



Belbusvereniging

Noordkop

Jaarverslag 2022

Inhoud

Hoofdstuk 1	Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2	Resultaten.....	4
Bijlage 1	Cijfermatig overzicht resultaten 2022 vergeleken met 2021, 2020 en 2019.....	6
Bijlage 2	Organisatie	7
Bijlage 3	Wetgeving.....	10

Hoofstuk 1 Inleiding

Bijgaand het jaarverslag van de **Belbusvereniging Noordkop 2022**, statutair gevestigd in de gemeente **Hollands Kroon, per adres Winkelerzand 37d te Winkel**. In het vervolg wordt gesproken over de '**belbus**'. De belbus is een **vereniging**. De belbus is statutair opgericht op **8 juni 2010**.

In het jaarverslag vindt u de resultaten van het boekjaar 2022, zijnde het kalenderjaar. De activiteiten van de belbus over 2022 worden ook beschreven.

Voor het boekjaar 2022 heeft de belbus de volgende doelstellingen geformuleerd:

- De vrijwilligere chauffeurs 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 (2022)
- De belbus houdt eens per vijf jaar een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers en de klanten (eerste in 2019, volgende in 2024)
- Klachten worden zo snel als mogelijk maar in ieder geval binnen 21 dagen afgehandeld
- Het bestuur wordt uitgebreid naar maximaal 5 personen

Voor 2022 was de beleidsagenda:

- De financiële buffer neemt toe tot €25.000
- De subsidie is verhoogd in verband met de noodzakelijke reservevorming
- De algemene leden vergadering (ALV) wordt gehouden voor 1 juni 2022
- Er is onder de klanten een tevredenheidsonderzoek gehouden
- 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
- Het bestuur wordt uitgebreid naar 5 personen
- Het aantal klachten is minder dan 20
- Het aantal leden is 1500

Hoofdstuk 2 Resultaten

Ook 2022 was een bijzonder jaar in het algemeen en ook voor de belbus. Het afgelopen jaar stond voornamelijk in het teken van consolidatie, uitbouw en ontwikkeling van nieuwe initiatieven. Uit de beleidsagenda spreekt nog de ambitie van groei en verder gaande ontwikkeling. Als we de resultaten van de beleidsagenda naast de resultaten van de planning (zie bijlage 1) leggen dan ontstaat er een beeld dat de belbus zich door de pandemie heen prima staande heeft gehouden. De ontwikkeling van de belbus heeft in 2022 een hogere prioriteit gekregen. Het accent is komen te liggen op kwaliteitsbehoud en- verbetering, veiligheid en consolidatie.

De vervoeropbrengsten zijn ten opzichte van 2021 met 45 procent gestegen, doordat de coronamaatregelen voor het overgrote deel van het jaar niet meer gehandhaafd hoefden te worden. De inkomsten bedroegen € 125.010, een stijging van € 32.140, zodat we kunnen zeggen dat de belbus de coronaperiode goed doorstaan heeft. Echter, de kosten van met name de energieprijzen spelen een belangrijke rol in het resultaat. Door de maatschappelijke ontwikkelingen zijn deze torenhoog gestegen. Deze ontwikkelingen legden een zware druk op de geformuleerde doelstellingen voor 2022. Mede daardoor moest het jaar worden afgesloten met een klein verlies van € 2.700, zodat de doelstelling om de financiële reserve te verhogen niet kon worden gerealiseerd.

Ten opzichte van 2021 is het aantal boekingen met bijna 45% gestegen. Het aantal kilometers dat onze bussen hebben afgelegd is gestegen met bijna 40%. Ook het aantal personen per busrit is met ruim 17% gestegen.

We kunnen dus stellen dat we het coronatijdperk achter ons gelaten hebben.

Kwaliteit

De kwaliteit is meetbaar onder andere door het aantal (schriftelijke) klachten van klanten. De verwachting was dat er maximaal 20 klachten zouden worden ingediend. In werkelijkheid zijn dat er 8 geworden, waarvan 2 van chauffeurs over het gedrag van passagiers. De doelstelling van maximaal twintig klachten is dus gehaald. De klachten zijn binnen de tijd volgens de klachtenprocedure afgehandeld. Eén klacht is nog in behandeling. Mondelinge reacties die niet formeel als klacht zijn ingediend, zijn telefonisch afgehandeld.

