



# JAARVERSLAG 2017

Vervoersvereniging Heerhugowaard

Vriendelijk-Stipt-Veilig

16 april 2018

1.0



## Inhoudsopgave

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 .....	6
2.5. Schadegevallen.....	7
2.6. Klachten.....	7
3. Organisatorische ontwikkelingen.....	8
3.1. Vrijwilligers .....	8
3.2. Beroepsorganisatie.....	8
3.3. Bestuur .....	8
3.4. Ledenraad.....	9
3.5. Wagenpark .....	9
3.6. ICT.....	9
3.7. ARBO.....	9
3.8. PR en Communicatie .....	10
4. Financiën .....	11
4.1. Positief resultaat .....	11
4.2. Inkomsten.....	11
4.3. Kosten.....	11
4.4. Resultaatbestemming en 10%-verplichting .....	12
5. Vooruitzichten 2018 .....	13

## 1. Inleiding

De Vervoersvereniging Heerhugowaard vervult een belangrijke functie voor de mobiliteit van de inwoners van Heerhugowaard en in het bijzonder voor de participatie van ouderen en mensen met een beperking. Binnen de vereniging zijn ruim 130 vrijwilligers actief, mannen en vrouwen die zich belangeloos inzetten voor de medemens. Zij worden ondersteund door onze beroepskrachten. De vrijwilligers zijn het maatschappelijk kapitaal van onze vereniging. Zij zijn van wezenlijk belang voor de uitvoering van het werk, zijn een exponent van burgerparticipatie en vormen een belangrijke schakel naar de lokale samenleving. De vereniging en de activiteiten worden gefinancierd uit contributies, ritopbrengsten, sponsoring en subsidie van de gemeente Heerhugowaard.

Voor u ligt het jaarverslag 2017. Beknopt wordt hierin beschreven hoe wij ons in het afgelopen jaar door middel van de tomeloze inzet van onze vrijwilligers en onze beroepskrachten opnieuw dienstbaar hebben kunnen maken voor de inwoners van Heerhugowaard.

