

Vervoer naar dagbesteding door vrijwilligers



April 2022



Inhoudsopgave



Inleiding	3
1. Vrijwilligersvervoer: een algemene introductie	5
• Diversiteit in aanbod vrijwilligersvervoer	6
• Financiering vrijwilligersvervoer en de relatie met Wmo-vervoer en openbaar vervoer	7
2. Vrijwilligersvervoer en dagbestedingsvervoer: varianten en voorbeelden	8
• Twee opties voor vrijwilligersvervoer naar dagbesteding	9
3. Vervoer naar dagbesteding met behulp van vrijwilligers: waarom wel of niet?	12
• Overwegingen om als dagbestedingsorganisatie te kiezen voor vrijwilligersvervoer	13
• Overwegingen om als dagbestedingsorganisatie niet te kiezen voor vrijwilligersvervoer	15
4. Concrete tips	16
Slot	20
Colofon	21
Bronvermelding	22

• In deze publicatie 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.





Inleiding



Het is woensdagochtend, 11.00 uur. Joop (69) en Bert (63) drinken koffie. Vroeger werkten ze

allebei voor een groot administratiekantoor. Werkdagen bestonden voor een groot deel uit

het maken en controleren van spreadsheets. Nu werken Joop en Bert als vrijwillige chauffeur. Ze rijden mensen van en naar dagbestedingslocaties. Op woensdagochtend drinken

ze, na de ochtendritten, samen koffie. Dan kletsen ze bij, halen ze oude verhalen op, maar

vooral praten ze over het vrijwilligerswerk dat ze nu doen.

Bert brengt deelnemers naar een dagbestedingsclub voor mensen met een verstandelijke

beperking. Hij heeft er lol in om 'zijn' passagiers steeds beter te leren kennen: Asha praat

graag over Suriname waar zij geboren is, Annabella is altijd blij als ze weer naar de club

gaat. En Lizet natuurlijk. Hij haalt haar pas op als hij de anderen gebracht heeft, omdat ze zo

luidruchtig is in de bus. Bert zet altijd haar lievelingsmuziek op, zo hard mogelijk, daar wordt

Lizet rustig van.

Joop rijdt voor twee clubs. Twee dagen in de week gaat hij naar een dagbestedingslocatie

van de GGZ, in een bakkerij, en één dag in de week rijdt hij naar een zorgboerderij waar

vooral kwetsbare ouderen komen. Joop vindt de afwisseling heel leuk. Nooit eerder was hij

op een zorgboerderij geweest en de GGZ kende hij niet. Joop ziet hoe belangrijk het werk in

de bakkerij en op de boerderij is voor zijn passagiers. Hij vindt het leuk om – als dat nodig is –

net een stap extra te zetten. Voor Gea rijdt hij op de terugweg vaak een stukje om, zodat ze

langs haar oude huis rijden. Daar heeft ze fijne herinneringen aan. Arianne en Melle vinden

het leuk om over voetbal te praten. Daarom leest Joop speciaal de sportbijlage van de

krant op maandag, zodat hij erover mee kan praten. Voor Job komt hij vaak eerder op vrij-

dagmiddag. Als de medewerkers van de dagbesteding merken dat de dag voor Job te lang

is, sturen ze Joop een bericht en haalt hij Job alvast op.



Voor wie is deze publicatie bedoeld?

Maak je als dagbestedingsorganisatie gebruik van vrijwilligersvervoer of overweeg je dat? Dan is deze publicatie interessant voor jou. Laat je inspireren door de mogelijkheden en voorbeelden! Deze uitgave is ook interessant voor gemeenten, welzijnsorganisaties, taxibedrijven, cliëntenorganisaties en iedereen die zich bezighoudt met de mobiliteit van mensen met een beperking.

Of en hoe vrijwilligersvervoer kan bijdragen aan dagbestedingsvervoer is afhankelijk van de lokale situatie en de betrokken organisaties. Met deze publicatie draagt het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer bij aan meer kennisuitwisseling over dit onderwerp. Het kenniscentrum beweert niet dat vrijwilligersvervoer de enige oplossing is voor dagbestedingsvervoer. Ook onderschatten wij geenszins het aandeel van taxivervoer in dagbestedingsvervoer.

In het volgende hoofdstuk geven wij eerst een toelichting op het fenomeen vrijwilligersvervoer. In de hoofdstukken daarna gaan we uitgebreid in op de mogelijkheden van vrijwilligersvervoer van en naar dagbesteding en geven we voorbeelden en tips.

Veel leesplezier!



1.

VRIJWILLIGERSVERVOER: EEN ALGEMENE INTRODUCTIE



Algemene introductie

Vrijwilligersvervoer is vervoer dat uitgevoerd wordt door vrijwilligers vanuit een vervoersdienst. In Nederland zijn er honderden van dit soort vervoersdiensten. Hier zijn vele duizenden vrijwilligers bij betrokken: mannen en vrouwen die een paar uur per week achter het stuur kruipen om te zorgen dat minder mobiele mensen toch naar de fysiotherapeut en de kaartclub kunnen komen. Hun inzet zorgt er ook voor dat gebieden met weinig reguliere buslijnen bereikbaar blijven. Alleen al in Noord-Holland zijn er meer dan honderd vrijwillige vervoerdiensten, blijkt uit eerder onderzoek van het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer.

