



BELEIDSPLAN 2017-2020

Vervoersvereniging Heerhugowaard

Vriendelijk-Stipt-Veilig

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
Vervoersbeleid	3
1.1. Lijndiensten	3
1.2. Deur tot deur vervoer.....	3
1.3. Groepsvervoer	4
1.4. Lange termijn.....	4
Vrijwilligersbeleid	4
2.1. Nota vrijwilligersbeleid.....	4
2.2. Werving en selectie	5
2.3. Introductie.....	5
2.4. Scholing	5
Personeelsbeleid	5
3.1 Herziening aansturingsmodel.....	5
3.2 Doelstelling	6
PR en Communicatie	6
4.1 Structuuraanpassing.....	6
4.2 Interne en externe communicatie.....	6
Huisvesting, ICT, Bedrijfshulpverlening	7
5.1 Aanpak knelpunten	7
Wagenpark	8
Betalingsverkeer.....	9
Uitwerking en voortgangsrapportage	9

Inleiding

Volgens prognoses groeit de Nederlandse bevolking tot 2040 nog met ongeveer 1.2 miljoen inwoners, binnen onze provincie is er echter sprake van bevolkingskrimp. De gemeente Heerhugowaard vormt daarop een uitzondering, hier is de komende jaren sprake van een bevolkingstoename. Het aantal jongeren neemt af, daar tegenover staat dat het aantal ouderen onder de bevolking een forse groei zal doormaken. In 2018 valt 17.8% van de bevolking van Heerhugowaard onder de categorie 65 plus. Het aandeel 75 plussers is dan 6.4%. Ook de groep 50 tot 64 jarigen stijgt de komende jaren behoorlijk, aldus de WMO prognose van de gemeente Heerhugowaard (2014). Niet alleen de samenstelling van de bevolking verandert, ook het reisgedrag. Mensen krijgen het steeds drukker, zowel bij verplichte activiteiten als in hun vrije tijd. Het aantal kleine gezinnen en eenpersoonshuishoudens neemt toe. Binnen gezinnen hebben gezinsleden meer dan voorheen hun eigen activiteitenprogramma. Ouderen wonen langer zelfstandig en zijn mobieler. Rond 2050 is naar verwachting een kwart van de Nederlandse bevolking 65-plus. Dit vraagt om voorzieningen die mensen in staat stelt om zo lang mogelijk zelfstandig deel te kunnen nemen aan het (maatschappelijk) verkeer. Mobiliteitsvoorzieningen zijn daarbij cruciaal, zo tonen allerlei onderzoeken aan. Mobiliteit vormt een verbindende factor, het kan ook een rol spelen in het bestrijden van eenzaamheid. Door mobiliteit worden mensen in staat gesteld om zich binnen een netwerk te ontplooiën, hun brood te verdienen en te ontspannen.

Provincie en gemeente spelen een prominente rol op het vlak van (het bevorderen van) mobiliteit. Het beleid is gericht op het terugdringen van het autogebruik en het tot stand brengen van een integraal openbaar vervoer-concept bestaande uit een zogenaamd Stroomlijnnennet en Maatwerk. Het Stroomlijnnennet omvat een verbindend netwerk, waarbij alle kernen van meer dan 3000 inwoners 7 dagen per week dagelijks van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat onderling verbonden zijn. Daarmee is dit net frequent, snel, betrouwbaar en toekomst vast. Het Maatwerk omvat kleinschalige vervoersinitiatieven die beter en fijnmaziger tegemoet komen aan de openbare vervoersbehoeften. Met dit concept ontstaat een aanbod dat aantrekkelijker is voor zoveel mogelijk reizigers. Uitgangspunt is dat niemand -ook niet in het landelijke gebied- verstoken blijft van een vorm van openbaar vervoer.

