



JAARVERSLAG 2020

Vervoersvereniging Heerhugowaard

Vriendelijk-Stipt-Veilig

Inhoud

Inhoud	1
1. Inleiding	2
2. Operationele prestaties.....	3
2.1. Leden	3
2.2. Lijndiensten	4
2.3. Deur-tot-deur vervoer	5
2.4. Groepsvervoer.....	7
2.5. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407)	8
3. Organisatorische ontwikkelingen	10
3.1. Vrijwilligersbeleid	10
3.2. Bedrijfsvoering	10
3.3. Governance	12
3.4. Scholing	13
3.5. PR en Communicatie	13
3.6. ICT	14
3.7. ARBO.....	14
3.8. Wagenpark	15
4. Financiën	16
4.1. Resultaat 2020.....	16
4.2. Baten	17
4.3. Lasten	17
4.4. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk.....	18
4.5. Resultaatbestemming en 10%-verplichting	19
5. Vooruitzichten 2021	20

1. Inleiding

In het afgelopen jaar stond zowel op lokaal, nationaal als internationaal niveau vrijwel alles in het teken van (de bestrijding van) de coronacrisis. Een pandemie van ongekende omvang die veel leed veroorzaakt(e) en ook onze leefgemeenschap in zijn greep hield. Voor de eerste keer in de bestaansgeschiedenis van onze vereniging moesten we onze dienstverlening vanwege de door de rijksoverheid uitgevaardigde coronamaatregelen noodgedwongen opschorten. Hierdoor verkeert onze vereniging sinds medio maart 2020 in een soort sluimertoestand. In de zomermaanden konden we onze leden nog tijdelijk met inachtneming van de benodigde voorzorgsmaatregelen deur tot deur vervoer aanbieden, maar ook die service moesten we medio december weer beëindigen vanwege een nieuwe opleving van het coronavirus. Desondanks ontvingen we in 2020 geen enkele klacht over onze dienstverlening, een groot compliment voor onze vrijwilligers en onze beroepskrachten die vriendelijkheid, stiptheid en veiligheid hoog in het vaandel hebben staan.

In 2020 bestond onze vereniging tien jaar. Dat hadden we natuurlijk graag met en voor onze (oud)vrijwilligers op gepaste wijze willen vieren, maar ook ons jubileumfeest moesten we vanwege de omstandigheden uiteindelijk uitstellen. Alles is erop gericht om het feest nu in 2021 plaats te laten vinden.

Voor u ligt het jaarverslag 2020. Een beknopt document waarin we beschrijven hoe we ons ondanks alle beperkingen dienstbaar hebben kunnen maken voor onze leden, tot onze spijt op zeer bescheiden schaal. Dat alles binnen de financiële kaders van de goedgekeurde begroting 2020 en met inachtneming van de door de gemeente Heerhugowaard en de provincie Noord-Holland vastgestelde subsidievoorwaarden.

Onze grote groep enthousiaste en betrokken vrijwilligers, onze beroepskrachten en wij als verenigingsbestuur zien reikhalzend uit naar het moment waarop we weer full swing voor onze leden en de buurtbuspassagiers actief mogen worden.

Voor meer informatie over onze boeiende en bruisende vereniging verwijs ik graag naar www.hugohopper.nl

