



# JAARVERSLAG 2018

Vervoersvereniging Heerhugowaard

Vriendelijk-Stipt-Veilig

1 april 2019  
1.0





## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Operationele prestaties.....	3
2.1. Leden .....	3
2.2. Lijndiensten .....	4
2.3. Deur tot deur vervoer.....	6
2.4. Groepsvervoer.....	7
2.5. Schadegevallen en brandstofgebruik .....	8
2.6. Klachten.....	8
3. Organisatorische ontwikkelingen .....	9
3.1. Vrijwilligersbeleid .....	9
3.2. Personeelsbeleid .....	9
3.3. PR en Communicatie .....	10
3.4. Huisvesting .....	11
3.5. ICT.....	11
3.6. ARBO.....	11
3.7. Wagenpark .....	12
3.8. Bedrijfsvoering .....	12
4. Financiën .....	13
4.1. Resultaat 2018.....	13
4.2. Baten .....	14
4.3. Lasten .....	14
4.4. Resultaatbestemming en 10%-verplichting .....	14
5. Vooruitzichten 2019 .....	15
Bijlage 1: Managementsamenvatting Klanttevredenheidsonderzoek 2018.....	16

## 1. Inleiding

De Vervoersvereniging Heerhugowaard (hierna: de vereniging) vervult een belangrijke functie voor de mobiliteit van de inwoners van Heerhugowaard, in het bijzonder voor ouderen en mensen met een beperking. Binnen de vereniging zijn inmiddels 147 vrijwilligers actief, mannen en vrouwen die zich belangeloos inzetten voor de medemens. Zij worden ondersteund door onze beroepskrachten. De vrijwilligers zijn het maatschappelijk kapitaal van onze vereniging. Zij zijn van wezenlijk belang voor de uitvoering van het werk, zijn een exponent van burgerparticipatie en vormen een belangrijke schakel naar de lokale samenleving. De vereniging en de activiteiten worden gefinancierd uit contributies, ritopbrengsten, sponsoring en subsidie van de gemeente Heerhugowaard.

Voor u ligt het jaarverslag 2018. Beknopt wordt hierin beschreven hoe wij ons in het afgelopen jaar door middel van de tomeloze inzet van onze vrijwilligers en onze beroepskrachten opnieuw dienstbaar hebben kunnen maken voor de inwoners van Heerhugowaard.

In de meerjarenovereenkomst, die de gemeente Heerhugowaard en de vereniging voor de periode 2017 tot en met 2020 hebben afgesloten, zijn de inspanningsverplichtingen van beide partijen vastgelegd. De meerjarenovereenkomst vormt de basis voor ons beleidsplan 2017-2020. Hierin hebben we onze plannen en ambities beschreven.

Zie voor meer informatie: [www.hugohopper.nl](http://www.hugohopper.nl)

## 2. Operationele prestaties

### 2.1. Leden

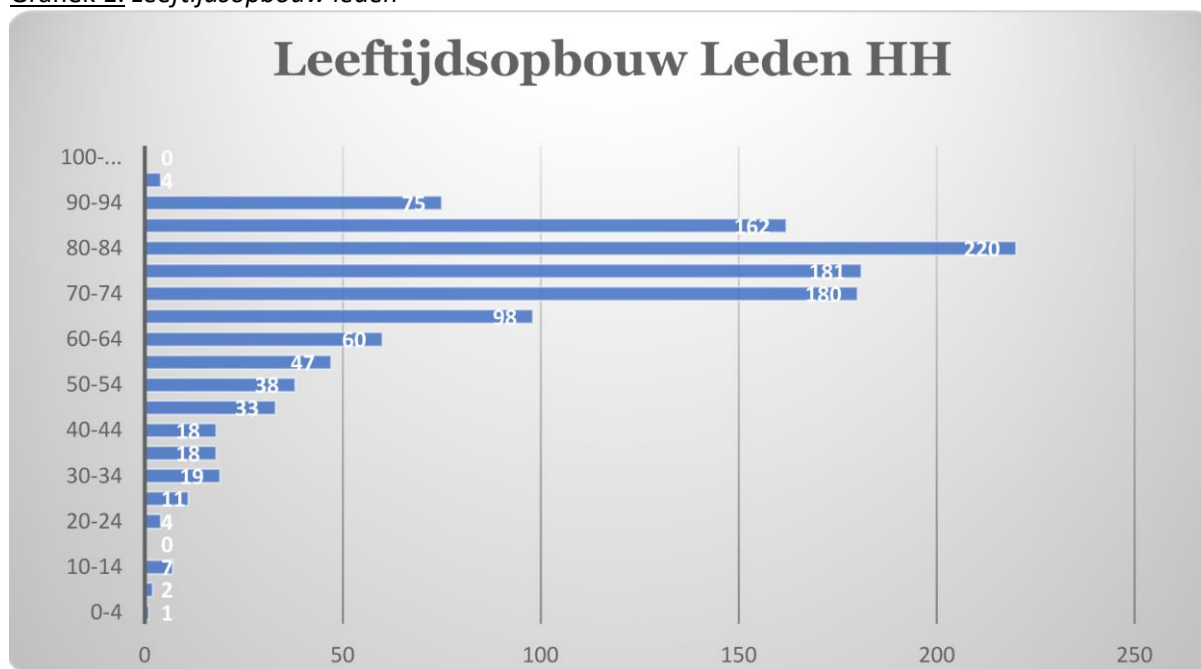
In 2018 mochten wij 79 nieuwe leden verwelkomen. Het totaal aantal leden bedraagt nu 1355. Het aantal aanmeldingen voor deur-tot-deur vervoer is ten opzichte van 2017 gegroeid met 47 leden. Momenteel maken 341 leden gebruik van de deur-tot-deur vervoersmogelijkheid.