De Vervoersvereniging Heerhugowaard is met haar slogan **Altijd bij je in de buurt** een sprekend voorbeeld van Maatwerk. In het document "HugoHopper: missie, visie, strategie" (2013) zijn de ambities van de vereniging vastgelegd. De komende periode staat zij voor de uitdaging om zich als vervoerder een nog prominentere plaats in de Heerhugowaardse samenleving te verwerven. Daarbij wordt -kort samengevat- ingezet op de volgende punten:

- Het continueren van een vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening.
- Het continueren van de lijndiensten en het groepsvervoer.
- Het optimaliseren- en beperkt groeien van het individueel deur tot deur vervoer.
- Het professionaliseren en borgen van het vrijwilligersbeleid.
- Het optimaliseren van de bedrijfsvoering.

Voor de realisatie van onze doelstellingen is het volgende van belang:

- De continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de beschikbaarheid en inzet van voldoende en goed gekwalificeerde vrijwilligers.
- De gemeentelijke subsidie bepaalt in hoge mate de ruimte die er is om de ambities waar te maken. De huidige meerjarenovereenkomst met de gemeente Heerhugowaard loopt tot eind 2020. De overeenkomst legt de intentie vast om tot en met 2020 in samenwerking met onze partners duurzaam uitvoering te geven aan de vaste buslijnen van de HugoHopper en aan het vervoer op afroep. Ook vormt de overeenkomst de basis voor de jaarlijkse subsidietoekenning.

Vervoersbeleid

1.1. Lijndiensten

In 2016 zijn de routes van onze vier vaste buslijnen -op basis van een grondige analyse en na een zorgvuldig voorbereidingstraject- herzien. De voorbereiding en implementatie vergden een grote inzet van de beroepskrachten en de vrijwilligers. In 2017 zijn de routewijzigingen alsmede het implementatietraject geëvalueerd.

Alle stakeholders -zowel intern als extern- zijn bij deze evaluatie betrokken. **De evaluatieresultaten worden betrokken bij het opstellen van een 'procesbeschrijving routewijzigingen'.** De focus voor 2017-2020 ligt op het continueren van het huidige aanbod aan lijndiensten. Op basis van een voorlopige analyse kan geconstateerd worden dat het aantal passagiers dat gebruik maakt van de lijndiensten licht toeneemt (stand per 1 oktober 2017 ten opzichte van 1 oktober 2016: +0.4%).

1.2. Deur tot deur vervoer

De in 2016 ingezette groei van het aantal passagiers dat gebruik maakt van deze vervoersmogelijkheid, zal naar verwachting doorzetten (voorlopige stand per 1 oktober 2017 ten opzichte van 1 oktober 2016: +3.3%). Dit vraagt het nodige van onze vrijwilligers en de beroepskrachten. De afgelopen periode moesten vanwege de groei extra inspanningen worden verricht om de toenemende vraag te kunnen honoreren.

De continuïteit van deze vorm van dienstverlening kon ten gevolge van de groei niet altijd gegarandeerd worden. Zo waren er onvoldoende chauffeurs beschikbaar. Ook het huidige planningsproces is zeer arbeidsintensief. **De focus voor 2017 en 2018 ligt op het aantrekken van extra chauffeurs en het optimaliseren van de bedrijfsvoering (planning) zodat de continuïteit van deze vervoersmogelijkheid geborgd kan worden.** Vooralsnog kan de groei in het aantal passagiers worden opgevangen met de nu beschikbare vervoersmiddelen. Uitgangspunt bij deze vorm van dienstverlening blijft dat de begeleiders van de passagiers hiervoor niet hoeven te betalen.

1.3. Groepsvervoer

Het aantal passagiers dat gebruik maakt van deze vervoersmogelijkheid neemt af (voorlopige stand per 1 oktober 2017 ten opzichte van 1 oktober 2016: -7.4%). In samenwerking met onze convenantpartners zijn de bestaande convenantafspraken in 2017 geëvalueerd en geactualiseerd. Zo heeft de nieuwe strategie van zorgaanbieder (en convenantpartner) Stichting Esdégé-Reigersdaal (decentralisatie van zorgvoorzieningen binnen de gemeente) ook operationele gevolgen voor het groepsvervoer. **Voor de periode 2017-2020 ligt de focus vooralsnog op het continueren van het huidige dienstverleningsniveau.**

