



NOORDKOP

Belbusvereniging Noordkop

Winkelerzand 37
1731 LR Winkel

Postbus 59
1733 ZH Nieuwe Niedorp

Tel. 0224 227709
E-mail: secretariaat@belbusnoordkop.nl
Website www.belbusnoordkop.nl

KvK 50149709
IBAN NL62 RABO 0305 6292 55
BTW 8225.73.799.B01

Winkel, januari 2016

Betreft: jaaroverzicht 2015

De Belbusvereniging Noordkop (belbus) heeft in december op gepaste wijze, samen met de vrijwilligers van de belbus, het jaar 2015 afgesloten. De resultaten tot dan toe gaven sterke aanwijzingen dat het wederom een succesvol jaar zal zijn. Inmiddels zijn alle cijfers van 2015 bekend en kunnen we de balans opmaken.

De cijfers op de bijgevoegde prestatiekaart spreken voor zich. Ik zal echter per kolom toelichten wat de cijfers betekenen en hoe ze te interpreteren zijn.

De belbus houdt ook het aantal bezoeken aan de website bij. Hoewel het in absolute getallen misschien niet zo spectaculair is, in % is het bijzonder. In 2013 zijn er 3771 bezoeken gebracht aan de website. In 2014 waren dat er 4576, een toename van 21%. In 2015 mochten we ons verheugen op 7353 bezoeken, een toename van 95% t.o.v. 2013, en 62% t.o.v. 2014. We doen ons best om van de website een informatief en attractief medium te maken en we hopen dat meer mensen er gebruik van zullen maken.

Interessant om te vermelden is dat steeds meer nieuwe leden (meer dan 80%) zich aanmelden via de website. De website wordt naast de mail en de telefoon steeds meer gebruikt om informatie in te winnen of vragen te stellen. De mail is uiteraard ook een populair communicatiekanaal. Voor reserveringen wordt, behalve van de telefoon, ook steeds meer gebruik gemaakt van het speciale mailadres (zie website).

Een andere meting laat zien dat de meerderheid (meer dan 50%) zich aanmeldt als lid van de belbus na goede verhalen van familie, vrienden of kennissen. Dat duidt erop dat mensen of leden of klanten tevreden zijn over de belbus. Hierin wordt ik ook bevestigd door de vele lovende reacties die ik hoor als ik mensen spreek die gebruik maken van de belbus. Ook verhalen van chauffeurs duiden op tevredenheid bij klanten.

Het is natuurlijk heel leuk om te merken dat we met de introductie van de belbus in de roos hebben geschoten. Dat we onze leden er een belangrijke dienst mee bewijzen, dat we de vrijwilligers een leuke en zinvolle tijdbesteding kunnen bieden.

Er zijn drie zaken die hierbij een belangrijke rol spelen.

Ten eerste moet iedereen die bij de belbus actief is het motto: “we doen wat we beloven” in de genen meedragen. Ook als dingen niet lopen of als er gaat iets mis, dan beloven we dat we een uiterste inspanning doen om te herstellen wat mogelijk is. Ten tweede moet de organisatie van de belbus klinken als een klok. Een organisatie die het mogelijk maakt om te doen wat we beloven. Ten slotte zou de belbus een lege doos zijn zonder de vrijwilligers. Zij zijn het visitekaartje van de belbus, zij zijn de belbus. De eerste verhalen die ik van klanten hoor gaan meestal over de plezierige en goede dienstverlening van de chauffeurs. Wat ik ook niet onvermeld wil laten is dat bij een goede organisatie en hoge klanttevredenheid hoort dat er een goede planning is. Ook daarmee mogen wij ons gelukkig prijzen.

