bereikbaar ervaren.

- **Op welke manier is deze perceptie van bereikbaarheid afhankelijk van de locatie?**

Wat vooral naar voren komt, is dat er een groot verschil bestaat tussen locaties gelegen in de oude binnenstad en locaties gelegen in delen van de stad die relatief nieuwer zijn.

De oude binnenstad is lastig te bereiken voor respondenten die afhankelijk zijn van hun auto. Verder heeft de oude binnenstad een historisch karakter en daardoor vele fysieke elementen zoals trappen, keien, drempels, smalle straten, krappe panden en toiletten die niet gelegen zijn op de begane grond. De gebouwen worden als fysiek ontoegankelijk ervaren. De openbare ruimten om bij deze gebouwen te komen ook. In de openbare ruimten bevinden zich bovendien vaak een aanzienlijke hoeveelheid obstakels zoals kliko's, borden van winkels en fietsen. Die worden zelfs geplaatst op geleidelijnen, een element van vitaal belang voor blinden en slechtzienden. Volgens respondenten is dit overschot aan obstakels te wijten aan een gebrek aan regels en handhaving van die regels. Verder is het centrum van de stad vaak druk, wat verplaatsingen van de respondenten eveneens kan hinderen. Al met al wordt door al deze omstandigheden de binnenstad als minder goed bereikbaar ervaren.

Lefebvre (1996) stelt dat iedereen toegang zou moeten hebben tot het centrum van de stad, vaak een bevoorrecht gebied. Volgens de respondenten van dit onderzoek hebben gehandicapten in Utrecht beperkt toegang tot het centrum.

Locaties in nieuwere wijken en delen van de stad worden over het algemeen als beter bereikbaar ervaren. Winkels in nieuwe winkelcentra zijn drempelvrij, trottoirs zijn eenvoudiger te begaan, wijken zijn ruimer opgezet. Toch zijn er in nieuwere delen van de stad een aanzienlijk aantal gebreken en tekortkomingen die leiden tot ontoegankelijkheid en onbereikbaarheid. Ook in deze gebieden zijn er obstakels op trottoirs en gehandicaptenparkeerplaatsen, een tekort aan op- en afritten bij trottoirbanden, winkelcentra zonder liften en wegwerkzaamheden waarbij zelden rekening wordt gehouden met gehandicapten. Wegwerkzaamheden kunnen bijvoorbeeld een aanzienlijke invloed hebben op hoe bereikbaar locaties worden ervaren door respondenten. Gehandicapten hebben baat bij situaties die met de tijd onveranderd blijven. Dat geldt vooral voor blinden en slechtzienden. Kitchin et al. (1998) stellen dat blinden ruimtelijk verward kunnen raken door werkzaamheden. Bepaalde respondenten verrichten minder activiteiten buitenshuis als gevolg van werkzaamheden in de stad.

Locaties buiten Utrecht worden vooral als onbereikbaar of minder bereikbaar ervaren door respondenten wanneer de vervoermiddelen die zij tot hun beschikking hebben beperkt zijn.

- **Hoe gaan de verschillende gehandicapte personen om met deze capaciteitsbeperking?**

Respondenten gaan op verschillende manieren om met de capaciteitsbeperking. Bepaalde respondenten raken gedemotiveerd en verrichten minder activiteiten buitenshuis binnen de tijdruimte. In bepaalde gevallen wordt er dan gebruik gemaakt van het sociale netwerk van de respondent en worden bijvoorbeeld familieleden naar de winkel gestuurd. Sommige respondenten verrichten de activiteit wel zelf maar op een alternatieve manier; zij winkelen

bijvoorbeeld online in plaats van dat zij naar de binnenstad gaan.

Andere respondenten laten zich niet tegenhouden en verrichten de activiteit in weerwil van de slechte toegankelijkheid of bereikbaarheid. Een goede voorbereiding van de verplaatsing kan helpen om bestemmingen succesvol te bereiken. Bepaalde blinde respondenten oefenen bijvoorbeeld een verplaatsing die zij vaker gaan maken, van tevoren. Op die manier kunnen zij de verplaatsingen op effectievere wijze uitvoeren wanneer zij naar de bestemming moeten reizen voor afspraken of bijeenkomsten. Andere respondenten gaan alleen de stad in wanneer het minder druk is en zij zich eenvoudiger kunnen voortbewegen.

Bepaalde respondenten gaan liever op stap samen met anderen, zoals vrienden, familie of een begeleider. Soms is dat de enige optie om een locatie te bezoeken. Een persoon of personen die meegaan kunnen de verplaatsing van de respondente of respondent ondersteunen en vergemakkelijken. Dat laat echter wel zien dat gehandicapten in Utrecht veelal nog altijd niet zelfstandig kunnen zijn, iets waar eigenlijk naar gestreefd zou moeten worden. Kittay (2011) ziet afhankelijkheid als een sociale constructie die wordt veroorzaakt door onrechtvaardige en onderdrukkende praktijken. Het is volgens haar een afhankelijkheid die eigenlijk onnodig is en voorkomen zou kunnen worden. Verder zijn respondenten afhankelijk van hun sociale netwerk. Niet elke gehandicapte heeft een even uitgebreid sociaal netwerk of überhaupt een sociaal netwerk. Dat kan eveneens invloed hebben op de zelfstandigheid van gehandicapten en is iets waar dit onderzoek niet dieper op ingaat maar wat wel een interessant aspect is voor vervolgonderzoek.

