

Stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen



Jaarverslag 2023

1. Inleiding

Hoogeveenvervoert is na een voorbereiding van enkele jaren op 12 januari 2016 sinds maart 2016 actief. De Woldenvervoert is een uitbreiding vanaf september 2017 van dezelfde activiteiten in de gemeente De Wolden.

Op 2 mei 2018 is de naam van de oorspronkelijke stichting gewijzigd in stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen.

Noodkreet

Tussen maart en juni 2016 hebben wij op alle werkdagen 2 uur in een kamertje bij SWW achter de telefoon gezeten, wachtend op een eerste ritaanvraag. Die is er uiteindelijk begin juni gekomen en konden we een van de 7 vrijwillige chauffeurs eindelijk aan het werk zetten.

Nu zijn we met bijna 60 chauffeurs en ruim 5000 ritten veel verder maar hebben een heel ander probleem: **onze continuïteit**. Die staat onder grote druk.

De gemiddelde leeftijd van het bestuur is bijna 75 jaar en twee bestuursleden hebben aangegeven in 2024 te willen stoppen. Maar waar vind je geschikte bestuursleden?

De artikelen in de krant en op de vrijwilligers vacaturebank leveren niets op. Gelukkig wel chauffeurs. Men wil als vrijwilligers graag actief en met mensen bezig zijn. Het is vooralsnog niet anders, maar ook dit jaar blijven wij zoeken naar bestuursleden. Wie weet hoe?

Mocht het toch mis gaan dan kan Vrijwilligersvervoer opgaan in Automaatje van de ANWB, dat nagenoeg hetzelfde concept hanteert als het onze. En wij waren eerder 😊. Alleen zullen onze gemeenten dan dieper in de buidel moeten tasten, want daarvoor is een beroeps coördinator van minimaal ½ fte een vereiste. Je praat dan al gauw over €30- 40.000 per jaar.

En daar zit dan ook precies onze pijn van onze organisatie. Het algemeen bestuur vergt niet erg veel tijd; verspreid over het jaar moet een keer of 10-15 wat gedaan worden dat meestal maar enkele uren tijd kost. De coördinator daarentegen is dagelijks bezig met de operationele activiteiten, vooral om te zorgen dat chauffeurs worden gevonden bij de aangevraagde ritten. Dat moet dan ook door een team van zeker 3 personen worden uitgevoerd. En dat wordt dus lastig.

Dit jaarverslag bestaat uit twee delen:

- Gang van zaken en vooruitzichten
Hierin wordt verslag gedaan van de in 2023 ontwikkelde activiteiten en belangrijkste gebeurtenissen. Daarbij wordt kort aangegeven wat de vooruitzichten voor 2024 zijn.
- Financiële verantwoording
Dit onderdeel bevat het financiële overzicht over 2023 en de begroting 2024 inclusief toelichting.

2. Gang van zaken en vooruitzichten

2.1 Activiteiten

Van de coronapandemie is niet heel veel meer te merken in onze activiteiten. Wij hebben het jaar 2023 kunnen afsluiten met in totaal 4.981 ritten tegen 4.887 in 2022. In de loop van het jaar zag je het aantal ritten toenemen van gemiddeld 360 ritten per maand in het eerste halfjaar naar 470 in het 2^e halfjaar. Daarmee zitten wij weer bijna op het niveau van vóór corona. Toen bedroeg het aantal gereden ritten ruim 500 per maand. De stijging komt gedeeltelijk op rekening van mensen die erop uitgaan voor leuke bestemmingen. Veel familiebezoek en ook meer rondritten door de omgeving en met nostalgische bestemmingen.

Klanten, ritten en kilometers

De leeftijd van de klanten is gemiddeld vrij hoog. Exacte cijfers hebben wij niet maar wij schatten dat ruim 90% van de klanten ouder is dan 70 jaar. De jongere klanten hebben meestal een geestelijke en/of lichamelijke beperking en wonen dan voornamelijk in zorginstellingen of in beschermd wonen locaties.

In de 4.981 ritten die dit jaar zijn verreden, zijn ruim 141.500 kilometers afgelegd. De gemiddelde ritlengte bedroeg bijna 28 kilometer, iets meer dan in 2022: 27 km. In 2023 hebben in totaal 320 (2022: 303) verschillende klanten gebruik gemaakt van onze diensten. Daarbij zijn 7.038 personen vervoerd. De meeste klanten rijden alleen of soms met een begeleider.

