



BELEIDSPLAN 2025-2028

Vervoersvereniging Dijk en Waard

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 3 |
| 1. Inleiding | 4 |
| 2. Vervoersbeleid | 7 |
| 2.1 Lijndiensten | 7 |
| 2.2 Deur-tot-deur vervoer | 8 |
| 2.3 Groepsvervoer | 8 |
| 2.4 Buurtbus | 9 |
| 2.5 Ontwikkelperspectief | 10 |
| 3. Vrijwilligersbeleid | 11 |
| 3.1 Nota vrijwilligersbeleid | 11 |
| 3.2 Werving en selectie | 11 |
| 3.3 Introductie | 12 |
| 3.4 Scholing | 12 |
| 4. Governance | 13 |
| 4.1 Aansturingsmodel | 13 |
| 4.2 Doelstelling | 13 |
| 5. PR en communicatie | 14 |
| 5.1 Public Relations (PR) | 14 |
| 5.2 Interne en externe communicatie | 15 |
| 6. Arbeidsomstandigheden | 16 |
| 7. Wagenpark | 16 |
| 8. Huisvesting | 18 |
| 9. Financiën en verantwoording | 19 |
| 10. Uitwerking en voortgangsrapportage | 20 |

Voorwoord

Iedere vier jaar stellen we als vervoersvereniging Dijk en Waard (hierna: vereniging of HugoHopper) een meerjarenbeleidsplan op. Dit plan vormt onder meer de basis voor de meerjarenovereenkomst die we voor dezelfde periode afsluiten met de gemeente Dijk en Waard. Het schrijven van dit meerjarenbeleidsplan verliep via een iets minder uitgebreid proces dan bij het vorige beleidsplan. Uitgangspunt is geweest dat veel zaken binnen de vereniging goed verlopen en dat niet de behoefte wordt gevoeld om allerlei zaken de komende jaren heel anders te gaan doen. Daarom is gekozen voor een andere aanpak, die vooral gericht is op verduurzaming en kwaliteitsverbetering. Daarbij is uiteraard wel gebruik gemaakt van de inbreng van vele betrokkenen, alsook de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek en het klanttevredenheidsonderzoek. Ook is gebruik gemaakt van vele externe documenten waarin belangrijke ontwikkelingen worden beschreven op voor ons belangrijke beleidsterreinen. Tijdens het totstandkomingsproces van het voorliggende meerjarenbeleidsplan zijn meerdere concepten besproken met de Ledenraad, hetgeen ook heeft geleid tot aanpassingen in de tekst.

Wat de komende jaren zeker niet zal veranderen is onze missie: "Het bevorderen van de mobiliteit **voor** inwoners van Dijk en Waard **door** inwoners van Dijk en Waard". De HugoHopper is en blijft er voor alle inwoners van Dijk en Waard. Hoewel de tevredenheid over het aanbod groot is, is in dit plan op meerdere punten aangegeven waar we denken dat een verdere (kwaliteit)verbetering mogelijk is. Wat ook niet zal veranderen is onze inzet op een verdere verduurzaming, onder andere op het gebied van ons wagenpark en de huisvesting. Dit uiteraard binnen de financiële mogelijkheden.

We zijn ervan overtuigd dat onze vereniging in de nieuwe beleidsperiode door de tomeloze inzet van onze vrijwilligers en onze beroepskrachten opnieuw een belangrijke rol kan spelen op het vlak van mobiliteit.

Dik van Bruggen
bestuursvoorzitter

1. Inleiding

De vrijwillige chauffeurs van de HugoHopper zwaaien naar elkaar wanneer ze elkaar passeren. De passagiers zitten achterin en zijn onderweg naar hun bestemming. Op de centrale halteplaats bij de Parelhof kunnen de passagiers overstappen op een andere route. Meneer A. A. gaat verder met de rode lijn. Hij rijdt mee richting de Stad van de Zon. Daar heeft hij een afspraak met zijn tandarts. Daarna doet hij nog wat boodschappen en een uur later stapt hij weer op de bus. De chauffeur helpt hem met instappen. Mevrouw B. gaat met de oranje lijn richting het zwembad. Zij zwemt wekelijks om fit te blijven en na afloop drinkt ze nog wat voor de gezelligheid. Daarna neemt ze weer de oranje lijn terug, die praktisch voor haar huis stopt. Meneer C. woont in De Noord, zijn zoon woont in Schagen. Met de blauwe lijn rijdt hij naar het station in Heerhugowaard. Vanaf daar neemt hij de trein naar Schagen. Het is dan nog 10 minuten lopen naar het huis van zijn zoon. Als meneer C. naar het ziekenhuis in Alkmaar gaat, dan maakt hij een afspraak voor deur-tot-deur vervoer.



