



KATWIJK



3 JAAR



RAPPORT-
CIJFER

8,9

Met deze evaluatie:

- Evalueren we de doelstellingen uit de oorspronkelijke offerte
- Beschrijven we de impact van Katwijk Rijd(t) Mee
- Blikken we vooruit op onze ambities
- Bedanken we alle betrokkenen voor hun geweldige inzet

10

WELZIJS
KWARTIER
Doe(t) mee

April 2024

Van: Welzijnskwartier
Valkenburg

Aan: gemeente Katwijk

JONGEREN

FIT & VITAAL

ONTMOETEN

VRIJWILLIGERS

MANTELZORG

ACCOMMODATIES

YESSS, WE DID IT!

Met de deur in huis, beste lezer, we hebben alle doelstellingen behaald. Drie jaar geleden begonnen we samen aan dit grote avontuur, want zo kunnen we Katwijk Rijd(t) Mee wel omschrijven. Zou het lukken? Zou er animo voor zijn? Zouden we genoeg vrijwilligers kunnen vinden? Zouden we het financieel rondkrijgen? Zouden we hier mensen in Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg net zo blij mee maken als dat we dachten? Nu, drie jaar later kunnen we hier met een driewerf JA op antwoorden.

Op bijna alle doelstellingen overtreffen we de verwachting. Natuurlijk geeft dit een enorme voldoening. Maar nog veel belangrijker is het dat de gemeente Katwijk echt een mooie dienst erbij heeft. Een dienst waarmee mensen naar de plek kunnen waar ze willen zijn. Een dienst ook, die nu al bijna niet meer is weg te denken in de mobiliteit van inwoners en in het straatbeeld.

Met al die duizenden (elektrische) kilometers brachten we mensen naar familie, vrienden, uitjes, winkels, ziekenhuis en activiteiten. We haalden mensen uit huis en lieten ze (weer) meedoen. Dat horen onze topvrijwilligers dagelijks in de ritjes die ze maken. Alleen al het gezellige praatje onderweg is voor velen al een hoogtepunt van de dag.

De afgelopen jaren werkten we snoeihard om de planning en organisatie rond dit grote project te stroomlijnen. In alle onbescheidenheid: dat is meer dan gelukt. We zien dan ook uit naar de vervolgoopdracht. Wij staan in alle opzichten klaar om de volgende honderden klanten van A naar B te brengen.

Gwen Spies
Directeur-bestuurder Welzijnswartier



Wat we bereikten in 3 jaar Katwijk Rijd(t) Mee

Doel	Behaald
We overtroffen het voorspelde aantal ritten	✓
Klanten waarderen Katwijk Rijdt Mee met een 8,9 (37% respons)	✓
5 Wijkhoppers in gebruik	✓
24.184 Keer een alternatief voor de Regiotaxi en Valys	✓
Fietsmaatjes opgericht en zelfstandig	✓
719 Klanten, waarvan 377 actief	✓
Mantelzorgers ontlast	✓
48 Actieve vrijwilligers	✓



INHOUD

Conclusies en aanbevelingen	4
Katwijk Rijd(t) Mee uitgelegd	5
Maatschappelijke opdracht	6
Uitgebreide evaluatie	7
Groei Katwijk Rijd(t) Mee Ritten	8
ANWB AutoMaatje Katwijk doet het goed	10
Benchmark ANWB AutoMaatje landelijk versus Katwijk	10
Grote verschillen in gebruiksfrequentie	12
Groei Katwijk Rijd(t) Mee Klanten	12
Ritdoeleinden	14
Groei Katwijk Rijd(t) Mee Vrijwilligers	16
Tevreden klanten We doen het erg goed	18
Tevredenheid vrijwilligers	20
Tevreden Mantelzorgers	22
Fietsmaatjes	23
En dan nog dit	24

**Al op 23 augustus 2023
bedienden we onze
500^e Katwijk Rijd(t) Mee
klant. Op naar de 1.000^e.**



CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

VOOR EN DOOR INWONERS

In deze evaluatie leest u uitgebreide informatie over wat we deden en bereikten. Waar mogelijk krijgt u statistieken met relevante aantallen en (groei)cijfers. Op die manier laten we zien wat Katwijk Rijd(t) Mee de afgelopen jaren heeft betekend voor inwoners en vrijwilligers. Het lange verhaal kort, leest u op deze pagina.

CONCLUSIES

Katwijk Rijd(t) Mee groeit volgens plan en heeft alle harde indicatoren, zoals aantal ritten en tevredenheidsscore behaald.

Katwijk Rijd(t) Mee creëert maatschappelijke meerwaarde. We versterken de collectieve kracht met vrijwilligerswerk en vergroten de samenredzaamheid van inwoners onder elkaar.

ANWB AutoMaatje groeit langzaam maar gestaag en doet het in verhouding tot het landelijk gemiddelde goed.

De Wijkhopper wordt succesvol ingezet voor korte ritjes binnen de gemeentegrenzen. De Wijkhopper groeit nog steeds en heeft haar optimum nog niet behaald.

Welzijnswartier heeft veel geïnvesteerd in Katwijk Rijd(t) Mee en bezit 2 eigen Wijkhoppers, 4 laadpalen, een professioneel ritsysteem en 48 ervaren en betrokken vrijwilligers die mede-eigenaar van Katwijk Rijd(t) Mee zijn.

Het uitvoeren van een opdracht met een langere looptijd (4 jaar) beviel erg goed. Doordat we niet per jaar moeten 'afrekenen' (zoals met de MAG) kunnen we het budget zo goed mogelijk inzetten en is het gelukt om met de bestaande begroting goed uit te komen over de gehele periode. Tevens lukt het om de pilot echt door te ontwikkelen. Als we na 1 jaar al hadden moeten evalueren, hadden we dit resultaat waarschijnlijk niet behaald.

AANBEVELINGEN

Verleng de opdracht met een volgende periode van 4 jaar.

Maak gebruik van de wensen van klanten en kennis van vrijwilligers in de professionele doorontwikkeling, onder andere door uit te breiden in het weekend en met de noodtelefoon.

Bij een volgende opdracht adviseren we om met koopauto's te werken en niet meer met leasecontracten. Dit is kostenefficiënter en geeft meer flexibiliteit.

Zorg voor voldoende laadpalen om de Wijkhoppers op te laden. Vrijwilligers brengen de auto's na hun dienst terug en zetten ze aan de laadpaal. Als er minder laadpalen dan auto's zijn, zorgt dit voor logistieke problemen en extra stress in de uitvoering.

Bepaal samen met de gemeente hoe Katwijk Rijd(t) Mee kan doorontwikkelen. Wat willen we met Katwijk Rijd(t) Mee behalen? Welke groei is mogelijk? Er is wel eens een vraag vanuit het Leerlingenvervoer. Tot nu toe hebben we incidenteel ondersteund. We zien ook wel eens vragen vanuit de dagbesteding. Dit is niet de bedoeling, maar er lijkt wel vraag te zijn.

Stimuleer de groei van ANWB AutoMaatje, met name buiten kantooruren. De Wijkhopper is veel meer afhankelijk van logistieke ondersteuning dan ANWB AutoMaatje. De auto's moeten op tijd opgeladen worden, de sleutels liggen beveiligd op kantoor en zijn gevoeliger voor schade, omdat er zoveel verschillende mensen mee rijden. Buiten kantooruren vraagt dit om extra ondersteuning. Die zijn kostbaar en ingewikkeld.

Breid stapsgewijs het aantal Wijkhoppers uit. Een zesde en zevende Wijkhopper heeft zeker genoeg aftrek.



KATWIJK RIJD(T) MEE UITGELEGD

Katwijk Rijd(t) Mee is de lokale vervoersvoorziening voor en door inwoners van Katwijk. Het is een vrijwilligersproject en bestaat uit twee onderdelen: Wijkhoppers en ANWB AutoMaatje.



WIJKHOPPERS

De Wijkhoppers zijn elektrische auto's. Er kunnen maximaal 3 passagiers in. Ze zijn zeer comfortabel. De Wijkhopper rijdt van en naar huis, kerk, markt, kapper en de Huizen van de Wijk en vele andere plekken binnen de gemeente Katwijk (Katwijk, Valkenburg en Rijnsburg). Kosten zijn € 1,- per enkele rit.

ANWB AUTOMAATJE

ANWB AutoMaatje is een landelijk initiatief, waarmee Katwijk Rijd(t) Mee samenwerkt. De vrijwilligers van ANWB AutoMaatje rijden naar plekken buiten de gemeente Katwijk, zoals het ziekenhuis, een weekendje weg of een verre vriendin. De chauffeurs gebruiken voor deze ritten hun eigen auto. Kosten 0,35 cent per kilometer.

MAATSCHAPPELIJKE OPDRACHT

Welzijnswartier kreeg in 2021 van de gemeente Katwijk de opdracht om een lokale, sociaal recreatieve vervoersdienst op te zetten. Het doel was het bevorderen van de mobiliteit van (kwetsbare) inwoners, waardoor zij zo lang mogelijk mee kunnen blijven doen in de samenleving.