Heerhugowaard, juni 2021

Jan Oost
bestuursvoorzitter

2. Operationele prestaties

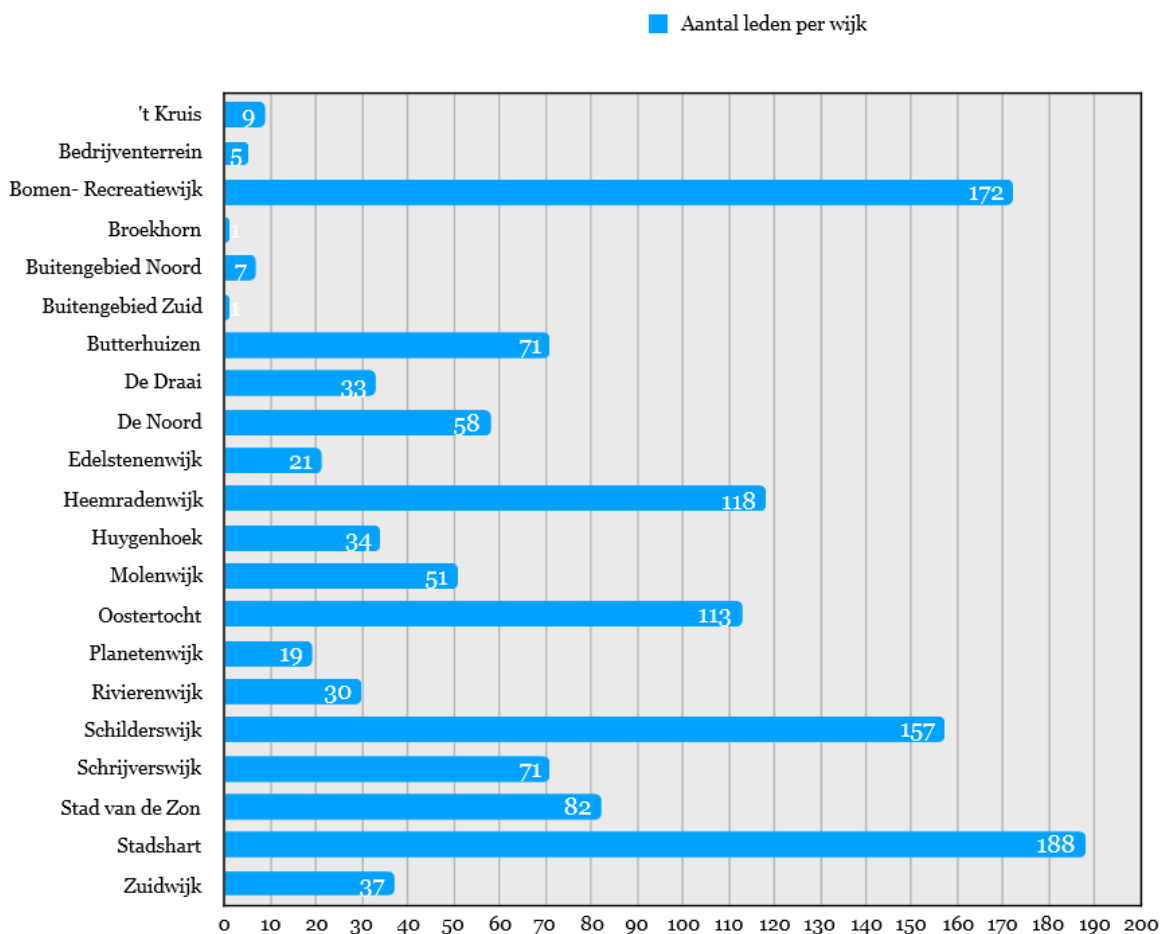
2.1. Leden

Het aantal leden bedraagt per 31 december 2020 in totaal 1278. Het grootste deel van de uitgeschreven leden is overleden, dan wel verhuisd naar een verzorgingshuis of buiten de gemeente gaan wonen. Een beperkt aantal wenste niet langer gebruik te maken van onze dienstverlening. De gemeente beschouwt de diensten van de vereniging als een voorliggende algemene voorziening voor alle inwoners en zal het gebruik waar mogelijk stimuleren. De grootste groep binnen ons ledenbestand bevindt zich vooralsnog in de leeftijdscategorie van 70 tot 90 jaar. Bij de aanmelding van nieuwe leden wordt vanwege privacywetgeving een geboortedatum niet langer geregistreerd omdat deze informatie voor ons geen relevante grondslag vormt.

Tabel 1. Aantal leden

December 2018	December 2019	December 2020
1355	1350	1278

Grafiek 1. Aantal leden per wijk 2020



2.2. Lijndiensten

De lijndienstbussen rijden op maandag tot en met zaterdag dagelijks van 09.00- tot 17.00 uur vanaf de halte winkelcentrum Middenwaard. Op zaterdag echter om 09.30 uur vanaf het eindpunt van de vier routes. Deze vervoersdienst faciliteert de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de inwoners. Met als doel wijken van Heerhugowaard beter te ontsluiten, rijden vier lijndienstbussen ieder uur via een vaste route door een deel van de stad met circa 15 vaste haltes. Ook buiten de haltes mogen passagiers instappen. De routes komen tot in de “haarvaten” van de Heerhugowaardse wijken en doen belangrijke publieke locaties en zorgcentra aan. Hierdoor hebben ongeveer 80% van de woningen binnen een straal van 250 meter een bushalte ter beschikking. Deze voorziening vormt daarmee een belangrijke versterking van de infrastructuur van de stad. Bij het vaststellen van de routes is ook nadrukkelijk rekening gehouden met aansluiting op het openbaar vervoer en het station.

Het aantal per maand vervoerde passagiers op de groene route bedraagt 368, op de oranje route 538, op de rode route 440 en op de blauwe route 456. Met name het lage aantal passagiers op de groene route noodzaakt tot een herziening van de routes in 2021. De roosterprocedure en de werkprocessen zijn in 2020 geactualiseerd. Vanaf medio maart lag het lijndienstvervoer stil vanwege de coronacrisis.

Tabel 2. Aantal passagiers per route

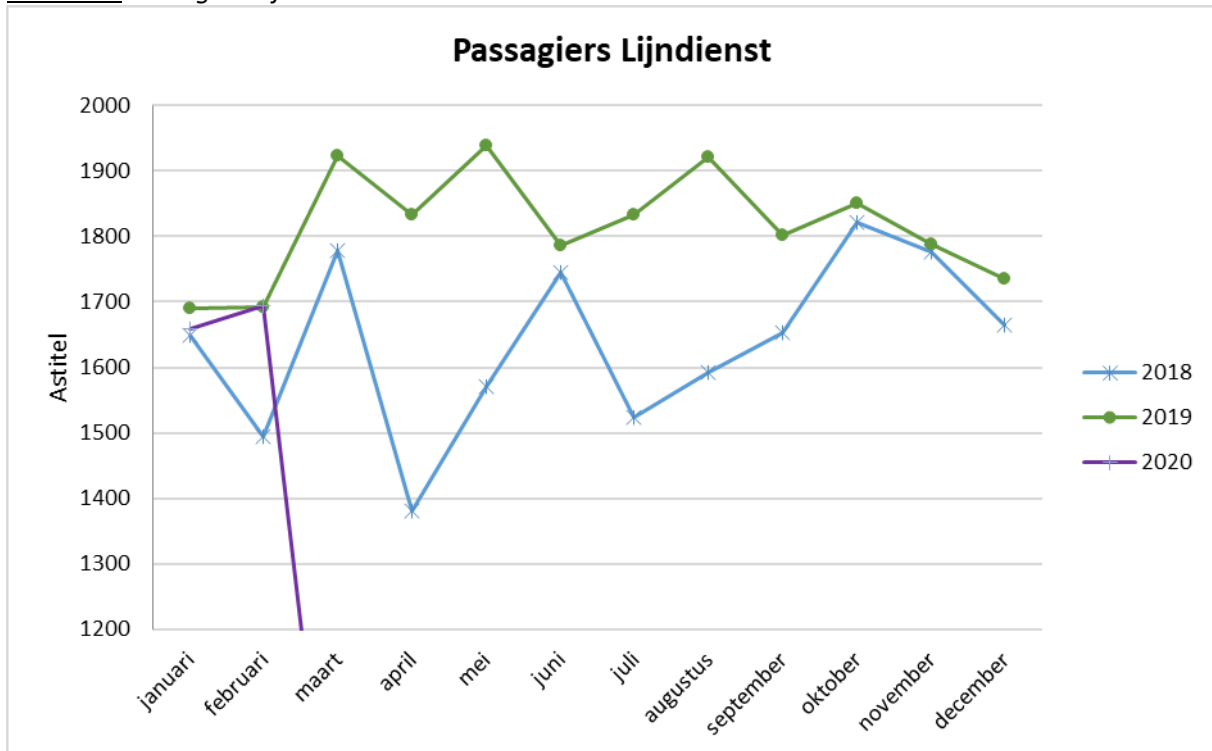
Route	Passagiers 2018	Passagiers 2019	Passagiers 2020
Blauw	6237	7171	1141
Rood	6935	6576	1101
Oranje	5411	5964	1346
Groen	2936	3815	919
Totaal	21.519	23.526	4.507

Tabel 3. Cijfers lijndiensten 2020

	Ritten 2018	Passagiers 2018	Ritten 2019	Passagiers 2019	Ritten 2020	Passagiers 2020
januari	936	1649	972	1691	936	1659
februari	864	1495	864	1693	900	1694
maart	972	1779	936	1922	432	732
april	828	1381	900	1832		
mei	900	1570	936	1938		
juni	936	1745	864	1786		
juli	936	1523	972	1832		
augustus	972	1592	972	1920		
september	900	1653	900	1801		
oktober	972	1822	972	1851		
november	936	1777	936	1788		
december	852	1665	864	1736		
Totaal	11.004	19.651	11.088	21.790	2.268	4.085

Het verschil tussen de totalen is als volgt te verklaren: 4.085 is het aantal betalende passagiers en 4.507 is het aantal passagiers dat overstapt op een andere lijn.

