



# Methodebeschrijving Particuliere Vervoersdienst

Databank Effectieve sociale interventies



Kennis en advies voor  
maatschappelijke ontwikkeling





**Deze methodebeschrijving is gemaakt door:**

Harry Wassenaar  
Stichting Welzijn Innovatiegroep Nederland  
[info@stichtingwin.nl](mailto:info@stichtingwin.nl)  
070 364 66 61

Jan Willem van de Maat  
Onderzoeker team Sociale zorg, MOVISIE  
[j.vandemaat@movisie.nl](mailto:j.vandemaat@movisie.nl)  
030 789 22 32

Juli 2013

Voor meer methodebeschrijvingen en eventuele vragen en/of reacties kun je terecht bij:  
[www.movisie.nl/effectievsocialeinterventies](http://www.movisie.nl/effectievsocialeinterventies).

Deze methodebeschrijving is mede mogelijk gemaakt door het ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport.



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

Het werkblad dat gebruikt is voor het maken van deze methodebeschrijving, is deels gebaseerd op het Werkblad beschrijving interventie van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) en het RIVM.





# Inhoudsopgave

---

<b>Inleiding: leeswijzer</b>	<b>04</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>05</b>
<b>1. Beschrijving methode</b>	<b>08</b>
1.1 Probleemomschrijving	08
1.2 Doel van de methode	08
1.3 Doelgroep van de methode	09
1.4 Indicaties en contra-indicaties	09
1.5 Aanpak	09
1.6 Materiaal	11
1.7 Uitvoerende organisaties	12
1.8 Benodigde competenties van de uitvoerder	12
1.9 Overige randvoorwaarden	14
1.10 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies	14
1.11 Contactgegevens ontwikkelaar	14
<b>2. Onderbouwing</b>	<b>16</b>
2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode	16
2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak	16
<b>3. Onderzoek naar praktijkervaringen</b>	<b>17</b>
3.1 Praktijkervaringen van de uitvoerder	17
3.2 Praktijkervaringen van de cliënt/burger	18
3.3 Praktijkvoorbeeld	18
<b>4. Effectonderzoek</b>	<b>20</b>
4.1 Directe aanwijzingen voor de effectiviteit	20
4.2 Indirecte aanwijzingen voor de effectiviteit	20
<b>5. Conclusies</b>	<b>21</b>
5.1 Samenvatting werkzame elementen	21
5.2 Samenvatting effectonderzoek	21
<b>6. Verantwoording</b>	<b>22</b>
6.1 Zoeken en selecteren van literatuur	22
6.2 Literatuur	23
 Bijlage 1: Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken	 24





## Inleiding: leeswijzer

---

Professionals en burgers worden in de sociale sector geconfronteerd met een wirwar aan informatie waar ze een weg in moeten vinden. Die informatie is vaak versnipperd en daardoor weinig toegankelijk. In de *Databank Effectieve sociale Interventies* brengen wij methoden waarmee in de sociale sector gewerkt wordt, bij elkaar. De methodebeschrijvingen geven een zo volledig mogelijk beeld van alle beschikbare informatie over een methode. Als hulpverlener, actief burger of vrijwilliger kunt u hiermee vaststellen of de methode geschikt is voor de situatie waarin u of uw organisatie iets wil doen. Als gemeente kunt u zich op de hoogte stellen van de methoden die er zijn en wat er bekend is over de effectiviteit. Op basis daarvan kunt u met organisaties in uw gemeente in gesprek gaan over de inzet van deze methoden. Indien u besluit om met de methode aan de slag te gaan, verwijzen we u naar de ontwikkelaar voor het handboek en eventuele andere beschikbare materialen.

De methodebeschrijving is opgebouwd langs vier lijnen. Onderdeel 1 van dit document beschrijft de methode zelf, zoals de doelen, de doelgroep en de aanpak. Onderdeel 2 laat de onderbouwing van de methode zien: de visies, theorieën en wetenschappelijke onderzoeken die de ontwikkelaar heeft gebruikt bij het ontwikkelen van de methode. Onderdeel 3 geeft zicht op de praktijkervaringen van de uitvoerder en de cliënt/burger met de methode. Onderdeel 4 geeft inzicht in wat er wetenschappelijk bekend is over de effectiviteit van de methode.

De methodebeschrijving is in nauwe samenwerking met de ontwikkelaar van de methode tot stand gekomen. Zo levert de ontwikkelaar informatie aan en geeft deze *feedback* op het concept en toestemming voor publicatie. Soms schrijft de ontwikkelaar zelf de methodebeschrijving, dan biedt MOVISIE begeleiding en geeft zij feedback. De methode wordt uitgebreid in kaart gebracht. Dit kan de ontwikkelaar op zijn beurt een impuls geven voor verdere ontwikkeling van de methode. Een methode staat dus niet stil, de methodebeschrijvingen zullen dan ook regelmatig worden herzien.

De methodebeschrijving is gebaseerd op een systematische zoektocht naar informatie. Bij die zoektocht werken de medewerker die de methodebeschrijving maakt en een informatiespecialist van de afdeling kennisstromen van MOVISIE intensief samen. Bij het zoeken van informatie over methoden zijn doorgaans de volgende zoekstrategieën toegepast: het inwinnen van informatie bij de ontwikkelaar, uitvoerende instanties en/of eventuele onderzoekers van de methode, het doorzoeken van Nederlandse en/of internationale databanken, het checken van referenties van reeds gevonden informatiemateriaal en een internet *deskresearch*. De verantwoording van de toegepaste zoekstrategieën is in beknopte zin terug te vinden in onderdeel 6.1. De zoekgeschiedenis is in uitgebreidere vorm vastgelegd in een hiertoe ontwikkelde *flowchart*, die is opgenomen in het archief van MOVISIE. Het relevante gevonden materiaal is terug te vinden in het literatuuroverzicht in onderdeel 6.2.

