



Jaarverslag 2022

21 April 2023
Heerhugowaard

Inhoud

Inhoud	1
1. Inleiding	2
2. Operationele prestaties	4
2.1. Leden	4
2.2. Lijndiensten.....	6
2.3. Deur-tot-deur vervoer	8
2.4. Groepsvervoer	10
2.5. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407)	12
3. Organisatorische ontwikkelingen	14
3.1. Vrijwilligersbeleid.....	14
3.2. Bedrijfsvoering	14
3.3. Governance	16
3.4. Scholing	17
3.5. PR en Communicatie.....	18
3.6. ICT	18
3.7. ARBO	19
3.8. Wagenpark.....	19
4. Financiën	20
4.1. Resultaat 2022.....	20
4.2. Baten	21
4.4. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk	23
4.5. Resultaatbestemming en 10%-verplichting.....	23
5. Vooruitzichten 2023	24

1. Inleiding

Het jaar 2022 ligt inmiddels alweer enige maanden achter ons, in meerdere opzichten een memorabel en ingrijpend jaar.

Terwijl we nog aan het bijkomen waren van de mondiale pandemie, werden we geconfronteerd met een niets ontziende Russische agressie tegen Oekraïne. Plotsklaps realiseerden we ons dat vrede en veiligheid niet vanzelfsprekend is. Los hiervan worstelden we in eigen land met de asielcrisis, de stikstofcrisis, de energiecrisis, de crisis op de woningmarkt, toenemende armoede ten gevolge van de stijgende prijzen, toenemende polarisatie, een groeiende kloof tussen arm en rijk et cetera.

Op een geheel ander vlak was 2022 voor ons als Vervoersvereniging Dijk en Waard (de HugoHopper) ook memorabel. Ik doel dan specifiek op de bestuurlijke fusie per 1 januari 2022 tussen de voormalige gemeenten Heerhugowaard en Langedijk. Het verzorgingsgebied van onze vereniging nam daardoor fors in omvang toe. Daarom is in samenwerking met het Adviesbureau Movares en de gemeente Dijk en Waard in de vorm van een scenariostudie onderzocht in hoeverre deze gebiedsuitbreiding noodzaakt tot het aanpassen van ons huidige vervoersconcept. Demografische aspecten en de ontwikkeling van het Stationskwartier Dijk en Waard tot een Openbaar Vervoerknooppunt zijn in de scenariostudie van Movares meegenomen.

Recent kopte het Noord-Hollands Dagblad "***Vereniging vaker op omvallen door crises***". Hierbij werd verwezen naar de resultaten van het derde Nationaal Verenigings Onderzoek waaraan 4.500 verenigingen uit het hele land deelnamen. Het onderzoek wijst uit dat steeds meer verenigingen worstelen met een nijpend tekort aan vrijwilligers en bestuurders. Daar komen de teruglopende inkomsten als gevolg van een afnemend ledenaantal nog eens bij. Tenslotte worden verenigingen geconfronteerd met een oplopende inflatie en hoge energieprijzen.

Met gepaste trots mogen we vermelden dat onze vereniging in een aantal opzichten hier een uitzondering op vormt. Zo mocht Maarten Poorter, de nieuwe burgemeester van de gemeente Dijk en Waard, tijdens een werkbezoek aan onze vereniging ons 1500e lid verwelkomen, blijft het aantal vrijwilligers constant én konden we ons wagenpark uitbreiden. Onder meer de uitbreiding van ons verzorgingsgebied, achterblijvende ritopbrengsten, stijgende personeelskosten én de hoge brandstofkosten hadden echter tot gevolg dat we als vereniging het boekjaar 2022 moesten afsluiten met een negatief saldo van € 6.624.

Onze vrijwilligers konden we tijdens een groots jubileumfeest in de Broeker Veiling letterlijk en figuurlijk in het zonnetje zetten. De viering van ons 10-jarig bestaan in 2020 moest eerder vanwege de pandemie worden uitgesteld maar kon nu in een prachtige ambiance alsnog plaatsvinden. Dat onze inspanningen door onze leden worden gewaardeerd blijkt duidelijk uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2022 (KTO). Als totaalcijfer scoorden we als vereniging voor onze dienstverlening namelijk een **9**!

Opnieuw hebben onze vrijwilligers dus aangetoond van grote waarde te zijn voor de inwoners van onze mooie gemeente; de HugoHopper vervoerde in 2022 in totaal 38.082 passagiers. Heel veel dank daarvoor! Ik sluit graag af met een bijzonder woord van dank richting de gemeente Dijk en Waard. Immers, de financiële- en ambtelijke ondersteuning van de gemeente is en blijft, naast de niet aflatende inzet van onze vrijwilligers, van cruciaal belang voor het **vriendelijk, stipt en veilig** kunnen vervoeren van de inwoners van Dijk en Waard.

Heerhugowaard, april 2023

Jan Oost
bestuursvoorzitter

2. Operationele prestaties

In dit jaarverslag leggen we verantwoording af over onze belangrijkste activiteiten en prestaties. Met onze dienstverlening voegen we waarde toe voor alle inwoners van Dijk en Waard. De HugoHopper verzorgt namelijk als aanvulling op het bestaande openbaar vervoer (OV) een unieke vervoersdienst binnen de gemeente Dijk en Waard, een voorziening die inwoners in staat stelt zo lang mogelijk zelfstandig en actief deel te laten nemen aan het maatschappelijk verkeer. Onze dienstverlening vormt daarmee een verbindende factor en speelt een belangrijke rol in het bestrijden van eenzaamheid en het terugdringen van het autogebruik. Mensen worden zo in staat gesteld om langer (en zonder eigen auto) zelfstandig te functioneren, zich binnen een netwerk te ontplooiën, deel te nemen aan sociale activiteiten én te ontspannen.