De grootste groep binnen ons ledenbestand bevindt zich in de leeftijdscategorie 70 tot 90 jaar. Deze groep vormt bijna twee derde (65%) van het totaal aantal leden.

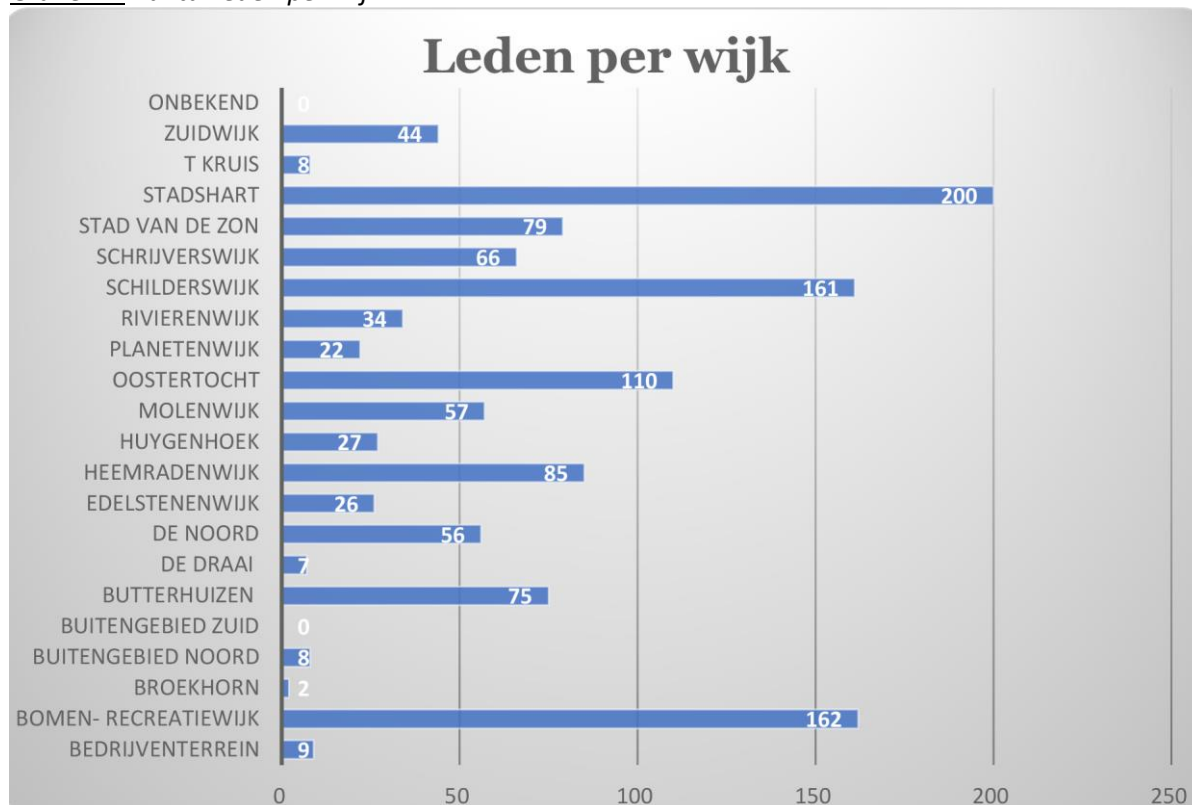
Tabel 1. Aantal leden

	<i>Algemeen</i>	<i>D2D</i>	<i>Groepsvervoer</i>
dec-17	1276	294	60
mrt-18	1293	311	60
jun-18	1307	306	60
sep-18	1342	328	54
dec-18	1355	341	55

Grafiek 1. Leeftijdsopbouw leden



Grafiek 2. Aantal leden per wijk



## 2.2. Lijndiensten

Het huidige aanbod van 4 vaste lijnen is gecontinueerd. De routewijzigingen gebaseerd op de enquête "routewijziging 1 augustus 2017" zijn met ingang van januari 2018 structureel doorgevoerd. Om zowel de routekennis als de rijvaardigheid te kunnen monitoren hebben alle chauffeurs in het afgelopen jaar deelgenomen aan een evaluatierit. De procedure voor het inroosteren van de chauffeurs is geëvalueerd en geactualiseerd.

Met betrekking tot de dienstregeling op zaterdag is er na de zomer een pilot gestart met als doel de problematiek van het structurele tekort aan chauffeurs op zaterdag op te lossen. Dit betekent dat er op zaterdag 2 diensten worden gereden in plaats van 3, waardoor de chauffeurs langer rijden per dienst en er per dag 8 in plaats van 12 chauffeurs beschikbaar moeten zijn. De pilot is in december 2018 geëvalueerd, de reacties zijn vooralsnog positief. De pilot is op basis van de eerste evaluatie met 6 maanden verlengd.