Deze zaken mogen uiteraard geen reden zijn om tevreden achterover te leunen. Verbetering van de organisatie, de kwaliteit van dienstverlening en de resultaten van de belbus is een permanent proces en die dagelijks onze aandacht vereist. Uiteraard kunnen wij dit niet alleen. In ons streven worden wij op allerlei gebieden ondersteund en bijgestaan door het ons omringende bedrijfsleven, zoals bij onze communicatiemiddelen, technische ondersteuning aan de voertuigen, promotieactiviteiten. Het is ook zaak om die contacten te koesteren en te onderhouden.

Door de groei zijn we ook steeds meer gedwongen om ons aan onze uitgangspunten te houden en uitzonderingen tot een minimum te beperken. Uitgangspunten zijn onder andere dat alleen en uitsluitend inwoners van Hollands Kroon lid kunnen en mogen worden van de belbus. Een ander uitgangspunt is waarheen wij de mensen kunnen vervoeren. Een uitgangspunt is ook dat vrijwilligers moeten voldoen aan een aantal criteria om vrijwilliger bij de belbus te kunnen zijn.

Wekelijks krijgen we meerdere verzoeken van inwoners van andere gemeenten (voornamelijk Schagen, maar ook Den Helder, Alkmaar, Heerhugowaard, Opmeer, zelfs Castricum, Aalsmeer en Enkhuizen) of zij lid kunnen worden van de belbus. Tot onze spijt, maar consequent, wijzen we deze verzoeken af, met verwijzing naar de betreffende gemeente.

Het aantal gereden kilometers in 2015 is 420.478 van zes voertuigen. Als we het aantal bekeuringen er naast zetten dan zijn dat er 11, en het aantal schadegevallen zijn er 14. Ook dit is een groot compliment aan de vrijwilligers en hun rijgedrag. De schade betreft overigens uitsluitend bliksschade waarvoor we verzekerd zijn en die te herstellen was, gelukkig geen persoonlijke schade.

De kolommen van de prestatiekaart.

Kolom 2, het aantal leden.

In 2013 en 2014 werd het aantal leden geteld op basis van inschrijving. De uitschrijvingen werden niet geteld. Om een zuiverder beeld te kunnen geven van het aantal actieve leden, hebben we per 1 januari de inschrijvingen minus de uitschrijvingen vermeld.

Voor meer dan 90% betreffen de uitschrijvingen mensen die zijn overleden en enkelen die zijn verhuist naar een andere gemeente. Een enkeling schrijft zich uit omdat hij of zij geen gebruik (meer) maakt van de belbus.

Vanaf januari tot en met december is het aantal werkelijke leden toegenomen van 1085 naar 1222, een toename van 12.6%.

Kolom 3, het aantal ritten.

Het aantal ritten laat in 2015 een lichte stijging zien van 4.1%. Het wagenpark is constant gebleven, het aantal inzetbare chauffeurs is toegenomen waardoor de voertuigen efficiënter konden worden ingezet.

Kolom 4, het aantal vervoerde personen.

De resultaten van kolom 4 staan in rechtstreekse relatie tot het aantal ritten in kolom 3. We zien dat het aantal vervoerde personen met 17% is toegenomen en het aantal ritten met 4.1%. De reden daarvan is dat er meer combinatie ritten zijn uitgevoerd. De bezettingsgraad per rit is toegenomen van 0.54 in 2013, naar 0.56 in 2014. In 2015 bedroeg de bezettingsgraad 0.63. Sinds de telling in 2013 tot heden hebben we 47.768 personen vervoerd. We verwachten dat we in februari of maart de 50.000ste klant kunnen vervoeren. Daar zullen we ook de nodige ruchtbaarheid aan geven.

Kolom 5, het aantal vrijwilligers.

Ook het aantal vrijwilligers is met 10 toegenomen. Een noodzakelijke uitbreiding om de ritten te kunnen uitvoeren.

Kolom 6, vrijwilligers met een re-integratie traject.

Bij de uitbreiding van vrijwilligers zijn ook een aantal met die in een re-integratie traject zitten opgenomen. Eén van de nevendoelestellingen van de belbus is om bij te dragen aan het vergroten van de kansen van mensen op de arbeidsmarkt door hen de basisopleiding voor de taxipas aan te bieden.