In nauwe samenwerking met de gemeente Heerhugowaard is voorafgaand aan de bestuurlijke fusie onderzocht in hoeverre het huidige dienstenpakket van onze vereniging per 1 januari 2022 al dan niet in aangepaste vorm ook in de nieuw te vormen gemeente integraal kan worden aangeboden. Uiteindelijk is besloten om naast de reeds bestaande buurtbusverbinding de dienstverlening binnen de voormalige gemeente Langedijk vooralsnog te beperken tot het deur-tot-deur vervoer.

2.1. Leden

2022 vormde het startjaar van de nieuwe gemeente Dijk en Waard. Een gemeente waar iedereen telt en gezien wordt, waar een dorps karakter hand in hand gaat met stedelijke allure en waar onze vereniging kan functioneren door inzet “van en voor inwoners van Dijk en Waard”. In het verslagjaar is ons ledenaantal gegroeid naar 1650. Deze groei komt hoofdzakelijk door aanmeldingen van nieuwe leden uit Sint Pancras, Noord- en Zuid-Scharwoude en in mindere mate uit Heerhugowaard, Broek op Langedijk en Oudkarspel. Ouderen in de leeftijd van 70 tot 90 jaar vormen overigens de grootste groep binnen ons ledenbestand.

Tabel 1. Aantal leden

December 2020	December 2021	December 2022
1278	1410	1650

Aantal leden per wijk bij benadering 2022

Wijk	Aantal
Heemradenwijk	115
De Noord	41
Stadshart	259
Oostertocht	117
Stad van de Zon	79
Molenwijk	82
Huygenhoek	35
Butterhuizen	84
Schilderswijk	159
Zuidwijk	42
Planetenwijk	31
Schrijverswijk	85
Rivierenwijk	41
Edelstenenwijk	44
Broek op Langedijk	20
Bomen- Recreatiewijk	214
Buitengebied Noord	6
De Draai	41
Alkmaar	3
't Kruis	9
Bedrijventerrein	7
Broekhorn	4
Noord-Scharwoude	40
Sint Pancras	59
Zuid-Scharwoude	29
Oudkarspel	10
Totaal	1656

2.2. Lijndiensten

De HugoHopper rijdt van maandag tot en met zaterdag tussen 09.00- en 17.30 uur langs 3 vaste routes. Deze routes doorkruisen en ontsluiten wijken binnen Heerhugowaard en zijn zo uitgestippeld dat zij de belangrijkste publieke locaties zoals winkelcentra, bibliotheek, station, bushaltes OV, activiteitscentra, zwembad, sportaccommodaties, zorg- en gezondheidscentra aandoen of daar dicht in de buurt komen. Deze voorziening vormt daarmee een belangrijke versterking van de infrastructuur. Iedere route is herkenbaar aan een eigen kleur en omvat circa 15 haltes die op vaste tijden worden aangedaan. Hierdoor hebben ongeveer 80% van de woningen binnen een straal van 250 meter een halte ter beschikking. Ook buiten de haltes langs de route kan de lijndienst bus desgewenst worden aangehouden om in- of uit te stappen. Bij een aantal haltes waar de routes elkaar kruisen kan worden overgestapt op een andere route. Bij het vaststellen van de routes is nadrukkelijk rekening gehouden met aansluiting op het OV en het NS-station. De route- en rijtijdentabellen zijn voor alle leden in brochurevorm beschikbaar en ook te vinden op de website.

Vanwege de pandemiemaatregelen moest onze dienstverlening tussen maart 2020 en eind februari 2022 meermalen worden opgeschort. Gedurende deze periode kon met inachtneming van de pandemiemaatregelen wel gebruik worden gemaakt van het deur-tot-deur vervoer. Na de herstart, eind februari 2022, is het aantal passagiers op de lijndiensten nog lang niet terug op het niveau van vóór maart 2020 (zie tabellen 2 en 3). Dit noodzaakte onder meer tot de opheffing van de “groene lijn”. Naar verwachting zal de scenariostudie ons handvatten bieden om het gebruik van de lijndiensten weer te intensiveren waardoor de druk op het deur-tot-deur vervoer kan afnemen.

Tabel 2. Aantal passagiers per route

Route	Passagiers 2020	Passagiers 2021	Passagiers 2022
Blauw	1.141	1.179	3.694
Rood	1.101	1.032	2.969
Oranje	1.346	1.043	2.712
Groen	919	73	
Totaal	*4.507	*3.327	9.375

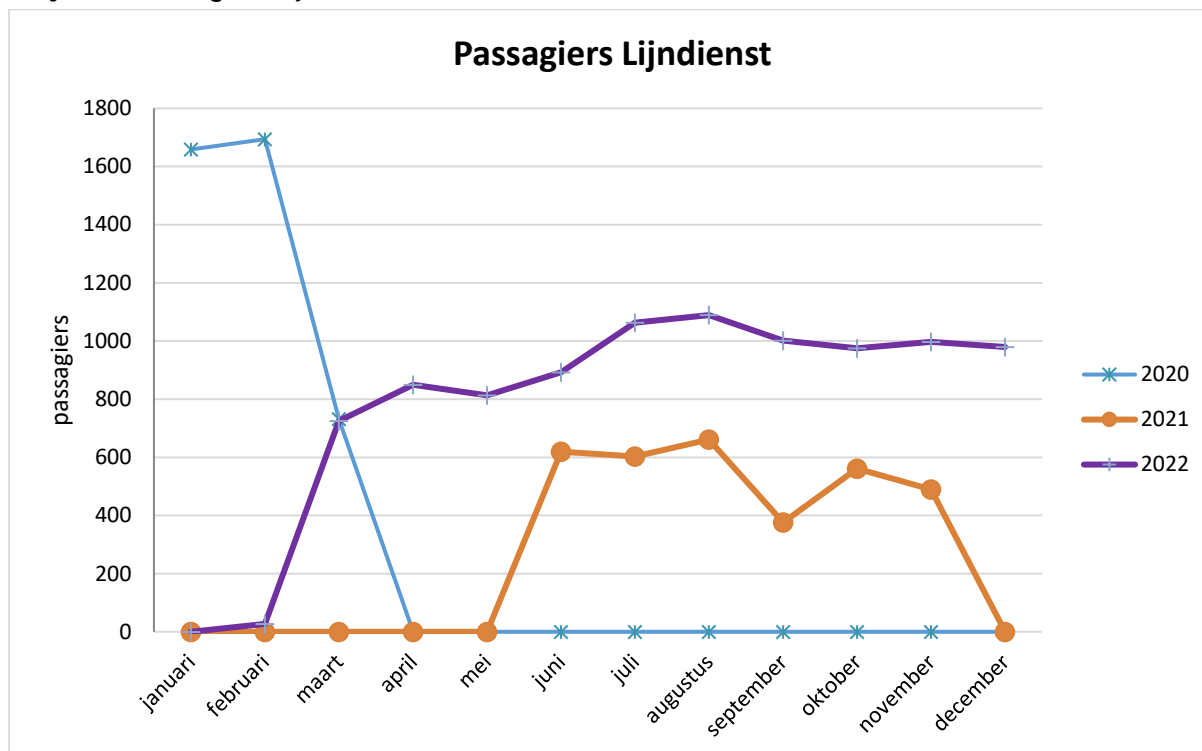
Drukste dag:	Vr + Wo
Drukste lijn:	Blauw
Drukste dienst:	Za/13-17
Minst drukke lijn:	Oranje
Minst drukke dienst:	Ma/09-12

