

Ontwikkelen van een vervoersdienst met vrijwilligers

Inspiratiegids keuzes en mogelijkheden



Januari 2022



Inhoudsopgave



Inleiding	3
1. Vervoersdienst met eigen wagenpark	5
Wat zijn de kenmerken vervoersdienst met wagenpark?	6
Voorbeelden ter inspiratie	7
Samenvattend	10
2. Vervoersdienst met eigen auto van de chauffeur	11
Wat kenmerkt particulier vervoer?	12
voorbeelden ter inspiratie	13
Samenvattend	15
3. De buurtbus	16
Wat kenmerkt de buurtbus?	17
Voorbeelden ter inspiratie	19
Samenvattend	20
4. Aan de slag	21
Slot	26
Colofon	27
Bronvermelding	28

Toelichting symbolen en gebruikte termen

- De termen 'doelgroepenvervoer', 'regiotaxivervoer' en 'Wmo-vervoer' (vervoersvoorziening die valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning) door elkaar gebruikt. Het betreft het vervoer waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, vaak uitgevoerd door gecontracteerde taxibedrijven.
- In de hoofdstukken hierna zijn voorbeelden opgenomen van vervoersdiensten ter inspiratie. Hierbij zijn bewust cijfers opgenomen van aantallen instappers/ ritten en chauffeurs vóór corona zodat ze een beeld geven van wat de dienst onder normale omstandigheden biedt en zodat ze onderling vergelijkbaar zijn.
- In dit boekje vind je hyperlinks; dit zijn de onderstreepte woorden waar je op kunt klikken woord om in een extra voorbeeld of document te komen.
- Het icoon met drie streepjes linkt altijd naar de inhoudsopgave als je daar op klikt. Hierdoor kun je snel schakelen tussen de hoofdstukken.



Inleiding



In overleg met haar zoon heeft Mia (81) de auto weggedaan. Ze belt met de lokale vrijwilligersvervoersdienst om een rit te bestellen naar de donderdagmiddagclub in het buurthuis. Sinds ze last heeft van haar been gaat ze soms eerder naar huis, omdat het niet gaat. Voor deze ritten van en naar het buurthuis kan ze niet mee met de Wmo-taxi, omdat ze niet weet hoe laat ze klaar is in de ochtend en ook wel eens eerder teruggaat. Wat is ze daarom blij dat vrijwillige chauffeur Frank haar ophaalt en brengt. Frank kent ze inmiddels goed, ze hebben elkaar altijd veel te vertellen en ze merkt dat hij veel plezier heeft in het rijden. Als dat been over is, gaat ze weer met de Wmo-taxi naar de club. Dan gebruikt ze de vrijwilligersvervoersdienst alleen voor afspraken in het ziekenhuis. Deze week komt ook haar vriend Piet (73) met de buurtbus naar haar toe voor een kop koffie en het zaterdagse uitje naar de markt. Alleen kan Mia geen gebruik maken van het openbaar vervoer, maar met de begeleiding van Piet naar de halte en zijn hulp bij het in- en uitstappen lukt dat wel. Mia vindt het prettig dat ze dit zelf kan regelen. Ze is altijd zelfstandig geweest en ze wil graag mensen blijven ontmoeten, sporten en bijdragen aan de wereld om zich heen. Waarom zou dat veranderen als je ouder wordt?

Waar hebben mensen behoefte aan?

Vervoer zien we vaak als een noodzakelijk kwaad. We willen het graag zo snel en flexibel mogelijk. Wanneer zelfstandig reizen niet meer mogelijk is, moet vervoer aan meer eisen voldoen. Denk aan comfort als je lichamelijk of psychisch iets mankeert, maar ook: praktische hulp bij het in- en uitstappen, vertrouwen in de persoon die weet wat jij nodig hebt en een prettige ontmoeting terwijl je onderweg bent. En zekerheid zijn dat je op tijd komt of juist flexibiliteit wanneer het net even anders loopt. Wanneer mensen dagelijks aangewezen zijn op openbaar, besloten of speciaal vervoer is het belangrijk dat je niet het gevoel hebt dat je tot last bent. Kortom: vervoer dat bijdraagt aan een leuke dag.

Wat kunnen vervoersdiensten met vrijwilligers betekenen?

De vraag naar passende vervoersoplossingen neemt toe. Dat heeft meerdere redenen: een toename van het aantal ouderen, een daling van mantelzorgverlening, de extramuralisering van de zorg en het feit dat zowel openbaar vervoer als vraagafhankelijk doelgroepenvervoer onder druk staan. De verschillende aanbieders van



(personen)vervoer staan voor een groeiende opgave. Het ontwikkelen en ondersteunen van vrijwilligersvervoersdiensten is daarom van grote waarde. Ook is een goede samenwerking tussen deze diensten, en met ov en doelgroepenvervoer belangrijk.

Natuurlijk bieden chauffeurs in (gecontracteerd) taxivervoer en openbaar vervoer veel maatwerk, maar vrijwilligersvervoersdiensten onderscheiden zich op sociaal gebied. Naast het leveren van vervoer hebben vrijwilligersvervoersdiensten als doel de sociale cohesie in een wijk of dorp te bevorderen of eenzaamheid tegen te gaan. Ook biedt het zinvol vrijwilligerswerk of een opstap naar betaald werk.

Ontwikkelen van een vervoersdienst met vrijwilligers

Het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer sprak de afgelopen jaren met ruim 250 vervoersdiensten door het hele land. We waren verrast over de nieuwe varianten en slimme oplossingen die men bedacht voor een succesvol vervoersaanbod. De diversiteit en mogelijkheden zijn enorm.

Wil je vrijwilligersvervoer aanbieden of ben je benieuwd naar de mogelijkheden die vervoer met vrijwilligers kan bieden? Deze publicatie helpt je op weg. Het biedt overzicht, inspiratie en handvatten waarmee je aan de slag kan. De publicatie is interessant voor gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, inwoners, mantelzorgers en sociaal ondernemers.

Wat lees je hierna

In de eerste drie hoofdstukken lees je meer over drie typen vervoersdiensten die gebruikmaken van de inzet van vrijwilligers. Wat kenmerkt het aanbod, wat zijn de mogelijkheden en varianten en wat zijn de voor- en nadelen?

Hoofdstuk 1: Vervoersdiensten met een eigen wagenpark,

Hoofdstuk 2: Particulier vervoer met auto van de chauffeur,

Hoofdstuk 3: De buurtbus met vrijwilligers, als onderdeel van het openbaar vervoer.

In hoofdstuk 4 vind je praktische handvatten, zodat je zelf aan de slag kan. Het hoofdstuk helpt je op weg bij het ontwikkelen van nieuw aanbod. Welke keuzes kan je maken en welke vragen kan je stellen?

Veel leesplezier!



[Kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl](https://kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl)



1.

VERVOERSDIENST MET EIGEN WAGENPARK



Vervoersdiensten met een eigen wagenpark:
de kenmerken, inspirerende voorbeelden,
voor- en nadelen.



Wat zijn de kenmerken vervoersdienst met wagenpark?

Deze vorm van een vervoersdienst biedt meestal deur-tot-deurvervoer, in sommige gevallen betreft het een lijndienst. In het geval van deur-tot-deurvervoer reserveer je een rit en ben je beperkt tot een plaats of specifieke regio. Indien nodig is extra begeleiding mogelijk bij het in- en uitstappen. Ook kan je denken aan extra hulp achter de voordeur en 'vanuit de stoel'. In sommige gevallen vervoert de dienst groepen van en naar een uitje of wordt er samen boodschappen gedaan. Ook is er vaak sprake van een samenwerking met zorginstellingen voor ritten naar bijvoorbeeld dagbesteding. In de praktijk zie je vaak een combinatie van terugkerende en losse ritten. Een lijndienst faciliteert vervoer tussen twee punten. Dat kan van halte naar halte, maar ook zonder vaste opstappunten. Een rit hoeft niet te worden gereserveerd, wel is vaak een lidmaatschap nodig.

Onstaan

Vervoersdiensten met een eigen wagenpark ontstaan vaak vanuit specifieke behoeften van gebruikers, bijvoorbeeld rolstoelvervoer, vervoer naar een specifieke bestemming (zoals dagbesteding) of in een gebied. Een flink aantal van deze diensten bestaat al tientallen jaren (soms 40-50 jaar). Het wagenpark van deze vervoersdiensten bestaat gemiddeld uit vijf tot zes minibussen of personenauto's.