Kolom 7, uittreders met een re-integratie traject.

Uit kolom 7 blijkt dat er in totaal 8 personen betaald werk hebben gevonden die vrijwilliger waren bij de belbus.

Kolom 8, klachten.

We hebben dit jaar dit aanmerkelijk meer klachten ontvangen dan voorgaande jaren. De oorzaak is, zoals vaak, meervoudig. We moesten meer ritten uitvoeren, er waren meer mensen die vervoert wilden worden, de planning zat voller, de mensen wisten beter de weg naar het secretariaat te vinden. En wellicht waren er nog meer redenen.

Alle klagers zijn, nagenoeg direct, binnen een paar dagen benaderd en te woord gestaan. Alle klachten zijn naar tevredenheid behandeld en waar mogelijk opgelost. Een aantal (schriftelijke) klachten zijn schriftelijk afgehandeld. Als er klachten zijn, worden altijd de klager en de beklagde gehoord, alvorens er uitspraken worden gedaan.

Deskundigheidsbevordering

In 2015 heeft de belbus alle chauffeurs geschoold in het verrichten van levensreddende handelingen. Degenen die de cursus in 2014 hebben gevolgd kregen een opfriscursus aangeboden. Een aantal vrijwilligers zijn opgegaan voor hun opleiding taxipas. Ook is de training rolstoel vervoer weer aan een aantal vrijwilligers aangeboden.

Doelstellingen voor 2016

In 2016 zullen de huidige Citans vervangen worden door nieuwe.

De blauwe Ford bus, de reserveauto, zal vervangen worden door een Citan.

Er zal een gerichtere promotiecampagne worden gestart om de mogelijkheden van de belbus bij meer mensen onder de aandacht te brengen.

Wij streven ernaar om het leden aantal met 100 te laten groeien.

Wij verwachten in maart de 50.000ste klant te hebben vervoerd.

Wij streven ernaar in 2016 20.000 klanten te vervoeren.

Het aantal klachten moet minder dan 10 zijn.

In 2016 zullen weer wervingsactie worden gevoerd voor vrijwilligers

Niek Snip

Secretariaat Belbusvereniging Noordkop

Prestatiekaart Belbusvereniging Noordkop 2015

1	2**		3		4		5	6	7	8
Januari	1085		1254		1478		56	14	-	1
Febr	1104	19	2413	1159	2879	1401	56	14	-	1
Maart	1115	11	3599	1186	4383	1504	57	14	-	1
April	1126	11	5078	1479	6208	1825	63	12	2	3
Mei	1144	18	6189	1111	7654	1446	62	11	5	6
Juni	1154	10	7323	1134	9107	1453	67	11	5	8
Juli	1166	12	8267	943	10373	1266	66	11	5	9
August	1170	4	9270	1003	11642	1269	67	11	5	10
Sept	1185	15	10746	1476	13589	1947	67	11	5	10
Okt	1213	28	12009	1263	15193	1604	66	11	5	12
Novem	1213	0	14157	2148	17695	2504	65	11	6	14
Decem	1222	9	14931	774	18689	994	65	15	8	16
2012	-		-		-		-	-	-	-
2013	977*		12217		13098		46	14	20	7
2014	1292*		14337		15981		55	13	-	6
2015	1222**		14931		18689		65	15	-	16

1. Periode
2. Aantal werkelijke leden, cumulatief
3. Aantal ritten, cumulatief
4. Aantal reizigers, cumulatief
5. Aantal vrijwilligers
6. Vrijwilligers via een re-integratietraject cumulatief
7. Uittreders met re-integratietraject cumulatief
8. Aantal klachten cumulatief

- * = inschrijvingen, exclusief uitschrijvingen
- ** = inschrijvingen, inclusief uitschrijvingen