

Vervoer naar dagbesteding door vervoersdiensten met vrijwilligers



Maart 2022



Inhoudsopgave



Inleiding	3
1. Dagbestedingsvervoer en vrijwilligersvervoer: wat houdt het in?	5
Dagbesteding	6
Vrijwilligersvervoer	7
Vervoer naar de dagbesteding	8
Verantwoordelijkheid en financiering vervoer dagbesteding	9
2. Dagbestedingsvervoer aanbieden: een aantal mogelijkheden	11
3. Dagbestedingsvervoer aanbieden: waarom wel of niet?	14
4. Concrete tips over het starten van dagbestedingsvervoer	17
Slot	20
Colofon	21
Bronvermelding	22

• In dit boekje vind je hyperlinks; dit zijn de onderstreepte woorden waar je op kunt klikken om in een extra voorbeeld of document te komen.

woord

• Het icoon met drie streepjes linkt altijd naar de inhoudsopgave als je daar op klikt. Hierdoor kun je snel schakelen tussen de hoofdstukken.





Maandagochtend. De werkdag van Rob (67) begint. Hij is vrijwillige chauffeur bij een stichting die zich inzet voor de mobiliteit van mensen met een beperking. Hij haalt Arie (83) op en brengt hem naar 'de club': dagbesteding voor mensen met beginnende dementie. In de bus praten Arie en Rob over sport en de opstelling van hun favoriete voetbalteams. Samen halen ze Greet en Maria op; zij gaan ook naar de club. Vaak draaien ze muziek onderweg. Rob heeft een afspeellijst gemaakt van de favoriete nummers van zijn passagiers. Vooral met de operanummers van Maria zingen ze allemaal mee. Aangekomen bij de dagbesteding drinkt Rob een kop koffie met de groep. Cindy, werkzaam bij de dagbesteding, weet inmiddels precies hoeveel suiker hij in zijn koffie wil.

Na een half uur gaat Rob weer op pad. Hij rijdt naar Aisha. Ze werkt bij een viswinkel, Rob brengt haar drie keer per week. Aisha is 22, ze heeft een verstandelijke beperking. Vroeger ging ze naar de dagbesteding, maar daar had ze het niet naar haar zin. Nu werkt ze (met begeleiding) op een grote viskraam en dat vindt ze geweldig. Eerder bracht haar vader haar elke dag, maar dat was naast zijn baan niet vol te houden; de viskraam is ruim 25 kilometer verderop. Voor Rob is de afstand geen probleem. Hij en Aisha oefenen Engels onderweg, want Aisha wil graag ook de buitenlandse toeristen helpen op haar werk. Na de rit naar de viskraam heeft Rob nog een aantal ritten gepland, maar eerst geniet hij van het harinkje dat Aisha voor hem heeft schoongemaakt.



Vervoer naar dagbesteding door vrijwilligers

Deze publicatie gaat over het vervoer naar dagbesteding door vrijwilligers. Het zoomt in op de kruising tussen twee werelden: de wereld van dagbesteding(svervoer) en de wereld van vrijwilligersvervoer. Op het kruispunt van deze twee werelden kom je veel tegen: wetgeving, voorbeelden, ervaringen en dilemma's. Deze publicatie informeert je daarover.

Voor wie is deze publicatie bedoeld?

Bied je als vervoersdienst met vrijwilligers dagbestedingsvervoer aan of overweeg je dat? Deze publicatie is interessant voor beiden. Laat je inspireren! De publicatie is ook interessant voor gemeenten, welzijnsorganisaties, seniorenverenigingen, buurtcoöperaties, taxibedrijven, cliëntenorganisaties en iedereen die zich bezighoudt met de mobiliteit van mensen met een beperking.

Met deze publicatie wil het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer bijdragen aan meer kennisuitwisseling over dit onderwerp. Of en hoe vrijwilligersvervoer kan bijdragen aan dagbestedingsvervoer is afhankelijk van de lokale situatie en de betrokken organisaties.

Met deze publicatie beweren wij niet dat vrijwilligersvervoer de oplossing is voor dagbestedingsvervoer. Ook onderschatten wij geenszins het aandeel van taxivervoer in het dagbestedingsvervoer.

Veel leesplezier!



1.

DAGBESTEDINGSVERVOER EN VRIJWILLIGERSVERVOER: WAT HOUDT HET IN?



Dagbesteding

Dagbesteding is bedoeld voor mensen met een beperking. Het bestaat uit activiteiten gedurende de dag, meestal in groepsverband en altijd onder begeleiding van een organisatie. Traditioneel gezien werd dagopvang vooral georganiseerd door en in zorgorganisaties. Tegenwoordig zijn er ook dagbestedingsprogramma's in bijvoorbeeld winkels, buurthuizen, horeca, ateliers en op zorgboerderijen. In deze publicatie noemen wij de zorgboeren, ondernemers, welzijnsorganisaties, zorgorganisaties en buurtcoöperaties die dagbesteding aanbieden 'dagbestedingsorganisaties'.