Organisatie

Vervoersdiensten met een eigen wagenpark zijn vaak zelfstandige organisaties waarbij vervoer de kernactiviteit is. In de meeste gevallen gaat het om een grotere organisatie die continuïteit kan waarborgen. De organisatie maakt afspraken met partners, zoals gemeenten, welzijnsorganisaties of zorginstellingen. Een team of bestuur is verantwoordelijk voor werving en selectie, inwerken, communicatie en pr, dagelijkse coördinatie, roosters en planning, wagenparkbeheer en financiën.

De organisatie heeft een meerjarenbeleid. De financiële administratie is belangrijk: een zeker volume aan ritten en voldoende inzet van auto's moeten de kosten dekken. De vaste kosten bestaan onder andere uit de koop of lease van een wagenpark, verzekeringen, onderhoud en een planningssysteem. Inkomsten komen binnen via de gereden ritten, vanuit instellingen, sponsoring op de bus en fondsen.

Overzicht kenmerken eigen wagenpark

De dienst:

Indien deur-tot-deur:

- Mogelijkheid extra begeleiding: hulp achter de voordeur en bij het in- en uitstappen.
- Telefonische reservering van ritten.
- Altijd een voertuig en chauffeur beschikbaar.
- Mogelijkheid voor het combineren van meerdere ritten/ passagiers per auto.
- Een afgebakende regio.
- In sommige gevallen een lidmaatschap nodig.
- Betalen per rit of aantal kilometer.

Indien lijndienst:

- Een vaste dienstregeling volgens een route.
- Passagiers steken een hand op langs de route of stappen in bij een halte.
- Vaak aansluiting op voorzieningen en openbaar vervoerknooppunten.
- Lidmaatschap en vaste prijs per rit of per zone.

De organisatie

- Vaak een wagenpark met meerdere bussen, personenauto's en/of elektrische voertuigen.
- Groot volume aan ritten en aantal chauffeurs.
- Gewaarborgde continuïteit.

De klant

Indien deur-tot-deur:

- Individuen, organisaties of beiden.
- Soms specifiek gericht op rolstoelgebruikers.

Indien lijndienst:

- Gericht op een brede doelgroep.
- Vaak niet beschikbaar voor rolstoelvervoer.

Voorbeelden ter inspiratie

Geworteld in de lokale samenleving

Vervoersdiensten met een groot eigen wagenpark zijn vaak diepgeworteld in de lokale samenleving. OIG-IHD in IJmuiden is daar een goed voorbeeld van:

Stichting OIG-IHD in IJmuiden

De vervoersdienst van de stichting OIG-IHD in IJmuiden bestaat sinds 1965. Zij biedt vervoer in De IJmond en Midden- en Zuid- Kennemerland. Elk jaar rijdt de dienst gemiddeld 10.500 ritten (2019) met ruim 40 vrijwilligers (2019).

OIG-IHD rijdt met acht (rolstoel)bussen. De stichting biedt drie soorten vervoer: individueel vervoer op aanvraag, vervoer ter ondersteuning van eigen activiteiten en groepsuitjes in opdracht van zorginstellingen in de regio. Indien nodig biedt OIG-IHD liggend ziekenvervoer. De stichting doet meer dan alleen personen vervoeren. Onlangs kocht de stichting een buurthuis waar veel creatieve activiteiten plaatsvinden en 'clubs' samenkomen. Ook zwemmen vrijwilligers wekelijks met mensen met een beperking. In totaal zijn er 180 vrijwilligers actief en maken ruim 600 mensen dankbaar gebruik van de diensten van deze stichting (2019).

Opvallend is de inkomstenbron. In de gemeente Velsen zamelt de stichting textiel in. OIG-IHD stelde hiervoor een langlopend contract op met de gemeente. Via de verkoop van textiel en kleding in een eigen kringloopwinkel genereert de stichting inkomsten. Dankzij deze bijzondere constructie is de organisatie financieel nagenoeg zelfvoorzienend.



Stichting OIG-IHD in IJmuiden

In de stad

In grotere steden hebben vervoersdiensten te maken met andere afstanden en een ander type gemeenschapsgevoel dan buiten de stad. Autobezit en parkeermogelijkheden zijn in de stad niet altijd vanzelfsprekend en gemakkelijk. Vervoer met de eigen auto van een chauffeur is dan ook lastiger in de stad. Ook hebben vervoersdiensten te maken met de politieke agenda van een stad, zoals het verminderen van de CO₂-uitstoot en meer elektrisch rijden. De ondernemende stichting HeenenWeer in Amsterdam ontwikkelde een vervoersdienst die inspeelt op de typisch stedelijke uitdagingen.



Stichting HeenenWeer in Amsterdam

Stichting HeenenWeer

Stichting HeenenWeer is een vervoersdienst in de Pijp en de Rivierenbuurt in Amsterdam en bestaat sinds 2017. Ongeveer 35 vrijwilligers rijden zo'n 8000 enkele ritten per jaar (2019).

HeenenWeer rijdt op dit moment met drie kleine elektrische voertuigen. Het is een smal voertuig voor twee personen dat voor de wet geldt als gehandicapt voertuig. Het voertuig is heel wendbaar in een drukke stad, omdat hij zowel op de rijbaan als het fietspad en het voetpad mag rijden.

HeenenWeer biedt vervoer én ontmoeting. De stichting bouwt aan een netwerk in de Pijp en de Rivierenbuurt. Ondernemerschap en innovatie zijn belangrijke waarden. Dankzij de opgebouwde kennis en ervaring en een goed werkend concept kunnen andere wijken en stadsdelen gemakkelijk aansluiten.

Samenwerken met een landelijke partij

Grote, landelijke vervoersorganisaties kunnen helpen bij de financiering van een voertuig, zowel kopen als leasen. Zo werft FondsenNed lokale sponsors voor de financiering van de bestickering van een voertuig. Stichting Mobiliteit voor Iedereen financiert de aanschaf van (elektrische) bussen voor zorgorganisaties, in samenwerking met het regionale bedrijfsleven. Het Nationaal Ouderenfonds biedt het model 'BoodschappenPlusBus' voor welzijnsorganisaties. Het fonds biedt ondersteuning bij de opstart van een vervoersdienst. Ook zorgt het Ouderenfonds voor de aanschaf van een bus die in eigendom blijft van het Ouderenfonds. De vervoersdienst kan (in overleg) de bus op maat inrichten.

Op dit moment rijden meer dan 100 BoodschappenPlusBussen in Nederland. Wie gaat samenwerken met het Ouderenfonds tekent een overeenkomst en leaset de bus voor minimaal zes jaar. Het Ouderenfonds vraagt een vrijstelling aan voor de motorrijtuigenbelasting. Ook een collectieve ongevalverzekering inclusief dekking voor inzittenden is geregeld via het fonds.

De plaatselijke BoodschappenPlusBussen gebruiken logo's van het Ouderenfonds en richten zich op ouderen. Belangrijke voorwaarden: 90 procent van de tijd is de bus in gebruik voor het vervoeren van 55-plussers, en de chauffeurs zijn vrijwilligers.

Eén van die BoodschappenPlusBussen is van welzijnsorganisatie DOCK in Haarlem. Het is mooi een voorbeeld van succesvolle participatie tussen verschillende groepen mensen in de wijk:

DOCK in Haarlem

Welzijnsorganisatie DOCK in Haarlem rijdt sinds 2015 een BoodschappenPlusBus van het Nationaal Ouderenfonds. In 2019 reden zij 620 ritten met 23 chauffeurs.

De BoodschappenPlusBus is een samenwerking tussen een zorgorganisatie (SIG), de winkeliersvereniging en de welzijnsorganisatie (DOCK). Een chauffeur (vrijwilliger) en een collega (cliënt met een verstandelijke beperking) halen ouderen thuis op. De SIG-cliënten helpen met in- en uitstappen, begeleiden bij het doen en tillen van de boodschappen. De welzijnsorganisatie organiseert het vervoer. De zorgorganisatie begeleidt de collega-cliënt. Na het boodschappen doen drinken ze samen een kop koffie in de 'Buurtwinkel' in het winkelcentrum. Met dit concept wonnen SIG en DOCK in 2017 de Participatieprijs van Haarlem.



Welzijnsorganisatie DOCK in Haarlem

Wmo vervoer door vrijwilligers?

Vrijwilligersvervoersdiensten bestaan vaak naast openbaar vervoer en doelgroepenvervoer (gecontracteerd door gemeenten). In de kop van Noord-Holland is dat anders. Dit uitgestrekte gebied kent een grote spreiding van kernen en inwoners. Vrijwilligersvervoersdienst Belbus Noordkop voert een groot deel van het gemeentelijke doelgroepenvervoer uit.

