



**Belbusvereniging**

**Noordkop**

**Jaarverslag 2023**

## Inhoud

Hoofstuk 1 Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2 Resultaten .....	4
Bijlage 2 Organisatie .....	8
Bijlage 3 Wetgeving.....	11

## Hoofstuk 1 Inleiding

Bijgaand het jaarverslag van de **Belbusvereniging Noordkop 2023**, 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 2023, zijnde het kalenderjaar. De activiteiten van de belbus over 2023 worden ook beschreven.

Voor het boekjaar 2023 heeft de belbus de volgende doelstellingen geformuleerd:

1. De klanten van de belbus zijn (aantoonbaar) tevreden.
2. De vrijwilligers van de belbus zijn (aantoonbaar) tevreden.
3. Er wordt een promotiecampagne gevoerd om het profiel van de belbus te actualiseren (2023).
4. De belbus houdt eens per vijf jaar een tevredenheidonderzoek onder de klanten en de vrijwilligers (de eerstvolgende in 2024).
5. Klachten worden binnen 21 dagen afgehandeld of zo snel als mogelijk.
6. Het bestuur bestaat uit minimaal 3 personen.
7. De belbus sluit de inzet van een sponsorbus niet uit.
8. De belbus streeft er naar de ANBI-status in 2023 te verkrijgen.
9. De belbus voldoet in 2023 aan de WBTR-wetgeving.

Voor 2023 was de beleidsagenda:

1. De belbus streeft naar groei van het ledental van 10% per jaar.
2. De kwaliteit van de dienstverlening moet naar tevredenheid zijn.
3. In de media de mogelijkheden van de belbus goed weer te geven,
4. De belbus streeft naar voortdurende vernieuwing van de organisatie om, onder andere facilitair, en de sleutelposities minder kwetsbaar te maken.
5. De belbus streeft naar voldoende chauffeurs en wil dit bereiken door daarvoor regelmatig aandacht te vragen in de media. We maken daarbij o.a. gebruik van HK vrijwilligerscentrale (HKvoorelkaar).
6. De mogelijkheid van de digitale middelen, zoals de website, optimaal te benutten.
7. Betere bezetting van voertuigen met betaalde ritten.

## Hoofdstuk 2 Resultaten

Het jaar 2023 heeft in het teken gestaan van de terugkeer naar normale tijden van voor Corona. Dat is gelukt in die zin dat de beleidsagenda voor dit jaar die in het teken stonden van consolidatie uitbouw van activiteiten zijn uitgekomen.

De vervoersopbrengsten zijn ten opzichte van 2022 met 14,5% gestegen.

De autokosten zijn met ruim € 7.000 zijn gedaald ten opzichte van vorig jaar. Dit wordt vooral veroorzaakt door de in 2023 wat lagere brandstofprijzen. Ook de afschrijvingskosten van de auto's kwamen behoorlijk lager uit, ruim € 54.000 ten opzichte van ruim € 64.000 in 2022. Dat komt omdat een sprinter is afgeschreven die nog wordt ingezet.

De kosten van de projectorganisatie en de vrijwilligers zijn met € 11.900 en € 8.100 gestegen, omdat de planning er een personeelslid bij heeft gekregen en alle cursussen en keuringen voor onze vrijwilligers in 2023 weer door konden gaan.

Uiteindelijk heeft dit als resultaat dat een positief saldo kon worden bereikt van € 14.454,56. Daarmee kunnen we onze doelstelling om de financiële reserves te vergroten enigszins waarmaken, naast de € 50.000 extra subsidie van de gemeente Hollands Kroon, die speciaal voor de reservevorming is verleend.

Ten opzichte van 2022 is het aantal boekingen weer gestegen. Dit jaar met 14,5%. Het aantal kilometers dat onze auto's hebben gereden is ook gestegen: met ruim 8%. Ook het aantal mensen per rit is weer gestegen, ruim 14%, zodat ook in dat opzicht de coronaperiode achter ons is gelaten.