Voor een 6-tal organisaties worden per rit meer klanten tegelijk vervoerd, voornamelijk naar dagbesteding locaties. Dat betrof ruim 1.600 ritten, ongeveer 32% van alle ritten, waarbij gemiddeld 2,2 klanten werden vervoerd.

Dit betreft voornamelijk cliënten van zorginstellingen waarvoor professionele vervoerders minder geschikt zijn. Vanwege autisme is het bijvoorbeeld minder gewenst steeds door verschillende chauffeurs te worden vervoerd. Dergelijke ritten naar werk en dagbesteding worden meestal enkele dagen in de week tweemaal per dag uitgevoerd. Omdat de dagbestedingen veelal in het buitengebied zijn gelegen, bedraagt de gemiddelde ritlengte bijna 28 kilometer.

De zorginstellingen betalen daarvoor per kilometer een opslag van € 0,10 waaruit eventuele extra voorrijkosten voor chauffeurs kunnen worden betaald. Wat daarna overblijft wordt gedoneerd aan onze Vrienden van stichting bijvoorbeeld voor de exploitatie van de rolstoelbus waarvoor een niet-kostendekkend tarief wordt gevraagd.

Daarnaast vervoerden wij op een of meer dagen per week nog 12 thuiswonende klanten naar dagbesteding. De kenmerken daarvan zijn dezelfde als bij de hiervoor genoemde zorgorganisaties. Deze thuiswonenden zijn gemiddeld 126 keer vervoerd met een gemiddelde ritlengte van bijna 19 kilometer. Vaak betreft dit tijdelijk vervoer totdat de klant in een zorginstelling kan worden opgenomen en dan van daaruit naar de dagbesteding gaat. Naast deze thuiswonende grootgebruikers rijden ongeveer 60 klanten heel regelmatig met ons. Samen zijn dat bijna 1200 ritten, die gemiddeld 28,3 km. lang zijn. De bestemmingen daarvan zijn grotendeels medisch van aard maar betreffen ook dagbesteding, bezoek aan een partner in een zorginstellingen en gelukkig ook leuke bestemmingen zoals bezoek aan de kapper. Eén klant brengen we al jaren een keer of 15 per jaar naar haar kapper.

Een van de voorbeelden van een leuke bestemming is de 90-jarige mijnheer B. uit Ruinen. Met nog maar weinig familie en niet meer mobiel verveelde hij zich. Zijn zoon heeft geregeld dat een van onze chauffeurs elke week met hem ging rondrijden. Daar genoot hij van. Onderweg legden zij aan en bestelden dan koffie met gebak. De chauffeur betaalde dat en wij brachten die extra kosten dan samen met de ritkosten in rekening bij diens zoon. Mooi dat dat kan, vinden wij.

Het merendeel van de klanten, ongeveer 240, rijdt dus min of meer incidenteel met ons. De gemiddelde afstand van die ritten is maar liefst 43 km. Dat komt omdat onder deze categorie klanten steeds meer langere ritten voorkomen. Vaak medisch van aard, zoals naar specialisten in Zwolle, Assen of Groningen. Maar ook bezoek aan familie verder weg voor verjaardagen, jubilea en helaas ook uitvaarten. De lange ritten zijn vrijwel allemaal retourritten. Slechts 22% van deze ritten zijn lokale ritten tot 30 km enkele reis. Ritten die dus ongeveer vergelijkbaar zijn met het bereik van de WMO-taxi (25km). Wij vinden dit een opvallend lage score.

Ongeveer twee derde van de klanten komt uit de gemeente Hoogeveen en dus een derde uit de gemeente De Wolden.

Geld

De door de klanten en organisaties voor de ritten betaalde vergoeding bedroeg ruim €67.500. Een ritprijs is opgebouwd uit 10 km voorrijkosten, de direct voor de klant gereden kilometers (inclusief leeg terug bij een enkele rit) tegen €0,30 en eventuele extra wachttijd (1,50 per halfuur; 1^e halfuur gratis).

In het totaalbedrag is derhalve ongeveer €15.000 begrepen voor de voorrijkosten van de chauffeur vanaf diens huisadres naar het adres van de klant en terug. Het aantal daadwerkelijk daarvoor gereden kilometers is, net als de in rekening gebrachte directe kilometers, soms lager. Voor een rit hanteren wij een minimum tarief van 5 of 10 kilometer, afhankelijk van het soort rit.

Een van de corona-maatregelen was zo min mogelijk contante betaling. Een belangrijk deel van de ritten, vooral voor klanten die veel van ons vervoer gebruik maken, wordt maandelijks achteraf gefactureerd. Dat gaat inmiddels om gemiddeld bijna 35 facturen per maand voor in totaal ruim €46.500. Een gemiddelde factuur bedroeg €133. Dat bedrag hebben de chauffeurs ook uitbetaald gekregen. Op het moment van facturering aan het begin van de maand worden de chauffeurs uitbetaald.