Tabel 3. Cijfers lijndiensten

	Passagiers 2019	Passagiers 2020	Passagiers 2021	Passagiers 2022
januari	1691	1659		
februari	1693	1694		26
maart	1922	732		714
april	1832			843
mei	1938			830
juni	1786		619	894
juli	1832		603	1056
augustus	1920		661	1081
september	1801		407	1007
oktober	1851		561	943
november	1788		489	1001
december	1736			980
Totaal	21.790	*4.085	*3.340	9.375

*De verschillen in totalen (tabellen 2 en 3) worden veroorzaakt door passagiers die tijdens hun rit gebruik maken van de mogelijkheid tot overstappen op de halte Middenwaard (dubbeltelling).

Grafiek 1. Passagiers lijndiensten



2.3. Deur-tot-deur vervoer

Deze vervoersvoorziening is er in het bijzonder voor mensen die zich minder makkelijk kunnen verplaatsen, beperkt en moeizaam kunnen lopen of anderszins beperkt zijn en hulp nodig hebben bij het reizen. Voor sociale en recreatieve uitstapjes, maar ook voor een bezoek aan de dokter, tandarts of ziekenhuis, kan gebruik gemaakt worden van deze dienst. Deur-tot-deur vervoer is beschikbaar van maandag tot en met zaterdag tussen 08.30- en 17.30 uur. De chauffeur kan helpen bij het in- en uitstappen en brengt mensen zo nodig tot aan de voordeur van de bestemming. Het deur-tot-deur vervoer rijdt op afspraak binnen de gemeentegrenzen van Dijk en Waard, naar het ziekenhuis in Alkmaar en naar een aantal (zorg)locaties in aangrenzende woonkernen. Wanneer iemand niet zonder begeleiding kan reizen, dan reist de begeleider gratis mee.

Veel leden maken gebruik van deur-tot-deur vervoer op vaste momenten in de week naar bijvoorbeeld, sport, therapie of dagbesteding. Voor hen worden “vaste ritten” gepland waardoor men verzekerd is van vervoer op het gewenste tijdstip. Ritten kunnen online of telefonisch vooraf maar ook dezelfde dag worden aangevraagd. De planner raadpleegt het planningssysteem en ziet direct of een aanvraag wel of niet gehonoreerd kan worden. Een dag van tevoren wordt een mail verstuurd met de exacte ophaaltijden. De chauffeur ontvangt de ritplanning voorafgaand aan de dienst op zijn/haar telefoon. Aan de ritplanning is navigatie gekoppeld wat zorgt voor veel gemak en een efficiënt(er) gebruik van middelen.