Belbus Noordkop

De Belbus Noordkop in de gemeente Hollands Kroon bestaat sinds 2012. De vervoersvereniging biedt deur-tot-deurvervoer aan. Jaarlijks rijden zij 20.000 ritten met ruim 70 vrijwilligers (2019).

De vervoersvereniging beschikt over negen bussen en auto's, inzetbaar tussen 06.00 uur en 00.00 uur. De belbus is verantwoordelijk voor het Wmo-vervoer vanuit de gemeente (met uitzondering van liggend ziekenvervoer). De vervoersvereniging ontvangt hiervoor een jaarlijkse vaste subsidie van de gemeente. Ook genereert de vereniging inkomsten uit gereden ritten. De chauffeurs en het bestuur zijn allen vrijwilligers. Een externe partij verzorgt de roosters en planning. Deze partij neemt daarmee veel zorgen uit handen. Niek Snip, coördinator bij Belbus Noordkop: *"Het uitbesteden van de planning geeft ons de garantie dat er elke dag een planner is. Dat kan financieel uit gezien het volume van ritten dat we rijden. En het kost wat, maar levert heel veel rust op. Hierdoor kan ik mij richten op wat vrijwilligers nodig hebben en de afstemming tussen planning en chauffeurs."*

Het vinden van vrijwilligers verloopt prima; er zijn voldoende chauffeurs. De vereniging dient ook als werkervaringsplek en heeft ervaring met de (tijdelijke) inzet van mensen op zoek naar betaald

werk. Mensen krijgen dan een externe training van een rijinstructeur. Niek: *"We vinden het heel belangrijk om leuk werk te bieden. Als de chauffeurs het naar hun zin hebben, hebben we vaak ook tevreden klanten en omgekeerd."* Er is een nauwe samenwerking en regelmatige afstemming met de gemeente, zowel over het vervoer als de werkervaringsplekken.

Een lijndienst

Op het platteland zie je veel mooie voorbeelden van vervoersdiensten die gedragen worden door een hechte club in het dorp. De Hop-on-hop-off bus in Heesch is daar een mooi voorbeeld van.

Hop-on-hop-off bus Heesch

In het plaatsje Heesch in Noord-Brabant ontwikkelde de stichting Aangenaam Heesch een vervoersdienst: de Hop-on-hop-off bus Heesch. De stichting koos voor een lijndienst vanuit de gedachte het vervoer zo laagdrempelig mogelijk te houden. De bus rijdt één route met drie 'lussen' of rondjes van in totaal één uur. Op de website kan je precies zien waar de bus op dat moment rijdt en wanneer hij langskomt. De bus rijdt maandag tot en met zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. De ritten zijn kosteloos voor de passagiers. Voor de stichting rijden in totaal 26 chauffeurs. In 2019 maakten ongeveer 20 passagiers per dag gebruik van de bus.

Het lokale bedrijfsleven en de gemeente Bernheze ondersteunen de vervoersdienst in belangrijke mate. Ook de provincie Noord-Brabant droeg financieel bij aan de ontwikkeling van de dienst. Dankzij deze bijdragen kan de stichting de bus voor vier jaar leasen van de regiotaxi-vervoerder.



Hop-on-hop-off bus in Heesch

Lijndienst, buurtbus én deur-tot-deurvervoer in één

Er zijn ook grote vervoersdiensten met een divers vervoersaanbod, zij bedienen heel uiteenlopende vervoersvragen. De HugoHopper is zo'n vervoersdienst in de gemeente Heerhugowaard, ontstaan (in 2010) op initiatief van de gemeente. Dat is bijzonder, want meestal ontstaan vervoersdiensten op initiatief van inwoners of welzijnsorganisaties. Deze bijzondere start resulteerde in een actieve samenwerking en afstemming tussen de vervoersdienst en de gemeente en andere stakeholders. Deze verbindende manier van werken zit in het DNA van de organisatie.

Hugohopper

De HugoHopper is een lijndienst met vier verschillende routes door diverse wijken van het dorp. Later werd dit aangevuld met deur-tot-deurvervoer (ook voor rolstoelgebruikers), groepsvervoer voor instellingen in de avonden en een buurtbus tussen Heerhugowaard en Langedijk. In 2019 reed de HugoHopper ruim 36.000 ritten met acht voertuigen. De organisatie werkt met drie betaalde krachten en 155 vrijwilligers.

De HugoHopper werd opgericht vanwege de hoge kosten van het regiotaxivervoer per hoofd bevolking. Ook klaagden inwoners over onvoldoende fijnmazig openbaar vervoer. In het jaarverslag Hugohopper van 2020 staat: *"De gemeente beschouwt de diensten van de vereniging als een voorliggende algemene voorziening voor alle inwoners en zal het gebruik waar mogelijk stimuleren."*

Over de start van een nieuwe vervoersdienst zegt Tineke Ackerman, manager van de HugoHopper: *"Het allerbelangrijkst vind ik dat je vraaggericht werkt. Waar hebben mensen behoefte aan? Welk aanbod is er al? Waar sluit het aanbod niet goed aan op de vraag of is het wellicht nog onbekend? Overigens is dit een vraagstuk waar je doorlopend mee bezig blijft. Je moet blijven toetsen of je de goede dingen doet en op de goede manier."* In Heerhugowaard onderzocht de gemeente destijds de beschikbaarheid en kwaliteit van lokale vervoersvoorzieningen voor kwetsbare inwoners. Daarna werd het vervoersconcept van de HugoHopper ontwikkeld. Het concept is nog altijd in ontwikkeling, in afstemming met de omgeving.

Het vervoer per lijndienst vormt (pre-corona) twee-derde van het totale vervoer. Net als elke andere vervoersdienst zorgt de coronapandemie

voor uitdagingen. Voordelig is dat de HugoHopper een grotere organisatie is die verschillende soorten vervoer aanbiedt. Overschakelen van de lijndiensten naar meer deur-tot-deurvervoer is gemakkelijk. Deur-tot-deurvervoer is meer gereguleerd omdat dat werkt op basis van reserveringen. Het gemixte vervoersaanbod maakt het werk van de chauffeurs leuk en afwisselend.



Hugohopper in Heerhugowaard

Samenvattend

- Een vervoersdienst met een groot eigen wagenpark en aantal chauffeurs rijdt grote volumes passagiers/ritten.
- Een vervoersdienst die een divers aanbod aan vervoer biedt is flexibel om te kunnen meebewegen met de vraag, of te kunnen reageren op een pandemie als corona.
- Een grote vervoersdienst met eigen wagenpark kan goed reageren op nieuwe vragen en kansen in het gebied en is een goede gesprekspartner voor gemeenten en andere maatschappelijke organisaties als het gaat om ontwikkelvragen.
- Een lijndienst en een goed bezette deur-tot-deur dienst combineren ritten voor meerdere passagiers op een efficiënte manier.
- Een landelijke partij helpt bij de financiering en snelle levering van voertuigen. Het verdient aanbeveling goed onderzoek te doen naar het aanbod en de voorwaarden. Je gaat voor langere tijd een contract en verplichtingen aan.

2.

VERVOERSDIENST MET DE EIGEN AUTO VAN DE CHAUFFEUR



Vervoersdiensten met een eigen auto van de chauffeur: de kenmerken, inspirerende voorbeelden, voor- en nadelen.





Wat kenmerkt particulier vervoer?

Een vervoersdienst waarbij de vrijwilliger zijn of haar eigen auto gebruikt, noem je een particuliere vervoersdienst. Passagiers betalen een kilometerprijs of onkostenvergoeding aan de chauffeur. De rit reserveer je van tevoren. Sommige vervoersdiensten zoeken op het moment van de aanvraag naar een beschikbare chauffeur, maar het kan ook zijn dat chauffeurs al staan ingeroosterd. Deze vorm van een vervoersdienst kan je relatief snel opzetten, omdat beperkt tijd en geld nodig is. Qua organisatie en benodigde middelen is het een 'lichte' vervoersdienst.

Onstaan

Vervoerdiensten met eigen auto van de chauffeur komen vaak voort uit de wens van bewoners van een kleine kern. Ze zijn op zoek naar een oplossing voor een specifieke vraag. De wens voor deze dienst kan ook ontstaan bij welzijnsorganisaties, voor het vervoer van vaste deelnemers aan activiteiten of een wijk. Welzijnsorganisaties werken graag met een dergelijke flexibele vervoersdienst.