De opdracht van de gemeente was gebaseerd op drie componenten:

1. Het uitrollen van ANWB AutoMaatje
2. Het opzetten van een lokale vervoerdienst met (duurzame) elektrische auto's
3. Het opzetten van Fietsmaatjes in Katwijk

De opdracht was breder dan alleen het opzetten van een vervoersdienst. Katwijk Rijd(t) Mee heeft een sterke sociale component en is door Welzijnswartier gebaseerd op vrijwillige inzet en inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Hierdoor is het echt een dienst van en voor inwoners. En zorgt Katwijk Rijd(t) Mee niet alleen voor laagdrempelig en vertrouwd vervoer, maar bevordert het ook de vrijwillige inzet en samenredzaamheid van de Katwijkse samenleving en ontlasten we mantelzorgers in hun zorgtaken. Bovendien draagt Katwijk Rijd(t) Mee mede bij aan het verminderen van zorgkosten en het verminderen van de inzet van de Regiotaxi.

Vanuit Welzijnswartier zijn er twee sociaal werkers betrokken bij Katwijk Rijd(t) Mee. Zij coördineren het hele project. Ze werven de vrijwilligers, ontwikkelen de werkprocessen en zijn het aanspreekpunt voor alles wat bij het opzetten van een dergelijke dienst komt kijken.

→ HOE WE GROEIDEN | DE 2^E VERSNELLING

1 april 2021 startte Katwijk Rijd(t) Mee. Na een voorzichtige start vanwege corona, is de dienst fors gegroeid. Zowel in aantallen klanten, ritten, auto's en vrijwilligers. Er is vanaf de start veel belangstelling voor Katwijk Rijd(t) Mee en dito waardering voor de vrijwilligers. We hebben aan belangstelling geen gebrek en kijken met veel plezier terug op de enerverende en constructieve eerste drie jaar. Reden we in de startmaand april 2021 nog maar 3 ritten, in februari 2024 waren dit er al 1418.

→ WAAR WE NU STAAN | DE 3^E VERSNELLING

In april 2024 gaan we het vierde en laatste, opdrachtjaar in. Reden om een uitgebreide evaluatie te maken voor de opdrachtgever en terug te kijken op de groei, doelstellingen en klanttevredenheid. Hebben we de voorspelde ritaantallen behaald en draagt de dienst bij aan het bieden van alternatieven voor de Regiotaxi en Valys? Deze en meer vragen worden in dit document beantwoord. Overigens is het antwoord op deze vragen JA.

UITGEBREIDE EVALUATIE

Katwijk Rijd(t) Mee biedt meer dan alleen vervoer van A naar B voor minder mobiele inwoners. Met het sociale vervoer creëren we maatschappelijke meerwaarde en dragen we bij aan de transformatie van zorg naar welzijn. Een transformatie die steeds relevanter wordt, gezien het toenemende aantal ouderen dat zelfstandig woont, de tekorten in de zorg, de tekorten op de arbeidsmarkt en de halvering van het aantal mantelzorgers tussen nu en 20 jaar.

Vrijwilligers vervullen via Katwijk Rijd(t) Mee een centrale rol in de informele ondersteuning van (kwetsbare) inwoners en nemen hierin veel verantwoordelijkheid. Zij vormen het hart van de vervoersdienst en voelen zich mede-eigenaar. Met alleen een klanttevredenheidsonderzoek voor evaluatie, zouden we de effecten van het project tekortdoen. Daarom kozen we ervoor om op meerdere manieren te evalueren.

DRIE EVALUATIEVORMEN

1. **Deskresearch:** analyse en duiding van de data uit de ritregistratiesystemen (zie kader). Dit zijn gegevens over klanten, ritten, bestemmingen en doelen van de ritten.
2. **Klanttevredenheidsmeting** onder meerdere doelgroepen: passagiers, vrijwilligers en mantelzorgers. Dit om een breed beeld te schetsen van de impact op inwoners. Aan de onderzoeken namen 37% van de passagiers, 83% van de vrijwilligers en vijf mantelzorgers deel.
3. **Check:** om te beoordelen of we de vooraf gestelde doelen hebben behaald, leggen we de uitkomsten naast de geplande resultaten uit de offerte.

DIVERSE RITREGISTRATIESYSTEMEN

We hebben in de evaluatieperiode met verschillende registratiesystemen gewerkt. De eerste 2 jaar gebruikten we Excel voor de Wijkhopper. Dit had echter een te grote foutgevoeligheid. In februari 2023 stapten we over naar Regivervoer van AdSysCo voor de Wijkhopper. Voor AutoMaatje gebruiken we vanaf de start ook Regimatch. De data worden op verschillende manieren weergegeven. Bij het uitvoeren van de analyse zijn de gegevens uit de verschillende systemen naast elkaar gelegd en waar mogelijk bij elkaar opgeteld en vergeleken.



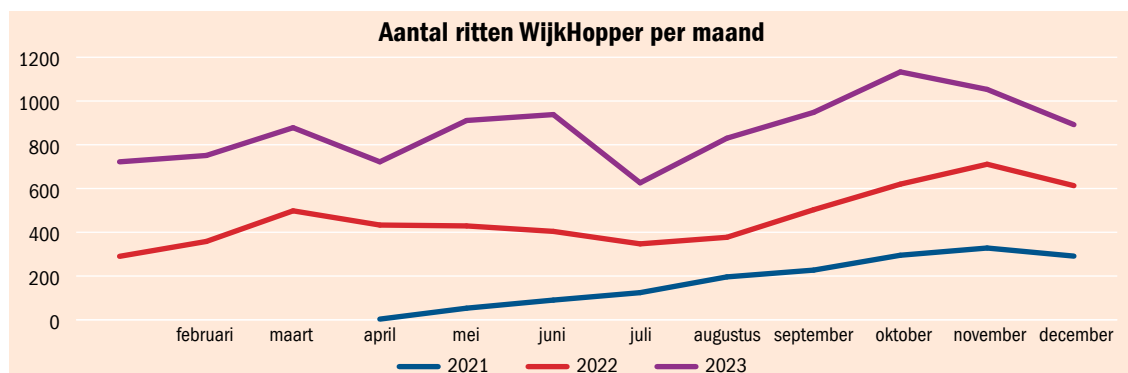
GROEI KATWIJK RIJD(T) MEE | RITTEN

Welzijnswartier gaf bij de start van Katwijk Rijd(t) Mee aan dat we het aanbod van vervoersmiddelen af zouden stemmen op de vervoersvraag van klanten. Als richtlijn baseerden we ons op een vooraf geschat groeimodel waarbij steeds meer (vrijwillige) chauffeurs en voertuigen beschikbaar zijn en waarbij inwoners steeds minder een beroep doen op de Regiotaxi en Valys. Conclusie na 3 jaar: het is ons gelukt om de geschatte aantallen te halen. In dit hoofdstuk een beschrijving van de groei en ontwikkeling van de Wijkhopper en ANWB AutoMaatje.

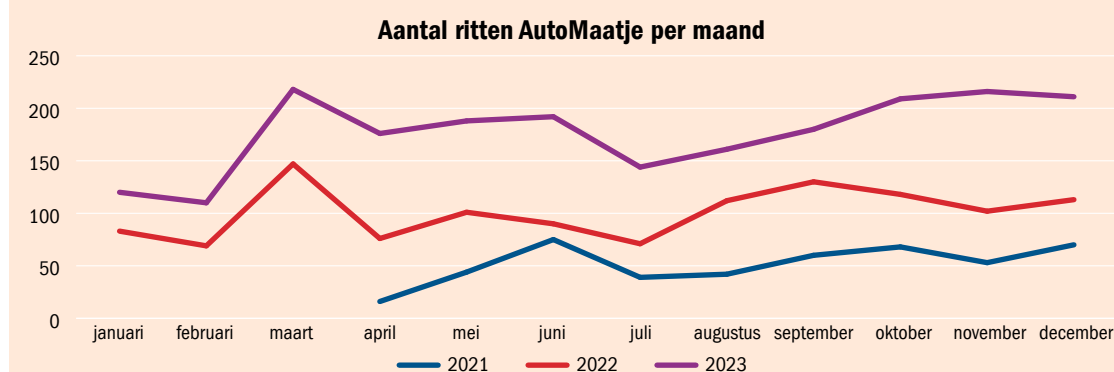
FORSE GROEI RITTEN

Grafieken 1, 2 en 3 tonen dat de vervoersvraag de afgelopen jaren fors toenam. Corona maakte het opzetten van Katwijk Rijd(t) Mee in de eerste anderhalf jaar niet makkelijk. De start was in april 2021. De groei bewoog mee met alle pieken en dalen van de pandemie. Dalen ontstonden ook rond