Diversiteit vrijwilligersvervoer

Het aanbod van vrijwilligersvervoer verschilt per regio, gemeente en soms zelfs per wijk, buurt of postcodegebied. In sommige gebieden is heel veel vrijwilligersvervoer, in andere gebieden heel weinig of helemaal niet.

Deur-tot-deurvervoer of een vaste route

Een vervoersdienst kan deur-tot-deurvervoer aanbieden of rijdt een vaste route. De buurtbus is het meest bekende voorbeeld van vrijwilligersvervoer met een vaste route. De buurtbus is een onderdeel van het openbaar vervoer en zorgt ervoor dat dunbevolkte gebieden bereikbaar blijven. Het merendeel van de vrijwilligersvervoerdiensten biedt vervoer van deur-tot-deur. Deze publicatie beperkt zich tot deur-tot-deurvervoer.

Passagiers en bestemmingen

Een vervoersdienst kan zich richten op een specifieke doelgroep, zoals 65-plussers of mensen in een rolstoel, of juist op een brede doelgroep, bijvoorbeeld 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.

Overige verschillen

Vervoersdiensten verschillen van elkaar in uiteenlopende opzichten:

- Vrijwillige chauffeurs rijden met een eigen auto of de vervoersdienst beschikt over eigen voertuigen. Bijvoorbeeld één of meerdere achtpersoonsbussen, al dan niet met rolstoelvoorziening, shuttles of (elektrische) auto's.
- Een vervoersdienst functioneert als een zelfstandige stichting of vereniging of een vervoersdienst is onderdeel van een zorg- of welzijnsorganisatie.
- De stichting of vereniging richt zich alleen op het vervoer of biedt ook andere diensten aan, zoals een klussendienst of boodschappenhulp.
- Een vervoersdienst draait enkel op vrijwilligers of een vervoersdienst werkt ook met betaalde krachten, bijvoorbeeld een coördinator of projectleider.
- De vervoersdienst biedt vervoer van deur tot deur aan of ondersteunt ook achter de voordeur. De vrijwilliger gaat dan bijvoorbeeld mee naar het ziekenhuis of brengt de boodschappen naar de keuken.

Een aanzienlijk deel van de vrijwillige vervoersdiensten vervoert op aanvraag ook deelnemers naar de dagbesteding. Dit is altijd deur-tot-deurvervoer. Soms is dat één op één en soms meerdere deelnemers tegelijk.

Financiering vrijwilligersvervoer en de relatie met Wmo-vervoer en openbaar vervoer

Vrijwilligersvervoer Wmo-vervoer en openbaar vervoer

Er zijn veel overeenkomsten tussen het aanbod van vrijwilligersvervoersdiensten en het collectieve vervoer vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Beiden zijn over het algemeen gericht op het vervoer van mensen die minder mobiel zijn. De bestemming is vaak sociaal recreatief binnen een gemeente of regio.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het collectieve Wmo-vervoer. Meestal hebben gemeenten een contract (al dan niet via een aanbesteding) met een taxivervoerder gespecialiseerd in het rijden voor mensen met een beperking. Sommige gemeenten beschouwen vrijwilligersvervoer als voorliggende voorziening op het collectieve Wmo-vervoer. Inwoners die gebruik kunnen maken van vrijwilligersvervoer krijgen dan geen indicatie voor het Wmo-vervoer. Andere gemeenten zien vrijwilligersvervoer als aanvulling op het collectieve Wmo-vervoer. In beide gevallen kan er sprake zijn van een gemeentelijke subsidie voor vrijwilligersvervoer.

Enkele provincies in Nederland zien vrijwilligersvervoer als aanvulling op het openbaar vervoer. Dat is vooral het geval in dunbevolkte gebieden, waar geen regulier openbaar vervoer (meer) rijdt.

"Ik merk dat mijn dochter veel makkelijker meegaat. De vrijwilliger die haar ophaalt maakt echt contact met haar"

Financiering

Vrijwillige vervoersdiensten hebben inkomsten nodig om hun werk te kunnen doen. Afhankelijk van de soort vervoersdienst zijn er kosten voor brandstof, voertuigen, betaalde medewerkers, communicatiemateriaal, kantoorkosten, attenties voor vrijwilligers etc. Er zijn verschillende bronnen van inkomsten voor een vervoersdienst:

- Lidmaatschap

Passagiers zijn lid van de vereniging en betalen hiervoor een jaarlijkse bijdrage.

- Inkomsten uit ritten

Passagiers betalen een bijdrage per rit. Dat kan een bedrag per kilometer zijn of een vast bedrag van één tot enkele euro's. De hoogte van de ritprijs kan per vervoersdienst verschillen. Er is vaak een relatie tussen de hoogte van de ritprijs en het al dan niet ontvangen van subsidie.

- Subsidie van de gemeente

De vervoersdienst ontvangt een subsidie van de gemeente. De hoogte van het subsidiebedrag kan verschillen van een paar duizend euro tot enkele tonnen per jaar.

