

# Veilig vervoer rolstoelinzittenden



**Toelichting voor  
passagiers met rolstoel**



## Veilig Vervoer van Rolstoelinzittenden (VVR)

Maakt u wel eens gebruik van een rolstoeltaxi wanneer u ergens naartoe gaat? Dan is het belangrijk dat u daarbij veilig vervoerd wordt. Als rolstoelinzittende kunt u ook zelf bijdragen aan veilig vervoer. In deze toelichting leest u daarover meer.

Zit u niet zelf in een rolstoel maar begeleidt u een passagier met rolstoel bij het vervoer? Dan is de informatie uit deze toelichting ook voor u interessant. Lees in dat geval in plaats van het woord 'u' in de tekst 'de persoon die u begeleidt'.

## Vilans en de Code VVR

De Code VVR geeft richtlijnen om rolstoelers veilig te vervoeren. De eerste versie is in 1999 door KBOH uitgebracht. In 2001 hebben zeven landelijke organisaties (waaronder de CG-raad, de ouderenorganisaties en de Federatie van Ouderverenigingen) besloten het veilig vervoer van passagiers met rolstoel samen aan te pakken. Sindsdien hebben veel gemeenten en taxibedrijven in hun contracten afgesproken dat zij volgens de Code VVR vervoeren. KBOH is Vilans geworden, Vilans beheert nu de Code VVR.

## Wat is veilig vervoer?

Voor u is het altijd het meest veilig als u overstapt naar een gewone autostoel. Uw rolstoel gaat dan als bagage mee. Kunt u die overstap niet maken dan moet bekeken worden hoe u het veiligst vervoerd kan worden in de rolstoel. Erg belangrijk daarbij is:

### ***Gebruik van veilig materiaal:***

Voertuig, vastzetmateriaal, veiligheidsgordel en rolstoel moeten allemaal in orde zijn. Veilig materiaal beschermt u tijdens de rit én bij een ongeval. Veilig materiaal heeft een botstest doorstaan. Het is zo gemaakt dat het niet kan losschieten of breken. Veilige vastzetsystemen voldoen aan ISO 10542, veilig vervoerbare rolstoelen aan ISO 7176-19.

### ***Het GOED vastzetten van rolstoel en passagier:***

Goed materiaal is pas echt veilig bij correct gebruik.

### ***Afgestemd rijgedrag:***

Rijgedrag dat veiligheid en comfort van de passagier garandeert.

### ***Het TAXIBEDRIJF (vervoersorganisatie) moet zorgen dat:***

- Voertuig en vastzetsystemen in orde zijn (onbeschadigd en compleet);
- de juiste vastzetmaterialen en veiligheidsgordels in de bus aanwezig zijn;
- voldoende vastzetmateriaal aanwezig is voor iedere rolstoelplaats;
- er genoeg zitplaatsen in de bus zijn voor klanten die overstappen naar een autostoel;
- de rit zo gepland wordt dat er voldoende tijd is om rolstoelen en rolstoelers goed vast te zetten;
- de chauffeur opgeleid is om rolstoelers goed te kunnen vervoeren.

### ***De CHAUFFEUR moet zorgen dat:***

- Kapot of verkeerd materiaal vervangen kan worden door de situatie te melden aan zijn werkgever;
- rolstoel en passagier goed vastgezet worden met vastzetsysteem en veiligheidsgordel;
- besloten wordt om niet te rijden als hij merkt dat goed vastzetten niet mogelijk is;
- hij beleefd is en zorgvuldig te werk gaat;
- hij de passagier helpt bij het in- en uitstappen en begeleidt van de taxi naar de deur;
- hij zo rijdt dat passagiers zo min mogelijk last hebben van schudden en stoten door rijstijl en wegdek.

### ***De ROLSTOELER (of zijn begeleider) moet zorgen dat:***

- De rolstoel veilig vervoerbaar of anderszins GOED vastzetbaar is als de passagier in de rolstoel blijft zitten;
- de rolstoel in orde is (zonder gebreken);
- hij met de chauffeur meewerkt om op een veilige manier vervoerd te kunnen worden.

