



Belbusvereniging

Noordkop

Jaarverslag 2024

Inhoud

Hoofstuk 1 Inleiding.....	3
Hoofdstuk 2 Resultaten	4
Bijlage 2 Organisatie	7
Bijlage 3 Wetgeving.....	10

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 2024, zijnde het kalenderjaar. De activiteiten van de belbus over 2024 worden ook beschreven.

Voor het boekjaar 2024 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 (2024).
4. De belbus houdt eens per vijf jaar een tevredenheidonderzoek onder de klanten en de vrijwilligers (de eerstvolgende in 2026).
5. Klachten worden binnen 21 dagen afgehandeld of zo snel als mogelijk.
6. Het bestuur bestaat uit minimaal 3 personen.
7. De belbus voldoet in 2024 aan de WBTR-wetgeving.

In 2024 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 2024 heeft in het teken gestaan van de uitbouw en consolidatie van de activiteiten van de Belbusvereniging. Dat is gelukt.

De vervoersopbrengsten zijn ten opzichte van 2023 met 12 % gestegen, waarvan 6% meer ritten en 6% inflatie.

De autokosten zijn met ruim € 32.000 gestegen ten opzichte van vorig jaar. Dit wordt vooral veroorzaakt door hogere. De afschrijvingskosten van de auto's kwamen behoorlijk lager uit, ruim € 10.000 ten opzichte van 2023. De oorzaak daarvan is dat de afschrijvingen vaneen aantal auto's is beëindigd.

De kosten van de projectorganisatie en de vrijwilligers zijn met ruim € 20.000 gestegen, maar de kosten voor de vrijwilligers zijn met € 8.000 gedaald. De projectorganisatie is uitgebreid. Omdat wij dit jaar geen jubilea hebben gevierd zijn de kosten voor vrijwilligers gedaald.

Uiteindelijk heeft dit als resultaat dat een positief saldo kon worden bereikt van ruim € 28.000. 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 2023 is het aantal boekingen weer gestegen. Dit jaar met ruim 5%. Het aantal kilometers dat onze auto's hebben gereden is ook gestegen: met ruim 6 %. Het aantal mensen per rit is gelijk gebleven.

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 2024 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.

Leden

Het ledenaantal was per 31 december 2024 1662. Dat is een stijging van ruim 70 leden ten opzichte van 2023.

Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers in 2024 is op 31 december 87, hetgeen 5 meer zijn dan ultimo 2023. De belbus heeft dit jaar 18 nieuwe chauffeurs aangenomen. Daarentegen zijn er 13 chauffeurs door verschillende oorzaken gestopt.

Trainingen

In 2024 zijn de trainingen weer uitgevoerd, de trainingen LRH (Levensreddend Handelen) zijn begin 2024 gehouden. Er hebben 50 vrijwilligers aan meegedaan.

Ook hebben wij weer nieuwe vrijwilligers opgeleid voor het rolstoelvervoer. In 2024 heeft dat geleid tot 5 nieuwe rolstoelvervoerders.

Bekeuringen

Een ander punt van kwaliteitsverbetering is het aantal bekeuringen. In 2024 heeft de belbus 19 bekeuringen gehad wegens het overtreden van de snelheid tot een totaalbedrag van ruim € 1.400. Dit betekent een lichte daling ten opzichte van 2023.

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 2024 zijn de normale kosten van het onderhoud gestegen met ruim € 20.000. De overige kosten van de auto's zijn gedaald met bijna € 5.000 wat vooral wordt veroorzaakt door minder 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 2024 op sterkte met vijf bestuursleden. Zie voor een toelichting bijlage 2 Organisatie.

Diversen

- 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

april 2025

Bijlage 1 Cijfermatig overzicht resultaten 2024 vergeleken met 2023, 2022 en 2021

	2024	2023	2022	2021
Aantal enkele ritten	27.585	26.248	23.082	16.000
Aantal reserveringen	15.787	14.954	13.071	9.108
Aantal stops	55.170	52.496	46.164	32.040
Aantal betaalde km's	417.460	393.720	361.945	262.219
Aantal vervoerde mensen	15.868	15.103	13.154	9.221
Gemiddeld aantal ritten per dag	44	41	36	43
Gemiddeld aantal km's per dag	1.144	1.079	992	719
Gemiddeld aantal betaalde km's per rit	26	26	27	27
Totaal aantal keren een chauffeur ingezet	5.504	5.294	5.105	4.162
Gemiddeld aantal vervoerde personen per chauffeur per dag	5,01	4.96	4,52	3,85
Aantal reserveringen geannuleerd door planning	0	0	0	0
Aantal reserveringen via Belbusboeken.nl door mensen zelf	7.654	7.765	6.163	3.377
Door de planning gereserveerd telefonisch	8.133	7.189	6.908	5.731

Bijlage 2 Organisatie

Bestuur

Het bestuur bestond uit vijf personen, te weten:

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

Het bestuur was het afgelopen jaar stabiel en op sterkte. Er is weliswaar een vacature, maar die wordt vooralsnog niet opgevuld.

Onze vrijwilligersorganisatie is qua ledenaantal ook stabiel met bijna 1.700 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). 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.

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 sinds 1 januari 2019 verzorgd door VYS Scheduling BV.

Het reserveringssysteem is in 2024 niet veranderd.

Het afgelopen jaar is het planbureau met een parttime medewerker uitgebreid, waardoor in de morgenuren de inkomende boekingen adequaat kunnen worden verwerkt. Door de toename in het aantal leden dat ook daadwerkelijk gebruik maakt van de Belbus, is het noodzakelijk gebleken om de planningscapaciteit

uit te breiden. Deze is nog niet gerealiseerd.

Vrijwilligers/Chauffeurs

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

In 2024 hebben zich 18 nieuwe chauffeurs aangemeld, die ook daadwerkelijk chauffeur geworden zijn. Daarentegen hebben we ook afscheid genomen van een aantal vrijwillig chauffeurs, namelijk 13.

Wagenparkbeheer

De voertuigen van de belbus worden beheerd door de Wagenparkbeheerders. Om hun 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 2024 bestond het wagenpark uit drie Mercedes Sprinters (bussen), waarvan één als reserve-auto is aangehouden, twee Mercedessen Citan (luxewagens) en zes Mercedessen Vito (met zes zitplaatsen). Daarnaast is een Mercedes EQB in gebruik genomen, de eerste volledig elektrisch aangedreven auto. De daarbij behorende faciliteiten zijn nog niet aanwezig, zoals een eigen laadpaal. Daardoor wordt noodgedwongen gebruik gemaakt van openbare laadpalen. Zowel in Winkel als in Anna Paulowna streven wij naar een eigen laadpaal.

Nooddienst

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

De nooddienst is een telefonische hulpdienst die buiten kantoor tijden (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 nam de afgelopen jaren fors toe, maar in 2024 was er sprake van een lichte daling met 1%. De boekingen via de planning namen 13% toe ten opzichte van 2023.

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 2024 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 in onze statuten. De wettelijke verplichting is dat voor 2026 de statuten voldoen aan deze wetgeving.