



Voorbeeld werkprocedure

ANWB AutoMaatje

Voorbeeld Procedure voor ANWB Automaatje [locatie]

1. Werving van Vrijwilligers

- **Rollen:**
 - **Matchmakers:** Plannen de afspraken.
 - **Chauffeurs:** Rijden de deelnemers rond.
 - **Wervingskanalen:**
 - Advertenties in de lokale krant.
 - Folders verspreiden.
 - Vacatures plaatsen op [nader in te vullen]
 - [nader in te vullen]
-

2. Inwerkproces voor Vrijwilligers

- **Training voor Matchmakers:**
 - Workshop over het gebruik van het Regicare Automaatje-systeem. Deze wordt gegeven door Regicare via de ANWB.
 - **Introductiebijeenkomst voor Vrijwilligers:**
 - Presentatie vanuit de ANWB.
-

3. Intakeprocedure voor Vrijwilligers

De intake voor vrijwilligers (chauffeurs) wordt uitgevoerd door [nader in te vullen]. Belangrijke aandachtspunten:

1. **Rijervaring:** Beoordeel hun rijervaring.
2. **Motivatie:** Begrijp waarom ze chauffeur willen worden bij Automaatje.
3. **Bekendheid met Automaatje:** Hoe hebben ze over de dienst gehoord?
4. **Rijbewijs:** Controleer of ze een geldig rijbewijs hebben.
5. **Inzittendenverzekering:** Hebben ze een inzittendenverzekering?
6. **Beschikbaarheid:** Bespreek wanneer ze beschikbaar zijn om te rijden.
7. **Autoverzekeringsmaatschappij:** Bij welke verzekeraar zijn ze aangesloten?
8. **VOG:** vragen we aan voor de vrijwilligers
9. _____

4. Intakeprocedure voor Deelnemers

De intake voor deelnemers (personen die ritten aanvragen) wordt in eerste instantie uitgevoerd door [nader in te vullen] en later door getrainde vrijwilligers. Belangrijke aandachtspunten:

1. **Bekendheid met Automaatje:** Hoe hebben ze over de dienst gehoord?
 2. **Verwachtingen:** Zorg ervoor dat hun verwachtingen overeenkomen met de dienstverlening van Automaatje en ANWB (het zijn vrijwillige chauffeurs, het is geen taxidienst; ritten kunnen mogelijk niet altijd beschikbaar zijn).
 3. **Sociaal Netwerk:** Hebben ze vrienden of familie die hen kunnen rijden?
 4. **Huidig Vervoer:** Hoe regelen ze momenteel hun vervoer?
 5. **WMO-vervoer indicatie:** Hebben ze een indicatie voor WMO-vervoer?
 6. **Doel van Automaatje:** Waar hebben ze Automaatje voor nodig?
 7. **Privacy:** Mag het telefoonnummer van de deelnemer doorgegeven worden aan de vrijwilliger?
-

5. Communicatie en Ritaanvragen

1. **Ritaanvragen:**
 - De deelnemer belt minimaal twee werkdagen van te voren voor de rit naar [xxx]. Dit kan elke werkdag van 09.00 uur tot 12.00 uur.
 - Deze telefonist(e) zet de ritaanvraag in **Regicare Automaatje**.
2. **Ritplanning:**
 - [hoe willen jullie dit invullen? Je kunt bijv per rit een chauffeur bellen, je kunt het ook zo regelen dat de vrijwillige chauffeurs een lijst krijgen waarin ze zelf aangeven welke rit ze kunnen doen zodat er minder ritten overblijven die handmatig moeten worden ingevuld]
 - **Reactietijd:** Chauffeurs dienen binnen XXX uur te reageren om hun beschikbaarheid voor een rit te bevestigen.
3. **Back-up Plan bij ritten die niet bevestigd zijn:**
 - Als er een rit niet wordt aangenomen wordt de chauffeur gebeld die in Regicare bovenaan als meest geschikte staat, als deze niet beschikbaar is wordt degene daarna gebeld enz.
4. **Bevestiging:**
 - Zodra de rit is bevestigd, worden zowel de chauffeur als de deelnemer gebeld. Dit wordt vervolgens genoteerd in Regicare. Hierbij ontvangt de deelnemer een indicatie van het bedrag wat betaald moet worden voor de rit. De vrijwilliger belt de deelnemer een dag van tevoren voor extra bevestiging van de rit.
5. **Communicatie bij Wijzigingen of Annuleringen:**

- Wijzigingen of annuleringen van ritten worden onmiddellijk gecommuniceerd via telefoon of e-mail aan zowel chauffeurs als deelnemers.
-

6. Vergoeding voor Chauffeurs

- **Betalingsprocedure:**
 - Deelnemers betalen 35 cent per kilometer aan de chauffeur. Dit kan contant of via een tikkie. De deelnemer en chauffeur regelen dit onderling.
 - Ook eventuele parkeerkosten worden door de deelnemer aan de chauffeur betaald
-

7. Privacy en Gegevensbescherming

- **AVG Compliance:**
 - Alle persoonlijke gegevens van zowel chauffeurs als deelnemers worden beveiligd en verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
-

8. Klachten en Escalatieprocedure

- **Klachten:**
 - Bij eventuele klachten kunnen deelnemers en chauffeurs contact opnemen met de coördinator van ANWB AutoMaatje.
 - Indien er verdere problemen zijn, wordt het bestuur van de welzijnsorganisatie ingeschakeld (of op een andere manier opgepakt).
 - Het is goed om ook een klachtenprocedure op te stellen
-

9. Overige regels:

- **Aanwezigheid:**
 - Deelnemers moeten tijdig aanwezig zijn voor de rit. Er is een maximale wachttijd van 10 minuten; bij afwezigheid / deelnemer telefonisch niet bereikbaar kan de chauffeur besluiten te vertrekken.
- **Zelfstandig matchen:**
 - Het is niet gewenst dat een vrijwilliger na een Automaatje rit zelfstandig deelnemers rond gaat rijden, zij zijn dan niet meer via ANWB AutoMaatje [locatie] verzekerd.
- **Ritten binnen/buiten de locatie:**
 - [nader in te vullen – eventuele afstemming met ander vrijwilligersvervoer lokaal]