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

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

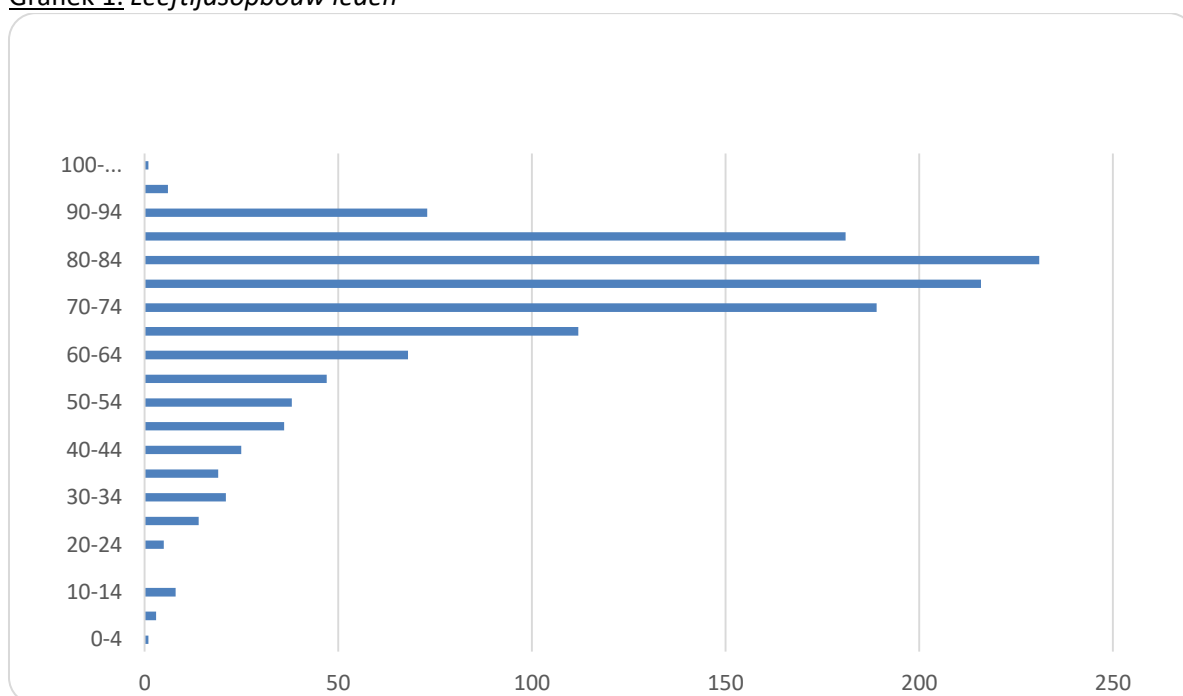
## 2. Operationele prestaties

### 2.1. Leden

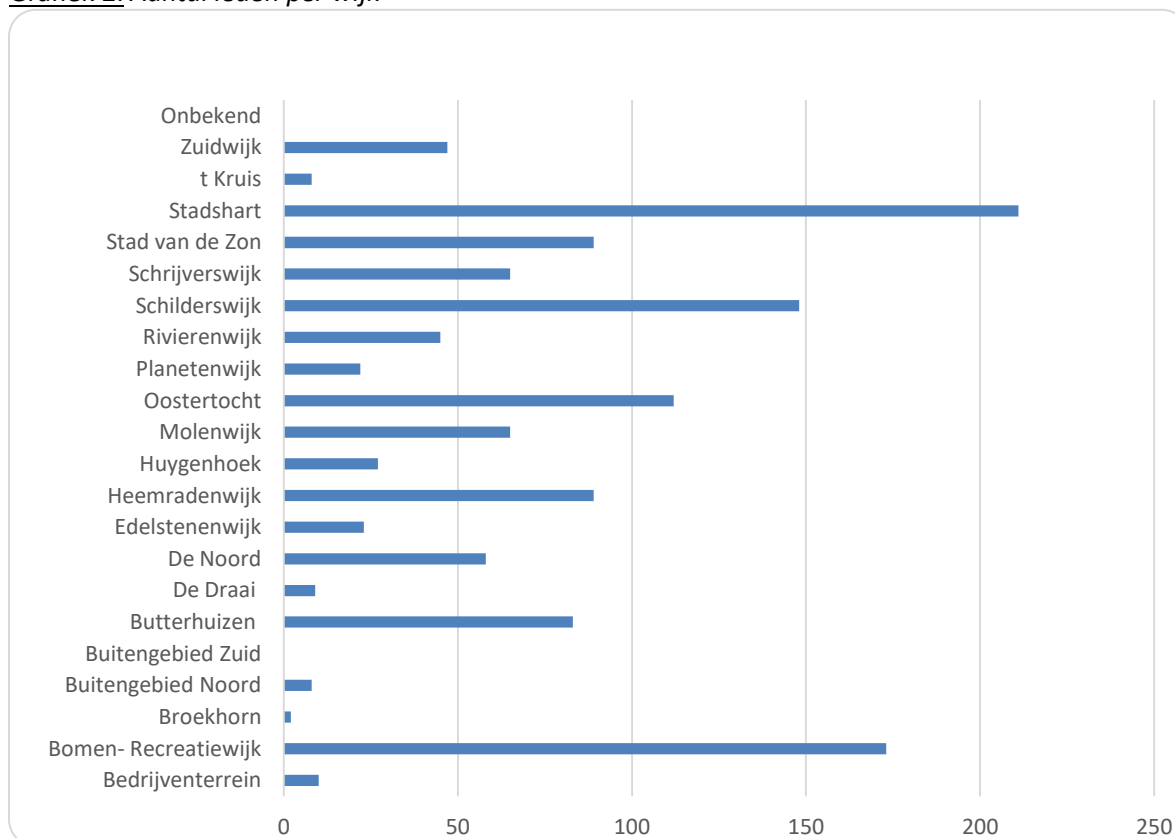
In 2017 mochten wij 167 nieuwe leden verwelkomen. Het totaal aantal leden bedraagt nu 1276. Het aantal aanmeldingen voor deur tot deur vervoer is ten opzichte van 2016 nagenoeg gelijk gebleven (66 aanmeldingen in 2016 tegenover 65 aanmeldingen in 2017). Momenteel maken 294 leden gebruik van de deur tot deur vervoersmogelijkheid.