Bij het effectonderzoek (onderdeel 4) wordt onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte aanwijzingen voor effectiviteit. Om de tekst in de methodebeschrijving zelf laagdrempelig te houden, worden de belangrijkste onderzoekskenmerken en resultaten zoveel mogelijk in woorden beschreven.

Wij wensen u veel inspiratie bij het lezen van deze methodebeschrijving. Wij hopen dat u zich hiermee een goed beeld kunt vormen van wat deze methode u te bieden heeft.





# Samenvatting

## 1. Beschrijving methode

### Doel

Het doel van de methode Particuliere Vervoersdienst is het verbeteren van de mobiliteit en de veiligheidsgevoelens van kwetsbare ouderen en het verminderen van eenzaamheid onder hen, door hun betaalbaar particulier vervoer, inclusief begeleiding aan te bieden.

Daarnaast zijn er drie subdoelen:

- het signaleren van de behoefte aan andere vormen van hulp onder de deelnemers
- het bieden van aandacht en een luisterend oor aan de deelnemers
- het attenderen van de deelnemers op mogelijkheden voor sociaal contact.

### Doelgroep

Tot de doelgroep van de Particuliere Vervoersdienst behoren kwetsbare ouderen (65-plussers) die, vanwege gezondheids- en/ of mobiliteitsbeperkingen, behoefte hebben aan vervoer met begeleiding, maar geen gebruik kunnen maken van reguliere vervoersvoorzieningen. In de praktijk blijkt de meeste behoefte te bestaan aan vervoershulp bij het boodschappen doen en bezoek aan artsen, ziekenhuizen en familie.

### Aanpak

De kern van de Particuliere Vervoersdienst is het bemiddelen tussen aan de ene kant ouderen met een vervoersvraag en aan de andere kant buurtgenoten die deze ouderen op vrijwillige basis willen begeleiden en met hun eigen auto willen vervoeren. De vrijwillige medewerkers van de Particuliere Vervoersdienst werven zowel deze vrijwillige chauffeurs als de ouderen met een vervoersvraag. Vervolgens zoeken zij een passende *match* tussen de ouderen met een vervoersvraag en de beschikbare vrijwillige chauffeurs.

De vrijwillige chauffeurs bieden, naast het vervoer, ondersteuningshulp die relatief licht van aard is. Voorbeelden daarvan zijn: het geven van een ondersteunende arm, het dragen van zware boodschappen en het begeleiden op de locatie van bestemming.

Organisaties die een Particuliere Vervoersdienst willen opzetten, stellen eerst een projectcoördinator aan. De stichting Welzijn Innovatiegroep Nederland (WIN) begeleidt deze persoon met behulp van een handleiding stapsgewijs bij het opzetten van de Particuliere Vervoersdienst.

### Materiaal

*Ontwikkeling Particuliere Vervoersdienst: methodiek voor organisaties die dienstverlening voor ouderen organiseren*, geschreven door Harry Wassenaar, uitgegeven in 2011 door de stichting Welzijn Innovatiegroep Nederland (WIN) te Den Haag.

Deze handleiding bevat een stappenplan voor het ontwikkelen van een Particuliere Vervoersdienst en maakt onderdeel uit van het starterspakket Particuliere Vervoersdienst. Het





starterspakket kan alleen bij WIN worden afgenomen in combinatie met een praktijkbegeleidingstraject van zes maanden.

### **Uitvoerende organisaties**

De methode Particuliere Vervoersdienst is bedoeld voor organisaties die diensten voor ouderen organiseren, zoals (brede) welzijnsorganisaties, ouderenbonden en ouderenwerk.

### **Ontwikkelaar**

Stichting Welzijn Innovatiegroep Nederland ([www.stichtingwin.nl](http://www.stichtingwin.nl))

Harry Wassenaar

[info@stichtingwin.nl](mailto:info@stichtingwin.nl)

070 364 66 61

## **2. Onderbouwing**

De methode Particuliere Vervoersdienst is in de eerste plaats gebaseerd op praktijkervaringen die de ontwikkelaar heeft opgedaan tijdens een *pilot* in Scheveningen en bij het ontwikkelen van andere vervoersprojecten, zoals de Boodschappen Begeleidingsdienst (BBD) in Den Haag. De ontwikkelaar heeft ook gebruik gemaakt van theoretische kennis. Bij de ontwikkeling van de Particuliere Vervoersdienst is uitgegaan van en aangesloten bij de beleidsvisie 'Welzijn Nieuwe Stijl'. Zowel zelforganisatie als vrijwillige inzet van buurtbewoners voor elkaar staat dan ook centraal bij de Particuliere Vervoersdienst. Daarnaast is er in de aanpak veel aandacht voor het inspelen op de wensen en capaciteiten van vrijwilligers. Uit onderzoek van Van Baren et al. (2011) blijkt namelijk dat het actief aanspreken en inspelen op de wensen en capaciteiten van (potentiële) vrijwilligers van groot belang is bij het werven en behouden van vrijwillige medewerkers.

## **3. Onderzoek naar praktijkervaringen**

De implementatie van de Particuliere Vervoersdienst is in 2011 door de uitvoerder zelf geëvalueerd (Ceulemans, 2011). Uit deze evaluatie komt naar voren dat de primaire doelgroep bereikt wordt. De deelnemers zijn gemiddeld 81 jaar oud en hebben zich vooral aangemeld vanwege hun mobiliteitsproblemen, soms in combinatie met angst om alleen naar buiten te gaan, slechtziendheid of cognitieve problemen. Het koppelen van een vrijwillige chauffeur aan een oudere verloopt over het algemeen soepel, omdat de chauffeurs vaak grote delen van de week beschikbaar zijn.