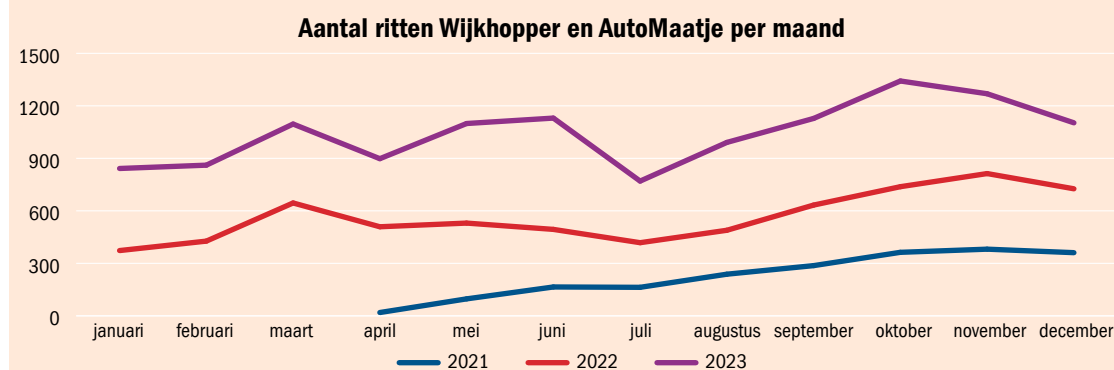
vakantieperiodes, omdat klanten met mooi weer met hun rollator lopen en activiteiten in buurtcentra een vakantiestop hebben. Tegelijkertijd zien we over de hele periode een forse groei, in ritten, klanten en vrijwilligers. Katwijk Rijd(t) Mee is niet meer weg te denken als vervoersvoorziening.



Grafiek 1: totaal aan ritten Wijkhopper april 2021 - februari 2024 (20.020 ritten)



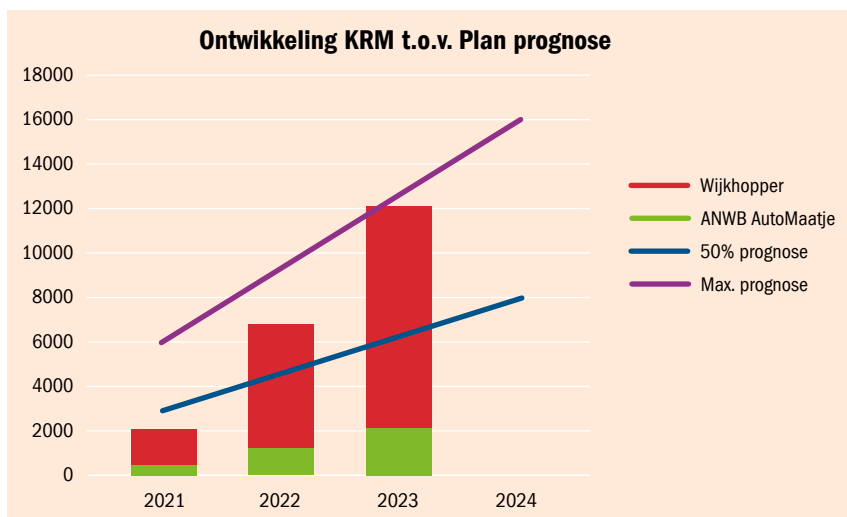
Grafiek 2: totaal aantal ritten ANWB AutoMaatje april 2021 - februari 2024 (4.164 ritten)



Grafiek 3: totaal aantal ritten Wijkhopper en ANWB AutoMaatje april 2021 - februari 2024 (24.184 ritten)

ONTWIKKELING VERSUS PROGNOSE

Vanwege de moeizame start door corona, spraken we met de gemeente af om de prognose van de ritaantallen te halveren ten opzichte van het groeimodel in de oorspronkelijke offerte. Hieronder is onze groei ten opzichte van de originele en gehalveerde prognose weergegeven. Wat opvalt in grafiek 4 is dat Katwijk Rijd(t) Mee in 2022 en 2023 de gehalveerde prognose overstijgt én in 2023 de oorspronkelijk geschatte prognose zo goed als behaalt. Dit laat zien dat Katwijk Rijd(t) Mee sneller groeit dan was voorspeld en zich ontwikkelt conform het vooraf geschatte groeimodel.

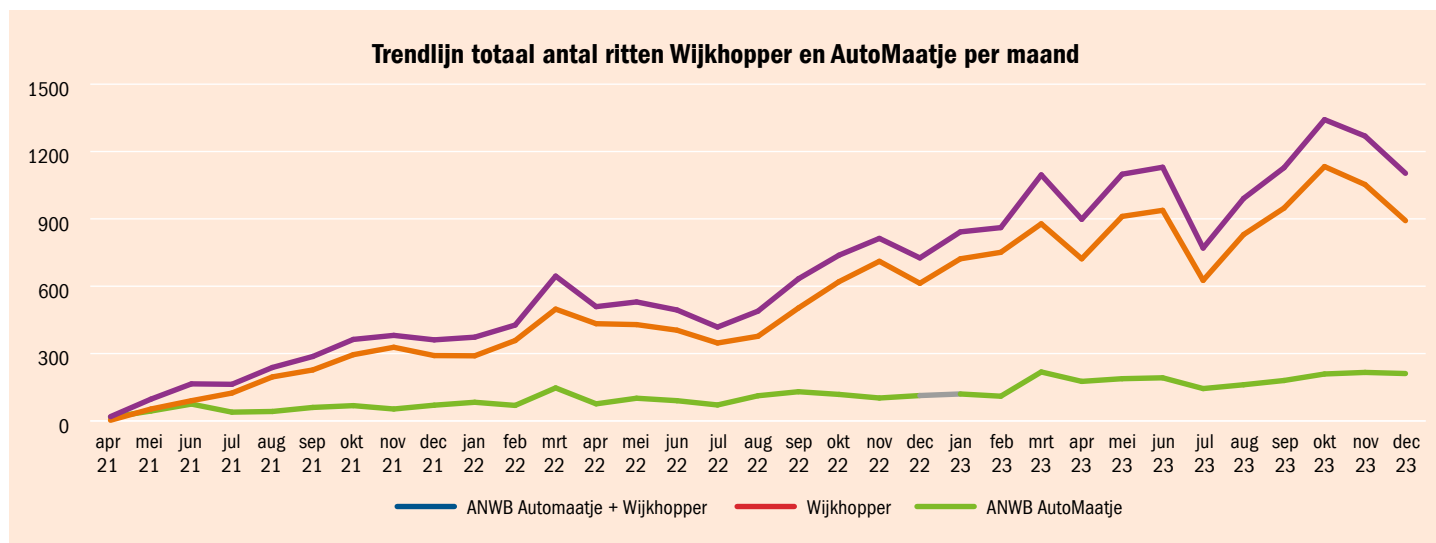


Grafiek 4: ontwikkeling Katwijk Rijd(t) mee versus prognoses

CUMULATIEF

In grafiek 5 staat de trendlijn van het totaal aantal ritten. Dit geeft goed inzicht in de groei en ontwikkeling van Katwijk Rijd(t) Mee. Februari 2024 is het cumulatief aantal ritten voor Katwijk Rijd(t) Mee 24.184 (Wijkhopper + AutoMaatje). Voor de Wijkhopper 20.020 en voor AutoMaatje 4164). Dit zijn alle ritten die we afgelopen 3 jaar gereden hebben.

Grafiek 5: cumulatief aantal ritten Wijkhopper en ANWB AutoMaatje



ANWB AUTOMAATJE KATWIJK DOET HET GOED

Uit de cijfers blijkt dat onze klanten ANWB AutoMaatje vooral inzetten voor incidentele ritjes. Met name ritten naar het ziekenhuis in Leiden. De Wijkhopper wordt veel meer gebruikt voor structurele ritten, zoals naar de wekelijkse bingo in De Zwanenburg of naar een Open Eettafel. Wat ook opvalt is dat ANWB AutoMaatje het relatief goed doet, vergeleken met de AutoMaatjes in andere gemeenten.

Er is vanaf het begin van Katwijk Rijd(t) Mee veel belangstelling voor de Wijkhopper. De Wijkhopper rijdt korte ritjes binnen de gemeentegrenzen en is relatief goedkoop: € 1,- per enkele rit. AutoMaatje wordt ingezet voor ritjes buiten de gemeentegrenzen. Bij AutoMaatje gebruiken vrijwilligers hun eigen auto en betalen klanten € 0,35 cent per kilometer. Gedurende de hele duur van Katwijk Rijd(t) Mee stijgen de ritstatistieken van AutoMaatje langzaam, maar gestaag. De belangstelling voor regionale ritten is duidelijk lager dan die voor lokale ritten, maar het ontwikkelt zich wel. Er zijn ook genoeg chauffeurs die deze ritten willen rijden.



BENCHMARK ANWB AUTOMAATJE LANDELIJK VERSUS KATWIJK

Om inzicht te krijgen in de groei van ANWB AutoMaatje, vergelijken we in tabel 1 de gemiddelde resultaten van AutoMaatje Katwijk met die van collega-organisaties in Nederland. Deze informatie komt uit de rittensoftware van de ANWB.

