

Handleiding In gesprek met ANWB AutoMaatje chauffeur bij signalen over rijgedrag mei 2026

Vanuit ANWB zijn we van mening dat we geen grenzen mogen stellen aan de leeftijd van de chauffeurs gezien de Wet op Gelijke Behandeling (WGBL), omdat leeftijd geen sluitend argument is voor veilig weggedrag.

We adviseren om alert te blijven op signalen over het (weg)gedrag en met elkaar in gesprek te blijven of de inzet van de vrijwilliger nog goed voelt voor zowel vrijwilliger, deelnemer als organisatie.

Mochten er signalen binnenkomen, ga dan goed voorbereid het gesprek aan met de betreffende chauffeur:

1. Voorbereiding: ga niet onvoorbereid het gesprek in

- **Bundel signalen feitelijk:** wat is er concreet gemeld? Door wie? Wanneer?
→ Vermijd interpretaties en aannames.
 - **Bepaal je doel:** het gesprek is *verkennend*, niet veroordelend.
 - **Plan voldoende tijd** en een rustige, vertrouwelijke setting.
-

2. Opening van het gesprek: toon respect en betrokkenheid

Begin vanuit waardering en zorg, niet vanuit beschuldiging.

Voorbeeld:

“Ik wil eerst zeggen dat we je inzet enorm waarderen. Tegelijk wil ik iets met je bespreken dat ons als organisatie zorgen geeft, omdat veiligheid voor onze deelnemers heel belangrijk is.”

Vermijd:

- “Er zijn klachten”
 - “U doet het niet goed”
 - “Dit kan zo niet langer”
-

3. Bespreek signalen concreet en objectief

- Benoem **wat** er is waargenomen, niet **wat het betekent**.

Voorbeeld:

“We hebben meerdere signalen gekregen dat ritten minder voorspelbaar verlopen, bijvoorbeeld dat routes worden gemist en reacties in het verkeer soms laat komen.”

Niet:

“U bent niet meer geschikt om te rijden.”

4. Geef ruimte aan het verhaal van de chauffeur

Dit is cruciaal.

- Stel open vragen:
 - “Hoe ervaar jij het rijden de laatste tijd?”
 - “Merk je zelf veranderingen?”
- Luister actief en onderbreek niet.
- Wees alert op:
 - Overbelasting
 - Gezondheidsproblemen
 - Stress of onzekerheid

👉 Soms is het probleem *tijdelijk* of *goed te duiden*.

5. Benoem het kernpunt helder: veiligheid gaat voor alles

Wees hier duidelijk, maar rustig.

Voorbeeld:

“Omdat we kwetsbare deelnemers vervoeren, moeten we er zeker van zijn dat iedereen veilig en comfortabel mee kan rijden. Bij twijfel moeten we daar zorgvuldig naar kijken.”

Dit voorkomt onduidelijkheid.

6. Bespreek samen mogelijke vervolgstappen

Denk aan:

- Tijdelijk **pauzeren van ritten**
- Gesprek met huisarts/rijvaardigheidscheck (vrijblijvend, niet dwingend)

- Andere rol binnen AutoMaatje (bijv. planning, begeleiding)

Formuleer het als **opties**, geen maatregelen.

7. Blijf menselijk: erken emoties

Wees voorbereid op:

- Verdriet
- Boosheid
- Ontkenning
- Schaamte

Zeg bijvoorbeeld:

“Ik kan me voorstellen dat dit moeilijk is om te horen.”

Zeg níet:

“Je moet dit gewoon accepteren.”

8. Rond het gesprek zorgvuldig af

- Vat samen wat is besproken.
 - Spreek af **wat er gebeurt en wanneer**.
 - Zorg dat de chauffeur zich **gezien en serieus genomen** voelt, ook als rijden (voorlopig) stopt.
-

Stoplichtmodel (3 regels per kleur)

ROOD – acuut risico (direct)

- **Criteria:** (bijna)ongeval/roekeloos (door rood/spookrijden), verward/desoriëntatie, agressie, vermoeden alcohol/rijvaardigheid-beïnvloedende medicatie.
- **Actie vandaag:**  ritten **direct pauzeren** +  **management/bestuur** meteen informeren.

- **Vervolg:** 📅 gesprek **binnen 24–72 uur** (met 2e persoon) + 📄 kort incidentverslag.

● **ORANJE – twijfel/patroon (onderzoek)**

- **Criteria:** herhaald onzeker rijgedrag/overzicht kwijt, te snel/“jagen”, meerdere deelnemers onveilig, planner ziet patroon.
- **Actie binnen 1 week:** 📅 gesprek plannen óf 🛑 **pauze** tot duidelijkheid.
- **Escalatie:** 🔔 management/bestuur informeren bij **patroon, weerstand** of **veiligheids-/reputatierisico**.

● **GROEN – éénmalig/laag risico (check-in)**

- **Criteria:** enkelvoudig mild signaal, geen onveilig moment, plausibel misverstand (navigatie/onbekende route).
- **Actie:** 📞 korte check-in (tel/live) + ✅ afspraken over rijstijl/tempo/rust/route.
- **Vervolg:** 🔍 monitoren **4–6 weken**.