Ongeveer een derde van de nieuwe gebruikers heeft in 2011 gebruik gemaakt van het aanbod van een huisbezoek van een ouderenadviseur.

Naar de praktijkervaringen van gebruikers van de Particuliere Vervoersdienst heeft in 2011 een belronde plaatsgevonden onder acht gebruikers (Welzijn Scheveningen, 2012). Hieruit komt naar voren dat de gebruikers tevreden zijn over de vervoersdienst. Bijna alle gebruikers noemen dat zij het fijn vinden dat de chauffeurs op tijd komen, dat zij de begeleiding als prettig ervaren en dat de sfeer tijdens de ritten goed is.





#### **4. Effectonderzoek**

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar de effectiviteit van de methode noch is dergelijk onderzoek bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch gevonden.

#### **5. Samenvatting werkzame elementen**

- De dienst is eenvoudig in gebruik en gemakkelijk toegankelijk (onder andere door het lage tarief), waardoor gebruikers gemakkelijker de deur uit kunnen en sociale contacten kunnen onderhouden.
- De dienst sluit aan bij de behoefte van ouderen aan een vervoersvoorziening met persoonlijke begeleiding (onder andere het bieden van aandacht en een luisterend oor).
- Deelnemers worden geattendeerd op mogelijkheden voor sociaal contact.
- Er wordt een passende match tot stand gebracht tussen ouderen met een vervoersvraag en beschikbare vrijwillige chauffeurs.
- Door te focussen op het ontwikkelen en het benutten van kwaliteiten van de vrijwilligers, krijgen zij vertrouwen, zijn zij loyaal en voelen zij zich verantwoordelijk voor het goed functioneren van de vervoersdienst.





# 1. Beschrijving methode Particuliere Vervoersdienst

De beschrijving van de methode is gebaseerd op het volgende handboek:

*Ontwikkeling Particuliere Vervoersdienst: methodiek voor organisaties die dienstverlening voor ouderen organiseren*, geschreven door Harry Wassenaar, uitgegeven in 2011 door de stichting Welzijn Innovatiegroep Nederland (WIN) in Den Haag.

## 1.1 Probleemomschrijving

Door de toegenomen welvaart en verbeterde medische zorg worden Nederlanders gemiddeld genomen steeds ouder. Voor een grote groep mensen brengt het ouder worden wel lichamelijke beperkingen met zich mee. Bovendien vallen met het ouder worden vaak mensen in de directe omgeving weg en kan het aantal vanzelfsprekende contacten afnemen. Hierdoor kan eenzaamheid ontstaan. In de praktijk blijkt daarnaast dat een grote groep (alleenstaande) zelfstandig wonende ouderen kampt met mobiliteitsproblemen, zich onveilig voelt en / of behoefte heeft aan contact met andere mensen.

De reguliere aanvullende vervoersvoorzieningen dragen weliswaar bij aan het verbeteren van de mobiliteit van ouderen, maar ze voldoen vaak niet aan de behoeften van alle ouderen. Voor veel ouderen geldt namelijk dat zij bij het vervoer een ondersteunende arm en persoonlijke aandacht en hulp nodig hebben om zich buitenshuis te durven en kunnen begeven.

### Onderlinge hulpverlening is actueel

De komende twintig jaar zal het aantal ouderen snel toenemen (CBS Bevolkingsprognose, 2011). De meesten van hen zullen zelfstandig wonen en lokale ondersteuning nodig hebben. Vanwege deze ontwikkeling zal de manier waarop vervoersvoorzieningen zijn georganiseerd, moeten veranderen. Vervoer voor deze groep ouderen dreigt anders namelijk onbetaalbaar te worden (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2011). Mensen zullen meer naar elkaar moeten omkijken en elkaar moeten ondersteunen. In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en het programma Welzijn Nieuwe Stijl neemt deze hulpverlening van burgers aan elkaar een centrale rol in.

## 1.2 Doel van de methode

Het doel van de methode Particuliere Vervoersdienst is het verbeteren van de mobiliteit en de







veiligheidsgevoelens van kwetsbare ouderen en het verminderen van eenzaamheid onder hen, door hun betaalbaar particulier vervoer, inclusief begeleiding, aan te bieden.

Daarnaast zijn er drie subdoelen:

- het signalering van de behoefte aan andere vormen van hulp onder de deelnemers
- het bieden van aandacht en een luisterend oor aan de deelnemers
- het attenderen van de deelnemers op mogelijkheden voor sociaal contact.

### **1.3 Doelgroep van de methode**

De doelgroep bestaat uit kwetsbare ouderen (65-plussers) die vanwege gezondheids- en/ of mobiliteitsbeperkingen behoefte hebben aan vervoer met begeleiding, maar geen gebruik kunnen maken van reguliere vervoersvoorzieningen. In de praktijk blijkt de meeste behoefte te bestaan aan vervoershulp bij het boodschappen doen en bezoek aan artsen, ziekenhuizen en familie.

De documentatie over de methode bevat geen informatie over hoe rekening gehouden kan worden met (etnische) diversiteit binnen de doelgroepen.

### **1.4 Indicaties en contra-indicaties**

Ouderen die gebruik willen maken van de Particuliere Vervoersdienst moeten een mobiliteitsbeperking hebben (bijvoorbeeld: moeilijk lopen, kortademig zijn, krachteloos zijn, et cetera). De beperking wordt vastgesteld bij de aanmelding (vraag bij registratie), of tijdens het huisbezoek na de aanmelding, of door de vrijwillige chauffeurs die de ouderen hulp bieden.