Het bezoeken van vrienden, deelname aan activiteiten, sporten, winkelen, clubjes, dagactiviteiten en recreatie. Dit zijn allemaal voorbeelden van zaken die belangrijk zijn als je mee wilt doen aan het maatschappelijke leven. Het draagt bij aan zingeving, je gaat er voor de deur uit en daar is passend en betrouwbaar vervoer voor nodig.

Dit meerjarenbeleidsplan beschrijft hoe gedurende de periode 2025-2028 zorg wordt gedragen voor een betrouwbare vervoersdienst, passend- en inzetbaar voor alle inwoners van de gemeente Dijk en Waard. We richten ons daarbij op een beperkt aantal speerpunten, waarvan de uitwerking verderop in dit document terugkomt. Het betreft punten gericht op het doorontwikkelen van onze dienstverlening waarbij kwaliteit en duurzaamheid de rode draad vormen. In onze jaarplannen wordt beschreven hoe we dat doen. We gaan in ieder geval door met wat er goed gaat en passen aan wat beter kan. De speerpunten zijn:

1. Het continueren en verbeteren van onze dienstverlening.
2. Het borgen en verbeteren van het vrijwilligers- en arbeidsomstandighedenbeleid.
3. Het borgen en verbeteren van de bedrijfsvoering.
4. Het optimaliseren en verduurzamen van ons wagenpark.
5. Het optimaliseren en verduurzamen van de huisvesting.

Samenwerking met de gemeente Dijk en Waard

Dit meerjarenbeleidsplan vormt de basis voor de meerjarenovereenkomst 2025 – 2028 met de gemeente Dijk en Waard. Daarin leggen we de intentie vast om duurzaam uitvoering te geven aan het faciliteren van de mobiliteit van inwoners van Dijk en Waard. Zo wordt bijgedragen aan een inclusieve gemeente wat betekent dat inwoners daadwerkelijk mee kunnen doen en daartoe ook in staat gesteld worden, of men nu jong of oud is, met of zonder beperking. De gezamenlijke inspanningen zijn erop gericht om het aantal passagiers verder te laten stijgen en de kosten voor het zogenaamde WMO-vervoer verder in te perken.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Participatie is het sleutelwoord in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze wetgeving. Participatie betreft inwoners in het algemeen en meer specifiek de kwetsbare inwoners van de gemeente. Er dienen goede voorwaarden voor hen te worden gecreëerd, zodat ook zij kunnen meedoen aan sociale en maatschappelijke activiteiten. Veilig en betrouwbaar vervoer is daarvoor een essentiële schakel.

Ontwikkelingen

Inherent aan de explosieve groei van het aantal inwoners binnen de gemeente Dijk en Waard is de groei van het aantal ouderen en mensen die niet of moeilijk zelfstandig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer (OV). Naast de groei en veranderende samenstelling verandert ook het reisgedrag. De gemeente Dijk en Waard heeft de ambitie om een aantrekkelijk woonklimaat en goed bereikbare economische en recreatieve functies te creëren. Deze ambities, ontwikkelingen en groei brengen uitdagingen met zich mee op het gebied van leefbaarheid en bereikbaarheid. De vraag naar vervoer zal naar verwachting de komende jaren blijven groeien.

Het beleid van de gemeente Dijk en Waard is ook gericht op het terugdringen van het autogebruik en het tot stand brengen van een duurzaam en integraal OV-concept. Een concept bestaande uit een zogenaamd Stroomlijnnennet en Maatwerk. Het Stroomlijnnennet omvat een verbindend netwerk, waarbij alle kernen van meer dan 3.000 inwoners 7 dagen per week dagelijks van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat onderling verbonden zijn. Het Maatwerk omvat kleinschalige vervoersinitiatieven voor een specifieke doelgroep die daarmee beter en fijnmaziger tegemoet komen aan de vervoersbehoeften. Uitgangspunt is dat niemand, ook niet in landelijk gebied, verstoken blijft van enige vorm van (openbaar) vervoer.

De HugoHopper

Het belangrijkste doel van de HugoHopper is het bieden van een goed vervoersaanbod voor mensen die niet of moeilijk (zelfstandig) gebruik kunnen maken van het OV en op deze wijze nog lang en zo veel als mogelijk deel kunnen nemen aan het sociale leven. Het vormt een verbindende factor en speelt een belangrijke rol in het bestrijden van eenzaamheid.

De HugoHopper biedt vervoersdiensten aan alle inwoners van de gemeente Dijk en Waard en is in het bijzonder deskundig en gericht op sociaal doelgroepen vervoer*. De vervoersmogelijkheden van onze vereniging zijn -met uitzondering van de buurtbus- uitsluitend beschikbaar voor leden van de vereniging.

De HugoHopper is als maatwerk vervoerder een belangrijk onderdeel van het stroomlijnnennet, vormt een aanvulling op het OV en draagt zo bij aan het versterken van ketenmobiliteit.

De HugoHopper is betrouwbaar, dienstbaar en kenmerkt zich door vriendelijk, veilig, stipt en duurzaam vervoer.

