

Stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen



Jaarverslag 2019

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 2020 zijn.
2. Financiële verantwoording
Dit onderdeel bevat het financiële overzicht over 2019 en de begroting 2020 inclusief toelichting.

1. Gang van zaken

1.1 Gereden ritten

In 2019 is er na het 2^e kwartaal een flinke groei in het aantal ritten ontstaan, met zelfs een groei van ongeveer 50% in het 4^e kwartaal. Dit resulteerde in 4309 ritten voor 303 verschillende klanten, waarvan 4045 met de eigen auto van de vrijwillige chauffeurs en 264 met de rolstoelbus¹. Een verdubbeling ten opzichte van 2018!

Ongeveer een kwart van de 4045 ritten (1030) betreft een retourrit (met wachten). De overige 3000 ritten betreffen zowel enkele ritten als retourritten zonder wachten, die feitelijk uit twee enkele ritten bestaan. Als die twee heen- en terugritten worden gezien als één ritopdracht, bedraagt het aantal rit-aanvragen ongeveer 3000.

Groei

De groei is voornamelijk ontstaan vanwege mond tot mondreclame van klanten, wijziging van het toekenningsbeleid voor WMO-passen van de gemeente Hoogeveen en deels ook door verwijzing van klanten door beroepskrachten in de zorgsector.

Van nieuwe klanten horen we regelmatig dat die een WMO-pas hebben aangevraagd bij de gemeente, maar naar ons zijn doorverwezen. De gemeente Hoogeveen hanteert nu voor wat betreft het verstrekken van een WMO-pas dezelfde criteria als de gemeente De Wolden. Naast beperkingen die zelfstandig vervoer verhinderen, betreft dat vooral het hebben van een 'daadwerkelijke vervoersbehoefte'. Ontbreekt die dan wordt de aanvrager doorverwezen naar Vrijwilligersvervoer. Omdat het kwaliteitsniveau van ons vervoer aanmerkelijk hoger ligt dan dat van WMO-vervoer, blijven de klanten ons daarna 'trouw', ondanks de wat hogere vervoerskosten.

Klanten

Ruim de helft van de 303 klanten zijn vaste klanten, die in 2019 drie of meer ritten met ons hebben gereden. Ongeveer 50 klanten rijden heel frequent met ons, gemiddeld één

¹ Zie voor meer informatie over de rolstoelbus het Jaarverslag van de stichting Vrienden van Vrijwilligersvervoer).

rit per week. De bestemmingen zijn veelal medisch van aard, maar familiebezoek en boodschappen doen nemen sterk toe.

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.

Ruim 1/3 van het aantal ritten betreft het vervoeren van klanten naar werk en dagbesteding. Voor ongeveer 800 ritten betreft dat cliënten van zorginstellingen waarvoor professionele vervoerders minder geschikt zijn. Bijvoorbeeld is het vanwege autisme minder gewenst steeds verschillende chauffeurs te krijgen. Dit zijn voornamelijk korte lokale ritten. De zorginstellingen betalen per km. een opslag van € 0,10 waaruit extra voorrijkosten voor chauffeurs worden betaald.

Twee derde van de rit-aanvragen (ongeveer 2700) komt uit de gemeente Hoogeveen en dus een derde uit de gemeente De Wolden. Het verschil is grotendeels te verklaren door het aantal ritten voor cliënten van zorginstellingen (800) en enkele particulieren met meerdere ritten per week voor medische zorg (vooral fysiotherapie) en het doen van boodschappen. Daarentegen komen uit de dorpen van de gemeente Hoogeveen weinig ritaanvragen. Daar is kennelijk nog sprake van goed werkend, al dan niet georganiseerd naoberschap.

Chauffeurs

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.

De 4045 ritten zijn door 51 chauffeurs gereden, een gemiddelde van bijna 80 ritten per chauffeur (1,5 rit per week). De verschillen in aantallen per chauffeur variëren van een rit per veertien dagen tot 5 ritten per week (vier chauffeurs). Chauffeurs die frequent rijden verzorgen meestal de korte lokale ritten, veelal naar dagbesteding.