Grafiek 2. Passagiers lijndiensten



De lijndienst heeft in Januari en Februari 2020 gemiddeld hetzelfde aantal passagiers vervoerd als in 2019.

2.3. Deur-tot-deur vervoer

Deur tot deur vervoer biedt een reismogelijkheid naar locaties waar de lijndienst niet komt. Deze voorziening is er in het bijzonder voor passagiers die zich moeizaam kunnen verplaatsen, rolstoel gebonden zijn, geen grote loopafstanden kunnen afleggen, niet lang kunnen wachten of staan dan wel hulp nodig hebben bij het in- en uitstappen. Telefonisch kan men een rit reserveren om van huis opgehaald of naar huis gebracht te worden. Vaste ritten worden ingepland naar bij voorbeeld de dagbesteding, diverse clubs, verenigingen of therapie en losse ritten naar bijvoorbeeld de markt, vrienden of familie, winkels of medische bestemmingen. Ouderen en mensen met een beperking wonen langer zelfstandig. Dat vraagt om een voorziening die mensen in staat stelt zo lang mogelijk zelfstandig en actief deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer. Hierdoor wordt men in staat gesteld om zich binnen een netwerk te ontplooiën, deel te nemen aan (sociale) activiteiten, sport, bezoek aan familie, vrienden of winkels en te ontspannen. Deur tot deur vervoer is voor hen van bijzonder groot belang en een voorwaarde om volwaardig in de samenleving te kunnen participeren. Deur tot deur vervoer wordt aangeboden van maandag tot en met zaterdag tussen 08.30- en 17.30 uur.

Tussen 16 maart en 4 juni is het deur tot deur vervoer tijdelijk opgeschort vanwege de coronacrisis. Sinds de herstart hebben alle leden coronaproof dus veilig gebruik kunnen maken van deze dienst. Om aan de vraag te kunnen voldoen zijn ook tijdelijk de lijndienstbussen ingezet.

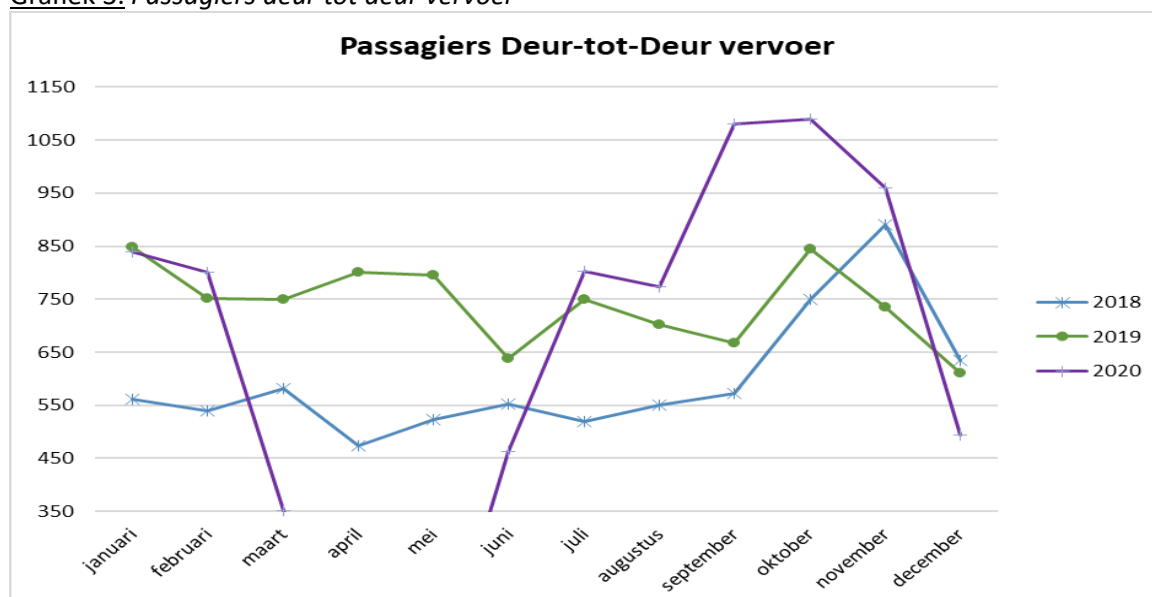
Een al langer onder de leden levende wens betrof uitbreiding van het deur tot deur vervoer naar de zaterdag. Medio 2020 is dat gerealiseerd. Veel leden maken gebruik van vervoer op vaste momenten in de week, voor hen worden vaste ritten gepland waardoor men altijd verzekerd is van vervoer op het gewenste tijdstip. Ritten kunnen vooraf maar ook dezelfde dag aangevraagd worden. De planner ziet direct of een aanvraag gehonoreerd kan worden en de passagier weet meteen de exacte ophaal- en retourtijd. Er wordt gepland op basis van werkelijke rij- en instaptijd. Dit draagt bij aan een nauwkeurige planning waarbij de chauffeur op een tablet in het voertuig zijn rittenschema en eventuele wijzigingen kan raadplegen. Aan het ritschema is navigatie gekoppeld wat zorgt voor veel gemak. De rit- en chauffeursplanning zijn hiermee sterk verbeterd.

Tabel 4. Cijfers deur tot deur vervoer

	Ritten 2018	Passagiers 2018	Pax 2018	Ritten 2019	Passagiers 2019	Pax 2019	Ritten 2020	Passagiers 2020	P/ D 2020
januari	488	561	1,15	704	849	1,21	840	458	5,0
februari	473	540	1,14	590	751	1,27	801	449	5,6
maart	518	582	1,12	599	750	1,25	352	199	5,0
april	427	473	1,11	629	801	1,27			
mei	467	523	1,12	633	796	1,26			
juni	514	553	1,08	509	638	1,25	463	252	3,5
juli	492	519	1,05	606	750	1,24	802	428	3,9
augustus	514	550	1,07	567	703	1,24	773	404	3,7
september	526	572	1,09	519	667	1,29	1080	579	3,8
oktober	669	749	1,12	646	844	1,31	1089	607	3,9
november	682	891	1,31	603	735	1,22	959	536	3,6
december	549	635	1,16	512	610	1,19	493	283	4,1
Totaal	6.319	7.148	1,13	7.117	8.894	1,25	7.652	4.195	

NB Het huidige systeem gaat er vanuit dat één passagier een enkele- of retourrit rijdt. (P/D) passagiers/dienst waarbij één dienst varieert van 1-4 uur.