De vereniging hanteert als belangrijke kernwaarden kwaliteit, participatie en duurzaamheid. Verder hebben we de intentie om in lijn met het landelijke bestuursakkoord zero emissie¹ ons totale wagenpark te verduurzamen.

**Doelgroepenvervoer is er voor mensen voor wie het reguliere OV en eigen vervoer niet of minder makkelijk te gebruiken is vanwege een beperking. Dit kan een lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperking zijn al dan niet veroorzaakt door ouderdom. Om het mogelijk te maken dat mensen met een beperking toch kunnen meedoen in de samenleving is er de HugoHopper. Het sociaal doelgroepen vervoer is gericht op vervoer naar activiteiten (géén (betaald) werk of school), sport, familie, vrienden, buurthuizen, instellingen en/of winkels.*

1 Zero emissie of emissievrij geeft aan dat een voertuig geen vervuilende uitstoot bij de uitlaat heeft. Dit is dus gerekend van energieopslag in het voertuig tot en met de aandrijving (*tank-to-wheel* geheten).

2. Vervoersbeleid

2.1 Lijndiensten

Van maandag tot en met zaterdag (behalve op erkende feestdagen) verzorgt onze vereniging binnen de gemeente Dijk en Waard van 09.00 tot 17.30 uur lijndienstvervoer. Op vijf vaste routes vertrekt elk uur een bus. Deze lijndiensten bevorderen mobiliteit, verminderen eenzaamheid en lokaal autogebruik én verlagen de parkeerdruk bij publieke voorzieningen.

Met de HugoHopper kunnen passagiers vanuit alle kernen reizen naar het stationsgebied (OV-knooppunt) en overstappen op het OV. De HugoHopper rijdt langs zorg- en openbare voorzieningen, gezondheidscentra, buurtcentra, wijkservicepunten, ouderencentra, wooncentra voor mensen met een beperking en winkelcentra zoals Middenwaard, Broekerveiling en Centrumwaard.

De gemeente Dijk en Waard omvat in totaal negen kernen. Verbinding binnen de gemeente is van groot belang, zowel op sociaal vlak als qua infrastructuur en voorzieningen. Bovendien wil de gemeente inzetten op een goede ontsluiting van de kernen, in onderlinge verbinding met elkaar en met de regio, door goede aansluiting op het wegennet en OV.

In dat kader wordt het stationsgebied van Dijk en Waard de komende jaren getransformeerd naar een integraal OV-knooppunt dat Heerhugowaard en Langedijk met elkaar verbindt.

De HugoHopper draagt bij aan de gewenste verbinding door aansluiting op het OV knooppunt en lijndienstvoorzieningen die tot in de “haarvaten” van alle kernen reiken. Inwoners worden tijdig en volledig geïnformeerd over (aanpassing van) routes en overige relevante reisinformatie.

In de komende beleidsperiode streven we naar een hogere bezettingsgraad. Daartoe worden ondermeer de routes geëvalueerd en zo nodig aangepast. Om alle wijken te kunnen ontsluiten kan het soms nodig zijn om, óók als de bezettingsgraad in feite te laag is, een lijn in stand te houden.

De lijndienstroutes worden actief gepromoot, in het bijzonder de pilot met de lijndienstroute naar Broek op Langedijk en Sint Pancras (pilot tot 1 januari 2026), met intensievere PR-activiteiten, verbeterde haltes en samenwerking met het lokale zorgnetwerk.

2.2 Deur-tot-deur vervoer

Deze vorm van dienstverlening is beschikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 08.30 en 17.30 uur. Het betreft vervoersvragen van een specifieke groep passagiers die niet met de vaste buslijnen/buurtbus van de vereniging en/of met het reguliere OV kunnen reizen. Het gaat om vervoer binnen de gemeente Dijk en Waard én naar een aantal (zorg)locaties in Alkmaar en/of aangrenzende dorpen.

De groei van het aantal passagiers dat gebruik maakt van deze vervoersmogelijkheid zet door. De continuïteit van deze voorziening wordt geborgd door een efficiënte(re) ritplanning, een verbeterde toetsing/screening bij de intake en duidelijke communicatie.

In samenwerking met de gemeente Dijk en Waard onderzoeken we in de komende beleidsperiode of het opleiden van extra chauffeurs, het optimaliseren van de bezettingsgraad en/of uitbreiding van het wagenpark ten behoeve van het deur-tot-deur vervoer mogelijk, wenselijk en haalbaar is.

2.3 Groepsvervoer

Binnen de gemeente Dijk en Waard biedt de vereniging groepsvervoer aan bepaalde doelgroepen zodat zij kunnen (blijven) deelnemen aan sociale activiteiten. In het geval van nieuwe aanvragen wordt altijd bij de gemeente nagegaan of deze al gesubsidieerd worden en worden hierover zo nodig nadere afspraken gemaakt.

