

# Stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen"



## Jaarverslag 2018

### Inleiding

De Stichting Hoogeveenvervoert is na een voorbereiding van enkele jaren op 12 januari 2016 opgericht en sinds maart 2016 actief. DeWoldenvervoert is een uitbreiding vanaf september 2017 van dezelfde activiteiten in de gemeente De Wolden. Op 2 mei 2018 is de naam statutair gewijzigd in "Stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen".

Dit jaarverslag bestaat uit twee delen:

1. Gang van zaken en vooruitzichten  
Hierin wordt verslag gedaan van de ontwikkelde activiteiten en belangrijkste gebeurtenissen. Daarbij wordt kort aangegeven wat de vooruitzichten en ontwikkelingen voor 2019 zijn.
2. Financiële verantwoording  
Dit onderdeel bevat het financiële overzicht over 2018 en de begroting 2019 inclusief toelichting.

### 1. Gang van zaken

#### 1.1 Gereden ritten

In 2018 is er een gestage groei van het aantal ritten. Dit resulteerde in 2054 ritten, waarvan 96 met de (rolstoel)bus (en dus 1958 met eigen auto's van de vrijwillige chauffeurs) voor 232 klanten. De door de klanten betaalde vergoeding bedroeg ruim € 18.000, waarvan € 1.111 voor de rolstoelbus.

De groei is voornamelijk ontstaan vanwege mond tot mond reclame van klanten en deels ook door verwijzing van klanten door beroepskrachten in de zorgsector. Met het ontwikkelen en uitvoeren van een communicatieplan is beoogd de naamsbekendheid te vergroten (zie ook 1.4).

Uitgaande van het aantal ritten in het 4<sup>e</sup> kwartaal (722) en de effecten van een grotere naamsbekendheid begroten wij het aantal ritaanvragen voor 2019 op 3.500.

Verreweg de meeste klanten (± 95%) kunnen min of meer als vaste klant worden bestempeld. Hiervan komt 63% uit de gemeente Hoogeveen en 37% uit de gemeente De Wolden.

De leeftijd van de klanten is gemiddeld vrij hoog. Exacte cijfers hebben wij niet maar wij schatten dat 80 – 90% van de klanten ouder is dan 70 jaar.

Een aantal ritten wordt aangevraagd door (klein)kinderen en andere familieleden van de klanten. Vaak is hierbij sprake van respijtzorg. Dit blijkt onder meer uit het feit dat de familie ook wel eens vraagt om, vanwege de geestelijke beperkingen van de klant, die te begeleiden tot in de spreekkamer van de arts. De chauffeur doet daarna verslag aan het familielid.

Van de nieuwe klanten horen we regelmatig dat die een WMO-pas hebben aangevraagd bij de gemeente maar naar ons zijn doorverwezen. Wel is duidelijk dat nagenoeg geen van onze klanten de rit met het openbaar vervoer had kunnen maken. Kennelijk hebben Hoogeveenvervoert en DeWoldenvervoert een klantgroep aangeboord in het tussengebied tussen WMO-vervoer en openbaar vervoer. Het kwaliteitsniveau van ons vervoer ligt echter op het hoogste niveau, dus ook hoger dan individueel taxivervoer.

Daarbij hebben we wel het vermoeden dat onze klanten grotendeels geen financiële beperking hadden. Dat impliceert dat wij een deel van onze doelgroep waarschijnlijk niet bereiken vanwege de tariefstructuur. Hiervoor is voor 2018 door de gemeenten een kleine aanvullende subsidie toegekend, waarmee wij voor een tweetal klanten tijdelijk de ritprijs hebben kunnen verlagen.

De volledige analyse van de aangevraagde ritten is als volgt:

Aantal ritten	HvV	DWV	Totaal
<b>1<sup>e</sup> kwartaal</b>	186	129	315
<b>2<sup>e</sup> kwartaal</b>	224	166	390
<b>3<sup>e</sup> kwartaal</b>	348	183	531
<b>4<sup>e</sup> kwartaal</b>	460	262	722
<b>TOTAAL</b>	<b>1218</b>	<b>740</b>	<b>1958</b>

Verdeling ritten over afstanden	
Tot 10 km.	530
10 – 30 km	1.101
30 – 50 km.	206
> 50 km.	121
<b>Totaal</b>	<b>1.958</b>

Aantal geregistreerde klanten		
Hoogeveen	196	
Buitendorpen Hoogeveen	18	
Subtotaal Gem. Hoogeveen		214
Zuidwolde	50	
De Wijk	13	
Koekange	11	
Ruinen	19	
Ruinerwold	11	
Overige dorpen	22	
Subtotaal Gem. De Wolden		126
<b>TOTAAL</b>		<b>340</b>

In totaal hebben in 2018 232 verschillende klanten een of meer ritten aangevraagd. Het aantal klanten in de dorpen van de gemeente Hoogeveen blijkt (zeer) ondergeschikt te zijn aan dat van de stad Hoogeveen.