Op grond van reacties die de chauffeurs ontvangen en die bij de planning binnen komen zijn de meeste klanten tevreden over de belbus en de dienstverlening. Het tevredenheidsonderzoek en het marktonderzoek zullen uitwijzen in welke mate dit het geval is. Het klantentevredenheidsonderzoek is mede als gevolg van het overlijden van de secretaris uitgesteld naar 2023.

Trainingen

In 2022 zijn geen trainingen uitgevoerd, mede vanwege de coronaperikelen. De trainingen LRH (Levensreddend Handelen) zijn voor begin 2023 ingepland.

Bekeuringen

Een ander punt van kwaliteitsverbetering is het aantal bekeuringen. In 2021 heeft de belbus slechts zes bekeuringen gehad. Opnieuw een laagterecord in het bestaan van de belbus en een groot compliment voor de chauffeurs.

Nooddienst

Een ander onderdeel van kwaliteit is de nooddienst. De nooddienst kan bereikt worden door chauffeurs en klanten. Voor calamiteiten zoals vertragingen pech e.d. het is voor chauffeurs het communicatiekanaal met de planning. Klanten hebben een apart nummer om calamiteiten (annuleringen e.d.) door te geven aan de nooddienst. De bezetting van de nooddienst is een punt van zorg; het is gewenst om het aantal leden uit te breiden en de noodgedwongen inzet van de planning af te bouwen.

Veiligheid

De veiligheid van de voertuigen wordt verzorgd door de Wagenparkbeheerder Cor Poland, die samen met Arie Kouseband en Herman Looze de voertuigen in goede conditie houdt. In 2022 zijn de kosten van het onderhoud gestegen naar € 130.671 (2021: € 98.879).

Consolidatie

Voor de klanten is de belbus zoveel als mogelijk en verantwoord in functie gebleven. Grote waardering voor de planning en de chauffeurs.

Bestuur

De doelstelling om het bestuur te versterken is meer dan gehaald. In plaats van vier bestuursleden is het aantal in 2022 gestegen naar zes bestuursleden. Zie voor een toelichting bijlage 2 Organisatie.

Diversen

- Het aantal vrijwilligers in 2022 is op 31 december 77. De belbus heeft dit jaar weer ruim twintig nieuwe chauffeurs aangenomen, waarvan er eenentwintig daadwerkelijk zijn gestart. Daarentegen zijn er 13 chauffeurs door verschillende oorzaken gestopt.
- In de Noordkop is een onderzoek gestart naar een mobiliteitsaanbod voor de Kop van Noord-Holland. De belbus ondersteunt samenwerking en stelt zich reactief op.
- De traditionele jaarafsluiting is weer gehouden.

Harm Medema

Secretaris Belbusvereniging Noordkop

Januari 2023

Bijlage 1 Cijfermatig overzicht resultaten 2022 vergeleken met 2021, 2020 en 2019

	2022	2021	2020	2019
Aantal enkele ritten	23.082	16.000	11.000	20.804
Aantal reserveringen	13.071	9.108	6.600	12.119
Aantal stops	46.164	32.040	23.150	41.672
Aantal betaalde km's	361.945	262.219	188.361	348.672
Aantal vervoerde mensen	13.161	9.221	6.783	12.090
Gemiddeld aantal ritten per dag	36	25	19	57
Gemiddeld aantal km's per dag	992	719	517	961
Gemiddeld aantal betaalde km's per rit	29	27	27	17
Totaal aantal keren een chauffeur ingezet	5.105	4.162	3.126	4.290
Gemiddeld aantal vervoerde personen per chauffeur per dag	4,52	3,85	3,70	5,1
Aantal reserveringen geannuleerd door planning	0	0	0	1
Aantal reserveringen via Belbusboeken.nl door mensen zelf	6.163	3.377	2.647	5.914
Door de planning gereserveerd telefonisch	6.908	5.731	3.953	6.205

Bijlage 2 Organisatie

Bestuur

Het bestuur bestaat uit zes personen, te weten:

Dhr. F. v.d. Laan	-	voorzitter
Dhr. H. Medema	-	secretaris
Mw. L. Brussaard	-	penningmeester
Mw. E. Wessels	-	algemeen bestuurslid / klachten coördinator
Mw. I. Hekkema	-	algemeen bestuurslid
Dhr. J. Verduin	-	algemeen bestuurslid

Het bestuur werd afgelopen jaar opgeschrikt door het overlijden van twee bestuursleden van het eerste uur, namelijk Jan Hoornsman en Niek Snip. Ze blijven beiden in onze gedachten. In hun plaats zijn vier nieuwe bestuursleden benoemd te weten Harm Medema als secretaris, Els Wessels, Ina Hekkema en Jan Verduin, als algemene bestuursleden, terwijl Lida Brussaard werd benoemd als penningmeester. Hierdoor is het bestuur weer op sterkte.