Deelnemers

In Nederland maken naar schatting 70.000 tot 100.000 mensen gebruik van dagbesteding (Movisie). Dagbestedingsprojecten richten zich op kwetsbare ouderen, al dan niet met dementie, en op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of met een GGZ-achtergrond. Ook jongeren met leerproblemen en dak- en thuislozen nemen deel aan dagbesteding. Sommige dagbestedingsprojecten richten zich op één specifieke doelgroep en er zijn ook projecten voor verschillende doelgroepen.

Dagbesteding is in eerste instantie bedoeld voor de persoon zelf. Het brengt plezier, dagritme, structuur, ontmoeting en zingeving. Dagbesteding kan ook een preventief effect hebben: mantelzorgers houden de zorg voor een ander langer vol, mensen blijven (langer) thuis wonen of mensen krijgen weer perspectief op het gebied van opleiding of werk.

Laagdrempelig en op maat

Recent is veel aandacht voor het zo laagdrempelig mogelijk maken van dagbesteding. Mensen die voor het eerst geattendeerd worden op de mogelijkheid voor dagbesteding ervaren soms een hoge drempel. Dit komt mede door voorbeelden uit het verleden, toen bijna alle dagbesteding nog intramuraal (binnen een instelling) werd georganiseerd. Er was weinig variatie in het aanbod. Ook denkt men vaak dat dagbesteding alleen is bedoeld voor mensen met een ernstige beperking.

Bij de meeste hedendaagse dagbestedingslocaties is veel aandacht voor individuele wensen en interesses van deelnemers. Het aanbod van activiteiten is groot. Ook is er steeds meer aandacht voor de verbinding met de samenleving, bijvoorbeeld dankzij samenwerkingen met lokale bedrijven en organisaties, winkels, werkervaringsprojecten, kinderopvanglocaties en natuurprojecten.

Vrijwilligersvervoer

Vervoer uitgevoerd door vrijwilligers vanuit een vervoersdienst noem je vrijwilligersvervoer. Honderden vervoersdiensten in Nederland draaien op vrijwilligers. Alleen al in Noord-Holland zijn dat er ruim negentig in 2020 (Overzicht Vrijwilligersvervoer Noord-Holland, Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer, kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl).

Diversiteit

Er zijn grote verschillen tussen vervoersdiensten en de manier waarop zij georganiseerd en gefinancierd worden. De ene dienst biedt deur-tot-deur-vervoer aan, de ander rijdt vaste routes. Deze publicatie beperkt zich tot deur-tot-deur-vervoer.

Ook deur-tot-deur-vervoer is niet bij elke vervoersdienst hetzelfde geregeld. Een aantal mogelijke verschillen:

- Een vervoersdienst beschikt over eigen voertuigen of chauffeurs rijden met een eigen auto.
- Een vervoersdienst functioneert als een zelfstandige stichting of vereniging of een vervoersdienst is onderdeel van een zorg- of welzijnsorganisatie.
- Een vervoersdienst draait enkel op vrijwilligers of een vervoersdienst werkt ook met betaalde krachten (bijvoorbeeld een coördinator of projectleider).

“vervoersdiensten met vrijwilligers zijn goed in het aanbieden van passend vervoer aan een relatief kwetsbare doelgroep”

- Een vervoersdienst genereert inkomsten uit ritten of werkt met lidmaatschappen. Andere mogelijke bronnen van inkomsten: advertenties op de voertuigen, sponsors, gemeentelijke subsidie en bijdragen vanuit charitatieve vermogensfondsen.

Passagiers

Het aanbod van vrijwilligersvervoer verschilt per regio, gemeente en soms zelfs per wijk of buurt. Het aanbod kan gericht zijn op een specifieke doelgroep, zoals mensen in een rolstoel, of juist op een brede doelgroep, bijvoorbeeld voor iedereen die minder mobiel is.

Het aantal passagiers kan per vervoersdienst variëren van enkele tientallen tot meer dan 35.000 per jaar. De meeste diensten vervoeren circa 6.000 passagiers per jaar. Veel voorkomende bestemmingen zijn: activiteiten (clubs), winkels, medische afspraken, dagbestedingslocaties en bezoek aan familie of vrienden.



Vervoer naar de dagbesteding

Mensen die deelnemen aan dagbestedingsactiviteiten wonen over het algemeen zelfstandig. Ze moeten de deur uit om naar de dagbestedingslocatie te komen. Sommige deelnemers komen zelf, met het openbaar vervoer, lopend of met de auto of fiets. Anderen worden gebracht door mantelzorgers. Een aanzienlijk deel van de deelnemers kan door een beperking niet zelfstandig van huis naar de dagbestedingslocatie komen en heeft vervoer nodig.

Rol dagbestedingsorganisatie

Over het algemeen regelt de dagbestedingsorganisatie het vervoer voor deelnemers die niet zelfstandig naar de locatie kunnen komen. De organisatie krijgt hier geld voor. De organisatie kan het vervoer op verschillende manieren regelen. Meestal sluiten zij een contract af met één of meerdere taxibedrijven. Soms doen zij een beroep op vrijwilligers. Ook komt het voor dat de dagbestedingsorganisatie eigen medewerkers inzet voor het halen en brengen van deelnemers. Een combinatie van deze drie varianten is ook mogelijk.