In Ruinen bestaat zeker behoefte (19 klanten); bijzonder is dat wij daar geen enkele vrijwillige chauffeur hebben! Een attentiepunt voor 2019.

Verdeling ritten over chauffeurs			
Aantal	Chauffeurs	Ritten	Gem. aantal ritten/chauffeur
1-20	16	169	10,2
21-40	7	237	33,8
41-60	3	138	46,0
61-80	3	190	63,3
81-100	3	268	89,3
>100	7	956	136,4
	<b>39</b>	<b>1958</b>	<b>50,2</b>

In de categorie 1 – 20 ritten rijden voornamelijk de invalchauffeurs en de chauffeurs die in het 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal zijn begonnen

<b>Overzicht ritprijzen</b>	<b>Aantal ritten</b>	<b>Met rolstoelbus</b>
€ 3,75 - € 10,00	1535	41
€ 11,00 - € 20,00	248	48
€ 21,00 - € 30,00	122	2
€ 31,00 - € 50,00	34	2
+ € 50,00	19	1
<b>Totaal</b>	<b>1958</b>	<b>94</b>

In de categorie € 3,75 - € 10,00 zitten alle ritten met een minimumprijs. Veel ritten daarvan zijn minder dan 2 km. lang.

De totale 'omzet' bedroeg € 18.010, waarvan met de rolstoelbus € 1.111.

## **1.2 Vrijwilligers**

Eind 2018 bedroeg het totaal aantal vrijwilligers 43:

- 37 chauffeurs (21 in Hoogeveen en 16 in De Wolden)
- 4 bestuursleden/coördinatoren, waarvan 2 ook (inval) chauffeur
- 3 telefonist/planners, waarvan 2 ook chauffeur

Een toename met 14 vrijwilligers, voornamelijk chauffeurs. Drie vrijwilligers zijn gestopt, waarvan een bestuurslid en een nieuw geworven telefonist/planner door overlijden.

De kwaliteit van de chauffeurs, zowel wat betreft de rijvaardigheid als de sociale vaardigheden, is zeer hoog. De waardering van de klanten is daardoor zonder uitzondering ook zeer hoog. Klanten vragen vaak naar een bepaalde chauffeur.

De meeste chauffeurs hebben met succes een rijvaardigheidstest afgelegd en voldoen aan alle aan de functie gestelde eisen. Recentelijk nieuw geworven chauffeurs zullen in januari 2019 een theorie- en rijvaardigheidstest afleggen.

De aanvragen van Verklaringen omtrent Gedrag is doorgeschoven naar 2019. Aan een aantal formaliteiten daarvoor moet nog wel worden voldaan (zie 1.9).

Het aantal chauffeurs wordt momenteel voldoende geacht.

## **1.3 Vrijwilligersbijeenkomsten en Nieuwsbrieven**

In 2018 heeft de stichting 4 bijeenkomsten georganiseerd voor de vrijwilligers. Deze bijeenkomsten hebben een meervoudig doel:

- uitwisseling van ervaringen
- bespreken van ontwikkelingen
- behandelen van een relevant thema (meestal door een extern deskundige)
- uitspreken van waardering.

Zo is op 9 april aandacht besteed aan het werk van Zorg-/WMOloket van de gemeente Hoogeveen, namelijk behulpzaam zijn bij hulpvragen in de breedste zin van het woord.

Op 25 juni heeft Koninklijke Visio uit Echten de chauffeurs laten ervaren hoe het is blind-/slechtziend of rolstoelgebonden te zijn. Daarnaast is voorlichting gegeven over begeleidingstechnieken en communicatie met de klant.

De bijeenkomst op 10 september stond in het teken van integriteit.