Organisatie

Vaak zijn deze vervoersdiensten onderdeel van een praktische hulpdienst die ook klusjes, boodschappen en tuinonderhoud biedt. Het is in feite een vorm van burenhulp. Met een beperkt aantal uren voor coördinatie kan de dienst bestaan. In sommige gevallen is deze vervoersdienst gelieerd aan een zorgorganisatie, waarbij het onderdeel is van een 'servicepakket' waarop men een abonnement neemt.

Voor passagiers is het aantrekkelijk dat het vervoer meestal een-op-een is. Ook is veel maatwerk mogelijk. De begeleiding kan bestaan uit: iemand thuis ophalen, afzetten in de wachtkamer of een winkel of wachten tot iemand klaar is voor de retourrit. De ritten hebben vaak een medische bestemming; op tijd rijden en extra begeleiding zijn belangrijk.

Overzicht kenmerken eigen auto van de vrijwilliger

De dienst:

- Individueel, een-op-een-vervoer.
- Veel begeleiding en maatwerk mogelijk.
- Veel ritten met een medische bestemming.
- Vervoer met een gewone personenauto.
- Betaling direct aan de chauffeur.
- Telefonisch reserveren; soms matchen op basis van een rooster, soms een chauffeur zoeken bij de vraag.
- Korte en lange afstanden.

De organisatie

- Een 'lichte' dienst.
- Hoeft niet groot te worden om rendabel te zijn.
- Vaak valt de dienst onder een welzijnsorganisatie of is het onderdeel van een hulpdienst of burenhulp.

De klant

- Meestal individuen, geen organisaties.
- Mensen die zelf in- en uitstappen (geen rolstoelgebruikers).
- Laagdrempelig; er is geen lidmaatschap nodig.

Voorbeelden ter inspiratie

Georganiseerde burenhulp

Een goed voorbeeld van een brede hulpdienst is Burenhulp in Amsterdam. In de stad is het niet vanzelfsprekend dat vraag en aanbod van praktische hulp en kleine diensten elkaar vinden. 'Burenhulp' brengt vraag en aanbod van vervoer bij elkaar. Dat gebeurt op basis van de vervoersvraag en de persoonlijke klik.

Stichting Burennetwerk in Amsterdam

Stichting Burennetwerk in Amsterdam bestaat sinds 2012 en werkt stadsbreed. Er zijn ongeveer 200 'goede burens' beschikbaar voor vervoershulp. Per jaar rijden zij ruim 1200 ritten (2019). De ritten gaan naar de winkel, het ziekenhuis of een bezoek naar bijvoorbeeld het strand.

Burennetwerk is een professionele organisatie met burenhulp als kernactiviteit: "We koppelen Amsterdammers die een goede buur willen zijn aan buurtgenoten met een vraag. Dat doen we in alle buurten van Amsterdam." De organisatie besteedt veel aandacht aan het matchen van de juiste mensen. Ze maken kennis met iedereen (zowel vragers als aanbieders). Vervoer is vaak een middel voor contact en ontmoeting. Vraag en aanbod vinden elkaar via de website van stichting Burennetwerk. Is meer bemiddeling en begeleiding nodig? Dan zorgt de organisatie voor een een-op-een-match.



Stichting Burennetwerk in Amsterdam

Samenwerken met een landelijke partij

Wie denkt aan het opzetten van een vervoersdienst met een eigen auto van de vrijwilliger, kan gebruikmaken van het concept van landelijke partijen. Nederland kent twee landelijke concepten die je lokaal kan inzetten: ANWB AutoMaatje en AutoMobiël.

ANWB AutoMaatje is landelijk een veel geziene variant van deur-tot-deurvervoer met een eigen auto van de chauffeur. In 2015 richtte de ANWB de dienst op. Op dit moment zijn ruim 90 gemeenten aangesloten. Bij ANWB AutoMaatje vervoeren vrijwilligers minder mobiele mensen met een eigen auto. De ANWB ondersteunt hiermee lokale vervoersdiensten vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. De passagier kan twee dagen van tevoren een rit aanvragen. De organisatie zoekt een chauffeur en belt de passagier terug voor het bevestigen van de rit. Chauffeurs ontvangen een onkostenvergoeding van €0,30 cent per kilometer, plus eventuele parkeerkosten van de passagier.

In de praktijk is AutoMaatje een samenwerking van drie partijen: gemeente, een lokale uitvoerende organisatie en de ANWB. De uitvoerende organisatie verzorgt de werving en begeleiding van vrijwilligers en neemt de planning van de ritten voor haar rekening. Deze coördinatie kost gemiddeld 20 uur per week, gesubsidieerd door de gemeente. De ANWB stelt planningssoftware en communicatiemateriaal ter beschikking en biedt een plan van aanpak en begeleiding.

Wanneer de uitvoering in handen is van een organisatie met een breder welzijnsaanbod, zie je vaak dat er meer wordt aangeboden dan alleen vervoer. De ANWB werkt samen met partijen die het aanbod willen uitrollen in de hele gemeente.

ANWB AutoMaatje



ANWB AutoMaatje

Stichting Thuishuis AutoMaatje Woerden

Bij de start van ANWB AutoMaatje in Woerden vroeg de gemeente Woerden aan Stichting Thuishuis of zij een vervoersdienst wilden aanbieden. Met behulp van gemeentesubsidie was AutoMaatje Woerden een van de eerste die gebruik maakte van het concept 'ANWB AutoMaatje'. Stichting Thuishuis Woerden richt zich op het voorkomen en verminderen van eenzaamheid onder ouderen.

AutoMaatje is een van de vele diensten die Stichting Thuishuis aanbiedt in Woerden. De dienst reed in 2019 in totaal 8836 ritten, waarvan 60% naar sociale bestemmingen en 40% naar het ziekenhuis, tandarts, fysiotherapeut of de kapper. Elke maand melden 15 nieuwe passagiers zich aan voor de dienst.

Nieuwe passagiers van AutoMaatje Woerden krijgen een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek ontvangen zij informatie, maar er is ook veel aandacht voor de wensen van de passagier. De organisatie zorgt voor een een-op-een-match van vervoersvragen, zodat de dienst zo laagdrempelig mogelijk blijft.



Stichting Thuishuis AutoMaatje Woerden

Automobiel

AutoMobiel is een vervoersconcept ontwikkeld vanuit het Servicepunt Thuiswonen in Tiel, Gelderland. Het doel is informatie en praktische ondersteuning bieden, waardoor langer zelfstandig thuis wonen mogelijk is. Servicepunt Thuiswonen is een stichting zonder winstoogmerk. De stichting werkt met vrijwilligers. Sinds 2015 bieden zij 'AutoMobiel' aan; een dienst inzetbaar in alle gemeenten. Momenteel is AutoMobiel actief in zes regio's in Nederland.

Ook een lokale vervoer- of welzijnsorganisatie kan het concept AutoMobiel afnemen. Het belteam van Servicepunt Thuiswonen is verantwoordelijk voor de planning van ritten, met als doel het 'ontzorgen' van de organisatie die het concept afneemt. Op werkdagen is het belteam beschikbaar van 09.00 tot 21.00 uur. Het team bestaat uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Na de opstartfase zorgt een coördinator voor de werving en selectie van chauffeurs in de regio en de sociale verbinding. Ook is hij of zij het aanspreekpunt voor chauffeurs. Chauffeurs geven online hun beschikbaarheid door. Passagiers vragen telefonisch een rit aan, welke direct gekoppeld wordt aan een chauffeur die het meest dichtbij woont (maximaal 10 kilometer verderop). De chauffeur ontvangt € 0,30 cent per kilometer onkostenvergoeding van de passagier.

Passagiers betalen jaarlijks een lidmaatschapstarief van €15,- aan de organisatie AutoMobiel. Deze inkomsten gebruikt AutoMobiel voor de software en het telefoniesysteem, het kantoor, het belteam en de administratie- en accountantskosten.

AutoMobiel Haarlemmermeer

De gemeente Haarlemmermeer is qua oppervlakte een van de grootste gemeenten van Nederland. De onderlinge afstanden tussen de 31 dorpen en buurtschappen is groot. Met behulp van de gemeente startte AutoMobiel Haarlemmermeer in 2019. Momenteel heeft het relatief jonge initiatief 300 klanten en 30 chauffeurs. Opvallend is het grote aantal jongere chauffeurs.

AutoMobiel rijdt door heel Haarlemmermeer. De afdeling Wmo bij de gemeente verwijst naar het initiatief. Chauffeurs krijgen een overzicht van sociale activiteiten, zodat zij deze onder de aandacht kunnen brengen bij passagiers.



