



Stichting Wijkvervoer
Hillegersberg-Schiebroek

Adres: Minervaplein 96
Rotterdam

Telefoon: 010-418 81 21

E-mail: info@belbus-his.nl

Website: www.belbus-his.net

3054 SK

2019 JAARVERSLAG

Besluit:

In zijn vergadering van 24 maart 2020 heeft het bestuur het jaarverslag 2019 van de Stichting Wijkvervoer Hillegersberg-Schiebroek goedgekeurd.

Het bestuur:

Kees Okkema - voorzitter

Evert Harreman - penningmeester

Henriette Thomas – bestuurslid

(Contactpersoon Coördinatieteam)

Harm Klijnsmit - secretaris

Rotterdam, 2020

INHOUD

Besluit

Algemeen deel	1.0
Voorwoord	1.1
Inleiding	1.2
2019 in het kort	2.0
De organisatie	3.0
Het bestuur	3.1
Het coördinatieteam	4.0
De groep kantoor	4.1
De groep chauffeurs/begeleiders	5.0
Professionele ondersteuning	5.1
De vervoermiddelen	5.2
De contacten	6.0
De Federatie van wijkbussen	6.1
De eindejaar-bijeenkomst	7.0
De werk-/project-/groepen	7.0
De vooruitzichten	8.0
Financieel deel	9.0
Bijlagen:	
- Balans per 31 december 2019	
- Exploitatie-overzicht 2019	
- Specificaties bij de balans 2019	

1.0 ALGEMEEN DEEL

1.1 VOORWOORD

Ook in het jaar 2019 heeft de Stichting haar statutaire doelstellingen voor een groot aantal mensen in de deelgemeente weten te verwezenlijken. Dit is mogelijk gemaakt door de onbaatzuchtige inzet van de vrijwilligers, de geldelijke steun van de sponsors en de verstrekker van de subsidie, de Gemeente Rotterdam. Het bestuur bedankt hen hiervoor. Met hun aller steun hoopt het bestuur ook het jaar 2020 tot een succes te maken.

1.2 INLEIDING

De Stichting Wijkvervoer Hillegersberg/Schiebroek is opgericht in 1989. Het statutaire doel van de stichting, beter bekend als de Belbus, is:

1. ouderen in staat te stellen hun maatschappelijke en/of sociale contacten te onderhouden;
2. isolement te voorkomen;
3. ouderen te laten deelnemen aan diverse activiteiten.

Voor de vrijwilligers is het werken bij de Belbus een zinvolle en voldoening gevende tijdsbesteding; ook voor de vrijwilligers gelden eigenlijk de bovengenoemde doelstellingen.

De stichting verwezenlijkt haar doel met ca. 70 vrijwilligers en drie bussen. Zij werkt vanuit een gehuurd deel van het kantoor van de Bewonersvereniging 110-Morgen. De geldmiddelen kwamen o.a. uit subsidies van de gemeente, gelden van sponsors (reclame op de bussen is ook mogelijk), de contributie en opbrengst van het vervoer van de deelnemers (de klanten).

2.0 2019 IN HET KORT

Eind 2019 bedroeg het aantal vrijwilligers 72 waarvan 44 mannen en 28 vrouwen.

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers was 66,1 jaar. De jongste vrijwilliger was 47 jaar. De oudste was 82 jaar.

Aan het einde van het jaar 2019 waren er 4 vrijwilligers vertrokken. Gelukkig konden er weer 8 nieuwe vrijwilligers binnen de stichting worden verwelkomd. Vier op de vijf vrijwilligers vervulden een functie als chauffeur of als begeleider op de bus.

Ook zijn er weer op zaterdag recreativeritten gereden.

Daarnaast heeft de Belbus voor een deel het vervoer geregeld naar een seniorenmiddag in Lommerrijk. Via diverse bewonersinitiatieven voor ouderen zijn we gevraagd om het vervoer naar verschillende locaties binnen de wijk te verzorgen.

Het aantal uitgevoerde ritten (persoonsverplaatsingen) was in het verslagjaar 2019 17.788 ritten, tegen 17.809 in 2018. Het aantal lijkt dit jaar gestabiliseerd. Het wegvallen van het vervoer naar de dagverzorgings/behandelingscentra. (Maatregel van de gemeente Rotterdam) heeft sinds 2017 gezorgd voor veel minder ritten.

In totaal werden er 304 rolstoelen vervoerd en is daarnaast 1.354 keer de lift gebruikt voor het laten instappen van deelnemers die niet via de treeplank naar binnen kunnen.