De rolstoelgebruiker moet via de verstrekker regelen dat de rolstoel vervoerbaar is en goed onderhouden wordt.

## Welke rolstoelen kunnen met inzittende vervoerd worden?

Er bestaan veel soorten rolstoelen. Helaas zijn ze niet allemaal even veilig om in te blijven zitten tijdens vervoer. De Code VVR verdeelt rolstoelen in: 'veilig vervoerbaar', 'vastzetbaar' en 'niet-vastzetbaar'.

### 1. Wat is een "veilig vervoerbare rolstoel"?

Een veilig vervoerbare rolstoel heeft een botsproef doorstaan. Hij is sterk genoeg om tijdens de rit en bij een ongeval de passagier op zijn plaats te houden. Een veilig vervoerbare rolstoel herkent u aan het haaksymbool bij de vastzetpunten op het frame van de rolstoel. Op het frame staat dat de rolstoel voldoet aan ISO 7176-19.



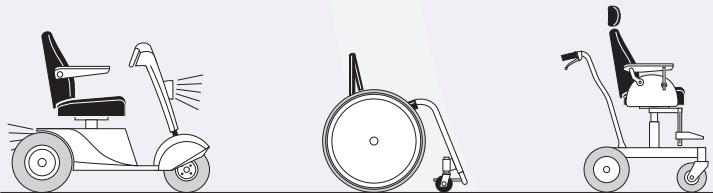
### 2. Wat is een "vastzetbare rolstoel"?

Een vastzetbare rolstoel kan zo worden vastgezet dat hij niet omvalt bij optrekken, rijden of remmen. Deze rolstoel heeft geen botsproef doorstaan. Het is dus onzeker of de rolstoel bij een ongeval genoeg veiligheid biedt. Een vastzetbare rolstoel herkent u aan een stevig frame met goede vastzetpunten.

### 3. Wat is een "niet-vastzetbare" of "niet-vervoerbare" rolstoel?

Een niet-vastzetbare rolstoel heeft geen botsproef doorstaan en kan niet (goed) worden vastgezet omdat vastzetpunten ontbreken.

Het kan ook zijn dat het frame of de verbinding van de zitting te slap is om u tijdens het vervoer veilig op uw plaats te houden. Zo'n rolstoel is ook niet-vastzetbaar! Voorbeelden hiervan zijn: scootmobielen, sportrolstoelen en rolstoelen met apart rij/zitgedeelte (zie plaatje).



**Niet-vastzetbare** rolstoelen mogen alleen als bagage mee, de passagier is niet veilig te vervoeren in zijn rolstoel. U moet overstappen naar een autostoel. Kunt u dit niet, dan mag u niet met de taxibus mee.

Tot slot zijn er ook nog 'niet vervoerbare' rolstoelen. Die passen door hun grootte niet op de rolstoelplaats, of lift van de taxibus. Bijvoorbeeld rolstoelen met een achterovergekanteld zitgedeelte, rolstoelen voor zware personen of grote scootmobielen die simpelweg niet de bus in te krijgen zijn.

Als een taxibus bij 48 km per uur een botsing maakt, schieten alle losse voorwerpen in de bus naar voren. Alles dat vast staat trekt met een kracht van 20x zijn gewicht aan gordels en vastzetpunten. Een klant van 75 kg in een rolstoel van 50 kg trekt dan met 2500 kg aan het vastzetsysteem. (want  $75 + 50 = 125$  kg;  $125 \times 20 = 2500$ kg).

Ongeschikt materiaal (vastzetsysteem of rolstoel) begeeft het op zo'n moment. De rolstoeler kan daardoor ernstig gewond raken. Een rolstoel met ISO 7176-19 kan een frontale botsing van de taxibus met 48 km per uur aan. Dat noemen we een veilig vervoerbare rolstoel.

## Hoe herkent u een 'veilig vastzetsysteem'?

Een vastzetsysteem bestaat uit de vloerpunten, spanbanden of klemmen waarmee de rolstoel wordt vastgezet plus een veiligheidsgordel. Een veilig vastzetsysteem heeft een botstest doorstaan en voldoet aan ISO 10542. Informatie om dat te controleren vindt u op het vastzetsysteem zelf (op een etiket of plaatje). U kunt het vervoersbedrijf ook vragen of het vastzetmateriaal dat zij gebruiken voldoet aan ISO 10542.

