

JAARVERSLAG 2021

Vervoersvereniging Heerhugowaard



Inhoud

Inhoud	1
2. Operationele prestaties.....	4
2.1. Leden	4
2.2. Lijndiensten	5
2.3. Deur-tot-deur vervoer	7
2.4. Groepsvervoer.....	9
2.5. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407)	10
3. Organisatorische ontwikkelingen.....	12
3.1. Vrijwilligersbeleid	12
3.2. Bedrijfsvoering	13
3.3. Governance	14
3.4. Scholing	15
3.5. PR en Communicatie	15
3.6. ICT.....	15
3.7. ARBO.....	15
3.8. Wagenpark	16
4. Financiën	17
4.1. Resultaat 2021.....	17
4.2. Baten	18
4.3. Lasten	18
4.4. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk	19
4.5. Resultaatbestemming en 10%-verplichting	20
5. Vooruitzichten 2022	21

1. Inleiding

In het jaarverslag van 2020 schreef ik al dat onze vereniging ten gevolge van de coronacrisis in een soort sluimertoestand verkeerde. In 2021 was dat uiteindelijk niet veel anders. Meerdere keren moesten we vanwege opgelegde beperkingen van de Rijksoverheid langdurig onze vervoersdiensten opschorten. Een onontkoombare situatie maar voor onze leden en onze vrijwilligers uitermate vervelend. Gemankeerde dienstverlening kan immers het vertrouwen in de vereniging aantasten en brengt het gevaar met zich mee dat leden en vrijwilligers afhaken.

De afgelopen periode heeft echter aangetoond dat onze leden en vrijwilligers de vereniging een warm hart toedragen en uitermate loyaal zijn. In tegenstelling tot onze verwachtingen groeide in het verslagjaar namelijk het aantal leden alsook het aantal vrijwilligers. De groei is vrijwel zeker het gevolg van het feit dat per 1 januari jongstleden de nieuwe gemeente Dijk en Waard ontstond waardoor ons oorspronkelijke verzorgingsgebied werd uitgebreid met dat van de voormalige gemeente Langedijk. Daarnaast hebben onze beroepskrachten zich in het verslagjaar tot het uiterste ingespannen om met behulp van 'warme' communicatie verbinding te houden met de leden en de vrijwilligers.

Alhoewel de vervoersdiensten tijdelijk moesten worden opgeschort, konden wel een aantal andere initiatieven worden opgepakt. Zo kregen wij toestemming van de gemeente Heerhugowaard om vanwege de uitbreiding van ons verzorgingsgebied ons wagenpark met twee elektrisch aangedreven voertuigen uit te breiden. Daarnaast werd met behulp van een extern bureau programmatuur ontwikkeld die het na implementatie mogelijk maakt voor leden om online ritten te boeken voor het deur-tot-deur vervoer. Dit levert gebruiksgemak voor de afnemers van onze diensten op (24/7 kunnen boeken) en vermindert de druk op ons kantoorteam (afname aantal telefonische boekingen).

Ook werden de voorbereidende werkzaamheden voor een volgend klanttevredenheidsonderzoek (kto) opgestart. Naar verwachting kan het kto met behulp van een extern bureau begin 2022 worden uitgevoerd. De onderzoeksresultaten alsmede de resultaten van de Mobiliteit enquête die medio 2020 in opdracht van gemeenten Heerhugowaard en Langedijk onder de bewoners van beide gemeenten werd uitgevoerd, vormen belangrijke input voor een doorontwikkeling van ons vervoersaanbod.

Tenslotte nam onze vereniging in het afgelopen jaar samen met ruim 4600 andere verenigingen deel aan het Nationaal Verenigings Onderzoek. Hoe vullen verenigingen hun rol in? Waar lopen ze tegenaan? Wat zijn de uitdagingen? Hoe kunnen verenigingen elkaar versterken? Welke uitdagingen zijn vergelijkbaar? Het Nationaal Verenigings Onderzoek beoogt de antwoorden hierop te vinden. De onderzoeksresultaten zijn gedeeld met onze Ledenraad en worden daar waar relevant betrokken bij de doorontwikkeling van onze vereniging.

Ik heb goede hoop dat onze vereniging de dienstverlening in 2022 weer in volle omvang kan en mag opstarten, hierdoor kunnen onze vrijwilligers weer dagelijks het verschil vormen voor een grote groep inwoners van de nieuwe gemeente Dijk en Waard.

Onze toppers kunnen weer doen waar ze tot op het bot toe gemotiveerd voor zijn:
vriendelijk, stipt en veilig vervoer verzorgen!