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

Grafiek 1. *Leeftijdsopbouw leden*



Grafiek 2. Aantal leden per wijk



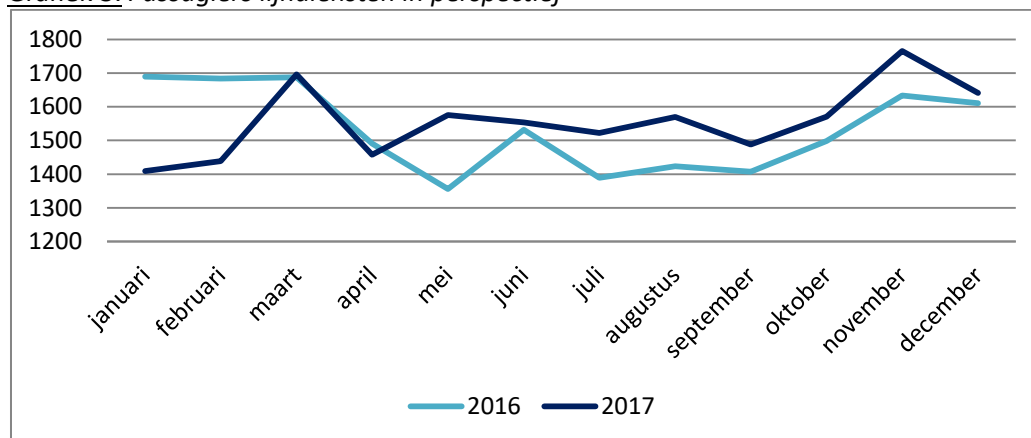
## 2.2. Lijndiensten

De lijndiensten hebben in 2017 ten opzichte van 2016 een groei van 1,5% (288 passagiers) gerealiseerd. In 2017 werden door ons in totaal 18.688 passagiers vervoerd.

Tabel 1. Cijfers lijndiensten 2017

	Ritten	Passagiers
januari	936	1409
februari	864	1439
maart	972	1696
april	828	1458
mei	936	1575
juni	900	1554
juli	936	1522
augustus	972	1570
september	936	1488
oktober	936	1571
november	936	1765
december	860	1641
<b>Totaal</b>	<b>11.012</b>	<b>18.688</b>

Grafiek 3. Passagiers lijndiensten in perspectief



Per buslijn werden de volgende aantallen passagiers vervoerd.