Het materiaal moet in orde zijn. Ontdekt u gebreken aan het materiaal of merkt u dat het materiaal niet goed past, meld dit dan aan de chauffeur. Laat u nooit vervoeren met kapot of slecht passend materiaal!

In de tweede helft van 2008 wordt het in nieuwe taxibussen verplicht om vastzetmateriaal te gebruiken dat voldoet aan ISO 10542.

## Wat u kunt doen om het vervoer veilig te laten zijn?

U kunt ook zelf iets doen om het vervoer in een rolstoel zo veilig mogelijk te laten plaatsvinden door zelf maatregelen te nemen en alert te zijn op de volgende zaken:

### ***Doorgeven van informatie vooraf***

Het is belangrijk dat u bij het aanvragen van de taxirit doorgeeft of u kunt overstappen naar een autostoel.

Als u aangeeft dat u *in* de rolstoel zelf vervoerd moet worden, is het handig dat u ook informatie over uw rolstoel doorgeeft. Bijvoorbeeld of uw rolstoel heel breed is of met een bepaald type vastzetmateriaal moet worden vastgezet.

Wilt u dat de chauffeur nog met andere zaken rekening houdt?

Laat dit dan vooraf even weten. Geef bijvoorbeeld aan of u geholpen wilt worden bij het instappen, slechthorend bent of moeite met spreken heeft. Ook kunt u vragen of de chauffeur extra rustig wil rijden als dat in uw situatie belangrijk is. Bestaat de kans dat u onwel wordt (bijvoorbeeld door epilepsie), dan is het voor de chauffeur belangrijk om te weten wat hij in dat geval moet doen en met wie hij contact kan opnemen.

### ***Met rolstoel de bus in- en uitrijden***

Sommige taxibusjes hebben een oprijdplaat. In dat geval is het voor u prettig om vooruit de bus in, en achteruit de bus uit gereden te worden.

Voor het naar binnen rijden van de rolstoel in de taxibus kan ook een rolstoellift gebruikt worden. De chauffeur kan samen met u op de lift naar boven en beneden gaan als u dit prettig vindt.

### **Let op!**

**Dit kan alleen als er voldoende ruimte is op de lift, er een handrail is en de lift genoeg laadvermogen heeft.**

Reist u met uw scootmobiel in de taxibus mee? Dan mag u deze, zelf naar binnen en buiten rijden. Tijdens de rit moet u in een autostoel plaatsnemen.

### ***Vastzetten van rolstoel en passagier***

Kijk goed mee of de chauffeur alles goed vastzet! U kunt op de volgende zaken letten:

## 1. De rolstoel vastzetten in de bus

De chauffeur moet spanbanden:

- Goed vastzetten aan vloer en rolstoel. Bij voorkeur aan gemarkeerde punten op de rolstoel of anders zo hoog mogelijk aan het rolstoelframe (vlak onder de zitting);
- licht aanspannen. De rolstoel mag niet kunnen bewegen/rollen als hij er tegen aanduwt.

**Let op! Spanbanden mogen nooit:**

- **Aan wielen of beensteunen vastgezet worden;**
- **gekruist vastgezet worden. Dit is slecht voor uw rolstoel, hij wordt scheef getrokken;**
- **gedraaid vastgezet worden.**

Niet elke rolstoel is geschikt voor elk type vastzetmateriaal. In de handleiding van de rolstoel staat welk soort vastzetmateriaal nodig is om uw rolstoel vast te zetten. U kunt het ook bij uw rolstoelleverancier navragen. Zeker als u vaak reist is dat wel zo prettig om te weten.

## 2. De veiligheidsgordel omdoen

U moet zelf ook veilig vastgezet worden. De veiligheidsgordel moet daarbij:

- Aangesloten en licht gespannen om uw lichaam lopen;
- onder de arMLEuning van de rolstoel doorgaan;
- uw armen vrijlaten (dus niet over uw armen lopen), want dat kan bij een aanrijding ernstig letsel veroorzaken.