- Subsidie van de provincie

In sommige provincies in Nederland is het mogelijk om een subsidie te ontvangen voor een vervoersdienst met vrijwilligers.

- Sponsors en adverteerders

De vervoersdienst genereert inkomsten uit advertenties op de voertuigen of de website.

- Bijdragen van charitatieve vermogensfondsen

Voor de aanschaf van bijvoorbeeld nieuwe voertuigen kan een vervoersdienst een beroep op vermogensfondsen.

2.

VRIJWILLIGERSVERVOER EN DAGBESTEDINGSVERVOER: VARIANTEN EN VOORBEELDEN



Vrijwilligersvervoer en dagbestedingsvervoer:

Varianten en voorbeelden

In Nederland maken naar schatting 70.000 tot 100.000 mensen gebruik van dagbesteding (bron: Movisie). Mensen die deelnemen aan dagbestedingsactiviteiten wonen over het algemeen zelfstandig; zij moeten de deur uit om naar de dagbestedingslocatie te komen. Sommige deelnemers doen dit zelfstandig of krijgen hulp vanuit hun eigen netwerk. Voor het grootste deel van de deelnemers moet het vervoer naar de dagbesteding geregeld worden¹. In deze publicatie noemen wij de aanbieders van dagbesteding ‘dagbestedingsorganisaties’. Dit zijn: zorgorganisaties, zorgboeren, welzijnsorganisaties, ondernemers, et cetera.

In de meeste gevallen regelt de dagbestedingsorganisatie het vervoer voor deelnemers die niet zelf-

standig naar de locatie kunnen komen. De financiering hiervoor is afhankelijk van de regeling waaronder de deelnemer valt. Over het algemeen is dit de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Voor veel dagbestedingsorganisaties is de vergoeding ontoereikend, zeker sinds de bezuinigingen in 2015. Veel organisaties leggen geld toe op het vervoer.

Dagbestedingsorganisaties kunnen het vervoer voor deelnemers op verschillende manieren organiseren. Meestal sluiten zij een contract af met één of meerdere taxibedrijven. Soms doen zij een beroep op vrijwilligersvervoer. Ook komt het voor dat de dagbestedingsorganisatie eigen medewerkers inzet voor het halen en brengen van deelnemers. Een combinatie van deze varianten is ook mogelijk.

Vrijwilligersvervoer naar dagbesteding, twee opties

Er zijn twee vormen van vrijwilligersvervoer naar de dagbesteding mogelijk: samenwerken met een bestaande vrijwilligersvervoersdienst of het opzetten van een eigen vervoersdienst door de dagbestedingsorganisatie. Dat gaat als volgt:

A. Samenwerken met een bestaande vervoersdienst

- Samenwerken met een bestaande vervoersdienst is uiteraard alleen mogelijk als de dienst daarvoor openstaat. Niet alle vervoersdiensten met vrijwilligers willen of kunnen dagbestedingsvervoer aanbieden.
- Vervoersdiensten die subsidie ontvangen van de gemeente mogen vaak alleen inwoners uit deze betreffende gemeente vervoeren. Voor regionaal georganiseerde dagbestedingsorganisaties betekent dit vaak dat zij met meerdere vervoersdiensten dienen samen te werken.

- Er zijn tal van voorbeelden van vervoersdiensten met vrijwilligers die enkele deelnemers vervoeren als aanvulling op het leeuwendeel van het vervoer door een taxibedrijf. Dagbestedingsvervoerders kijken enerzijds naar de kosten: het is kostbaar een enkele deelnemer te vervoeren (bijvoorbeeld omdat diegene op een specifiek tijdstip vervoer nodig heeft of ver uit de route woont). Anderzijds heeft de vervoerder ook te maken met het welzijn van de deelnemer. Voor een deelnemer die heel prikkelgevoelig is kan een één-op-één rit door vaste vrijwilligers een groot verschil maken ten opzichte van een rit samen met andere deelnemers.

- Het kan ook zijn dat een vrijwilligersvervoersdienst alle deelnemers naar de dagbesteding vervoert. Daarnaast rijdt een dienst dan ook vaak andere ritten. Er bestaan enkele voorbeelden waarbij een taxibedrijf betrokken is als achtervang, bijvoorbeeld als de vrijwilligersvervoersdienst capaciteitsproblemen heeft of niet over de juiste voertuigen beschikt.
- Ook bestaan er vervoersdiensten of vrijwilligersorganisaties die begeleiding van deelnemers op de fiets bieden of deelnemers langdurig ondersteunen, zodat zij zelfstandig leren reizen met het openbaar vervoer of de fiets.



Een voorbeeld

Vervoersdienst X is een vereniging die mensen met een mobiliteitsbeperking vervoert in een middelgrote gemeente. De vervoersdienst heeft een eigen wagenpark bestaande uit een elektrische auto en twee achtpersoonsbussen. De vereniging bestaat al bijna veertig jaar. Alle medewerkers van de vereniging zijn vrijwilligers. De vereniging bestaat uit een bestuur, zes telefonistes en twintig chauffeurs. Passagiers kunnen vijf dagen per week, tussen 09.00 en 12.00 uur, telefonisch een rit aanvragen.