Visie op dagbestedingsvervoer

Het vervoer naar de dagbesteding kan je zien als een noodzakelijk middel om mensen van en naar de locatie te brengen. Ook kan het vervoer onderdeel zijn van een zinvolle dagbesteding. De nadruk ligt dan niet alleen op het efficiënt organiseren van vervoer, maar ook op de vraag hoe de rit een plezierige ervaring is voor de deelnemers.



Verantwoordelijkheid en financiering vervoer dagbesteding

Dagbestedingsvervoer valt onder het zogenaamde 'doelgroepenvervoer': vervoer georganiseerd voor mensen die niet met het openbaar vervoer of eigen vervoer kunnen reizen. Leerlingenvervoer en het collectieve Wmo-vervoer¹ vallen ook onder de term doelgroepenvervoer.

De Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)² vergoeden sinds 2015 de dagbesteding en het dagbestedingsvervoer. Voor die tijd hoorde dagbesteding(svervoer) bij de Algemene Wet Bijzondere Zorg (AWBZ).

Dagbestedingsvervoer en de Wlz

De Wlz is bedoeld voor mensen die blijvend en intensieve zorg nodig hebben, omdat zij niet (meer) voor zichzelf kunnen zorgen. Om in aanmerking te komen voor dagbesteding vanuit de Wlz moeten mensen een indicatie krijgen van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ kan een indicatie met of zonder vervoer afgeven, afhankelijk van de gesteldheid van de persoon om wie het gaat. Het zorgkantoor regelt de dagbesteding en sluit een contract af met de dagbestedingsorganisatie. De dagbestedingsorganisatie ontvangt een bijdrage van het zorgkantoor voor het regelen van vervoer voor deelnemers met een indicatie.

"Een dag van tevoren kunnen mensen een losse rit aanvragen. Bijna altijd is er een chauffeur beschikbaar op de gewenste tijd."

Deze bijdrage kan de dagbestedingsorganisatie gebruiken voor het regelen of inkopen van vervoer. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) stelt jaarlijks de tarieven vast voor het vervoer van mensen met een Wlz-indicatie. De tarieven zijn te vinden op de website van de NZa.

Dagbestedingsvervoer en de Wmo

Iemand die ondersteuning nodig heeft, maar nog wel deels voor zichzelf kan zorgen, maakt aanspraak op de Wmo. Daarmee kan hij of zij naar de dagbesteding, vergoed vanuit de Wmo. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de indicatie en de uitvoering van de dagbesteding via de Wmo. Ook geven zij een vervoersindicatie uit als dat nodig is. Ze sluiten de contracten af met dagbestedingsorganisaties en bepalen zelf het beleid voor dagbesteding en bijbehorend vervoer. Dat kan op twee manieren:

- Gemeenten regelen zelf het vervoer van en naar de dagbesteding voor alle inwoners met een vervoersindicatie. In dat geval sluiten zij een contract af met een taxibedrijf.
- Gemeenten besteden het vervoer uit aan de gecontracteerde dagbestedingsorganisatie(s). In dat geval ontvangt de dagbestedingsorganisatie hiervoor een budget van de gemeente.

Over het algemeen ligt de bijdrage voor vervoer vanuit de Wmo lager dan de bijdrage vanuit de Wlz. In sommige gemeenten hoeven deelnemers geen indicatie te hebben voor de dagbesteding. Dit wordt vaak 'gekantelde dagbesteding' genoemd. Deze vorm van dagbesteding betaalt de gemeente ook. Er is geen sprake van een aparte bijdrage aan het vervoer.



Consequenties voor dagbestedingsorganisaties

Voor dagbestedingsorganisaties betekent bovenstaande dat zij contracten hebben met het zorgkantoor en met één of meerdere gemeente(n). Er wordt in de praktijk geen onderscheid gemaakt tussen deelnemers met een Wlz- en Wmo-indicatie. Ze gaan naar dezelfde dagbestedingslocatie en maken gebruik van dezelfde vervoersdienst.

In 2015 veranderde de financiering van dagbesteding. Sindsdien is het budget voor het regelen van vervoer voor de meeste dagbestedingsorganisaties niet voldoende. Zeker voor kleine dagbestedingslocaties met weinig deelnemers en dagbestedingslocaties in dunbevolkte gebieden is het beschikbare budget niet toereikend.

"Het vervoer is zo belangrijk. Het is de brug tussen thuis en de dagbesteding. Als dat niet goed geregeld is vormt dat echt een drempel voor de deelnemers om voor dagbesteding te kiezen."

Dagbestedingsorganisaties zoeken naar oplossingen. Ze:

- Leggen zelf geld bij,
- Hanteren een maximaal aantal kilometers voor deelnemers,
- Onderzoeken of het rijden van bepaalde ritten efficiënter kan,
- Gaan het vervoer zelf uitvoeren,
- Kijken naar de mogelijkheden van vrijwilligersvervoer.

De financiële ontwikkelingen hebben ook gevolgen voor deelnemers. Mogelijk kunnen zij niet zelf de dagbestedingslocatie kiezen, zijn ze langer onderweg of kunnen zij niet langer een halve dag deelnemen aan dagbestedingsactiviteiten.