Over de gefactureerde bedragen lopen wij dus kredietrisico. Gelukkig worden alle facturen, soms met enige vertraging omdat de facturen in de spam zijn blijven 'hangen', betaald.

Afgezien van de eerder vermelde €0,10 km-opslag voor organisaties, betalen de klanten geen opslag voor de kosten van onze organisatie. Die worden volledig door de subsidies van de gemeenten Hoogeveen en De Wolden gedekt.

Voorliggende voorziening WMO

De gemeenten Hoogeveen en De Wolden hanteren voor wat betreft het verstrekken van een WMO-pas, dezelfde criteria. Naast beperkingen die zelfstandig vervoer verhinderen, betreft dat vooral het hebben van een 'daadwerkelijke vervoersbehoefte'. Ontbreekt die dan wordt de aanvrager doorverwezen naar Vrijwilligersvervoer. Daarmee is Vrijwilligersvervoer een 'voorliggende voorziening' van de WMO geworden. Omdat het kwaliteitsniveau van ons vervoer aanmerkelijk hoger ligt dan dat van het WMO-vervoer, blijven de klanten ons daarna 'trouw', ondanks de wat hogere vervoerskosten.

Respijtzorg

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.

2.2 Vrijwilligers

Eind 2023 bedroeg het totaal aantal vrijwilligers 61, 10 meer dan eind vorig jaar. De samenstelling daarvan is:

- 53 chauffeurs 24 in Hoogeveen en 29 in De Wolden

- 4 bestuursleden waarvan twee ook chauffeur zijn
- 4 vaste planners, waarvan twee ook chauffeur zijn.

Dit jaar zijn er maar 2 chauffeurs gestopt, waarvan één helaas is overleden. Een vijftal chauffeurs is tussendoor tijdelijk gestopt vanwege ziekte of zorg voor een zieke partner.

De coördinatietaken worden nu uitgevoerd door 2 bestuursleden, waarvan één zich voornamelijk bezig houdt met de rolstoelbus en zorgt voor vervanging. Het coördinatieteam wordt daarnaast in toenemende mate ondersteund door één van de planners.

Het aantal planners is inmiddels weer op orde, al is uitbreiding met een planner nog steeds wel wenselijk.

Een vaste kern van ongeveer 20 chauffeurs rijdt het merendeel van de ritten, elk gemiddeld ruim 1 rit in de twee dagen. De andere chauffeurs rijden evengoed nog gemiddeld zo'n 50 ritten per jaar. Rekening houdend met de nieuwe chauffeurs en de chauffeurs die tijdelijk uit de running waren, geeft dat aan hoe actief onze chauffeurs zijn.

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.

Op de nieuwe chauffeurs na hebben alle vrijwilligers met succes een rijvaardigheidstest afgelegd en voldoen daarmee aan de functie gestelde eisen. In het voorjaar 2024 gaan de nieuwe chauffeurs de test afleggen en bieden wij alle 'oudere' chauffeurs de gelegenheid hun theoretische kennis op te poetsen.

Onderdeel van de in 2019 opgestelde Gedragsregels is het aanvragen van een (gratis) Verklaringen omtrent Gedrag voor elke medewerker. Inmiddels is dat een standaard onderdeel van het aannemen van vrijwilligers.

Het bestuur is destijds bij het opstellen van de procedure "Nood- en ongevallen" tot de conclusie gekomen dat EHBO en reanimatie, vooral het onderdeel levensreddende acties, onderdeel van ons opleidingsprogramma hoort te zijn. De aangevraagde donatie bij Fonds Sluyterman Van Loo voor de financiering van deze EHBO- en reanimatiecursus is gehonoreerd. Na het volgen van de reanimatieopleiding in 2022 heeft in het voorjaar 2023 de helft van de vrijwillige chauffeurs de EHBO gevolgd. Daarmee is ook de donatie van Fonds Sluyterman Van Loo afgewikkeld.

Deze opleidingen gaan vanaf nu ook structureel onderdeel uitmaken van de opleidingen van chauffeurs.

In 2023 zijn 3 vrijwilligersbijeenkomsten gehouden, waarvan die van december met een Chinees buffet. 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.

Daarnaast hebben wij alle vrijwilligers een nuttig kerstpakket kunnen geven voor hun toegewijde inzet.