Het plannen van de ritten gaat met behulp van Excel. Het bestuur krijgt ondersteuning van enkele vrijwilligers. Zij houden zich bezig met een specifieke taak: het aannemen en inwerken van nieuwe chauffeurs, onderhoud van het wagenpark, de ledenadministratie en de website. Op een enkele chauffeur na zijn alle vrijwilligers 65 jaar of ouder. Zij vormen een hechte club en zijn goed op elkaar ingespeeld.

De passagiers bestaan over het algemeen uit ouderen en mensen met een beperking. Gemiddeld rijden zij 12.000 ritten per jaar. Voor een paar tientjes per jaar zijn passagiers lid van de vereniging. De vereniging biedt vervoer aan binnen de gemeente en in de regio, bijvoorbeeld naar sociale activiteiten, clubs, winkels, de markt of naar het ziekenhuis of een fysiotherapeut. Een enkele rit binnen de gemeente kost twee euro. De vereniging ontvangt een gemeentelijke subsidie van circa 20.000 euro per jaar.

Sinds een aantal jaar biedt de vereniging ook dagbestedingsvervoer aan. Voor twee verschillende dagbestedingsorganisaties vervoeren zij vijf dagen in de week deelnemers naar een dagbestedingslocatie. De ene dagbestedingsorganisatie is een kleinschalig initiatief op een boerderij. Vervoersdienst X brengt alle deelnemers zonder eigen vervoer; gemiddeld vijf mensen per dag. De andere organisatie is een grotere zorgorganisatie. Een taxibedrijf vervoert het merendeel van de deelnemers. Vervoersdienst X vervoert drie deelnemers. Dit zijn mensen die relatief ver uit de route wonen of later beginnen in verband met het innemen van medicijnen.

¹ Uiteraard hebben deze deelnemers vervoer van én naar de dagbesteding nodig. Ten behoeve van de leesbaarheid spreken we in deze publicatie van ‘vervoer naar de dagbesteding’.

B. Vrijwilligersvervoer uitgevoerd door een dagbestedingsorganisatie

Een dagbestedingsorganisatie kan ook met eigen krachten het vrijwilligersvervoer uitvoeren. Zij werken dan niet samen met een aparte vrijwilligersvervoersdienst.

Voorbeeld

Vervoersdienst Y is onderdeel van een zorgorganisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een verstandelijke beperking, waaronder dagbesteding in een regio van vijf gemeenten. De vervoersdienst vervoert dagelijks alle deelnemers naar de eigen dagbesteding. De dienst beschikt over een eigen wagenpark met tien busjes en enkele elektrische auto's. De coördinatie van het vervoer ligt in handen van twee betaalde medewerkers vanuit de zorgorganisatie. De 35 chauffeurs en twee ondersteunende planners zijn vrijwilligers. De eigen vervoersdienst bestaat nu zeven jaar. Het begon klein met het vervoer van deelnemers naar één locatie. Geleidelijk aan is dat uitgebreid. De kosten voor de voertuigen en de coördinatie worden betaald van de vervoersbijdrage die de zorgorganisatie ontvangt vanuit de Wlz en de Wmo.

Voorbeeld

Vervoersdienst Z bestaat uit een poule van negen vrijwilligers. Elke vrijwilliger gebruikt een eigen auto voor het vervoeren van deelnemers naar één dagbestedingslocatie. De betrokken dagbestedingslocatie is onderdeel van een grote zorgorganisatie die dagbesteding aanbiedt voor ouderen. Hoe het vervoer geregeld is verschilt per locatie. Als alle deelnemers 's morgens aanwezig zijn, drinken de vrijwillige chauffeurs samen met de groep een kop koffie. Een aantal vrijwillige chauffeurs verzorgt ook het vervoer bij uitstapjes.

Begeleiding tot of ook achter de voordeur

De meeste vervoersdiensten bieden begeleiding tot de voordeur. Een coördinator van een vervoersdienst vertelt hierover: "Natuurlijk helpen we onze passagiers als dat nodig is; een arm om op te leunen naar de voordeur of 'een kontje' om de bus in te komen." Andere vervoersdiensten bieden ook begeleiding achter de voordeur. De bestuursvoorzitter van een vervoersdienst zegt hierover: "Sommige passagiers helpen we het huis in en uit. 's Morgens zoeken we mee naar de sleutels en helpen we iemand in zijn of haar jas. Aan het einde van de dag helpen we iemand van de rolstoel in een stoel. Dat is lang niet altijd nodig, maar we bieden die service wel."

"'s Morgens zoeken we mee naar de sleutels en helpen we iemand in zijn of haar jas."

3.

VERVOER NAAR DAGBESTEDING MET BEHULP VAN VRIJWILLIGERS: WAAROM WEL OF NIET?