¹ Het collectieve Wmo-vervoer is het vervoer dat gemeenten aanbieden aan mensen die niet zelfstandig kunnen reizen. Gemeenten kopen deze vorm van vervoer vaak in bij taxibedrijven. Het vervoer is bedoeld voor sociaal-recreatieve bestemmingen en niet voor dagbesteding.

² Dagbesteding voor kinderen vanuit de Jeugdwet blijft buiten beschouwing in deze publicatie.

2.

DAGBESTEDINGSVERVOER AANBIEDEN: EEN AANTAL MOGELIJKHEDEN



Dagbestedingsvervoer aanbieden: een aantal mogelijkheden

Nederland kent veel vrijwilligersvervoersdiensten. Het overgrote deel van de diensten rijdt voor- namelijk 'losse ritten': een passagier boekt eenmalig een rit. Ook 'vaste ritten' komen veel voor: een passagier gaat elke week naar dezelfde kaartclub of doet wekelijks boodschappen op de markt. Naar schatting biedt meer dan de helft van de vervoersdiensten ook vervoer aan naar dagbesteding, dit zijn ook vaste ritten.

De verschillen tussen vervoersdiensten en de manier waarop zij dagbestedingsvervoer aanbieden zijn groot. Dit zijn de mogelijkheden:

Dagbesteding als aparte vervoersdienst

Sommige vervoersdiensten zien het dagbestedingsvervoer als een 'aparte dienst'. Dat betekent bijvoorbeeld dat zij chauffeurs specifiek werven en opleiden voor deze vorm van vervoer. Ook kan het zijn dat ze een ander tarief rekenen of één of meerdere voertuigen reserveren voor dagbestedingsvervoer.

Een bestuurslid van een vervoersdienst vertelt hierover: "Een dag van tevoren kunnen mensen een losse rit aanvragen. Bijna altijd is er een chauffeur beschikbaar op de gewenste tijd. Is dat niet het geval, dan overleggen we met de klant wanneer het wel kan. Dagbestedingsvervoer is iets anders. Je moet garanderen dat je er staat. Mensen rekenen op je. Daarom zijn we eerst gestart met een proef. Toen dat goed ging, hebben we pas 'ja' gezegd. Er is nu een chauffeursploeg voor de dagbesteding. De chauffeurs regelen onderling de vakanties en dergelijke."

Andere vervoersdiensten maken dit onderscheid niet of veel minder. Zij zien de ritten naar de dagbesteding als onderdeel van het dagelijkse werk, namelijk: mensen vervoeren die afhankelijk zijn van een vervoersdienst. Een coördinator zegt hierover: "Het zijn dezelfde mensen als onze andere passagiers, met dezelfde problemen. Ze kunnen niet alles meer zelf, ze willen ergens naartoe, maar dat lukt niet zonder hulp. Als het om vervoer gaat dan zijn wij er voor hen."

Vervoer voor een hele groep of een enkele deelnemer

Sommige vervoersdiensten werken samen met een dagbestedingsorganisatie die de eigen medewerkers inzet of vervoer inkoopt bij een taxibedrijf. De medewerkers of het taxibedrijf vervoeren het merendeel van de deelnemers. De vrijwillige vervoersdienst is verantwoordelijk voor het vervoer van de passagiers die niet met de rest mee kunnen, bijvoorbeeld omdat zij te ver uit de route wonen, later beginnen of eerder naar huis gaan vanwege persoonlijke omstandigheden.

Sommige vervoersdiensten brengen alle deelnemers die niet zelfstandig kunnen reizen naar een dagbestedingslocatie. Er is dan geen andere vervoerder betrokken bij het vervoer.

Samenwerking met één of meerdere dagbestedingsorganisaties

Sommige vervoersdiensten rijden ritten voor meerdere dagbestedingsorganisaties, anderen werken samen met één organisatie. Hoe de samenwerking tot stand komt verschilt: de vervoersdienst benadert één of meerdere dagbestedingsorganisaties of andersom. De coördinator van een vervoersdienst vertelt hierover: "We hadden ruimte in de planning en hebben toen zelf een aantal zorgorganisaties benaderd. Daar is een mooie samenwerking uit voortgekomen." Een bestuurslid van een andere vervoersdienst zegt: "We werden gebeld door een dagbestedingsorganisatie met de vraag of we iets voor hen konden betekenen. We zijn in gesprek gegaan. Omdat het voor ons nieuw was, zijn we begonnen met een pilot van een half jaar. Dat liep goed, dus we hebben de samenwerking voortgezet. Later belden ook andere dagbestedingsorganisaties, maar daarvoor hebben we niet genoeg voertuigen."

Anders dan anders

Er is een vervoersdienst in Nederland die ook vrijwilligers inzet voor het op de fiets begeleiden van mensen naar de dagbesteding. Het gaat daarbij om deelnemers die nog wel kunnen fietsen, maar niet zelfstandig. Ook is er een vervoersdienst met eigen voertuigen die een extra begeleider mee laat rijden met de vrijwillige chauffeur.