Op 26 november verzamelden de vrijwilligers zich in Gasterij "de Schilhoeve" voor een korte vergadering met daarna, als blijk van waardering, een stampottenbuffet.

Gedurende het jaar heeft de voorzitter 4 Nieuwsbrieven opgesteld en verspreid onder de vrijwilligers. In deze Nieuwsbrieven is aandacht besteed aan in- en externe ontwikkelingen.

## **1.4 Inrichting organisatie**

De organisatie is werkzaam in 2 gemeenten: Hoogeveen en De Wolden onder de werknamen "Hoogeveenvervoert" en "DeWoldenvervoert". Voor de "buitenwereld" was dit soms onduidelijk en verwarrend. Daarom is in mei de naam gewijzigd in Stichting "Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen". Mogelijke uitbreiding naar andere gemeenten wordt daarmee vereenvoudigd.

Onze belangrijkste telefonist/planner moest noodgedwongen (tijdelijk) haar werkzaamheden neerleggen. Enkele bestuurleden hebben, samen met een aantal chauffeurs, getracht haar taken over te nemen. November en december waren daardoor zeer hectische maanden! Deze situatie noopte wel tot een herbezinning op het aantal taken dat een telefonist/planner moet uitvoeren. Dit heeft eind december geleid tot het opstellen van een procedurebeschrijving voor het verwerken van ritaanvragen, waarbij verdere taakverdeling kan worden toegepast.

### **1.5 Publiciteit**

Met een donatie (€ 2.300) van het Oranje Fonds is een publiciteitscampagne opgezet voor het verkrijgen van een grotere naamsbekendheid. Die is nodig voor het kunnen aantrekken van voldoende vrijwilligers, vooral chauffeurs, en voor het succesvol kunnen starten van een donatieprogramma.

Daarbij is een communicatieadviseur ingeschakeld die een communicatieplan heeft gemaakt. Het belangrijkste advies daarin was om regelmatig naar buiten te treden met nieuwtjes en acties, zodat via zo veel mogelijk media de boodschap onder de aandacht van de mensen en organisaties komt. De media zijn voornamelijk de lokale kranten van Hoogeveen en De Wolden en op de lokale radiostations.

Op zijn advies zijn ook nieuwe folders (3-delig gevouwen) ontwikkeld, die opnieuw zijn (nog worden) verspreid over verschillende punten met een medische of zorgfunctie (huisartsen, zorgtehuizen, seniorenflats e.d.) en met een maatschappelijke functie (bibliotheek, gemeentehuis).

Daarnaast hebben we acte de présence gegeven (middels een stand) op de Vrijwilligersmarkt in de Tamboer, een drietal Pulledagen in Hoogeveen en de Ouderendag in Echten.

Het aantal vaste klanten is daardoor vergroot en daardoor mede de basis voor de mond-tot-mond-reclame, waarvan wij het uiteindelijk moeten hebben.

### **1.6 Verzekering**

Met vervoer van mensen met een beperking loopt de stichting en haar vrijwilligers de nodige risico's. De risico's worden zoveel mogelijk beperkt en beheerst door verzekeringen. Deze bestaan uit een samenhangend stelsel verzekeringen afgesloten door de vrijwilliger, onze stichting en door de gemeenten Hoogeveen en De Wolden (VNG Vrijwilligersverzekering). Van de vrijwilliger verwachten wij minimaal een WA-autoverzekering en een inzittendenverzekering. Bij een inzittendenverzekering gaat de voorkeur uit naar een schade-inzittendenverzekering vanwege de veel ruimere dekking.

Niet alle verzekeringsmaatschappijen staan toe dat men tegen betaling personen vervoert met de eigen auto, ook al is dat sociaal vervoer zonder winstoogmerk. Het is in feite de eigen verantwoordelijkheid van de vrijwilliger om daarvoor toestemming te vragen als dit niet expliciet in de polisvoorwaarden staat vermeld.

Door de gemeenten De Wolden en Hoogeveen is bevestigd dat de door hen bij Centraal Beheer afgesloten Vrijwilligersverzekering volledig geldt voor onze stichting. Deze verzekering is secundair, wat betekent dat de schade primair door de 'voorliggende' eigen verzekering van de vrijwilliger zo veel mogelijk wordt vergoed. De vrijwilligersverzekering dekt dus vooral de restschade van alleen de vrijwilliger én van de inzittenden. Dus niet de restschade van derden (niet zijnde inzittenden). De restschade betreft personenschade, schade aan zaken, schade aan het voertuig en (eenmalig) verlies van no-claim.