Overwegingen om als dagbestedingsorganisatie te kiezen voor vrijwilligersvervoer

Overeenkomsten in waarden en visie Ontmoeting en betrokkenheid

De manier waarop vrijwilligersvervoersdiensten kijken naar de betekenis van vervoer sluit goed aan bij de aard en het doel van dagbesteding. Bij vrijwilligersvervoer draait het om het belang van meedoen in de samenleving, persoonlijke aandacht, de tijd nemen voor passagiers en flexibiliteit. Dit zijn overigens geen kwaliteiten die exclusief horen bij het vrijwilligersvervoer. Ook taxibedrijven kunnen dit bieden, maar daar is wel (financiële) ruimte voor nodig. Vanwege bezuinigingen in het taxivervoer ligt de nadruk noodgedwongen op het efficiënt vervoeren van mensen.

Persoonlijke relatie en aandacht

Het vervoer van deelnemers naar de dagbestedingslocatie vindt meerdere keren per week en over een langere tijdsperiode plaats. Dat leidt vaak tot een persoonlijke band tussen vrijwilliger en deelnemer. De meerwaarde hiervan spreekt uit veel verhalen. “Aan mijn man merk ik dat het vervoer naar zijn club niet alleen noodzakelijk is om daar te komen maar dat de rit met zijn vaste chauffeur onderdeel is van de leuke dag”, vertelt een mantelzorger. Een ander vult aan: “Ik merk dat mijn dochter veel makkelijker meegaat. De vrijwilliger die haar ophaalt maakt echt contact met haar, hij grijpt terug op verhalen die mijn dochter eerder heeft verteld.” Een zorgmedewerker: “De vrijwilligers vervoeren onze deelnemers één-op-één. Dat zorgt voor veel meer ontspanning. Elke chauffeur kent haar of zijn ‘pappenheimers’.”

Voor vrijwilligers is het vervoeren van passagiers vaak een eerste kennismaking met groepen mensen waarmee zij niet of weinig contact hebben. Bij sommige vrijwilligers is er schroom of zijn er bedenkingen. Het terugkerende contact onderweg leidt tot een ruimere blik en oprechte belangstelling. 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 aantal chauffeurs is ook op andere manieren betrokken bij de groep. Ze drinken ’s morgens vaak koffie met ons of ze gaan mee als begeleider van een uitje.”

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. Ik pas zelfs mijn vakanties aan op mijn rooster, want ik wil niet dat een vreemde chauffeur voor de deur staat bij ‘mijn passagiers’.”

De coördinator van een dagbestedingslocatie vertelt: “In het begin was het lastig om vrijwilligers te vinden. Mensen hebben een beeld bij dagbesteding en soms ook bij onze cliënten. Maar nu gaat het prima, de chauffeurs van het eerste uur zijn enthousiast en vertellen dat verder. Daardoor komen er bijna als vanzelf nieuwe aanmeldingen binnen. Een aantal chauffeurs is nu ook op andere manieren betrokken bij de groep. Ze drinken ’s morgens vaak koffie met ons, komen naar de maandelijkse vrijdagmiddagsoos of ze gaan mee als begeleider van een uitje. We waren al langer op zoek naar een manier om de groep wat meer te verbinden met de buitenwereld. Onverwachts is dat dankzij de chauffeurs gelukt en dat pakt goed uit.”

Mogelijkheid maatwerk en flexibiliteit

Vrijwilligersvervoer kan maatwerk bieden, bijvoorbeeld voor deelnemers die niet gebruik kunnen maken van het reguliere vervoer. Een chauffeur van een vervoersdienst vertelt hierover: “Met twee collega’s brengen we drie dagen in de week een meneer naar zijn club. Hij is enorm gebaat bij vaste gezichten en voorspelbaarheid. Het is een man met heel veel humor en een bijzondere kijk op dingen, dus het is ook heel leuk om te doen. We kennen hem goed en houden rekening met zijn gevoeligheid; we rijden altijd precies dezelfde route. Als er iets veranderd in ons rooster laten we dat van tevoren weten.”

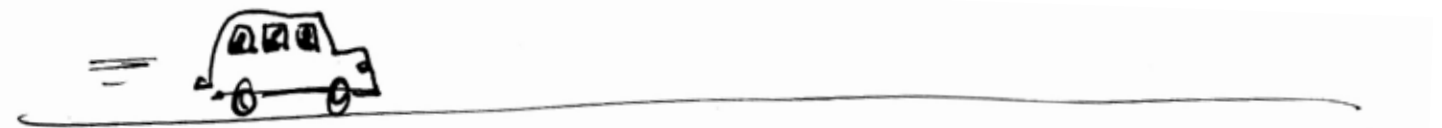
“Natuurlijk helpen we onze passagiers als dat nodig is; een arm om op te leunen naar de voordeur of ‘een kontje’ om de bus in te komen.”

Een manager van een dagbestedingsorganisatie vertelt: “Ons aanbod wordt steeds meer toegespitst op de interesses van de deelnemers. Er is nu bijvoorbeeld een mevrouw die heel graag af en toe in een kapsalon wil helpen. We hebben een kapper gevonden waar dat kan, maar we zaten omhoog met het vervoer. We oriënteren ons nu op vrijwilligersvervoer voor dit soort korte ritten.”