De gebruikers van groepsvervoer zijn cliënten van de Stichting Esdégé-Reigersdaal en de Stichting Philadelphia Zorg. Wij brengen hen in de avonden naar hun vrijetijdsbesteding. Tijdens het voetbalseizoen wordt daarnaast wekelijks een bus ingezet voor het vervoer van spelers van het gehandicaptenteam van sportvereniging Hugoboy's Heerhugowaard. De samenwerkingsafspraken met deze zorgaanbieders zijn vastgelegd in convenanten.

In nauwe samenwerking met bestaande convenantpartners wordt in de komende beleidsperiode onderzocht in hoeverre het mogelijk, wenselijk en haalbaar is om het gebruik van deze vervoersmogelijkheid te optimaliseren en/of uit te breiden. In samenwerking met de gemeente Dijk en Waard worden in nieuwe convenanten bindende afspraken vastgelegd over de kostenvergoedingen van het groepsvervoer.

Er zal actief ingezet worden op uitbreiding van samenwerkingsvormen. Bij voorbeeld met zorginstellingen die eigen vervoersvoorzieningen hebben of hadden.

2.4 Buurtbus

In 2018 heeft de provincie Noord-Holland een 10-jarige concessie voor het OV in de regio Noord-Holland Noord gegund aan Connexxion. Hierdoor vervielen enkele buslijnen, waaronder de lijn Heerhugowaard-Langedijk. Deze verschraling leidde tot discussie in de lokale politiek. Uiteindelijk werd besloten om in samenwerking met de provincie Noord-Holland, Connexxion en de Reizigersadviesraad Noord-Holland een buurtbusvoorziening in te richten. Op verzoek van de gemeente Dijk en Waard heeft onze vereniging op 19 augustus 2019 haar dienstenpakket uitgebreid met de nieuwe buurtbusvoorziening Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407). De provincie Noord-Holland stelde hiervoor een subsidie beschikbaar. Concessiehouder Connexxion stelt de buurtbus op bruikleenbasis beschikbaar en is verantwoordelijk voor het beheer en de operationele kosten zoals onderhoud, verzekering en brandstof.

Lijn 407

Lijn 407 maakt onderdeel uit van het reguliere OV-netwerk. Reizigers kunnen van maandag tot en met vrijdag tussen 07.30 en 18.00 uur twee keer per uur gebruikmaken van deze buurtbus. De bus start op het NS-station in Heerhugowaard en rijdt over bedrijventerrein Zandhorst via Noord- en Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk terug naar het station. In de middag wordt dezelfde route in omgekeerde volgorde gereden.

Het aantal gebruikers van deze buurtbusvoorziening overstijgt de verwachtingen. In 2023 maakten in totaal 24.472 passagiers gebruik van lijn 407. Dit succes zorgde ervoor dat de capaciteit tijdens de spijstijden ontoereikend bleek, wat regelmatig leidde tot lastige situaties en onvrede bij de chauffeurs.

Er zal in de komende beleidsperiode in gezamenlijk (Connexxion, gemeente Dijk en Waard, provincie, HugoHopper) overleg prioriteit worden gegeven aan de volgende punten:

- **Duidelijke en tijdige informatieverstrekking door Connexxion over het maximaal aantal door de buurtbus te vervoeren passagiers.**
- **Het verbeteren van de spreiding van passagiers gedurende de dag, al dan niet door het aanpassen van de route.**
- **Het waarborgen van optimaal beheer/onderhoud van het materiaal door Connexxion.**
- **Adequaat doorvoeren van routewijzigingen of afsluitingen in “de reisplanner” van en door Connexxion.**
- **Het bevorderen van motivatie en verbinding van/met vrijwilligers.**
- **Het binnen deze concessieperiode maken van een strategische keuze met betrekking tot het al dan niet continueren van de buurtbus in de huidige vorm.**

2.5 Ontwikkelperspectief

De aanbestedingen van de gemeente voor het WMO-vervoer² zullen invloed blijven hebben op de vervoersvraag richting onze vereniging. Waar mogelijk worden bestaande en nieuwe gebruikers van het WMO-vervoer door de WMO-consulenten gewezen op de mogelijkheden van de HugoHopper, dit om hen te verleiden hier meer gebruik van te maken. De gemeente beschouwt de diensten van de HugoHopper als een voorliggende en algemene voorziening voor alle inwoners van Dijk en Waard en zal het gebruik van deze diensten waar mogelijk stimuleren. Het is essentieel om onze positionering ten opzichte van commerciële vervoerders, zoals de taxibranche, af te bakenen om concurrentievervalsing te voorkomen.

Vervoer naar dagbesteding

De vraag van zorginstellingen betreffende vervoer naar dagbesteding groeit. Dit betreft ritten naar dagbestedingslocaties voor mensen met een WLZ-indicatie³. Onderzocht zal worden of en in welke mate hieraan tegemoet kan worden gekomen.