AutoMobiel Haarlemmermeer

Samenvattend

- Een initiatief kan redelijk snel en zonder veel budget starten. De basis is eenvoudig; chauffeurs rijden met een eigen auto. Ook is geen administratie nodig van de betaling van ritten. Dit vindt plaats tussen chauffeur en passagier.
- Ritten worden niet gecombineerd. Dit heeft voordelen voor de passagier:
 - Altijd de snelste route en exact volgens afspraak.
 - Afstand is in principe geen beperking.
 - De chauffeur kan extra begeleiding bieden en bij voorbeeld blijven wachten.
- Dankzij de een-op-een-match kennen passagier en chauffeur elkaar goed. Indien van toepassing heeft de chauffeur kennis van de bijzondere omstandigheden van zijn of haar passagier. Passagiers waar deren de gezelligheid van het contact.
- Vaak rijden chauffeurs geen vaste (dag)diensten, maar leggen ze zich vast per rit. Dat is aantrekkelijk voor vrijwilligers. De vervoersdienst is daardoor in sterke mate afhankelijk van de (wisselende) beschikbaarheid van de chauffeurs.
- De uitvoering van ritten vindt plaats buiten het zicht van de coördinatie. Dat kan leiden tot minder inzicht in de uitvoering van en verbinding met chauffeurs.
- In stedelijk gebied is parkeren soms een probleem. Rijden met een eigen auto (zonder speciale parkeer vergunning) kan leiden tot hogere kosten.
- Voor passagiers kan de ritprijs per rit verschillen, omdat een chauffeur de prijs berekent aan de hand van de afstand tussen zijn of haar huisadres en de locatie van de passagier.

3.

DE BUURTBUS



De buurtbus is een specifieke vorm van vrijwilligersvervoer. In dit hoofdstuk lees je meer over de kenmerken, voorbeelden en voor- en nadelen van de buurtbus.



Wat kenmerkt de buurtbus?

De buurtbus is een bijzondere lijndienst van halte naar halte. De dienstregeling van de buurtbus is onderdeel van het openbaar vervoer². Een buurtbus is een acht-persoons bus die een vaste route rijdt volgens een dienstregeling. Omdat de buurtbus openbaar vervoer biedt, kan iedereen instappen.

Gebruikers zijn vaak ouderen, scholieren en toeristen. In veel gevallen kunnen rolstoelgebruikers geen gebruikmaken van de buurtbus, maar er zijn wel steeds meer voertuigen met een lage vloer inzetbaar. Momenteel doet onderzoek en adviesbureau Ecorys onderzoek naar het gebruik van de buurtbus door rolstoelgebruikers en in hoeverre dit wenselijk is.

Passagiers van de buurtbus stappen in bij een halte of steken een hand op langs de route. Reserveren is niet nodig. Een buurtbus rijdt op werkdagen en soms op zaterdag, meestal één keer per uur. Passagiers betalen een los kaartje of gebruiken een ov-chipkaart; dat verschilt per regio en bus. De passagier betaalt een vast tarief van €1,00 tot €3,50 per rit of (in toenemende mate) een tarief per kilometer. Omdat de dienstverlening van de buurtbus onderdeel is van het openbaar vervoer, kan je reizigersinformatie vinden bij de openbaar vervoerder en via de website 9292.nl.

Wie doet wat?

Bij het bepalen en uitvoeren van openbaar vervoer zijn verschillende partijen betrokken en gelden specifieke termen en begrippen. Een toelichting:

Concessie

Een exclusieve vergunning van een overheid aan een bedrijf voor een bepaalde handeling gedurende een bepaalde tijd. Een vervoerbedrijf mag uitsluitend openbaar vervoer verzorgen als het een concessie (of ontheffing) heeft. Een ov-concessie loopt vaak langere tijd, bijvoorbeeld tien jaar. De verwachting is dat deze periode steeds langer wordt.

Concessieverlener

Provincies en vervoerregio's die het openbaar vervoer aansturen. Provincies schrijven een openbare aanbesteding uit, metropoolregio's mogen onderhands aanbesteden aan het 'eigen' vervoerbedrijf.

Concessiehouder

De vervoerder.

Buurtbus

De 'buurtbus' wordt beschouwd als openbaar vervoer, want het voldoet aan de definitie van openbaar vervoer: voor iedereen open, met een dienstregeling. Een bestaande buurtbusorganisatie valt onder de concessie van de vervoerder in dat gebied.

Kenmerken van de buurtbus

De dienst:

- Vervoer met een vaste route volgens een dienstregeling.
- Passagiers steken een hand op langs de route of stappen in bij een halte.
- Die dienst is aangesloten op voorzieningen en ov-knooppunten.
- Een vaste prijs per rit of kilometer.

De organisatie

- Het wagenpark is in eigendom van de concessiehouder.

De klant

- Individuen (brede doelgroep).
- Vaak niet beschikbaar voor rolstoelgebruikers.

² De informatie in dit hoofdstuk is deels overgenomen uit het *Handboek Buurtbus*, gemaakt door CROW in 2016 en hier geactualiseerd. CROW is een kennisorganisatie die zich bezighoudt met oplossingen voor vraagstukken in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer, aanbesteden en contracteren.

Onstaan en doel

Het concept 'buurtbus' bestaat al sinds de jaren '70. Op basis van onderzoek stelde de Rijksoverheid dat openbaar vervoer in landelijk gebied niet efficiënt genoeg was en besloot een aantal lijnen te schrappen. De Rijksoverheid kon rekenen op veel protest. Tegelijkertijd werden veel ideeën bedacht als alternatief voor de geschrapte lijnen. De buurtbus was één van die ideeën. Dankzij dit concept bleef het landelijk gebied goed bereikbaar én werden de kosten teruggedrongen. In veel gebieden was de buurtbus een succes. De Rijksoverheid vroeg om aansturing van de buurtbus door provincies (en later metropoolregio's). Momenteel kent Nederland ongeveer 230 buurtbusorganisaties.

De buurtbus is bedoeld voor een gebied waar geen ander openbaar vervoer (meer) rijdt, omdat een grote (streek)bus te kostbaar is of door een gebrek aan reizigers. De buurtbus is een zelfstandige organisatie met vrijwilligers, maar heeft in belangrijke mate te maken met de verantwoordelijken en vervoerders van het openbaar vervoer. De organisatie is meestal een vereniging, maar het kan ook een stichting zijn³.

Start nieuw buurtbusproject

Vaak initiëren betrokken inwoners, een wijkraad of een gemeente de start van een buurtbusverbinding, in enkele gevallen is dat de concessieverlener of -houder. De wens is vaak een verbinding tussen voorzieningen en dorpen of met een treinstation. Als het initiatief ligt bij een concessiehouder of -verlener is het vinden van voldoende vrijwilligers lastiger.

Een nieuw buurtbusproject begint met het uitvoeren van een verkenning. Denk aan:

- De mogelijke rol van de gemeente. De vervoerder is verantwoordelijk voor de plaatsing van haltepalen, maar de gemeente neemt de verkeersbesluiten.
- De specifieke wensen en eisen van de concessieverlener voor de regio.
- Een inschatting van het aantal passagiers. Het minimumaantal reizigers per verbinding is afhankelijk van de concessieverlener; er is geen landelijk minimum.
- De vervoersbehoefte. Waar willen passagiers naartoe?
- Een inschatting van de lengte van de route, de haltes en de frequentie waarop de bus moet gaan rijden.
- De mogelijkheid van aansluiting op bestaande trein- of busverbindingen.

De ov-autoriteit of concessieverlener stelt eisen aan de:

- Dienstregeling (lijnen, dagen, frequenties, aansluitingen);
- Tarieven (verschillende kaartsoorten, maximale prijs);
- Toegankelijkheid voor reizigers met een beperking en veiligheid voor reizigers en personeel;
- Informatie die wordt verstrekt aan de ov-autoriteit en consumentenorganisaties.

Ook kunnen er eisen gesteld zijn aan de duurzaamheid en uitstraling van de bus. CROW maakte een [website](#) waar je alle wensen en eisen over lopende concessies terugvindt.

De ov-autoriteit besluit of het project kan starten. Indien ja, moet je denken aan een aantal vervolgstappen:

- Het maken van een plan voor het oprichten van een juridische entiteit en statuten,
- Het definitief bepalen van het precieze aanbod,
- Een exploitatieovereenkomst met de vervoerder,
- Het vinden van chauffeurs en bestuursleden,
- Het opzetten van een PR- en communicatieplan voor het creëren van om bekendheid.

In dit proces adviseert en ondersteunt de openbaar vervoerder zowel de concessieverlener als de vrijwillige vervoersorganisatie (in oprichting).