Er zijn ook dagbestedingsorganisaties die vrijwilligersvervoer inzetten voor het vervoer van deelnemers die te ver weg wonen en daardoor hoge kosten moeten maken voor regulier vervoer. Het samenwerken met vrijwilligers zorgt voor flexibiliteit, geven dagbestedingsorganisaties aan, zeker wanneer de dagbestedingslocatie zelf het vervoer organiseert en rechtstreeks contact heeft met de vrijwillige chauffeurs. Een dagbestedingscoördinator vertelt: “Eén van onze deelnemers komt twee keer per week. Ze is niet altijd op tijd klaar, omdat ze afhankelijk is van de thuiszorg voor hulp bij het aankleden. Zij stuurt nu een bericht naar onze vrijwilligers als ze klaar is en wordt dan opgehaald. Dat werkt fantastisch en scheelt zoveel stress en frustratie.”

Kosten

De kosten van vrijwilligersvervoer zijn vaak lager dan die van taxivervoer. Hoe hoog de kosten zijn, hangt af van de manier waarop een dagbestedingslocatie het vrijwilligersvervoer organiseert of van de kosten die een bestaande vervoersdienst rekent. Dit laatste kan enorm variëren.



Overwegingen om als dagbestedingsorganisatie niet te kiezen voor vrijwilligersvervoer

Er zijn ook dagbestedingsorganisaties die bewust niet kiezen voor vrijwilligersvervoer.

Enkele redenen:

- De dagbestedingsorganisatie heeft een samenwerking met een taxivervoersorganisatie; een langlopend contract met een taxibedrijf of de visie dat dagbestedingsvervoer uitgevoerd dient te worden door erkende taxibedrijven, bijvoorbeeld vanwege de opleidingseisen voor taxichauffeurs.
- Er zijn geen zelfstandige vervoersdiensten in de buurt, het bestaande vrijwilligersvervoer heeft onvoldoende capaciteit of biedt geen dagbestedingsvervoer aan.
- Het kost tijd. Het opzetten van een eigen vrijwilligers vervoersdienst is tijdsintensief en vereist langdurige inzet. Ook een nieuwe samenwerking met een bestaande vervoersdienst vergt tijd en aandacht.
- Het bestaande vrijwilligersvervoer sluit onvoldoende aan bij de wensen van de dagbestedingsorganisatie. Bijvoorbeeld omdat de bereikbaarheid te beperkt is of omdat de vervoersdienst geen gebruik maakt van bepaalde software ten behoeve van de administratie en planning.
- Het samenwerken met een bestaande vervoersdienst is ingewikkeld en leidt tot te veel fragmentatie, omdat een dagbestedingsorganisatie regionaal werkt en het vrijwilligersvervoer lokaal.
- Het samenwerken met vrijwilligers vergt een ander soort inzet en vraagt om andere kwaliteiten dan de samenwerking met een taxibedrijf. Er is geen sprake van een klassieke opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie of van het motto 'wie betaalt, bepaalt'. Het gaat om een persoonlijke samenwerkingsrelatie waarin vertrouwen en waardering een belangrijke rol spelen.
- Dagbestedingsorganisaties die geen ervaring hebben met vrijwilligersvervoer zijn soms huiverig voor de betrouwbaarheid van vrijwilligersvervoer.

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 taxibedrijf verzorgt het grootste deel van het vervoer voor een dagbestedingsorganisatie. De vrijwilligersvervoersdienst is verantwoordelijk voor passagiers met een afwijkende vervoersvraag. Dagbestedingsorganisatie, vrijwilligersvervoersdienst en taxibedrijf stemmen dit af.
- Een vrijwilligersvervoersdienst vervoert alle deelnemers. Indien nodig, springt een taxibedrijf uit dezelfde gemeente of regio bij, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende capaciteit.

Als dagbestedingsorganisatie kan je, zeker bij een nieuwe aanbesteding of nieuw contract, zelf initiatief nemen in de samenwerking tussen vrijwilligersvervoer en taxivervoer of deze wens formuleren in je uitvraag.

4. CONCRETE TIPS



Concrete tips

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

Een heldere visie

Het kiezen voor vrijwilligersvervoer impliceert het maken van keuzes. Ga je zelf een vrijwilligersvervoersdienst opzetten? Ga je samenwerken met één of meerdere bestaande vervoersdiensten? Richt je je op alle deelnemers die vervoer nodig hebben of ligt de focus op individuele deelnemers?

Het helpt enorm als je helder voor ogen hebt waarom je kiest voor vrijwilligersvervoer. Sommige dagbestedingsorganisaties geven aan dat vrijwilligersvervoer beter aansluit bij de visie op wijkgericht werken of het verbinden van deelnemers en de samenleving. Anderen geven aan dat zij vervoer zien als onderdeel van een zinvolle dagbesteding en niet als een middel daartoe; ze vinden dat vrijwilligersvervoer daar beter op aansluit. Ook als je in eerste instantie vanuit kostenoverweging kiest voor vrijwilligersvervoer, kan het zinvol zijn de verbinding te zoeken met de visie en waarden van je dagbestedingsaanbod.