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

Heerhugowaard, februari 2022

Jan Oost
bestuursvoorzitter

2. Operationele prestaties

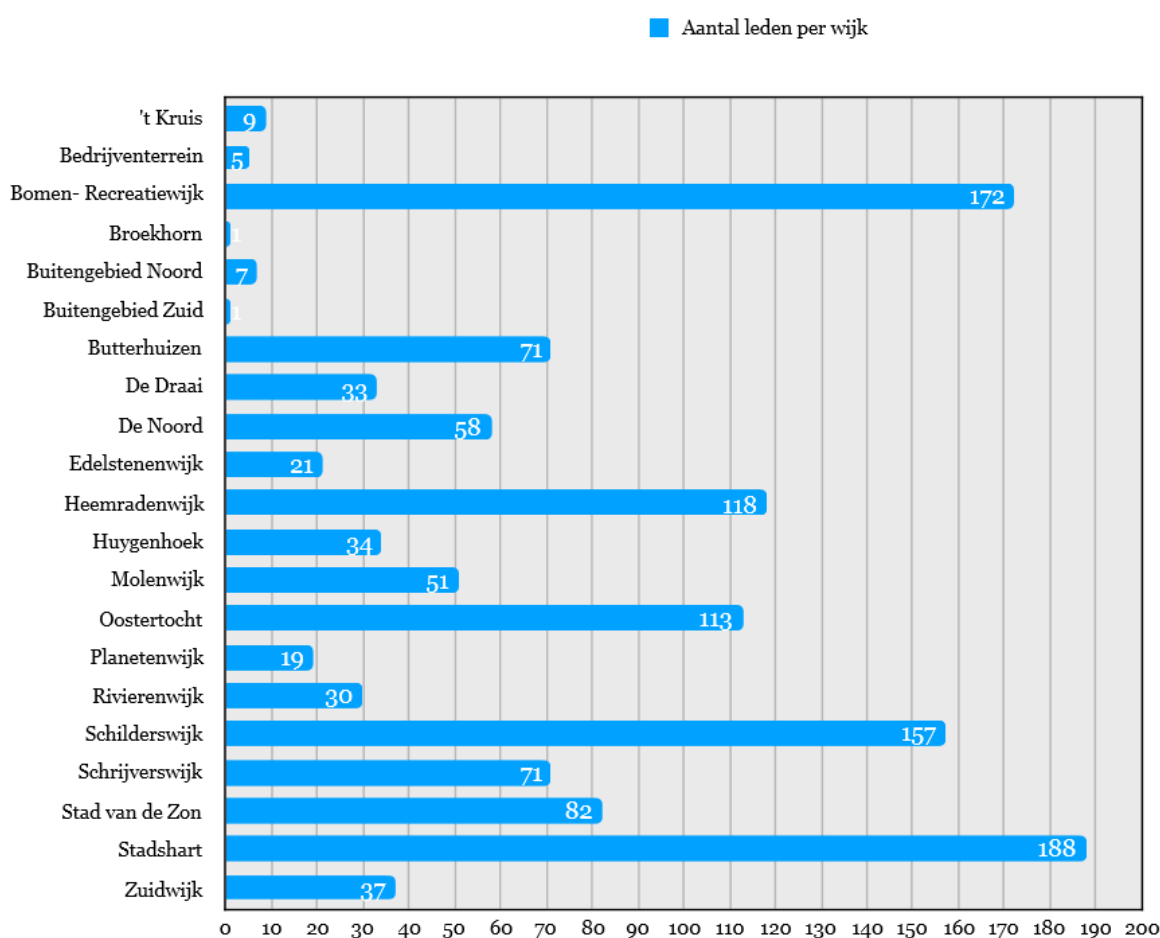
2.1. Leden

Het aantal leden van onze vereniging bedraagt per 31 december 2021 in totaal 1410. Vanuit de (voormalige) gemeente Langedijk hebben zich in de maanden november en december ongeveer 90 nieuwe leden aangemeld. De leeftijdscategorie van 70 tot 90 jaar vormt de grootste groep binnen ons ledenbestand.

Tabel 1. *Aantal leden*

December 2019	December 2020	December 2021
1350	1278	1410

Grafiek 1. *Aantal leden per wijk bij benadering 2020 – 2021*



2.2. Lijndiensten

De lijndienstbussen rijden van maandag tot en met zaterdag dagelijks van 09.00- tot 17.00 uur vanaf de hoofdhalt nabij winkelcentrum Middenwaard¹. Deze vervoersdienst faciliteert de mobiliteit 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, iedere route langs 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 NS-station.