### Kwaliteit

De kwaliteit is meetbaar onder andere door het aantal (schriftelijke) klachten van klanten. Doelstelling is om zo weinig mogelijk klachten te ontvangen met voor 2023 een verwacht aantal van maximaal 20. In werkelijkheid zijn dat er 9 geworden. De meeste klachten zijn binnen de tijd volgens de klachtenprocedure afgehandeld; een enkele klacht vergde meer tijd.

Mondelinge reacties die niet formeel als klacht zijn ingediend, zijn telefonisch afgehandeld.

Het klantentevredenheidsonderzoek is het afgelopen jaar gehouden. De uitkomsten daarvan zijn in hoge mate positief voor de organisatie. Een paar cijfers:

Rapportcijfers:		
Gemak van reserveren		8,5
Tijdstip van reserveren		7,7
Rijdt op tijd		8,3
Behulpzaamheid		8,6
Vriendelijkheid chauffeur		8,6
Rijgedrag chauffeur		8,4
Comfort auto's		8,1
Aantal medepassagiers		7,8
Kosten Belbus		8,1

De enquête is gehouden onder de feitelijke gebruikers van de Belbus. Er zijn 150 formulieren uitgedeeld door de vrijwillig-chauffeurs aan de passagiers, die deze anoniem konden invullen. Daarvan hebben 85 personen gebruik gemaakt, waarmee dus ruim 55% van de uitgedeelde formulieren ingevuld terug zijn ontvangen: een hoge score.

Uit de reacties blijkt dat 80% van de passagiers ouder is dan 60 jaar, bijna de helft al langer dan vijf jaar lid is van de vereniging. Het meest wordt de belbus gebruikt voor artsen en familiebezoek en dat zeker 70% van de leden de belbus verkiest boven ander openbaar vervoer.

Het blijkt ook dat meer dan 90% van de leden die de enquête hebben ingevuld tevreden is met deze voorziening.

De klachtenafhandeling kan verbeterd worden, van 25% is daar niet tevreden mee. De bekendheid met de website is iets meer dan 50%, een goede score, gelet op de mensen die gebruik maken van de belbus, maar er is ruimte voor verbetering.

Overigens vraagt 65% van de leden via de telefoon hun rit aan, terwijl de website op de tweede plek komt met ruim 25%. Via de mail vraagt bijna 10% hun rit aan.

### Trainingen

In 2023 zijn de trainingen weer uitgevoerd, de trainingen LRH (Levensreddend Handelen) zijn begin 2023 gehouden. Er hebben 42 vrijwilligers aan meegedaan.

Daarnaast hebben de vrijwillig-chauffeurs met de leeftijd van 80+ een rijvaardigheidstest gedaan. Wij willen namelijk geen harde leeftijdsgrens, maar willen dat vrijwillig chauffeurs vanaf 80 jaar en meer jaarlijks een rijvaardigheidstest afleggen.

Alle drie vrijwilligers zijn geslaagd.

Ook hebben wij weer nieuwe vrijwilligers opgeleid voor het rolstoelvervoer. In 2023 heeft dat geleid tot 10 nieuwe rolstoelvervoerders.

### Bekeuringen

Een ander punt van kwaliteitsverbetering is het aantal bekeuringen. In 2023 heeft de belbus eenentwintig bekeuringen gehad voor een totaalbedrag van ruim € 1.700. Dit betekent een negatief record in het bestaan van de belbus, ofschoon de vrijwillig-chauffeurs deze boetes wel zelf moeten betalen.

### 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 Wagenpark-beheerders die de voertuigen in goede conditie houden. In 2023 zijn de normale kosten van het onderhoud gedaald naar € 24.700 (2022: € 26.600).

De overige kosten van de auto's zijn gestegen met bijna € 3.600, (nu € 15.800, van € 12.200) wat vooral wordt veroorzaakt door schades aan de auto's.

### Consolidatie

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

### Bestuur

Het bestuur was in 2023 op sterkte met zes bestuursleden. Zie voor een toelichting bijlage 2 Organisatie.