Extra activiteiten

Naast de reguliere vervoersdiensten kan de vereniging op verzoek van de gemeente ook andere activiteiten uitvoeren die aansluiten bij de mobiliteitsbehoefte van inwoners en bijdragen aan een inclusieve gemeente, bijvoorbeeld vervoer naar het stemlokaal, priklocaties e.d.

Samenwerking en convenanten

De vereniging onderhoudt samenwerkingsverbanden met zorginstellingen waarvan cliënten worden vervoerd. De afspraken daaromtrent zijn vastgelegd in convenanten. De vereniging staat tenslotte open voor- en denkt actief mee over creatieve en alternatieve inzet van het wagenpark bij evenementen en/of calamiteiten.

Actief contact

De vereniging onderhoudt actief contact met de commerciële partij die belast is met het WMO-vervoer in de regio en met andere vervoerders, zoals buurtbusverenigingen, ouderenbonden en Wonen Plus Welzijn. We kijken continu naar samenwerkingsmogelijkheden en wisselen kennis en ervaring uit.

Aansluiting op het openbaar vervoer

De vereniging denkt actief mee over de nieuwe OV-concessie en hoe de diensten van de vereniging optimaal kunnen aansluiten op het reguliere OV. Daar ligt met name een uitdaging tijdens de ochtend- en avondspits en bij vervoersknooppunten zoals het stationsgebied.

2 Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

3 Wet langdurige zorg.

3. Vrijwilligersbeleid

3.1 Nota vrijwilligersbeleid

De vereniging is een florierende vrijwilligersorganisatie met ruim 175 vrijwilligers die actief zijn als chauffeur, kantoor- of wagenparkmedewerker en/of incidenteel bij activiteiten en projecten. Sommige vrijwilligers zijn zelfs op meerdere fronten actief. Ons vrijwilligersbeleid beschrijft hoe wij onze professionele dienstverlening uitvoeren en borgen.

Ons vrijwilligersbeleid en arbeidsomstandighedenbeleid zijn actueel. De uitvoering is geborgd. De bedrijfshulpverlening is ingericht. De vereniging heeft de ambitie om de kwaliteit en uitvoering van dit vrijwilligersbeleid verder te ontwikkelen en te verbeteren. We denken daarbij aan:

- 1. Het bevorderen van de diversiteit binnen het vrijwilligersbestand.**
- 2. Het betrekken van vrijwilligers bij beleid en organisatieontwikkelingen.**
- 3. Het profileren als aantrekkelijke “werkgever”. Voorbeelden hiervan zijn het scholingsbeleid, de attentieregeling, het benutten van de deskundigheid van onze vrijwilligers, kennisdeling, etc.**
- 4. Het aanbieden van werkervaringsplaatsen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om als vrijwilliger deel te nemen en zo werkervaring op te doen.**

Bij het ontwikkelen, formaliseren en borgen van het vrijwilligersbeleid maken we nadrukkelijk gebruik van de ondersteuning, informatie en expertise van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV).

3.2 Werving en selectie

De werving van vrijwilligers vindt zowel intern als extern plaats. Bij de externe werving maken we gebruik van de gebruikelijke kanalen en zullen we de samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties, Connexion, het UWV⁴ en re-integratiebureaus intensiveren. Social media wordt als standaard instrument binnen ons communicatiebeleid ingezet voor werving.

Onze focus ligt op het vergroten van diversiteit onder de vrijwilligers. We zetten ons actief in om meer vrouwen, allochtonen en jongvolwassenen aan te trekken. Daarnaast nemen we onze verantwoordelijkheid om mensen te begeleiden binnen re-integratietrajecten.

4 Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.

Om het vrijwilligersbestand op peil te houden, werven we voortdurend actief nieuwe vrijwilligers. Ons huidige vrijwilligersbestand bestaat voornamelijk uit gepensioneerden en we streven ernaar om dit meer divers te maken door een brede en inclusieve wervingsstrategie te hanteren.

3.3 Introductie

Alle nieuwe vrijwilligers ontvangen een startpakket. Dit pakket bevat:

- Een vrijwilligersovereenkomst
- Een gedragscode
- Algemene informatie over de organisatie
- Specifieke informatie over het werkveld waarin de vrijwilliger wordt ingezet.

Na een vooraf overeengekomen proefperiode wordt een “werkbelevingsgesprek” met de nieuwe vrijwilliger gevoerd. De informatie uit deze gesprekken, samen met de resultaten van periodieke tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers, wordt gebruikt om het vrijwilligersbeleid en de dienstverlening continu te verbeteren.

In de komende periode wordt het startpakket geëvalueerd en indien nodig aangepast om ervoor te zorgen dat het up-to-date blijft en optimaal aansluit bij de behoeften van onze vrijwilligers en de organisatie.