"We hadden ruimte in de planning en hebben toen zelf een aantal zorgorganisaties benaderd. Daar is een mooie samenwerking uit voortgekomen."



3.

DAGBESTEDINGSVERVOER AANBIEDEN: WAAROM WEL OF NIET?



Passend bij doelstelling en de kwaliteit van de vrijwilligersvervoersdienst

Vervoersdiensten met vrijwilligers zijn goed in het aanbieden van passend vervoer aan een relatief kwetsbare doelgroep. De manier waarop een vrijwilligersvervoersdienst het vervoer organiseert, sluit goed aan bij de kenmerken van dagbestedingsvervoer. Bij vrijwilligersvervoer draait het om persoonlijke aandacht, veel tijd voor de passagier en flexibiliteit. Dit zijn overigens geen kwaliteiten die exclusief horen bij het vrijwilligersvervoer. Ook taxibedrijven bieden dit, maar daar is wel (financiële) ruimte voor nodig. Vanwege bezuinigingen in het taxivervoer ligt de nadruk noodgedwongen op het efficiënt vervoeren van mensen. Veel vervoersdiensten zijn opgezet met als doel om de

“Dit is wat wij goed kunnen: de tijd nemen, van de rit een plezierige ervaring maken”

mobilititeit van mensen met een beperking te vergroten. De vervoersvraag van deelnemers aan de dagbesteding sluit hierbij aan. Als het vervoer niet goed geregeld is, ontstaat een enorme drempel voor deelname aan de dagbesteding. Een bestuurslid van een vervoersdienst vertelt: “Dit is wat wij goed kunnen: de tijd nemen, van de rit een plezierige ervaring maken, contact maken en als het nodig is zetten we een stapje extra. Het klopt en dat voelen onze chauffeurs, de passagiers en ook de mensen van de dagbesteding.”

Plezier en waardering

Een ander vaak genoemd voordeel van dagbestedingsvervoer is dat (een deel van) de chauffeurs het rijden naar de dagbesteding heel leuk vindt. Zij ervaren deze ritten anders dan de ‘reguliere’ ritten, bijvoorbeeld omdat ze al jarenlang dezelfde mensen rijden of vanwege het contact met de mantelzorgers en de werknemers van de dagbestedingslocatie. “Als je elkaar wat langer kent, ken je elkaars gebruiksaanwijzing en elkaars humor. Dat maakt het werk zo leuk”, vertelt een chauffeur. “Je leeft mee met de passagiers. Je onthoudt de dingen waarover ze vertellen. De week erop gaat het verhaal verder. Zij waarderen het dat je de verhalen onthoudt, maar voor jezelf is het ook mooi om het te volgen.”

Voor de vrijwilligers is veel waardering, zowel vanuit de deelnemers en de mantelzorgers als vanuit de dagbestedingsorganisatie. “De meiden van de dagbesteding zijn zo blij met ons. Dat merk je echt aan alles. Waarom ik dit werk doe? Nou, heel simpel, omdat de mensen er zo verschrikkelijk blij mee zijn. Dat is toch prachtig?”

Blik verruimen

Het rijden naar de dagbesteding kan voor vrijwillige chauffeurs de wereld vergroten. Ze vervoeren vaak dezelfde mensen waarmee ze een band opbouwen. Een chauffeur vertelt dat hij niet veel in contact kwam met oudere mensen voordat hij aan de slag ging als vrijwilliger. Vroeger zei hij tegen zijn kinderen: ‘Geef mij maar een spuitje als ik iets mankeer.’ Nu valt het hem op hoeveel veerkracht de ouderen hebben. Hij vindt het verrijkend dat zijn beeld over ouder worden zo veranderd is.

Een andere chauffeur gaf aan dat hij liever geen ritten rijdt voor mensen met een verstandelijke beperking, omdat hij onbekend is met deze doelgroep en denkt dat hij zich onthand voelt. Als een chauffeurstekort dreigt, probeert hij het toch. Hij vertelt erover: “Het is niet altijd makkelijk, maar ik heb zoveel plezier. Met de passagiers en met mijn collega-chauffeurs. Ik leer mezelf op een heel andere manier kennen.”



Vastigheid in rooster en financiën

Het rijden van ritten naar de dagbesteding kan zorgen voor een stabiele inkomstenbron voor de vervoersdienst. De samenwerking met een dagbestedingslocatie geldt vaak voor een langere periode. Zowel voor het rooster als voor de inkomsten geeft dit stabiliteit. Een coördinator van een vervoersdienst zegt hier bijvoorbeeld over “Het is fijn dat we ook inkomsten hebben waarop we kunnen rekenen, dat geeft een bepaalde basis.”

Vliegwiel voor meer ritten

Het aanbieden van dagbestedingsvervoer kan leiden tot meer ritaanvragen. Deelnemers doen bijvoorbeeld ook een beroep op de vervoersdienst voor uitjes of andere bestemmingen of ze vertellen aan anderen hoe tevreden ze zijn over de vervoersdienst.

