



NOORDKOP

**Belbusvereniging**

**Noordkop**

**Jaarverslag 2025**

## Inhoud

Hoofdstuk 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 2025**, 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 2025, zijnde het kalenderjaar. De activiteiten van de Belbus over 2025 worden ook beschreven.

Voor het boekjaar 2025 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 (2025).
4. De Belbus houdt eens per vijf jaar een tevredenheidonderzoek onder de klanten en de vrijwilligers (de eerstvolgende in 2026).
5. De Belbus houdt vrijwillig chauffeursbijeenkomsten.
6. Klachten worden binnen 21 dagen afgehandeld of zo snel als mogelijk.
7. Het bestuur bestaat uit minimaal 3 personen.
8. De Belbus voldoet in 2025 aan de WBTR-wetgeving.

In 2025 was de beleidsagenda:

1. De Belbus streeft naar groei van het ledental van 5 % 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 2025 heeft in het teken gestaan van de consolidatie van de activiteiten van de Belbusvereniging. Dat is gelukt in die zin dat wij in de voorjaars- en najaar periode de dienstverlening noodgedwongen moesten beperken tot het medisch gerelateerd vervoer, omdat het ontbrak aan voldoende vrijwillig chauffeurs.

De vervoersopbrengsten zijn ten opzichte van 2024 met 5,9 % gestegen, waarvan 2,6 % meer ritten en 3,3% inflatie.

De autokosten zijn met ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. De afschrijvingskosten van de auto's kwamen ook behoorlijk lager uit, ruim € 18.000 ten opzichte van 2024. De oorzaak daarvan is dat de afschrijvingen van een aantal auto's is beëindigd.

De kosten van de projectorganisatie en de vrijwilligers zijn met ruim € 40.000 gestegen en ook de kosten voor de vrijwilligers zijn met bijna € 2.000 gestegen. De projectorganisatie is uitgebreid en omdat wij dit jaar het jubileum van de vereniging hebben gevierd.

Uiteindelijk heeft dit als resultaat dat een positief saldo kon worden bereikt van ruim € 27.000. Gelet op de overeenkomst met de gemeente moeten wij daarvan ruim € 11.000 bestemmen als voorziening. 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 in een eerder jaar is verleend.

Ten opzichte van 2024 is het aantal boekingen licht gedaald. Dit jaar met bijna 4%. Het aantal kilometers dat onze auto's hebben gereden is daarentegen gestegen: met ruim 3%. Het aantal mensen per rit per chauffeur is licht gedaald naar van 5,01 naar 4,8.

### 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 2025 een verwacht aantal van maximaal 20. In werkelijkheid zijn dat er 11 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 2025 1714. Dat is een stijging van ruim 50 leden ten opzichte van 2024.

### Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers in 2025 is op 31 december 100, hetgeen 13 meer zijn dan ultimo 2024. De Belbus heeft dit jaar 24 nieuwe chauffeurs aangenomen. Daarentegen zijn er 11 chauffeurs door verschillende oorzaken gestopt.

Wij spreken hier uit dat wij blij zijn met de grote inzet van onze vrijwilligers.

Zoals eerder gemeld gaat een relatief groot aantal van onze vrijwilligers in het voorjaar én in het najaar met vakantie. Daardoor is het mogelijk dat ondanks de constante (kleine) aanwas van nieuwe vrijwilligers, er in die periode toch met een beperkte

dienstregeling gereden moet worden. De noodzaak om meer vrijwilligers aan te trekken blijft dan ook een punt van grote aandacht bij het bestuur.

#### Trainingen

In 2025 zijn geen trainingen uitgevoerd.

Wij hebben wel weer nieuwe vrijwilligers opgeleid voor het rolstoelvervoer. In 2025 heeft dat geleid tot 15 nieuwe rolstoelvervoerders. In totaal zijn er nu 54 rolstoelchauffeurs.