De hoofdvraag

Op welke manier ervaren verschillende gehandicapte bewoners en bezoekers van Utrecht hun handicap als een capaciteitsbeperking die van invloed is op hun perceptie van de bereikbaarheid van verschillende locaties, en hoe gaan zij daarmee om?

De hoofdvraag van dit onderzoek, die hierboven is gesteld, kan na het beantwoorden van de deelvragen als volgt beknopt worden beantwoord:

De gehandicapten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, ervaren hun handicap als een capaciteitsbeperking. Zij ervaren hun handicap als zodanig, omdat zij de vervoermiddelen, openbare ruimte en gebouwen van Utrecht vaak als ontoegankelijk ervaren. De capaciteitsbeperking wordt door respondenten ervaren als een beperking die invloed heeft op hun bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte en die hun potentiële padgebied reduceert.

Persoonlijke eigenschappen spelen bij de helft van de respondenten een rol in hoe zij de capaciteitsbeperking ervaren. Die eigenschappen zijn beschikbare financiële middelen, een beperkte hoeveelheid te besteden energie per dag en ADHD.

Als gevolg van de capaciteitsbeperking ervaren respondenten veel locaties als onbereikbaar of minder goed bereikbaar. De perceptie van bereikbaarheid wordt vooral bepaald door de verplaatsingswijze waarvan de respondenten afhankelijk zijn en door de tijdstippen waarop die beschikbaar zijn. De perceptie van de bereikbaarheid wordt ook bepaald door de ligging van de locatie. Locaties in de binnenstad worden over het algemeen als minder goed bereikbaar ervaren dan locaties in relatief nieuwere delen van de stad. Dat komt vooral door het oude en historische karakter van de binnenstad, die visueel aantrekkelijk is maar verre van ideaal is voor gehandicapten. Locaties buiten Utrecht worden vooral als minder bereikbaar ervaren als de vervoermiddelen om er te komen beperkt zijn.

Respondenten gaan op verschillende manieren om met de capaciteitsbeperking. Sommige verrichten minder activiteiten binnen de tijdruimte. Anderen laten zich niet tegenhouden en gaan toch naar buiten. Een goede voorbereiding kan verplaatsingen vaak alsnog goed mogelijk maken. Weer andere respondenten gaan op zoek naar alternatieven zoals online winkelen. Sommigen doen een beroep op hun sociale netwerk voor assistentie. Dat gaat weliswaar ten koste van hun zelfstandigheid maar het zorgt er wel voor dat zij alsnog hun kansen kunnen benutten in de tijdruimte. En sommige respondenten gaan alleen naar buiten wanneer het niet druk is.

Tekortkoming van het onderzoek

De tekortkoming van dit onderzoek is dat slechts drie slechthorenden hebben meegedaan, waardoor deze groep ondervertegenwoordigd is in vergelijking met respondenten die blind, slechtziend en slecht ter been zijn. Het was in de beginfase lastig om respondenten te vinden voor dit onderzoek en het was nog lastiger om in contact te komen met respondenten met specifieke handicaps.

Aanbevelingen

Uit de conclusies blijkt dat de bewegingsvrijheid door de tijdruimte van de gehandicapte respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, vaak beperkt is vanwege de ontoegankelijkheid om hen heen. Hieronder volgen aanbevelingen om in die situatie verbetering te brengen.

Fysieke toegankelijkheid verbeteren

Utrecht heeft een oud centrum met een historisch karakter. Als gevolg daarvan is menige locatie onbereikbaar en/of ontoegankelijk, waardoor er voor de respondenten minder kansen beschikbaar zijn binnen de tijdruimte. Respondenten die in andere steden in Europa zijn geweest, geven aan dat zij hebben gemerkt dat oudheid en toegankelijkheid daar beter samengaan dan in Utrecht. Oude panden hebben bijvoorbeeld altijd wel een oprit, er hangen borden om aan te geven waar de gehandicaptoiletten zich bevinden en de treinen sluiten beter aan op de perrons. Ook zijn bijvoorbeeld oude straten en trottoirs voorzien van een vlak deel dat goed begaanbaar is en een ander deel dat uit keien bestaat. Zo is er altijd wel een manier om op locaties te komen zonder dat dit ten koste gaat van de historische uitstraling. Utrecht zou de beste praktijken van steden elders kunnen bestuderen en proberen die zoveel mogelijk toe te passen om de stad inclusiever te maken.

