

ANWB AutoMaatje



Voor Coördinatoren en matchmakers

Versie 2019.1

VOORWOORD

Beste coördinator van het ANWB AutoMaatje servicepunt,

Nederland telt ruim 4 miljoen ouderen. Ruim 25 procent daarvan voelt zich eenzaam. Dat komt omdat zij niet meer mobiel zijn. Door ouderdom of ziekte zijn zij van anderen afhankelijk om de deur uit te komen. Geen vervoer betekent voor méér dan 1 miljoen mensen dat ze geïsoleerd raken van de maatschappij met als gevolg het ontstaan van grote sociale problemen.

De ANWB – al ruim 130 jaar van de mobiliteit – wil daar iets aan doen. Met ANWB AutoMaatje willen wij, samen met u, een vervoersoplossing bieden om mensen terug te brengen in de maatschappij.

ANWB AutoMaatje: Samen komen we er wel

ANWB AutoMaatje is een maatschappelijk project van de ANWB. Als lokaal partner verzorgt u – vanuit uw servicepunt – samen met uw chauffeurs het vervoer van ouderen die zelf moeilijk de deur uit kunnen. Zij hebben bijvoorbeeld geen eigen vervoer of kunnen door gezondheidsproblemen geen gebruik meer maken van taxi's of het openbaar vervoer.

Met ANWB AutoMaatje combineren wij het beste van twee werelden

Landelijk zorgen wij voor een sterk netwerk dat overal op dezelfde manier professioneel is georganiseerd en overal dezelfde transparante en beproefde service biedt die bovendien voldoet aan alle wettelijke vereisten.

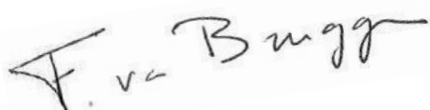
Als lokale ANWB AutoMaatje-partner maakt u het mogelijk dat bewoners hun minder mobiele plaatsgenoten helpen. Daarmee komen de voor iedereen zo belangrijke sociale contacten weer op gang.

Vragen over ANWB AutoMaatje?

In deze handleiding vindt u al heel veel informatie over al datgene dat komt kijken bij het managen van een lokaal servicepunt van ANWB AutoMaatje. Ook wordt de rolverdeling tussen de ANWB en haar lokale partners nader besproken.

Heeft u nog vragen waarin deze handleiding niet voorziet? Stuur dan een e-mail naar automaatje@anwb.nl.

Iedereen zorgeloos en met plezier onderweg.



Frits van Bruggen
Hoofddirecteur ANWB



Matthijs de Winter
Programmamanager ANWB AutoMaatje

ALGEMENE UITGANGSPUNTEN VAN ANWB AUTOMAATJE

ANWB AutoMaatje is een groeiend netwerk van servicepunten waarbij lokale partners met hun vrijwilligers, die daarvoor hun eigen auto gebruiken, tegen een kleine onkostenvergoeding minder mobiele plaatsgenoten op verzoek vervoeren. Daarmee bieden wij mensen meer dan alleen vervoer. Wij bieden hen de mogelijkheid weer mee te doen met de maatschappij. Daarmee leveren wij een bijdrage aan het terugdringen van de sociale eenzaamheid.

ANWB AutoMaatje brengt mensen bij elkaar.

Hoe werkt ANWB AutoMaatje op hoofdlijnen?

- Mensen die vervoer nodig hebben nemen twee dagen van tevoren contact op met hun lokale ANWB AutoMaatje-servicepunt.
- Bij de eerste aanmelding worden deelnemers eenmalig ingeschreven.
- Hierna kijkt de planner welke vrijwilliger uit de poule van chauffeurs het vervoer op zich kan nemen.
- De planner brengt de match tot stand. Hij meldt daarbij aan de deelnemer dat er iemand beschikbaar is en geeft de hoogte van de verschuldigde onkostenvergoeding aan. Deze vergoeding bedraagt € 0,30 per kilometer, gerekend vanaf het huis van de chauffeur, vermeerderd met eventuele parkeerkosten.
- Op het afgesproken moment meldt de chauffeur zich bij de deelnemer voor het uitvoeren van de rit.
- De deelnemer betaalt de overeengekomen onkostenvergoeding na de rit rechtstreeks aan de chauffeur.
- AutoMaatje heeft geen vervoerplicht. Als het niet lukt om een chauffeur voor een gewenst tijdstip te vinden, dan wordt dat tijdig medegedeeld aan de deelnemer.
- Het geheel staat onder supervisie van de coördinator.