Grafiek 3. Passagiers deur tot deur vervoer



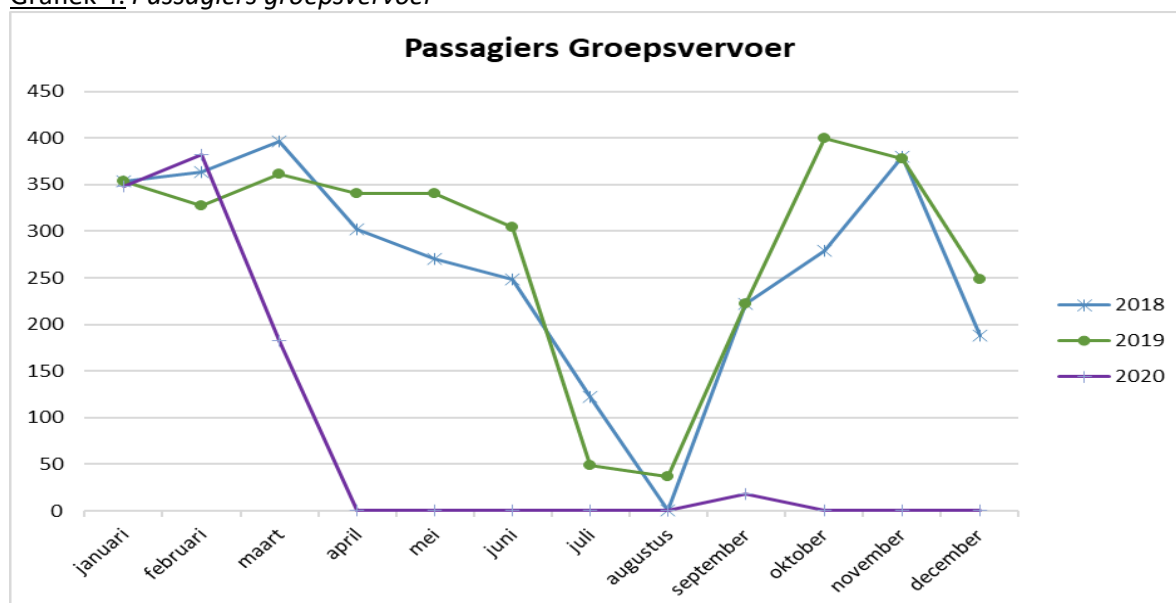
2.4. Groepsvervoer

In 2020 hebben we onder meer cliënten van Philadelphia Zorg en Esdégé-Reigersdaal naar hun vrijetijdsbesteding zoals drummen, bowlen, biljarten en fitness vervoerd. Om de ritplanning te kunnen verbeteren is intensief overleg gevoerd met de diverse clusters van beide zorgverleners. Dit leidde tot betere werkafspraken. Vanaf half maart moesten echter alle vervoersactiviteiten worden opgeschort vanwege de coronacrisis. Er zijn totaal 930 passagiers van en naar vrijetijdsactiviteiten vervoerd. Tijdens het voetbalseizoen zijn daarnaast wekelijks één of twee bussen ingezet voor het vervoer van spelers van het gehandicaptenteam van sportvereniging WMC Heerhugowaard.

Tabel 5. Cijfers groepsvervoer 2020 ten opzichte van 2019 en 2018

	Ritten 2018	Pass. 2018	Ritten 2019	Pass. 2019	Ritten 2020	Pass. 2020
januari	128	354	136	354	174	348
februari	120	363	128	327	191	382
maart	154	396	132	361	91	182
april	134	302	112	340	0	0
mei	120	270	116	340	0	0
juni	116	248	88	304	0	0
juli	48	122	8	49	0	0
augustus	0	0	13	37	9	18
september	62	222	124	222	0	0
oktober	62	279	180	400	0	0
november	70	380	178	378	0	0
december	34	188	120	248	0	0
Totaal	1048	3124	1335	3360	465	930

Grafiek 4. Passagiers groepsvervoer



2.5. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407)

Op verzoek van de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk is in augustus 2019 in samenwerking met de provincie Noord-Holland en Connexxion gestart met een buurtbuspilot. De buurtbus is een openbaar vervoer voorziening en daarmee toegankelijk voor iedereen. De provincie financiert de pilot en Connexxion levert het materiaal en is verantwoordelijk voor het operationele beheer daarvan. Onze vereniging stelt chauffeurs beschikbaar en is belast met de planning. Passagiers betalen door middel van het OV-betaalsysteem en de dienstregeling wordt in overleg met en door Connexxion vastgesteld.

Met de betrokken partners werd afgesproken om de buurtbuspilot na één jaar te evalueren om vervolgens een besluit te kunnen nemen over het al dan niet continueren van dit vervoersaanbod. Omdat per 16 maart 2020 ook deze vervoersvoorziening vanwege de coronacrisis tijdelijk moest worden opgeschort, is besloten de pilot te verlengen tot augustus 2021. Een grondige evaluatie moet immers een representatieve gebruiksperiode beslaan zodat het bestaansrecht kan worden aangetoond en kan worden gezien of routewijzigingen noodzakelijk zijn

Voor wat betreft de herstart van de buurtbus staat de veiligheid voor zowel de reiziger als de chauffeurs voorop. In de bus zijn daarom in opdracht van Connexxion extra (ventilatie)voorzieningen aangebracht die zijn getest en goedgekeurd door TNO en de Rijksdienst voor het Wegverkeer. De herstart is diverse keren uitgesteld en wordt nu verwacht in 2021. Een groot deel van de buurtbuschauffeurs wenste ook tijdens de coronacrisis actief te blijven en kon daardoor worden ingezet voor het deur tot deur vervoer.

Tabel 6. *Cijfers buurtbus*

Buurtbus	Passagiers 2019	Passagiers 2020
januari		1.629
februari		1.819
maart		840
april		
mei		
juni		
juli		
augustus		
september	683	
oktober	1.098	
november	1.412	
december	1.304	
Totaal	4.670	4.288

Uit cijfers van Connexxion blijkt dat voornamelijk scholieren en forensen gebruik maken van de buurtbus. Uit navraag door de gemeente Langedijk bij een deel van de inwoners blijkt dat de afstand tot de haltes door ouderen en mensen met een beperking als te groot wordt ervaren. Dit aspect zal in de evaluatie worden meegenomen.