Let erop dat een goedgekeurde veiligheidsgordel gebruikt wordt. Dat is:

- Een driepuntsgordel die vastzit aan de taxibus en het vastzetsysteem (veiligste oplossing);
- een heupgordel die bevestigd wordt aan het vastzetsysteem;
- een goedgekeurde veiligheidsgordel aan de rolstoel zelf (u ziet dit aan het etiket op de gordel).

**Let op!**

- **Heeft uw rolstoel een gordel om rechtop te kunnen blijven zitten? Deze gordel is *niet* sterk genoeg om de klap van een ongeval op te vangen. Er moet een aparte veiligheidsgordel overheen gezet worden!**
- **Alleen als u een persoonlijke CBR-ontheffing heeft hoeft u geen veiligheidsgordel om.**

### 3. Controleren of alles goed vastgezet is

De rolstoel mag niet bewegen tijdens het vervoer. Vraag de chauffeur uit te proberen of de rolstoel voor- of achteruit kan bewegen of zijwaarts kan wegdraaien. Als de voorwielen nog kunnen zwenken, is de rolstoel niet goed vastgezet. Controleer bij een klemsysteem of de voorkant van de rolstoel met twee extra spanbanden is vastgezet zodat de stoel niet achterover kan kantelen. Een rolstoel moet tijdens de rit op de rem staan.

### 4. Bagage vastzetten

Alle losse materialen moeten goed vaststaan voordat de chauffeur wegrijdt. Een lege rolstoel of scootmobiel moet stevig vastgemaakt worden met bagagespanbanden. Soms heeft een scootmobiel vastzetogen. Anders kan hij worden vastgezet door over de treeplank voor én achter banden te spannen.

Zet de chauffeur u op een manier vast waarvan u denkt dat het niet veilig is, spreek hem hier dan op aan.

Heeft u geen vertrouwen in uw eigen veiligheid door de wijze waarop men u wil vervoeren, laat u dan niet op die manier vervoeren. Hieronder wordt beschreven wat u mag verwachten.

## Welke service mag u vragen?

U moet zich veilig en op uw gemak kunnen voelen. Daarom is het belangrijk dat de chauffeur:

- Voldoende kennis heeft van rolstoelvervoer en over het werken met vastzetsystemen;
- voldoende tijd neemt om zorgvuldig te werken en u veilig vast te zetten;
- goed let op het verkeer om hem heen en zoveel mogelijk voorkomt dat u last heeft van schudden en stoten door rijstijl, wegdek, drempels en/of rotondes;
- beleefd en zorgvuldig blijft tegen zijn klanten. Hij moet u op een prettige manier duidelijke uitleg en/of instructies kunnen geven.

#### Tip:

- **Blijf zelf ook altijd rustig en beleefd tegen de chauffeur.**
- **Was de rit naar wens? Bedank de chauffeur, goed werk verdient een compliment.**



## Moeilijke situaties in de praktijk

Krijgt u het gevoel dat uw veiligheid niet goed gewaarborgd is, laat dit dan direct weten en vraag om een oplossing:

- Bekijk eerst of het probleem ter plekke kan worden opgelost (kunt u bijvoorbeeld een overstap maken naar een autostoel?);
- is het probleem niet ter plaatse op te lossen en ligt dat aan de bus, vraag de chauffeur dan om het taxibedrijf vervangend vervoer te laten regelen (bijvoorbeeld wanneer het vastzetsysteem niet goed past, niet compleet of kapot is);
- is het probleem niet direct op te lossen en ligt dat aan uw rolstoel neem dan contact op met de verstrekker (gemeente). Bijvoorbeeld als de rolstoel niet-vastzetbaar is of een gebrek heeft waardoor veilig vervoer moeilijk of onmogelijk is. Dit betekent namelijk dat u niet in uw rolstoel vervoerd kunt worden totdat het probleem verholpen is.

## Klachten

Ondanks alles kan er toch iets mis gaan. Het is belangrijk om eventuele klachten direct te bespreken. Wanneer u er niet uitkomt met de chauffeur, neem dan contact op met het taxibedrijf. Een goed taxibedrijf zal uw klacht serieus nemen en daar netjes mee omgaan. Het is altijd goed uw klacht ook op papier door te geven. Zo zorgt u dat uw klacht geregistreerd wordt en kan iedereen úw verhaal lezen, in plaats van het indirect te horen. Hiervoor kunt u een klachtenformulier gebruiken. Vraag hiernaar bij het taxibedrijf.