3.4 Scholing

In ons vrijwilligersbeleid staat periodieke scholing centraal. We richten ons op verschillende gebieden om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen. Denk aan verkeersveiligheid, bewustwording van rijgedrag, zorg voor passagiers en vervoersmiddelen, klantvriendelijkheid, ICT, EHBO en bedrijfshulpverlening.

Daarnaast integreren we specifieke onderwerpen zoals kennis over dementie en eenzaamheid, aangepast aan de behoeften van onze werkvelden. Voor de verdere ontwikkeling van ons scholingsbeleid en -aanbod, zoeken we de samenwerking op met zorgorganisaties en collega vervoersorganisaties.

De komende beleidsperiode blijven we actief inzetten op het bevorderen van veilig rijden onder meer met als doel om schade aan voertuigen te beperken. Ieder jaar worden scholingsactiviteiten aangeboden waar vrijwilligers verplicht aan deel moeten nemen. Denk daarnaast ook aan periodieke instructies zoals rijtesten

4. Governance

4.1 Aansturingsmodel

Ingevolge de Governancecode Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening is er binnen de vereniging sprake van een toezichthoudend bestuur. Het bestuur is zichtbaar voor de vrijwilligers, beroepskrachten, leden, gemeente en stakeholders en heeft het grootste gedeelte van haar taken gedelegeerd aan de manager. Al dan niet onder begeleiding van een externe partij voert het bestuur periodiek zelfevaluaties uit.

Aan de Ledenraad komen alle bevoegdheden toe die niet door de wet of de statuten aan het bestuur van de vereniging zijn opgedragen. De Ledenraad benoemt de bestuursleden van de vereniging en beoordeelt ter goedkeuring het jaarverslag, de jaarrekening, de jaarlijkse begroting en het meerjarenbeleidsplan. Ook verleent het haar goedkeuring aan voorgestelde wijzigingen in de statuten van de vereniging.

De manager heeft de dagelijkse leiding, bereidt het beleid voor dat het bestuur vaststelt en voert dit uit. Het team beroepskrachten kent een parttime dienstverband. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de beroepskrachten zijn beschreven en geformaliseerd. Jaarlijks worden er met de beroepskrachten functioneringsgesprekken gevoerd met als doel hun professionele ontwikkeling te kunnen stimuleren en monitoren.

4.2 Doelstelling

Met het gekozen aansturingsmodel beoogt het bestuur continuïteit en kwaliteit van de organisatie en bedrijfsvoering te kunnen borgen. Middels dit model kan de vereniging met vol vertrouwen de ontwikkelingen op vervoersgebied tegemoet treden.

5. PR en communicatie

5.1 Public Relations (PR)

Ons PR-beleid richt zich op het onderhouden van betrekkingen met de buitenwereld, het creëren van een positief imago en het afleggen van verantwoording aan stakeholders. De inrichting, vormgeving en uitvoering van de PR is primair een taak van de manager en daarnaast onderdeel van de portefeuille van één van de bestuurders. Zowel bestuursleden als de beroepskrachten kunnen extern een rol spelen in het kader van de PR.

Het vergroten van naamsbekendheid blijft een belangrijk issue. Nog steeds zijn er inwoners van Dijk en Waard die de HugoHopper niet kennen, terwijl ons vervoer voor iedereen beschikbaar is. De uitstraling van ons wagenpark en de “bedrijfskleding” dragen actief bij aan onze zichtbaarheid en herkenbaarheid in de gemeenschap. Ook onze vrijwilligers spelen een prominente rol in het vergroten van onze naamsbekendheid en zichtbaarheid. Hun betrokkenheid en inzet zijn cruciaal in het overbrengen van onze boodschap naar de gemeenschap.

De vereniging beheert sinds 2010 een lokaal vervoersnetwerk; met haar slogan “*Altijd bij je in de buurt*”, een sprekend voorbeeld van Maatwerk. De vereniging vormt een betrouwbare samenwerkingspartner die leden, vrijwilligers en stakeholders betreft bij visievorming en uitvoering. De komende periode staan wij voor de uitdaging om ons als vervoerder een nog prominentere plaats in de samenleving te verwerven. De HugoHopper dient nog meer zichtbaar te worden voor (niet) leden, vrijwilligers en (netwerk)partners.

De komende periode gaan we ons inspannen om deze zichtbaarheid te vergroten. De website wordt aangepast om niet alleen gebruiksvriendelijk te zijn, maar ook om onze diensten en het belang ervan duidelijker te communiceren. Ook wordt extra voorlichting gegeven door middel van “roadshows” op locaties waar onze doelgroepen zich bevinden, zoals instellingen voor ouderen en ouderenbonden.

Onze vrijwilligers worden gestimuleerd om als ambassadeurs te fungeren. Daarnaast zetten we in op het intensiveren van de samenwerking met het lokale professionele zorgnetwerk (zorginstellingen, wijkverpleging, huisartsen, fysiotherapeuten, aanbieders van dagbesteding activiteiten etc.).