Het lijndienstvervoer heeft gereden van juni tot medio november, waarvan een periode met 3 lijndienstbussen (blauwe-, rode-, en oranje route) en lag de overige maanden stil vanwege de coronacrisis. De cijfers laten hiervan een duidelijk beeld zien. Het verschil in aantal tussen passagiers per route en het totaal aantal passagiers heeft te maken met de verdeling van de passagiers over de voertuigen op de overstapplaats Middenwaard.

Tabel 2. Aantal passagiers per route

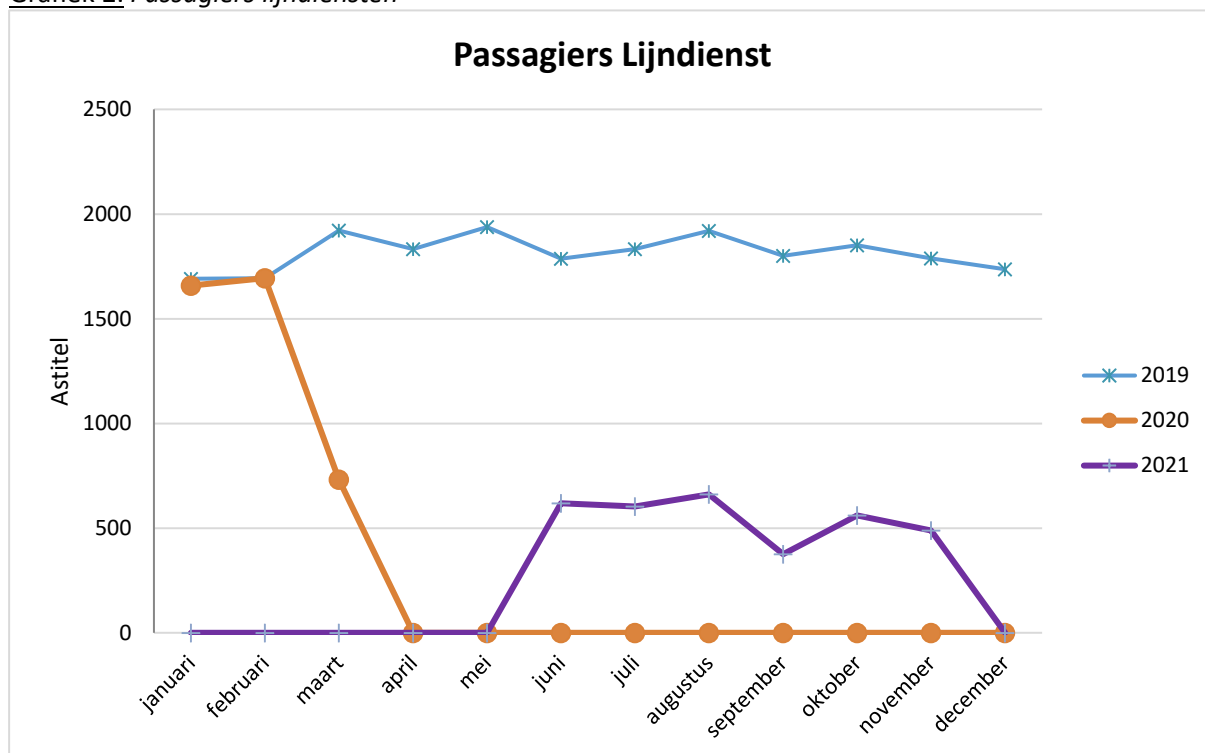
Route	Passagiers 2019	Passagiers 2020	Passagiers 2021
Blauw	7171	1141	1179
Rood	6576	1101	1032
Oranje	5964	1346	1043
Groen	3815	919	73
Totaal	23.526	4.507	3.327

Tabel 3. Cijfers lijndiensten 2021

	Ritten 2019	Passagiers 2019	Ritten 2020	Passagiers 2020	Ritten 2021	Passagiers 2021
januari	972	1691	936	1659		
februari	864	1693	900	1694		
maart	936	1922	432	732		
april	900	1832				
mei	936	1938				
juni	864	1786			666	619
juli	972	1832			684	603
augustus	972	1920			666	661
september	900	1801			360	407
oktober	972	1851			684	561
november	936	1788			480	489
december	864	1736				
Totaal	11.088	21.790	2.268	4.085	1.180	3.340

1 Op zaterdag wordt om 09.30 uur gestart vanaf het eindpunt van de vier routes.

Grafiek 2. Passagiers lijndiensten



2.3. Deur-tot-deur vervoer

Deur-tot-deur vervoer biedt reismogelijkheden naar locaties waar de lijndienst niet komt. Deze voorziening is er in het bijzonder voor passagiers die zich minder makkelijk 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 bijvoorbeeld 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.