De concessieverlener schaft de bus aan; het onderhoud is de verantwoordelijkheid van de concessiehouder in het gebied. Voor het besturen van de bus hebben de vrijwillige chauffeurs een rijbewijs B nodig. De vrijwilligers vormen een vereniging met leden en ontvangen een subsidie voor de organisatie van de vervoersdienst, communicatie en PR, onkosten en vrijwilligers. De vereniging gaat zelf over de interne organisatie: het werven, inwerken en begeleiden van vrijwilligers, het maken van roosters en het organiseren van activiteiten voor de vereniging of stichting.

³ De stichting Vervoer voor Elkaar zette de voor- en nadelen van verschillende juridische vormen voor de buurtbus onder elkaar in de publicatie 'Handboek Buurtbus regels en richtlijnen 2015'.

Voorbeelden ter inspiratie

Buurtbus

Buurtbussen zijn gebonden aan veel regels, waardoor de diversiteit minder groot is in vergelijking met andere vrijwilligersvervoersdiensten. Desondanks maakt het veel uit in welk gebied de buurtbus rijdt en wie van de dienst gebruik maakt. De buurtbus in Bergen vervoert bijvoorbeeld veel toeristen in de regio.

Buurtbus Bergen

De Buurtbus Bergen rijdt van Camperduin naar Egmond aan Zee, via Groet, Schoorl en Bergen, Bergen aan Zee en Egmond aan de Hoef. De bus vervoert veel toeristen en oudere inwoners uit de verschillende dorpen. De vereniging vervoert 37.000 passagiers per jaar (2019) met 100 vrijwilligers.

Het initiatief voor deze buurtbusverbinding ontstond toen een reguliere buslijn werd opgeheven. Een groep betrokken bewoners zag de verbinding tussen de verschillende kernen wegvallen en stapte naar de provincie met een plan. De provincie ondersteunt het initiatief met een subsidie. Ook de gemeente Bergen schenkt een subsidie voor de huur van een kantoorruimte en het belonen en binden van vrijwilligers. Dat is bijzonder, want niet veel gemeenten doen dat.

Vanwege het aandeel toeristen dat gebruik maakt van deze buurtbus maakt de vereniging jaarlijks een informatieboekje over de route en rijtijden. Hotels en de middenstand uit verschillende dorpen sponsoren de productie van deze boekjes. Zij zijn ook degenen die de boekjes actief verspreiden. Het bestuur onderhoudt contact met deze organisaties. Lokale samenwerking is belangrijk.

Arnold Vocking is voorzitter van het bestuur van de vereniging en heeft twee tips voor nieuwe vervoersdiensten: *“Ten eerste: onderzoek vooraf met de provincie en de gemeente de behoefte aan vervoer en of je voldoende vrijwilligers kan vinden.”* Dit kan je gebruiken als onderbouwing van het plan. *“En ten tweede: stel het plezier van de vrijwilliger centraal”*. De vereniging organiseert uitjes en attenties. Ook het IT-systeem is een goede investering. Chauffeurs kunnen heel gemakkelijk diensten ruilen en vakantiedagen opgeven. Chauffeurs krijgen via het systeem een herinnering als zij dienst hebben.

Buurtbus WASE in West-Friesland is een voorbeeld van een actieve vereniging in het landelijk gebied.

Buurtbus WASE

In West-Friesland rijdt sinds 2015 Buurtbus WASE, tussen Andijk en Enkhuizen via Stede Broec. De buurtbusvereniging vervoert met drie bussen ruim 55.600 passagiers per jaar (2019). Passagiers zijn voornamelijk ouderen, leerlingen en forenzen. Bij deze buurtbusvereniging werken 50 chauffeurs.

Aanleiding voor de start van deze buurtbusverbinding was het opheffen van een reguliere buslijn. De Dorpsraad van Andijk zorgde voor een oproep in de krant, waarop een aantal enthousiastelingen zich meldde. Voorzitter Jan Visser kijkt terug op een intensieve startperiode waarin veel moest worden uitgezocht en voorbereid. Gelukkig werd het bestuur gevormd door mensen die ervoor wilden gaan en een hecht team vormden. *“Je hebt proactieve mensen nodig met frisse ideeën die aanspreekbaar zijn op hun rol binnen het geheel”*, aldus Jan Visser. Hij vertelt dat hij bijna dagelijks overlegt met de andere bestuursleden.

Buurtbus WASE is een ambitieuze vereniging die nadenkt over de re-integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ook maakte de vereniging zich in het verleden hard voor een onderzoek naar het vervoeren van mensen in een rolstoel met de buurtbus. In deze regio is dat tot nu toe niet toegestaan.



Buurtbus Bergen

Samenvattend

- Een lijndienst is heel geschikt voor het bedienen van een brede doelgroep. De buurtbus combineert ritten voor meerdere passagiers op een efficiënte manier.
- Passagiers hoeven niet te reserveren.
- Een deel van de mensen met een beperking of speciale vervoersvraag vindt het prettig gebruik te maken van een algemene voorziening. Openbaar vervoer kan minder stigmatiserend zijn dan doelgroepenvervoer.
- Het is geen deur-tot-deurvervoer; de buurtbus is minder geschikt voor mensen die slecht ter been zijn
- De buurtbus is een herkenbaar vervoersconcept, aangesloten op ander openbaar vervoer en voor zieningen. Een aantal zaken staat vast en er is onder steuning mogelijk vanuit de provincie (of vervoer-regio) en het ov-bedrijf. De vervoersdienst committeert zich aan afspraken en kan over een aantal zaken niet zelf beslissen. Sommige zaken zijn mogelijk in overleg, zoals sponsoring op de bus.

4.

AAN DE SLAG



Bij het opzetten van een nieuwe vervoersdienst of het heroverwegen van het aanbod komen veel vragen en keuzes aan de orde. Dit hoofdstuk biedt een overzicht.



Aan de slag

Bij het ontwikkelen van een vrijwilligersvervoersdienst, kan je kiezen uit veel verschillende vormen: een kleine of grotere dienst en organisatie, gericht op een specifieke doelgroep of voor iedereen, voor een wijk of voor de hele gemeente, type voertuigen, korte ritten of naar de andere kant van het land en een flexibel of vast vervoersaanbod. Je kan bouwen op veel bestaande kennis en ervaringen en er is meer mogelijk dan je denkt. Steeds weer blijkt: een goed begin is het halve werk. De juiste keuzes aan het begin maken een nieuw initiatief levensvatbaar. Jan Visser (Buurtbus WASE) zegt: *“Je moet niet nadenken, je moet voor-denken.”*

Dit hoofdstuk licht zes thema's toe. Je kan de thema's ook zien als opeenvolgende fases of juist als losse onderdelen. We beschrijven het belang van de thema's en welke vragen je daarbij kan stellen. In het kader vind je een toelichting op een specifiek vraagstuk uit het thema.

1. Visie en ambitie

Voor het helder krijgen van de doelen en belangen van de betrokkenen is het van belang dat je nadenkt over de ambitie, zowel op persoonlijk vlak (drijfveren) als voor de op te richten organisatie (missie). Doelen geven richting aan wat de vrijwilligersvervoersdienst wil bereiken. Ook kan je de doelen bespreken met de belangrijkste partners, bijvoorbeeld de gemeente en organisaties aan wie je de dienst aanbiedt. Denk ook na over hoe je die doelen gaat bereiken, met welke visie en waarden. Onderstaande vragen helpen je op weg:

- Welke rol en plek heeft het aanbod van vrijwilligers vervoer in de lokale context?
- Wat is de visie van andere vervoersaanbieders en de gemeente op vrijwilligersvervoer?
- Is er behoefte aan vernieuwing of vraagt het bestaande aanbod aandacht?
- Is er sprake van meerdere maatschappelijke doelen (zoals sociaal vervoer, duurzaam rijden en re-integratie naar werk)? Zo ja; is er een volgorde van belangrijkheid?
- Hoe groot is de ambitie (schaal, volume) en wat betekent dit voor de organisatie?

Samenwerking vervoersdienst en gemeente

In de praktijk zien we grofweg drie verschillende varianten van contact en samenwerking tussen een vervoersdienst en de gemeente. Vaak geldt: de samenwerking in het begin werkt door in het verder ontwikkelen van de dienst en organisatie.