### Diversen

- Het aantal vrijwilligers in 2023 is op 31 december 76, een minder als ultimo 2022. De belbus heeft dit jaar vijftien nieuwe chauffeurs aangenomen. Daarentegen zijn er zestien 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  
maart 2024

## Bijlage 1 Cijfermatig overzicht resultaten 2023 vergeleken met 2022, 2021 en 2020

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	2021	2020
Aantal enkele ritten	<b>26.261</b>	<b>23.082</b>	16.000	11.000
Aantal reserveringen	<b>14.971</b>	<b>13.071</b>	9.108	6.600
Aantal stops	<b>52.522</b>	<b>46.164</b>	32.040	23.150
Aantal betaalde km's	<b>393.653</b>	<b>361.945</b>	262.219	188.361
Aantal vervoerde mensen	<b>15.127</b>	<b>13.161</b>	9.221	6.783
Gemiddeld aantal ritten per dag	<b>72</b>	<b>63</b>	43	30
Gemiddeld aantal km's per dag	<b>1079</b>	<b>992</b>	719	517
Gemiddeld aantal betaalde km's per rit	<b>26</b>	<b>29</b>	27	27
Totaal aantal keren een chauffeur ingezet	<b>5093</b>	<b>5.105</b>	4.162	3.126
Gemiddeld aantal vervoerde personen per chauffeur per dag	<b>5,16</b>	<b>4,52</b>	3,85	3,70
Aantal reserveringen geannuleerd door planning	<b>0</b>	<b>0</b>	0	0
Aantal reserveringen via Belbusboeken.nl door mensen zelf	<b>7776</b>	<b>6.163</b>	3.377	2.647
Door de planning gereserveerd telefonisch	<b>7195</b>	<b>6.908</b>	5.731	3.953

## Bijlage 2 Organisatie

### **Bestuur**

Het bestuur bestond 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 was het afgelopen jaar stabiel en op sterkte.

Onze vrijwilligersorganisatie is qua ledenaantal ook stabiel met bijna 1.600 leden die gebruik maken van onze faciliteiten.

### **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](mailto:secretariaat@belbusnoordkop.nl)). Voor algemene informatie kan de website ([www.belbusnoordkop.nl](http://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. In dat kader zijn de statuten aangepast aan de nieuwste wetgeving.

### **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.

Het reserveringssysteem is in 2023 niet veranderd.

Het afgelopen jaar is het planbureau met een parttime medewerker uitgebreid, waardoor in de morgenuren de inkomende boekingen adequaat kunnen worden verwerkt.



## **Vrijwilligers/Chauffeurs**

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

In 2023 hebben zich 15 nieuwe chauffeurs aangemeld, die ook daadwerkelijk chauffeur geworden zijn. Daarentegen hebben we ook afscheid genomen van een behoorlijk aantal vrijwillig chauffeurs, namelijk 16.

## **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 2023 bestond het wagenpark uit twee Mercedes Sprinters (bussen), twee Mercedesen Citan (luxewagen) en zes Mercedesen Vito (met zes zitplaatsen). Daarnaast hebben we een contract afgesloten met de organisatie "Gratis voertuig" die in 2024 zorgt voor een gratis Mercedes-Sprinter. Dit voertuig wordt bekostigd door reclame op de voertuig van lokale bedrijven en door sponsoring van verschillende stichtingen die schenkingen doen voor goede doelen.

## **Nooddienst**

De belbus heeft een nooddienst in het leven geroepen, die sinds 2021 bestaat uit vier ervaren vrijwillig-chauffeurs.

De nooddienst is een telefonische hulpdienst die buiten kantooruren (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 2023 26% geweest, terwijl de boekingen via de planning met 4% 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 ligt zowel in de voertuigen en staat op de website.

## **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)**

Chaufeurs 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 2023 zijn ook deze trainingen gehouden.

### **Levensreddend Handelen (LRH)**

Alle chauffeurs worden jaarlijks 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 actueel.

#### **WBTR**

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