Tabel 2. Aantal passagiers per buslijn

Lijn	Passagiers
Blauw	6392
Rood	4725
Oranje	4628
Groen	2943

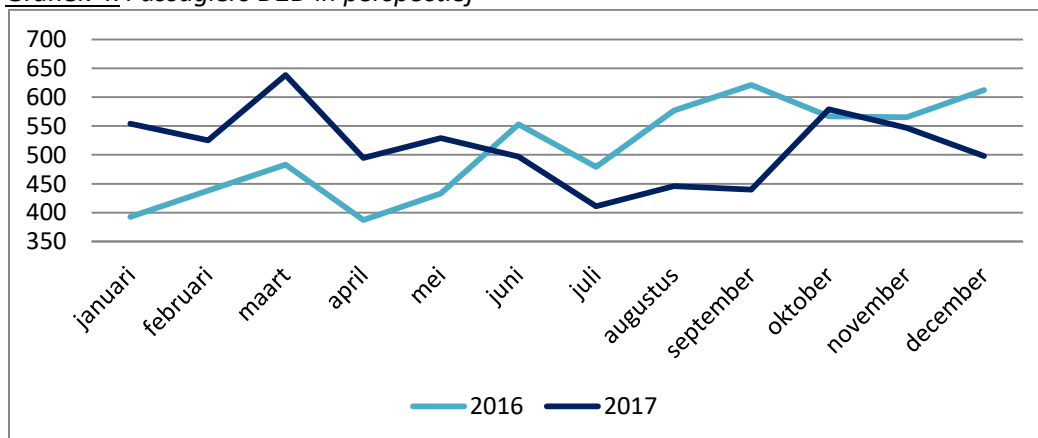
### 2.3. Deur tot deur vervoer

Deur tot deur (D2D) vervoer heeft in 2017 een groei van 11,8 % gerealiseerd in het aantal ritten (2017: 5253, 2016: 4699). Deze groei zien we echter niet terug in het aantal vervoerde passagiers. In 2017 vervoerden we 6159 passagiers; 51 meer dan in 2016. In 2016 telden we echter alle passagiers (i.e. betalende passagiers en niet betalende begeleiders). Met ingang van januari 2017 tellen we uitsluitend de betalende passagiers.

Tabel 3. Cijfers D2D 2017

	Ritten	Passagiers
januari	449	554
februari	450	525
maart	536	638
april	423	495
mei	459	529
juni	421	497
juli	346	411
augustus	388	446
september	382	440
oktober	490	579
november	479	547
december	430	498
<b>Totaal</b>	<b>5.253</b>	<b>6.159</b>

Grafiek 4. Passagiers D2D in perspectief



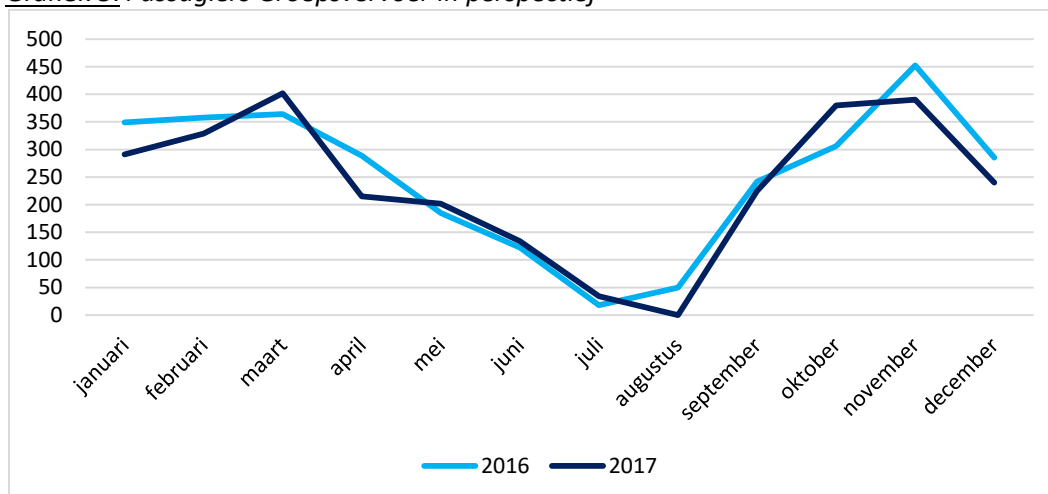
## 2.4. Groepsvervoer

In 2017 hebben we voor cliënten van onze convenantpartners Philadelphia Zorg en Esdégé-Reigersdaal het vervoersaanbod kunnen continueren. We vervoerden 2842 passagiers, een daling met 178 passagiers ten opzichte van 2016.