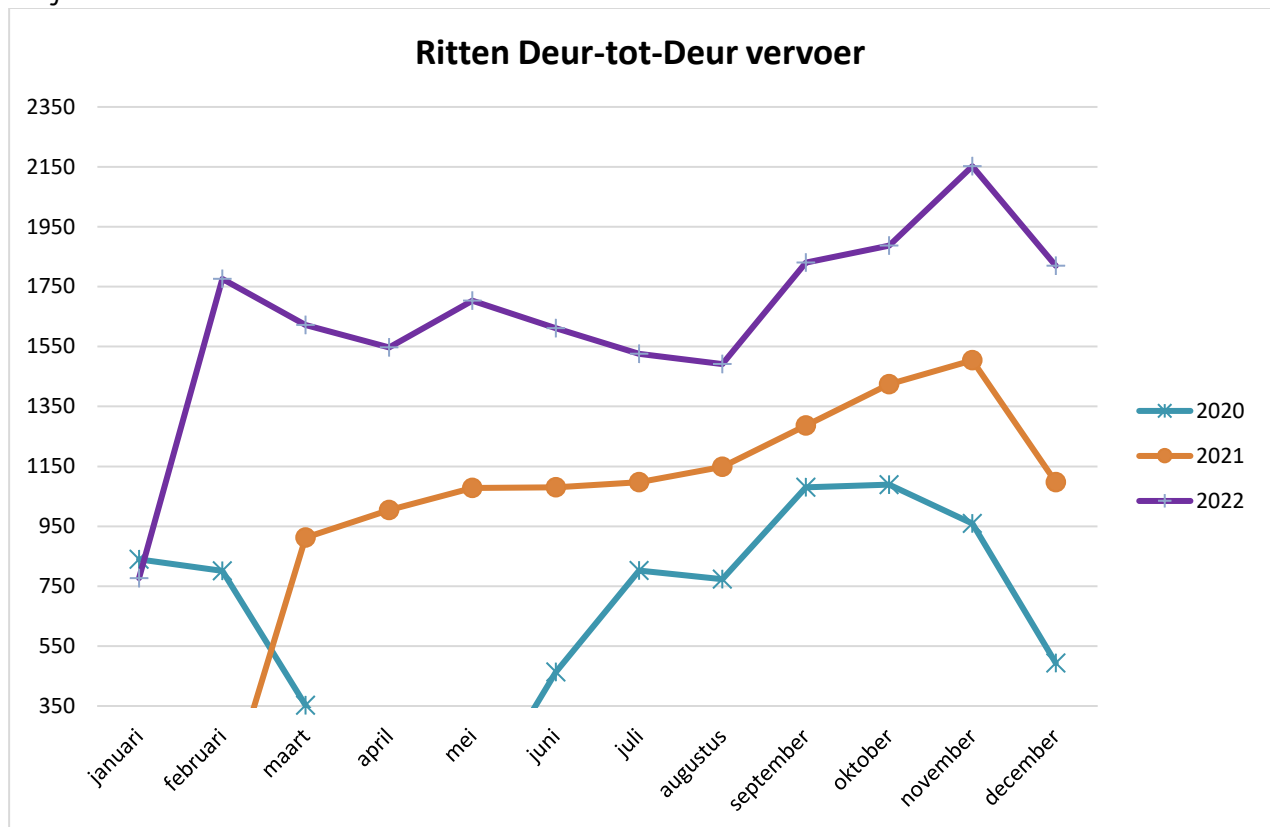
Sinds maart 2022 is het wagenpark uitgebreid met twee elektrische voertuigen die ingezet worden voor het deur-tot-deur vervoer. Deze uitbreiding bleek noodzakelijk als gevolg van de fusie tussen de gemeente Heerhugowaard en Langedijk. Het aantal deur-tot-deur ritten is in 2022, mede door de fusie, exceptioneel gegroeid. Uitbreiding naar het ziekenhuis in Alkmaar blijkt, gelet op het toenemend aantal aanvragen, te voorzien in een behoefte. Ritten naar aangrenzende woonkernen worden beperkt aangevraagd en betreffen dan voornamelijk bezoek aan een zorginstelling.

Met enige regelmaat komt het voor dat niet alle aanvragen gehonoreerd kunnen worden. Dit komt omdat op de gewenste dag en tijdstip de voertuigen reeds vol geboekt zijn. Vastgesteld moet worden dat het deur-tot-deur vervoer met het huidige aantal deur-tot-deur voertuigen en de huidig beschikbare kantoorbezetting (om alles zorgvuldig te plannen en organiseren) zijn grenzen heeft bereikt. De eerder aangehaalde scenariostudie biedt naar verwachting aanknopingspunten voor het oplossen van dit knelpunt. Vooruitlopend hierop is er voor gekozen om het takenpakket van de parttime beroepskrachten te herzien. Het aantal coördinatoren is teruggebracht van twee naar één en de daardoor vrijkomende uren zijn ingevuld met het aantrekken van twee professionele parttime planners. Deze wijziging in het functiehuis van de beroepskrachten werpt aantoonbaar zijn vruchten af.

Tabel 4. Cijfers deur-tot-deur vervoer

	Ritten 2020	Passagiers 2020	Ritten 2021	Passagiers 2021	Ritten 2022	Passagiers 2022
januari	840	458			777	442
februari	801	449			1776	951
maart	352	199	912	912	1622	883
april			1004	1004	1547	829
mei			1078	1078	1703	917
juni	463	252	1080	1080	1611	870
juli	802	428	1097	1097	1526	810
augustus	773	404	1148	1148	1492	800
september	1080	579	1286	1286	1830	988
oktober	1089	607	1424	1424	1887	1019
november	959	536	1504	1504	2152	1147
december	493	283	1097	1097	1820	969
Totaal	7.652	4.195	11.630	6.395	19.743	10.625