	Gemiddelde resultaten ANWB AutoMaatje landelijk	Resultaten ANWB AutoMaatje Katwijk
Aantal klanten	349	644
Aantal vrijwilligers	34	18
Ritten 2023	2300	1914
Ritten per klanten	6,7	3
Ritten per vrijwilliger	68	137
Klanten per vrijwilliger	11	42
Gemiddelde ritafstand Zuid-Holland	8,83	9,88
Aantal ritten naar kilometers	0 – 5 kilometer à 60% 6 – 10 kilometer à 17% 11 – 15 kilometer à 9% 16 – 20 kilometer à 5% 21 – 25 kilometer à 3% 25 kilometer of verder à 6%	Let op! De categorieën wijken af. 0 – 4 kilometer à 18% 5 – 9 kilometer à 54% 10 – 14 kilometer à 18% 15 – 19 kilometer à 3% 20 – 24 kilometer à 2% 25 kilometer of verder à 6%

Tabel 1: cijfers jan. t/m nov. 2023, per gemeente wordt uitgegaan van 6% minder mobiele inwoners

TOELICHTING OP TABEL

Wij gebruiken AutoMaatje voor ritten buiten de gemeente

Uit tabel 1 kunnen we concluderen dat we er goed voor staan met de ritaantallen. We zitten met de ritaantallen weliswaar onder het gemiddelde, maar daarbij worden verschillende cijfers met elkaar vergeleken. De andere ANWB AutoMaatje afdelingen zetten de dienst ook in voor ritjes **binnen** de gemeentegrenzen. Zie het hoge percentage ritten (60%) binnen een straal van vijf kilometer bij het landelijk gemiddelde.

In Katwijk zetten we AutoMaatje voornamelijk in voor ritten **buiten** de gemeentegrenzen, meer dan 6 km. Voor lokale ritten gebruiken wij immers de Wijkhopper. Als de ritten binnen de benchmark-gemeenten (dit zijn 1380 van de 2300 ritten) bij de collega-organisaties niet meegerekend worden, zien we dat we gemiddeld beter presteren op basis van ritaantallen. Landelijk reed men gemiddeld 920 ritten boven de 5 km tegenover 1516 ritten (verder dan 6 km) buiten Katwijk.

Twee groepen vrijwilligers

Opvallend aan tabel 1 is dat de groei in het aantal vrijwilligers achter lijkt te lopen op collega-organisaties. Echter, wij rijden met twee groepen vrijwilligers:

- Een groep vrijwilligers voor ANWB AutoMaatje
- Een groep vrijwilligers voor de Wijkhopper

Als je die bij elkaar optelt, komen we op een totaal van 37 vrijwillige chauffeurs. Daarmee zitten we boven het landelijke gemiddelde van 34.

Tabel 1 toont ook dat onze AutoMaatje-chauffeurs veel meer ritten rijden: 137 per persoon versus het landelijk gemiddelde van 68. We kunnen met dit huidige aantal chauffeurs de vraag goed aan. Wanneer er tekorten dreigen, lukt het steeds goed om extra chauffeurs te vinden.

Aanvullende groepen vrijwilligers

Wij constateren dat de Wijkhopper en ANWB AutoMaatje elkaar goed aanvullen. De twee diensten spreken beiden een andere groep vrijwilligers aan. Dit zorgt voor meer vrijwillige inzet. Bij AutoMaatje melden zich vrijwilligers die geen korte ritjes willen rijden. Vrijwilligers van AutoMaatje die wel binnen de gemeente willen rijden, vormen de 'invalpoule' voor de Wijkhopper.

RTV hielp ons een handje met het werven van vrijwilligers voor AutoMaatje



GROEI KATWIJK RIJD(T) MEE | KLANTEN

In tabel 2 is terug te zien dat een deel van de klanten (nog) geen gebruik heeft gemaakt van de vervoersdienst. Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat dit verschillende redenen heeft. Sommige klanten zijn net aangemeld en hebben nog niet meegereden. Andere klanten geven aan dat ze Katwijk Rijd(t) Mee achter de hand houden, mochten ze het nodig hebben. Ten slotte komt het regelmatig voor dat klanten overleden zijn.

Het klantenbestand per november 2023 is als volgt:

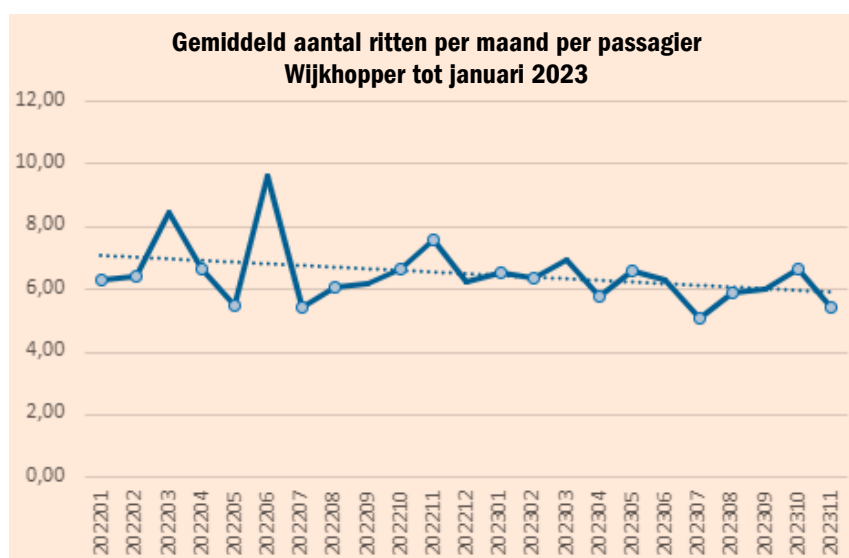
	ANWB AutoMaatje	Wijkhopper
Actief	211	337
Aangemeld/geabonneerd	644	664

Tabel 2: klantenbestand ANWB AutoMaatje en Wijkhopper nov. 2023

GROTE VERSCHILLEN IN GEBRUIKSFREQUENTIE

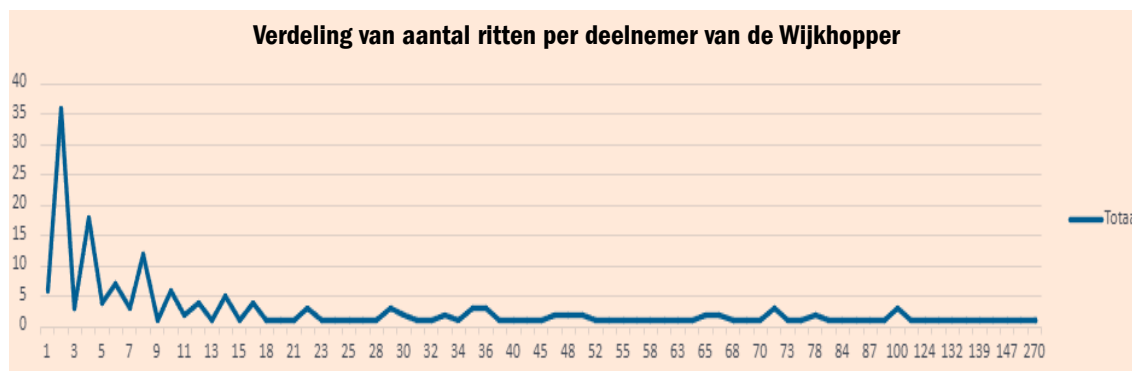
We zien diversiteit in de vervoersbehoeften van klanten. Er zijn zeer frequent gebruikers, die soms meer dan vier keer per week met ons rijden. Bijvoorbeeld naar een partner in een verpleeghuis. Zij rijden vaak wel 200 ritten per jaar. Het record in 2022 was een klant met 270 ritten. Gemiddeld rijdt men 7 ritten per maand (zie grafiek hiernaast). We zien ook veel klanten die alleen incidenteel een rit boeken, bijvoorbeeld naar de dokter.

Voor de beeldvorming laten we in grafiek 7 grafiek het aantal ritten per klant van de Wijkhopper in 2022 zien. De gebruiksfrequentie is dus heel divers.