Tabel 7. Uitsplitsing naar specifieke kaartsoort

shownaam	passagiers	shownaam	passagiers
Saldoreizen volwassen	581	RNZA maand jeugd	20
Saldoreizen A-kaart	575	Dagkaart Sr	1
Reiskaart Stad	242	Saldoreizen kind	3
Saldoreizen oudere	189	Student weekendkorting	1
Saldoreizen jeugd	109	Altijd korting jeugd	1
Reizen op rekening	145	Student vrij reizen week	2.261
Reiskaart streek	4	Student vrij reizen weekend	3
Kidsticket	7	BTM vrij zakelijk	31
Overall reizen volwassen	9	BTM vrij consument	1
Overall reizen jeugd	2	CT 1 dag OV vrij	7
RNZA jr. volwassen	1	Dal Vrij 65+	36

(NB deze opsomming telt iets lager op dan de bovenstaande lijst – dat heeft iets met aggregaties en afronding te maken.)

Grafiek 5. Route buurtbus



3. Organisatorische ontwikkelingen

3.1. Vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid van onze vereniging is vindbaar op onze website. Het beschrijft het algemeen kader, het geheel aan voorwaarden dat nodig is om de 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.

Binnen onze vereniging zijn momenteel 155 vrijwilligers actief als chauffeur, kantoor- of wagenparkmedewerker dan wel bestuurslid. Een aantal vrijwilligers is zelfs op meerdere fronten actief. Jaarlijks wordt er normaliter voor hen een nieuwjaarsbijeenkomst en een BBQ georganiseerd, ook deze bindingsactiviteiten moesten echter noodgedwongen worden opgeschort.

2020 stond ook in het teken van het 10 jarig bestaan van onze vereniging, de feestelijkheden moesten echter vanwege de coronacrisis worden uitgesteld naar augustus 2021. Wel zijn op gepaste wijze, door middel van een thuisbezoek, de jubilarissen in het zonnetje gezet door het bestuur. Vanwege de bijzondere omstandigheden zijn het afgelopen jaar extra middelen ingezet om zowel vrijwilligers als leden te blijven binden, dit onder meer door het sturen van een kaartje op het huisadres, het bezorgen van bloemen en het tijdens de kerstperiode organiseren van een online Eat & Meat & Great.

3.2. Bedrijfsvoering

In het verslagjaar is gewerkt aan het schrijven van het meerjarenbeleidsplan 2021-2024. Het schrijven is een proces waarbij een groot aantal partijen is betrokken. Leden van onze vereniging, vrijwilligers, beroepskrachten, ledenraad, gemeenten Heerhugowaard en Langedijk, provincie Noord-Holland, Connexxion, reizigersadviesraad Noord-Holland, onze convenantpartners en andere stakeholders. Het totstandkomingsproces vond dit keer echter onder zeer bijzondere omstandigheden plaats. Immers, de coronacrisis ontwricht in velerlei opzicht het maatschappelijk leven, dus ook onze vereniging. Ondanks dat is het gelukt om een ambitieus meerjarenbeleidsplan 2021-2024 te schrijven, een plan met een lonkend perspectief waarin ons vervoersaanbod zich ontwikkelt naar een integraal onderdeel van het openbaar vervoer netwerk binnen de nieuw te vormen gemeente Dijk en Waard.

Het in december 2018 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek leverde een aantal breed gedragen suggesties voor verbetering van de dienstverlening op. Dit leidde tot de volgende acties: het (zit)comfort en de instap van de lijndienstbussen is verbeterd, de uitbreiding van deur tot deur vervoer naar de zaterdag is gerealiseerd en het is nu mogelijk om ritten van te voren of dezelfde dag aan te vragen. Wellicht heeft dat ertoe bijgedragen dat er in 2020 geen klachten zijn ontvangen. Dit betekent een groot compliment voor alle vrijwilligers.

Aan het begin het jaar is een medewerkerstevredenheidsonderzoek onder alle vrijwilligers uitgevoerd. Uit het onderzoek blijkt dat de vrijwilligers over het algemeen zeer tevreden zijn over de gang van zaken binnen de vereniging (score van 8.2). Alle respondenten (totale respons was 41%) hebben aangegeven voldoening en plezier uit het vrijwilligerswerk te halen. De vereniging kan, aldus de respondenten, nog meer doen met de kennis en kunde, de ervaringen en beleving van vrijwilligers. Dit kan onder meer door hen vaker te betrekken bij vragen over de uitvoering van werkzaamheden, bij activiteiten of projecten. De vrijwilligers vinden het belangrijk werk te doen dat hen voldoening geeft en ertoe doet. Buurtbuschauffeurs geven aan het belangrijk te vinden om meer verbinding te krijgen met de vereniging. Zij komen namelijk in tegenstelling tot de overige chauffeurs nagenoeg niet op kantoor en zien alleen bij de overdracht een collega chauffeur. Om buurtbuschauffeurs intensiever te kunnen betrekken bij het wel en wee binnen de vereniging, is naast de berichtgeving via de digitale nieuwsbrieven en het HopperJournaal persoonlijke communicatie via telefoon en/of mail essentieel. Er is een geringe animo om in de avonden of in het weekend te rijden. De vrijwilligers hebben aangegeven dat de herkenbaarheid verbeterd kan worden bij voorbeeld door het invoeren van bedrijfskleding voor chauffeurs.

De belangrijkste verbeterpunten zijn:

1. Meer doen aan scholing/training voor de vrijwilligers.
2. Bij een aanschaf van een voertuig goed kijken naar de instap en ruimte voor de rolstoel.
3. Het nieuwe plan- en betaalprogramma verder verfijnen, zodat het een programma wordt dat steeds beter afgestemd is op de behoeften van de vereniging.
4. De herkenbaarheid van onze vrijwilligers vergroten.
5. Bij een volgend onderzoek gebruik maken van Google formulieren. Dit werkt eenvoudiger voor degene die het moet invullen.

De onderzoeksresultaten stemmen tot grote tevredenheid, het verenigingsbestuur ervaart deze als een groot compliment. Uit het onderzoek blijkt dat de vrijwilligers zich graag en met voldoening inzetten voor onze vereniging. De verbeterpunten worden opgepakt. Het verenigingsbestuur heeft in het kader van kwaliteitsbeleid de ambitie om iedere drie jaar een MTO uit te voeren. Een samenvatting van de resultaten van dit onderzoek is gedeeld met de leden, de vrijwilligers en de beroepskrachten.