Tabel 4. Cijfers Groepsvervoer 2017

	Ritten	Passagiers
januari	148	291
februari	174	329
maart	182	402
april	124	215
mei	136	202
juni	80	134
juli	24	34
augustus	0	0
september	103	225
oktober	154	380
november	142	390
december	80	240
<b>Totaal</b>	<b>1.347</b>	<b>2842</b>

Grafiek 5. Passagiers Groepsvervoer in perspectief



In samenwerking met onze convenantpartners zijn de bestaande convenantafspraken in 2017 geëvalueerd en geactualiseerd. Zo heeft de nieuwe strategie van zorgaanbieder Esdégé-Reigersdaal (decentralisatie van zorgvoorzieningen binnen de gemeente) mogelijk ook operationele gevolgen voor het groepsvervoer.

## 2.5. Schadegevallen

Onze vereniging beschikt over een wagenpark dat 6 dagen per week intensief wordt gebruikt ten behoeve van onze vervoersdiensten. In 2017 registreerden wij 9 schades aan de voertuigen. Bij deze voorvallen was er geen sprake van letselschade bij chauffeurs en/of passagiers.

## 2.6. Klachten

Onze vereniging heeft in 2017 in totaal 16 klachten ontvangen. In alle gevallen kon door middel van bemiddeling de klacht naar tevredenheid van alle betrokkenen worden afgehandeld.



## 3. Organisatorische ontwikkelingen

### 3.1. Vrijwilligers

Onze vereniging is een florerende vrijwilligersorganisatie. Ruim 130 vrijwilligers zijn structureel actief als chauffeur, kantoor- of wagenparkmedewerker en/of incidenteel bij activiteiten en projecten. Een aantal vrijwilligers is zelfs op meerdere fronten actief.

### 3.2. Beroepsorganisatie

In- en externe factoren en ontwikkelingen noodzaakten tot een herbezinning op het aansturingsmodel en op het aantal aan onze vereniging verbonden beroepskrachten, hun taken en hun verantwoordelijkheden. Na een gedegen analyse is in afstemming met alle betrokkenen door het verenigingsbestuur -met instemming van de Ledenraad- gekozen voor een gewijzigde opzet van de aansturing in combinatie met een beperkte uitbreiding van de formatie.

Vanaf 1 februari 2017 is de verantwoordelijkheid voor de aansturing belegd bij een manager (20 uur per week) die daarbij wordt ondersteund door twee coördinatoren (gezamenlijk 40 uur per week) en een medewerker Backoffice (20 uur per week). De feitelijke invoering was afhankelijk van de instemming van onze subsidieverstrekker, de gemeente Heerhugowaard. Immers, de nieuwe structuur leidde tot een structurele toename van de personeelskosten. Inmiddels is daarover overeenstemming bereikt.

Met de structuuraanpassing beoogt het bestuur de continuïteit en de kwaliteit van de aansturing van onze vrijwilligers beter te kunnen borgen en de bedrijfsvoering robuuster te maken. Jaarlijks worden er met de beroepskrachten functioneringsgesprekken gevoerd met als doel hun professionele ontwikkeling te kunnen monitoren en -bijvoorbeeld met behulp van scholing- te stimuleren.

Omdat de beroepskrachten ook als een hecht en krachtig team moeten kunnen (gaan) opereren, namen ze in 2017 deel aan een teamontwikkelprogramma onder leiding van een extern deskundige.

### 3.3. Bestuur

Per 1 februari 2017 benoemde de Ledenraad op voordracht van het verenigingsbestuur de nieuwe vicevoorzitter Piet Kerkvliet en per 15 november 2017 de nieuwe penningmeester Frans Schrauwers.

### 3.4. Ledenraad

In 2017 is de Ledenraad tweemaal bijeengewees. In de voorjaarsvergadering werden de jaarrekening 2016 en het jaarverslag 2016 vastgesteld en werd de voorgedragen kandidaat vicevoorzitter benoemd. In de najaarsvergadering werden het meerjarenbeleidsplan en de begroting 2018 goedgekeurd en werd de voorgedragen kandidaat penningmeester benoemd.

### 3.5. Wagenpark

Ons wagenpark omvat momenteel 7 voertuigen op basis van operational lease. Mede ten gevolge van recente vervangingen is het huidige wagenpark modern, bedrijfszeker en voldoet het in alle opzichten aan wet- en regelgeving op het vlak van personenvervoer, verkeersveiligheid en de ARBO wet.