Wat doet ANWB AutoMaatje

ANWB AutoMaatje:

- biedt minder mobiele inwoners aanvullend vervoer van deur tot deur;
- biedt vrijwilligers een dankbare en zinvolle activiteit;
- brengt mensen met elkaar in contact;
- draagt bij aan het verminderen van de druk op omgeving/familie/mantelzorgers;
- draagt bij aan het in stand houden van de mobiliteit van mensen;
- draagt bij aan het verminderen van sociale eenzaamheid.

De rolverdeling tussen de ANWB en het ANWB AutoMaatje servicepunt

ANWB levert alle faciliteiten en spelregels waarmee het lokale ANWB AutoMaatje servicepunt succesvol kan functioneren.

Zowel de vrijwilligers als de aanvragers van vervoer gaan een relatie aan met het lokale servicepunt. Het zijn dus uw relaties, niet van de ANWB.

De regels van het spel

Om alle activiteiten binnen het netwerk van ANWB AutoMaatje-servicepunten in Nederland goed en gelijk te laten verlopen is een aantal uniforme spelregels onontbeerlijk.

- ANWB AutoMaatje is een groeiend net van servicepunten waarbij lokale vertegenwoordigers - met hun eigen auto – plaatsgenoten, die door ouderdom of ziekte geïsoleerd thuiszitten, op verzoek vervoeren.
- ANWB AutoMaatje is vooral bedoeld voor het vervoeren van ouderen of zieken die geen gebruik kunnen maken van andere vormen van eigen of openbaar vervoer.
- Het vervoer wordt uitgevoerd door vrijwilligers die hiervoor hun eigen auto gebruiken.
- AutoMaatje kent geen vervoerplicht.

“ANWB AutoMaatje is nadrukkelijk wel een manier om – samen met andere maatregelen – sociale eenzaamheid en armoede in een gebied tegen te gaan.”

Sharon Dijkma
staatssecretaris Infrastructuur & Milieu (2015-2017)

De lokale ANWB AutoMaatje-organisatie

Er zijn verschillende rollen:

- Een professionele coördinator
- Planners / Matchmakers
- Deelnemers
- Chauffeurs

Professionele coördinator

Stuurt de dagelijkse gang van zaken op het servicepunt aan. Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening en fungeert als eerste algemeen aanspreekpunt, zowel voor deelnemers als medewerkers van het servicepunt en de ANWB.

Planners/Matchmakers

Kennen zowel de deelnemers als de chauffeurs en onderhouden het dagelijks contact. Hun belangrijkste taak is de zorg voor het vinden van de match tussen deelnemer en chauffeur. Zij gebruiken hiervoor de ANWB AutoMaatje-software of vergelijkbaar systeem wat voldoet aan de Wet bescherming Persoonsgegevens 2018.

Deelnemers

Om gebruik te kunnen maken van ANWB AutoMaatje moeten potentiële deelnemers zich aanmelden. Dan worden hun persoonlijke gegevens direct in de database opgenomen. De persoonlijke gegevens worden niet met derden gedeeld.

Meedoen met ANWB AutoMaatje is gratis. Ook is het niet nodig om lid te zijn van de ANWB. ANWB AutoMaatje is er voor alle minder mobiele ouderen, lid of geen lid! Deelnemers krijgen een lokale ANWB AutoMaatje-deelnemerskaart met daarop de belangrijkste gegevens, spelregels en contactinformatie.

Chauffeurs

Vrijwilligers die het leuk vinden om minder mobiele plaatsgenoten te vervoeren, moeten aan enkele randvoorwaarden voldoen.

- Zij moeten een ‘Verklaring Omtrent het Gedrag’ (VOG) kunnen overleggen.
- Zij moeten in het bezit zijn van een geldig rijbewijs B.
- Zij mogen niet ouder zijn dan 75 jaar.
- Zij moeten zelf eigenaar zijn van de auto die zij voor ANWB AutoMaatje willen inzetten.
- De auto moet apk zijn goedgekeurd en afdoende verzekerd. Ook moet er een inzittendenverzekering zijn afgesloten.

Lokaal maatwerk: de uitzondering die de regel bevestigt

Soms zijn er situaties denkbaar waarin u incidenteel kunt afwijken van de regels. Iemand meldt korter dan twee dagen van tevoren bijvoorbeeld een rit aan voor onvoorzien ziekenhuisbezoek. Of er wordt vervoer aangevraagd over een lange(re) afstand.