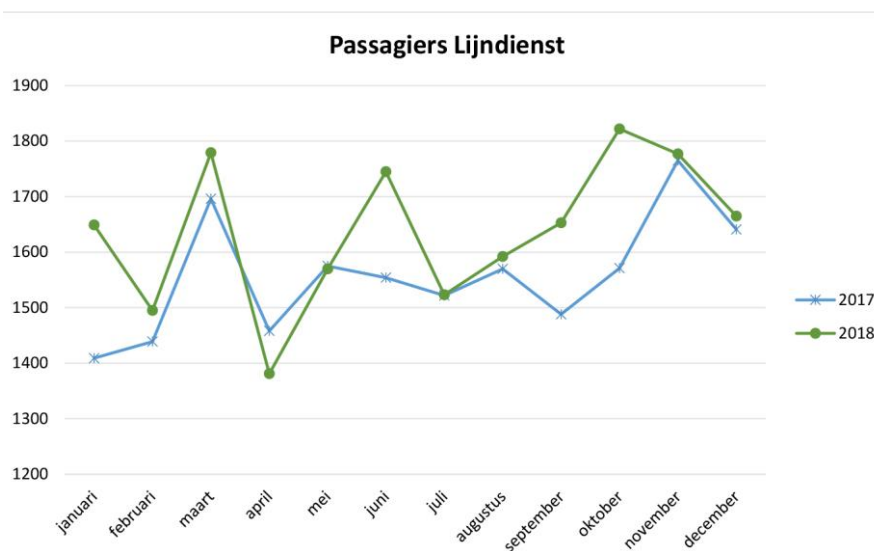
Om meer mensen bekend te maken met de lijndienst van de HugoHopper, de drempel te verlagen, andere doelgroepen te benaderen en ook nieuwe leden te kunnen werven, hebben we twee ééndagskaarten voor niet-leden geïntroduceerd: de probeer-een-keer kaart en de meereiskaart. De meereiskaart werd in 2018 150x aangeschaft.

De lijndiensten hebben in 2018 ten opzichte van 2017 een groei van ruim 5% (963 passagiers) gerealiseerd. In totaal werden op onze lijndiensten 21.519 passagiers vervoerd waarvan 19.651 betalende passagiers.

Tabel 2. *Cijfers lijndiensten 2018 ten opzichte van 2017 (betalende passagiers)*

	Ritten 2017	Passagiers 2017	Ritten 2018	Passagiers 2018
januari	936	1409	936	1649
februari	864	1439	864	1495
maart	972	1696	972	1779
april	828	1458	828	1381
mei	936	1575	900	1570
juni	900	1554	936	1745
juli	936	1522	936	1523
augustus	972	1570	972	1592
september	936	1488	900	1653
oktober	936	1571	972	1822
november	936	1765	936	1777
december	860	1641	852	1665
<b>Totaal</b>	<b>11.012</b>	<b>18.688</b>	<b>11.004</b>	<b>19.651</b>

Grafiek 3. *Passagiers lijndiensten in perspectief*



Tabel 3. *Aantal passagiers per buslijn (inclusief overstappende en niet betalende passagiers)*

Lijn	Passagiers 2017	Passagiers 2018
Blauw	6392	6237
Rood	4725	6935
Oranje	4628	5411
Groen	2943	2936

### 2.3. Deur-tot-deur vervoer

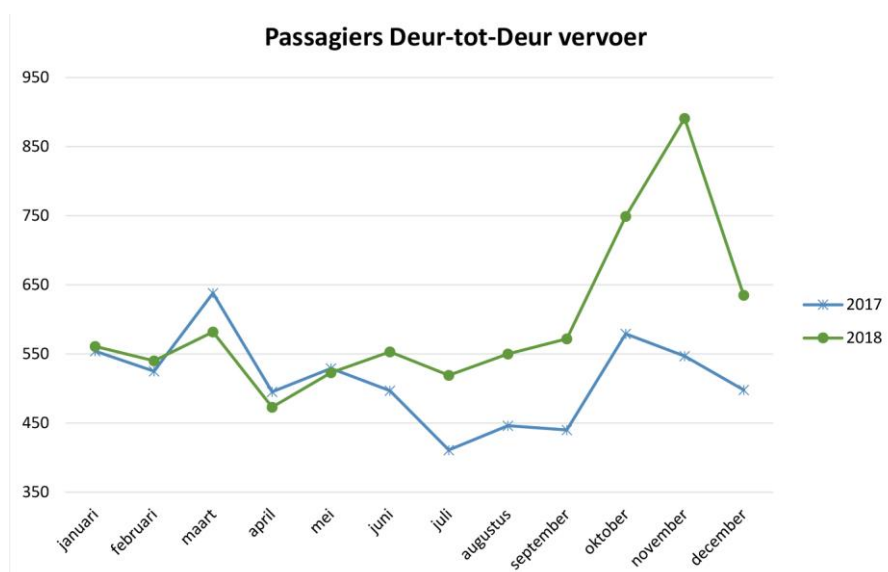
De ledenadministratie van leden met een indicatie voor deur-tot-deur vervoer is geactualiseerd en het inroosteren van chauffeurs voor deze vervoersmogelijkheid is verbeterd. Tevens is een eerste verkenning uitgevoerd naar een nieuw planprogramma voor een efficiëntere ritplanning en facturatie. Dit mede met als doel de contante geldstroom te verminderen. Om zowel de rijvaardigheid als de veiligheid van het rolstoelvervoer te kunnen monitoren hebben vrijwel alle chauffeurs deelgenomen aan een evaluatierit.

Deur-tot-deur vervoer heeft in 2018 een groei van ruim 20% gerealiseerd in het aantal ritten. Het aantal vervoerde passagiers is gestegen met 16%. De keuzes van de gemeente t.a.v. het WMO/WABZ-vervoer dragen hier mede aan bij.