Gedurende januari en februari 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 deze vraag te kunnen voldoen zijn ook tijdelijk de lijndienstbussen ingezet.

In maart is deze dienst uitgebreid met ritten naar het ziekenhuis in Alkmaar, de vaccinatielocatie in Alkmaar en in mei 2021 ook naar een aantal, vooraf bepaalde, aangrenzende dorpen van Heerhugowaard. De interne indicatiestelling voor deur-tot-deur vervoer is hierdoor vervallen. Deze uitbreiding zal in Q1 van 2022 worden geëvalueerd.

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 telefonisch worden aangevraagd². 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 rittenschema is navigatie gekoppeld wat zorgt voor veel gemak.

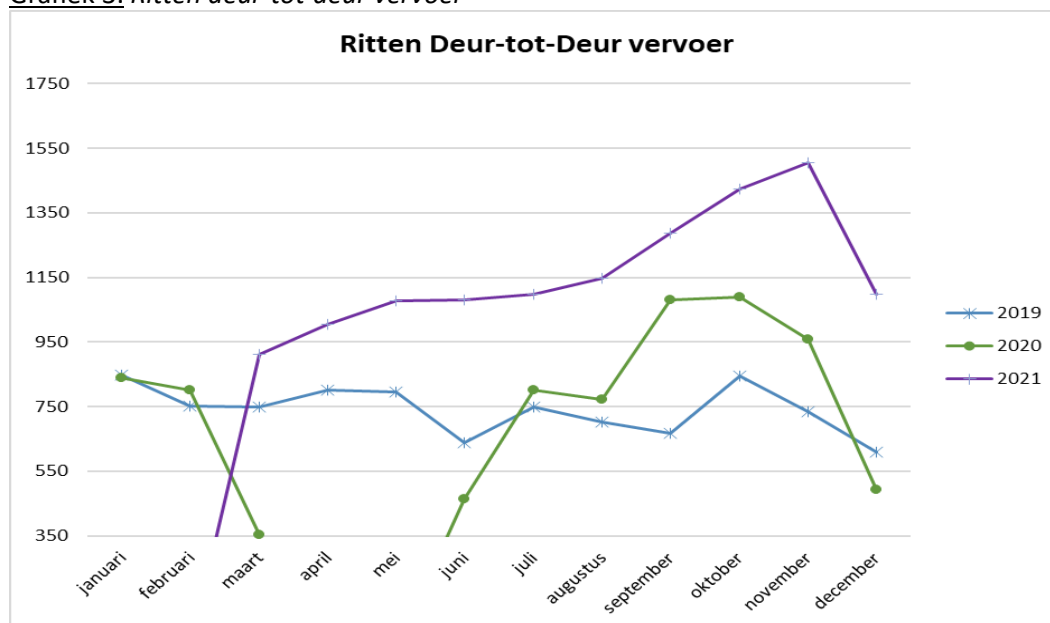
2 Vanaf 2022 ook online.

Tabel 4. Cijfers deur-tot-deur vervoer

	Ritten 2019	Passagiers 2019	Pax 2019	Ritten 2020	Passagiers 2020	P/D 2020	Ritten 2021	Passagiers 2021	P/ D 2021
januari	704	849	1,21	840	458	9,1			
februari	590	751	1,27	801	449	10,0			
maart	599	750	1,25	352	199	8,8	912	495	6,1
april	629	801	1,27			0,0	1004	542	6,1
mei	633	796	1,26			0,0	1078	594	6,6
juni	509	638	1,25	463	252	6,4	1080	592	7,7
juli	606	750	1,24	802	428	7,2	1097	599	7,7
augustus	567	703	1,24	773	404	7,1	1148	636	8,0
september	519	667	1,29	1080	579	7,1	1286	722	8,6
oktober	646	844	1,31	1089	607	7,1	1424	792	9,5
november	603	735	1,22	959	536	6,5	1504	819	9,4
december	512	610	1,19	493	283	7,1	1097	604	8,6
Totaal	7.117	8.894	1,25	7.652	4.195	7,5	11.630	6.395	7,8

NB Het systeem gaat er vanuit dat één passagier een enkele- of een retourrit rijdt. Een passagier die een retourrit boekt telt voor 1 passagier en 2 ritten. Passagiers/dienst (P/D) waarbij een dienst varieert van 1-4 uur.