De respondenten van dit onderzoek laten weten dat er meer beleid, regels en voorschriften moeten komen om de gebouwde omgeving toegankelijker te maken. Tot de dag van vandaag mogen er in Utrecht ontoegankelijke gebouwen worden ontworpen en neergezet. Omdat de rol van de gemeente slechts adviserend is, ligt de eindbeslissing om iets wel of niet toegankelijk te bouwen uiteindelijk bij de projectontwikkelaar. Dat zou anders moeten om voor daadwerkelijke inclusie te zorgen. Andere respondenten zijn van oordeel dat er eenduidig en adequaat beleid moet komen voor oversteekpunten. Rateltickers en verkeerseilanden zijn bijvoorbeeld lang niet overal aanwezig en in *shared space* gebieden zijn geen maatregelen getroffen om het gebied veilig te maken voor blinden en slechthorenden. Geleidelijnen kunnen onbruikbaar zijn en zij worden in verschillende delen van de stad op verschillende manieren toegepast. Dat leidt ertoe dat sommige wel bruikbaar zijn en andere niet. Geleidelijnen zouden overal even goed bruikbaar moeten zijn. Liftten geven niet altijd auditief aan op welke verdieping zij zich bevinden. Treinen sluiten niet goed op aan op de perrons en bussen hebben nog weleens trappen. Grootchalige evenementen hebben geen rolstoelpodia en het filmfestival presenteert films zonder ondertiteling voor doven en slechthorenden. Regels en voorschriften zouden kunnen zorgen voor verbetering in deze situaties. Er is tijdens de interviews opgemerkt dat het helaas nodig is om dit vast te leggen in de vorm van regels en voorschriften omdat er anders niet snel iets zal gebeuren. Respondenten stellen ook dat er vaak wel regels zijn maar dat die niet worden nageleefd. Mensen plaatsen obstakels zoals kliko's, borden of fietsen op bijvoorbeeld trottoirs, geleidelijnen of gehandicaptenparkeerplaatsen. Respondenten kaarten tijdens de interviews de behoefte aan handhaving aan. De bestaande regelgeving kan bovendien als gebrekkig worden ervaren. Zo wordt een pand met een deur van een bepaalde breedte als wettelijk toegankelijk beschouwd, ongeacht of iemand in een rolstoel wel of niet door de deuropening kan. Er wordt met andere woorden niet getoetst op daadwerkelijke toegankelijkheid. De huidige wet- en regelgeving vereist dus verandering om steden inclusiever te maken.

Wat ook belangrijk is, is dat toegankelijkheid goed wordt gedefinieerd. Veel panden in de binnenstad zijn bijvoorbeeld op papier wel 'toegankelijk', terwijl respondenten echter via

achterdeuren en tussen klike's door naar binnen moeten. Ook moeten zij vaak eerst iemand weten te vinden die hun kan assisteren om binnen te komen. In die gevallen is er geen sprake van daadwerkelijke toegankelijkheid. Er moet naar worden gestreefd dat gehandicapten panden zelfstandig kunnen betreden op een manier die even respectvol en fatsoenlijk is als die waarop niet-gehandicapte bezoekers dat kunnen. Hier zou zo snel mogelijk naar moeten worden toegewerkt. De gemeente kan sinds kort subsidies verlenen om panden toegankelijker te maken. Ideaal zou zijn als er een actieplan zou komen met als doel zoveel mogelijk panden binnen een bepaalde tijd toegankelijk te maken. Het is belangrijk dat er een stip op de horizon gezet wordt, die liefst niet te ver ligt, en dat er gestreefd wordt naar daadwerkelijke toegankelijkheid, niet via achterdeuren.

Verder is het essentieel om gehandicapten te betrekken bij het tot stand brengen van een toegankelijker stad en samenleving. Als de behoeften van gehandicapten van tevoren in kaart worden gebracht, in samenspraak met gehandicapten zelf, kan veel ontoegankelijkheid worden voorkomen. Zij weten immers doorgaans beter dan wie ook wat wel en wat niet toegankelijk en inclusief is.

Sociale toegankelijkheid verbeteren

De sociale toegankelijkheid laat eveneens te wensen over. Dat is een gemiste kans, aangezien sociale toegankelijkheid veel fysieke ontoegankelijkheid kan wegnemen. In de ergste gevallen worden respondenten zelfs geweigerd en niet toegelaten tot gebouwen en vervoermiddelen. Dat verkleint hun kansen en bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte op een onnodige en discriminerende manier. In bepaalde gevallen bezoeken respondenten bepaalde locaties niet of verplaatsen zich minder door de tijdruimte als gevolg van de (zeer) onprettige bejegening door anderen in de samenleving en/of door een gebrek aan bewustzijn. Andere respondenten geven aan dat een aangename bejegening hen juist kan motiveren om vaker activiteiten buitenshuis te verrichten.