Kilometers

In de 4045 ritten is ruim 76.600 km. afgelegd. In ruim 80 % van het totaal aantal ritten is minder dan de helft van het totaal aantal kilometers afgelegd. Het gemiddeld aantal km. van die ritten bedraagt 7,1 km. en zijn dus lokale ritten die zijn gereden voor bijna driekwart van het aantal klanten (220) dat in 2019 bij Vrijwilligersvervoer een rit heeft aangevraagd. Het totaal aantal kilometers wordt dus sterk beïnvloed door een relatief beperkt aantal lange ritten. Dat betreft veelal periodieke ritten van ouders die hun kind met een beperking gaan bezoeken dat elders in het land in een (gespecialiseerde) zorginstelling woont.

Geld

De door de klanten voor de ritten betaalde vergoeding bedroeg € 32.422. Dit bedrag is onder te verdelen in ongeveer € 10.000 voorrijkosten, ongeveer € 800 opslag voor zorginstellingen en € 21.000 aan direct voor de klant gereden kilometers, inclusief 'leeg' gereden (terug)kilometers. Vanwege het hanteren van een minimumtarief worden lang niet alle in rekening gebrachte kilometers ook daadwerkelijk gereden.

In toenemende mate worden ritten achteraf gefactureerd. Uitgangspunt is directe contacte betaling aan de chauffeur. Voor klanten die dat niet meer kunnen, betalen veelal familieleden (kinderen) de ritkosten achteraf. Ook zorginstellingen betalen de ritkosten achteraf. In 2019 is voor ruim € 10.000 gefactureerd en grotendeels (exclusief opslag zorginstellingen) weer uitbetaald aan de chauffeurs. Nieuwe ervaring hierbij was een wanbetaler, waarmee uiteindelijk een meerjarige betalingsregeling is getroffen. Door de positieve resultaten van de afgelopen jaren hebben wij een kleine buffer opgebouwd waarmee de vorderingen kunnen worden gefinancierd.

In de tabellen hieronder zijn de activiteiten in 2019 van Vrijwilligersvervoer vanuit verschillende gezichtspunten weergegeven.

Verdeling ritten over gemeente			
	Hoogeveen	De Wolden	Totaal
1 ^e kwartaal	569	234	803
2 ^e kwartaal	553	230	783
3 ^e kwartaal	691	286	977
4 ^e kwartaal	1.013	469	1.482
TOTAAL	2.826	1.219	4.045

Verdeling klanten over lengte ritten	
Categorie	Aantal klanten
1 - 2 km.	144
3 - 5 km.	57
6 - 10 km.	32
11 - 15 km.	12
16 - 25 km.	18
26 - 50 km	20
51 - 100 km.	12
100+ km.	8
Totaal aantal klanten	303

Verdeling ritten over chauffeurs			
Aantal ritten	Aantal chauffeurs	Aantal ritten per chauffeur	Gemiddeld aantal ritten per chauffeur
1-20	11	125	11
21-40	10	316	32
41-60	4	198	50
61-80	6	424	71
81-100	6	536	93
100+	14	2.446	175
Totaal	51	4.045	79

Verdeling ritten over afstanden			
Categorie	Aantal	Aantal km.	Gemiddeld aantal km.
- 10 km.	1.950	8.810	4,5
11 - 30 km.	1.423	15.167	10,7
31 - 50 km.	351	16.698	47,6
51 - 100 km.	239	17.771	74,3
100+ km.	82	18.154	221,4
Totaal	4.045	76.600	18,9

1.2 Vrijwilligers

Eind 2019 bedroeg het totaal aantal vrijwilligers 56:

- 48 chauffeurs (27 in Hoogeveen en 21 in De Wolden)
- 4 bestuursleden/coördinatoren, waarvan ook twee (inval) chauffeur is
- 4 vaste telefonist/planners, waarvan ook twee chauffeurs.