### 3.6. ICT

Op het vlak van ICT werden door onze vrijwilligers en onze beroepskrachten dag dagelijks problemen ervaren. Een en ander vormt een risico in het kader van de continuïteit in onze bedrijfsvoering en het operationele proces. Los daarvan werd de ICT inrichting als ontoereikend en gebruikersonvriendelijk ervaren. Een en ander is grondig geïnventariseerd en geanalyseerd. Vervolgens is er voor de korte en middellange termijn in samenwerking met externe experts een verbeterplan opgesteld. Als eerste werd in 2017 overgestapt naar het Office software pakket; de implementatie van het verbeterplan is inmiddels conform planning volledig afgerond. Voor de incidentele kosten van de implementatie stelde de gemeente extra budget ter beschikking.

### 3.7. ARBO

Ook de in 2017 in opdracht van het bestuur door een extern bureau uitgevoerde Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) toonde onder meer aan dat onze huidige huisvesting niet volledig voldoet aan relevante wet- en regelgeving. Op basis van de RI&E is een Plan van Aanpak opgesteld. Dit Plan van Aanpak zal naar verwachting in 2018 volledig zijn uitgevoerd. De gemeente stelde hiervoor extra budget ter beschikking.

De resultaten van de RI&E worden mede aangewend voor een herziening van het Calamiteitenplan van de vereniging. In het kader daarvan zal ook de bedrijfshulpverlening worden georganiseerd en geformaliseerd; de beroepskrachten krijgen een cruciale rol in bedrijfshulpverlening toebedeeld. Zij en een aantal daarvoor aangewezen vrijwilligers krijgen daartoe ook scholing aangeboden.

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 (ARBO) die leiden tot een nog veiliger en gezonder werkklimaat. In nauwe afstemming met de beroepskrachten, de vrijwilligers en de Ledenraad zal het ARBO beleid worden ontwikkeld, beschreven en in 2018 formeel worden vastgesteld. Een onderdeel daarvan vormt de introductie van een periodiek medewerker tevredenheidsonderzoek.

### 3.8. PR en Communicatie

In 2017 hebben wij kritisch gekeken naar onze interne en externe communicatie. Vrijwilligers, beroepskrachten en bestuur hebben hun informatie- en communicatiebehoefte helder verwoord. Dit heeft geresulteerd in een communicatiematrix, die helder het doel, frequentie, stijl en de eventuele communicatiedrager beschrijft. Op deze manier zijn wij vorm gaan geven aan een wenselijke, complete en goede communicatiestroom naar vrijwilligers, beroepskrachten, onze leden, maar ook naar onze convenantpartners, sponsors en de gemeente Heerhugowaard.

Ook de PR-onderwerpen zijn benoemd. Zo onderhouden wij contacten met meerdere externe partijen die de HugoHopper willen blijven steunen, blijven wij activiteiten uitvoeren als De Waaier en het bezoeken van jaarmarkten (het afgelopen jaar Centrumwaard). Daarnaast onderzoeken wij hoe we PR zodanig kunnen inzetten, dat we continue aandacht geven aan het werven van vrijwilligers en blijven benadrukken dat de inzet van onze vervoersvereniging voor alle inwoners van Heerhugowaard is.

## 4. Financiën

### 4.1. Positief resultaat

De jaarrekening 2017 sluit met een voordelig saldo van € 10.996 (2016: voordelig € 45.009). Ten opzichte van de begroting 2017 was dat € 23.800 voordeliger. De verschillen betreffen incidentele inkomsten, vervoerskosten, personele kosten en kantoorkosten. Onze accountant heeft op 20 maart 2018 een (goedkeurende) controleverklaring over 2017 afgegeven ten behoeve van onze subsidieverstrekker, de gemeente Heerhugowaard.