Enerzijds kunnen regels, beleid en voorschriften de stad toegankelijker maken en zijn deze hard nodig. Anderzijds is het belangrijk om draagvlak te creëren en mensen bewuster te maken om ervoor te zorgen dat niet alleen de stad inclusiever wordt maar ook haar inwoners. Op die manier kan met een combinatie van regelgeving en bewustwording een toegankelijker stad tot stand worden gebracht.

Vaak is een pand ontoegankelijk maar kunnen bijvoorbeeld behulpzame winkelmedewerkers er met een alternatieve oplossing voor zorgen dat een rolstoeler alsnog naar binnen kan; zo kunnen blinden of slechtzienenden worden bijgestaan wanneer zij op een grote en onoverzichtelijke locatie op zoek zijn naar een halte, en kunnen mensen op een adequate manier hulp aanbieden wanneer de straat openligt. Dit zijn slechts enkele voorbeelden van hoe sociale toegankelijkheid fysieke toegankelijkheid kan wegnemen. Dit gebeurt al in de stad maar zou volgens de respondenten vaker het geval kunnen zijn. Dat betekent dat mensen zich bewuster zouden moeten worden van de situatie van gehandicapten in het openbaar, zodat zij beter met hen leren om te gaan. Veel te vaak maken respondenten mee dat zij onprettig of zelfs discriminerend worden behandeld. Dat werkt demotiverend om activiteiten buitenshuis te verrichten, zorgt ervoor dat bepaalde locaties ontoegankelijk zijn en leidt vervolgens tot minder kansen en bewegingsvrijheid binnen de tijdruimte. De respondenten zijn van mening dat de bewustwording kan worden bevorderd via inclusief onderwijs, voorlichting, anderen laten beleven hoe het is om gehandicapt te zijn, betere opleiding van verkeerskundigen met oog voor gehandicapten en een toegenomen zichtbaarheid van gehandicapten in de samenleving. Een toegenomen zichtbaarheid is enkel mogelijk wanneer de

toegankelijkheid van de samenleving ook toeneemt.

Wanneer de samenleving zich meer bewust is van de situatie van gehandicapten, worden zij veel minder snel 'vergeten'. Mensen hebben dan in hun achterhoofd dat iedereen recht op de stad heeft. Dat kan ertoe leiden dat er vaker wordt gedacht aan onder andere rolstoelpodia, werkende liften, gehandicaptoiletten, adequaat ontworpen opritten, reisinformatie voor visueel of auditief gehandicapten, obstakelvrije trottoirs, ondertiteling bij films, ringleidingen en vele andere elementen die kunnen zorgen voor een stad waar sprake is van bewegingsvrijheid zonder onderscheid.

Literatuurlijst

Wetenschappelijke artikelen

- Brennan-Horley, C. (2010). Mental mapping the 'creative city'. *Journal of Maps*, 6(1), 250-259.
- Bromley, R. D., Matthews, D. L., en Thomas, C. J. (2007). City centre accessibility for wheelchair users: The consumer perspective and the planning implications. *Cities*, 24(3), 229-241.
- Cahill, S. E., en Eggleston, R. (1994). Managing emotions in public: The case of wheelchair users. *Social Psychology Quarterly*, 300-312.
- Carlsson, H. (2016). 'The city center might be technically accessible, without being accessible to me': A Relational Time-Geographic study of the mobility of visually impaired people.
- Casas, I. (2007). Social exclusion and the disabled: An accessibility approach. *The Professional Geographer*, 59(4), 463-477.
- Corbett, J. (2005). Torsten Hägerstrand: time geography. Retrieved, 12(7), 2005.
- Degen, M. M., en Rose, G. (2012). The sensory experiencing of urban design: the role of walking and perceptual memory. *Urban Studies*, 49(15), 3271-3287.
- Dijst, M. J., Geurs, K., en Wee, B. V. (2002). Bereikbaarheid: perspectieven, indicatoren en toepassingen.
- Ellegård, K., en Svedin, U. (2012). Torsten Hägerstrand's time-geography as the cradle of the activity approach in transport geography. *Journal of Transport Geography*, 23, 17-25.
- Espinosa, M. A., Ungar, S., Ochaíta, E., Blades, M., en Spencer, C. (1998). Comparing methods for introducing blind and visually impaired people to unfamiliar urban environments. *Journal of Environmental Psychology*, 18(3), 277-287.
- Ettema, D. F. Nieuwe uitdagingen voor de sportgeografie. *AGORA: Magazine voor Sociaalruimtelijke vraagstukken*, 2015, 2015.1: 8-11.
- Frigola, S. (2010). La comunidad sorda de Catalunya. *Les llengües de signes com a llengües minoritàries: perspectives lingüístiques, socials i polítiques, Barcelona: Institut d'Estudis Catalans*, ps, 29-54.
- Geurs, K. T., en Van Wee, B. (2004). Accessibility evaluation of land-use and transport strategies: review and research directions. *Journal of Transport geography*, 12(2), 127-140.
- Gleeson, B. (2001). Disability and the open city. *Urban studies*, 38(2), 251-265.
- Gleeson, B. (2002). *Geographies of disability*. Routledge.
- Harold, G. (2013). Reconsidering sound and the city: asserting the right to the Deaf-friendly city. *Environment and Planning D: Society and Space*, 31(5), 846-862.
- Haugen, K. (2012). The accessibility paradox: Everyday geographies of proximity, distance and mobility (Doctoral dissertation, Umeå universitet).
- Kitchin, R. M., Jacobson, R. D., Golledge, R. G., en Blades, M. (1998). Belfast without sight: Exploring geographies of blindness. *Irish Geography*, 31(1), 34-46.
- Kittay, E. F. (2011). The ethics of care, dependence, and disability. *Ratio Juris*, 24(1), 49-58.