### **1.5 Aanpak**

#### **Werkwijze van de interventie**

De kern van de Particuliere Vervoersdienst is het bemiddelen tussen aan de ene kant ouderen met een vervoersvraag en aan de andere kant buurtgenoten die deze ouderen op vrijwillige basis (tegen onkostenvergoeding) willen begeleiden en met hun privé-auto willen vervoeren. De vrijwillige medewerkers van de Particuliere Vervoersdienst werven zowel vrijwillige chauffeurs als ouderen met een vervoersvraag. Met elke aangemelde oudere voeren de vrijwillige medewerkers een intakegesprek. Daarin kijken zij naar de behoefte aan ondersteuning en ze bieden een huisbezoek van een ouderenadviseur aan. Vervolgens zoeken de vrijwillige





medewerkers een passende match tussen de ouderen met een vervoersvraag en de beschikbare vrijwillige chauffeurs. Als blijkt dat de Particuliere Vervoersdienst niet past bij de hulpvraag (bijvoorbeeld omdat de hulpvraag relatief zwaar is door rolstoelgebondenheid of wanneer mensen zelf met het openbaar vervoer kunnen reizen) wordt de hulpvrager geholpen bij het vinden van een andere, beter passende vervoersvoorziening.

De vrijwillige chauffeurs bieden, naast het vervoer, ondersteuningshulp die relatief licht van aard is. Voorbeelden daarvan zijn: het geven van een ondersteunende arm, het dragen van zware boodschappen en het begeleiden op de plaats van bestemming. De chauffeurs wijzen de ouderen ook, als dat passend is, op de mogelijkheden om sociale contacten te verbeteren of nieuwe contacten aan te gaan.

#### *Het benutten en ontwikkelen van persoonlijke kwaliteiten staat centraal*

De stichting stelt in haar werkwijze het benutten en ontwikkelen van persoonlijke kwaliteiten van alle bij het project betrokken medewerkers centraal. Dit geeft de betrokken medewerkers vertrouwen en energie en leidt tot affiniteit met en verantwoordelijkheid voor het project.

Stichting WIN werkt vanuit de overtuiging dat het succes van het project vooral afhangt van het enthousiasme en de gedrevenheid van de uitvoerende medewerkers en niet zozeer van hun opleiding of ervaring.

#### *Kosten gebruik van de vervoersdienst*

Voor de Particuliere Vervoersdienst geldt een lidmaatschapsbijdrage voor deelnemers per kalenderjaar per woonadres van € 15,- (richtlijn). Binnen de gemeente / het stadsdeel betalen deelnemers € 3,- voor een enkele rit en € 5,- voor een retour. Buiten de gemeente / het stadsdeel geldt een autokostenvergoeding van € 0,40 per gereden kilometer (richtlijn) met een minimum van € 5,- per rit. Dit bedrag, eventueel aangevuld met parkeergeld, wordt rechtstreeks aan de chauffeur betaald.

#### **De organisatie van de interventie**

Organisaties die een Particuliere Vervoersdienst willen opzetten, dienen bij aanvang een projectcoördinator aan te stellen. De stichting WIN begeleidt deze persoon met behulp van een handleiding stapsgewijs bij het opzetten van de vervoersdienst. Dit traject bestaat uit drie fasen: de voorbereiding, de start en de voortgang en borging.

#### *Vorbereiding*

In de voorbereidingsfase maken WIN en de projectcoördinator een analyse van het werkgebied, de lokale sociale kaart en van de mogelijkheden en beperkingen van zowel de organisatie als de omgeving. Mede op basis van deze verkenning besluit de projectcoördinator, met ondersteuning van WIN, over de hoogte van de tarieven, het startmoment, de communicatie en de manier waarop gebruikers worden geworven. Daarnaast werft de projectcoördinator in de voorbereidende fase de vrijwillige chauffeurs en vrijwillige medewerkers van de telefooncentrale. Er is speciale aandacht voor een goede match van de behoeften en capaciteiten van de vrijwillige medewerkers met de uit te oefenen functie. In de voorbereidende fase worden ook de technische benodigdheden (telefooncentrale en computers) geregeld en geïnstalleerd. Voor de start van het project informeert de projectcoördinator de vrijwillige chauffeurs en medewerkers van de telefooncentrale uitvoerig over de werkwijze, wat van hen





wordt verwacht en op welke wijze de organisatie hen zal ondersteunen.

#### *De start*

Er is een officieel startmoment waarvoor onder andere media, bestuurders en beleidsambtenaren van de gemeente worden uitgenodigd. In de startfase worden ook de eerste matches gemaakt. Afhankelijk van de vraag en het aanbod besluiten de projectcoördinator en de stichting WIN welke acties in deze fase verder nodig zijn.

#### *Voortgang en borging*

Tijdens de verdere implementatie van de vervoersdienst geeft WIN ondersteuning bij de uitvoering van tussentijdse evaluaties. Deze evaluaties vinden plaats om te toetsen in hoeverre het project voldoet aan de vraag en stabiel genoeg is om continuïteit te garanderen. Op basis van de uitkomsten van de evaluaties voert de projectcoördinator wijzigingen door of onderneemt nieuwe acties. Als het project gedegen en stabiel is, bouwt de projectcoördinator zijn taken af en draagt deze zoveel mogelijk over aan het team van vrijwilligers. Indien gewenst kan na de eerste zes maanden een onderhoudscontract worden afgesloten met stichting WIN voor de voortzetting van begeleiding en ondersteuning.