Grafiek 6: gemiddeld aantal ritten per maand per klant tot jan. 2023

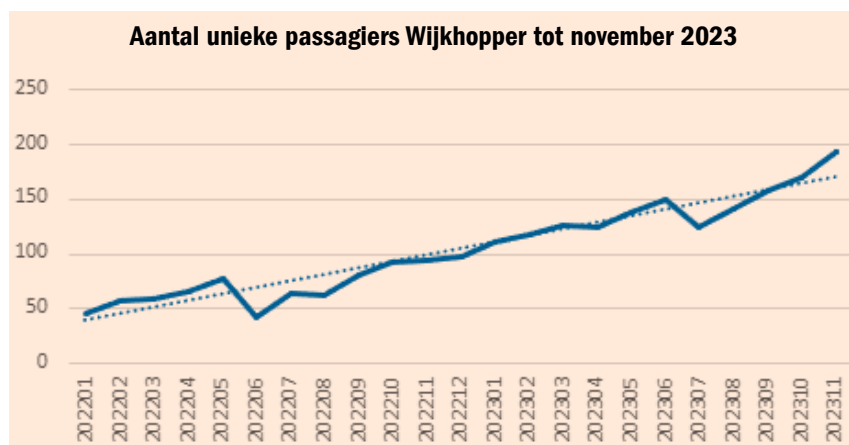




Grafiek 7: verdeling aantal ritten per klant van de Wijkhopper in 2022

HET GEBRUIK VAN DE WIJKHOPPER GROEIT GESTAAG

Dat het aantal unieke klanten gestaag groeit, blijkt wel uit grafiek 8. Sinds de start is het aantal klanten dat actief gebruikmaakt van de Wijkhopper vier keer zo veel geworden. Het gaat hierbij om het aantal unieke klanten dat in de betreffende maand met de Wijkhopper gereden heeft. Actieve klanten die in de betreffende maand geen gebruikmaakten van de dienst, zijn niet meegeteld. Er waren in totaal 337 klanten actief tussen januari en november 2023. Hetzelfde geldt voor ANWB AutoMaatje, waarbij het aantal actief met ons rijdende klanten sinds de start in april 2021 is verdriedubbeld.



Grafiek 8: aantal unieke klanten van de Wijkhopper tot nov 2023

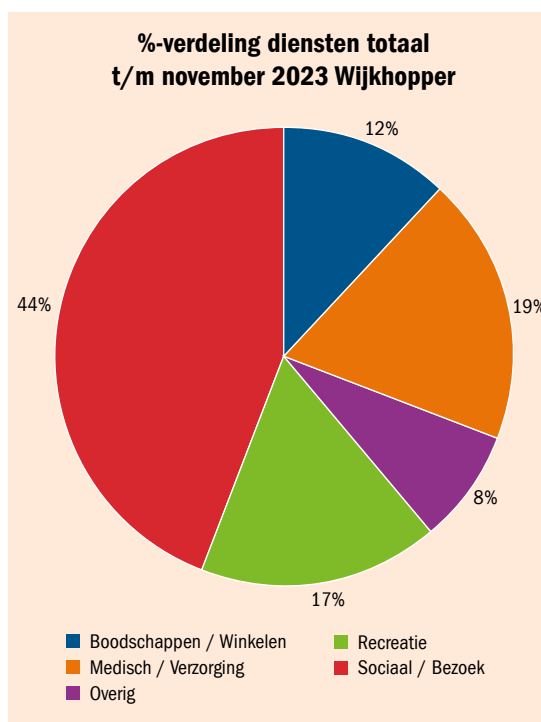
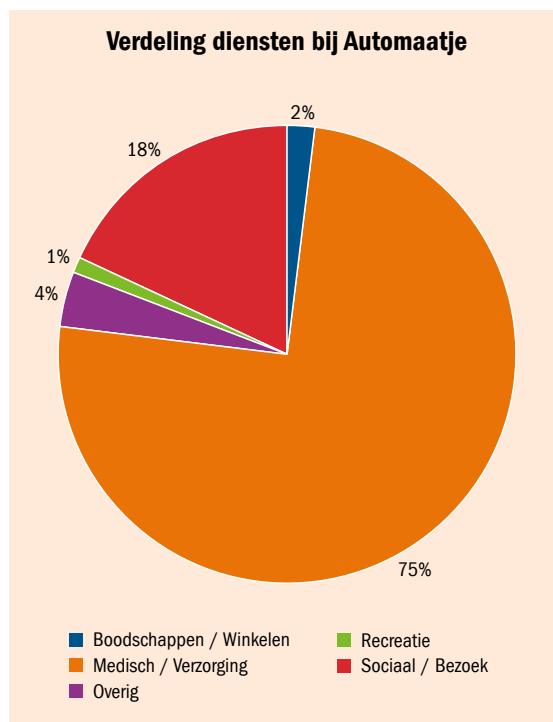


Katwijk Rijd(t) Mee werd derde bij de Nationale Vrijwilligersprijzen 2023.



RITDOELEINDEN | WAAR MENSEN KATWIJK RIJD(T) MEE VOOR GEBRUIKEN

Natuurlijk willen we ook weten waarvoor Katwijk Rijd(t) Mee wordt gebruikt. Eerder schreven we al dat ANWB AutoMaatje vooral gebruikt wordt voor incidentele ritjes naar met name het ziekenhuis. En dat de Wijkhopper vooral voor lokale, recreatieve en sociale ritten wordt ingezet. Grafiek 9 en 10 tonen dit ook duidelijk aan.



Grafiek 9 (links):
waarvoor gebruiken
klanten ANWB
AutoMaatje, jan t/m nov
2023()

Grafiek 10 rechts:
waarvoor gebruiken
klanten de Wijkhopper,
jan. t/m nov. 2023



“Superfijn
dat ik nu ook
regelmatig
naar mijn
zoon op bezoek
kan. En mijn
kleinkinderen.”

Dat de frequentie bij AutoMaatje meer incidenteel is dan de Wijkhopper zien we vooral terug in het volumeverschil tussen beide diensten, niet in het aantal klanten per dienst. De top-5 bestemmingen met de Wijkhopper bevestigt dit. Zie tabel 3.

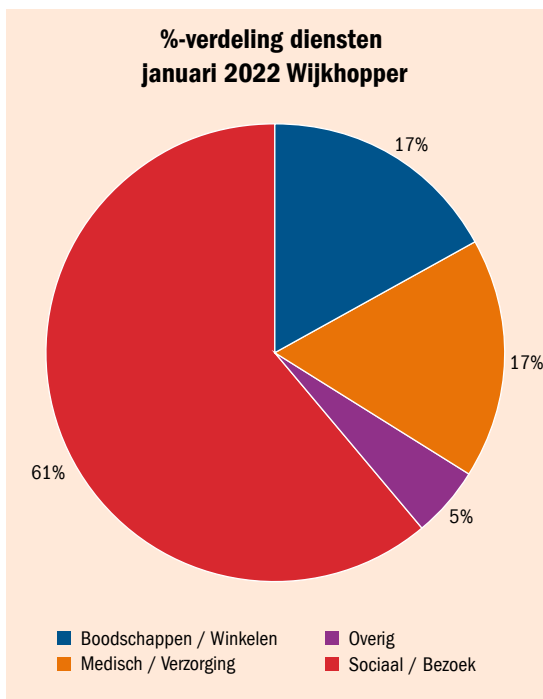
VERANDERING IN RITDOELEINDEN JANUARI 2022 VS. NOVEMBER 2023

De ritdoeleinden hebben een ontwikkeling doorgemaakt. Dit komt mede door de beperkingen tijdens corona. Zo toont grafiek 11 dat er in januari 2022 nog geen recreatieve ritten waren, bijvoorbeeld naar een schilderclub. Het merendeel van de ritten was in die periode sociaal-gerelateerd.

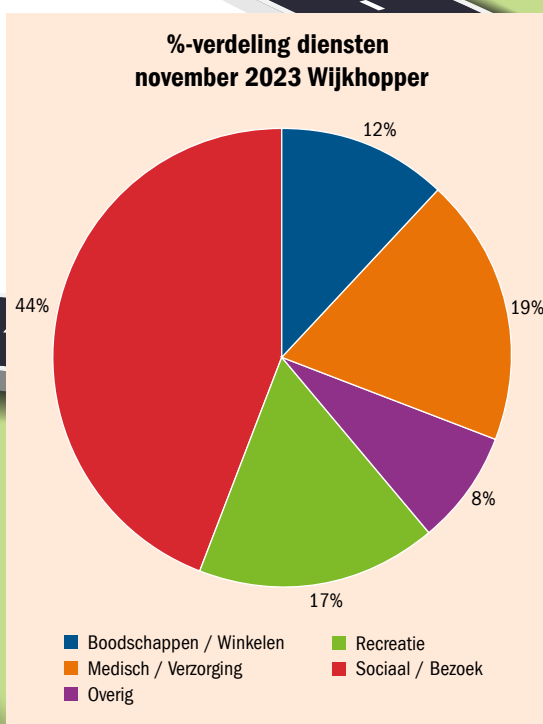
Zoals grafiek 12 laat zien, is het percentage recreatieve ritten in november 2023 sterk gestegen tot 17%. Niet alleen de versoepelde coronamaatregelen hebben daaraan bijgedragen, ook de bekendheid van de dienst. Zo zet Welzijn Op Recept de Wijkhopper steeds vaker in als middel om cliënten op een activeringsplek te laten komen.

Locatie	Aantal ritten	Aantal unieke gebruikers
Overduin	208	9
De Zwanenburg	192	23
De Wilbert	135	18
De Voedselbank	135	10
Dorpshuis Valkenburg	123	9

Tabel 3: top-5 bestemming wijkhopper, jan. t/m nov. 2023



Grafiek 11: %-verdeling ritdoeleinden Wijkhopper, jan. 2022



Grafiek 12: %-verdeling ritdoeleinden Wijkhopper, nov. 2023

GROEI KATWIJK RIJD(T) MEE VRIJWILLIGERS

Als het aantal ritten en klanten groeit hebben we dus ook meer vrijwilligers nodig. Katwijk Rijd(t) Mee is immers door en voor inwoners. Nou, dat is gelukt. Het aantal vrijwilligers groeide mee met alle ontwikkelingen. Waren er in 2021 nog 44 vrijwilligers actief, in 2023 waren dit er al 57. Omdat vrijwilligers ook stoppen hebben we steeds nieuwe aanwas nodig. In totaal zijn er de afgelopen 3 jaar 72 vrijwilligers betrokken geweest.