Tabel 4. Cijfers deur-tot-deur vervoer 2018 ten opzichte van 2017

	Ritten 2017	Passagiers 2017	Ritten 2018	Passagiers 2018
januari	449	554	488	561
februari	450	525	473	540
maart	536	638	518	582
april	423	495	427	473
mei	459	529	467	523
juni	421	497	514	553
juli	346	411	492	519
augustus	388	446	514	550
september	382	440	526	572
oktober	490	579	669	749
november	479	547	682	891
december	430	498	549	635
<b>Totaal</b>	<b>5.253</b>	<b>6.159</b>	<b>6319</b>	<b>7148</b>

Grafiek 4. Passagiers deur-tot-deur vervoer in perspectief



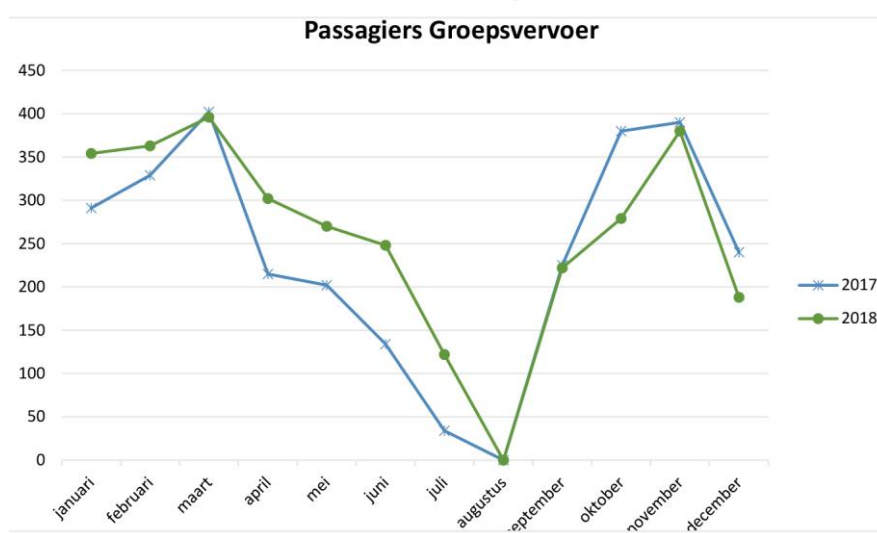
## 2.4. Groepsvervoer

In 2018 hebben we voor cliënten van onze convenantpartners Philadelphia Zorg en Esdege-Reigersdaal het vervoersaanbod kunnen continueren. We vervoerden in totaal 3124 passagiers. Dat is 10% meer dan in 2017, een stijging van 282 passagiers. Er is een analyse uitgevoerd van de werkprocessen van deze vervoersmogelijkheid. Dit met als doel de kwaliteit van dienstverlening nog beter te kunnen borgen. Alle chauffeurs van groepsvervoer hebben deelgenomen aan een evaluatierit.

Tabel 5. Cijfers Groepsvervoer 2018 ten opzichte van 2017

	Ritten 2017	Passagiers 2017	Ritten 2018	Passagiers 2018
januari	148	291	128	354
februari	174	329	120	363
maart	182	402	154	396
april	124	215	134	302
mei	136	202	120	270
juni	80	134	116	248
juli	24	34	48	122
augustus	0	0	0	0
september	103	225	62	222
oktober	154	380	62	279
november	142	390	70	380
december	80	240	34	188
<b>Totaal</b>	<b>1.347</b>	<b>2842</b>	<b>1048</b>	<b>3124</b>

Grafiek 5. Passagiers Groepsvervoer in perspectief





## 2.5. Schadegevallen en brandstofgebruik

Onze vereniging beschikt over een wagenpark dat 6 dagen per week intensief wordt gebruikt ten behoeve van onze vervoersdiensten. In 2018 registreerden wij 4 schades aan de voertuigen (9 schades in 2017). Bij één ongeval ontstond lichte letselschade bij de chauffeur en een passagier (passagier is voor controle naar ziekenhuis geweest).

*Tabel 6. Brandstofgebruik voertuigen*

Nr.	dienst	kenteken	km stand jan. 2018	km stand jan. 2019	gereden km	brandstofverbruik liters
6	Reserve	44-SBL-7	109661	117582	7921	1124,69
7	Caddie	1-TRD-22	52600	73322	20722	1565,73
8	Oranje	HK-175-F	108680	159018	50338	4920,06
9	Rood	HK-191-F	101095	154955	53860	5209,18
10	Blauw	HZ-691-T	81840	129110	47270	4942,71
11	Groen	HZ-689-T	82100	132960	50860	5261,50
12	Rolstoelbus	NZ-981-T	11616	36771	25155	2755,53
					<b>256126</b>	<b>25759,40</b>

*Tabel 7. Schadegevallen*

Dienst	kenteken	eigen risico	schade bedrag	tegenpartij schade	chauffeur schade	omschrijving
Blauw	HZ-691-T	175	147,07	n.v.t.	n.v.t.	Parkeersensor
rolstoelbus	NZ-981-T	175	421,90	n.v.t.	n.v.t.	Achteruitrijcamera van dak gereden
Rolstoelbus	NZ-981-T	175	485,82	n.v.t.	n.v.t.	Betonnen bolder geraakt
Caddie	1-TRD-22	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	J.E.	Li frontaal aangereden

## 2.6. Klachten

Onze vereniging heeft in 2018 in totaal 22 klachten ontvangen (16 klachten in 2017). De klachten hebben betrekking op de volgende onderwerpen: te hard rijden (8), te laat/vroeg/niet bij juiste halte arriveren (7), gedrag van de chauffeur (4), niet correct vastzetten van een rolstoel (2) en de kwaliteit halteplaats (1). In alle gevallen kon conform de klachtenregeling door middel van bemiddeling de klacht naar tevredenheid van alle betrokkenen worden afgehandeld.