#### *De rol van WIN*

De ondersteuning van de stichting WIN in de eerste zes maanden is gericht op hulp bij en advies over de organisatie, coördinatie en uitvoering van de Particuliere Vervoersdienst. stichting WIN adviseert, maar de uitvoerende organisatie neemt zelf de beslissingen over de uitvoering van het project. Wie precies welke verantwoordelijkheden draagt, wordt vooraf onderling overeengekomen en vastgelegd.

## **1.6 Materiaal**

Bij het opzetten van de Particuliere Vervoersdienst wordt gebruik gemaakt van de handleiding:

*Ontwikkeling Particuliere Vervoersdienst: methodiek voor organisaties die dienstverlening voor ouderen organiseren*, geschreven door Harry Wassenaar, uitgegeven in 2011 door de stichting Welzijn Innovatiegroep Nederland te Den Haag.

Deze handleiding bevat een stappenplan en een tijdsplanning voor het ontwikkelen van een Particuliere Vervoersdienst. Bij elke stap worden de bijbehorende acties kort toegelicht. De handleiding maakt deel uit van het Starterspakket Particuliere Vervoersdienst. Dit starterspakket kan alleen bij de stichting WIN worden afgenomen in combinatie met een praktijkbegeleidingstraject van zes maanden. Het starterspakket bestaat verder uit verschillende standaarddocumenten die behulpzaam zijn voor de uitvoerende organisatie bij het opzetten van de vervoersdienst, waaronder:

- introductiebrief voor deelnemende ouderen
- inschrijfformulier vrijwilligers (gegevens voor (welzijns)organisatie en verzekering)





- vrijwilligersovereenkomst (afspraken over de uitvoerende taken en het aanbod vanuit de organisatie)
- huishoudelijk reglement (project- en organisatieregels)
- taak- en functieomschrijving (vrijwillige) chauffeurs, medewerkers telefooncentrale en projectcoördinator
- applicatie voor de registratie van contactgegevens en de beschikbaarheid van chauffeurs, contact- en persoonsgegevens klanten en ritafspraken
- rechtevrije brochure- en posterontwerp (de uitvoerende organisatie hoeft alleen de contactgegevens en het werkgebied aan stichting WIN door te geven. Stichting WIN laat vervolgens de brochures (1.000 stuks), posters (100 stuks) en projectkaartjes (1.000 stuks) drukken. Deze ontwerpen zijn op basis van kostprijs na te bestellen).

### **1.7 Uitvoerende organisaties**

De methode Particuliere Vervoersdienst is bedoeld voor organisaties die diensten voor ouderen organiseren, zoals (brede) welzijnsorganisaties, ouderenbonden en ouderenwerk. De eerste organisatie die met ondersteuning van de stichting WIN een particuliere Vervoersdienst heeft geïmplementeerd, is de stichting Welzijn Scheveningen.

### **1.8 Benodigde competenties van de uitvoerder**

De opzet en uitvoering van de Particuliere Vervoersdienst ligt in handen van de projectcoördinator en vrijwilligers. Voor zowel de projectcoördinator als de vrijwilligers zijn taak- en functieomschrijvingen gemaakt welke opgenomen zijn in het starterspakket.

#### **Taak- en functieomschrijving projectcoördinator**

De kerntaken van de projectcoördinator zijn:

- dragen van verantwoordelijkheid voor de voortgang van het project en de verantwoording
- werven en begeleiden van de vrijwillige medewerkers
- coördineren van de bezetting van de telefooncentrale
- zorg dragen voor de administratieve verwerking van inschrijvingen en vervoersverzoeken van klanten, aanmeldingen van vrijwilligers en afspraken tussen klanten en chauffeurs
- verstrekken van advies en informatie aan klanten
- registreren en behandelen van klachten over de dienstverlening
- registreren van verzoeken om huisbezoeken en zorg dragen voor de uitvoering van de bezoeken
- organiseren van medewerkerbijeenkomsten.





De benodigde competenties en vereisten van de projectcoördinator zijn:

- beschikt over goede communicatieve vaardigheden en leidinggevende capaciteiten
- kan mensen enthousiasmeren en aan elkaar verbinden
- is tenminste voor 12 uur per week per week beschikbaar
- heeft kennis van en ervaring met geautomatiseerde gegevensverwerking.

Een afgeronde beroepsopleiding is geen vereiste. Het is wel van belang dat de coördinator gemotiveerd en enthousiast is om een nieuwe dienst op te zetten. Door middel van de begeleiding vanuit stichting WIN krijgt de coördinator de benodigde kennis aangereikt.

#### **Taak- en functieomschrijving vrijwillige medewerker telefooncentrale**

De kerntaken van de medewerkers van de telefooncentrale zijn:

- informeren van deelnemers over het project en, indien van toepassing, doorverwijzen naar andere voorzieningen
- inschrijven van nieuwe deelnemers en chauffeurs
- telefonische aanvragen opvolgen door zorg te dragen voor een match tussen de aanvrager en een beschikbare chauffeur
- verwerken van de gemaakte vervoerafspraken in de hiervoor bestemde geautomatiseerde afsprakenlijst
- informeren van de coördinator over de voortgang van het project, inclusief het melden van probleemsituaties
- meedenken over de ontwikkeling en verbetering van de Particuliere Vervoersdienst.

De benodigde competenties en vereisten van de medewerkers van de telefooncentrale zijn:

- beschikt over communicatieve vaardigheden
- is tenminste een vast dagdeel per week beschikbaar
- heeft enige kennis van en ervaring met geautomatiseerde gegevensverwerking of is bereid zich deze eigen te maken.