We hebben een vrijwilliger die ons ondersteunt op het gebied van kwaliteit, automatisering en professionalisering. Hij is destijds bij ons terecht gekomen, omdat hij vanuit zijn werkgever 16 uur per jaar vrijwilligerswerk mocht doen en vervolgens is gebleven. Hij heeft bijgedragen aan het verbeteren van ons Excel-ritsysteem en heeft geholpen bij de implementatie van het professionele ritsysteem. Hij is een echte vraagbaak en steun, ook voor deze evaluatie waarvoor hij de data heeft opgehaald, geduid en heeft weergegeven. Deze vrijwilliger is meegerekend in de categorie ‘divers’.



We zien veel commitment vanuit de vrijwilligers naar Katwijk Rijd(t) Mee. Zo zijn er 37 vrijwilligers langer dan één jaar actief betrokken en 13 vrijwilligers al sinds de start in 2021 betrokken.

Wijkhopper chauffeurs	21
ANWB AutoMaatje chauffeurs	18
Centralisten	12
Vrijwilliger divers	1
Vrijwilliger totaal	48

Tabel 4: aantal actieve vrijwilligers in maart 2024

VERSCHILLENDE SOORTEN VRIJWILLIGERS

Bij Katwijk Rijd(t) mee zijn 30 mannen en 18 vrouwen betrokken als vrijwilliger in diverse leeftijdscategorieën. Er zijn ook twee vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

20 tot 40 jaar	5
40 tot 67 jaar	19
67 tot 85 jaar	24

Tabel 5: aantal vrijwilligers per leeftijdscategorie in maart 2024

We zien veel commitment vanuit de vrijwilligers naar Katwijk Rijd(t) Mee. Zo zijn er 37 vrijwilligers langer dan één jaar actief betrokken en 13 vrijwilligers al sinds de start in 2021 betrokken.

VRIJWILLIGERS OUDE EN NIEUWE STIJL

Het opzetten en groeien van een groot project zoals Katwijk Rijd(t) Mee brengt risico's met zich mee. Soms krijgen we de vraag of de dienst wel in staat is om aan de vraag te (blijven) voldoen, vooral wanneer we toe zijn aan groei van het aantal actieve vrijwilligers.

Welzijnswartier heeft een centrale rol op het gebied van vrijwillige inzet in de gemeente Katwijk. We dragen bij aan het behouden en versterken van de vrijwillige inzet van inwoners. En we experimenteren en specialiseren ons op het gebied van 'vrijwillige inzet nieuwe stijl'.

Bij Katwijk Rijd(t) Mee passen wij de visie van Lucas Meijs op de moderne vrijwilliger volop toe (zie kadertekst). Maar gelukkig hebben we ook nog een aantal 'old-school' vrijwilligers, die zeer betrokken en beschikbaar zijn en overal bij willen ondersteunen. Hele fijne vrijwilligers, maar het is een risico om je organisatie alleen op dit type vrijwilligers te bouwen. Als ze wegvallen, dan zijn ze vaak niet te vervangen. Daarom zetten we ook in op vrijwilligers nieuwe stijl.

MOOIE COMBINATIE

De combinatie van Wijkhopper (waar vrijwilligers veel meer binding hebben met elkaar en de organisatie) en AutoMaatje (waar men meer solistisch werkt) vullen elkaar aan. Er is ruimte voor diversiteit. Zo maakt een vrijwilliger vanuit huis roosters. Zij vindt het fijn om naast haar baan in de avonden iets voor ons te doen. Ook is het mogelijk om op invalsbasis bij ons te werken en niet structureel. Hiermee bereiken we een bredere groep vrijwilligers en matchen we op basis van mogelijkheden en talenten van vrijwilligers en niet alleen op basis van een functiebeschrijving. Dat werkt. We spreken meer mensen aan die vrijwilligerswerk willen doen.



VISIE VAN LUCAS MEIJS, HOGLERAAR VRIJWILLIGE INZET | VRIJWILLIGER VAN DE TOEKOMST

"Veel verenigingen hebben moeite met het vinden van nieuwe vrijwilligers, terwijl er volop vrijwillige energie in de samenleving aanwezig is. Het vraagt om een andere benadering om deze vrijwillige energie aan te spreken. De vrijwilliger van nu wil meer flexibiliteit en keuze. Het is belangrijk om aan te sluiten bij zijn talenten en mogelijkheden en die te matchen met organisaties die passend zijn, en niet andersom."

VOL VERTROUWEN

Welzijnswartier heeft er vertrouwen in dat we op deze manier kunnen blijven putten uit alle vrijwillige inzet in de gemeente Katwijk. Uiteraard ervaren we periodiek momenten van krapte, maar dat heeft vooral te maken met de 'groeistuipe' van Katwijk Rijd(t) Mee. De ervaring leert dat de wervingsacties in deze fasen van groei altijd slagen. Natuurlijk blijven we onszelf doorontwikkelen als het gaat om innovaties rond vrijwillige inzet en vrijwillige energie.

TEVREDEN KLANTEN WE DOEN HET ERG GOED

Katwijk Rijd(t) Mee wordt hoog gewaardeerd. Uit het tevredenheidsonderzoek uit december 2023, blijkt een gemiddelde waardering van 8,9. In de offerte hadden we ingezet op een waardering van 7. Dit is een hele grote opsteker voor ons en alle vrijwilligers. We zijn hier heel blij mee. Hoe we tot deze hoge waardering komen, leest u beknopt in dit hoofdstuk.

KORTE SAMENVATTING

Alle 719 klanten hebben in december 2023 per post een het klanttevredenheidsonderzoek ontvangen. (zie bijlage 1). Van 284 klanten ontvingen we de ingevulde enquête terug (39,4%). 20 van hen gaven aan nog niet met ons te hebben gereden. Ze hadden zich pas onlangs aangemeld of gaven aan het fijn te vinden om Katwijk Rijd(t) Mee achter de hand te hebben. De geretourneerde vragenlijsten van klanten die nog niet met ons hebben gereden, zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor is het deelnamepercentage 37% geworden. Op deze pagina een greep uit de tabellen.

Welk cijfer geeft u Katwijk Rijd(t) Mee?

10	159	60%
9,5	33	12,5%
9	8	3%
8,5	14	5,3%
8	23	8,7%
7,5	15	5,6%
7	3	1,1%
6,5	4	1,5%
6	6	2,2%

Tabel 6: rapportcijfer voor Katwijk Rijd(t) Mee, gemiddeld cijfer is 8,9

Wat vindt u van Katwijk Rijd(t) Mee?

Geweldig	57	21,5%
Blij dat het aangeboden wordt	45	17%
Prima initiatief	75	28,4%
Heel goed	34	12,8%
Heel fijn	20	7,5%
Geen keuze	33	12,5%

Tabel 7: mening over Katwijk Rijd(t) Mee

Waarom is Katwijk Rijd(t) Mee belangrijk?

Rijdt niet meer auto/Geen eigen vervoer	83	21,4%
Wandelen, fietsen, etc. gaat moeilijker	8	3%
KRM maakt het makkelijker/mogelijk om op pad te gaan	78	29,5%
Zelfstandigheid	7	2,5%
Sociaal contact	74	28%
Ze komen op tijd/Betrouwbare dienst	3	1,1%
Niks ingevuld	11	4,1%

Tabel 8: het belang van Katwijk Rijd(t) Mee

Wat vindt u van de prijs van de wijkhopper?

Heel goed	13	4,9%
Goed	57	21,5%
Prima	76	28,7%
Goedkoop	29	10,9%
Niet ingevuld/geen gebruik van dienst	85	31,1%
Te duur	7	2,6%
Wisselend i.v.m. vertrekpunt chauffeur	2	0,7%

Tabel 9: mening over rittenprijs Wijkhopper

AANSLUITING OP MAATSCHAPPELIJKE OPDRACHT

Uit de antwoorden kunnen we herleiden dat Katwijk Rijd(t) Mee bijdraagt aan haar maatschappelijke opdracht. Katwijk Rijd(t) Mee wordt gebruikt door mensen om op pad te gaan (29,5%), door mensen die niet meer over eigen vervoer beschikken (21,4%) en in het kader van sociaal contact (28%).