Klein beginnen

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

Vrijwilligers, betrouwbaarheid en betrokkenheid

Een veel gehoorde angst ten aanzien van de samenwerking met vrijwilligers is onbetrouwbaarheid; bang dat deelnemers ineens verstoken zijn van vervoer. Het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer herkent dit niet. Er zijn altijd uitzonderingen, maar de ervaring is dat vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in de vervoerswereld intrinsiek gemotiveerd zijn en een groot verantwoordelijkheidsgevoel hebben. De intrinsieke motivatie betekent ook dat veel vrijwilligers graag betrokken willen worden; dat er wordt geluisterd naar ervaringen en ideeën. De coördinator van een

vervoersdienst vertelt hierover: “De meiden van de dagbesteding zijn geweldig. Ze zijn goed bereikbaar en bij een nieuwe deelnemer of een probleem bespreken we samen hoe we daar het beste mee omgaan. We willen hetzelfde, dat merk je aan alles.”

Samenwerken met een bestaande vervoersdienst: kennismaken

Wil je samenwerken met een bestaande vervoersdienst? Maak dan eerst een kennismakingsafpraak, bijvoorbeeld bij hen op locatie. Verdiep je eerst in elkaar, het aanbod, de geschiedenis en de waarden.

Er zijn ook vervoersdiensten die geen dagbestedingsvervoer aanbieden, maar waarbij in gesprek toch veel mogelijk is, zeker als het gaat om mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Onderzoek welke voordelen jullie samenwerking kan hebben, los van het dagbestedingsvervoer. Vrijwilligersvervoersdiensten zijn mogelijk gebaat bij een grotere zichtbaarheid voor het werven van nieuwe vrijwilligers en passagiers. Een artikel in een personeelsblad of een mail aan cliënten kan heel waardevol zijn. Voor dagbestedingsorganisaties kan het interessant zijn als de vervoersdienst ook betrokken is bij het vervoer naar bijzondere evenementen en activiteiten.

Samenwerken met een bestaande vervoersdienst: planning en organisatie

De planning bij vrijwillige vervoersdiensten is over het algemeen anders geregeld dan bij een taxibedrijf. Vaak is een vervoersdienst een aantal uren per dag bereikbaar voor het aanvragen van ritten en is er een calamiteitenummer om last-minute wijzigingen door te geven. De meeste vervoersdiensten gebruiken geen professionele planningssoftware. Online een rit aanvragen is meestal niet mogelijk.

Samenwerken met een bestaande vervoersdienst: afspraken en communicatie

Het is belangrijk duidelijke afspraken te maken. Denk aan:

- De basis: wie is waarvoor verantwoordelijk? Wat doe je als iets niet goed gaat? Welke prijs spreek je af? Wat is belangrijk tijdens het vervoer en in de samenwerking? Welke passagiers kunnen wel/niet vervoerd worden door de vervoersdienst (denk bijvoorbeeld aan passagiers in een extra brede rolstoel)?
- De dagelijkse en praktische gang van zaken: het doorgeven van (gewijzigde) ritten, het melden van bijzonderheden, bereikbaarheid bij incidenten, contactpersonen, privacy en facturen.
- Kwaliteit: hoe worden vrijwilligers opgeleid? Welke eisen stel je aan vrijwilligers?
- Evalueren: weet je elkaar te vinden als zaken niet lekker lopen? Voelen vrijwilligers zich gewaardeerd? Bevallen de keuzes die je maakt? Wat zijn nieuwe mogelijkheden?

Samenwerken met een bestaande vervoersdienst: kosten en betaling

Wat kost een rit naar de dagbesteding, uitgevoerd door een vrijwilligersvervoersdienst? Dat hangt af van de financiële situatie van de vervoersdienst (gemaakte kosten, wel of geen subsidie of andere inkomstenbron). De ene vervoersdienst rekent vaste bedragen per rit, de ander hanteert een tarief per kilometer. De bedragen kunnen verschillen van één euro tot meer dan twintig euro voor een enkele rit.

De ritprijs voor dagbestedingsvervoer kan afwijken van de ritprijs die de vervoersdienst normaal gesproken rekent, maar dat hoeft niet zo te zijn. 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 een extra bus aangeschaft, zodat alle deelnemers rond dezelfde tijd gebruik kunnen maken van vervoer. Dit hebben we in goed overleg vastgesteld met de dagbestedingsorganisatie.”

De meeste vervoersdiensten sturen een factuur naar de dagbestedingsorganisatie. Enkele vervoersdiensten laten de deelnemers zelf betalen; via een maandelijkse factuur of per rit. Vervoersdiensten waarbij vrijwilligers met een eigen auto rijden, betalen deelnemers bijna altijd direct aan de chauffeur, omdat het om een onkostenvergoeding gaat voor de chauffeur.

“De meiden van de dagbesteding zijn geweldig. Ze zijn goed bereikbaar en bij een nieuwe deelnemer of een probleem bespreken we samen hoe we daar het beste mee omgaan.”