Een mijlpaal voor onze vrijwilligersorganisatie is het bereiken van de 1.500 ledengrens die gebruik maken van onze faciliteiten. Daarnaast heeft de vereniging zijn tienjarig bestaan gevierd. Kortom, een niet meer weg te denken onderdeel van het maatschappelijk leven van de gemeente Hollands Kroon.

Secretariaat

Het secretariaat van de vereniging werkt ter ondersteuning van de klanten, de vrijwillige chauffeurs en het bestuur. Het is het contactpunt voor interne en externe relaties. Het secretariaat is fysiek aanwezig van maandag tot en met donderdag tussen 9.00 en 12.00 uur en is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 0224 422140. Het secretariaat is daarnaast vierentwintig uur per dag per mail bereikbaar (secretariaat@belbusnoordkop.nl). Voor algemene informatie kan de website (www.belbusnoordkop.nl) worden geraadpleegd.

Voor bestuurszaken, beleidszaken, klachten en kwaliteitszorg is het secretariaat, naast de mail, telefonisch bereikbaar (0224 422142) op dinsdag en vrijdag tussen 9.00 en 12.00 uur. Het secretariaat voert alle administratieve werkzaamheden uit die noodzakelijk zijn om de belbus als organisatie ordentelijk te laten werken.

Secretaris

Alle zaken betreffende werving en selectie van vrijwillige chauffeurs worden door de secretaris uitgevoerd. De secretaris legt van elke chauffeur een dossier aan met de gegevens van alle relevante zaken die betrekking hebben op de werkzaamheden als vrijwillige chauffeur bij de belbus, geheel volgens het geldend AVG-beleid.

In het bestaan van de belbus zijn procedures door voortschrijdend inzicht en ervaring verder uitgewerkt en aangescherpt. Dit is een continu proces.

Planning

Essentieel in de organisatie is een goed functionerende planning bureau, het kloppend hart van de belbus. De planning wordt uitgevoerd door een planner die de gereserveerde ritten inplant. De planner werkt van maandag tot en met vrijdag. De

planning wordt per 1 januari 2019 verzorgd door VYS Scheduling BV, in de persoon van Shirley Haakman.

Het reserveringssysteem is in 2022 niet veranderd.

De ervaringen in het afgelopen jaar leerde dat de planner haar werkzaamheden niet langer binnen de gestelde tijd kan uitvoeren. Daarom wordt naar uitbreiding gezocht, zodat in de morgenuren wanneer de boekingen worden ontvangen deze adequaat kunnen worden verwerkt.

Vrijwilligers/Chauffeurs

De belbusorganisatie is sterk afhankelijk van onze chauffeurs. Geen chauffeur: geen rit!

In 2022 hebben zich ruim 20 nieuwe chauffeurs aangemeld. Eenentwintig daarvan zijn ook daadwerkelijk chauffeur geworden.

Wagenparkbeheer

De voertuigen van de belbus worden beheerd door de Wagenparkbeheerder. Om zijn werk goed te kunnen doen zijn er heldere afspraken gemaakt met garagebedrijven, schadeherstellers, beletteringsbedrijf, bandenspecialist, servicebedrijven. Er is bewust gekozen om relaties aan te gaan en afspraken te maken met het lokale bedrijfsleven. De belbus wil een onderdeel zijn van de lokale gemeenschap in al zijn verschijningsvormen. In 2022 bestaat het wagenpark uit twee Mercedes Sprinters (bussen), een Mercedes Citan (luxewagen) en zes Mercedessen Vito (met zes zitplaatsen).

Nooddienst

De belbus heeft een nooddienst in het leven geroepen, die sinds 2021 bestaat uit vier personen.

De nooddienst is een telefonische hulpdienst die buiten kantoortijden (maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur) chauffeurs en de klanten kan bijstaan in geval van een calamiteit.