1. Geen of nauwelijks samenwerking tussen gemeente en vrijwilligersvervoersorganisaties. In sommige gevallen is enkel sprake van een subsidierelatie. Hoewel het vrijwilligersvervoer vaak verantwoordelijk is voor een deel van het regiotaxi- en Wmo-vervoer, beschouwt de gemeente dit niet als zodanig.
2. Er is wel een samenwerkingsrelatie, maar geen gezamenlijke visie of afstemming over het doel van vrijwilligersvervoer. Samenwerking is dan vaak 'hap snap'; de ene keer meer, de andere keer minder. Ook is de samenwerking afhankelijk van de betrokken ambtenaar.
3. Samenwerking tussen gemeente en vrijwilligersvervoersdienst. Gemeente en vervoersdienst ervaren het belang van goede vervoersmogelijkheden voor mensen met een beperking. Ook vinden zij elkaar in de visie dat een goed aanbod van vervoer bestaat uit een combinatie van openbaar vervoer, regiotaxi- en Wmo-vervoer en vrijwilligersvervoer. Bijna altijd is er sprake van een subsidierelatie. Ook vindt er regelmatig overleg plaats. De gemeente denkt mee, ondersteunt en betreft zo nodig andere afdelingen. De gemeente kan ook overleg en afstemming met meerdere vervoersorganisaties faciliteren.

2. Onderzoek naar de behoefte

Snel keuzes maken is aantrekkelijk. Er is (of lijkt) niet altijd genoeg tijd of geld beschikbaar te zijn voor het maken van een goede analyse naar de behoefte aan vervoer. Toch levert een onderzoek veel op. Het helpt bij het ontwikkelen van een aanbod dat goed aansluit op de behoefte nu en in de toekomst. Ook helpt het opbouwen van een netwerk van passagiers en partners bij het maken van een PR- en communicatieplan en bij de samenwerking met organisaties in het dorp, de wijk of stad. Tot slot is het handig voor het meten van de resultaten en impact van jouw vervoersdienst.

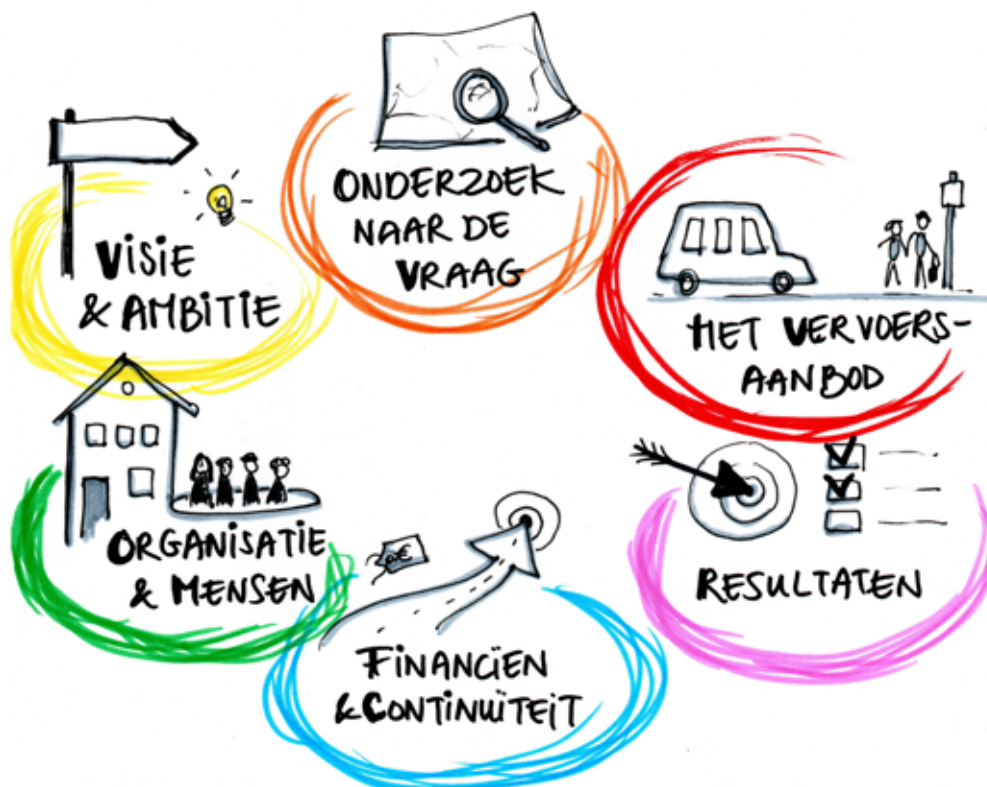
Onderstaande vragen helpen je op weg:

- Wat is het bestaande aanbod en hoe functioneert dat?
- Wat is de historie en werkwijze van vervoer met vrijwilligers tot nu toe? Denk aan: aanbod, beleid, contact en samenwerking.
- Wat zijn in de toekomst relevante ontwikkelingen in het sociale domein en op het gebied van Wmo-vervoer en openbaar vervoer?
- Voor welke doelgroep is vooralsnog geen goede vervoersoplossing en waarom?
- Wie zijn betrokken organisaties? Wat kunnen zij bieden en waar ligt hun behoefte?
- Om welke bestemmingen, type ritten en tijdstippen gaat het? Zijn dit vaste of losse ritten?
- Wat is het benodigd geografisch bereik en wat is het potentieel volume?
- Wie zijn de potentiële passagiers en wat is voor hen belangrijk?

Onderzoek doen: wat levert het op?

Een goede analyse van de behoefte gaat onder andere over de vraag of en waarom bestaand aanbod niet goed aansluit op de vraag. Society Impact⁴ noemt vijf verschillende redenen: bejegening (persoonlijke aandacht, een extra helpende hand), betrouwbaarheid en voorspelbaarheid (zeker zijn dat je op tijd komt, communicatie wanneer dat niet zo is), indicatie en registratie (het moeten aanvragen van een indicatie voor Wmo-vervoer kan een drempel zijn), eigen regie (zelf kunnen beslissen wanneer, waarheen, met welk vervoermiddel) en de toegankelijkheid van openbaar vervoer (voertuig, openbare ruimte, informatievoorziening).

Het is zonde als je een succesvol vervoersconcept één op één kopieert naar een andere regio. Als later blijkt dat het concept in jouw regio niet werkt, is dat zonde van de energie en motivatie van verschillende partijen. Het is wel goed om bij vervoersinitiatieven langs te gaan, voor het opdoen van inspiratie en het bekijken van de mogelijkheden.



3. Vervoersaanbod

Na het doen van onderzoek, breekt de fase aan van plannen maken en ontwerpen. Het is goed om te bedenken dat je bepaalde keuzes wel of niet gemakkelijk kan aanpassen in een later stadium. Dit hoofdstuk richt zich op de hoofdlijn en zogenaamde 'basiskeuzes'. Het gaat nog niet over de precieze inrichting van de organisatie en processen.

Onderstaande vragen helpen je op weg bij het maken van een plan:

- Kan je een passend aanbod doen met vrijwilligers?
- Wat is het type vervoersaanbod: deur-tot-deur of lijndienst, korte of lange afstanden?
- Wil je een eigen wagenpark, werk je met eigen auto's van chauffeurs of ga je voor een buurtbus?
- Welke ritten rijd je niet?
- Welke passagiers passen niet in jouw doelgroep?
- Wat zijn de kosten? Denk aan: voertuig(en), brandstof en onderhoud, verzekeringen, organisatiekosten en communicatie en PR.
- Wat kan de ritprijs zijn voor individuele passagiers en organisaties? Welk volume is nodig voor een goede bedrijfsvoering?
- Wil je eerst bepaalde zaken uitproberen? Zo ja, is het dan zinnig een pilot te starten?

Ontwerp vragen voor nu en later

Sommige gemaakte keuzes in deze fase kan je later makkelijk aanpassen. Anderen niet, bijvoorbeeld omdat je een bepaalde verwachting hebt gewekt of omdat je voor een bepaalde periode afspraken moet aangaan. Het is handig daarbij stil te staan, bijvoorbeeld in een proef- of pilotfase.

Keuzes die je goed kan aanpassen: een flyer, de aanpak voor de werving vrijwilligers en de huur of kortdurende lease van een voertuig.

Keuzes die je minder makkelijk kan aanpassen: logo, ritprijs, de afbakening van je doelgroep, rijgebied en type ritten en de aanschaf van een voertuig of langdurige leaseafspraken.

Over het algemeen vinden initiatiefnemers van vrijwilligersvervoersdiensten het heel leuk om kennis en ervaringen te delen; maak daar gebruik van. Het is waardevol en inspirerend om te leren van andere organisaties.



4. Organisatie en mensen

Plezier in je werk is belangrijk. Doen waar je goed in bent is belangrijk. Dat geldt ook en misschien wel méér voor vrijwilligers. Het is goed om daarbij stil te staan als je een vervoersorganisatie start of een begint aan een heroriëntatie.