Kwan, M. P., en Weber, J. (2003). Individual accessibility revisited: implications for geographical analysis in the twenty-first century. *Geographical analysis*, 35(4), 341-353.

Kwan, M. P., en Weber, J. (2008). Scale and accessibility: Implications for the analysis of land use-travel interaction. *Applied Geography*, 28(2), 110-123.

Lefebvre, H. (1996). The right to the city. *Writings on cities*, 63181.

Limburg, H. (2007). Epidemiologie van visuele beperkingen en een demografische verkenning. Grootebroek, Nederland.

Markiewicz, M., en Skomorowski, M. (2010, October). Public transport information system for visually impaired and blind people. In *International Conference on Transport Systems Telematics* (pp. 271-277). Springer, Berlin, Heidelberg.

Marston, S., en Knox, P. (2007). Places and Regions in Global Context. *Human Geography*.

Martín, E. (2007). De las ciudades educadoras a las ciudades inclusivas. En *Educa la ciudad*, 60-70.

Menec, V. H., Button, C. M., Blandford, A. A., en Morris-Oswald, T. (2007). Age-friendly cities project: Portage la Prairie, Manitoba, Canada. A report prepared for the City of Portage La Prairie. Winnipeg: Centre on Aging, University of Manitoba.

Middleton, J. (2010), Sense and the city: exploring the embodied geographies of urban walking. *Social en Cultural Geography* 11 (6), pp. 575-596.

Neutens, T., Schwanen, T., en Witlox, F. (2011). The prism of everyday life: Towards a new research agenda for time geography. *Transport reviews*, 31(1), 25-47.

Oliver, M. (1989). Disability and dependency: A creation of industrial societies. *Disability and dependency*, 6-22.

Preston, J., en Rajé, F. (2007). Accessibility, mobility and transport-related social exclusion. *Journal of transport geography*, 15(3), 151-160.

Roulstone, A. (2000). Disability, dependency and the new deal for disabled people. *Disability en Society*, 15(3), 427-443.

Sanchez, J., Byfield, G., Brown, T. T., LaFavor, K., Murphy, D., en Laud, P. (2000). Perceived accessibility versus actual physical accessibility of healthcare facilities. *Rehabilitation Nursing*, 25(1), 6-9.

Silva, C., en Pinho, P. (2010). The Structural Accessibility Layer (SAL): revealing how urban structure constrains travel choice. *Environment and Planning A*, 42(11), 2735-2752.

Stewart, J., Harris, J., en Sapey, B. (1999). Disability and dependency: origins and futures of 'special needs' housing for disabled people. *Disability en Society*, 14(1), 5-20.

Taylor, Z., en Józefowicz, I. (2012). Intra-urban daily mobility of disabled people for recreational and leisure purposes. *Journal of Transport Geography*, 24, 155-172.

Tversky, B. (1993, September). Cognitive maps, cognitive collages, and spatial mental models. In *European conference on spatial information theory* (pp. 14-24). Springer, Berlin, Heidelberg.

Van Wee, B. (2016). Accessible accessibility research challenges. *Journal of transport geography*, 51, 9-16.

Verspoor, M. (2016, 21 augustus). 'Utrecht steeds onveilig voor blinden'. Geraadpleegd op <https://www.ad.nl/utrecht/utrecht-steeds-onveilig-voor-blinden~abfeee96/>

Winter, S., en Yin, Z. C. (2010). Directed movements in probabilistic time geography. *International Journal of Geographical Information Science*, 24(9), 1349-1365.

Wunderlich, F. (2008), Walking and Rhythmicity: Sensing Urban Space. *Journal of Urban Design* 13(1) ,pp. 125-139.

Young, M. (1999). Cognitive maps of nature-based tourists. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 817-839.

Yu, H., en Shaw, S. L. (2007). Revisiting Hägerstrand's time-geographic framework for individual activities in the age of instant access. In *Societies and cities in the age of instant access* (pp. 103-118). Springer, Dordrecht.