## 3. Organisatorische ontwikkelingen

### 3.1. Vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid van onze vereniging is in 2018 op basis van alle bestaande afspraken, protocollen en werkwijzen in een beleidsdocument vastgelegd, geformaliseerd en gepubliceerd op onze website. Het beschrijft het algemeen kader, het geheel aan voorwaarden dat nodig is om aan de vereniging verbonden vrijwilligers binnen een veilig werkklimaat tot hun recht te laten komen. Bij de totstandkoming van het beleidsdocument vormde de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) een belangrijke informatiebron.

Dat onze vereniging een florerende en professionele vrijwilligersorganisatie is blijkt onder meer uit het feit dat wij in 2018 in totaal 17 nieuwe chauffeurs hebben mogen verwelkomen. Zij hebben het inwerktraject succesvol afgerond en werken inmiddels als chauffeur op de lijndienst of voor de deur-tot-deur dienst. Binnen onze vereniging zijn momenteel 147 vrijwilligers actief als chauffeur, kantoor- of wagenparkmedewerker dan wel bestuurslid. Een aantal vrijwilligers is zelfs op meerdere fronten actief.

### 3.2. Personeelsbeleid

Voor het besturen van de vereniging wordt het zogenaamde bestuurs-directiemodel gehanteerd. Het bestuur is primair verantwoordelijk voor strategie, beleid en financiering en ziet toe op het behalen van de beoogde resultaten. De manager is verantwoordelijk voor het voorbereiden van het beleid, het behalen van de door het bestuur gestelde doelen en geeft leiding aan de organisatie en de uitvoering. De coördinatoren dragen zorg voor de realisatie van de werkzaamheden door vrijwilligers. De ledenraad is het toezichthoudende orgaan en onder meer verantwoordelijk voor de benoeming van de bestuursleden.

Het functiehuis met daarin de beschrijving van de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden van alle beroepskrachten is in 2018 opgesteld en geformaliseerd. Het daarop gebaseerde mandaatbesluit is aangepast en vastgesteld. De focus lag in 2018 op de ontwikkeling van de samenwerking binnen het team beroepskrachten. Inzet was om met ondersteuning van een externe coach de kwaliteiten van het individu en het collectief optimaal tot hun recht te laten komen. Twee coördinatoren hebben de organisatie in 2018 op eigen verzoek verlaten. Respectievelijk per 1 juli en 1 december 2018 zijn een nieuwe manager en een nieuwe coördinator aangesteld. Het huidige team beroepskrachten bestaat uit de coördinatoren Roos Wibier en Bepie de Groot (ieder 24 uur p.w.) en manager Tineke Ackerman (32 uur p.w.). Zij worden gestimuleerd om hun persoonlijke ontwikkeling, deskundigheid en professionaliteit op peil te houden dan wel te verbeteren. Van hen wordt een grote eigen inbreng en actieve bijdrage aan de ontwikkeling van het verenigingsbeleid verwacht.

Jaarlijks worden er met de beroepskrachten functioneringsgesprekken gevoerd met als doel hun professionele ontwikkeling te kunnen monitoren en bijvoorbeeld met behulp van scholing te stimuleren.

Het onbezoldigde verenigingsbestuur bestaat momenteel uit 5 leden; Jan Oost (voorzitter), Piet Kerkvliet (vicevoorzitter), Frans Schrauwers (penningmeester), Anita Hoole (secretaris) en Geoffrey Smith (algemeen lid). Onder hen zijn de volgende portefeuilles verdeeld: personeelszaken, vrijwilligersbeleid, huisvesting, vervoer, ICT, financiën, PR, communicatie, marketing, AVG en secretariaat. In november 2018 is Anita Hoole toegetreden als nieuw bestuurslid in de functie van secretaris, zij vervangt de eerder teruggetreden Onno Wansink. Onder begeleiding van een extern deskundige heeft het bestuur in het verslagjaar een zelfevaluatie uitgevoerd. De evaluatieresultaten vormden de basis voor een kwaliteitsverbetering binnen het besturingsmodel. De zelfevaluatie zal vanaf nu jaarlijks plaatsvinden.

Het bestuur vergadert volgens een vastgesteld schema en is in 2018 in totaal negen maal bijeen geweest. De manager woont de bestuursvergaderingen bij. De vastgestelde vergaderverslagen zijn raadpleegbaar voor de leden van de ledenraad, de beroepskrachten en de vrijwilligers.

In 2018 is de ledenraad tweemaal bijeengeweest. In de voorjaarsvergadering werden de jaarrekening 2017 en het jaarverslag 2017 vastgesteld. In de najaarsvergadering werd de begroting 2019 goedgekeurd. Daarnaast werd de ledenraad afzonderlijk geconsulteerd in het kader van de totstandkoming van het vrijwilligersbeleid. De ledenraad van onze vereniging is ingesteld in januari 2015. Momenteel maken hiervan deel uit: Frans Anink, Jan van den Bey, Anneke Gooyer, Janpiet Koolhaas (voorzitter), Karel de Leeuw (vice voorzitter), John Pruijm (secretaris). Er is een wervingsactie onder de B-leden in gang gezet omdat de ledenraad behoefte heeft aan nieuwe leden. Er hebben zich inmiddels 3 potentieel nieuwe kandidaten gemeld.

De ledenraadvergaderingen zijn openbaar voor alle B-leden. Verslagen van de ledenraadvergadering zijn beschikbaar en raadpleegbaar voor alle B-leden en de beroepskrachten.