De schade aan derden wordt in principe primair door een hele reeks WA-verzekeringen gedekt: WA-auto, (Schade) inzittenden, WA-particulier, WA-stichting en door verschillende onderdelen van de Vrijwilligersverzekering.

Een vrijwilliger kan dus een beroep doen op de VNG Vrijwilligersverzekering, maar dan gaat het wel om schade van de vrijwilliger.

### **1.7 Donatieprogramma**

Het bestuur heeft conform het beleidsplan een nieuwe stichting in het leven geroepen: Stichting "Vrienden van vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen". In deze stichting zal een donatieprogramma worden ondergebracht. In de "Vrienden van"-stichting kan vermogen wordt opgebouwd dat besteed gaat worden aan vervoersgerelateerde bijzondere

activiteiten en bezittingen. Door bijdragen van de gemeente De Wolden en diverse organisaties en is het mogelijk geworden een rolstoelbus (voor o.a. recreatieve ritten) aan te schaffen! Op 8 november is deze bus feestelijk in gebruik genomen. Zie ook het Jaarverslag van Stichting "Vrienden van vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen".

### 1.8 Bestuurssamenstelling

Het bestuur bestaat momenteel uit Thom de Bont (voorzitter), Wim Muller (secretaris), Bé Moes (penningmeester) en Bé Bols (coördinator). Het coördinatieteam zal nog wel moeten worden uitgebreid met een of twee coördinatoren. Een coördinator heeft ook zitting in het bestuur.

### 1.9 Vooruitzichten

De organisatie "staat". Het aantal vrijwilligers is gestegen, evenals het aantal ritten en klanten. Voor het vergroten van onze naamsbekendheid zullen we in 2019 nog verder gaan met het verspreiden van onze nieuwe folders en het maken van een publiciteitsplan (persberichten, radio, markten/beurzen).

Daarnaast zullen we Gedragsregels, een Klachtenprocedure en een Calamiteitenprotocol opstellen. Voor het aanvragen van gratis Verklaringen omtrent Gedrag (VOG's) voor onze vrijwilligers zijn dit onmisbare documenten.

Meer informatie over de ontwikkelingen in te vinden in het Beleidsplan 2018 - 2021, te vinden op onze website.

## 2. Financiële verantwoording

### 2.1 Financieel overzicht

<b>Financieel overzicht 2018 Stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen</b>				
	<b>Jaarrekening 2017</b>	<b>Begroting 2018 *)</b>	<b>Jaarrekening 2018</b>	<b>Begroting 2019</b>
<b>Inrichtingskosten</b>				
Ontwerp logo /ontwikkeling website.	€ 635	€ 250	€ 0	€ 600
Aanschaf pc's, printer e.d.	€ 401	€ 500	€ 879	€ 500
Telefoon toestellen	€ 250	€ 300	€ 0	€ 400
Aanschaf systeem rittenadministratie	€ 1.647	€ 0	€ 0	€ 0
Aanpassingen systeem rittenadministratie	€ 0	€ 1.000	€ 988	€ 1.250
<b>Totaal</b>	<b>€ 2.933</b>	<b>€ 2.050</b>	<b>€ 1.867</b>	<b>€ 2.750</b>
<b>Operationele kosten</b>				
Verzekeringen	€ 65	€ 150	€ 86	€ 100
Rijvaardigheidstest en opleidingen	€ 545	€ 750	€ 145	€ 600
Onkostenvergoedingen vrijwilligers	€ 249	€ 850	€ 616	€ 600
Calamiteiten	€ 136	€ 100	€ 200	€ 250
Bijeenkomsten vrijwilligers bestuurs- en kantoorkosten	€ 242	€ 900	€ 658	€ 575
Waardering vrijwilligers	€ 925	€ 1.250	€ 634	€ 1.200
Subsidiëring ritprijzen	€ 0	€ 500	€ 351	€ 150
Operating website / email	€ 363	€ 300	€ 726	€ 500
Operating en licenties Flexram	€ 445	€ 1.000	€ 1.444	€ 1.350
Publiciteitskosten	€ 2.810	€ 3.500	€ 3.632	€ 1.000
Telefoonkosten	€ 1.069	€ 1.250	€ 1.410	€ 1.300
Bankkosten	€ 195	€ 200	€ 202	€ 200