VERSCHIL TUSSEN WIJKHOPPER, AUTOMAATJE EN KATWIJK RIJD(T) MEE

De vragen over de Wijkhopper en AutoMaatje zijn niet altijd (goed) ingevuld. Dit komt doordat niet alle klanten het verschil weten tussen Wijkhopper, AutoMaatje en Katwijk Rijd(t) Mee. Het is daarom lastig om de antwoorden over de prijservaring van de Wijkhopper en AutoMaatje te interpreteren. De antwoorden liepen overigens niet ver uit elkaar. Omdat we niet zeker weten wat men bedoelt, hebben we maar één vraag over de prijs opgenomen in dit rapport. We gaan 'later' nogmaals de prijswaardering onderzoeken. Overigens beschouwt een meerderheid de prijs als 'goed'.

DOORONTWIKKELING

Op de vraag of klanten wensen of verbeterpunten voor Katwijk Rijd(t) Mee hadden, gaf maar liefst 60% van de klanten aan geen verbeterpunten te hebben. 18% van de klanten had als enige wens dat we op deze voet door moeten gaan, blijven bestaan en blijven uitbreiden in middelen en inzet van vrijwilligers. Dit zijn de belangrijkste genoemde verbeterpunten en onze reactie hierop:

1. **Weekend en/of avondritten mogelijk maken (23 klanten):** er worden geen vaste ritten aangenomen in het weekend. We rijden wel incidentele ritten, mits er een chauffeur kan. Er is geen logistieke ondersteuning buiten kantooruren. We voorzien nog in de vraag, maar willen opschaling onderzoeken.
2. **Minder dan 1 werkdag van tevoren een rit aanvragen (15 klanten):** sinds vorig jaar hoeven klanten niet meer twee maar slechts één dag van tevoren een rit aan te vragen. Vanwege capaciteit en planning is het is niet mogelijk om deze aanvraagtijd verder in te korten.
3. **Beter/langer telefonisch bereikbaar zijn -bij nood (8 klanten):** nu kunnen ritten via mail aangevraagd worden of telefonisch op werkdagen tussen 09:00 en 12:00. De noodtelefoon is op werkdagen bereikbaar tussen 08:30 en 16:30. We zijn momenteel bezig met het uitrollen van de noodtelefoon onder vrijwilligers. Dit wordt dus opgepakt.
4. **Hogere instap auto en mogelijkheid om rolstoel mee te nemen (4 klanten):** we hebben bij aanvang gekozen voor de Nissan Leaf als Wijkhopper. Oorspronkelijk zouden we gaan rijden met een kleine 45 km auto. Vergeleken daarmee is de Leaf veel comfortabeler, veiliger en passend bij ons budget. We hebben momenteel 3 leaseauto's waarvan het contract over een jaar afloopt en 2 occasions in bezit. Bij verlenging van de opdracht kunnen we overwegen of we voor een andere auto kiezen. Aan een hoge instapauto hangt een ander kostenplaatje.
5. **Accuraat ritten verwerken i.v.m. verkeerde tijd in systeem of er niet instaan (3 klanten):** waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Met het nieuwe ritsysteem is dit teruggebracht tot een minimum, maar fouten komen helaas soms voor. Soms ook omdat mensen de verkeerde tijd opgeven. Indien we het vermoeden dat klanten moeite hebben met afspraken maken, proberen we dit via de mantelzorger te regelen of via een vaste rit.

TEVREDENHEID VRIJWILLIGERS

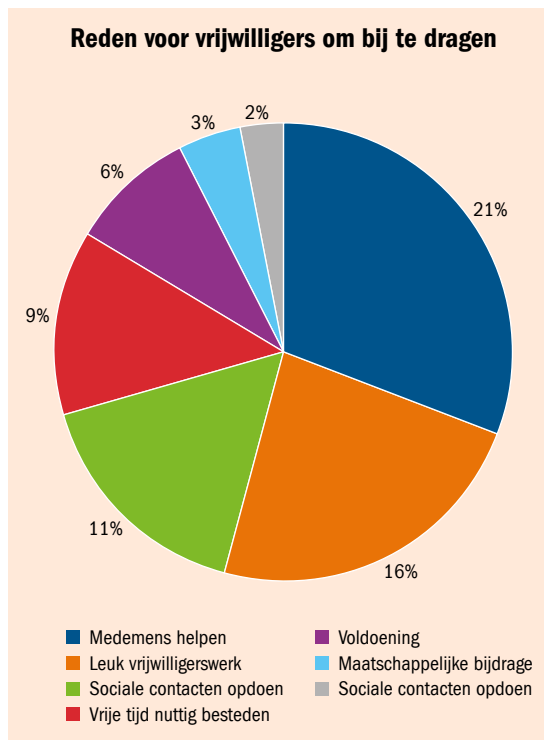
Hoe ervaren de vrijwilligers hun vrijwilligerswerk? Wat motiveert hen? Wat vinden ze van de sfeer en de samenwerking? Wat doen ze met de aangeboden trainingen? We stuurden 48 vrijwilligers een vragenlijst, waarvan we er 40 terugkregen (83%). Belangrijkste conclusie: vrijwilligers voelen zich blij met de impact van hun werk.

WAT LEVERT KATWIJK RIJD(T) MEE JE OP?

Op deze vraag scoorden 25 vrijwilligers positief op de keuze 'sociale contacten' en 26 op 'voldoening/zingeving/nuttige tijdbesteding'. Katwijk Rijd(t) Mee draagt dus positief bij aan het sociale leven van onze vrijwilligers en wordt als zinvol en nuttig vrijwilligerswerk ervaren.

GOEDE SFEER

De vrijwilligers zijn tevreden over de goede sfeer in het team en de kwaliteit van dienstverlening. 33 vrijwilligers zijn positief over de eigen inbreng die ze hebben in het vrijwilligerswerk. 4 vrijwilligers geven aan van niet. Het is onduidelijk waarom ze dit vinden.



Grafiek 13: Wat levert Katwijk Rijd(t) Mee je op? Meerdere antwoorden waren mogelijk.





WAT HEB JE GELEERD?

Op deze vraag geven 12 vrijwilligers aan onder de indruk te zijn van de impact van dit project. Daarnaast leert men praktische vaardigheden zoals plannen, computer, rollator en routes (9 vrijwilligers), omgaan met ouderen (9 vrijwilligers) en in een team werken (3 vrijwilligers). Mooi om te zien dat mensen nieuwe vaardigheden leren. Een van de receptionisten is 80+ en geeft aan dat ze door haar nieuwe computervaardigheden het gevoel heeft 'mee te blijven' doen.

GETEMPORISEERD TRAINEN

We merken dat trainingen soms als een belasting worden ervaren. Daarom organiseren we ze regelmatig, maar niet te snel achter elkaar. We bieden diverse trainingen aan, waarvan sommige een verplicht karakter hebben. Dit geldt bijvoorbeeld voor de rijtesten van Rijkschool Zwanenburg en de niet-pluis training. We stimuleren vrijwilligers hieraan mee te doen. Daarnaast:

- 15 vrijwilligers vinden rijtesten belangrijk, 25 vinden dit niet
- 20 vrijwilligers vinden de BHV-training nuttig, 19 hebben deze (nog) niet gevolgd

- 8 vrijwilligers vinden de training 'in-en-uitstappen' nuttig, 27 hebben deze (nog) niet gevolgd
- 19 vrijwilligers vinden de niet-pluis-training nuttig, 20 hebben deze (nog) niet gevolgd

TEAMONTWIKKELING

De vrijwilligers vormen echt een team en organiseren zelf een aantal keer per jaar een Vervoerscafé waar gemiddeld zo'n 40 vrijwilligers aan deelnemen: samen eten, spelletjes doen en gezellig met elkaar bijpraten. In het begin hadden deze cafés een informatief karakter, maar sinds twee jaar zijn ze vooral gericht op samenzijn. De groep wordt steeds hechter. Zo worden er verjaardagscadeaus gegeven en sturen ze elkaar kaartjes bij ziekte. Ze vervangen elkaar en staan open voor vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

EIGENAARSCHAP

Ten aanzien van het vrijwilligerswerk zien we de vrijwilligers groeien in participatie en eigenaarschap. Ze zijn bereid steeds meer te doen, zoals het bemensen van de noodtelefoon dienst en het onderhoud van de auto's. We zien hierdoor nog veel mogelijkheden, die we stap-voor-stap samen uitbouwen.

**De Lions Club
Katwijk draagt
€ 2.000 bij aan
een laadpaal voor
de elektrische
auto's van Katwijk
Rijd(t) Mee.**



TEVREDEN MANTELZORGERS

Katwijk Rijd(t) Mee heeft oog voor mantelzorgers, die we zoveel mogelijk ontzorgen. Zo ondersteunen we hen met 'vaste' ritten naar bijvoorbeeld verpleeghuis of wekelijkste deelname aan een eettafel. We bieden ook vaste ritten aan ouderen met beginnende dementie of geheugenproblemen, die niet zelf ritten kunnen reserveren. In een enkel geval geldt dit ook voor (jong) volwassenen met een verstandelijke beperking. We denken in alle gevallen mee. Gevraagd, maar ook ongevraagd als onze vrijwilligers opmerken dat het niet goed gaat met een klant.