Grafiek 3. Ritten deur-tot-deur vervoer



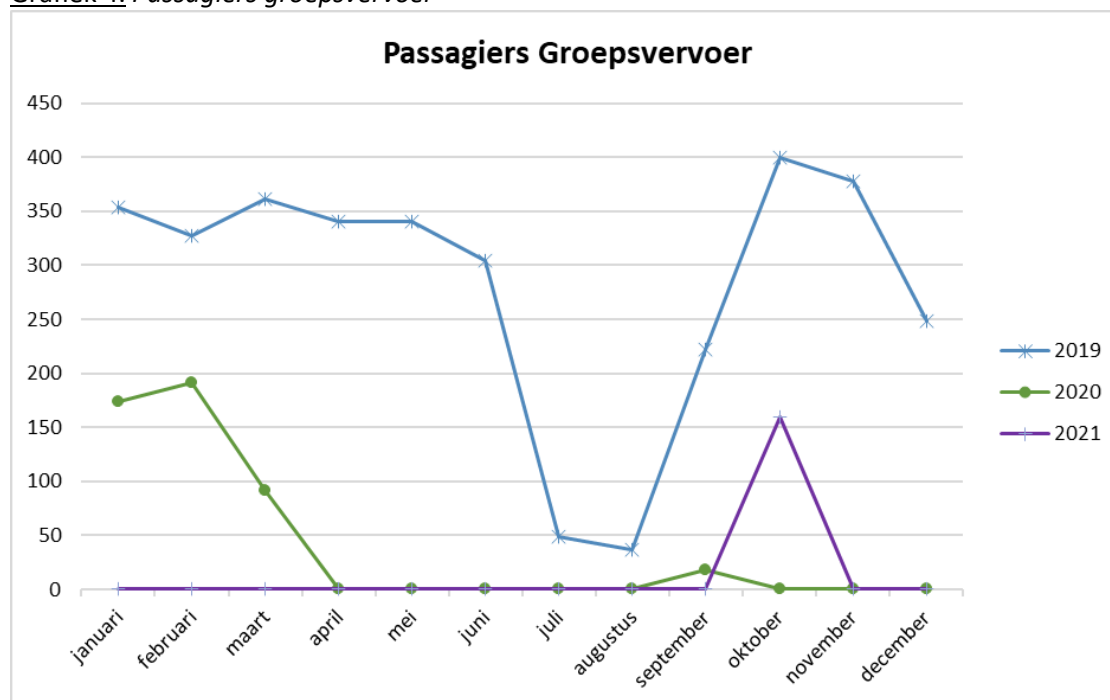
2.4. Groepsvervoer

In 2021 heeft het groepsvervoer praktisch stilgelegen omdat activiteiten waren gestaakt ten gevolge van de coronacrisis. Gewoonlijk vervoeren we cliënten van Philadelphia Zorg en Esdégé-Reigersdaal naar hun vrijetijdsbesteding zoals drummen, bowlen, biljarten en fitness. Tijdens het voetbalseizoen worden daarnaast wekelijks één of twee bussen ingezet voor het vervoer van spelers van het gehandicaptenteam van sportvereniging WMC Heerhugowaard.

Tabel 5. Cijfers groepsvervoer 2021

	Ritten 2019	Pass. 2019	Ritten 2020	Pass. 2020	Ritten 2021	Pass. 2021
januari	136	354	348	174		
februari	128	327	382	191		
maart	132	361	182	91		
april	112	340		0		
mei	116	340		0		
juni	88	304		0		
juli	8	49		0		
augustus	13	37		0		
september	124	222	18	18		
oktober	180	400		0	320	160
november	178	378		0		
december	120	248		0		
Totaal	1335	3360	930	474	320	160

Grafiek 4. Passagiers groepsvervoer



2.5. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407)

Op verzoek van de (voormalige) gemeenten Heerhugowaard en Langedijk zijn we 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 2022. Een grondige evaluatie moet immers een representatieve gebruikperiode beslaan zodat het bestaansrecht kan worden aangetoond en kan worden bekeken of routewijzigingen noodzakelijk zijn

Tabel 6. *Cijfers buurtbus*

Buurtbus	Passagiers 2019	Passagiers 2020	Passagiers 2021
januari		1.629	
februari		1.819	
maart		840	
april			
mei			
juni			371
juli			411
augustus			471
september	683		775
oktober	1.098		1220
november	1.412		609
december	1.304		
Totaal	4.670	4.288	3.858

Uit cijfers van Connexxion blijkt dat voornamelijk scholieren en forenzen gebruik maken van de buurtbus. Uit navraag door de voormalige 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	637	Meereiskaart	3
Saldoreizen A-kaart	743	CT Holland Travel Ticket	2
Reiskaart Stad	165	Saldoreizen kind	12
Saldoreizen oudere	248	Student weekendkorting	3
Saldoreizen jeugd	61	Altijd korting jeugd	
Reizen op rekening BTM	74	Student vrij reizen week	1.543
Reiskaart streek	18	Student vrij reizen weekend	3
Kidsticket	15	BTM vrij zakelijk	3
Reizen op rek Bus Tram Metro	194	BTM vrij consument	
Student met weekkorting	40	CT 1 dag OV vrij	1
RNZA sr. volwassen	5	Dal Vrij 65+	52

NB deze opsomming telt lager op dan de bovenstaande lijst, dat heeft 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 165 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.