Overwegingen om als vervoersdienst niet te kiezen voor dagbestedingsvervoer

Er zijn ook vervoersdiensten die niet kiezen voor het aanbieden van dagbestedingsvervoer. De redenen:

- Verlies aan flexibiliteit.
- Problemen met de capaciteit van chauffeurs en voertuigen.
- De druk om op vaste tijden chauffeurs en voertuigen beschikbaar te hebben.
- Het past niet bij de doelstellingen van de organisatie, bijvoorbeeld omdat de vervoersdienst zich specifiek richt op korte ritten in een specifieke wijk, buurt of dorp.
- De financiering; bijvoorbeeld door de voorwaarden voor een gemeentelijke subsidie.
- De vervoersdienst wil zich onderscheiden van taxivervoer

Vrijwilligersvervoer en taxivervoer

Taxibedrijven en chauffeurs laten zich soms kritisch uit over vrijwilligersvervoer. Anders dan een paar jaar geleden, is het nu vaak mogelijk daarover in gesprek te gaan. Steeds vaker zie je dat vrijwilligers- en taxivervoer naast elkaar bestaan en elkaars meerwaarde erkennen. Ook zijn er voorbeelden van (het verkennen van) samenwerkingen tussen vrijwilligersvervoer en taxivervoer:

- Het grootste deel van het vervoer voor een dagbestedingsorganisatie verzorgt het taxibedrijf. De vrijwilligersvervoersdienst is verantwoordelijk voor passagiers met een afwijkende vervoersvraag.
- Een vrijwilligersvervoersdienst vervoert alle deelnemers. Indien nodig, springt een taxibedrijf uit dezelfde stad bij, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende capaciteit.

“Als je elkaar wat langer kent, ken je elkaars gebruiksaanwijzing en elkaars humor. Dat maakt het werk zo leuk”



4.

CONCRETE TIPS VOOR HET AANBIEDEN VAN DAGBESTEDINGSVERVOER



Concrete tips voor het aanbieden van dagbestedingsvervoer

Laat je inspireren door bruikbare tips en ervaringen, verzameld aan de hand van talloze gesprekken met vervoersdiensten. Dit hoofdstuk biedt geen complete toolkit voor het opzetten van een dagbestedingsvervoersdienst.

Een heldere visie

Het gaan aanbieden van vervoer naar dagbesteding impliceert het maken van keuzes. Ga je voor één dagbestedingsorganisatie rijden of voor meerdere? Wil je alle deelnemers van één locatie vervoeren of richt je je op individuele deelnemers bijvoorbeeld degene voor wie geen goede vervoersoplossing is? Vervoer je alleen mensen in je eigen gemeente of ook verder weg? Het helpt enorm als je helder voor ogen hebt waarom je dagbestedingsvervoer wil aanbieden. Een duidelijke visie hierover helpt bij het maken van keuzes.

Klein beginnen

Begin klein of start met een proefperiode. Op basis daarvan kan je keuzes bijstellen of bekrachtigen.

Bepalen van grenzen

Welke mate van verantwoordelijkheid past bij de vervoersdienst? Bied je vervoer van deur tot deur of komen de chauffeurs ook bij de deelnemers thuis? Denk goed na over de consequenties van je keuze. Een bestuurslid vertelt: "Wij brengen drie mensen naar de dagbesteding. Eén mevrouw kan moeilijk uitstappen, dus de chauffeur helpt daarbij. Het is een keer gebeurd dat de andere deelnemers als eerste uitstapten en aan de wandel zijn gegaan. Eén van hen was zoek, dat was wel even schrikken."

Goede communicatie tussen bestuur en chauffeurs

Het vastleggen van de verantwoordelijkheden en de hieruit voortkomende afspraken is een taak van het bestuur of de coördinator van de vervoersdienst, evenals de communicatie hierover met de vrijwilligers, dagbestedingsorganisaties en mantelzorgers.

Coördinator: "De chauffeurs zijn ongelooflijk aardige mensen. De meeste hebben uit zichzelf de neiging om 'ja' te zeggen als iemand ze iets vraagt. Ik zie het als mijn taak om voor duidelijkheid te zorgen en ook mee te denken over een andere oplossing als wij onze grenzen aangeven. Je kan bijvoorbeeld de thuiszorg inschakelen of de verantwoordelijkheid terugleggen bij de dagbestedingsorganisatie."

Vervoersdiensten hechten over het algemeen veel waarde aan persoonlijk contact en flexibiliteit. Dit kan soms botsen met de vastgelegde grenzen. Goede communicatie hierover tussen het bestuur of de coördinatie en de chauffeurs is belangrijk.

Afspraken en communicatie met de dagbestedingsorganisatie

Het is belangrijk duidelijke afspraken te maken met de dagbestedingsorganisatie. Denk aan afspraken over:

- De basis: welke ritten, wie is waarvoor verantwoordelijk, wat doe je als iets niet goed gaat, de prijs, wat vinden we belangrijk tijdens het vervoer en in de samenwerking, wat doen we met nieuwe vervoersvragen?
- De dagelijkse en praktische gang van zaken: het doorgeven van (gewijzigde) ritten, het melden van bijzonderheden, bereikbaarheid bij incidenten, contactpersonen, privacy en facturen.
- Evalueren: weet je elkaar te vinden als zaken niet lekker lopen? Voelen vrijwilligers zich gewaardeerd, bevallen de keuzes die we gemaakt hebben, welke nieuwe mogelijkheden zijn er?