Samenwerken met een bestaande vervoersdienst: waardering

Het is belangrijk te realiseren dat de chauffeurs en soms ook de andere medewerkers van de vervoersdienst zich onbezoldigd inzetten. Voor veel vrijwilligers geldt dat ‘gezien worden’ belangrijk en motiverend is. Uit dus regelmatig je waardering, zowel in direct contact als naar buiten toe (bijvoorbeeld in het jaarverslag of een nieuwsbrief). Maak je waardering ook concreet, bijvoorbeeld in de vorm van een kerstattentie of uitnodiging voor een feest. De coördinator van een vervoersdienst vertelt: “Na het eerste jaar heb ik de dagbestedingsorganisatie gevraagd voor kerst een attentie te regelen voor de chauffeurs. Ze hebben dat geweldig opgepakt, de deelnemers hebben zelf iets gemaakt en de chauffeurs waren erdoor geraakt. Het jaar daarna maakten de deelnemers uit zichzelf opnieuw een attentie voor kerst en nu is het een zeer gewaardeerde traditie.”



Het opzetten van een eigen vervoersdienst: werving en selectie van vrijwilligers

Over het werven van vrijwilligers maakte het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer in 2020 een toolkit. 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 met een vervoersdienst 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 organisaties stellen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) verplicht. Ook kan het zijn dat een potentiële nieuwe chauffeur een rijvaardigheidstoets dient af te leggen. Dit gebeurt door ervaren vrijwilligers of door een bij de organisatie betrokken rijtschool.

Het opzetten van een eigen vervoersdienst: inwerken en opleiden vrijwilligers

Veel dagbestedingsvervoersdiensten kennen een uitgebreid inwerkprogramma. Denk aan het omgaan met de passagiers, kennis over het voertuig, hoe te handelen in geval van nood en eventueel het vastzetten van rolstoelen. 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.” Ook een training voor het omgaan met de doelgroep kan een goede keuze 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.”

Het opzetten van een eigen vervoersdienst: kosten

De hoogte van de kosten is afhankelijk van de vorm die je kiest. Als de chauffeurs met een eigen auto rijden zijn er geen kosten voor de aanschaf van één of meerdere voertuigen. Een mogelijk nadeel is dat deelnemers in een rolstoel niet mee kunnen. Daarnaast moet je denken aan kosten voor verzekeringen, brandstofkosten, maar ook voor de vrijwilligers: een VOG (in sommige gemeenten gratis), opleidingskosten, een rijvaardigheidstest, een jaarlijkse bijeenkomst en een kerstpakket. Ook dien je kosten te reserveren voor de medewerker(s) die zich bezighouden met het vinden van en samenwerken met vrijwilligers.

“De trainingen zijn een kans voor de chauffeurs om elkaar te ontmoeten.”

Het opzetten van een eigen vervoersdienst: voertuigen

Kies je voor de aanschaf of lease van eigen voertuigen of ga je op zoek naar vrijwilligers die in hun eigen auto willen rijden? Voor het vervoer van deelnemers in een rolstoel is alleen de eerste optie geschikt. De meeste organisaties die eigen voertuigen aanschaffen kiezen daarbij voor een of meer achtpersoonsbussen. Hiervoor heb je geen groot rijbewijs nodig. Sommige organisaties kiezen voor een (elektrische) auto of de combinatie van bus en auto.

Het opzetten van een eigen vervoersdienst: waardering

Ook bij een eigen vervoersdienst geldt het advies om je waardering uit te spreken. Wees trots op je vrijwilligers en benoem wat het werk betekent voor de deelnemers en voor de organisatie. Verdiep je in wat voor ‘jou vrijwilligers’ belangrijk is, bijvoorbeeld het ontmoeten van nieuwe mensen. Dat kan je faciliteren door af en toe een bijeenkomst te organiseren of gezamenlijk koffie te drinken voor of na de ritten. Ook kan je denken aan het geven van een goede referentie voor iemand die graag wil doorstromen naar betaald werk.



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 een bureauonderzoek.

Nog een publicatie

Informatie voor vrijwilligersvervoersdiensten vind je in de publicatie ‘Vervoer naar dagbesteding door vervoersdiensten met vrijwilligers’.

Vervolg: meer kennisuitwisseling

Vervoer is een belangrijk en ingewikkeld onderwerp voor dagbestedingsorganisaties. Veel dagbestedingsorganisaties die (willen) samenwerken met vrijwilligers 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:

- Het opzetten van een eigen vervoersdienst met vrijwilligers.
- Voorbeelden van samenwerkingsovereenkomsten met bestaande vervoersdiensten.
- Het maken van afspraken over opleiding, veiligheid en verantwoordelijkheden.
- Samenwerking met taxivervoer.
- Inspirerende voorbeelden ten aanzien van de samenwerking tussen vrijwilligersvervoer en taxivervoer, bijvoorbeeld over scholing, re-integratie en het verdelen van ritten.

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 en dagbestedingsorganisaties.

Wil je gebruik maken van de expertise en ervaringen van anderen en wil je in contact komen met een vervoersdienst of dagbestedingsorganisatie? Heb je vragen of ideeën over de samenwerking tussen vrijwilligersvervoer en taxivervoer? 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. Aan deze publicatie kunnen geen rechten ontleent worden.

© Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer, Noord-Holland, april 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.schouderaanschouder.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>