#### **Taak- en functieomschrijving vrijwillige chauffeurs:**

De kerntaken van de vrijwillige chauffeurs zijn:

- vervoeren van ouderen.
- toezien op de veiligheid van ouderen
- behulpzaam zijn van de oudere bij het in- en uitstappen en de oudere begeleiden naar en van de bestemming
- begeleiden van de oudere op de plaats van bestemming (indien gewenst of noodzakelijk)
- signaleren van probleemsituaties en deze rapporteren aan de projectcoördinator.
- de ouderen ondersteunen bij het onderhouden van sociale contacten
- meedenken over de ontwikkeling van de Particuliere Vervoersdienst.

De benodigde vereisten voor de chauffeurs zijn:

- bezit van een autorijbewijs
- beschikken over een eigen vervoermiddel
- tenminste een vast dagdeel per week beschikbaar zijn.





## 1.9 Overige randvoorwaarden

Voor de Particuliere Vervoersdienst is een ruimte met een telefooncentrale nodig en twee werkplekken met computers.

### **Kwaliteitsbewaking**

Tijdens het opzetten van de Particuliere Vervoerdienst vinden regelmatig tussentijdse evaluaties plaats om te toetsen in hoeverre het project blijft aansluiten bij de vraag van gebruikers en stabiel genoeg is om continuïteit te garanderen. Op basis van de uitkomsten van de evaluaties voert de projectcoördinator wijzigingen door of onderneemt nieuwe acties.

Het onderhoudscontract dat na de implementatieperiode kan worden afgesloten, voorziet onder meer in blijvend organisatieadvies, jaarlijkse expertisebijeenkomsten van coördinatoren en een up-to-date informatievoorziening.

### **Kosten van de interventie**

Het starterspakket inclusief begeleiding door de stichting WIN heeft een kostprijs van € 21.850. Bij interesse bestaat momenteel (voorjaar 2013) de mogelijkheid in aanmerking te komen voor een volledig gefinancierd implementatietraject. De ouderenfondsen Sluyterman van Loo en RCOAK hebben zich namelijk bereid verklaard een aantal trajecten te financieren vanuit het programma 'Vitaliteit ontmoet kwetsbaarheid'.

Daarnaast dient de uitvoerende organisatie rekening te houden met het beschikbaar stellen van een coördinerende medewerker voor twaalf uur per week en met de kosten voor advertenties en vrijwilligersvergoedingen. In overleg wordt besproken welke kosten de uitvoerende organisatie zelf kan opbrengen en voor welke kosten een aanvullend donatieverzoek aan fondsen moet worden voorgelegd.

## 1.10 Overeenkomsten en verschillen met andere interventies

Nadere studie moet uitwijzen of er soortgelijke methoden zijn en/of in welke mate deze methode(n) vergelijkbaar is (zijn).

## 1.11 Contactgegevens ontwikkelaar

Stichting Welzijn Innovatiegroep Nederland  
Westeinde 99  
2512 GV Den Haag  
[info@stichtingwin.nl](mailto:info@stichtingwin.nl)  
070 364 66 61





[www.stichtingwin.nl](http://www.stichtingwin.nl)

**Contactpersoon**

Harry Wassenaar

070 364 66 61

[info@stichtingwin.nl](mailto:info@stichtingwin.nl)





## 2. Onderbouwing

---

### 2.1 De ontwikkelgeschiedenis van de methode

In 2010 heeft Welzijn Scheveningen aan WIN gevraagd organisatorische ondersteuning te bieden bij het opzetten van een vervoersdienst voor ouderen. Op basis van de praktijkervaringen bij het opzetten van deze dienst is de aanpak Particuliere Vervoersdienst ontwikkeld. De ontwikkelaar heeft ook gebruik gemaakt van praktijkervaringen die hij heeft opgedaan bij het ontwikkelen van een ander vervoersproject: de Boodschappen Begeleidingsdienst (BBD) in Den Haag. De aanpak van deze dienst is over het land verspreid en beter bekend onder de naam BoodschappenPlusBus. Behalve van praktijkervaringen is ook gebruik gemaakt van theoretische kennis (zie 2.2).

#### **Doorontwikkeling**

Momenteel (voorjaar 2013) begeleidt WIN een aantal organisaties bij het opzetten van een Particuliere Vervoersdienst. De ontwikkelaar zal deze projecten evalueren en op basis daarvan de methode doorontwikkelen.

### 2.2 Onderbouwing van de probleemanalyse, doel, doelgroep en aanpak

#### *Zelforganisatie en vrijwillige inzet staan centraal*

De beleidsvisie 'Welzijn Nieuwe Stijl' roept lokale overheden en welzijnsorganisaties op projecten te ontwikkelen waarbij burgers zich actief inzetten voor kwetsbare mensen in hun omgeving ([www.invoeringwmo.nl/content/programma-welzijn-nieuwe-stijl](http://www.invoeringwmo.nl/content/programma-welzijn-nieuwe-stijl), geraadpleegd op 21 mei 2013). Bij de ontwikkeling van de Particuliere Vervoersdienst is uitgegaan van en aangesloten bij deze beleidsvisie. Zelforganisatie en vrijwillige inzet van buurtbewoners voor elkaar staan dan ook centraal bij de Particuliere Vervoersdienst.

#### *Inspelen op wensen en capaciteiten van vrijwilligers*

Uit recent onderzoek blijkt dat de animo van mensen voor het (blijven) verrichten van vrijwilligerswerk in de samenleving niet afneemt. Mensen moeten echter wel actief aangesproken worden en er dient ingespeeld te worden op de wensen en capaciteiten van (potentiële) vrijwilligers (Van Baren et al., 2011). In de aanpak Particuliere Vervoersdienst is hier rekening mee gehouden door veel aandacht te besteden aan het inspelen op de wensen en capaciteiten van de vrijwillige medewerkers van de vervoersdienst.