De coördinator van een vervoersdienst vertelt hierover: "Ongepland is het de gewoonte geworden van een aantal chauffeurs om bij de dagbestedingslocatie een kop koffie te drinken. Zowel de deelnemers als de chauffeurs vinden dat heel leuk. Ik vind het belangrijk dat we ook oog voor dit soort dingen hebben in het contact met de dagbestedingsorganisatie."

Afspraken en communicatie met de gemeente

Zoek goed uit of het aanbieden van dagbestedingsvervoer raakt aan beleid of regels vanuit de gemeente, zeker als er sprake is van een subsidierelatie met de vervoersdienst.

Werving en selectie van vrijwillige chauffeurs

Over het werven van vrijwilligers heeft het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer in 2020 een toolkit gemaakt. Link. Bestaande chauffeurs zijn vaak de beste ambassadeurs. Ze vertellen enthousiast over het werk als chauffeur aan kennissen, vrienden en familie. Dit kan een argument zijn om klein te beginnen en bij succes uit te breiden.

Vaardigheden en eigenschappen waaraan nieuwe vrijwilligers moeten voldoen: geduldig zijn, communicatief sterk, gevoel voor humor, verantwoordelijkheidsgevoel en vriendelijkheid. Sommige vervoersdiensten verplichten een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Ook kan het zijn dat een potentiële nieuwe chauffeur een rijvaardigheidstoets dient af te leggen. Dit gebeurt onder leiding van de vervoersdienst of een bij de organisatie betrokken rijschool.

“Ongepland is het de gewoonte geworden van een aantal chauffeurs om bij de dagbestedingslocatie een kop koffie te drinken”

Inwerken en opleiden vrijwilligers

Veel dagbestedingsvervoersdiensten kennen een uitgebreid inwerkprogramma. Denk aan het omgaan met de passagiers, kennis over het voertuig en het eventueel het vastzetten van rolstoelen en hoe te handelen in geval van nood. In sommige gevallen is een training of opleiding verplicht. Een coördinator zegt hierover: “Mijn tip is om in elk geval EHBO-trainingen aan te bieden. Wij laten alle trainingen op maat maken, dus gebaseerd op mogelijke situaties in de bus. Dit wordt enorm gewaardeerd door de chauffeurs.”

Sommige vervoersdiensten bieden trainingen en bijeenkomsten aan over het omgaan met specifieke doelgroepen, zoals mensen met dementie of mensen die prikkelgevoelig zijn. Een coördinator: “De trainingen zijn een kans voor de chauffeurs om elkaar te ontmoeten. Sommigen zien elkaar nooit, omdat ze op andere dagen of tijden rijden. Het is leuk om te zien hoeveel er wordt uitgewisseld op dit soort middagen.” Een bestuurslid vult aan: “Wij bieden ook een training aan over het aangeven van je grenzen. Het onderling uitwisselen van persoonlijke ervaringen zijn het meest waardevol.”

Betaling

De meeste vervoersdiensten sturen een factuur naar de dagbestedingsorganisatie. Bij enkele vervoersdiensten betalen de deelnemers zelf. Soms via een maandelijkse factuur, soms per rit. Bij de vervoersdiensten waarbij vrijwilligers met een eigen auto rijden betaalt de deelnemer bijna altijd direct aan de chauffeur, omdat het om een onkostenvergoeding gaat voor de chauffeur.

Kosten

De dagbestedingsorganisatie krijgt een vervoersbijdrage voor elke deelnemer die niet zelfstandig kan komen. Het tarief hangt af van de regeling waar de betreffende deelnemer onder valt (zie hoofdstuk 1). Wat is een goede prijs voor een rit naar de dagbesteding voor een vervoersdienst? Dat hangt af van de financiële situatie van de vervoersdienst (wel of geen subsidie of andere inkomstenbron en te maken kosten). De ene vervoersdienst rekent vaste bedragen per rit, de andere hanteert een tarief per kilometer. Een bestuurslid van een vervoersdienst vertelt: “Wij rekenen hetzelfde bedrag als voor de andere ritten die wij rijden. We willen niet dat daar verschil tussen zit, want het gaat om dezelfde mensen of doelgroep en dezelfde soort dienst.” Een ander bestuurslid: “De ritten naar de dagbesteding zijn wat duurder per retourrit dan onze andere ritten. We hebben namelijk een extra bus aangeschaft, zodat alle deelnemers rond dezelfde tijd gebruik kunnen maken van vervoer. Dit hebben we in goed overleg met de dagbestedingsorganisatie vastgesteld.”



Slot



Onderzoek voor deze publicatie

Deze publicatie vloeit voort uit een uitgevoerd onderzoek in 2021-2022 door Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer. Het kenniscentrum voerde gesprekken met contactpersonen van vrijwillige vervoersdiensten, dagbestedingsorganisaties, taxibedrijven en adviesbureaus. In totaal gaat het om ruim vijftig gesprekken en bureauonderzoek.