De relatie met de deelnemers, de klanten van de Stichting, wordt doorlopend bekeken met het oog op onze dienstverlening en om hen beter op de hoogte te houden van het werk van onze Stichting. Eens in de drie à vier jaar wordt een deelnemerstevredenheidsenquête afgenomen; de laatste keer was in 2018. Wij kregen van onze klanten gemiddeld een 8,5 als rapportcijfer.

Tevens wordt ten aanzien van deze groep geprobeerd te letten op hun welzijn en de fysieke en psychische gezondheid. Zijn er verontrustende signalen dan kan er tijdig voor verdere hulp naar de geëigende instellingen worden verwezen (via de "Vraagwijzer").

Voortdurende professionalisering van het buspersoneel blijft van belang, m.n. in het kader van de veiligheid van onze deelnemers/klanten, maar ook van onze vrijwilligers zelf.

Chauffeurs kregen in 2019 een bijscholing, een rijstijltraining. Met deze training wordt getracht per chauffeur de wijze van autorijden in kaart te brengen. Doel is daarnaast de veiligheid van onze deelnemers en vrijwilligers te waarborgen. Cursussen/trainingen zijn een belangrijke voorwaarde voor subsidie van de gemeente Rotterdam.

Daarnaast was er, ivm ons 30-jarig bestaan, voor de vrijwilligers een dagje uit (een bustour door de gemeente Rotterdam, begeleid door een cabaretduo, terwijl de dag werd afgesloten met een etentje); doel hiervan is de collegialiteit en het plezier van onze vrijwilligers te vergroten. De reacties waren: "Leuk, gezellig en zeer zinvol."

Met de vrijwilligers werden regelmatig "bijpraat-gesprekken" gehouden waardoor inzicht werd verkregen in hun wensen en mogelijkheden; eventuele knelpunten werden besproken en daar waar nodig opgelost. Ook werd een reeks praktische suggesties gedaan voor een meer effectieve bedrijfsvoering.

De deelnemersenquête en deze "bijpraat-gesprekken" zijn een vorm van zelfreflectie waarop mede het beleid wordt vorm gegeven.

Het afgelopen jaar hebben alle wijkbusorganisaties in Rotterdam wederom afspraken gemaakt met de gemeente. Omdat wij als Belbus vallen onder de "Couleur Locale Rotterdam" worden we qua subsidie niet gekort. Afgesproken is:

- wij trachten in 2020 rond de 18.000 ritten per jaar (18.500 ritten in 2019) te halen voor minstens 850 deelnemers
- wij vervoeren geen mensen met een WMO-indicatie meer naar de dagbesteding (de Gemeente Rotterdam is hiervoor verantwoordelijk). Dit maakt het halen van het eerder afgesproken streefgetal zeer ingewikkeld, zo niet onmogelijk!
- wij vragen voor alle vrijwilligers een VOG aan. Vanaf 2018 zullen alle vrijwilligers zo mogelijk beschikken over een VOG. Vanaf 1 januari 2019 is de VOG voor een organisatie als de Belbus gratis.
- wij leveren ieder jaar naast een jaarrapportage ook een halfjaarrapportage in bij de gemeente
- wij volgen de adviezen van de gemeente Rotterdam mbt de prijs van onze ritprijzen en het basistarief van het lidmaatschap. Daarom waren de volgende tarieven van toepassing: Contributie Euro 15,- p.p. , Euro 22,50 p. echtpaar.
- wij geven uitvoering aan het kwaliteitsbeleid van de gemeente Rotterdam om daar waar gewenst EHBO-cursussen en andere relevante cursussen aan te bieden aan onze

vrijwilligers. Daarnaast volgen wij ook het kwaliteitsbeleid tbv de deelnemers door onze bussen te voorzien van een ruime, verantwoorde instap, een entreeplank en optrek- en veiligheidstangen

- wij beschikken minstens over 1 bus met een lift tbv het rolstoelvervoer en tbv mensen die de opstaptrede niet kunnen gebruiken
- wij beschikken over bussen met een motor die voldoet de norm van GTL-brandstof, dit om daarmee te voldoen aan de milieu-eisen
- wij hebben het “Maatschappelijk Convenant Jeugd en Volwassenen” van de gemeente Rotterdam ondertekend

3.0 DE ORGANISATIE

De huidige organisatievorm, die in 2004 is ingevoerd, bestaat uit het bestuur, het coördinatieteam (CT) en de uitvoerenden. Het CT is de schakel tussen bestuur en uitvoerenden. Het CT draagt zorg voor de uitvoering van het door het bestuur uitgezette beleid en doet aanbevelingen aan het bestuur. Voor specifieke aandachtsgebieden/projecten is er een aantal werk-/projectgroepen actief. Het beleid op lange termijn van de Stichting is te vinden in het ondernemingsplan. Organisatie, taken en uitvoering van de werkzaamheden liggen vast in een Handboek, dat zonodig jaarlijks wordt geactualiseerd. Het Handboek geeft richtlijnen voor het zinvol inzetten van vrijwilligers om de bedrijfsvoering te bevorderen.