Internet

Duic.nl (2019). Rekenkamer: 'Stemlokalen Utrecht zijn niet toegankelijk genoeg'. Geraadpleegd op <https://www.duic.nl/algemeen/stemlokalen-utrecht-nog-te-weinig-toegankelijk/>

Gemeente Utrecht (z.d.). Fiets. Geraadpleegd op <https://www.utrecht-monitor.nl/fysieke-leefomgeving/mobiliteit/fiets>

Gemeente Utrecht (z.d.). Toegankelijk. Geraadpleegd op <https://www.utrecht.nl/zorg-en-onderwijs/samenleven-welzijn/utrecht-voor-iedereen/toegankelijk/>

Gemeente Utrecht (2017). Utrecht Standaard Toegankelijk. Geraadpleegd op <https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/bestuur-en-organisatie/beleid/bouwbeleid/Utrecht-Standaard-Toegankelijk-januari-2017.pdf>

Regiotaxi Utrecht (z.d.). Waar rijdt Regiotaxi Utrecht? Geraadpleegd op <https://www.regiotaxiutrecht.nl/reizen-met-regiotaxi-utrecht/waar-rijdt-regiotaxi-utrecht>

rijksoverheid.nl (z.d.). VN-verdrag Handicap. Geraadpleegd op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/positie-mensen-met-een-beperking-verbeteren-vn-verdrag-handicap>

rtvutrecht.nl (2019). Met rolstoel en hulphond in Utrecht: "Het moet niet zo zijn dat degene met de grootste mond het verste komt". Geraadpleegd op <https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1926222/met-rolstoel-en-hulphond-in-utrecht-het-moet-niet-zo-zijn-dat-degene-met-de-grootste-mond-het-verste-komt.html>

rtvutrecht.nl (2019). Kritiek op Uithoflijn: moeilijk toegankelijk voor rolstoelers. Geraadpleegd op <https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1949343/kritiek-op-uithoflijn-moeilijk-toegankelijk-voor-rolstoelers.html>

trouw.nl (2019). De samenleving maakt mij gehandicapt. Geraadpleegd op <https://www.trouw.nl/nieuws/de-samenleving-maakt-mij-gehandicapt~bc20fccd/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Sociaal en Cultureel Planbureau (2012). Mensen met lichamelijke of verstandelijke beperkingen. Geraadpleegd op <https://www.scp.nl/dsresource?objectid=247af70c-31dd-48b7-a127-a4b585e054baentype=org>

Afbeeldingen

ecomovilidad.net (2016). Qué nos depara 2016 para la movilidad en Madrid. Geraadpleegd op <https://ecomovilidad.net/madrid/nos-depara-2016-movilidad-madrid/>

healthhearty.com (z.d.). Types of Disabilities. Geraadpleegd op <https://healthhearty.com/types-of-disabilities>

Manon van den Heuvel (2018). Geraadpleegd op <https://www.instagram.com/p/Becxl8nIjxi/>

railwaypro.com (2018). Hitachi to supply driverless trains for Copenhagen Metro. Geraadpleegd op <https://www.railwaypro.com/wp/hitachi-to-supply-driverless-trains-for-copenhagen-metro/>

Regiotaxi Utrecht (z.d.). Waar rijdt Regiotaxi Utrecht? Geraadpleegd op <https://www.regiotaxiutrecht.nl/reizen-met-regiotaxi-utrecht/waar-rijdt-regiotaxi-utrecht>

Rover (2015). Blog: informatie bij storingen. Geraadpleegd op <https://www.rover.nl/actueel/blog/869-blog-informatie-bij-storingen>

Wikimedia Commons (2008) Eekboerstraat-Enschedesestraat. Geraadpleegd op https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Eekboerstraat-Enschedesestraat_-_panoramio.jpg

Wikimedia Commons (2010). Blindengeleidestrook. Geraadpleegd op <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Blindengeleidestrook.JPG>

Wikimedia Commons (2012). Sample of time geographical description. Geraadpleegd op https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Sample_of_time_geographical_description.png

Wikimedia Commons (2017). Handbike. Geraadpleegd op https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Stricker_Handbike.jpg