Nog een publicatie

Informatie voor dagbestedingsorganisaties over vrijwilligersvervoer vind je in de publicatie “Vervoer naar dagbesteding door vrijwilligers”.

Vervolg: meer kennisuitwisseling

Elke vervoersdienst die dagbestedingsvervoer aanbiedt doet dit op haar eigen manier, passend bij de eigen organisatie en lokale omstandigheden. Standaardoplossingen bestaan niet, maar van elkaar leren door middel van kennisuitwisseling kan inspirerend én nuttig zijn. Veel vervoersdiensten vinden zelf het wiel uit. Het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer ziet een grote potentie in en bereidheid voor het delen van kennis en ervaringen. Denk bijvoorbeeld aan kennis over:

- Opleiding en scholing (mogelijk ook materiaal uitwisselen).
- Voorbeelden van samenwerkingsovereenkomsten met dagbestedingsorganisaties.
- Het bepalen van de ritprijs en het uitvoeren van de administratie.
- Het bepalen van en communiceren over verantwoordelijkheden en grenzen.
- Samenwerken met de gemeente.
- Samenwerking met taxivervoer

Tot slot

Aan alle mensen met wie het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer sprak: heel hartelijk dank voor je bijdrage aan deze publicatie. Het Kenniscentrum is onder de indruk van de mooie verhalen, de kennis en ervaringen en de impact en enorme inzet van de betrokken vrijwilligers en vervoersdiensten.

Wil je gebruik maken van de expertise en ervaringen van anderen en wil je in contact komen met een vervoersdienst? Heb je vragen of ideeën over de samenwerking tussen vrijwilligersvervoer en taxi-vervoer? Heb je een andere vraag of een idee naar aanleiding van deze publicatie? Neem contact op met het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer!



Colofon



Auteur

Marieke Boon marieke@kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl 06-42 08 75 65

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 Femke Nannes

Vormgeving en opmaak

Lunette Strijker, www.lunettedesign.nl

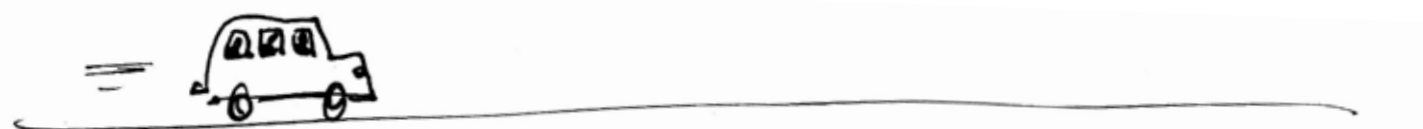
Illustraties

Merel Boon, merel.boon@gmail.com

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, maart 2022



Bronvermelding



Overzicht organisaties waarmee het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer contact heeft gehad:

Vervoersdiensten

<https://www.wijkbus.nl/>
<https://www.vrijwilligersvervoerijmond.nl/>
<https://witteraafindhoven.nl/>
<https://www.wiel.nl/senioren/memovo/>
<https://www.wijz.nu/diensten/vervoersservice>
<https://belbusnoordkop.nl/>
<https://www.buurtmobiel.com>
<https://stichtingsamenverder.com/klaartje/>
<https://www.cordaan.nl/vervoer>
<https://vvobus.nl/>
<https://www.woej.nl/themas/vervoer/>
<https://www.meewering.nl/>
<https://www.rollybus.nl/>
<https://stichtingheenenweer.nl/>
<https://rolmobiel.nl/>
<http://www.opbelbus.nl/>
<https://www.sv-hz.nl/krimbus/>
<https://sv-zwh.nl/activiteiten/senioren-vervoer/>
<https://hugohopper.nl/>
<https://rolstoelbusheiloo.nl>
<https://www.rolstoelbusalkmaar.nl/>

Dagbestedingsorganisaties

<https://www.omring.nl/>
<https://www.sig.nu/>
<https://www.vivazorggroep.nl/>
<https://hartekampgroep.nl/>
<https://www.dewaerden.nl/>
<https://www.esdege-reigersdaal.nl/>
<https://www.schouderaanshouder.nl>
<https://www.amstelring.nl/>
<https://www.kennemerhart.nl/>
<https://www.zorgbalans.nl/>
<https://reigershoeve.nl/>
<http://www.groeierij.nl/>
<https://www.zorgboerderijonderons.nl/>
<https://www.cordaan.nl/>

Overige organisaties

<https://www.vgn.nl/>
<https://www.rmc-nederland.nl/>
<https://forseti.nl/>
<https://www.kennispleingehandicaptensector.nl/>
<https://www.cooperatieboerenzorg.nl/>
<https://www.itspublic.nl/>
<https://www.movisie.nl/>

Publicaties en webpagina's

Dagbesteding in ontwikkeling, Movisie 2017
Factsheet Dagbesteding, Movisie
Toekomstbestendig doelgroepenvervoer, It's public 2021

<https://www.crow.nl/crow-doelgroepenvervoer/>
<https://www.nza.nl/>
<https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/vervoer-wlz>