1.4. Lange termijn

Onze huidige statuten beperken het vervoersaanbod tot leden van de vereniging als ingezetene van de gemeente Heerhugowaard. De vraag naar vervoersmogelijkheden voor niet ingezetenen en/of niet leden doet zich steeds vaker voor. De geschetste ontwikkelingen met betrekking tot een integraal openbaar vervoer-concept kunnen mogelijk aanleiding geven tot herziening van ons beleid in deze. Ook de aanbestedingen van de gemeente t.a.v. het WMO/WABZ vervoer en het recente besluit van de gemeenteraad m.b.t. de mogelijkheid/wenselijkheid om ook houders van de Huygenpas gebruik te laten maken van de HugoHopper, kunnen van invloed zijn op de vervoersvraag richting onze vereniging. Bij dit alles is het van essentieel belang om onze positionering ten opzicht van commerciële vervoerders (o.m. taxibranche) scherp te blijven afbakenen. Immers, voorkomen moet worden dat er vormen van concurrentievervalsing ontstaan. Vooralsnog zullen we ons beperken tot het actief volgen van de ontwikkelingen bij de overheden (m.n. gemeente en provincie), professionele OV-organisaties en soortgelijke vervoersorganisaties als die van ons.

Daarnaast zal onze vereniging bijdragen aan- en actief participeren in het Platform Vervoer Noord-Holland Noord i.o.

Vrijwilligersbeleid

2.1. Nota vrijwilligersbeleid

De vervoersvereniging Heerhugowaard is een florerende vrijwilligersorganisatie. Ruim 130 vrijwilligers zijn structureel actief als chauffeur, kantoor- of wagenparkmedewerker en/of incidenteel bij activiteiten en projecten. Een aantal vrijwilligers is zelfs op meerdere fronten actief. Om de dienstverlening van de vereniging verder te kunnen professionaliseren, te borgen en mogelijk uit te breiden is het van belang het vrijwilligersbeleid verder vorm te geven, te actualiseren en te formaliseren.

Daarbij dient aan de volgende zaken aandacht geschonken te worden: visie op vrijwilligerswerk, positie van de vrijwilligers, taken en taakafbakening, integriteitseisen, maximum leeftijd chauffeurs, werving, selectie en introductie, begeleiding en scholing, informatie en inspraak, materiële voorzieningen, geschillen en evaluatie.

Bij het ontwikkelen, formaliseren en borgen van het vrijwilligersbeleid wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van de ondersteuning, informatie en expertise van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV).

In 2018 wordt de Nota vrijwilligersbeleid HugoHopper formeel vastgesteld.

2.2. Werving en selectie

Met ingang van 2017 worden er jaarlijks twee wervings- en selectierondes uitgevoerd (in januari en september). Werving vindt zowel in- als extern plaats. Bij de externe werving zal gebruik worden gemaakt van de gebruikelijke kanalen, daarnaast zal op dit vlak de samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties, Connexion, Haltewerk, het UVW en re-integratie bureaus geïntensiveerd worden. Meer dan tot nu toe zal er ten behoeve van de werving ook gebruik gemaakt gaan worden van social media.

2.3. Introductie

Vanaf 2017 wordt aan alle nieuw instromende vrijwilligers een zogenaamd startpakket aangeboden. Deze pakketten bevatten een vrijwilligersovereenkomst, een gedragscode, algemene informatie over de organisatie en specifieke informatie over het werkveld waarbinnen de vrijwilliger wordt ingezet. Na een vooraf overeengekomen proefperiode wordt er met de nieuwe vrijwilliger een "werkbelevingsgesprek" gevoerd. De informatie uit deze gesprekken alsmede de opbrengsten van de periodieke medewerkerstevredenheids-onderzoeken (zie 5.1) zal worden aangewend voor het continu verbeteren van het vrijwilligersbeleid en de uitvoering van onze dienstverlening.