### 3.3. PR en Communicatie

Als vereniging onderhouden we contacten met meerdere externe partijen die ons steunen en/of faciliteren. Wij bieden hen onder meer de mogelijkheid om hun merk op onze bussen zichtbaar uit te dragen. Daarnaast zijn we actief betrokken bij het Platvorm vrijwilligers Welzijn en Zorg en het Vervoersplatform Noord-Holland Noord. Ook zetten we Public Relations dusdanig in, dat we continue aandacht kunnen geven aan het werven van vrijwilligers. Dit door ons onder meer te presenteren op de jaarmarkt van Heerhugowaard en aandacht te vragen van de media. Er is een start gemaakt met het bezoeken van diverse clusters van Esdege-Reigersdaal, Philadelphia en Pieter de Raat stichting met als doel hen te informeren over onze diensten en onze werkwijzen.

We hebben samen met Haltewerk en Connexion actief onderzoek verricht naar de mogelijkheden voor leer-werk-trajecten (werkervaringsplaatsen) met als doel mensen uit de uitkering te krijgen. Concrete resultaten konden nog niet worden geboekt.

In de zomer van 2018 is de nieuwe website van onze vereniging online gegaan. Op onze site is onder meer onze in samenwerking met externe partijen ontwikkelde nieuwe promotiefilm te zien. Tenslotte zijn er in het afgelopen jaar nieuwe productfolders voor de lijndienst en deur-tot-deur ontwikkeld en is de huisstijl aangepast. Onze facebook community is licht gegroeid van 91 naar 111 volgers. De door het bestuur vastgestelde PR & Communicatiematrix ligt ten grondslag aan al onze uitingen binnen en buiten de organisatie.

### 3.4. Huisvesting

In het afgelopen jaar is ons kantoorpand opnieuw ingericht en voorzien van een nieuwe warmte installatie. De werkomgeving voldoet hiermee aan alle relevante wet- en regelgeving op dit vlak. In verband met bouwplannen op onze huidige hoofdh halte/parkeerfaciliteit nabij winkelcentrum Middenwaard zijn er verkennende gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de gemeente over mogelijke alternatieven. Er wordt naar verwachting in 2020 gestart met het bouwrijp maken van het betreffende gebied. Verschillende scenario's zijn verkend en de meest voor de hand liggende en realistische oplossing lijkt parkeren op P1 (parkeerplaats aan oostzijde van Middenwaard, eigendom van Wereldhave) en de realisatie van de hoofdh halte direct voor het gemeentehuis. Uiterlijk eind 2019 verwachten we uitsluitsel hierover.

### 3.5. ICT

De werkzaamheden met betrekking tot de implementatie van de nieuwe privacywetgeving (AVG) zijn nagenoeg afgerond. Daarnaast is de AVG voor ons een voortdurend proces wat we hebben geïntegreerd in onze werkprocessen, ook is daarvoor een protocol meldplicht datalekken opgesteld.

### 3.6. ARBO

Onze vereniging heeft een arbeidsomstandighedenbeleid (ARBO) ontwikkeld en vastgesteld en laat zich bij het uitvoeren daarvan ondersteunen door Expereans, een landelijk werkende gecertificeerde arbodienst. De manager is een gecertificeerde preventie medewerker en de coördinatoren hebben een opleiding Bedrijfshulpverlening met goed gevolg afgerond. Er is daarnaast een geactualiseerd calamiteitenplan beschikbaar en voor iedereen raadpleegbaar.

De werkomstandigheden en de werkzaamheden worden jaarlijks kritisch tegen het licht gehouden, de eerder uitgevoerde Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) vormt hiervoor het vertrekpunt. Op basis daarvan is een Plan van Aanpak opgesteld. Dit Plan van Aanpak is in 2018 volledig uitgevoerd.

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 kunnen voelen, plezier in hun werk kunnen hebben en respectvol met elkaar om kunnen gaan. 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.

### 3.7. Wagenpark

Ons wagenpark omvat momenteel 7 voertuigen op basis van operational lease. Het huidige wagenpark is modern, bedrijfszeker en voldoet in alle opzichten aan wet- en regelgeving op het vlak van personenvervoer, verkeersveiligheid en de ARBO. Met ingang van september 2018 maakt het speciale clean team van Connexxion 1x per week een van onze bussen aan de binnen- en buitenkant schoon. Omdat de lease van de Caddie in mei 2019 afloopt is er in het kader van verduurzaming een elektrische aangedreven Nissan Evalia besteld die de Caddie gaat vervangen.

### 3.8. Bedrijfsvoering

Onze vereniging heeft het voornemen een buurtbus Heerhugowaard-Langedijk op te starten. Dit op verzoek van de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk naar aanleiding van het besluit van de provincie Noord-Holland tot inkorting van de buslijn 150 (bedrijventerrein achter station Heerhugowaard) en de opheffing van buslijn 10 (Langedijk-Heerhugowaard v.v.). Een multidisciplinaire werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van de provincie Noord-Holland, Connexxion, de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk, het ROCOV en onze vereniging bereid de besluitvorming voor. Naar verwachting kan in de zomer van 2019 van start worden gegaan met een pilot voor één jaar.

In december 2018 is binnen onze vereniging een representatief klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn zichtbaar in de managementsamenvatting (zie bijlage 1). De onderzoeksresultaten worden onder meer aangewend voor de ontwikkeling van het nieuwe meerjarenbeleidsplan.

Houders van de Huygenpas kunnen vanaf de zomer 2018 ook gebruik maken van de diensten van onze vereniging.