NIET-PLUIS TRAINING

Onze vrijwilligers hebben een niet-pluis training gevolgd en herkennen symptomen als vergeetachtigheid en verwardheid. Bovendien kennen zij de vaste klanten vaak goed, waardoor ze veranderingen in gedrag kunnen observeren en bespreekbaar maken. Ze denken actief mee met mantelzorgers. Indien nodig neemt de projectleider van Katwijk Rijd(t) Mee contact op met het Wijkteam Katwijk of mantelzorgondersteuning van Welzijnswartier.



Jullie maken een wereld van verschil in een wereld die steeds kleiner wordt. Ik woon ver buiten Katwijk. Jullie vervoerden mijn dementerende vader dagelijks naar mijn stiefmoeder in Overduin. Dit ging erg goed. Jullie zagen ook dat dit uiteindelijk niet meer ging en hij naar een verpleeghuis moest. Dank en complimenten voor jullie. – **Dochter**

Mijn schoonmoeder heeft sinds een paar maanden twee keer per week een vaste rit. Sindsdien is ze onafhankelijker en kan ze meer haar eigen ding doen. Dit zorgt ervoor dat haar omgeving ontlast wordt. Ook biedt het structuur en weet ze beter waar ze aan toe is. Vóór Katwijk Rijd(t) Mee maakte ze gebruik van de Regiotaxi, een normale taxi of familie. Dit was veel geregeld per keer, wat nog weleens spanning opleverde binnen de familie. – **Schoondochter**

Mijn zoon heeft sinds begin 2023 wekelijks een vaste rit. Ik ben blij om te zien hoe enthousiast mijn zoon wordt van de ritten en het goede contact met zijn vaste chauffeur. Door Katwijk Rijd(t) Mee kan hij naar de gym. Alles is goed geregeld en ik maak me hierdoor weinig zorgen. Het scheelt veel gedoe dat het vaste ritten zijn. De duidelijke communicatie is erg fijn. Zonder jullie zou ik gebruik moeten maken van Regiotaxi, maar door de slechte verhalen durf ik mijn zoon hier niet aan toe te vertrouwen. Hij kan namelijk niet goed communiceren. – **Moeder**

Ik ben erg tevreden over Katwijk Rijd(t) Mee. Mijn moeder maakte eerst gebruik van een andere vervoerder en dit was een groot verschil. Jullie komen op tijd en staan op de afgesproken plek. Dit ging voorheen nog wel eens mis. Dit gaf mij en mijn moeder veel stress. Mijn moeder voelde zich vervolgens bezwaard, wat de mantelzorg bemoeilijkte. Momenteel heeft mijn moeder 3 vaste ritten in de week en gaat ze nog twee keer per week op een andere manier naar de dagbesteding. Jullie zijn voor ons de meest betrouwbare dienst. Door de vaste ritten heb ik meer tijd voor mezelf en is de mantelzorg minder zwaar. – **Dochter**

Mijn moeder maakte ruim een halfjaar gebruik van 'Katwijk Rijd(t) Mee'. Ze had 4 of 5 vaste ritten per week. Het was ongelooflijk fijn dat jullie deze ritten verzorgden. Het ontlastte mij erg in mijn mantelzorgtaken. Voor Katwijk Rijd(t) Mee maakte ik gebruik van andere vervoerders. Mijn enige wens is dat jullie ook op zondag gaan rijden. Complimenten aan jullie. – **Dochter**



FIETSMATJES

In 2021 was Welzijnswartier betrokken bij het opstarten van Stichting Fietsmaatjes Katwijk. Dit verliep voorspoedig. Al snel waren er voldoende enthousiaste vrijwilligers geworven die een bestuur wilden vormen. Welzijnswartier is kortdurend betrokken geweest in de eerste fase tot de bestuursvorming. We waren budgethouder, zodat de oprichtingskosten betaald konden worden en Stichting Fietsmaatjes van start kon. Fietsmaatjes is inmiddels alweer ruim twee jaar een zelfstandige stichting. We houden contact en werken waar mogelijk samen.



En dan nog dit...

AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT

Katwijk Rijd(t) Mee draagt ook bij aan inclusiviteit. Sinds 2023 zijn er twee vrijwilligers met afstand tot de arbeidsmarkt. Ze zijn goed opgenomen in de vrijwilligersclub en rijden inmiddels al vele maanden met veel plezier in de Wijkhopper. De vrijwilligers zijn een grote aanwinst, met hun gezelschap en grote inzet! Mooi om te zien dat één van hen in het begin bijna niks zei en nu mooie verhalen vertelt over wat hij allemaal meemaakt tijdens zijn ritten. Het enthousiasme spat er bij beiden vanaf. We boden ze een inwerktraject op maat aan, waarbij een ervaren vrijwilliger zich opgeworpen heeft als maatje. Bij een van de vrijwilligers is ook een jobcoach nauw betrokken bij de maandelijkse voortgangsgesprekken.

GROEISTUIPEN & MIJLPALEN

Katwijk Rijd(t) Mee groeit redelijk constant, behalve rond de momenten dat we aan uitbreiding toe zijn. Dan is er sprake van een 'groeistuipe' en lukt het even niet met de bestaande middelen en mensen. De ritplanningen voor de Wijkhopper worden voller, de druk op de chauffeurs neemt toe en niet alle ritten kunnen ingepland worden. Dat is het signaal dat we toe zijn aan een extra auto. De prognose was dat we in 2024 een vijfde Wijkhopper zouden hebben. In december 2023 is deze aangeschaft. Met deze vijfde auto voldoen we weer aan de vraag. Deze groei ging net als vorige keren gepaard met het werven van extra chauffeurs. Inmiddels kennen we de groeistuipe en weten we hoe te handelen. Bij de vrijwilligers blijft het kortdurend wel voor onrust zorgen, ook al weten ze dat de rust terugkeert als er een extra auto en nieuwe vrijwilligers zijn. Achteraf is dit elke keer weer een mijlpaal. Doordat we het proces inmiddels goed kennen en onder controle hebben, ontstaat er steeds meer ruimte om te professionaliseren en te werken aan kwaliteitsverbeteringen.



VERMINDERING KOSTEN REGIOTAXI EN VALYS

We hebben vanuit verschillende invalshoeken onderzocht of Katwijk Rijd(t) Mee een alternatief is voor het gebruik van de Regiotaxi en Valys en ervoor zorgt dat de vraag hiernaar afneemt. Dat was destijds een vraag vanuit de gemeente. We kunnen dit niet beoordelen op basis van statistieken over de Regiotaxi, maar wel beredeneren vanuit doelgroep en aantallen. Katwijk Rijd(t) Mee heeft als doelgroep iedereen die beperkt is in het gebruik van eigen en openbaar vervoer. Bijvoorbeeld door een lichamelijke of verstandelijke beperking. Dit zijn ook indicatoren voor een Wmo-vervoersindicatie. Omdat al onze klanten aan deze voorwaarden voldoen, kunnen we stellen dat we met Katwijk Rijd(t) Mee in de afgelopen drie jaar voor 24.184 enkele ritten een alternatief voor de Regiotaxi en Valys hebben geboden. 256 ritten hiervan waren naar een bestemming op meer dan 25 kilometer afstand. Met 256 enkele ritten hebben we een alternatief

voor vervoer met Valys geboden en met 23.928 enkele ritten een alternatief voor vervoer met de Regiotaxi.

In het klanttevredenheidsonderzoek is gevraagd of klanten ook gebruikmaken van een andere vervoersdienst (zoals de Regiotaxi) en zo ja waarom. 93 klanten (35%) geven aan sinds het gebruik van Katwijk Rijd(t) Mee, minder of niet meer de Regiotaxi of Valys te gebruiken. De meest voorkomende redenen hiervoor waren de betrouwbaarheid van Katwijk Rijd(t) Mee (op tijd komen) en de fijne chauffeurs. In de evaluatie zagen we ook terugkomen dat de diensten elkaar versterken. Zo gaven klanten aan de Regiotaxi en Valys wel nog te gebruiken, maar wel minder door ze bijvoorbeeld alleen in te zetten voor ritten in de regio, ritten in de avonden/weekenden en spoedritjes op de dag zelf. Dit laat zien dat de diensten elkaar goed aanvullen.



BIJLAGE 1

Vragenlijst Katwijk Rijd(t) Mee:

1. Wat vindt u van Katwijk Rijd(t) Mee?

2. Waarom is Katwijk Rijd(t) Mee belangrijk voor u?

3. Welk cijfer (van 1 tot 10) geeft u Katwijk Rijd(t) Mee?

4. Heeft u nog wensen voor Katwijk Rijd(t) Mee?

5. Maakt u ook gebruik van een andere vervoersdienst (zoals de regiotaxi)?
Zo ja, gebruikt u deze nu minder nu u met ons rijdt en waarom?

6. Waar maakt u gebruik van? (kruis aan wat van toepassing is):

☐ De Wijkhopper ☐ AutoMaatje ☐ Allebei

7. Waar maakt u meer gebruik van? ☐ De Wijkhopper ☐ AutoMaatje
Wat is hier de reden van?

8. Wat vindt u van de prijs van:

De Wijkhopper: _____

AutoMaatje: _____