2.4. Scholing

In het nog te formaliseren vrijwilligersbeleid (zie 2.1) zal periodieke scholing een (nog) prominente(re) plaats innemen. Verkeersveiligheid, zorg voor passagiers en vervoersmiddelen, klantvriendelijkheid, ICT, EHBO en bedrijfshulpverlening vormen speerpunten in het scholingsbeleid. Per werkveld worden daarnaast specifieke aspecten in de aangeboden scholing verwerkt. Bij de verdere ontwikkeling van ons scholingsbeleid en -aanbod, zal samenwerking worden gezocht met zowel collega vervoersorganisaties als met Connexion als professionele OV-partner

Personeelsbeleid

3.1 Herziening aansturingsmodel

In- en externe factoren en ontwikkelingen noodzaakten tot een herbezinning op het aansturingsmodel en op het aantal aan onze vereniging verbonden beroepskrachten, hun taken en hun verantwoordelijkheden. Na een gedegen analyse is in afstemming met alle betrokkenen door het verenigingsbestuur -met instemming van de Ledenraad- gekozen voor een gewijzigde opzet van de aansturing in combinatie met een formatie-uitbreiding.

Beschikten wij tot voor kort over twee parttime coördinatoren uitvoering (gezamenlijk 44 uur per week) en een administratieve kracht (16 uur per week), vanaf 1 februari 2017 is de verantwoordelijkheid voor de aansturing belegd bij een manager (20 uur per week) die daarbij wordt ondersteund door twee coördinatoren uitvoering (gezamenlijk 40 uur per week) en een medewerker backoffice (20 uur per week). De feitelijke invoering was afhankelijk van de instemming van onze subsidieverstrekker, de gemeente Heerhugowaard. Immers, de nieuwe structuur leidt tot een structurele toename van de personeelskosten. Inmiddels is daarover overeenstemming bereikt.

3.2 Doelstelling

Met de voorgestelde structuuraanpassing beoogt het bestuur de continuïteit en de kwaliteit van de aansturing van onze vrijwilligers beter te kunnen borgen en de bedrijfsvoering robuuster te maken. Jaarlijks worden er met de beroepskrachten functioneringsgesprekken gevoerd met als doel hun professionele ontwikkeling te kunnen monitoren en -bijvoorbeeld met behulp van scholing- te stimuleren. **Omdat de beroepskrachten ook als een hecht en krachtig team moeten kunnen (gaan) opereren, nemen ze in 2017 deel aan een teamontwikkelprogramma onder leiding van een extern deskundige.** Met dit alles kan onze vereniging -in combinatie met een verbeterde ICT, een vrijwel geheel vernieuwd wagenpark en een verbeterde huisvesting- met vol vertrouwen de ontwikkelingen op vervoersgebied tegemoet treden.

PR en Communicatie

4.1 Structuuraanpassing

PR betreft de betrekkingen van de vereniging met de buitenwereld in het kader van begrip, imago en verantwoording. De inrichting en vormgeving van PR is als afzonderlijke portefeuille belegd bij een bestuurslid; zowel bestuursleden als de beroepskrachten kunnen extern een rol spelen in het kader van PR.

De eerder aangehaalde structuuraanpassing heeft ook effect op het vlak van PR en Communicatie. Was de uitvoering van het PR beleid tot nu toe belegd bij een coördinator uitvoering, vanaf 2017 maakt dit deel uit van het takenpakket van de manager.

4.2 Interne en externe communicatie

Communicatie is te onderscheiden in in- en externe communicatie. De interne communicatie betreft in hoofdzaak het delen van informatie met (en door) de beroepskrachten en de vrijwilligers. De inrichting en het proces worden zoveel als mogelijk gestandaardiseerd en - indien mogelijk- geautomatiseerd.

De externe communicatie betreft werving (personeel, klanten), publiciteit (o.m. vrijwilligersdag, stakeholders) en positionering (marketing). **Hiervoor wordt in 2018 een plan van aanpak opgesteld. Een gewenste uitbreiding van doelgroepen en aantal leden zal daarin een prominente plaats toebedeeld krijgen.**

Ook de inrichting en het proces van de externe communicatie worden zoveel als mogelijk en wenselijk gestandaardiseerd en -indien mogelijk- geautomatiseerd.