Per saldo een toename met 13 vrijwilligers, vooral chauffeurs. Het verloop onder chauffeurs is heel beperkt, al gebeurt het wel regelmatig dat chauffeurs door lichamelijke problemen tijdelijk niet actief zijn. Gezien de behoefte aan vervoer in Ruinen is het verheugend dat in 2019 maar liefst 5 vrijwillige chauffeurs uit die plaats zich hebben aangemeld. Ook uit andere dorpen van De Wolden hebben zich chauffeurs aangemeld. Alleen Koekange is wat dat betreft nog onderbezet.

Daarnaast beschikt de stichting nu over 4 vaste planners, die worden bijgestaan/vervangen door 6 vrijwilligers die ook chauffeur en/of bestuurslid zijn. Twee planners zijn gestopt en 3 nieuwe zijn ingewerkt, wat relatief veel tijd kost.

In het bestuur heeft zich geen wijziging voorgedaan.

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.

Alle chauffeurs hebben met succes een rijvaardigheidstest afgelegd en voldoen aan alle aan de functie gestelde eisen. Recentelijk nieuw geworven chauffeurs hebben in november/december een theorie- en rijvaardigheidstest afgelegd.

Het aanvragen van de (gratis) Verklaringen omtrent Gedrag zijn in gang gezet. Het merendeel is inmiddels ontvangen.

Bij het opstellen van de procedure "Nood- en ongevallen" is het bestuur tot de conclusie gekomen dat EHBO en reanimatie, vooral het onderdeel levensreddende acties, onderdeel van ons opleidingsprogramma hoort te zijn. De aangevraagde donatie voor de financiering van deze EHBO- en reanimatiecursus is gehonoreerd. Begin 2020 zal het Rode Kruis in eerste instantie voorlichting aan onze chauffeurs gaan geven, waarna in het voorjaar de cursus reanimatie gaat starten. In het najaar 2020 volgt dan een verkorte EHBO-cursus, met uitloop naar 2021. Deze opleidingen gaan structureel onderdeel uitmaken van de opleidingen van chauffeurs.

In 2019 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.

Op één van deze bijeenkomsten is voorlichting gegeven over (vormen van) dementie. Ook zijn diverse protocollen besproken die nodig zijn voor het verkrijgen van Verklaringen omtrent Gedrag. Tevens zijn gele hesjes (te gebruiken bij een calamiteit) uitgereikt aan de chauffeurs. In september is aandacht besteed aan het feit dat de rolstoelbus (bijna) één jaar in gebruik is. De bijeenkomst van eind november stond in het teken van waardering voor onze vrijwilligers: een korte vergadering met daarna, als blijk van waardering, een Chinees/Indisch buffet.

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.

1.3 Inrichting organisatie

De organisatie, met als officiële titel "Stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobiele", is werkzaam in 2 gemeenten: Hoogeveen en De Wolden onder de werknamen "Hoogeveenvervoert" en "DeWoldenvervoert".

In de loop van 2019 is, door de komst van nieuwe telefonist/planners, meer rust ontstaan bij enkele bestuursleden c.q. coördinator: eind 2018 was, door het wegvallen van de toenmalige (enige) telefonist/planner een zeer hectische periode.

Het tweemaal per week rondsturen van een lijst met aangevraagde ritten, waarop chauffeurs kunnen intekenen, levert minder werkdruk op voor de coördinator.

1.4 Publiciteit

Het mede door het Oranjefonds gefinancierde project voor het vergroten van de naamsbekendheid van Hoogeveenvervoert en DeWoldenvervoert is zeer succesvol verlopen.

De in het Communicatieplan 2018 gestelde doelen zijn gehaald. Dat resultaat is vooral bereikt door het aanstellen van een communicatieadviseur, die het communicatieplan heeft opgesteld. 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 verspreid over verschillende punten met een medische of zorgfunctie (huisartsen, zorgte-

huizen, seniorenflats e.d.) en met een maatschappelijke functie (bibliotheek, gemeentehuis).

Daarnaast hebben we acte de présence gegeven (middels een stand) op diverse beurzen en jaarmarkten in ons werkgebied. Ook is door enkele bestuursleden voorlichting over onze activiteiten gegeven bij een aantal organisaties.

Het aantal vaste klanten is daardoor vergroot, alsmede door de van mond- tot mond-reclame, waarvan wij het uiteindelijk moeten hebben.