De vereniging informeert de gemeente ieder kwartaal schriftelijk over de volgende items: de inkomsten en uitgaven, het aantal leden, het aantal gereden ritten en het aantal passagiers (uitgesplitst per dienst). Naast periodiek overleg tussen de gemeentelijk beleidsambtenaar en de manager van onze vereniging, vond tijdens de zomermaanden het jaarlijkse overleg plaats tussen het verenigingsbestuur en wethouder Annet Groot. Hierbij stond het jaarverslag van het voorgaande jaar centraal stond en werd tussentijds verslag gedaan van de voortgang van het meerjarenbeleidsplan.

3.3. Governance

Voor het besturen van onze 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 van het beleid. 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 verenigingsbestuur bestond op 31 december 2020 uit Jan Oost (voorzitter met portefeuilles aansturing manager, personeelszaken en vrijwilligersbeleid), Piet Kerkvliet (vicevoorzitter/secretaris met portefeuilles ICT, wagenpark en huisvesting), Frans Schrauwers (penningmeester met portefeuilles financiën, financiële administratie en administratieve organisatie), Geoffrey Smith (algemeen bestuurslid met portefeuilles marketing, PR & Communicatie) en Laura Steur (algemeen bestuurslid met portefeuille vervoer). Geoffrey Smith wordt voor herbenoeming voorgedragen per 25 november 2020, het betreft hier zijn 2e en dus laatste termijn van vijf jaar.

Termijnrooster Bestuur HugoHopper				
Naam	Benoemd	Functie	Einde 1 ^e termijn	Einde 2 ^e termijn
Geoffrey Smith	25-11-2015	Alg. bestuurslid	25-11-2020	25-11-2025
Jan Oost	25-05-2016	Voorzitter	25-05-2021	25-05-2026
Piet Kerkvliet	19-04-2017	Vicevoorzitter, Secretaris	19-04-2022	29-04-2027
Frans Schrauwers	15-11-2017	Penningmeester	15-11-2022	15-11-2027
Laura Steur	01-02-2020	Alg. bestuurslid	01-02-2025	01-02-2030

Het bestuur vergadert volgens een vastgesteld schema en heeft in 2020 in totaal zesmaal vergaderd, éénmaal fysiek en vijfmaal online via MS Teams. De manager woont de bestuursvergaderingen bij. De vastgestelde vergaderverslagen zijn raadpleegbaar voor de ledenraad, de beroepskrachten en de vrijwilligers.

In 2020 heeft de ledenraad tweemaal online vergaderd via MS Teams. In de voorjaarsvergadering werden de jaarrekening 2019 en het jaarverslag 2019 vastgesteld. In

de najaarsvergadering werd de begroting 2021 goedgekeurd. Het rooster van aftreden is vanwege de coronacrisis in overleg opgeschort tot de volgende vergadering op 7 juni 2021. Van drie leden is de benoemingstermijn verlopen waaronder die van de voorzitter en de secretaris. De ledenraadvergaderingen zijn openbaar voor alle B-leden¹. Verslagen van de ledenraadvergadering zijn raadpleegbaar voor alle leden en de beroepskrachten.

3.4. Scholing

In verband met de ingebruikname van vier nieuwe lijndienstbussen zijn chauffeurs uitvoerig geïnstrueerd met betrekking tot de werking van de voertuigen. Er is bij gelegenheid van het medewerkerstevredenheidsonderzoek aangegeven dat er meer behoefte is aan scholing, met name op gebied van het omgaan met dementie, veiligheid en EHBO. Vanwege de coronacrisis moest echter ook het scholingsplan tijdelijk worden opgeschort. In het kader van het weer opstarten van de scholingsactiviteiten wordt nog onderzocht of de vrijwilligers open staan voor online scholing.

3.5. PR en Communicatie

Als vereniging werken we samen- en onderhouden we contacten met meerdere externe partijen, waaronder het Nationaal Ouderenfonds. Daarnaast zijn we actief betrokken bij het platform Vrijwilligers Welzijn en Zorg en het Vervoersplatform. We zetten Public Relations dusdanig in, dat we continue aandacht kunnen geven aan het werven van vrijwilligers. Dit door ons onder meer te presenteren in de media. Er is daarnaast een goed contact met diverse clusters van Esdégé-Reigersdaal, Philadelphia en Pieter Raat stichting. Met regelmaat worden zij geïnformeerd over onze diensten en werkwijzen. Ook de website wordt actief beheerd. Een door het bestuur vastgestelde PR & Communicatiematrix ligt ten grondslag aan al onze uitingen binnen en buiten de organisatie.

Het PR plan voor 2020 was in eerste instantie gericht op ons jubileumjaar, maar dit moest helaas wijken voor de communicatie rondom corona en alle maatregelen die daarmee samenhangen: het opschorten van de dienstverlening en de herstart. Daarnaast is ruim aandacht besteed aan de ondertekening van de nieuwe meerjarenovereenkomst met de gemeente.

1 B-leden zijn de bestuurders van de vereniging en de personen die vrijwilligerswerk voor de vereniging verrichten.

3.6. ICT

Het nieuwe op 1 januari 2020 in gebruik genomen integraal planningspakket dat zowel de ledenadministratie, vrijwilligersadministratie, ritplanning, chauffeursplanning en de facturatie omvat, zorgt voor een vereenvoudiging van de werkwijzen. Het verkleint de hoeveelheid handmatige procedures, die de werkzaamheden arbeidsintensief en foutgevoelig maakten. De reacties op het programma zijn divers, van heel positief tot niet flexibel.

Voordeel van dit programma is de eliminatie van de contante geldstroom. Alle leden hebben hiervoor een nieuwe lidmaatschapspas ontvangen. Door deze pas bij het instappen in de lijndienst bus voor de paslezer te houden, worden alle ritten geregistreerd en aan het begin van een nieuwe maand gefactureerd en geïncasseerd. Voor de deur tot deur ritten zorgt de registratie van de ritten in het systeem voor de facturatie. Dit programma is gekoppeld aan het boekhoudprogramma.

3.7. 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 gecertificeerd preventiemedewerker en de coördinatoren zijn gecertificeerde bedrijfshulpverleners. Er is een 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. Aan de hand van dit plan van aanpak wordt jaarlijks gecontroleerd of we de werkzaamheden volgens afspraak uitvoeren.

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.

Een voorbeeld hiervan is het grote draagvlak onder de chauffeurs voor de invoering van bedrijfskleding ten behoeve van een betere herkenbaarheid, zichtbaarheid en veiligheid. Een kledingcommissie heeft geadviseerd over de samenstelling van het kledingpakket. Dit jaar is het pakket op de persoon verstrekt.