5.2 Interne en externe communicatie

Communicatie is te onderscheiden in in- en externe communicatie. De interne communicatie betreft in hoofdzaak het delen van informatie met (en door) de beroepskrachten en de vrijwilligers. De inrichting en het proces zijn zoveel als mogelijk gestandaardiseerd. De externe communicatie betreft werving, publiciteit en marketing, gericht op uitbreiding en zichtbaarheid en continuïteit van onze dienstverlening.

Externe communicatie is voornamelijk gericht op onze belangrijkste doelgroep: de inwoners van de gemeente Dijk en Waard waarmee een uitbreiding van het aantal leden en het sterker profileren van onze dienstverlening wordt beoogd. De komende beleidsperiode richten we de externe communicatie ook op nieuwe samenwerkingspartners, sponsors en fondsen.

In het communicatieplan van de vereniging krijgt participatie van vrijwilligers en leden nadrukkelijk prioriteit. In dat kader zal in de periode 2025-2028 wederom een tevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd. Niet alleen de ervaringen m.b.t. de huidige vervoersmogelijkheden en kwaliteit worden daarbij onderzocht (vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening) maar ook de wensen m.b.t. mogelijke aanpassingen.

6. Arbeidsomstandigheden

De vereniging streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle vrijwilligers en beroepskrachten. Niet alleen moet het werk veilig gedaan kunnen worden, ook moeten de vrijwilligers en de beroepskrachten zich prettig voelen, plezier in hun werk hebben en respectvol met elkaar omgaan. Daarbij streeft het verenigingsbestuur naar een open werkklimaat, waarin alle binnen de vereniging actieve personen elkaar aanspreken op mogelijke verbeteringen in het arbeidsomstandighedenbeleid die leiden tot een nog veiliger en gezonder werkklimaat. Belangrijk uitgangspunt bij dit alles is dat iedereen binnen onze vereniging kan meedoen en dat iedereen zich betrokken voelt. Dit uitgangspunt zal ook leidend zijn bij onze wervings- en selectieactiviteiten.

In nauwe afstemming met de beroepskrachten, de vrijwilligers en de Ledenraad wordt het huidige ARBO-beleid geëvalueerd en zo nodig geactualiseerd. De Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) wordt periodiek uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten daarvan zal een plan van aanpak worden opgesteld.

7. Wagenpark

Het wagenpark van de vereniging omvat momenteel twaalf voertuigen. Mede door recente vervangingen is het huidige wagenpark modern, bedrijfszeker en voldoet het in alle opzichten aan wet- en regelgeving voor personenvervoer, verkeersveiligheid en arbeidsomstandigheden.

De vereniging heeft de ambitie om te verduurzamen en zo bij te dragen aan een beter klimaat. De zeven bussen zijn allemaal nog uitgerust met een verbrandingsmotor. De vijf auto's zijn volledig elektrisch. Door het inzetten van elektrisch vervoer, al dan niet in combinatie met waterstofaandrijving, dragen we bij aan een vermindering van de CO₂-uitstoot en efficiënter energiegebruik.



Deze beleidsperiode zullen we inzetten op verdere verduurzaming. Hiervoor is een Meerjarensce­nario wagenpark opgesteld welke in maart 2024 is ingediend bij de gemeente. In 2025 wordt gestart met het vervangen van de eerste bus voor een e-bus. Het doel is ons gehele wagenpark uiterlijk in 2028 te hebben verduurzaamd.

Voorwaarden om dit te kunnen verwezenlijken zijn:

- a) Geschikte bussen met voldoende actieradius of inzet van meer bussen.**
- b) Voldoende parkeerfaciliteiten met laadplaatsen/palen. Er is uiterlijk 2028 ook duidelijkheid over de toekomstige parkeerplaatsen en centrale halteerplaats, dit mede in verband met de herinrichting van het stadsplein .**

We bewerkstelligen een adequaat wagenparkbeheer (o.a. kwaliteit van onderhoud, service en schadeherstel) in samenwerking met New Mobility Lease te Heerhugowaard.

Er wordt ingezet op meer instructie en rijtosten t.b.v. kennis van de voertuigen en veilig rijden. Het doel is dat hierdoor onder meer het aantal schades jaarlijks afneemt.

8. Huisvesting

Mede door de groei van de organisatie voldoet de huidige werkruimte niet meer aan de gestelde eisen. De ruimte is te klein om én alle medewerkers een goede werkplek te bieden én tegelijkertijd een ruimte te zijn waar chauffeurs even binnen kunnen lopen voor een gesprek of een kop koffie. Daarom wordt gezocht naar een betere nieuwe locatie.