Door de forse groei van het aantal ritten en het onverwacht stoppen van 1 telefonist/planner is de aandacht voor het vergroten van de naamsbekendheid noodgedwongen verlegd naar het bewaken van de continuïteit en een gecontroleerde verdere groei.

Het communicatieplan 2019 heeft dan ook een minder pro-actief karakter gehad.

1.5 Bestuurssamenstelling

Het bestuur bestaat 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.

1.6 Vooruitzichten

De organisatie "staat". Het aantal vrijwilligers is gestegen, evenals het aantal ritten en klanten. Voor het vergroten van onze naamsbekendheid zullen we in 2020 nog verder gaan met het verspreiden van onze nieuwe folders en het maken van een publiciteitsplan (persberichten, radio, markten/beurzen).

Meer informatie over de ontwikkelingen is te vinden in het Beleidsplan 2018-2021 op onze website. Uitgaande van het aantal ritten in het 4^e kwartaal (1482) en de effecten van het voormelde WMO-beleid van de beide gemeenten en naamsbekendheid, begroten wij het aantal ritaanvragen voor 2020 op 5.500 – 6.000.

2. Financiële verantwoording

2.1 Financieel overzicht

Door de toenemende vorderingen op klanten en het 'lenen' van geld bij de stichting Vrienden van voor de financiering ervan, alsook door het groeiende bezit aan apparatuur, is besloten vanaf dit jaar ook een balans in de financiële verantwoording op te nemen.

2019 is afgesloten met een tekort van € 557. Dat is voornamelijk veroorzaakt door het gaan opstellen van de balans. Daarin staan posten die deels nog betrekking hebben op 2019 maar pas in 2020 worden betaald c.q. worden ontvangen. Tot vorig jaar werden die posten ook daadwerkelijk toegerekend aan het afgesloten boekjaar en de rest alleen tekstueel toegelicht.

Balans 31-12-2019 Stichting Vrijwilligersvervoer			
Bezittingen	31-12-2019		
Apparatuur	€ 1.900,00	Laptops, telefoons, printer e.d.	
Debiteuren factuurritten	€ 3.196,00		
Overige vorderingen	€ 1.538,00	Loket Geldzaken, Wildro en extra donatie	
Voorraad promotie en kantoor	pm		
Saldo bank	€ 582,00		
Totaal bezittingen	€ 7.216,00		
Schulden	31-12-2019		
Uitbetaling chauffeurs factuurritten	€ 1.261,00		
Schuld stichting Vrienden van	€ 1.908,00		
Overige schulden	€ 545,00	IDGnet (Flexram)	
Totaal schulden	€ 3.714,00		
Eigen vermogen	€ 3.502,00		

Financieel verslag 2019 / begroting 2020 Stichting Vrijwilligersvervoer				
	Realisatie 2018	Begroting 2019	Realisatie 2019	Begroting 2020
Uitgaven				
Aanschaf apparatuur	€ 879	€ 900	€ 1.673	€ 2.750
Operating Flexram rittenadministr.	€ 1.444	€ 1.350	€ 1.333	€ 1.500
Operating website en e-mail	€ 726	€ 500	€ 726	€ 750
Aanpassingen Flexram en website	€ 988	€ 1.600	€ 684	€ 2.000
Eenmalige aanschaf licenties Flexr.	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.000
Telefoonkosten	€ 1.410	€ 1.300	€ 1.283	€ 1.400
Publiciteit	€ 3.632	€ 1.000	€ 2.314	€ 1.500
Rijvaardigheidstest en opleidingen	€ 145	€ 600	€ 1.100	€ 4.000
Onkosten vrijwilligers	€ 616	€ 600	€ 293	€ 500
Bijeenkomsten vrijwilligers	€ 380	€ 300	€ 482	€ 750
Waardering vrijwilligers	€ 634	€ 1.450	€ 807	€ 1.200
Bestuur en kantoor	€ 278	€ 275	€ 134	€ 300
Bank en verzekeringen	€ 288	€ 300	€ 303	€ 350
Calamiteiten en onvoorzien	€ 550	€ 400	€ 0	€ 500
Totale uitgaven	€ 11.970	€ 10.575	€ 11.132	€ 21.500
Inkomsten				
Subsidie gemeente Hoogeveen	€ 5.500	€ 5.000	€ 5.000	€ 6.000
Subsidie gemeente De Wolden	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 6.000
Eenmalige subsidie Hoogeveen	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.000
Eenmalige subsidie De Wolden	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.000
Donaties Fondsen e.d.	€ 1.725	€ 575	€ 575	€ 5.500
Totale inkomsten	€ 12.225	€ 10.575	€ 10.575	€ 21.500
Resultaat	€ 255	€ 0	-€ 557	€ 0