Als de planning het toelaat en er zijn vrijwilligers beschikbaar die bereid zijn deze afwijkende ritten uit te voeren, kunt u dat zelf bijsturen. Dat noemen wij lokaal maatwerk.

Vrijwillig maar niet vrijblijvend

Ondanks het onverplichte karakter is deelname aan het systeem voor alle betrokkenen uiteraard niet vrijblijvend. Een gemotiveerde club mensen en maximale inzet van de betrokkenen bij het organiseren, matches van vraag en aanbod en het uitvoeren van een rit moet daarom vanaf het eerste begin goed worden opgezet.

ANWB AutoMaatje: een vrijwilligersvervoersdienst met zelfreinigend vermogen

Het staat een chauffeur vrij om een rit te weigeren. Bijvoorbeeld vanwege een extreem verre bestemming of op een buitensporig tijdstip. Maar óók een rit voor een reiziger waar de chauffeur eerder een ongemakkelijk gevoel aan heeft overgehouden.

Aan de andere kant mag een deelnemer weigeren zich door een bepaalde chauffeur te laten rijden. Bijvoorbeeld op basis van eerdere (onplezierige) ervaringen. Ook wanneer een deelnemer zich bij een bepaalde chauffeur niet veilig voelt in het verkeer.

Door het onverplichte karakter van de vervoersdienst is het – op basis van dit soort signalen – mogelijk om bijsturing uit te voeren. Zowel in de richting van de chauffeurs als in de richting van de deelnemers.

In dat kader past ook de wenselijkheid zorgvuldig om te gaan met de koppeling van deelnemer en chauffeur. Niet alleen werken wij met een kwetsbare doelgroep, er moet ook geen wederzijdse afhankelijkheid ontstaan. Tevens moet er gewaakt worden voor overbelasting bij de chauffeurs.

Lokale promotie

Het is belangrijk om regelmatig contact te onderhouden met vertegenwoordigers van de lokale pers. Niet alleen als het servicepunt met de activiteiten begint, maar ook op andere logische momenten. Daarmee wijst u potentiële gebruikers op het bestaan van ANWB AutoMaatje. Ook is het een goede manier om chauffeurs te werven.

Maak regelmatig een (pers)bericht over ANWB AutoMaatje. Dat hoeft op zich niet echt ingewikkeld te zijn. Iedere rit is eigenlijk een verhaal van een ontmoeting tussen twee mensen.

Gebruikers kunnen vertellen over de invloed van ANWB AutoMaatje op hun leven. Maar ook de chauffeur heeft meestal meer dan genoeg te vertellen.

Gebruik ook sociale media

Voor lokale communicatie moet ook de kracht van sociale media niet worden onderschat. Het is daarom goed regelmatig berichten op Facebook of Twitter te plaatsen. Maar blijf dan vooral wel alert op het volgende:

De merknaam 'ANWB AutoMaatje' is gedeponeerd en wordt daarom juridisch beschermd. Gebruik daarom dus altijd de volledige naam (ANWB AutoMaatje) in combinatie met uw vestigingsplaats, dus bijvoorbeeld: ANWB AutoMaatje Woerden. Wellicht ten overvloede: alle landelijke communicatie – óók in de sociale media – verzorgt de ANWB zelf.

ANWB AutoMaatje en verzekeringen.

Hierbij een link naar een site die het volgens ons in de breedte goed heeft neergezet en advies geeft hoe het aan te pakken in een organisatie.

<https://vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/verzekeringen>

Met betrekking tot AutoMaatje:

De onderstaande primaire en secundaire dekkingen zijn verplicht.

De tertiaire dekking is een suggestie maar niet verplicht.

Primaire dekking: de verzekeringen van de deelnemers en vrijwilligers

We vragen van de **chauffeurs van AutoMaatje**: Een geldige autoverzekering met inzittenden dekking.

Wel of geen dekking?