#### Bekeuringen

Een ander punt van kwaliteitsverbetering is het aantal bekeuringen. In 2025 heeft de Belbus 16 bekeuringen gekregen, wegens het overtreden van de snelheid tot een totaalbedrag van ruim € 1.100. Dit betekent echter wel weer een lichte daling ten opzichte van 2024. Een trend die wij zeer positief waarderen.

#### 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 2025 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 reparaties 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 2025 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. In het kader van ons 12,5 jarig jubileum is er dit jaar een extra activiteit aan toegevoegd.

Harm Medema

Secretaris Belbusvereniging Noordkop

april 2026

## Bijlage 1 Cijfermatig overzicht resultaten 2025 vergeleken met 2024 en 2023

	<b>2025</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Aantal enkele ritten	<b>26.582</b>	<b>27.585</b>	<b>26.248</b>
Aantal reserveringen	<b>15.201</b>	<b>15.787</b>	<b>14.954</b>
Aantal stops	<b>53163</b>	<b>55.170</b>	<b>52.496</b>
Aantal betaalde km's	<b>431.103</b>	<b>417.460</b>	<b>393.720</b>
Aantal vervoerde mensen	<b>15.351</b>	<b>15.868</b>	<b>15.103</b>
Gemiddeld aantal ritten per dag	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>41</b>
Gemiddeld aantal km's per dag	<b>1.182</b>	<b>1.144</b>	<b>1.079</b>
Gemiddeld aantal betaalde km's per rit	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
Totaal aantal keren een chauffeur ingezet	<b>5.534</b>	<b>5.504</b>	<b>5.294</b>
Gemiddeld aantal vervoerde personen per chauffeur per dag	<b>4,80</b>	<b>5,01</b>	<b>4,96</b>
Aantal reserveringen geannuleerd door planning	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Aantal reserveringen via Belbusboeken.nl door mensen zelf	<b>7.472</b>	<b>7.654</b>	<b>7.765</b>
Door de planning gereserveerd telefonisch	<b>7.729</b>	<b>8.133</b>	<b>7.189</b>

## Bijlage 2 Organisatie

### **Bestuur**

Het bestuur bestond uit vijf personen, te weten:

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

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 ruim 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 vrijdag tussen 9.00 en 11.00 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.

### **Planning**

Essentieel in de organisatie is een goed functionerende planning bureau, het kloppend hart van de Belbus. De planning wordt uitgevoerd door twee planners die de gereserveerde ritten inplannen. De planners werken van maandag tot en met vrijdag. De planning wordt sinds 1 januari 2019 verzorgd door VYS Scheduling BV.

Het reserveringssysteem is in 2025 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 ook gerealiseerd. Afscheid is genomen van Astrid Verver, ons administratief medewerkster van het eerste uur. Bij haar afscheid is zij benoemd tot lid van verdiensten.

### **Vrijwilligers/Chauffeurs**

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

In 2025 hebben zich 24 nieuwe chauffeurs aangemeld, die ook daadwerkelijk chauffeur geworden zijn. Daarentegen hebben we ook afscheid genomen van een aantal vrijwillig chauffeurs, namelijk 11.

### **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 2025 bestond het wagenpark uit drie Mercedes Sprinters (bussen), waarvan één als reserve-auto is aangehouden, twee Mercedessen Citan (luxewagens) en vier Mercedessen Vito (met zes zitplaatsen). Daarnaast zijn er twee Mercedes EQB's in gebruik. De daarbij behorende faciliteiten zijn aanwezig, zoals een eigen laadpaal bij Alewijn Vink in Winkel. Op de andere locaties wordt gebruik gemaakt van openbare laadpalen.

### **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 2025 was er sprake van een lichte daling. De boekingen via de planning vertoonden ook een lichte daling in 2025.

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.

### **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)**

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 2025 zijn ook deze trainingen gehouden.

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

Alle chauffeurs worden om het jaar getraind in levensreddend handelen (LRH). Zij ontvangen daarvoor een certificaat. Dat certificaat is twee 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 1 juli 2026 de statuten voldoen aan deze wetgeving.