Bijlage 1: vragenlijst

Vragenlijst – Onderzoek UU – Jordi van Spronsen

Onderwerp	Opmerkingen/vragen
Introductie	<p>Dit interview wordt uitgevoerd in het kader van een afstudeerproject van de masteropleiding Human Geography van de Universiteit Utrecht. Het doel van het interview is te achterhalen hoe Utrecht wordt ervaren door iemand met een handicap. Het interview duurt 1 tot 1,5 uur en de volgende onderwerpen komen aan bod:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perceptie van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van openbare ruimten - Perceptie van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van gebouwen - Perceptie van de sociale attitudes van anderen richting gehandicapten - Verplaatsen door de stad - Goede ervaringen - Slechte ervaringen - Verbeterpunten - Slotvragen - Persoonlijke kenmerken van de respondent <p>Het is belangrijk dit onderzoek uit te voeren omdat er zo meer begrip kan ontstaan voor de situatie van gehandicapten in de stad. Op die manier probeert het onderzoek bij te dragen aan een stad die meer inclusief is voor iedereen.</p>
Perceptie van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van openbare ruimten	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaart u de openbare ruimten van Utrecht over het algemeen als toegankelijk en bereikbaar voor mensen met uw handicap? Waarom wel/niet? • Kunt u mij voorbeelden geven van goed toegankelijke en bereikbare openbare ruimten? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat maakt deze ruimten goed toegankelijk/bereikbaar? ○ Hoe voelt u zich in deze ruimten? ○ Wat zijn de locaties van deze ruimten? ○ Motiveren deze ruimten u om vaker activiteiten buitenshuis te verrichten? • Kunt u mij voorbeelden geven van slecht toegankelijke en bereikbare openbare ruimten? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat maakt deze ruimten slecht toegankelijk/bereikbaar? ○ Hoe voelt u zich in deze ruimten? ○ Wat zijn de locaties van deze ruimten? ○ Motiveren deze ruimten u om minder vaak activiteiten buitenshuis te verrichten?
Perceptie van de toegankelijkheid en bereikbaarheid van gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> • Ervaart u de gebouwen in Utrecht over het algemeen als toegankelijk en bereikbaar voor mensen met uw handicap? Waarom wel/niet? • Kunt u mij voorbeelden geven van goed toegankelijke en bereikbare gebouwen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat maakt deze gebouwen goed toegankelijk en bereikbaar? ○ Hoe voelt u zich in deze gebouwen? ○ Wat zijn de locaties van deze gebouwen?

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Motiveren deze gebouwen u om vaker activiteiten buitenshuis te verrichten? ● Kunt u mij voorbeelden geven van slecht toegankelijke en bereikbare gebouwen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat maakt deze gebouwen slecht toegankelijk en bereikbaar? ○ Hoe voelt u zich in deze gebouwen? ○ Wat zijn de locaties van deze gebouwen? ○ Motiveren deze gebouwen u om minder vaak activiteiten buitenshuis te verrichten?
Perceptie van de sociale attitudes van anderen richting gehandicapten	<ul style="list-style-type: none"> ● Hoe gaan andere mensen in de stad over het algemeen om met uw handicap? ● Kunt u mij voorbeelden geven van momenten waar anderen goed zijn omgegaan met uw handicap? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe voelde u zich op dat moment? ○ Waar gebeurde dat? ○ Motiveren deze situaties u om vaker activiteiten buitenshuis te verrichten? ● Kunt u mij voorbeelden geven van momenten waar anderen slecht zijn omgegaan met uw handicap? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe voelde u zich op dat moment? ○ Waar gebeurde dat? ○ Motiveren deze situaties u om minder vaak activiteiten buitenshuis te verrichten?
Verplaatsen door de stad	<ul style="list-style-type: none"> ● Op hoeveel dagen in een week verricht u activiteiten buitenshuis (in een gemiddelde week)? ● Welke activiteiten verricht u gebruikelijk buitenshuis? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat zijn de locaties van deze activiteiten? ○ Ervaart u de locaties van deze activiteiten als goed bereikbaar en toegankelijk? Waarom wel/niet? ○ Hoe verplaatst u zich naar deze locaties? ○ Hoe ervaart u deze verplaatsingen? ○ Is het voor u soms lastig om activiteiten buitenshuis te verrichten door de afstand die afgelegd moet worden? Waarom wel/niet? ○ Is het voor u soms lastig om activiteiten buitenshuis te verrichten door een tekort aan tijd? Waarom wel/niet? ● Kan het (veel) moeite kosten om u zich te verplaatsen door de stad vanwege uw handicap? Waarom wel/niet? <ul style="list-style-type: none"> ○ In het geval het (veel) moeite kost: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ervaart u hierdoor bepaalde locaties als ver weg/minder goed bereikbaar? ▪ Heeft u hierdoor meer tijd nodig om locaties te bereiken? Kunt u hierdoor bepaalde locaties niet bereiken door een tekort aan tijd? ▪ Wat is uw motivatie om toch activiteiten buitenshuis te verrichten? Zijn er bepaalde maatregelen die u treft of gewoonten in uw leven die verplaatsingen gemakkelijker maken? ● Bereidt u zich op een bepaalde manier voor wanneer u zich gaat verplaatsen door de stad? Waarom wel/niet? ● Verplaatst u zich op zelfstandige wijze? Waarom wel/niet? <ul style="list-style-type: none"> ○ In het geval u zich niet op afhankelijk wijze verplaatst: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gaat het om al uw verplaatsingen of alleen sommige? In het geval het alleen om sommige