Grafiek 2. Ritten deur-tot-deur vervoer



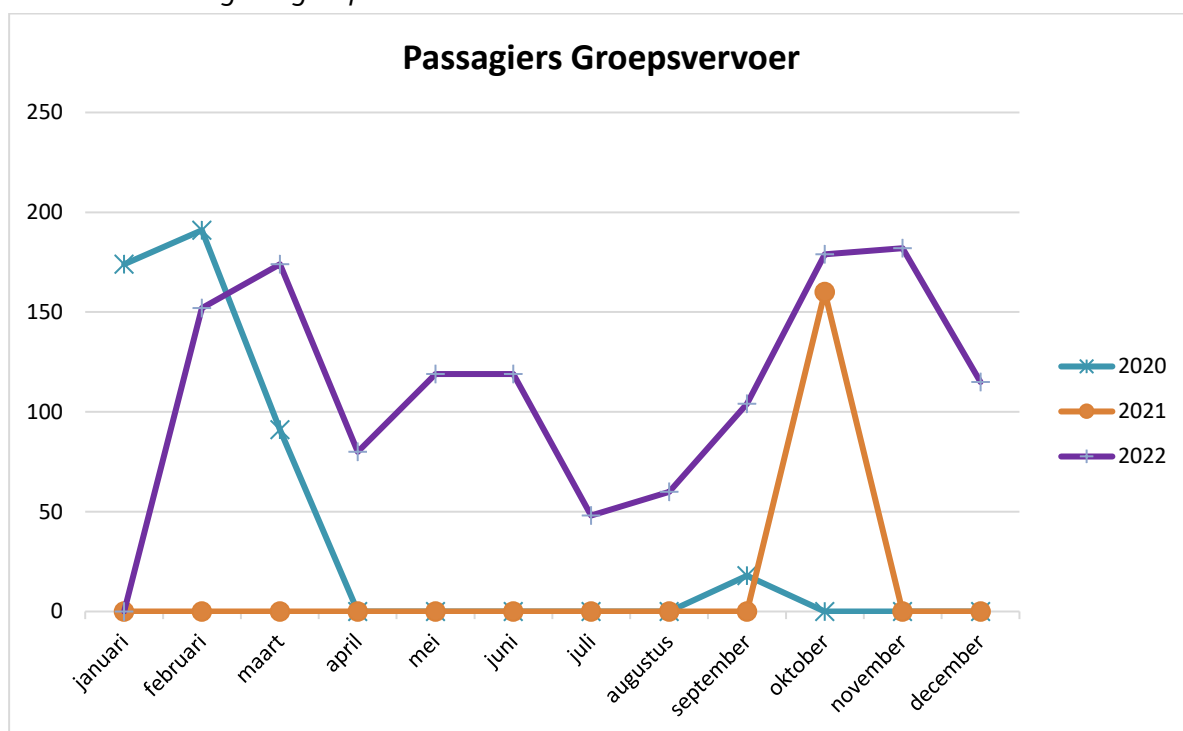
2.4. Groepsvervoer

In 2022 hebben we cliënten van de zorgorganisaties Philadelphia Zorg en Esdégé-Reigersdaal weer wekelijks met veel plezier mogen vervoeren 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. Dat we ten opzichte van het aantal vervoerde passagiers in 2019 in het verslagjaar minder passagiers hebben vervoerd is naast de pandemiemaatregelen mede te verklaren door een kleiner aanbod van activiteiten voor deze cliëntengroep.

Tabel 5. Cijfers groepsvervoer

	Passagiers 2019	Passagiers 2020	Passagiers 2021	Passagiers 2022
januari	354	174		0
februari	327	191		152
maart	361	91		174
april	340	0		80
mei	340	0		119
juni	304	0		119
juli	49	0		48
augustus	37	0		60
september	222	18		104
oktober	400	0	160	179
november	378	0		182
december	248	0		115
Totaal	3.360	474	160	1.332

Grafiek 3. Passagiers groepsvervoer



2.5. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407)

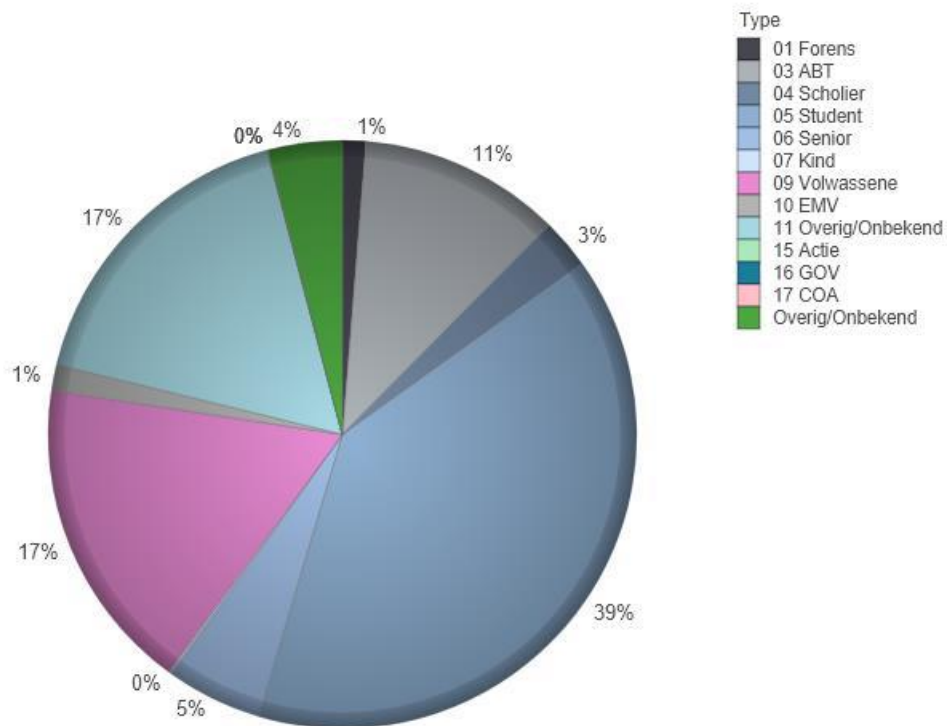
Op verzoek van de (voormalige) gemeenten Heerhugowaard en Langedijk zijn we in augustus 2019 in samenwerking met de provincie Noord-Holland en Connexxion gestart met een buurtbuspilot. De buurtbus is een openbaar vervoer voorziening en daarmee toegankelijk voor iedereen. De provincie financiert de pilot en Connexxion levert het materiaal en is verantwoordelijk voor het operationele beheer daarvan. Onze vereniging stelt chauffeurs beschikbaar en is belast met de chauffeurs 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 pandemie tijdelijk moest worden opgeschort, is besloten de pilot te verlengen tot medio 2023. Een grondige evaluatie moet immers een representatieve gebruiksperiode beslaan zodat het bestaansrecht kan worden aangetoond en kan worden bekeken of routewijzigingen noodzakelijk zijn. Er is in 2022 boven verwachting veel gebruik gemaakt van de buurtbus. De cijfers hieronder geven daar een duidelijk beeld van.

Tabel 6. Cijfers buurtbus

Buurtbus	Passagiers 2019	Passagiers 2020	Passagiers 2021	Passagiers 2022
januari		1.629		334
februari		1.819		1.028
maart		840		1.593
april				1.507
mei				1.392
juni			371	1.509
juli			411	1.031
augustus			471	959
september	683		775	1.874
oktober	1.098		1220	1.245
november	1.412		609	2.245
december	1.304			2.033
Totaal	4.670	4.288	3.858	16.750

Tabel 7. Uitsplitsing naar specifieke kaartsoort



Vervoersgegevens van Connexxion tonen aan 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 van de buurtbus door ouderen en mensen met een beperking als te groot wordt ervaren. Dit aspect zal in de evaluatie worden meegenomen.