Huur personenbusje -/- opbrengst	-€ 60	€ 0	- € 21	€ 0
<b>Totaal</b>	<b>€ 6.984</b>	<b>€ 10.750</b>	<b>€ 10.083</b>	<b>€ 7.825</b>
Totaal inrichtingskosten	€ 2.933	€ 2.050	€ 1.867	€ 2.750
Totaal operationele kosten	€ 6.984	€ 10.750	€ 10.083	€ 7.825
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>€ 9.917</b>	<b>€ 12.800</b>	<b>€ 11.950</b>	<b>€ 10.575</b>
<b>Inkomsten</b>				
Subsidie gemeente Hoogeveen	€ 5.000	€ 5.500	€ 5.500	€ 5.000
Subsidie gemeente De Wolden	€ 2.450	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Donaties div.fondsen	€ 2.500	€ 2.300	€ 1.725	€ 575
Overige subsidies / donaties	€ 550	€ 0	€ 0	€ 0
<b>Totale inkomsten</b>	<b>€ 10.500</b>	<b>€ 12.800</b>	<b>€ 12.225</b>	<b>€ 10.575</b>
<b>Resultaat</b>	<b>€ 583</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 275</b>	<b>€ 0</b>
*) Begroting 2018 tussentijds bijgesteld.				

## 2.2 Toelichting Jaarrekening 2018

De totale uitgaven zijn binnen budget gebleven. Wel is tussentijds het budget aangepast aan het voortschrijdend inzicht van de ontwikkelingen. Het jaar 2018 kon worden afgesloten met een positief saldo van € 275.

Het banksaldo per 31-12-2018 bedroeg € 377 waarmee de liquiditeit in afwachting van de ontvangst van de subsidiebedragen kan worden gewaarborgd. Het saldo van de vorderingen en schulden bedraagt € 499 nog te ontvangen. De overige bezittingen van de stichting bestaan voornamelijk uit apparatuur (printer, pc's, telefoons e.d.) en kantoorartikelen (inkt, papier, postzegels, cadeaukaarten e.d.). De actuele waarde daarvan is ongeveer € 1.000,00.

## 2.3 Toelichting Begroting 2019

De begrote inrichtingskosten 2019 zijn voornamelijk bedoeld voor het aanpassen van het rittenadministratiesysteem Flexram aan onze specifieke wensen. Daarmee wordt de efficiency bij het inplannen van de ritten sterk vergroot en krijgen wij meer inzicht in de verschillende aspecten van onze activiteiten. Na 2019 zullen investeringen voornamelijk nog nodig zijn voor aanpassing van de website en vervanging van apparatuur.

De operationele kosten zullen naar verwachting uiteindelijk gaan stabiliseren op ongeveer € 8.500 per jaar. De resterende € 1.000 zal dan jaarlijks flexibel inzetbaar zijn voor ontwikkelingen, al dan niet aangevuld met donaties uit maatschappelijke fondsen e.d.

Ongeveer 75% van de operationele kosten is min of meer vast en wordt dus niet door de omvang van het aantal ritten beïnvloed.

Wij moeten wel steeds meer budgetteren voor onkosten als gevolg van calamiteiten zoals 'sneue' bekeuringen en compensatie van klanten bij gemaakte fouten. De belangrijkste posten daarnaast die wel zijn gerelateerd aan de bedrijfsdrukke en toename van het aantal vrijwilligers zijn:

- Rijvaardigheidstesten en opleidingen.
- Waardering vrijwilligers
- Onkostenvergoeding vrijwilligers:  
Het begrote bedrag heeft voornamelijk betrekking op vergoeding van hogere werkelijke voorrijkosten dan het standaard bedrag dat wij de klant in rekening brengen. Dit omdat niet altijd de dichtsbij de klant wonende chauffeur kan worden ingezet. Het aantal chauffeurs en de geografische spreiding neemt echter steeds verder toe, waardoor deze extra onkostenvergoeding zal afnemen. Temeer daar wij opdrachtgevend organisaties € 0,10 per kilometer extra in rekening brengen ter compensatie voor de gewenste waarborging van hun ritten.

Hoogeveen, voorjaar 2019.