3.1 HET BESTUUR

De samenstelling van het bestuur gedurende het verslagjaar was als volgt:

voorzitter	: Kees Okkema
penningmeester	: Evert Harreman
secretaris	: Harm Klijnsmit
algemeen bestuurslid en	
contactpersoon mbt het coördinatieteam:	Henriette Thomas

Het bestuur kwam in het verslagjaar negen keer bijeen. Onderwerpen die aan de orde kwamen, waren o.a.: aanvragen van diverse instellingen voor vervoer van dagbehandelingscliënten, aanschaf nieuwe bus, de vaststelling en het bijhouden van het werkplan 2019 de behandeling en vaststelling van het jaarverslag 2018, de automatisering van de bedrijfsvoering, de public relations, de werving van vrijwilligers en deelnemers, en de besprekingen met de gemeente Rotterdam, de Gebiedscommissie, de Federatie Wijkbussen Rotterdam en andere instellingen.

4.0 HET COORDINATIETEAM

Het CT bestond in 2019 uit 9 personen, onder wie de coördinatoren van de kantoorgroep, de chauffeurs- en begeleidersgroep, de groep vervoermiddelen en de ondersteuner algemene bedrijfsvoering. Het CT kwam in 2018 9 maal bijeen.

De onderwerpen van het overleg waren onder andere: de uitvoering van de rittenplanning; de werving, het inwerken en het begeleiden van nieuwe vrijwilligers; de uitvoering van public relations, wervingsactiviteiten en ICT-activiteiten; knelpunten in de dagelijkse praktijk mbt de kantoorgroep en de chauffeurs/begeleiders; aanbevelingen aan het bestuur over verschillende onderwerpen waaronder: adviezen over aanvullingen mbt het Handboek, de uitbreiding van de automatisering t.b.v. de bedrijfsvoering, het vervoer van deelnemers, en de praktische uitvoering van de aanvraag voor de ritten voor dagbesteding en dagbehandeling.

Voor de vrijwilligers die als chauffeur werkzaam zijn, bestaat er een leeftijdsgrens van 80 jaar.

4.1 DE GROEP KANTOOR

De groep kantoor is de schakel tussen de klant en de chauffeurs/begeleiders. Deze medewerkers behandelen het telefoon- en mobilfoonverkeer en maken de ritafspraken. Zij voorzien het buspersoneel van de ritgegevens en van de laatste inlichtingen/wijzigingen. Tevens nemen zij de aanmeldingen van de nieuwe deelnemers in ontvangst. Twee medewerkers van de groep coördineren de dagelijkse werkzaamheden en begeleiden de nieuwe vrijwilligers in de groep.

5.0 DE GROEP CHAUFFEURS/BEGELEIDERS

Het personeel van de bussen bestaat uit een chauffeur en een begeleider. De begeleider helpt de klanten bij het in- en uitstappen van de bus. Daarnaast helpt hij de chauffeur bij het manoeuvreren met de bus en onderhoudt hij via de mobilfoon het contact met het kantoor en de andere bussen. Een bus heeft één bemensing voor de ochtendienst en één voor de middagdienst.

Twee medewerkers van de groep coördineren de dagelijkse werkzaamheden en begeleiden de nieuwe vrijwilligers in de groep. Sommige chauffeurs vervullen zonnig ook de functie van begeleider en kantoormedewerker. Omgekeerd vervullen sommige begeleiders zonnig de taak van chauffeur. Sinds 2009 krijgt, vanuit veiligheidsoverwegingen, iedere chauffeur van 75 jaar of ouder ieder jaar een ANWB-rijstijltest. In het algemeen werd dit onderzoek door de chauffeurs als nuttig ervaren. In 2019 hebben, via een ANWB-erkende autorijsschool, nieuw aangemelde chauffeurs dit onderzoek ondergaan.

5.1 PROFESSIONELE ONDERSTEUNING

Om de continuïteit van de procesvoering te ondersteunen beschikt de Stichting sinds 2006 dankzij een subsidie van de gemeente, over een betaalde, professionele (parttime) kracht. Ook in 2019 bleek deze ondersteuner algemene bedrijfsvoering weer van groot belang voor het goed laten reilen en zeilen van de organisatie.