Het aantal Nieuwsbrieven is beperkt gebleven tot twee. Vooral omdat er naast voormelde thema's weinig ontwikkelingen te melden waren. Over corona is via e-mails wel veelvuldig met de vrijwilligers gecommuniceerd, vooral over de beperkingen die dat met zich meebracht. De strikte corona-beperkingen zijn in de loop van 2022 opgeheven. Wel vragen we mensen die flink verkouden zijn geen rit aan te vragen.

2.3 Inrichting organisatie

Op het gebied van de organisatie zijn er weinig ontwikkelingen te melden. De verschillende aspecten van de organisatie zijn adequaat onderhouden. Het uitnutten van de nieuwe licenties voor Filemaker, het databasemanagementsysteem waarop ons rittenplannings- en administratiesysteem Flexram draait, is inmiddels opgepakt. Dit jaar zijn de meeste items van ons wensenlijstje uitgevoerd, waardoor we nog efficiënter gebruik van kunnen maken van Flexram.

2.4 Publiciteit

De naamsbekendheid van onze activiteiten, waarbij wij het vooral moeten hebben van mond tot mond-reclame en 'olievlekwerking', is inmiddels heel behoorlijk. We hoeven daarvoor geen extra communicatie-inspanningen meer te verrichten.

De goede naamsbekendheid zorgt ook voor regelmatige aanwas van vrijwilligers, bestuursleden uitgezonderd. De twee artikelen in de Hoogeveensche Courant, die vooral was gericht op de continuïteit van het bestuur, heeft geen resultaat opgeleverd.

Ook onze deelname aan de beurs 'Ouderen aan zet' in Hoogeveen heeft enkele nieuwe chauffeurs opgeleverd.

2.5 Bestuurssamenstelling

Het bestuur bestaat uit Thom de Bont (voorzitter), Bé Bols (coördinator), Tammo Kuiper (secretaris en interim penningmeester) en Bé Moes (coördinator en beheerder rolstoelbus). Zoals op pagina 1 aangegeven is, om de continuïteit te kunnen garanderen, uitbreiding dringend gewenst, bij voorkeur met jongere personen. De gemiddelde leeftijd van de bestuursleden is nu bijna 75 jaar!

Wij hebben deze zorgen over het bestuur, vanwege onze voorliggende voorziening bij de WMO, ook geuit bij de twee gemeenten. Die zien voorsnog geen mogelijkheden ons hierbij te helpen.

2.6 Vooruitzichten

Gestage uitbreiding van het klantenbestand zal het motto van 2024 zijn. Het chauffeursbestand is daarvoor redelijk op orde. Het niveau van vóór corona, 500 ritten per maand, is al weer in zicht met alweer 490 ritten in november 2023. Wij verwachten in 2024 richting de 5.500 ritten te kunnen doorgroeien. Hopelijk is een belangrijk deel daarvan dan voor klanten die wij de afgelopen twee jaar hebben gemist en die er gewoon weer lekker op uit willen gaan.

De nadruk op de werving van vrijwilligers zal vooral liggen op chauffeurs in Hoogeveen, nog een enkele planner en op 1-2 bestuursleden en coördinatoren, bij voorkeur vrijwilligers die flink jonger zijn dan de gemiddelde leeftijd van het huidige bestuur (bijna 75!).

Zoals we vorig jaar ook al schreven zal in de loop van 2024 het Beleidsplan 2018-2021 worden geactualiseerd met een tot en met 2026 verruimde blik.

3. Financiële verantwoording

3.1 Financieel overzicht

Het jaar 2023 is afgesloten met een negatief resultaat van €2.772, waarmee we evengoed binnen de (bijgestelde) begroting van -€3.450 zijn gebleven. Daarmee zijn we weer wat ingelopen op het in de corona-jaren ontstane overschot. De begroting 2024 laat mede hierdoor en door de flink gestegen tarieven van onze leveranciers, een negatief resultaat van €4.250 zien, waarmee het corona-overschot volledig zal zijn ingelopen. De in 2021 met €1.000 voor beide gemeenten verlaagde subsidie zal derhalve vanaf 2025 weer verhoogd moeten worden naar de eerder afgesproken €6.000.

3.2 Toelichting

Balans 31-12-2023

De apparatuur (8 laptops, 8 telefoons en 1 printer), die in de loop der jaren zijn aangeschaft, wordt in 4 jaar afgeschreven of eerder als de technische levensduur dat vereist. Om praktische redenen worden de afschrijvingen rechtstreeks t.l.v. het Eigen vermogen gebracht. Die lopen dus niet via de exploitatierekening waarin alleen echte 'out of pocket' posten zijn opgenomen. De afschrijvingen waren ongeveer gelijk aan de aanschaf van een nieuwe laptop en telefoon.