De al eerder uitgestelde feestelijkheden rond het 10-jarig bestaan van onze vereniging moesten vanwege de coronacrisis opnieuw worden uitgesteld, nu naar juli 2022. Wel zijn op gepaste wijze, door middel van een 'coronaproof' thuisbezoek, de jubilarissen onder de vrijwilligers in het zonnetje gezet. Vanwege de bijzondere omstandigheden hebben we ook het afgelopen jaar extra aandacht geschonken aan onze vrijwilligers door het sturen van een kaartje en het bezorgen van een bloemetje.

3.2. Bedrijfsvoering

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 en werd tussentijds verslag gedaan van de voortgang van het meerjarenbeleidsplan.

Het verzorgingsgebied van de vereniging wordt per 1 januari 2022 door het ontstaan van de gemeente Dijk en Waard aanzienlijk uitgebreid. Om die reden kan met het huidige aantal voertuigen niet meer worden voldaan aan alle vervoersverzoeken. In overleg met de gemeente is daarom besloten het wagenpark met twee elektrisch aangedreven voertuigen uit te gaan breiden. Op basis van een programma van eisen werd een voorselectie uitgevoerd. Daarna volgde een aantal testritten (ook met medewerking van een aantal passagiers) en kon een definitieve keuze worden gemaakt. De levering zal in de loop van 2022 plaatsvinden.

In toenemende mate maken ook ouderen gebruik van digitale dienstverlening. Deze ontwikkeling deed onze vereniging besluiten om het online aanvragen van vervoersdiensten mogelijk te gaan maken. Naast gebruiksgemak voor onze leden, zal deze faciliteit het kantoorteam vrijwel zeker ontlasten (afname telefonische aanvragen). Medio 2022 zal het online aanvragen van deur-tot-deur ritten mogelijk worden.

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 2021 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).

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 2021 in totaal zesmaal vergaderd, vijfmaal online en eenmaal fysiek (samen met de ledenraad). De manager woont de bestuursvergaderingen bij. De vastgestelde vergaderverslagen zijn raadpleegbaar voor de ledenraad, de beroepskrachten en de vrijwilligers.

In 2021 heeft de ledenraad eenmaal online en eenmaal fysiek vergaderd. In de voorjaarsvergadering werden de jaarrekening 2020 en het jaarverslag 2020 vastgesteld. In de najaarsvergadering werd de begroting 2022 goedgekeurd.

Op basis van het rooster van aftreden werden een aantal nieuwe leden in de ledenraad benoemd waaronder een nieuwe voorzitter en een nieuwe secretaris. De ledenraadvergaderingen zijn openbaar voor alle B-leden³. Verslagen van de ledenraadvergadering zijn raadpleegbaar voor het bestuur, de leden en de beroepskrachten.

3.4. Scholing

Tijdens de lockdown hebben zich desondanks 20 nieuwe vrijwilligers/chauffeurs aangemeld. Na een intakegesprek zijn ze gestart met het inwerktraject. Ten gevolge van de coronacrisis liep het inwerken overigens wel vertraging op. 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 de uitvoering van het scholingsplan tijdelijk worden opgeschort naar 2022. Onderzocht wordt of de vrijwilligers ook 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 kenniscentrum vrijwilligers vervoer. 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.

3.6. ICT

Het integraal planningsprogramma van onze vereniging is uitgebreid geëvalueerd. Op basis van de evaluatieresultaten is het programma, daar waar mogelijk op onderdelen aangepast.

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.

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

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, waarvan één elektrische auto, 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. Gedurende de tijdelijke opschorting van de lijndiensten konden de lijndienst bussen tijdelijk worden ingezet voor deur-tot-deur vervoer. De ruime instap en het ruime interieur zorgden voor voldoende afstand tussen passagiers en chauffeur. Ook de rolstoelbus en reservebus zijn coronaproof inzetbaar.