Onderstaande vragen helpen je op weg:

- Wat voor organisatie wil je zijn?
- Welke waarden zijn belangrijk voor alle betrokkenen?
- Wat is de ambitie en waar ligt het plezier van betrokkenen?
- Wat heb je nodig? Denk aan rollen en kwaliteiten.
- Welke potentiële (maatschappelijke) partners hebben een gedeeld belang? Mogelijk kan je samenwerken.
- Welke organisaties kunnen je helpen bij het vinden van vrijwilligers?
- Welke vorm past bij jouw organisatie? Denk aan de mate van zelfstandigheid en de rechtsvorm.
- Hoe wil je vrijwilligers werven, ondersteunen en belonen?

Werken met vrijwilligers

Het beeld van de 'klassieke' vrijwilliger is aan het veranderen. Ze vinden het niet langer vooral belangrijk dat ze zich inzetten voor het juiste; ze vinden het tegenwoordig belangrijk dat het werk wat ze doen 'leuk' is en/of op termijn iets oplevert.

De motivatie voor vrijwilligerswerk is niet voor iedereen hetzelfde. De een wil graag nieuwe mensen leren kennen, de ander zet zich graag in voor de lokale samenleving en weer iemand anders doet graag werkervaring op als opstap naar betaald werk. Het levert veel op als je vrijwilligers vraagt naar ambitie, plezier, beschikbare tijd en benodigde onkostenvergoeding. Ook is het handig scherp in beeld te hebben wat de verwachtingen van de betrokkenen in de organisatie zijn. Denk aan: rollen, taken, houding en gedrag.

Het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer maakte een toolkit 'Vrijwilligers Werving; informatie, tips en praktische voorbeelden'.

5. Financiën en continuïteit

Een helder overzicht van kosten en baten biedt zicht op de financiële kant van het verhaal. Het is handig onderscheid te maken in de kortere en middellange ontwikkelingstermijn van een initiatief. Ook belangrijk zijn de fase van bestendigen en het zoeken naar financiële continuïteit op de langere termijn. Het kan handig zijn om bij de start al na te denken over mogelijke scenario's die je gaat onderzoeken voor de financiële continuïteit op de langere termijn.

Onderstaande vragen helpen je op weg:

- Wie kan voor de dienst betalen (passagier, gemeente, bedrijfsleven, vermogensfondsen)?
- Is cofinanciering belangrijk? Hoe bereik je dat? Denk naast geld ook aan uren, middelen en diensten.
- Wat zijn structurele- en ontwikkelkosten (korte en middellange termijn)?
- Wat is het financiële plaatje van de kosten en baten op langere termijn?
- Hoe werk je daar naartoe? In welke mate kan de dienst financieel zelfstandig zijn op termijn?

Fondsen

Fondsen ondersteunen mooie, maatschappelijke projecten. Nederland kent meer dan 600 goede doelen en ongeveer 950 actieve vermogensfondsen. Ook kan je aankloppen bij één van de 31 kerkgenootschappen in Nederland. Het is verstandig je hierin te verdiepen, want er zijn veel verschillen in doelstelling en de manier van werken.

Met fondsengeld kan je experimenteren en innoveren. Het nadeel is dat fondsengeld altijd een tijdelijke financiering is. Het maken van een meerjarenbegroting kan inzicht geven in wie mogelijk kan bijdragen aan de kosten op langere termijn. Welke overheidsinstantie of samenwerkingspartner heeft baat bij het voortzetten en bestendigen van de vervoersdienst? Is de vervoersdienst een aanvulling of zorgt het voor ontlasting van andere vormen van vervoer? Het verdient aanbeveling deze partijen al bij de ontwikkeling te betrekken.

Fondsenwerven is één manier. Denk eventueel ook aan subsidies, sponsoring, crowdfunding en het organiseren van evenementen. Ook kan je inwoners en passagiers een vast lidmaatschap aanbieden of om een vaste donatie vragen. Beide opties genereren vaste inkomsten.



6. Resultaten

- Wat zijn de resultaten in aantallen van ritten, passagiers, instappers en kilometers?
- Welke ritten rijd je? Denk aan: bestemmingen, losse of vaste ritten.
- Wie zijn de passagiers? Hebben zij een vervoersalternatief?
- Waar zijn passagiers wel en niet tevreden over? Waar zijn ze blij mee; wat kan beter?
- Wat betekent het vervoer voor de passagiers, behalve de rit van a naar b?
- Hoeveel vrijwilligers zijn er betrokken? Wat is belangrijk voor hen en wat betekent het werk voor hen? Wat levert het op?
- Welke samenwerkingspartners zijn betrokken? Hebben zij vervoersalternatieven voor eigen klanten? Waar zijn zij wel en niet tevreden over?
- Wat heb je bereikt?
- Wat heb je geleerd?

Naast getallen ook verhalen

Het ophalen van verhalen dient meerdere doelen. Het maakt de betekenis en de waarde van vervoer zichtbaar. Verhalen scheppen verbinding ('ja daar doen we het voor') en laten de waarde van het vervoer op een andere manier zien dan met getallen. De voorbeelden en verhalen illustreren de resultaten en laten meerwaarde zien. Dat is waardevol voor bestaande financiers, sponsors en samenwerkingspartners. Ook kan je de verhalen gebruiken voor PR-doeleinden, bijvoorbeeld bij het zoeken naar nieuwe passagiers en vrijwilligers en bij het betrekken van nieuwe partners en financiers.



Deze publicatie is geschreven op basis van bureauonderzoek en gesprekken met lokale vervoersdiensten, zowel bestaande als inmiddels beëindigde initiatieven, en landelijke partners.

Op deze plaats willen we alle geïnterviewden en meelezers heel erg bedanken voor de verstrekte informatie, het meedenken en de gerichte feedback. Zonder jullie bijdragen was deze publicatie minder actueel en zeker ook minder interessant.

Wij vinden het waardevol om een reactie te ontvangen op deze publicatie. Aanvullingen en vragen zijn welkom. Ook nodigen we startende initiatieven, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten en andere vervoerders uit om kennis te maken met ons. We horen graag van u!

Voor meer informatie over het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer, zie onze website:
kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl



Colofon



Auteur

Femke Nannes, femke@kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl, 06-44 15 92 72

Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer

Marieke Boon en Femke Nannes zijn zelfstandig ondernemers en kwartiermakers op het terrein van vrijwilligersvervoer en waar vrijwilligersvervoer raakt aan openbaar en Wmo- of doelgroepenvervoer. Op diverse plekken in Nederland onderzoeken, experimenteren en adviseren zij vervoersorganisaties, ov-vervoerders, gemeenten en provincies. Zie www.kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl

In opdracht van

Provincie Noord-Holland

Redactie en advies

Sjoske Cornelissen, www.sjoskemedi.nl, en Marieke Boon

Vormgeving en opmaak

Lunette Strijker, www.lunettedesign.nl

Illustraties

Merel Boon, merel.boon@gmail.com

Foto omslag

Belbus Noordkop

Disclaimer

We hebben onze uiterste best gedaan deze uitgave met zorg samen te stellen. Mocht je desondanks van mening zijn dat gegevens niet juist benoemd zijn, neem dan contact met ons op.

© Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer, Noord-Holland, januari 2022





Bronvermelding



Publicaties

Handboek Buurtbus – voor het opzetten en rijden van een buurtbus, KpVV-CROW 2016

Handboek Buurtbus regels en richtlijnen, Vervoer voor Elkaar 2015.

Eindrapport Evaluatie pilots Flexnet Gelderland, XTNT, 2017.

Mobiel in de buurt, Society Impact, 2016.

Wmo vervoerregelingen per 1-8-2019 CROW

Websites

<https://nl.wikipedia.org/wiki/Buurtbus>

<https://www.ovconcessiedatabase.nl>

<https://www.oig-ihd.nl>

<https://stichtingheenenweer.nl>

<https://fondsenned.nl>

<https://stichtingmobiliteitvooriedereen.nl>

<https://ouderenfonds.nl>

<https://www.dock.nl/haarlem/>

<https://belbusnoordkop.nl>

<https://aangenaamheesch.nl/>

<https://www.hugohopper.nl>

<https://www.burennetwerk.nl>

<https://www.anwb.nl/lidmaatschap/maatschappelijk/mobiliteit/automaatje>

<https://thuishuiswoerden.nl>

<https://www.servicepunt-thuiswonen.nl>

<https://www.servicepunt-automobiel.nl/wp-content/uploads/2021/05/AM-Haarlemmermeer21.pdf>

<https://www.buurtbusbergen.nl>

<https://www.buurtbuswase.nl>