Balans 31-12-2023 Stichting Vrijwilligersvervoer			
Bezittingen	31-12-2022	31-12-2023	Toelichting
Apparatuur	€ 1.100	€ 1.000	Laptops, telefoons, printer
Voorraad promotie en kantoor	pm	pm	
	€ 1.100	€ 1.000	
Vorderingen			
Debiteuren factuurritten	€ 62	€ 44	Openstaande facturen
Loket geldzaken	€ 294	€ 310	Kosten gebruik telefooncentrale
Fonds Sluyterman van Loo	€ 468	€ -	Donatie reanimatie/EHBO
Vrienden van	€ 1.566	€ 2.869	Exploitatie rolstoelbus
Leveranciers	€ 765	€ -	Vooruitbetaald
Saldo bank	€ 5.812	€ 6.914	
Totaal bezittingen	€ 11.167	€ 12.137	
Schulden			
Vrienden van	€ 4.117	€ 4.308	Opbrengst 'dubbeltjes'
Leveranciers	€ 595	€ 1.013	Waardering vrijwilligers
Totaal schulden	€ 4.712	€ 5.321	
Eigen vermogen	€ 6.455	€ 6.816	

- De post 'Debiteuren factuurritten' betreft één factuurfacturen die minimaal één maand oud zijn. In januari is die vordering alsnog betaald.
- De vordering op Loket Geldzaken betreft de kosten van een deel van onze telefooncentrale waarvan Loket Geldzaken medegebruiker is.
- De administratie van de Vrienden van stichting wordt om praktische redenen gevoerd in ons boekhoudsysteem (e-Boekhouden). Eenmaal per jaar worden de resultaten ervan, het exploitatieresultaat van de rolstoelbus (€2.869) verrekend.
- De schuld vanwege 'opbrengst dubbeltjes' is ontstaan omdat het bestuur heeft besloten de opbrengst van de € 0,10 kilometeropslag voor organisaties, voor zover dat bedrag de begrote 'Onkosten vrijwilligers' overschrijdt, te doneren aan de Vrienden van stichting.
- In december is de vrijwilligers het jaarlijkse Chinees/Indisch buffet aangeboden. De rekening is pas in januari ontvangen.

Exploitatier rekening 2023

De realisatie 2023 laat ten opzichte van de begroting voornamelijk kleine overschrijdingen of lagere bestedingen zien.

Begroting 2024

De begroting laat het gebruikelijke beeld zien. Hier en daar zijn tarief- en prijsverhogingen doorgevoerd.

Exploitatierkening 2023 Stichting Vrijwilligersvervoer				
Uitgaven	Realisatie 2022	Begroting 2023	Realisatie 2023	Begroting 2024
Aanschaf apparatuur	€ 410	€ 500	€ 593	€ 500
Operating Flexram rittenadministr.	€ 1.333	€ 1.500	€ 1.733	€ 1.800
Operating website en e-mail	€ 526	€ 750	€ 766	€ 750
Aanpassingen Flexram en website	€ 3.616	€ 1.500	€ 1.234	€ 1.000
Telefoonkosten	€ 1.013	€ 1.100	€ 1.058	€ 1.100
Publiciteit	€ 1.066	€ 1.000	€ 570	€ 500
Opleidingen	€ 668	€ 2.500	€ 2.407	€ 2.500
Onkosten vrijwilligers	€ 500	€ 750	€ 750	€ 750
Bijeenkomsten vrijwilligers	€ 365	€ 500	€ 953	€ 750
Waardering vrijwilligers	€ 3.213	€ 3.000	€ 2.843	€ 3.000
Bestuur en kantoor	€ 305	€ 500	€ 430	€ 500
Bank en verzekeringen	€ 316	€ 350	€ 588	€ 600
Calamiteiten e.d.	€ 100	€ 500	€ 0	€ 500
Totale uitgaven	€ 13.431	€ 14.450	€ 13.925	€ 14.250
Inkomsten				
Subsidie gemeente Hoogeveen	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Subsidie gemeente De Wolden	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Donaties Fondsen e.d.	€ 1.193	€ 1.000	€ 1.153	€ 0
Overige subsidies / donaties e.d.	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totale inkomsten	€ 11.193	€ 11.000	€ 11.153	€ 10.000
Resultaat	-€ 2.238	-€ 3.450	-€ 2.772	-€ 4.250