Komt u er met de vervoerder niet uit, meld uw klacht dan bij de opdrachtgever van de vervoerder. Dit kan de gemeente of zorginstelling zijn. Ook is er een Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi waar u met uw klacht of geschil terecht kunt (0900-2021881 (13 ct/min) of [www.taxiklacht.nl](http://www.taxiklacht.nl)).

Als het taxibedrijf met de opdrachtgever (de gemeente) heeft afgesproken om volgens de Code VVR te werken, betekent dit dat de chauffeur en vervoerder de richtlijnen over veilig materiaal, goed vastzetten en rustig rijden, zoals in deze toelichting zijn beschreven, ook moeten toepassen. Daarnaast moeten zij natuurlijk aan de wet voldoen. Hieronder volgt een korte samenvatting.

### **1. Vastzet- en gordelplicht (RVV1990 art 59)**

Sinds 1 maart 2006 is de chauffeur verplicht om te zorgen dat:

- De rolstoel veilig en stabiel vastgezet is in het voertuig. Een rolstoel moet dus altijd 'goed vastzetbaar' zijn om tijdens vervoer als zitplaats te dienen;
- de rolstoeler zelf een veiligheidsgordel draagt die vastzit aan de taxibus of aan het vastzetsysteem.

Om aan deze wet te kunnen voldoen moet de taxibus geschikt zijn voor het vervoer van rolstoelers en goedgekeurde vastzetsystemen en veiligheidsgordels hebben.

Let op! Wordt uw 'niet goed vastzetbare' rolstoel toch vastgezet en blijft u er tijdens het vervoer in zitten, dan wordt niet voldaan aan de vastzetplicht. Valt de rolstoel om tijdens de rit dan kan de chauffeur hiervoor aansprakelijk gesteld worden, maar als u zelf in deze rolstoel vervoerd wilde worden, kan het heel lastig worden om een vergoeding voor letsel en/of schade te krijgen!

### **2. Hoeveelheid & veiligheid van vastzetmateriaal (regeling permanente eisen taxi's)**

Voor elke rolstoelplek moet vastzetmateriaal en veiligheidsgordels in het voertuig aanwezig zijn. Al het materiaal moet goed passen in de vastzetrails van de bus en aan de rolstoel en mag geen gebreken vertonen. In de tweede helft van 2008 wordt het voertuigreglement aangepast. Dan is het voor nieuwe taxibussen verplicht vastzetmateriaal te hebben dat voldoet aan ISO 10542.

### **3. Vastzetten van voorwerpen en bagage (Voertuigreglement, art 5.18.3)**

Bij vervoer van rolstoelers geldt dat:

- De chauffeur tijdens het rijden niet door passagiers of lading mag worden gehinderd.
- in een voertuig waarin rolstoelvervoer plaatsvindt, geen losse voorwerpen aanwezig mogen zijn die het risico op letsel bij een noodstop of ongeval verhogen.

Dat betekent dat alle losse voorwerpen opgeborgen zijn en een lege rolstoel, scootmobiel of rollator goed vast moet staan. Daarnaast moet u de chauffeur ongehinderd zijn werk laten doen en hem niet afleiden tijdens de rit.

## Meer informatie?

Op [www.veiligvervoer.nl](http://www.veiligvervoer.nl) vindt u informatie over de Code VVR en over veelgestelde vragen. Hier kunt u ook gratis handreikingen en de Code VVR downloaden.

Voor vragen en opmerkingen over de code VVR kunt u bellen of e-mailen met Vilans: 030 – 789 2525 / [info@veiligvervoer.nl](mailto:info@veiligvervoer.nl)

## Colofon

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s) en Vilans deswege geen enkele aansprakelijkheid.

© 2008 Vilans

Aan deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enig ander wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Auteurs

ir. Anne van der Graaf,

ir. Heidi Evers

Redactie

Marion Keizer