### 3. Onderzoek naar praktijkervaringen

De hieronder beschreven praktijkervaringen van de professional en de gebruikers zijn gebaseerd op het volgende evaluatieverslag:

1. *Particuliere vervoersdienst Welzijn Scheveningen: Overzicht 2011*, geschreven door Emilie Ceulemans (Welzijn Scheveningen) en uitgegeven in 2011 door Welzijn Scheveningen.

Dit is een verslag van een evaluatie die, acht maanden na de start van de implementatie van de vervoersdienst in Scheveningen, door de uitvoerder zelf is uitgevoerd. Het doel van de evaluatie was om de ontwikkeling van het project te volgen en de klanttevredenheid in kaart te brengen. Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van verschillende informatiebronnen: intakegesprekken verricht door vrijwillige medewerkers van de vervoersdienst, evaluatiegesprekken met 24 gebruikers over hun ervaringen met de dienst en spontane reacties van gebruikers naar de coördinator en vrijwillige medewerkers.

2. *Verslaglegging belronde*, geschreven door Welzijn Scheveningen, 2012, intern document.

Daarnaast heeft een vrijwillige medewerker van de telefooncentrale een belronde uitgevoerd om de tevredenheid van gebruikers met de Particuliere Vervoersdienst te inventariseren. In totaal heeft deze medewerker met acht gebruikers (zes vrouwen en twee mannen) gesproken. De informatie uit deze gesprekken is gecombineerd met informatie uit enkele informele gesprekken van vrijwillige medewerkers met gebruikers van de dienst en vastgelegd in een intern verslag.

#### 3.1 Praktijkervaringen van de uitvoerder

##### *Bereik doelgroep*

Eind 2011 had de Particuliere Vervoersdienst Scheveningen 206 ingeschreven leden. Ruim driekwart van de leden is vrouw. De gemiddelde leeftijd van de gebruikers ligt relatief hoog met 81 jaar. Ongeveer tweederde van de leden maakt gebruik van een loophulpmiddel zoals rollator, kruk of rolstoel. De deelnemers hebben zich vooral aangemeld vanwege hun mobiliteitsproblemen, soms in combinatie met angst om alleen naar buiten te gaan, slechthoortheid of cognitieve problemen.

Eind 2011 waren twintig vrijwilligers actief voor de Particuliere Vervoersdienst. Driekwart van hen is man. Het gaat om negentien chauffeurs en drie telefonisten (twee vrijwilligers zijn zowel telefonist als chauffeur). De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers is 57 jaar. Van hen heeft





20% een betaalde baan en 25% verricht ook ander vrijwilligerswerk bij Welzijn Scheveningen. De motivaties van de vrijwilligers variëren van 'iets willen betekenen voor een ander', 'het zoeken van een bezigheid tijdens pensioen of werkloosheid', tot 'het willen opdoen van werkervaring in het kader van arbeidsre-integratie'.

#### *Verleende diensten*

Van mei tot en met december zijn in totaal 880 ritten uitgevoerd (gemiddeld 110 per maand). Maandelijks maken gemiddeld 60 verschillende deelnemers gebruik van de Particuliere Vervoersdienst. Het aantal binnenkomende telefoontjes van deelnemers verschilt sterk per ochtend en varieert tussen de twee en twaalf. Gemiddeld komen de meeste vervoersaanvragen op dinsdag en donderdag binnen.

Het koppelen van een vrijwillige chauffeur aan een oudere verloopt over het algemeen soepel, omdat de chauffeurs gemiddeld tien dagdelen per week beschikbaar zijn. Sommige deelnemers worden bijna altijd door eenzelfde vrijwillige chauffeur gereden, wat door zowel de leden als de vrijwilligers als prettig wordt ervaren. Elke maand worden gemiddeld vijf ritten door ouderen geannuleerd, vooral in verband met ziekte.

#### *Huisbezoeken*

Mensen die vragen hebben over de Particuliere Vervoersdienst of zich willen aanmelden, krijgen een huisbezoek van een ouderenadviseur aangeboden. Zesenzeventig leden hebben daarvan in 2011 gebruik gemaakt. Twaalf senioren zijn naar aanleiding van deze huisbezoeken ook met andere hulpvragen op gebied van wonen, zorg of welzijn geholpen door de ouderenadviseur.

### **3.2 Praktijkervaringen van de cliënt**

Uit de belronde en gesprekken van vrijwilligers tijdens de dienstverlening komt naar voren dat de gebruikers tevreden zijn over de Particuliere Vervoersdienst (Welzijn Scheveningen, 2012). Bijna alle gebruikers vinden het fijn dat de chauffeurs op tijd komen, ze ervaren de begeleiding als prettig en vinden de sfeer tijdens de rit goed. Daarnaast noemen twee gebruikers dat de communicatie met de telefooncentrale goed verloopt en dat zij de tarieven als helder en acceptabel ervaren.

### **3.3 Praktijkvoorbeeld**

#### *De ervaring van mevrouw De Boer*

Mevrouw de Boer geeft aan dat zij de Particuliere Vervoersdienst erg waardeert. Ze is erdoor uit haar isolement gekomen. Eerder bleef ze vaak thuis en had ze geen zin om iets te doen. Maar omdat ze de dienst zo gemakkelijk vindt, gaat ze nu vaker de deur uit. Ze geeft aan dat de





chauffeurs op tijd komen en ze is tevreden over de sfeer en de begeleiding tijdens de ritten. De chauffeurs helpen haar. Ze kan bij hen terecht met vragen en eventuele problemen. Mevrouw de Boer is ook tevreden over de auto's van de chauffeurs.