De gemeente heeft goedkeuring gegeven aan een additioneel budget van € 14.500 voor de huisvesting, RI&E en ICT welke was gereserveerd op de balans van ultimo 2016. Deze reserve is in 2017 niet aangesproken en zal gebruikt worden voor de meer-/verbouwkosten huisvesting in 2018 (zie ook vooruitzicht 2018).

### 4.2. Inkomsten

Ten gevolge van de toename in het aantal leden van de vereniging en de positieve ontwikkeling van de ritopbrengsten ten opzichte van de begroting, is een voordeel ontstaan van plusminus € 2.800. Daarnaast is door verkoop van de reservebus een bedrag van € 3.300 ontvangen welke niet begroot was.

### 4.3. Kosten

De voordelige verschillen zijn in de vervoerskosten ontstaan door lagere brandstofkosten (€ 5.100 lager dan begroot) en door lagere reparatie- en onderhoudskosten (€ 8.800) als gevolg van operational leasing. Daarentegen vielen de leasekosten en verzekeringskosten hoger uit (€ 7.000) onder meer doordat een nieuwe bus 3 maanden eerder geleverd werd.

Bij de personele kosten is op het vlak van de salariskosten een geringe voordelige afwijking van € 2.300 ontstaan, tevens is er een verzekeringsuitkering in verband met ziekte ontvangen van € 3.400 die niet begroot was.

In de kantoorkosten heeft de vereniging minder uitgegeven dan begroot. Dit leverde een voordeel van € 4.600 op.

Er was in 2017 een additioneel budget beschikbaar ten behoeve van huisvesting, RI&E en ICT. Dit budget gaf in 2017 een afwijking van € 4.300 nadelig, maar werd opgevangen door de voordelige budgetten (zie hiervoor).

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 € 10.996.

#### 4.4. Resultaatbestemming en 10%-verplichting

Het resultaat 2017 (€ 10.996) zal op basis van de meerjarenovereenkomst tussen de Vervoersvereniging Heerhugowaard en de gemeente Heerhugowaard teruggestort worden aan de gemeente.

Onze vereniging voldeed in 2017 aan de in de meerjarenovereenkomst opgenomen verplichting om minstens 10% van de kosten aan eigen inkomsten (contributies, ritopbrengsten, sponsoring, overige inkomsten) te genereren. De kosten bedroegen in 2017 in totaal € 291.639, de 10%-eis betreft derhalve € 29.164. Daar wij € 40.110 aan eigen inkomsten hebben weten te genereren, hebben we ruimschoots aan deze verplichting kunnen voldoen.

## 5. Vooruitzichten 2018

De komende periode staat wij voor de uitdaging om ons als vervoersvereniging een nog prominentere plaats in de Heerhugowaardse samenleving te verwerven. De focus voor 2018 en verder ligt derhalve op:

- Het continueren van een vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening.
- Het continueren van de lijndiensten en het groepsvervoer.
- Het optimaliseren- en beperkt groeien van het individueel deur tot deur vervoer.
- Het professionaliseren en borgen van het vrijwilligersbeleid.
- Het optimaliseren van de bedrijfsvoering<sup>1</sup>.

Onze huidige statuten beperken het vervoersaanbod tot leden van de vereniging als ingezetene van de gemeente Heerhugowaard. De vraag naar vervoersmogelijkheden voor niet ingezetenen en/of niet leden doet zich steeds vaker voor. De door de (rijks)overheid gewenste ontwikkelingen met betrekking tot een integraal openbaar vervoerconcept kunnen mogelijk aanleiding geven tot herziening van ons beleid in deze.

Ook de aanbestedingen van de gemeente t.a.v. het WMO/WABZ vervoer en het recente besluit van de gemeenteraad m.b.t. de mogelijkheid/wenselijkheid om ook houders van de Huygenpas gebruik te laten maken van de HugoHopper, kunnen van invloed zijn op de vervoersvraag richting onze vereniging. Bij dit alles is het van essentieel belang om onze positionering ten opzicht van commerciële vervoerders (o.m. taxibranche) scherp te blijven afbakenen. Vooralsnog zullen we ons beperken tot het actief volgen van de ontwikkelingen bij de overheden (m.n. gemeente en provincie), professionele OV-organisaties en soortgelijke vervoersorganisaties als die van ons.

