



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

2020 JAARVERSLAG

Besluit:

Het bestuur heeft in maart 2021 het jaarverslag 2020 van de Stichting Wijkvervoer Hillegersberg-Schiebroek goedgekeurd.

Het bestuur:

Kees Okkema - voorzitter

Evert Harreman - penningmeester

Henriette Thomas – bestuurslid

(Contactpersoon Coördinatieteam)

Willem-Jan Boer- 2^e penningmeester

Namens het bestuur voor akkoord,

Harm Klijnsmit

Rotterdam, 2021

INHOUD

Besluit

| | |
|------------------------------------|-----|
| Algemeen deel | 1.0 |
| Voorwoord | 1.1 |
| Inleiding | 1.2 |
| 2020 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 2020 | |
| - Exploitatie-overzicht 2020 | |
| - Specificaties bij de balans 2020 | |

1.0 ALGEMEEN DEEL

1.1 VOORWOORD

Problematisch was dit jaar wel het coronavirus en de gevolgen daarvan voor het aantal ritten. Daarom heeft de Stichting in het jaar 2020 haar statutaire doelstellingen voor een kleiner 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 allen hiervoor. Met hun aller steun (corona-perikelen voorbehouden) hoopt het bestuur ook het jaar 2021 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 2020 IN HET KORT

Eind 2020 bedroeg het aantal vrijwilligers 66 waarvan 41 mannen en 25 vrouwen.

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers was 69,6 jaar. De jongste vrijwilliger was 48 jaar. De oudste was 84 jaar.

Aan het einde van het jaar 2020 waren er 5 vrijwilligers vertrokken. Gelukkig kon er weer 1 nieuwe vrijwilliger binnen de stichting worden verwelkomd. Vier op de vijf vrijwilligers vervulden een functie als chauffeur of als begeleider op de bus. Alle vrijwilligers beschikken over een VOG.

Ivm corona werden er geen recreativeritten gereden. Vanaf begin maart tot 6 juni heeft de Belbus vanwege Corona niet mogen rijden. In die tijd hebben we in samenwerking met Dock het vervoer verzorgd van voedselpakketten.

Toen het Test- en Vaccinatiecentrum bij Zestienhoven open ging, reed onze Belbus ook naar Zestienhoven; ook mensen die geen lid waren werden vervoerd, dit na overleg met de gemeente Rotterdam.

Het aantal ritten bleef tot het einde van het jaar ver beneden het streefgetal. Dit werd al in een vroeg stadium bij de gemeente gemeld. Bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland is een "Tegemoetkoming Schade COVID-19" aangevraagd; er werd begin mei Euro 4000,- op onze rekening overgeboekt. Daarnaast waren daar ook voor ons de sponsors, maar door het coronavirus zegde een aantal bedrijven hun sponsoring op!

In de eerste maanden na 6 juni hebben we maar voor 25-30% van alle ritten gereden. Ook al werden er allerlei maatregelen getroffen qua schoonmaak, hygiëne, mondkapjes, handschoentjes, max 2 deelnemers op 1.5 meter afstand in de bus en het rijden zonder begeleider, ook zonder rolstoelen, het aantal ritten bleef maanden op een gemiddelde van rond de 30-50%. Ook veel vrijwilligers bleven om gezondheidsredenen liever thuis en het uitje voor de vrijwilligers kon vanwege corona ook niet doorgaan.

Het aantal uitgevoerde ritten (persoonsverplaatsingen) was in het verslagjaar 2020 7994 ritten, tegen 17.788 in 2019. **Het aantal is dit jaar door het coronavirus ver onder ons streefgetal.** 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 162 rolstoelen vervoerd en is daarnaast 503 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 krijgen 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.

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, gezien de corona-perikelen, in 2021 rond de 7900 ritten per jaar (Het streefgetal was voor 2020 18.000 !!!) 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. De gemeente heeft voor 2021 aangegeven vaste tarieven te gaan hanteren, die voor alle wijkbussen zullen gelden.
- 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. Vanuit dit Convenant werkt onze Belbus samen met het buurtbedrijf Schiebroek en met Dock. In samenwerking met Dock vervoerde de Belbus in 2020 de vele voedselpakketten

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 zo nodig jaarlijks, in ieder geval in 2021 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

2^e penningmeester: Willem-Jan Boer

secretaris: Harm Klijnsmit

algemeen bestuurslid en contactpersoon mbt onze coördinator en het coördinatieteam:
Henriette Thomas

Ook alle bestuursleden beschikken over een VOG en zij zijn ingeschreven bij de Kamer van koophandel. Het bestuur kwam in het verslagjaar negen keer bijeen.