In het op te stellen plan van aanpak zal participatie van leden en stakeholders ook aandacht moeten krijgen. In dat kader zal in de periode 2017-2020 onder meer een tevredenheidsmeting onder klanten en stakeholders worden uitgevoerd. Niet alleen de ervaringen m.b.t. de huidige vervoersmogelijkheden worden daarbij onderzocht (vriendelijke, stipte en veilige uitvoering van de dienstverlening) maar ook de wensen m.b.t. mogelijke aanpassingen (b.v. vervoersmogelijkheden buiten de gemeentegrenzen, vervoer tijdens koopavonden en -zondagen etc.).

De verantwoordelijkheid voor de opzet en uitvoering van de zogenaamde bindingsactiviteiten (attenties, uitjes, kerstpakketten e.d.) voor en rondom de vrijwilligers is met ingang van 2017 belegd bij de manager. Op basis van een vooraf bepaalde planning krijgt hij/zij daarvoor een budget beschikbaar gesteld.

Huisvesting, ICT, Bedrijfshulpverlening

5.1 Aanpak knelpunten

Op het vlak van huisvesting en ICT worden door onze vrijwilligers en onze beroepskrachten dag dagelijks problemen ervaren. Met name de ICT vormt een risico in het kader van de continuïteit in onze bedrijfsvoering en het operationele proces. Los daarvan wordt de huidige ICT inrichting als ontoereikend en gebruikersonvriendelijk ervaren. Zeer recent is een en ander grondig geïnventariseerd, geanalyseerd en is voor de korte en middellange termijn in samenwerking met externen een verbeterplan opgesteld. Vooruitlopend hierop is inmiddels overgestapt naar het Office software pakket; de implementatie van het verbeterplan zal naar verwachting in het laatste kwartaal van 2017 zijn afgerond. Voor de incidentele kosten van de implementatie stelde de gemeente extra budget ter beschikking.

Ook de in 2017 in opdracht van het bestuur door een extern bureau uitgevoerde Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) toonde onder meer aan dat onze huidige huisvesting niet volledig voldoet aan relevante wet- en regelgeving. **Op basis van de RI&E wordt voor 1 februari 2018 een Plan van Aanpak vastgesteld.**

De door de vrijwilligers en de beroepskrachten ervaren knelpunten, de resultaten van de RI&E en in het bijzonder het voornemen van het gemeentebestuur om voor het open gebied tussen het stadhuis en winkelcentrum Middenwaard (het gedeelte waar ons wagenpark wordt gestald en waar zich onze hoofdhalt bevindt) in 2018 een bouwvergunning af te gaan geven, noopt ons tot het verbeteren van de huisvesting en het omzien naar andere stallingsmogelijkheden. De eigenaar van winkelcentrum Middenwaard ziet daarvoor in dan wel in de directe nabijheid van het winkelcentrum geen mogelijkheden. **In nauwe samenwerking met de gemeente wordt in het laatste kwartaal van 2017 en/of het eerste kwartaal van 2018 een verkenning uitgevoerd naar alternatieven voor stalling elders binnen de gemeente.** Niet alleen het 'ARBO proof' maken van onze huisvesting, ook verbeterde stallingsmogelijkheden hebben een hoge prioriteit.

De huidige stalling (op de openbare weg) is o.m. vandalismegevoelig. Uitgangspunt is dat de hoofdhalte gesitueerd blijft in de directe nabijheid van het winkelcentrum Middenwaard.

De resultaten van de RI&E worden mede aangewend voor een herziening van het Calamiteitenplan van de vereniging. In het kader daarvan zal ook de bedrijfshulpverlening in 2018 worden georganiseerd en geformaliseerd; de beroepskrachten krijgen een cruciale rol in bedrijfshulpverlening toebedeeld. Zij en een aantal daarvoor aangewezen vrijwilligers krijgen daartoe ook scholing aangeboden. Vooruitlopend hierop is er vanaf 1 februari 2017 op werkdagen tussen 08.30- en 17.00 uur altijd een beroepskracht direct beschikbaar dan wel telefonisch bereikbaar en inzetbaar in het kader van bedrijfshulpverlening.