## 4. Financiën

### 4.1. Resultaat 2018

De jaarrekening 2018 sluit met een voordelig saldo van € **5.808** (2017: voordelig € 10.996). Ten opzichte van de goedgekeurde begroting 2018 was dat € 8.832 voordeliger. De totalen van de jaarrekening 2018 zijn als volgt:

Post	Jaarrekening 2018	Begroting 2018
<b>Baten:</b>		
Lidmaatschappen	15.981	15.032
Ritopbrengsten	20.743	18.377
Overige baten	559	1.000
	<b>37.283</b>	<b>34.409</b>
<b>Lasten</b>		
Vervoerskosten	135.077	141.444
Personeelskosten	131.743	130.350
Huisvestingskosten	20.267	16.840
Vrijwilligerskosten	4.737	6.600
Algemene kosten	5.258	3.050
Kantoorkosten	5.224	9.550
Administratiekosten	6.035	6.500
PR-kosten	3.134	3.100
	<b>311.475</b>	<b>317.434</b>
Saldo lasten -/- baten	274.192	283.025
Subsidie gemeente Heerhugowaard	280.000	280.000
<b>Resultaat 2018</b>	<b>+ 5.808</b>	<b>- 3.025</b>

De verschillen betreffen vooral lidmaatschappen, ritopbrengsten, vervoerskosten, huisvestingskosten, vrijwilligerskosten, kantoor- en algemene kosten. Onze accountant heeft op 27 februari 2019 een (goedkeurende) controleverklaring over 2018 afgegeven ten behoeve van onze subsidieverstrekker, de gemeente Heerhugowaard.

De gemeente heeft goedkeuring gegeven over een additioneel budget van € 14.500 voor de huisvesting, RI&E en ICT welke was gereserveerd op de balans van ultimo 2016. Deze reserve is in 2017 niet aangesproken en deze is geheel benut in de exploitatie van 2018 voor de meer-/verbouwkosten huisvesting in 2018 (€ 18.831), welke geheel ten laste van de exploitatie is verantwoord.

## 4.2. Baten

Ten gevolge van de toename in het aantal leden van de vereniging en de positieve ontwikkeling van de ritopbrengsten ten opzichte van de begroting, is een voordeel ontstaan van plusminus € 3.300 (meer als 10%), zie ook de gegevens uit het hoofdstuk Operationele operaties in dit jaarverslag.

## 4.3. Lasten

De voordelige verschillen zijn in de vervoerskosten vooral ontstaan door de post reparatie en onderhoud (€ 6.200 lager dan begroot) wat bij de operational lease alleen nog een eigen risico betreft. In de begroting 2019 is deze post veel lager opgenomen (lager € 4.000).

Bij de huisvestingskosten is de overschrijding veroorzaakt door de verbouwkosten begin 2018 (€ 18.831), waar een reserve tegenover stond van € 14.500. Nadelig verschil € 4.331.

De instructie- en scholingskosten zijn binnen de kosten vrijwilligers voor 2018 ruim begroot (€ 1.800). Het uitgavenniveau was slechts € 402. Hierdoor is o.a. op vrijwilligerskosten een saldo voordeel ontstaan van € 1.863.

In de kantoorkosten heeft de vereniging minder uitgegeven dan begroot. Dit leverde een voordeel van € 4.600 op. De post in de begroting 2019 is dan ook bijgesteld met € 4.400 lager budget.

De algemene kosten in 2018 zijn met € 2.200 overschreden en dat kwam voornamelijk door de niet begrote kosten Hogeschoolstudenten (3x) die het KTO (klantentevredenheidsonderzoek) voor de vereniging hebben uitgevoerd (kosten € 2.070).

Voor het overige betrof het geringe verschillen in de kosten ten opzichte van de begroting die min of meer budgetneutraal uitkwamen, uiteindelijk resulterend in een voordelig totaal saldo van € 5.808.

## 4.4. Resultaatbestemming en 10%-verplichting

Het resultaat 2018 (€ 5.808) zal op basis van de meerjarenovereenkomst 2017-2020 tussen de Vervoersvereniging Heerhugowaard en de gemeente Heerhugowaard teruggestort worden aan de gemeente. Het bestuur zal een verzoek doen aan de gemeente het positieve saldo van 2018 te mogen reserveren voor de dekking van de kosten van het 10-jarig bestaan van de vereniging.

Onze vereniging voldeed in 2018 aan de in de meerjarenovereenkomst 2017-2020 opgenomen verplichting om minstens 10% van de kosten aan eigen inkomsten (contributies, ritopbrengsten, sponsoring, overige inkomsten) te genereren. De kosten bedroegen in 2018 in totaal € 311.475, de 10%-eis betreft derhalve € 31.148. Daar wij € 36.724 aan eigen inkomsten hebben weten te genereren, hebben we ruimschoots aan deze verplichting kunnen voldoen.

## 5. Vooruitzichten 2019

De komende periode staat wij voor de uitdaging om ons als vervoersvereniging een nog prominentere plaats in de Heerhugowaardse samenleving te verwerven. De focus voor 2019 en verder ligt derhalve op:

- Het continueren van een vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening.
- Het continueren van de lijndiensten en het groepsvervoer.
- Het optimaliseren- en beheerst groeien van het deur-tot-deur vervoer.
- Het borgen van het vrijwilligersbeleid.
- Het optimaliseren van de bedrijfsvoering.
- Het uitbreiden van onze dienstverlening met een “buurtbus Heerhugowaard-Langedijk”.
- Het onderzoeken van onze mogelijkheden om de dienstverlening aan cliënten van Esdege-Reigersdaal te intensiveren. Onze inzet daarbij is een actieve bijdrage te leveren aan de vervoersuitdaging waar zij voor staan.