5.2 DE VERVOERMIDDELEN

Het vervoer van de klanten wordt uitgevoerd met drie bussen, waarvan minstens 1 een rolstoelbus is. Van de gele kleur wordt verwacht dat deze goed opvalt en duidelijk als "Belbus" herkenbaar is.

6.0 DE CONTACTEN

In de eerste plaats was er het dagelijks contact met de deelnemers, de klanten van de Stichting. Eind 2019 had de Stichting 945 ingeschreven deelnemers/klanten. Een deel van hen maakt frequent gebruik van de bus.

Op verzoek van de gemeente wordt hieronder het aantal deelnemers per postcode vermeld:

3045 Zestienhoven-----	7
3051 Kleiwegkwartier-----	45
3052 Schiebroek-Zuid-----	119
3053 Schiebroek- Noord-----	271
3054 (Oud)Hillegersberg en 110-Morgen-----	286
3055 Molenlaankwartier-----	196
3056 Terbregge en omgeving Bergse Linker Rottekade-----	21
<hr/>	
Totaal aantal deelnemers	945

Conclusies:

- De gemeente had het idee dat vanuit Schiebroek-Zuid erg weinig deelnemers kwamen. Dat valt reuze mee.
- Uit Zestienhoven komen weinig mensen, want er is veel nieuwbouw (jonge gezinnen) en geen tehuizen voor ouderen.
- Uit het Kleiwegkwartier komen weinig mensen, er zijn geen tehuizen. (alleen de Kleyburg bij de Uitweg)
- Uit Terbregge komen weinig mensen: Oud-Terbregge is heel klein, Nieuw-Terbregge is nieuwbouw, dus jonge gezinnen.
- Schiebroek-Noord en Hillegersberg/110-Morgen scoren het hoogst: de meeste tehuizen!

Naast de contacten met zorginstellingen waren er de contacten met de instellingen voor wijkvervoer in de omliggende wijken. Hierbij ging het doorgaans om de uitwisseling van ervaringen. Vooral Wijkbus Alexander heeft veel voor onze wijkbus kunnen betekenen, met name de ervaringsdeskundigen m.b.t. het werken met geautomatiseerde bestanden. Inmiddels werkt hun automatiseringsdeskundige ook incidenteel voor de Belbus en wijkbus Hoogvliet. Op deze wijze kunnen de kosten worden gedeeld.

Om meer inzicht te krijgen in het belang van deze externe contacten wordt de analyse van de "stakeholders" voortdurend up-to-date gehouden. De vraag is wie er belang hebben bij de Stichting, wat dit belang inhoudt en hoe groot dit belang is. Op deze wijze wil het bestuur een doeltreffende communicatie met de buitenwereld bereiken. Voor de deelnemers en externe relaties verscheen in het voorjaar weer een editie van het zogeheten "Belbusbulletin". Voor de interne communicatie verscheen regelmatig onze Nieuwsbrief. Op gezette tijden namen wij deel aan de bijeenkomsten/vergaderingen van de Federatie Wijkbussen Rotterdam (FWR) en de Gemeente Rotterdam. De Belbus is betrokken bij het wijkteam en het gemeentelijk project "Langer Thuis Arrangement Hillegersberg-Schiebroek". Voor alle speciale activiteiten van onze organisatie werd gepoogd hiervoor in de wijkkrant "Hillegersberg Exclusief" aandacht te vragen.

Mede omdat het kantoor is gevestigd in het gebouw van de Bewonersorganisatie 110-Morgen, werd regelmatig overleg gevoerd met de voorzitter, Jan Pierweijer. Overleg met de gebiedsadviseur, mw. Asarfi, werd gevoerd over de subsidie-aanvraag, de beschikking, de terugloop van het aantal ritten e.d.

6.1 DE FEDERATIE VAN WIJKBUSSEN

De Stichting Wijkvervoer Hillegersberg-Schiebroek is sinds de oprichting van de Federatie van Wijkbussen Rotterdam (FWR) lid van deze instelling. De Federatie heeft tot doel de belangen van de aangesloten instellingen voor wijkvervoer te behartigen bij de overheid en in het bijzonder bij de gemeentelijke overheid. Sinds 2019 heeft de Federatie een nieuw bestuur, waar onze secretaris deel van uitmaakt. De bijeenkomsten zijn nuttig als forum voor het uitwisselen van informatie tussen de instellingen voor wijkvervoer onderling en voor het onderhouden van de wederzijdse betrekkingen. Er wordt actief meegedacht over de mobiliteitsmogelijkheden binnen Rotterdam en er wordt overlegd over de toekomst, m.n. over de subsidiëring en de daarvoor door de gemeente Rotterdam gestelde voorwaarden.