## 4. Effectonderzoek

---

### **4.1 Directe aanwijzingen voor de effectiviteit**

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar de effectiviteit van de methode. Dergelijk onderzoek is evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearch (zie 6.1).

### **4.2 Indirecte aanwijzingen voor de effectiviteit**

De ontwikkelaar voert geen onderzoek aan naar soortgelijke methoden, noch in Nederland, noch in het buitenland. Dergelijke onderzoeken zijn evenmin gevonden bij de door MOVISIE uitgevoerde literatuursearches (zie 6.1).





## 5. Conclusies

---

### 5.1 Samenvatting werkzame elementen

- De dienst is eenvoudig in gebruik en gemakkelijk toegankelijk (onder andere door het lage tarief), waardoor gebruikers gemakkelijker de deur uit kunnen en sociale contacten kunnen onderhouden (1, 3).
- De dienst sluit aan bij de behoefte van ouderen aan een vervoersvoorziening met persoonlijke begeleiding (onder andere het bieden van aandacht en een luisterend oor) (1, 3).
- Deelnemers worden geattendeerd op mogelijkheden voor sociaal contact (1).
- Er wordt een passende match tot stand gebracht tussen de ouderen met een vervoersvraag en de beschikbare vrijwillige chauffeurs (1).
- Door te focussen op het ontwikkelen en benutten van kwaliteiten van de vrijwilligers, krijgen zij vertrouwen, zijn zij loyaal en voelen zij zich verantwoordelijk voor het goed functioneren van de vervoersdienst (1, 2).

#### Verklaring classificatie veronderstelde werkzame elementen:

- 1 = Veronderstelling ontwikkelaar
- 2 = Wetenschappelijke of theoretische onderbouwing
- 3 = Praktijkervaringen
- 4 = Wetenschappelijk effectonderzoek.

### 5.2 Samenvatting effectonderzoek

Er zijn geen wetenschappelijke onderzoeken bekend die directe of indirecte aanwijzingen leveren voor de effectiviteit van de methode.





## 6. Verantwoording

---

### 6.1 Zoeken en selecteren van literatuur

#### Zoekvraag

Wat is bekend over de praktijkervaringen met en de effectiviteit van de Particuliere Vervoersdienst voor kwetsbare ouderen vanaf 65 jaar ten behoeve van het verbeteren van:

- de mobiliteit van de 65-plussers
- de ervaren veiligheid van de 65-plussers
- de contactmogelijkheden van de 65-plussers.

#### Zoektermen

Op basis van de volgende zoektermen is gezocht naar literatuur over de methode:

- Particuliere Vervoersdienst OR “vrijwillige vervoersdienst voor ouderen” (buurtbus AND 65-plussers) OR (individueel vervoer AND vrijwilliger AND ouderen)

#### Zoekstrategieën

- Het beschikbare materiaal is opgevraagd bij de ontwikkelaar.
- Internetsearch
- Er is gezocht in meerdere databanken:
  - Catalogus MOVISIE
  - PiCarta
  - NARCIS
  - HBO Kennisbank
  - Google en Google Books
  - Vilans

#### Selecteren van literatuur

De selectie is gemaakt door te bepalen of de gevonden literatuur betrekking heeft op de praktijkervaring met en de effectiviteit van de specifieke methode Particuliere Vervoersdienst.

De gevonden literatuur had echter niet specifiek betrekking op de methode Particuliere Vervoersdienst.





## 6.2 Literatuur

Baren van, E.A., Meijs, L.C.P.M., Roza, L., Metz, J. & Hoogervorst, N. (2011). ECSP webpublicatie: *Over hedendaagse 'vrijwillige inzet' en 'vrijwilligersmanagement' als bouwstenen voor de pedagogische civil society*. Verkregen op 1 november 2012 van [www.irim.eur.nl](http://www.irim.eur.nl).

Ceulemans, E. (2011). *Particuliere vervoersdienst Welzijn Scheveningen: Overzicht 2011*. Scheveningen: Welzijn Scheveningen.

Duin, C. van; Jong, G. de; Stoeldraaijer, L.; Garssen, J. (2011). *Bevolkingsprognose 2010-2060*. Den Haag: CBS.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2011). *Kwetsbare ouderen in de praktijk*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Welzijn Scheveningen (2012). *Verlaglegging belronde*. Intern document.





## Bijlage 1 – Overzicht onderzoeken en de hoofdkenmerken

### Onderzoeken naar praktijkervaringen (deel 3)

<b>Methode</b>	<b>Onderzoek 1</b>
Titel rapport	Particuliere vervoersdienst Welzijn Scheveningen: Overzicht 2011
Auteur	Emilie Ceulemans (Welzijn Scheveningen)
Jaar	2011
Onderzoeksvraag	Hoe heeft u de dienstverlening van de Particuliere Vervoersdienst ervaren?
In het onderzoek betrokken doelgroep	Kwetsbare ouderen met een mobiliteitsbeperking die gebruik hebben gemaakt van de Particuliere Vervoersdienst.
Aantal geïnccludeerde subjecten	24

<b>Methode</b>	<b>Onderzoek 2</b>
Titel rapport	Verslaglegging belronde, intern document
Auteur	Welzijn Scheveningen
Jaar	2012
Onderzoeksvraag	Hoe heeft u de dienstverlening van de Particuliere Vervoersdienst ervaren?
In het onderzoek betrokken doelgroep	Kwetsbare ouderen met een mobiliteitsbeperking die gebruik hebben gemaakt van de Particuliere Vervoersdienst.
Aantal geïnccludeerde subjecten	8