Deze locatie moet voldoen aan een aantal voorwaarden die niet eenvoudig te combineren zijn. Zo moet de locatie voldoende ruimte bieden voor de beroepskrachten en de overige medewerkers, is het belangrijk dat de locatie zich op korte afstand bevindt van de stopplaats van de lijndiensten, moeten er voldoende parkeer- en laadplaatsen beschikbaar zijn in de directe nabijheid én is het gewenst dat de beoogde locatie voldoet aan hoge eisen qua duurzaamheid.

Vooralsnog oriënteert de vereniging zich op de mogelijkheden binnen het gebied “Klein België” grenzend aan Middenwaard, waarvoor momenteel plannen voor een herinrichting worden uitgewerkt.

Aangezien een nieuwe locatie een uitbreiding en vernieuwing betreft, zal dit naar verwachting tot hogere huisvestingskosten leiden. Het overleg hierover met de gemeente zal worden gecontinueerd. Realisatie van deze plannen is slechts mogelijk indien de gemeente hier ook extra subsidie voor beschikbaar stelt.

Uiterlijk 2028 beschikken we als vereniging over een meer duurzame en meer passende huisvesting. In de meerjaren financiële planning wordt nadrukkelijk rekening gehouden met extra kosten die daarmee samengaan.

In 2025 wordt een plan van eisen (PvE) m.b.t. de huisvesting uitgewerkt. Essentiële randvoorwaarden vormen daarbij de centrale halteplaats voor de lijndienstbussen en parkeerplaatsen met laadmogelijkheden voor zowel de personenauto's als de bussen.

9. Financiën en verantwoording

De vereniging wordt zoals eerder vermeld gesubsidieerd door de gemeente Dijk en Waard en (voor wat betreft de buurtbus) door de provincie Noord-Holland. De vereniging voert op basis van een goedgekeurde begroting een sober financieel beleid en gaat zo efficiënt mogelijk om met de verleende subsidies. Door middel van periodieke voortgangsrapportages en een deugdelijke door een extern accountant gecontroleerde jaarrekening legt het bestuur van de vereniging jaarlijks aan de Ledenraad en de subsidieverstrekkingen verantwoording af over de prestaties en de financiën.

Voor de realisatie van onze doelstellingen is het volgende van belang:

- De continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de beschikbaarheid en inzet van voldoende en goed gekwalificeerde vrijwilligers, een professioneel team beroepskrachten, voldoende voertuigen, adequate huisvesting en voldoende budget.
- Subsidies bepalen in hoge mate de ruimte die er is om de ambities waar te maken. De meerjarenovereenkomst met de gemeente Dijk en Waard legt de intentie vast om in samenwerking met onze partners duurzaam uitvoering te geven aan de vaste buslijnen en aan het vervoer op afroep. Ook vormt de overeenkomst de basis voor de jaarlijkse subsidietoekenning. Op basis van dit meerjarenbeleidsplan zal de meerjarenovereenkomst 2025-2028 met de gemeente worden afgesloten. Het document “meerjarenscenario’s 2025 e.v.” (maart 2024) maakt daar onlosmakelijk onderdeel van uit. De provincie Noord-Holland fungeert als subsidiënt voor de buurtbusvoorziening Heerhugowaard-Langedijk. Daarnaast zijn inkomsten vanuit sponsoring en fondsen onmisbaar.
- De leasekosten van de voertuigen vormen een belangrijk deel van de begrote uitgaven. De komende jaren zal een groot deel van het wagenpark vernieuwd moeten worden en dit zal naar verwachting forse kostenstijgingen tot gevolg hebben. In overleg met de gemeente zal worden gezocht naar mogelijkheden om deze stijgingen op te vangen, rekening houdend met het gemeentelijke begrotingsbeleid.

De continuïteit van de dienstverlening is naast inkomsten uit lidmaatschapsgelden en ritopbrengsten in grote mate afhankelijk van subsidies, sponsorgelden en fondsen. Als gevolg van enkele financiële tegenvallers in de afgelopen jaren is de financiële reserve van de vereniging nu zeer beperkt.

De vereniging kijkt kritisch naar alle kosten en genereert eigen inkomsten via contributies, ritten, sponsoring en fondswerving. Het streven is om minimaal 10% eigen inkomsten te genereren ten opzichte van de kosten. Afwijkingen tot 10% dient de vereniging binnen de eigen exploitatie op te vangen.

Bij afwijkingen van meer dan 10% treedt de vereniging tijdig in overleg met de gemeente. Teneinde onverwachte kostenoverschrijdingen op te kunnen vangen zal de vereniging de komende jaren trachten de reserve weer op een niveau te brengen. De reserve mag echter niet groter zijn dan de richtlijnen van de gemeente toestaan.

10. Uitwerking en voortgangsrapportage

Dit meerjarenbeleidsplan zal jaarlijks door de manager operationeel worden uitgewerkt in een door het bestuur vast te stellen activiteitenplan. Periodiek rapporteert de manager schriftelijk aan het bestuur over de voortgang in de realisatie.

Goedgekeurd door de Ledenraad op 21 oktober 2024