3.8. Wagenpark

Het wagenpark bestaat uit zeven voertuigen op basis van operational lease en is modern, bedrijfszeker en voldoet in alle opzichten aan wet- en regelgeving op het vlak van personenvervoer, verkeersveiligheid en de ARBO. Een wagenparkteam, een tankteam en een piketdienst zijn verantwoordelijk voor het onderhoud en de verzorging van de voertuigen. In mei 2020 zijn vier lijndienstbussen vervangen door nieuwe bussen die rijden op fossiele brandstof. Deze keuze is gemaakt omdat er op het moment van aanschaf geen elektrisch aangedreven bussen verkrijgbaar waren met de benodigde actieradius, geschikt voor vervoer van 9 personen en die bestuurd mogen worden met een rijbewijs B. Met deze vervanging is tevens voldaan aan de wens om het zitcomfort, de indeling en de instap van de bussen te verbeteren.

Vanwege de tijdelijke opschorting van de lijndiensten konden de nieuwe bussen tijdelijk worden ingezet voor deur tot deur vervoer. De ruime instap en het ruime interieur zorgden voor voldoende afstand tussen passagiers en chauffeur. Doordat er per rit slechts twee passagiers werden vervoerd, kon ook de onderlinge afstand tussen de passagiers extra gewaarborgd worden. Ook de rolstoelbus en reservebus zijn coronaproof inzetbaar.

Onze vereniging beschikt tot op heden over één elektrische auto waarmee ook een rolstoel kan worden vervoerd, een Nissan Evalia. Op het introductieprogramma en het rijden met de elektrische auto is over het algemeen positief gereageerd. De gebruikersvriendelijkheid voor de doelgroep, mensen die moeilijk kunnen lopen en/of gebruik maken van een rolstoel, wordt als minder positief ervaren. Met name de instap wordt genoemd als reden daarvoor. De ruimte voor een rolstoel wordt als te krap ervaren en dat maakt het vast maken van de rolstoel minder makkelijk. Mede door de drukke planning voor het deur tot deur vervoer ervaren een aantal chauffeurs het werken met de Nissan Evalia als zwaar.

4. Financiën

4.1. Resultaat 2020

De jaarrekening 2020 sluit met een voordelig saldo van **€ 24.892** (2019: voordelig € 1.691). De coronacrisis maakte 2020 tot een bijzonder boekjaar met aanzienlijke afwijkingen in de baten en lasten. De toelichting op de exploitatierekening belicht de meest in het oog springende afwijkingen.

De totalen van de **exploitatierekening 2020** zijn als volgt:

Post		Jaarrekening 2020	Begroting 2020
Baten:			
Lidmaatschappen		18.051	19.270
Ritopbrengsten		9.809	22.590
Subsidie Provincie NH t.b.v. buurtbus		10.000	6.600
Overige baten		6.520	2.175
		44.380	50.635
Lasten			
Vervoerskosten		116.577	158.452
Personeelskosten		158.212	143.481
Huisvestingskosten		17.842	15.465
Vrijwilligerskosten		15.160	12.810
Algemene kosten		3.494	3.240
Kantoorkosten		6.232	4.255
Administratiekosten		7.046	7.642
PR-kosten		399	9.690
Directe kosten Buurtbus		526	1.600
		325.488	356.635
Saldo lasten -/- baten		-281.108	-306.000
Subsidie gemeente Heerhugowaard		306.000	306.000
Resultaat 2019		24.892	0

De verschillen betreffen in het bijzonder de ritopbrengsten, de vervoerskosten, de personeelskosten en de PR-kosten. De subsidie van de provincie Noord-Holland en de kosten met betrekking tot de buurtbus in 2020 worden nader toegelicht in hoofdstuk 4.4. Onze **accountant** heeft op 2 maart 2021 een (goedkeurende) controleverklaring over 2020 afgegeven ten behoeve van onze subsidieverstrekker, de gemeente Heerhugowaard.

4.2. Baten

Ritopbrengsten lijndienst/groepsvervoer

Vanwege de coronacrisis moesten zoals eerder vermeld de lijndiensten en het groepsvervoer vanaf half maart tijdelijk worden opgeschort. Dit leidde tot aantoonbaar minder inkomsten. De begrote inkomsten voor 2020 (€ 15.420) werden bij lange na niet gehaald (€ 3.405). Het eindresultaat betrof slechts 22% van de begrote inkomsten. Voor de ritgegevens wordt korthedshalve verwezen naar de hoofdstukken 2.2 en 2.4.

Ritopbrengsten deur tot deur vervoer

Ondanks de tijdelijke opschorting van het deur-tot-deur-vervoer zijn de werkelijke inkomsten (€ 6.404) dichtbij de begrote inkomsten gebleven (€ 7.170). Dit werd onder meer veroorzaakt door meerdere voertuigen (ook lijndienstbussen) in te zetten in de operationele periode. Voor de ritgegevens wordt korthedshalve verwezen naar hoofdstuk 2.3.

Overige baten

In dit verslagjaar ontving onze vereniging een aantal bijzondere baten. Zo wonnen we de 1^e prijs in de actie "Help Nederland Vooruit" van de Stichting ING NL fonds, de bijdrage bedroeg € 5.000. Daarnaast nam onze vereniging deel aan de actie "Clubsupport" van de Rabobank, de bijdrage hiervan bedroeg € 592. Ondanks het niet doorgaan van de fietssponsoractie van de Stichting Nut, ontvingen we van hen een bijdrage van € 400. Tenslotte is onder de overige baten een bijdrage van Connexxion verantwoord als vergoeding voor de verstrekking van kerstpakketten aan de buurtbuschauffeurs (€ 420).

4.3. Lasten

Vervoerskosten

De vervoerskosten zijn als gevolg van de coronacrisis en de aanschaf van vier nieuwe bussen met lagere lease- en verzekeringskosten aanzienlijk beïnvloed. De lagere brandstofkosten (€ 18.700 lager) waren het gevolg van de verminderde inzet van het wagenpark. De lagere leasekosten van de nieuwe bussen en een aangepast verzekeringscontract voor de bussen leverde een kostenbesparing van bijna € 19.000 op.