Website

De website wordt permanent up-to-date gehouden. Bovendien is de website voor 80% van de nieuwe leden het aangewezen medium om zich aan te melden als lid. Ook de boekingen voor de ritten via de website neemt fors toe. Zo is deze toename in 2022 185% geweest, terwijl de boekingen via de planning met 121% toenamen ten opzichte van 2021.

Voor de belbus blijkt de website (en overige sociale media) een uitstekend communicatiemiddel met de buitenwereld te zijn.

De website wordt onderhouden en geactualiseerd door de webmaster Jeanette Nagtzaam.

Klachtenprocedure

Voor de klachtenprocedure zijn de onderstaande uitgangspunten opgesteld:

- Een klagende klant heeft een klacht en is niet tevreden.
- De belbus neemt elke klacht serieus, stelt een onderzoek in en handelt de klacht zo snel als mogelijk af, maar in ieder geval binnen 21 dagen.

- De belbus verzorgt heldere communicatie met de betrokkenen over de voortgang van de afhandeling.

Een klachtenformulier is op de website opgenomen onder de “knop” contact. De procedure zal zowel in de voertuigen liggen als op de website staan.

Communicatie

Directe en snelle, functionele communicatie is essentieel voor het reilen en zeilen van de belbusorganisatie. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen interne- en externe communicatie. In alle gevallen spelen de centrale planning en het secretariaat een cruciale rol. Zij zijn als het ware de spinnen in het web. Een goede communicatie tussen centrale planning en het secretariaat is daarom van het grootste belang.

Interne communicatie

- Informatiebulletin voor de vrijwilligers (een aantal keer per jaar)
- Rechtstreekse, telefonische en digitale communicatie met de vrijwilligers.
- Rechtstreeks contact tussen planning en secretariaat
- Bestuursoverleg
- Jaarafsluiting
- Chauffeursbijeenkomsten

Externe communicatie

- Incidenteel en structureel overleg met belangenorganisaties en samenwerkingspartners.
- Idem met zakelijke relaties
- Contacten met de media
- Informatiebulletin voor de leden (minimaal één keer per jaar).

Dienstverlening

Het motto voor dienstverlening van de belbus:

DOEN WAT JE BELOOFT

Bijlage 3 Wetgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

De Belbusvereniging Noordkop vervoert inwoners van Hollands Kroon naar bestemmingen in de Kop van Noord-Holland, ten noorden van de lijn Alkmaar-Hoorn-Medemblik. Bij de uitvoering van die taak verwerken wij persoonsgegevens voor verschillende doeleinden zoals facturering, planning van de ritten, bijzondere voorzieningen voor het vervoer.

De belbus heeft sinds 2018 de privacyverklaring in het kader van de AVG opgenomen op de website. De klanten tekenen ervoor dat zij de privacyverklaring hebben gezien. De vrijwilligers hebben een vrijwilligersverklaring getekend waarin geheimhouding is vastgelegd en de afspraken zijn geregeld.

Wij gaan uiterst zorgvuldig om met persoonlijke gegevens en gebruiken deze informatie uitsluitend voor de doelstelling van de belbus. De gegevens zijn alleen toegankelijk voor het secretariaat en de planning.

Van leden die hun lidmaatschap hebben beëindigd worden de gegevens na een maand vernietigd. Van de vrijwilligers die hun activiteiten hebben beëindigd worden de gegevens na drie maanden van beëindiging vernietigd.

Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (Code VVR)

Chauffeurs die op de bussen worden ingezet volgen een training volgens de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers. De training bestaat uit een theorie en een praktijk deel. Alle kosten voor deskundigheid bevorderende activiteiten zijn voor rekening van de belbus. In 2022 zijn ook deze trainingen niet gehouden, maar verplaatst naar 2023.

Levensreddend Handelen (LRH)

Alle chauffeurs worden jaarlijks (indien mogelijk) getraind in levensreddend handelen (LRH). Zij ontvangen daarvoor een certificaat. Dat certificaat is een jaar geldig.

UBO en WBTR

In 2021 zijn er nog twee wettelijke taken voor de belbus bijgekomen, te weten de UBO-registratie (Ultimate Beneficial Owners) en de WBTR (Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen).

UBO

De UBO-registratie is in 2022 geregeld.

WBTR

Deze is op 1 juli in 2021 ingevoerd en zal in 2023 feitelijk verwerkt worden in onze organisatie. De wettelijke verplichting is dat voor 2026 de statuten voldoen aan deze wetgeving.