De grote autoverzekeraars (Centraal beheer/Achmea, Univé, ANWB) dekken vrijwilligerswerk met een kleine vergoeding, maar een paar verzekeraars dekken dat niet (bijvoorbeeld ASR), die zien dat als commercieel vervoer en bieden tegen meerkosten een alternatief aan. Daarom adviseren we vrijwilligers altijd bij hun verzekeringsmaatschappij naar hun standpunt in deze te vragen (nb. hoeft dus niet bij Achmea, Univé en ANWB verzekeren). We hebben een voorbeeldbrief (zie bijlage 1) opgesteld die de vrijwilliger makkelijk zelf kan aanpassen en naar de verzekeringsmaatschappij kan sturen. Het is namelijk erg belangrijk dat de vrijwilligers zich vooraf bewust zijn van hun positie. Tevens hebben we een lijst met verzekeringsmaatschappijen (zie bijlage 2) waarvan we hun standpunt kennen. De lijst wordt continu geactualiseerd en gedeeld met de coördinatoren.

Vraag s.v.p. vrijwilligers om een kopie van het antwoord van hun verzekeraar en stuur ons als u een nieuwe naam hebt s.v.p. de geanonimiseerde bevestiging van die verzekeraar. Dan vullen wij de lijst aan en hoeven steeds minder vrijwilligers een brief te versturen.

Secundaire dekking

Daarna heb je de **vrijwilligers verzekering VNG** of vergelijkbaar van de gemeente.

Die vult een aantal gaten en wij stellen die voor een organisatie/gemeente verplicht.

Tertiaire dekking

Dan blijven er nog een aantal “gaatjes” over die je als organisatie desgewenst kunt dekken.

We wijzen er op in de management workshop maar stellen ze niet verplicht.

Want dit gaat namelijk over jullie organisatie brede vrijwilligers beleid en zal dan gelden voor alle vrijwilligers, ook degenen die niet voor AutoMaatje bezig zijn..

1. **SVI Plus** of vergelijkbaar. Een extra dekking omdat je als organisatie net als andere werkgevers organisaties voor schade tijdens uitvoering van een taak aansprakelijk gesteld kunt worden. (werkgevers aansprakelijkheid) Dat geldt ook voor vrijwilligers. Kan bijvoorbeeld via Sociaal werk Nederland bij AON, wordt ook elders aangeboden onder andere namen.
<http://www.mogroepverzekeringen.nl/verzekeringen/zakelijk/vervoer/svi-plus/>
Kosten zijn beperkt omdat het tertiaire dekking is en geldt dan voor personeel en vrijwilligers.
2. Aanvullende collectieve casco dekking. Een dekking die voertuigschade dekt indien deze niet elders gedekt is.

We vragen van de **deelnemers**: een AVP (Aansprakelijkheidsverzekering particulieren). Met deze verzekering verzekert je jezelf tegen de financiële gevolgen van schade aan derden waarvoor jij aansprakelijk bent. Bijvoorbeeld wanneer je per ongeluk schade aan het voertuig van de chauffeur aanbrengt.

Zowel chauffeurs als deelnemers aan ANWB AutoMaatje gaan een overeenkomst met u aan. Daarom vallen zij onder de binnen uw organisatie geldende verzekeringen, zoals de Vrijwilligersverzekering

De 7 Principes van ANWB AutoMaatje

1. Stille Eenzaamheid, overal om u heen

Stille eenzaamheid onder ouderen komt ook bij u in de buurt vaker voor dan u denkt. Niemand loopt daarmee te koop.

De helft van de 70-jarigen geeft aan dat hij/zij zich eenzaam voelt. Bij honderdduizenden gaan er dagen voorbij zonder dat er iemand langs komt. Een kwart van de 65-plussers voelt zich eenzaam.

2. Kijkje achter de voordeur

“Een ongeluk komt nooit alleen”

Advies: ga bij een aanmelding/eerste aanvraag bij de aanvrager langs en neem even de tijd om ANWB AutoMaatje uit te leggen. Maar kijk meteen of u nog meer voor een aanvrager kunt betekenen.

3. Neem de tijd voor iemand

Besef dat het contact zoals de telefoontjes en natuurlijk de rit voor de aanvrager vaak het enige contact met de buitenwereld zijn. Neem er even de tijd voor.

4. Zelfreinigend vermogen en geen vervoersplicht

We zijn geen alternatieve taxi-uitzendcentrale. Het kan voorkomen dat u na een rit denkt dat deze situatie niet geschikt is voor ANWB AutoMaatje.

Het gezond verstand van u en de vrijwilliger zijn hierbij belangrijk.

5. Gezond verstand en lokale vrijheid binnen kaders

Lang niet alles valt in regels te vatten. ANWB AutoMaatje is voor ouderen en incidentele ritten in de buurt die tijdig aangevraagd worden en voor wie er geen redelijk alternatief is.