4. Financiën

4.1. Resultaat 2021

De jaarrekening 2021 sluit met een voordelig saldo van **€ 30.694** (2020: voordelig € 24.892). De coronacrisis maakte ook 2021 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 2021** (in hele euro's) zijn als volgt:

Post		Jaarrekening 2021	Begroting 2021
Baten:			
Lidmaatschappen		17.902	19.270
Ritopbrengsten		12.205	24.330
Subsidie Provincie NH t.b.v. buurtbus		10.000	10.000
Overige baten		1.391	300
Totaal baten		41.498	53.900
Lasten			
Vervoerskosten		119.512	141.160
Personeelskosten		152.845	157.180
Huisvestingskosten		16.699	16.680
Vrijwilligerskosten		6.473	18.150
Algemene kosten		3.151	4.850
Kantoorkosten		5.527	5.810
Administratiekosten		7.151	7.800
PR-kosten		4.675	4.800
Directe kosten Buurtbus		771	2.700
Onvoorzien		0	770
Totaal lasten		316.804	359.900
Saldo lasten -/- baten		-275.306	-306.000
Subsidie gemeente Heerhugowaard		306.000	306.000
Resultaat 2021 (voordelig)		30.694	0

De verschillen betreffen in het bijzonder de ritopbrengsten, de vervoerskosten en de vrijwilligerskosten. De subsidie van de provincie Noord-Holland en de kosten met betrekking tot de buurtbus in 2021 worden nader toegelicht in hoofdstuk 4.4.

Onze **accountant** heeft op 8 maart 2022 een (goedkeurende) controleverklaring over 2021 afgegeven ten behoeve van onze subsidieverstrekker, de gemeente Heerhugowaard.

4.2. Baten

Ritopbrengsten lijndienst/groepsvervoer

Vanwege de coronacrisis konden de lijndiensten en het groepsvervoer pas vanaf juni weer aangepast worden opgestart om in december weer te stoppen. Dit leidde tot aantoonbaar minder inkomsten. De begrote inkomsten voor 2021 (€ 16.830) werden bij lange na niet gehaald (€ 2.048). Het eindresultaat betrof slechts 12% (!) 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 pas half maart opgestarte ritten van het deur-tot-deur vervoer zijn de werkelijke inkomsten (€ 10.157) ruim boven de begrote inkomsten uitgekomen (€ 7.500). Dit werd vooral veroorzaakt door meerdere voertuigen (ook lijndienstbussen) in te zetten in de operationele periode, de verschuiving van lijndienst passagiers naar deur-tot-deurvervoer. Voor de ritgegevens wordt korthedshalve verwezen naar hoofdstuk 2.3.

Overige baten

In dit verslagjaar ontving onze vereniging een bijdrage van "Clubsupport" van de Rabobank, dit jaar bedroeg deze € 751. Tenslotte is onder de overige baten o.a. een bijdrage van Connexxion verantwoord als vergoeding voor de verstrekking van kerstpakketten aan de buurtbuschauffeurs (€ 480).

4.3. Lasten

Vervoerskosten

De vervoerskosten zijn als gevolg van de coronacrisis door lagere lease- en brandstofkosten aanzienlijk beïnvloed. De lagere brandstofkosten (€ 11.700 lager) waren het gevolg van de verminderde inzet van het wagenpark in het gehele verslagjaar. De lagere leasekosten van de nieuwste bussen (leasecontracten aangepast aan nieuwe jaar km bussen) en een aangepast verzekeringscontract voor de bussen leverde een kostenbesparing van bijna € 13.600 op.

Personeelskosten

De salarissen en de sociale lasten kunnen voor het boekjaar 2021 als volgt gespecificeerd worden:

Omschrijving	Jaarrekening 2021	Begroting 2021	Vershil
Salariskosten beroepskrachten	96.748	96.281	467
Sociale lasten (ZVW, vak.geld, eenm. uitk., pensioenpr. e.d.)	47.553	44.319	-3.234
Totalen	144.301	142.700	-2.767

Na jaren te lage percentage sociale lasten opgenomen te hebben is deze in de begroting van 2021 verhoogd van 36,1% (2020) naar 46%. In de praktijk bleek deze uit te komen op 49%

van het salaris, voornamelijk veroorzaakt door hogere pensioenpremie en sociale lasten. Uiteindelijk € 3.200 hogere uitkomst dan begroot.

Als bijzonderheid in dit verslagjaar: vertrek van een coördinator per 1 december. Door extra uren van de twee overige beroepskrachten (om het vertrek op te vangen) zijn er geringe extra kosten (€ 600) gemaakt in 2021.