Grafiek 4. 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 voor onze vrijwilligers een nieuwjaarsbijeenkomst en een zomerfeest georganiseerd.

3.2. Bedrijfsvoering

De vereniging informeert de gemeente ieder kwartaal schriftelijk over de volgende items: de inkomsten en uitgaven, het aantal leden en het aantal passagiers. 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.

Online aanvragen van deur-tot-deur vervoer

Sinds medio 2022 is het voor leden mogelijk om online een deur-tot-deur rit te boeken. Deze mogelijkheid maakt het voor onze leden makkelijker om op ieder gewenst moment een rit te reserveren en tegelijkertijd de druk, door toename telefoonverkeer, op het kantoorteam beheersbaar te houden. In het verslagjaar is 2,5 % van het aantal reserveringen online gemaakt. Om ervoor te zorgen dat meer leden gebruik gaan maken van het online boekingsstelsel zal de voorlichting hieromtrent worden geïntensiveerd. Met een toename van het gebruik van het online boekingsstelsel zou logischerwijs ook het aantal telefonische boekingen af moeten nemen.

Toekomstbestendigheid van onze dienstverlening

Al geruime tijd wordt binnen onze vereniging gediscussieerd over de vraag hoe de dienstverlening van de Hugohopper in de toekomst het beste vormgegeven kan worden. Geconcludeerd mag worden dat dit onderwerp sterk leeft onder onze vrijwilligers, beroepskrachten, bestuur en de gemeente Dijk en Waard. In ons huidige

meerjarenbeleidsplan is een heroriëntatie op de toekomstbestendigheid van onze diensten al aangekondigd. Dit onder meer vanwege het ingrijpend gewijzigde reisgedrag van onze leden.

Ter illustratie: in de periode 1 januari – 1 augustus 2019 vervoerden we met 4 lijndiensten in totaal 12.694 passagiers. In diezelfde periode in 2022 vervoerden we met 3 lijndiensten slechts 4.363 passagiers. De groei van het deur-tot-deur vervoer vormt daarentegen een schril contrast: in de periode 1 januari – 1 augustus 2019 vervoerden we met deur-tot-deur vervoer 2.666 passagiers en in diezelfde periode in 2022 in totaal 5.702 passagiers.

In oktober 2022 is de opdracht verstrekt aan Adviesbureau Movares om een scenariostudie uit te voeren. De onderzoeksresultaten moeten ons helpen de juiste keuzes voor de toekomst te maken met betrekking tot het al dan niet opheffen, inkrimpen of juist uitbreiden van de lijndiensten en daarmee samenhangend het uitbreiden of juist beperken van de deur-tot-deur diensten. In afstemming met onze subsidieverstrekker en de Ledenraad worden medio 2023, op basis van de adviezen en aanbevelingen van Movares, besluiten genomen met betrekking tot mogelijke aanpassingen van ons vervoersconcept.

Klanttevredenheid

In november 2022 is het vierjaarlijkse KTO uitgevoerd. Het volledige onderzoeksrapport staat gepubliceerd op onze website. Het KTO meet de tevredenheid van de leden en verschaft zicht op verbetermogelijkheden van de dienstverlening.

Het klanttevredenheidsonderzoek geeft antwoord op de volgende kernvragen:

- Wat vinden de leden van de dienstverlening van de HugoHopper?
- Maken leden gebruik van onze diensten en welke diensten?
- Zijn onze leden tevreden over de lijndienst?
- Zijn onze leden tevreden over de vervoersdienst deur-tot-deur?
- Hoe bevalt ons online boekingsstelsel?
- Ervaren de leden onze dienstverlening als Vriendelijk, Stipt en Veilig?

Uit het onderzoek blijkt dat de leden zeer tevreden zijn over onze dienstverlening. De algemene beoordeling betreft een gemiddelde **9**. Deze waardering is hoger ten opzichte van de score in 2018 (8,3).

Ook het deur-tot-deur vervoer met een waardering van **9,1** en de lijndienst met een waardering van **8,9** scoren ten opzichte van 2018 hoger op algemene tevredenheid.

De gemiddelde waardering voor de chauffeurs bedraagt een **8,7**. Naast vriendelijkheid scoort de HugoHopper ook hoog op het onderdeel veiligheid. Wat betreft stiptheid geeft meer dan driekwart (80,3%) van de leden aan dat de chauffeurs op tijd rijden. De KTO-uitslagen zijn naar onze overtuiging een groot compliment voor de inzet en bijdrage van al onze vrijwilligers en beroepskrachten. Waar nodig en mogelijk zal onze dienstverlening op basis van de onderzoeksresultaten verder worden doorontwikkeld en verbeterd.

Zeer ontevreden								Zeer tevreden	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5,3%	0%	0%	1,9%	0,5%	0%	2,9%	18,3%	21,1%	50%

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 2022 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) en Geoffrey Smith (algemeen bestuurslid met portefeuilles marketing, PR & Communicatie).

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 Schrauwens	15-11-2017	Penningmeester	15-11-2022	15-11-2027
	Vacant	Alg. bestuurslid		

Het bestuur vergadert volgens een vastgesteld schema en heeft in 2022 in totaal zesmaal vergaderd en tweemaal samen met de ledenraad. De manager woont de bestuursvergaderingen bij. De vastgestelde vergaderverslagen zijn raadpleegbaar voor de ledenraad, de beroepskrachten en de vrijwilligers.

In de voorjaarsvergadering van de ledenraad werden de jaarrekening 2021 en het jaarverslag 2021 vastgesteld. In de najaarsvergadering werd de begroting 2023 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-leden¹. Verslagen van de ledenraadvergadering zijn raadpleegbaar voor het bestuur, de leden en de beroepskrachten.