	<p>gaat: waarom maakt u bepaalde verplaatsingen wel zelfstandig en andere verplaatsingen niet zelfstandig?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Waar bent u afhankelijk van wanneer u zich niet zelfstandig verplaatst door de stad? ▪ Van wie bent u afhankelijk wanneer u zich niet zelfstandig verplaatst door de stad? <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt u hulpmiddelen om u zich te verplaatsen door de stad? • Neemt u altijd dezelfde routes? Waarom wel/niet? • Vermijdt u bewust bepaalde routes? Waarom wel/niet? • Heeft u een mentale kaart van de stad in uw hoofd die u gebruikt terwijl u zich verplaatst door de stad? Waarom wel/niet? <ul style="list-style-type: none"> ○ In het geval deze kaart bestaat: uit welke elementen bestaat deze kaart? • Is het voor u vanwege uw handicap lastiger om u door de stad te verplaatsen tijdens tijdelijke verstoringen zoals wegwerkzaamheden of andere vormen van tijdelijke aangepaste situaties? Waarom wel/niet? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, wat doet u in dit soort situaties? ○ Vindt u dat deze tijdelijke situaties rekening houden met mensen met uw handicap? Waarom wel/niet? ○ Kunt u mij voorbeelden geven van deze situaties (en de locaties ervan)? ○ Zijn omstanders over het algemeen behulpzaam tijdens deze situaties? ○ Kunnen deze situaties u demotiveren om activiteiten buitenshuis te verrichten? • Zijn er persoonlijke omstandigheden, los van uw handicap, die verplaatsingen door de stad lastiger voor u maken? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, welke? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ervaart u hierdoor bepaalde locaties als ver weg/minder goed bereikbaar? ▪ Heeft u hierdoor meer tijd nodig om locaties te bereiken? Kunt u hierdoor bepaalde locaties niet bereiken door een tekort aan tijd?
Positieve ervaringen	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn er verder nog situaties waar u goede herinneringen aan heeft? Zo ja, welke? • Zijn er verder nog locaties waar u goede herinneringen aan heeft? Zo ja, welke? • Hebben deze situaties en/of locaties ervoor gezorgd dat u zich meer gemotiveerd voelt om activiteiten buitenshuis te verrichten? Waarom wel/niet?
Slechte ervaringen	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn er verder nog situaties waar u slechte herinneringen aan heeft? Zo ja, welke? • Zijn er verder nog locaties waar u slechte herinneringen aan heeft? Zo ja, welke? • Hebben deze situaties en/of locaties ervoor gezorgd dat u zich minder gemotiveerd voelt om activiteiten buitenshuis te verrichten? Waarom wel/niet?
Verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> • Wat zou er volgens u moeten gebeuren om de openbare ruimten van Utrecht beter toegankelijk en bereikbaar te maken voor mensen met uw handicap?

	<ul style="list-style-type: none"> • Wat zou er volgens u moeten gebeuren om de gebouwen van Utrecht beter toegankelijk en bereikbaar te maken voor mensen met uw handicap? • Wat zou de gemeente volgens u moeten doen om Utrecht beter toegankelijk en bereikbaar te maken voor mensen met uw handicap? • Wat zou er volgens u moeten gebeuren om de sociale attitudes van Utrechters richting mensen met uw handicap te verbeteren? • Zijn er bepaalde soorten gedrag die u vaker zou willen zien? • Denkt dat er meer bewustwording nodig is? Zo ja, wat is volgens u de beste manier om anderen bewuster te maken?
Slotvragen	<ul style="list-style-type: none"> • Vindt u dat Utrecht over het algemeen gemaakt is voor mensen die gezond van lijf en leden zijn? Waarom wel/niet? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, wat vindt u hiervan? ○ Zo ja, wat denkt u dat nodig is om dit te veranderen? • Weet u iets over het gemeentebeleid op het gebied van inclusieve gebouwen en openbare ruimten? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, denkt u dat dit beleid goed aansluit op de behoeften van mensen met uw handicap? • Zijn er verder nog opmerkingen of onderwerpen waar we het nog niet over hebben gehad en die u nog graag wilt toelichten?
Persoonlijke kenmerken	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is uw motivatie om deel te nemen aan dit onderzoek? • Wat is uw leeftijd? • Wat is uw geslacht? • Wat is uw bezigheid? (beroep/student/etc.) • Wat is uw handicap?
Meelopen	<p>Aan het einde van het gesprek mag de respondent de interviewer meenemen naar plekken vlakbij de locatie van het interview. Op deze manier kan de respondent concrete voorbeelden aanwijzen van plekken waar er rekening wordt gehouden met haar of zijn handicap en van plekken waar dit minder of niet het geval is. Met andere woorden, welke plekken maken de respondent blij en welke plekken maken de respondent boos? Dit deel van het interview is optioneel, de respondent mag zelf kiezen of zij of hij hieraan wel of niet graag meedoet.</p>

Bijlage 2: getranscribeerde interviews met de respondenten

Bijlage 2, de getranscribeerde interviews met de 17 respondenten, is te vinden op de USB-stick.

Bijlage 3: getekende mentale kaarten van de respondenten

Bijlage 3, de getekende mentale kaarten van 14 van de 17 respondenten, is te vinden op de USB-stick.

Bijlage 4: getranscribeerde interviews over de situationele context

Bijlage 4, de getranscribeerde interviews met Ien van de gemeente Utrecht en Job van het Solgu, is te vinden op de USB-stick.