Vrijwilligerskosten

Diverse vrijwilligerskosten hebben ook dit jaar "last" gehad van de coronamaatregelen, waardoor zij lager uitkwamen dan geraamd: het betreft de medische keuringen en de post instructie & scholing (respectievelijk € 425 en € 1.010 lager). Ook de vrijwilligersbijeenkomsten gingen niet door (minder uitgegeven: € 2.030).

Zoals reeds in het vorig verslagjaar gemeld is er na een uitgebreid voortraject (enquête/ raadpleging chauffeurs, ledenraad en bestuur) in december 2020 opdracht gegeven tot levering van bedrijfskleding voor de chauffeurs en zijn ook de lasten in dat verslagjaar verantwoord. In 2021 was er een begroot bedrag van € 7.500 beschikbaar en niet als zodanig benut, waardoor in 2021 het voordeel ontstond.

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 € 30.694.

4.4. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk

In 2021 is de exploitatie van de buurtbus Heerhugowaard-Langedijk eveneens beïnvloed door de coronacrisis. De stilstand tot en met 30 mei en weer vanaf medio november heeft de uitgaven danig beperkt.

In de jaarrekening 2021 zijn de kosten en de subsidie van de provincie Noord-Holland geïntegreerd in de cijfers.

Baten

Toegekende subsidie van de Provincie NH d.d. 18 maart 2021	<u>€ 10.000</u>
--	------------------------

Lasten

Bestuurs- en administratiekosten	60
Bankkosten	224
Koffie/thee/toilet e.d. chauffeurs	317
Overige kosten	<u>170</u>
Totaal directe lasten	771
Bijdrage overhead (o.a. beroepskr., planning, huisvesting., vrijw.kst e.d.)	<u>9.229</u>
Totaal lasten	<u>€ 10.000</u>

Wij gaan uit van tussen de 4,0% en 5,0% bijdrage voor de overheadkosten van de vereniging. In het verslagjaar was de bijdrage 4,7%.

4.5. Resultaatbestemming en 10%-verplichting

Het resultaat 2021 (voordelig € 30.694) zal op basis van de meerjarenovereenkomst 2021-2024 tussen de Vervoersvereniging Heerhugowaard en de gemeente Heerhugowaard teruggestort worden aan de gemeente. Echter wij zullen een verzoek doen aan de gemeente Dijk en Waard om een gedeelte van het voordelig saldo 2021 te mogen reserveren voor het klantentevredenheidsonderzoek (kto) welke wij willen laten uitvoeren door een extern bureau in het voorjaar 2022.

Onze vereniging voldeed in 2021 ruim aan de in de meerjarenovereenkomst 2021-2024 opgenomen verplichting om minstens 10% van de kosten aan eigen inkomsten (contributies, ritopbrengsten, sponsoring, overige inkomsten) te genereren. De kosten bedroegen in 2021 in totaal € 316.803, de 10% eis betreft derhalve € 31.680. Daar wij € 41.497 (€ 347.497 -/- €306.000) aan eigen inkomsten hebben weten te genereren, hebben we ruimschoots aan deze verplichting kunnen voldoen.

5. Vooruitzichten 2022

De komende periode staan wij voor de uitdaging om ons als vervoersvereniging een nog prominentere plaats in samenleving van Dijk en Waard 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 2022 wordt gericht op:

- Het continueren van een vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening.
- We gaan kijken welke koers de HugoHopper de komende jaren kan gaan varen (uitwerking meerjarenbeleidsplan). Hiertoe zullen wij samen met onze leden, vrijwilligers, de gemeente en andere stakeholders een beleidsplan voor opstellen.
- 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 onderzoeken of uitbreiden van de lijndienst naar voormalige gemeente Langedijk wenselijk en haalbaar is om zo een verbinding met Heerhugowaard te realiseren.
- 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 continueren van het deur-tot-deur vervoer naar het ziekenhuis in Alkmaar en diverse zorginstellingen buiten de gemeentegrens. Onderzoeken of uitbreiding naar de avond en zondag mogelijk is.
- Het organiseren van ledenwerfacties in de gemeente Dijk en Waard met als doel uitbreiding van het aantal leden binnen Dijk en Waard.

- 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 implementeren van een online boekingsfaciliteit.
- Het verder verduurzamen van het wagenpark.
- Het intensiveren van de externe communicatie gericht op samenwerking en externe stakeholders, nieuwe samenwerkingspartners, fondsenwerving en sponsors.

2022 wordt dus een boeiend jaar met veel uitdagingen. Wij hopen dat de coronapandemie ons niet langer in de wielen zal rijden, zodat wij onze dienstverlening weer optimaal aan onze leden kunnen aanbieden.