



NOORDKOP

Belbusvereniging Noordkop

Winkelerzand 37
1731 LR Winkel

Postbus 59
1733 ZH Nieuwe Niedorp

Tel. 0224 422142
E-mail: secretariaat@belbusnoordkop.nl
Website www.belbusnoordkop.nl

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

BELEIDSPLAN 2020-2022

Visie

De belbus verzorgt doelmatig, betaalbaar en vraagafhankelijk vervoer van deur tot deur. We zien om ons heen dat meer mensen verstoken zijn van adequaat (openbaar) vervoer, en daardoor beperkt zijn in hun mobiliteit. We leven in een periode dat mensen ouder worden en langer thuis wonen. De belbus levert een bijdrage aan de leefbaarheid van Hollands Kroon door betaalbaar en vraaggestuurd vervoer te bieden, inwoners van Hollands Kroon instaat stellen deel te nemen aan evenementen, sociaal en maatschappelijk verkeer.

Het lidmaatschap van de belbus is alleen mogelijk voor inwoners en tijdelijke inwoners van Hollands Kroon. De belbus vervoert haar leden van Hollands Kroon naar bestemmingen in het gebied Den Helder-Alkmaar- Hoorn-Medemblik en weer terug.

De middelen van de belbus bestaan uit subsidie van de gemeente Hollands Kroon en inkomsten uit lidmaatschap- en ritopbrengsten. De middelen worden gebruikt om de doelstelling te kunnen realiseren.

Missie, specifieke doelstelling

De vereniging heeft als hoofddoelstelling:

1. Het bevorderen van doelmatig, adequaat, betaalbaar en vraagafhankelijk vervoer van deur tot deur, met begin- en /of eindpunt in de gemeente Hollands Kroon.
2. De vereniging heeft als subdoelstelling:
 - het bevorderen van mobiliteit en mogelijkheden van sociaal en maatschappelijk verkeer.
3. De vereniging heeft tot doelgroep:
 - inwoners en tijdelijke inwoners van Hollands Kroon.

Voor het boekjaar 2020 heeft de belbus de volgende specifieke doelstellingen geformuleerd:

- De financiële buffer neemt toe tot €100.000
- De subsidie, lidmaatschap- en ritkosten zijn op de ALV geïndexeerd
- De algemene leden vergadering (ALV) wordt gehouden voor 1 juni
- Er is een plan van aanpak naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek
- Er is een marktonderzoek gehouden in de omgeving over de beeldvorming van de belbus

- Er is onder de klanten een tevredenheidsonderzoek gehouden
- Er is een promotiecampagne gevoerd voor de belbus
- De nooddienst bestaat uit drie personen en wordt uitgebreid naar vijf
- Het aantal klachten is minder dan 20
- Het aantal leden is 1500

NB. Voor het boekjaar 2020 gelden beperkingen als gevolg van de corona maatregelen waardoor doelstellingen in de knel kunnen komen.

Voor de periode tot en met 2022 zijn de doestellingen

- De vrijwilligers van de belbus zijn (aantoonbaar) tevreden
- De klanten van de belbus zijn (aantoonbaar) tevreden
- Er wordt een promotiecampagne gevoerd om het profiel van de belbus te actualiseren (2021)
- De belbus houdt eens per drie jaar een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers en de klanten (eerste in 2019, volgende in 2022)
- Klachten worden binnen 21 dagen afgehandeld of zo snel als mogelijk
- Het bestuur wordt uitgebreid naar maximaal 5 personen

Ambities

- De belbus streeft naar groei van het ledental (boven de 1500)
- De kwaliteit van de dienstverlening moet naar tevredenheid zijn
- In de media een duidelijk beeld geven van de mogelijkheden van de belbus

Sterkten en zwakten

Sterkten

- ✓ De belbus rijdt met adequate voertuigen voor de doelgroep
- ✓ De belbus heeft een loyale en betrokken groep vrijwilligers
- ✓ De belbus heeft goed en helder georganiseerde ondersteunende afdelingen (wagenparkbeheer, planning, nooddienst, organisatie, financiën)
- ✓ De belbus heeft een goed werkend planningsysteem
- ✓ Er is voortdurende kwaliteitscontrole
- ✓ De belbus organiseert voor de chauffeurs trainingen Levensreddend handelen (LRH) en veilig vervoer rolstoelgebruikers (code VVR)
- ✓ De belbus laat de chauffeurs eens per vijf jaar medisch keuren
- ✓ De belbus heeft samenwerking met Hollands Kroon over integratie statushouders
- ✓ De belbus is een werkervaringsplaats (WEP)
- ✓ De belbus heeft een AVG-verklaring
- ✓ De belbus heeft een goed herkenbaar logo

Zwakten

- Sleutelposities zijn niet dubbel bezet

Stappenplan

In 2019 heeft de belbus een tevredenheidsonderzoek gehouden onder chauffeurs. De uitkomst hiervan is besproken met de chauffeurs, de planning en het bestuur. In 2020 wordt een tevredenheidsonderzoek onder klanten gehouden.

In 2021 wordt een onderzoek gedaan naar het beeld dat bestaat over de belbus, eventueel gevolgd door een promotiecampagne in 2021. Een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers wordt herhaald in 2022.