## Bijlage 1: Managementsamenvatting Klanttevredenheidsonderzoek 2018

De centrale onderzoeksvraag:

*Wat is de tevredenheid van de leden van de Vervoersvereniging Heerhugowaard? Waar zijn verbeteringen in onze dienstverlening mogelijk?*

Uit het onderzoek blijkt dat de leden grosso modo zeer tevreden zijn over onze dienstverlening. De algemene beoordeling betreft een gemiddelde van 8,3 (lijndienst 8,2 / deur-tot-deur 8,3). Deze waardering is een fractie lager dan in 2011, toen was de algemene waardering een 8,6. Echter, 98,7% van de respondenten zou het gebruik van de HugoHopper aanraden bij familie en vrienden.

### Algemeen

Van de 1116 adressen die benaderd konden worden, hebben 620 personen de vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 55,6%. Daarmee hebben de onderzoeksresultaten een hoge representatiewaarde. De respons is aanzienlijk hoger dan in 2011, toen scoorden we een respons van 37,1%. Van de respondenten is 70,3% vrouw en 29,7% man (in 2011: 66,4% vrouw en 22,8% man. 10,8% vermeldde destijds geen geslacht).

Van de 620 respondenten maken 364 personen daadwerkelijk gebruik van onze diensten. Van de respondenten geeft 49,6% aan wel eens gebruik te maken van de lijndienst, bij deur-tot-deur vervoer ligt dit percentage aanzienlijk hoger namelijk op 82,1%. Daarnaast maakt 22,4% van de respondenten van deur-tot-deur vervoer ook gebruik van de lijndienst.

### Routes

De route die de respondenten het meest gebruiken is Rood, gevolgd door Blauw, Oranje en Groen. De gebruikers van de lijndienst zijn het minst tevreden over de Blauwe route (waardering 8,0) en het meest tevreden over de Groene route (waardering 8,3).

51% van de respondenten gebruikt onze lijndienst 1x per week of vaker. Winkelcentrum Middenwaard wordt door 40% van de respondenten (lijndienst en deur-tot-deur vervoer) minimaal 1x per week als bestemming gebruikt, het station door 12%.

### Chaufeurs en voertuigen

De respondenten geven de chauffeurs op het vlak van vriendelijk, stiptheid en veiligheid gemiddeld een 9,2. De waardering verschilt licht tussen de lijndienst (gemiddeld 8,9) en deur-tot-deur vervoer (gemiddeld 9,5). Stiptheid scoort bij beide diensten lager dan de rest (8,8 voor de lijndienst en 9,0 voor deur-tot-deur vervoer).

Ook voelen onze deur-tot-deur passagiers zich tijdens het vervoer veiliger (9,6) in vergelijking met de lijndienstpassagiers (8,8). De netheid van de bussen (in-en exterieur) wordt bij beide diensten gewaardeerd met een 9.

### Kantoor en informatievoorziening

De vriendelijkheid van ons kantoorpersoneel scoort een 8,8 gemiddeld. Hier zien wij ook een groot verschil tussen de lijndienst (waardering 8,0) en deur-tot-deur vervoer (waardering 9,5). Onze lijndienstpassagiers komen vaker op kantoor dan onze deur-tot-deur passagiers (lijndienst 80,8 %, deur-tot-deur 57,9%). De meeste mensen bezoeken het kantoor als ze een vraag hebben.

Het Hopperjournaal wordt goed gelezen, 85,7% van de respondenten leest deze. De website wordt weinig geraadpleegd. Slechts 15,2% van de respondenten heeft de website weleens bezocht, waarvan de meeste lijndienst passagiers. 85,4% wil het Hopperjournaal gewoon in druk blijven ontvangen.

### Abonnement lijndienst

Op de vraag wat men een reëel bedrag vindt om onbepikt met de lijndienst mee te mogen rijden, noemt 41,7% een bedrag van €2,50 per maand en 36,5% van de respondenten €3,00 per maand.

50,3% van de lijndienst respondenten wil gebruik maken van de optie om voor €2,50 per maand onbepikt met de lijndienst te kunnen meerijden. Kijkend naar alleen de respondenten die hebben aangegeven gebruik te maken van de lijndienst geeft 68% aan van deze optie gebruik te willen maken.

### Verbeterpunten

Er was een open vraag opgenomen waar leden hun verbeterpunten/suggesties konden aangeven. Hieronder zijn deze in beknopt uiteengezet:

- In de avonduren rijden (9 respondenten).
- Vervoersmogelijkheid tijdens het gehele weekend (7 respondenten).
- Rijden naar Noordwest Ziekenhuisgroep in Alkmaar of Alkmaar centrum (19 respondenten).
- Route is te lang (3 respondenten).
- Stoelen slecht/ slechte indeling bussen (8 respondenten).
- Op dezelfde dag kunnen bellen voor deur-tot-deur vervoer (6 respondenten).
- Eerder weten of de deur-tot-deur rit gepland kan worden (5 respondenten)

De onderzoeksresultaten stemmen tot grote tevredenheid, het verenigingsbestuur ervaart deze als een groot compliment voor de inzet en bijdrage van onze vrijwilligers en onze beroepskrachten. Waar nodig en mogelijk zal onze dienstverlening op basis van de onderzoeksresultaten in overleg met onze subsidieverstrekker verder worden verbeterd. Het verenigingsbestuur heeft in het kader van kwaliteitsbeleid de ambitie om steeds voorafgaand aan de ontwikkeling van een meerjarenbeleidsplan een representatief KTO uit te laten voeren.