Personeelskosten

De salarissen en de sociale lasten kunnen voor het boekjaar 2020 als volgt gespecificeerd worden:

Omschrijving	Jaarrekening 2020	Begroting 2020	Verschil
Salariskosten beroepskrachten	95.543	95.348	-195
Sociale lasten (ZVW, vak.geld, eenm. uitk., pensioenpr. e.d.)	49.764	34.675	-15.089
Totalen	145.307	130.023	-15.284

Bij het samenstellen van de begroting 2020 is abusievelijk uitgegaan van een gedateerd sociale lastenpercentage van 36,4%. Een en ander is ontstaan tijdens de portefeuille-overdracht tussen de voormalige en de huidige penningmeester. Als gevolg van de inwerkingtreding van de nieuwe CAO bleek het percentage zich echter te hebben ontwikkeld tot ruim 52%, vandaar het ruime verschil jaarrekening-begroting.

Vrijwilligerskosten

Diverse vrijwilligerskosten hebben "last" gehad van de coronamaatregelen, waardoor zij lager uitkwamen dan geraamd: het betreft de medische keuringen en de post instructie & scholing (respectievelijk € 1.635 en € 1.630 lager). Na een uitgebreid voortraject (enquête/raadpleging chauffeurs, ledenraad en bestuur) is er in december 2020 opdracht gegeven tot levering van bedrijfskleding voor de chauffeurs. Voor het opdrachtbedrag (€ 9.058) was een begroot bedrag beschikbaar van € 2.500.

PR-kosten

Ook het achterblijven van de kosten PR is een gevolg van de coronacrisis. Onder dit budget is in de begroting 2020 het 10-jarig jubileum van onze vereniging (€ 5.000) opgenomen. Vanwege de opschorting van het feest werd een alternatieve bindingsactiviteit georganiseerd. Dit leidde tot een beperkte uitgavelast. Promotie en werving van leden zal in 2021 worden geïntensiveerd in verband met de uitbreiding van onze diensten en van het verzorgingsgebied (nieuwe gemeente Dijk & Waard).

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 € 24.892.

4.4. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk

In 2020 is de exploitatie van de buurtbus Heerhugowaard-Langedijk eveneens beïnvloed door de coronacrisis. De stilstand vanaf half maart heeft de uitgaven danig beperkt. In de jaarrekening 2020 zijn de kosten en de subsidie van de provincie Noord-Holland geïntegreerd in de cijfers.

Baten

Toegekende subsidie van de Provincie NH d.d. 27 februari 2020	<u>€ 10.000</u>
---	-----------------

Lasten

Bestuurskosten /administratiekosten	54
Bankkosten	268
Koffie/thee/toilet e.d. chauffeurs	<u>204</u>
	526
Bijdrage aan overhead HH (o.a. beroepskr., planning, huisvesting, vrijw.kst. e.d.)	<u>9.474</u>
	<u>10.000</u>

4.5. Resultaatbestemming en 10%-verplichting

Het resultaat 2020 (voordelig € 24.892) zal op basis van de meerjarenovereenkomst 2017-2020 tussen de Vervoersvereniging Heerhugowaard en de gemeente Heerhugowaard teruggestort worden aan de gemeente. Onze vereniging voldeed in 2020 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 2020 in totaal € 324.961, de 10%-eis betreft derhalve € 32.496. Daar wij € 44.380 (€ 350.380 -/- €306.000) aan eigen inkomsten hebben weten te genereren, hebben we ruimschoots aan deze verplichting kunnen voldoen.

5. Vooruitzichten 2021

De komende periode staan wij voor de uitdaging om ons als vervoersvereniging een nog prominentere plaats in de Heerhugowaardse samenleving te verwerven. Voorafgaand aan de oprichting van de Vervoersvereniging Heerhugowaard maakte een onderzoek naar mobiliteitswensen in Heerhugowaard een aantal belangrijke conclusies zichtbaar. Het vervoer moest georganiseerd worden naar de aanwezige behoefte, betrouwbaar zijn en maatwerk opleveren voor ouderen en mensen met een beperking. Bovendien beschikbaar voor alle inwoners van de gemeente.

De gemeente Heerhugowaard en Langedijk gaan per 1 januari 2022 fuseren. De nieuwe gemeente Dijk en Waard zal in totaal negen kernen omvatten. De gemeente wil inzetten op een goede ontsluiting van de kernen, in onderlinge verbinding met elkaar en met de regio. Het beleid omvat een 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. Een integraal netwerk waarbij lokale netwerken onderdeel uitmaken van de snelle openbaar vervoer netwerken. Daarmee is dit net frequent, snel, betrouwbaar en toekomstbestendig. Uitgangspunt is dat niemand, ook niet in landelijk gebied, verstoken blijft van enige vorm van vervoer.

Ouderen en mensen met een beperking wonen langer zelfstandig. Dat vraagt om voorzieningen die mensen in staat stelt om zo lang mogelijk zelfstandig en actief deel te kunnen laten nemen aan het maatschappelijk verkeer. Participatie is het sleutelwoord en mobiliteit cruciaal. Door mobiliteit worden mensen in staat gesteld om zich binnen een netwerk te ontplooiën, deel te nemen aan (sociale) activiteiten, sport, bezoek aan familie, vrienden of winkels en te ontspannen. Het (structurele) sociale vervoer is voor hen van bijzonder groot belang en een voorwaarde om volwaardig in de samenleving te kunnen participeren.

De focus voor 2021 wordt gericht op:

- Het continueren van een vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening.
- Het continueren en innoveren van de lijndiensten door zoveel als mogelijk aan te sluiten op het OV en al dan niet te integreren in het OV netwerk.
- Het uitbreiden van het deur tot deur vervoer en groepsvervoer naar Langedijk (per 1 januari 2022 gemeente Dijk en Waard).
- Het uitbreiden van het aantal convenantpartners voor groepsvervoer.
- Het uitbreiden van het deur tot deur vervoer naar buiten de gemeentegrens. Het onderzoeken of uitbreiding naar de avond en zondag mogelijk is.
- Het organiseren van ledenwerfacties in de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk (vooruitlopend op de bestuurlijke fusie)
- Het evalueren en continueren van de buurtbuspilot.
- Het borgen van het vrijwilligersbeleid en vergroten van de diversiteit onder vrijwilligers.
- Het optimaliseren van de bedrijfsvoering conform de door de NOV gestelde kwaliteitscriteria. Het onderzoeken van de mogelijkheden voor het realiseren van een online boekingsfaciliteit.

- Het verduurzamen van het wagenpark.
- Het intensiveren van de externe communicatie gericht op samenwerking en externe stakeholders, nieuwe samenwerkingspartners, fondsenwerving en sponsors. En daarnaast uitbreiding van het aantal leden binnen Dijk en Waard.