2.2 Toelichting

Balans

Het bezit aan apparatuur (laptops, telefoons, printer e.d.) wordt in 3 - 4 jaar afgeschreven. De afschrijvingen worden rechtstreeks t.l.v. het Eigen vermogen gebracht en lopen dus niet via het Financieel verslag waarin alleen echte 'out of pocket' posten zijn opgenomen.

De post Debiteuren factuurritten bevat ongeveer € 1.750 aan oudere facturen, die echter in de loop van januari grotendeels zijn ontvangen. Met één klant is een betalingsregeling afgesproken die 'netjes' wordt nagekomen.

Naast de voormelde extra donatie zit in de post Overige vorderingen nog een vordering van € 435 op de stichting Loket Geldzaken die gebruik maakt van onze telefoonfaciliteiten.

Realisatie

De realisatie 2019 laat ten opzichte van de begroting nogal wat positieve en negatieve afwijkingen zien. De lagere besteding op de posten Aanpassingen in Flexram en website (nog € 545 te betalen in 2020) is besteed aan de aankoop van extra laptops en telefoons en een extra rijvaardigheidstest voor de vrijwillige chauffeurs. De flinke groei van het aantal chauffeurs en telefonist/planners vereiste dit. Bovendien is een extra donatie van € 1.000 voor de aanschaf van twee laptops toegezegd maar nog niet ontvangen.

Op de post en Waardering vrijwilligers is bespaard door het jaarlijkse buffet in eigen beheer te houden. De budgetruimte hiervan is gebruikt voor het aanvullen van de publiciteitsmiddelen (o.a. sleutelhangers).

Ongeveer 75% van de operationele kosten is min of meer vast en wordt dus niet door de omvang van het aantal ritten beïnvloed. Helaas moeten, ondanks dat wij die in 2019

hebben kunnen voorkomen, wel meer budgetteren voor onkosten als gevolg van calamiteiten zoals 'sneue' bekeuringen en compensatie van klanten bij gemaakte fouten.

Begroting

De begroting 2020 laat als gevolg van de voormelde afwijkingen in de realisatie van 2019 op die posten voor 2020 navenante hogere en lagere bedragen zien.

Door de toenemende omvang van de activiteiten en autonome kostenstijgingen zijn de subsidies van de gemeenten Hoogeveen en De Wolden structureel verhoogd naar € 6.000 per jaar elk.

Twee zaken zorgen er verder voor dat de begroting 2020 eenmalig bijna € 9.000 hoger is dan in de voorgaande jaren:

- Voor de vervanging van de verouderde en tot nu toe in bruikleen zijnde licenties van het database management systeem waarop het rittenadministratiesysteem Flexram draait, is eenmalig € 4.000 nodig. De beide gemeenten hebben daarvoor elk € 2.000 extra subsidie verstrekt.
- Bij het opstellen van de Procedure nood- en ongevallen is het bestuur tot de conclusie gekomen dat naast de rijvaardigheidsopleiding ook een reanimatie- en EHBO-opleiding aan de vrijwillige chauffeurs moet worden aangeboden. Voor de eenmalige inhaalactie hiervan, en voor de aanschaf van een AED, is ons door Fonds Sluyterman van Loo voor 2020 en 2021 een donatie toegekend van in totaal € 5.500, waarvan we in 2020 ongeveer € 4.500 denken te gaan besteden.

Hoogeveen, voorjaar 2020.