7.0 DE EINDEJAAR-BIJEENKOMST

De Vereniging van de Vrienden van de Belbus hield tijdens deze eindejaar bijeenkomst ook haar jaarlijkse ledenvergadering. Leden van de Vereniging zijn alle vrijwilligers, werkend bij de Stichting. Deze vereniging verzorgt het lief-en-leed-aspect.

De eindejaar-bijeenkomst vond plaats op 13 december van het verslagjaar. Deze werd goed bezocht door 54 van de 72 vrijwilligers. In de eerste plaats is de bijeenkomst bestemd om het bestuur verantwoording te doen afleggen van zijn beleid over het afgelopen jaar en de voornemens voor het komend jaar bekend te maken. Ook het CT doet dat.

Tevens wordt vermeld wie er in het verslagjaar zijn vertrokken en worden de nieuwkomers voorgesteld. Diegene die zich bij vertrek vijf jaar of langer heeft ingezet, ontvangt als blijk van waardering een attentie. Vrijwilligers die zich gedurende vijf jaar of een veelvoud daarvan hebben ingezet, werden voor het voetlicht gehaald en kregen als dank voor hun inzet een cadeaubon. Dit jaar konden we zelfs een vrijwilliger in het zonnetje zetten die zich al 25 jaar voor de Belbus inzet! Tenslotte werd de avond en het jaar afgesloten met een drankje en een hapje en de uitreiking van de kerstpakketten, die uit de foaienpot bekostigd werden.

7.1 WERK-/PROJECTGROEPEN

In het verslagjaar waren ondermeer de volgende werk-/projectgroepen actief: de PR- groep, de groep recreatieritten en de ICT- groep.

De groep public relations houdt zich tevens bezig met werving. De groep bestond aan het eind van het verslagjaar uit vier personen. De groep public relations heeft zich het afgelopen jaar ook ingezet voor het werven van nieuwe deelnemers en het vinden van nieuwe sponsors. Dit gebeurt onder meer door zich te presenteren op evenementen die voor onze doelgroep van belang zijn. Daarnaast worden er regelmatig folders/brochures bezorgd bij de diverse zorgaanbieders. Voor het werven van sponsors zijn 2 leden van de groep enthousiast op pad gegaan. Daarnaast heeft één van de vrijwilligers binnen zijn netwerk in de wijk actief aan werving van nieuwe sponsors gedaan. Hij heeft veel nieuwe sponsors kunnen binnenhalen.

De ICT-groep bestond aan het einde van het jaar uit drie personen. Deze groep houdt zich bezig met het onderhoud en de ontwikkeling van de noodzakelijke programmatuur en het inwerken van vrijwilligers voor de verschillende functies in het kader van ICT. Eén lid van de groep was betrokken bij het ontwikkelen van het uniform automatiseringsproject, e.e.a. in nauwe samenwerking met wijkbus Alexander. Het programma draait nu tot volle tevredenheid in Alexander en Hillegersberg-Schiebroek. Inmiddels werkt ook Wijkbus Hoogvliet met deze programmatuur.

De cie-recreatieritten is ververst met nieuw bloed, er wordt nieuw beleid ontwikkeld.

8.0 DE VOORUITZICHTEN

Het bestaande beleid wordt in het jaar 2020 voortgezet. Het Ondernemingsplan en het Handboek zullen waar nodig verder worden geactualiseerd.

De verhouding mbt de deelnemers, de klanten van de stichting, wordt doorlopend bekeken met het oog hen beter op de hoogte te houden van het werk van de Stichting. De bussen zijn eveneens een onderwerp van aanhoudende zorg. Dit omvat ondermeer het beperken van de schades en de tijdige vervanging van deze voertuigen.

Omdat wij van de gemeente Rotterdam geen mensen meer mogen vervoeren met een aanvraag voor geïndiceerd vervoer, is ons totaal aantal ritten in 2017, 2018 en 2019 flink afgenomen. Wij trachten andere wegen te vinden om meer ritten te kunnen verzorgen.

9.0 FINANCIËEL DEEL

Het financieel verslag bestaat uit de navolgende delen:

- Balans per 31 december 2019
- Exploitatie-overzicht 2019
- Specificaties bij de balans 2019