3.4. Scholing

Op 22 en 26 april zijn er scholingsdagen georganiseerd voor alle vrijwilligers. De scholingsdagen waren verdeeld in de volgende theoretische blokken: Verkeer en Veiligheid, EHBO en Het Nieuwe Rijden. De scholing werd afgerond door middel van een praktijkoefening met een testparcours. Om de kwaliteit van de scholing en het

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

resultaat zo goed als mogelijk te borgen zijn er voor de diverse blokken externe deskundigen ingehuurd. Er werd veel nieuwe kennis opgedaan, geoefend en ook veel plezier gemaakt. We hebben voor de scholing dankbaar gebruik gemaakt van de trainingslocatie van Esdégé-Reigersdaal en het bijhorende terrein. De gemiddelde beoordeling voor deze dagen was een 8,2.

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. In onze Public Relations besteden we continue aandacht 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 zorgaanbieders 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.

In 2022 presenteerden wij ons op de jaarmarkten in Heerhugowaard en Langedijk. Ook op de jaarlijkse Nazomermarkt in Sint Pancras en de Streekmarkt Broeker Veiling waren we met een stand en bus aanwezig. Dit resulteerde in een behoorlijke aanloop. Onze aanwezigheid en presentatie op de markten heeft naast nieuwe leden ook een aantal nieuwe chauffeurs opgeleverd. Er zijn mooie gesprekken met marktbezoekers gevoerd over onze dienstverlening en ook over de (gewenste) bereikbaarheid van de diverse kernen en in het bijzonder Sint Pancras.

Op zaterdag 11 september werd er in het kader van PR een lijndienst verzorgd vanaf winkelcentrum Middenwaard in Heerhugowaard naar de Streekmarkt in Broek op Langedijk en naar Sint Pancras. Elk uur werd gereden in aansluiting op de lijndiensten in Heerhugowaard. Passagiers konden deze dag gratis meerijden. Dit alles met als doel onze bekendheid binnen de voormalige gemeente Langedijk te vergroten. Het experiment toonde aan dat een lijndienstroute vanaf Middenwaard via Winkelcentrum /Museum Broeker Veiling naar Sint Pancras, na de ondertunneling van het spoor, in beginsel goed uit te voeren is.

3.6. ICT

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

en wenselijk op onderdelen aangepast. Dit jaar is, zoals eerder vermeld, het programma uitgebreid met een online-boekingsmodule waarmee onze leden zelf 24 uur per dag 7 dagen per week een deur-tot-deur rit kunnen aanvragen.

3.7. ARBO

Onze vereniging hanteert een arbeidsomstandighedenbeleid (ARBO) 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.

3.8. Wagenpark

Het wagenpark is in 2022 uitgebreid met twee elektrische auto's en bestaat nu uit negen voertuigen, waarvan er drie volledig elektrisch worden aangedreven. Ten behoeve van ons wagenpark maken we gebruik van operational leasecontracten. Het wagenpark van onze vereniging 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. De uitbreiding van het wagenpark en het intense gebruik daarvan leidde tot een toename van de onderhoudskosten. Ook het aantal schades is licht toegenomen.

4. Financiën

4.1. Resultaat 2022

De jaarrekening 2022 sluit met een nadelig saldo van **€ 6.624** (2021: voordelig € 30.694). Ook het financieel verslagjaar 2022 werd danig beïnvloed door de pandemie. De ritopbrengsten van de lijndienst, groepsvervoer en deur-tot-deur vervoer bleven achter bij de begrote opbrengsten (ruim € 12.000 lager dan begroot). De toelichting op de exploitatierekening belicht de meest in het oog springende afwijkingen.

De totalen van de **exploitatierekening 2022** (in hele euro's) zijn als volgt:

Post	Jaarrekening 2022	Begroting 2022
Baten:		
Lidmaatschappen	22.791	20.640
Ritopbrengsten	35.868	47.975
Subsidie Provincie NH t.b.v. buurtbus	10.000	10.000
Overige baten	993	1.000
Totaal baten	69.652	79.615
Lasten		
Vervoerskosten	166.834	163.440
Personeelskosten	154.539	150.940
Huisvestingskosten	18.691	17.632
Vrijwilligerskosten	10.196	14.160
Algemene kosten	4.836	30.450
Kantoorkosten	5.818	5.600
Administratiekosten	15.528	10.800
PR-kosten	3.603	11.150
Directe kosten Buurtbus	1.231	2.700
Onvoorzien	0	243
Totaal lasten	381.276	407.115
Saldo lasten -/- baten	-311.624	-327.500
Subsidie gemeente Dijk en Waard	320.000	320.000
Idem naar expl. jaar 2023	-15.000	0
Resultaat 2022 (nadelig)	-6.624	-7.500

De verschillen betreffen in het bijzonder de ritopbrengsten, de personeelskosten, de algemene kosten, de administratiekosten en de PR-kosten. De subsidie van de provincie

Noord-Holland en de kosten met betrekking tot de buurtbus in 2022 worden nader toegelicht in hoofdstuk 4.4.

Het begrote nadeel 2022 (-€ 7.500) betrof ons aandeel (na aftrek van de gemeentelijke subsidie) als vereniging in de kosten van het laten uitvoeren van de scenariostudie door Adviesbureau Movares.

Onze accountant heeft op 31 maart 2023 een goedkeurende controleverklaring over 2022 afgegeven ten behoeve van onze subsidieverstrekker, de gemeente Dijk en Waard.

4.2. Baten

Lidmaatschappen

Het ledenaantal is in 2022 per saldo met 240 toegenomen ten opzichte van de eindstand 2021 (1.410). Het jaar eindigde met een stand van 1.650 leden.

Voor de uitbreiding van het grondgebied per 1 januari 2022 als gevolg van de fusie van de gemeente Heerhugowaard met de gemeente Langedijk en de diverse wervingsacties hebben geleid tot de toename. Voor de begroting 2022 gingen we uit van 1500 leden. De meeropbrengst bedraagt ruim € 2.150.