Daarnaast zal onze vereniging bijdragen aan- en actief participeren in het Platform Vervoer Noord-Holland Noord i.o.

Om de dienstverlening van de vereniging verder te kunnen professionaliseren, te borgen en mogelijk uit te breiden is het van belang het vrijwilligersbeleid verder vorm te geven, te actualiseren en te formaliseren. Daarbij dient aan de volgende zaken aandacht geschonken te worden: visie op vrijwilligerswerk, positie van de vrijwilligers, taken en taakafbakening, integriteitseisen, maximum leeftijd chauffeurs, werving, selectie en introductie, begeleiding en scholing, informatie en inspraak, materiële voorzieningen, geschillen en evaluatie.

Bij het ontwikkelen, formaliseren en borgen van het vrijwilligersbeleid wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van de ondersteuning, informatie en expertise van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV).

In het nog te formaliseren vrijwilligersbeleid zal periodieke scholing een (nog) prominente(re) plaats innemen. Verkeersveiligheid, zorg voor passagiers en vervoersmiddelen, klantvriendelijkheid, ICT, EHBO en bedrijfshulpverlening vormen speerpunten in

---

<sup>1</sup> o.m. de implementatie van de nieuwe privacywetgeving

het scholingsbeleid. Per werkveld worden daarnaast specifieke aspecten in de aangeboden scholing verwerkt. Bij de verdere ontwikkeling van ons scholingsbeleid en -aanbod, zal samenwerking worden gezocht met zowel collega vervoersorganisaties als met Connexxion als professionele OV-partner

De door de vrijwilligers en de beroepskrachten ervaren knelpunten, de resultaten van de RI&E en in het bijzonder het voornemen van het gemeentebestuur om voor het open gebied tussen het stadhuis en winkelcentrum Middenwaard (het gedeelte waar ons wagenpark wordt gestald en waar zich onze hoofdhalte bevindt) een bouwvergunning af te gaan geven, noopt ons tot het verbeteren van de huisvesting en het omzien naar andere stallingsmogelijkheden. In nauwe samenwerking met de gemeente wordt momenteel een verkenning uitgevoerd naar alternatieven voor stalling elders binnen de gemeente. Niet alleen het 'ARBO proof' maken van onze huisvesting, ook verbeterde stallingsmogelijkheden hebben een hoge prioriteit. De huidige stalling (op de openbare weg) is o.m. vandalismegevoelig. Uitgangspunt is dat de hoofdhalte gesitueerd blijft in de directe nabijheid van het winkelcentrum Middenwaard.

In de komende periode zal worden verkend in hoeverre het mogelijk, wenselijk en financieel haalbaar is om ook als HugoHopper over te gaan op elektronisch betalingsverkeer in onze voertuigen. Bij deze verkenning zal nauw worden samengewerkt met Connexxion en het Platform Vervoer Noord-Holland Noord i.o.

Zoals in het jaarverslag 2016 al werd gememoreerd, zijn de aanzienlijke voordelige financiële resultaten van 2015 en 2016 niet langer aan de orde. In het afgelopen jaar is die trend al ingezet. De verwachting is dat ook 2018 kan worden afgesloten met een voordelig resultaat, een en ander als gevolg van een hogere subsidie en een (tijdelijke) reductie van de personele kosten vanwege vacatures. In het jaarlijkse gesprek met de verantwoordelijke wethouder zal een en ander nader worden toegelicht.

Reeds in februari 2018 is de gemeente geïnformeerd over de extra in 2018 te maken verbouwkosten; deze overstijgen namelijk de daarvoor bestemde reserve uit 2016. De meerkosten kunnen echter worden gedekt binnen de begroting 2018.