Maar er zijn natuurlijk altijd meer uitzonderingen dan regels. Als u bij een vraag denkt: ik ga mijn best doen, en een vrijwilliger wil rijden dan is dat natuurlijk prima. Zolang het maar uitzonderingen blijven.

6. Wees zuinig op de vrijwilligers.

Zij bepalen immers of ze willen rijden. Ze stoppen daar hun tijd en eigen auto in. Anderzijds zijn het vaak mensen die bij vragen moeilijk nee kunnen zeggen. Als planner ben je ook de buffer tussen vrager en chauffeur.

7. Stimuleer variatie in matches

Ter bescherming van zowel de vrijwilligers als de aanvragers is het verstandig om regelmatig te wisselen. Vrijwilligers kunnen niet altijd nee zeggen.

Aanvragers kunnen ook te goed van vertrouwen zijn en er zal maar een “rotte appel” tussen zitten. Wees attent op signalen daarover.

Bijlage 1

Voorbeeld Brief voor Autoverzekering Vrijwilligers
Geachte heer, mevrouw,

Graag zou ik mij als vrijwillig chauffeur aanmelden bij (naam organisatie in Plaatsnaam) om incidenteel met mijn eigen auto minder mobiele plaatsgenoten te vervoeren naar de dokter, kapper, voor een boodschap of een bezoekje aan een kennis. Het betreft plaatsgenoten die, wegens leeftijd of lichamelijke ongemakken zelf niet meer voor hun vervoer kunnen zorgen, geen redelijk alternatief hebben en zonder onze hulp geïsoleerd thuis zouden zitten.

Graag wil ik van u weten of mijn autoverzekering (polisnummer: xxxxx voor kenteken: xxxx) ook bij dit vrijwilligerswerk geldig is.

ANWB AutoMaatje is een maatschappelijk mobiliteitsproject van ANWB en wordt gratis ter beschikking gesteld als aanpak aan gemeenten en lokale organisaties voor alle minder mobiele plaatsgenoten. ANWB levert de spelregels en ondersteunt de lokale organisatie.

De lokale organisatie is in handen van (Naam organisatie). Zij hebben een ANBI erkenning. De organisatie brengt de lokale deelnemers in contact met de lokale vrijwilligers. Zowel deelnemers als vrijwilligers sluiten zich aan bij de lokale organisatie.

Ik word vrijwilliger bij (Naam organisatie) en val onder de daar geldende vrijwilligersverzekering met daarin minimaal een gemeentelijke verzekering voor haar vrijwilligers (VNG dekking of vergelijkbaar).

Wet Personenvervoer is voor ANWB AutoMaatje niet van toepassing omdat het gericht is op minder mobiele plaatsgenoten waarvoor geen redelijk vervoersalternatief voorhanden is. Het betreft hierdoor geen commercieel vervoer.

Deelnemers betalen aan mij als vrijwilliger rechtstreeks een bijdrage in mijn autokosten van € 0,30 per kilometer. Dat is minder dan mijn daadwerkelijke kilometer kosten (conform ANWB staten incl. brandstof, afschrijving, verzekering, motorrijtuigen belasting en onderhouds- en reparatie kosten).

Met vriendelijke groeten,
Naam vrijwilliger met contactgegevens

Voor meer informatie over ANWB AutoMaatje kunt u desgewenst contact opnemen met
Dhr. M. de Winter
Programmamanager ANWB AutoMaatje
mdewinter@anwb.nl

Bijlage 2



Lijst met verzekeringsmaatschappijen die wel AutoMaatje ondersteunen

ABW-verzekeringen

Achmea

Aegon

Allianz Verzekeringen

ANWB Autoverzekeringen (Unigarant)

AON

ASR

Bovag autoverzekering

Centraal Beheer

Delta Lloyd

FBTO

IAK Verzekeringen

InShared

Interpolis

Nationale Nederlanden

NH1816 Verzekeringen

OHRA

Quorum B.V.

Rabo groep

Royaal Autoverzekering Bonus-Malus

SAA

Unigarant (ANWB Autoverzekeringen)

Univé

Voogd & Voogd Verzekeringen

VvAA

ZLM (alleen Zeeland en Noord Brabant)

Lijst met verzekeringsmaatschappijen die AutoMaatje niet ondersteunen

Allsecur

Carmeleon

Ditzo

National Academic

Toyota

United Consumers

Klaverblad

Promovendum

Simpliciter

VWPFs (Volkswagen Pon Financial Services)

Versie 28-03-2019