De vervoersvereniging streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle vrijwilligers en beroepskrachten. Niet alleen moet het werk veilig gedaan kunnen worden, ook moeten de vrijwilligers en de beroepskrachten zich prettig kunnen voelen, plezier in hun werk kunnen hebben en respectvol met elkaar om kunnen gaan. Daarbij streeft het verenigingsbestuur naar een open werkklimaat, waarin alle binnen de HugoHopper actieve personen elkaar aanspreken op mogelijke verbeteringen in het arbeidsomstandighedenbeleid (ARBO) die leiden tot een nog veiliger en gezonder werkklimaat. **In nauwe afstemming met de beroepskrachten, de vrijwilligers en de Ledenraad zal het ARBO beleid worden ontwikkeld, beschreven en in 2018 formeel worden vastgesteld. Een onderdeel daarvan vormt de introductie van een periodiek medewerkerstevredenheidsonderzoek.**

Met betrekking tot het tijdelijk oplossen van een aantal huisvestingsknelpunten is overigens door de gemeente inmiddels om niet werkruimte beschikbaar gesteld in het stadhuis.

Wagenpark

Het wagenpark van de HugoHopper omvat momenteel 7 voertuigen op basis van lease. Mede ten gevolge van recente vervangingen is het huidige wagenpark modern, bedrijfszeker en voldoet het in alle opzichten aan wet- en regelgeving op het vlak van personenvervoer, verkeersveiligheid en de ARBO wet.

De vereniging heeft de ambitie om te verduurzamen en zo bij te dragen aan een beter klimaat. Onze huidige voertuigen zijn uitgerust met een verbrandingsmotor. Volledig elektrisch aangedreven voertuigen stoten echter tijdens het rijden geen stikstof en fijnstof motoremissies uit. Ook zetten elektrische voertuigen energie efficiënter om in beweging dan conventionele voertuigen. Elektrisch vervoer draagt dus bij aan een vermindering van de CO₂-uitstoot en een efficiënter energiegebruik. Bij gelegenheid van de recente vervangingen zijn in het selectieproces de op dat moment in de markt beschikbare elektrisch aangedreven voertuigen al meegenomen. Factoren als beperkte actieradius, lange oplaadtijden e.d. noodzaakten echter tot de keus voor voertuigen met een verbrandingsmotor. Bij toekomstige vervangingen in ons wagenpark -de huidige leasecontracten lopen tot eind 2020- zal verduurzaming een nog prominentere rol in het selectieproces spelen. De ontwikkelingen op dit vlak worden dan ook nauwlettend gevolgd.

Betalingsverkeer

Passagiers die gebruik maken van onze vervoersdiensten dienen bij het instappen tegen contante betaling een vervoerbewijs te kopen. Dit neemt de nodige tijd in beslag (van chauffeur en passagier), vraagt van de passagier om altijd over gepast contant geld te beschikken, kent voor de chauffeur veiligheidsrisico's en leidt tot administratieve rompslomp. Verschillende professionele OV organisaties zijn om die redenen inmiddels overgestapt op elektronisch betalingsverkeer. Zo kan men binnenkort in de bussen van Connexion betalen met de pin.

In de komende periode zal worden verkend in hoeverre het mogelijk, wenselijk en financieel haalbaar is om ook als HugoHopper over te gaan op elektronisch betalingsverkeer in onze voertuigen. Bij deze verkenning zal nauw worden samengewerkt met Connexion en het Platform Vervoer Noord-Holland Noord i.o.

Uitwerking en voortgangsrapportage

Het meerjarig beleidsplan zal jaarlijks door de manager operationeel worden uitgewerkt in een door het bestuur vast te stellen activiteitenplan. Periodiek rapporteert de manager schriftelijk aan het bestuur over de voortgang in de realisatie.

(Goedgekeurd door de Ledenraad op 15 november 2017)