Onderwerpen die aan de orde kwamen, waren o.a.: het corona-virus en alle aanpassingen die daar volgens de richtlijnen van de gemeente Rotterdam en het RIVM bij horen, de aanvragen van diverse instellingen voor vervoer van dagbehandelingscliënten, aanschaf nieuwe bus, de vaststelling en het bijhouden van het werkplan 2020 de behandeling en vaststelling van het jaarverslag 2019, 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 2020 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 2020 5 maal bijeen.

De onderwerpen van het overleg waren onder andere: het coronavirus en alle consequenties daarvan, de uitvoering van de rittenplanning; de uitvoering van public relations 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 ochtenddienst 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 zo nodig ook de functie van begeleider en kantoormedewerker. Omgekeerd vervullen sommige begeleiders zo nodig de taak van chauffeur. Sinds 2009 krijgt, vanuit veiligheidsoverwegingen, iedere chauffeur van 75 jaar of ouder ieder jaar een rijstijltest. In het algemeen werd dit onderzoek door de chauffeurs als nuttig ervaren..

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 2020 bleek deze coördinator 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 2020 had de Stichting 900 ingeschreven deelnemers/klanten. Een deel van hen maakt frequent gebruik van de bus. Aan onze oproep om mailadressen te verstrekken is slechts door 17% gehoor gegeven. Bij nieuwe aanmeldingen wordt nu wel gelijk het mailadres gevraagd. Bovendien kunnen nieuwe deelnemers alleen nog via automatische incasso de contributie betalen. Voor alle informatie kan men altijd terecht op onze website www.belbus-his.net

Op verzoek van de gemeente wordt hieronder het aantal deelnemers (2019) 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 is een tehuis: 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 najaar weer een editie van het zogeheten "Belbusbulletin". Voor de interne communicatie verscheen 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 van Hillegersberg Exclusief, van LIS (Schiebroek) en van de 110-Morgen aandacht te vragen; ook onze aangepaste werkwijze ivm Corona kwam aan de orde.

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, het coronavirus, 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 ivm het coronavirus geen eindejaar bijeenkomst. Leden van de Vereniging zijn alle vrijwilligers, werkend bij de Stichting. Deze vereniging verzorgt het lief-en-leed-aspect.

De eindejaar-bijeenkomst is 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. Daarnaast krijgen vrijwilligers aan het eind van het jaar een attentie.

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. Op zo'n avond wordt, normaal gesproken, het jaar afgesloten met een drankje en een hapje en de uitreiking van de kerstpakketten, die uit de foienpot bekostigd werden. Echter ivm corona werd het dit jaar op een alternatieve wijze georganiseerd: Via een digitale nieuwsbrief werd bovenstaande informatie met de vrijwilligers gedeeld. Kerstattenties en cadeaubonnen werden deze keer bij alle vrijwilligers thuis bezorgd.

7.1 WERK-/PROJECTGROEPEN

In het verslagjaar waren onder meer de werk-/projectgroepen, zoals de PR- groep, de groep recreatieritten en de ICT- groep ivm corona minder actief. Wel is in de diverse wijkbladen geadverteerd om nieuwe deelnemers en vrijwilligers te werven, ook onze corona-werkwijze werd daarbij vermeld.

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. Twee leden van de groep waren 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 commissie-recreatieritten is ververst met nieuw bloed, er wordt nieuw beleid ontwikkeld. Corona zorgde ervoor dat de recreatieritten in 2020 vervielen. Zodra de veiligheidsvoorschriften mbt corona dit toestaan, worden er weer diverse ritten georganiseerd

8.0 DE VOORUITZICHTEN

Het bestaande beleid wordt in het jaar 2021 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 onder meer 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 vanaf het jaar 2017 flink afgenomen. Dit jaar werden door het coronavirus beduidend minder ritten gereden. 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 2020
- Exploitatie-overzicht 2020
- Specificaties bij de balans 2020