Ritopbrengsten lijndienst/groepsvervoer

Als gevolg van de pandemie bleven ritopbrengsten van de lijndiensten en het groepsvervoer ver onder de begrote opbrengsten. De lagere opbrengst bedraagt bijna € 10.000.

Ritopbrengsten deur tot deur vervoer

Het deur-tot-deur vervoer bleef qua opbrengst achter bij de begrote opbrengst (ruim € 2.100), dit terwijl er sprake was van een forse toename in het aantal ritten (70% ten opzichte van 2021). Een en ander is het gevolg van de gebiedsuitbreiding en de ingebruikname van twee nieuwe personenauto's, welke pas eind maart, begin april ingezet konden worden, waardoor de jaarraming qua opbrengst niet werd gehaald. Voor de ritgegevens wordt korthedshalve verwezen naar hoofdstuk 2.3.

Overige baten

In dit verslagjaar ontving onze vereniging een sponsorbedrag van de Stichting Nut voor deelname aan de fietstocht Heerhugowaard (€ 400), daarnaast werd een bijdrage van Connexion ontvangen als vergoeding voor de verstrekking van kerstpakketten aan de buurtbuschauffeurs (€ 480).

4.3. Lasten

Personeelskosten

De personeelskosten bevatten niet alleen de salarissen en de sociale lasten van de beroepskrachten, maar tevens de posten verzuimverzekering, opleidingen, cursussen en overige personeelskosten. De post salarissen en de sociale lasten kunnen voor het boekjaar 2022 als volgt gespecificeerd worden:

Omschrijving	Jaarrekening 2022	Begroting 2022	Verschil
Salariskosten beroepskrachten	96.666	96.331	-335
Sociale lasten (ZVW, vak.geld, eenm. uitk., pensioenpr. e.d.)	48.947	43.609	-5.338
Totaal	145.613	139.940	-5.673

Het geraamde sociale lastenpercentage (45%) kwam daadwerkelijk uit op ruim 50%. Per 15 maart 2022 is er een nieuwe coördinator/planner aangesteld ter vervanging van de vertrokken coördinator per 1 december 2021.

Algemene kosten

De volledig geraamde kosten voor de scenariostudie door een extern bureau (€ 25.000) is hier verantwoord. Hiertegenover stond een gemeentelijke subsidie van € 17.500. Het nadeel hierin (€ 7.500) is dan ook als een begroot nadeel opgenomen. In het verslagjaar 2022 is conform de offerte slechts een deel van de kosten voldaan (€ 2.500). In 2023 zal de definitieve afrekening plaatsvinden en het nadelig effect zichtbaar zijn.

Administratiekosten

In 2022 zijn de administratiekosten ruim hoger uitgekomen dan geraamd. Oorzaak was het plotselinge vertrek van de administrateur (vrijwilliger) welke vervangen werd door een betaalde kracht. Deze werd eerder ingezet dan verwacht en waarborgt de gewenste continuïteit en professionaliteit die wij op het gebied van financieel beleid en beheer nastreven.

PR-kosten

De kosten voor PR zijn voor wat betreft de folders/nieuwsbrieven en advertentiekosten ruim achtergebleven. In 2023 vinden er naar verwachting meer gerichte PR-acties plaats, mede als gevolg van de uitkomsten van het scenariostudie.

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 nadelig saldo van € 6.624.

4.4. Buurtbus Heerhugowaard-Langedijk

In 2022 is de exploitatie van de buurtbus Heerhugowaard-Langedijk eveneens beïnvloed door de pandemie. De opschorting van de dienstverlening tot en met 30 mei en daarna nogmaals vanaf medio november hebben de uitgaven danig beperkt.

Baten

Toegekende subsidie van de Provincie NH d.d. 14 maart 2022	<u>€10.000</u>
--	-----------------------

Lasten

Bestuurs- en administratiekosten	83
Bankkosten	249
Koffie/thee/toilet e.d. chauffeurs	775
Overige kosten	<u>124</u>
Totaal directe lasten	1.231
Bijdrage aan overhead HH (beroepskr., planning, huisvesting., vrijw.kst e.d.)	<u>8.769</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 4,1% (2021: 4,7%).

4.5. Resultaatbestemming en 10%-verplichting

Het resultaat 2022 (nadelig € 6.624) zal met instemming van de gemeente Dijk en Waard gedekt worden vanuit de gevormde reserve.

Onze vereniging voldeed in 2022 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 2022 in totaal € 381.276, de 10%-eis betreft daarom € 38.128. Daar wij € 59.652 (= 15,6%) aan eigen inkomsten hebben weten te genereren, hebben we ruimschoots aan deze verplichting kunnen voldoen.

5. Vooruitzichten 2023

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 onze vereniging 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 nog jonge gemeente Dijk en Waard wil inzetten op een goede ontsluiting van de woonkernen, in onderlinge verbinding met elkaar en met de regio. Het gemeentelijke beleid beoogt een netwerk tot stand te brengen, waarbinnen 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 waar onze lokale en fijnmazige dienstverlening onderdeel van uitmaakt. 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 laten nemen aan het maatschappelijk verkeer. Participatie is het sleutelwoord en mobiliteit is daarbij cruciaal. Door mobiliteit worden mensen in staat gesteld om zich binnen een netwerk te ontplooien, 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 2023 wordt dan ook gericht op:

- Het continueren van een vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening.
- Het op basis van de KTO-resultaten en de adviezen van Movares continueren, innoveren en zo nodig uitbreiden van de lijndienst om zoveel als mogelijk aan te sluiten op het OV.
- Het onderzoeken of uitbreiden van de lijndienst naar voormalige gemeente Langedijk wenselijk en haalbaar is.
- Het evalueren van de buurtbuspilot.
- Het opstellen van een businesscase voor het groepsvervoer om een beter beeld te krijgen van het groeipotentieel, de implicaties daarvan voor de bedrijfsvoering en de subsidiemogelijkheden.