



# BELEIDSPLAN 2021-2024

Vervoersvereniging Heerhugowaard

## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
1. Vervoersbeleid	6
1.1 Lijndiensten	6
1.2 Deur tot deur vervoer	7
1.3 Groepsvervoer	7
1.4 Buurtbus	8
1.5 Ontwikkelperspectief	8
2. Vrijwilligersbeleid	9
2.1 Nota vrijwilligersbeleid	9
2.2 Werving en selectie	10
2.3 Introductie	10
2.4 Scholing	10
3. Governance	10
3.1 Aansturingsmodel	10
3.2 Doelstelling	11
4. PR en Communicatie	11
4.1 Public Relations (PR)	11
4.2 Interne en externe communicatie	12
5. Arbeidsomstandigheden	12
6. Wagenpark	13
7. Financiën en verantwoording	13
8. Uitwerking en voortgangsrapportage	13

## Voorwoord

Het schrijven van een meerjarenbeleidsplan is een proces waarbij een groot aantal partijen is betrokken. Leden van onze vereniging, vrijwilligers, beroepskrachten, ledenraad, gemeenten Heerhugowaard en Langedijk, provincie Noord-Holland, Connexxion, reizigersadviesraad Noord-Holland, onze convenantpartners en andere stakeholders, zij allen spelen daarbij een rol van belang.

Het totstandkomingsproces vond dit keer echter onder zeer bijzondere omstandigheden plaats. Immers, de coronacrisis ontwricht in velerlei opzicht het maatschappelijk leven, dus ook onze vereniging. Sinds 16 maart 2020 is de dienstverlening van onze vereniging noodgedwongen vanuit veiligheidsoverwegingen tijdelijk opgeschort. Voor het eerst in ons tienjarig bestaan is het ons niet mogelijk onze leden dagelijks ten dienste te staan. Dit raakt ons in ons vrijwilligershart.

Ondanks de bijzondere omstandigheden is het ons echter met hulp en inbreng van alle betrokkenen gelukt om een ambitieus meerjarenbeleidsplan 2021-2024 te schrijven, een plan met een lonkend perspectief waarin ons vervoersaanbod zich ontwikkelt naar een integraal onderdeel van het openbaar vervoer netwerk binnen de nieuw te vormen gemeente Dijk en Waard.

Alhoewel er nog veel onduidelijk is met betrekking tot de vormgeving van het 'nieuwe normaal', zijn wij ervan overtuigd dat onze vereniging in de nieuwe beleidsperiode door de tomeloze inzet van onze vrijwilligers en onze beroepskrachten opnieuw een belangrijke rol kan spelen op het vlak van mobiliteit.

Jan Oost  
bestuursvoorzitter

## Inleiding

In 2040 reizen we binnen Nederland op een duurzame, betrouwbare, veilige, snelle, gemakkelijke en comfortabele wijze van A naar B. Naast het openbaar vervoer, eigen auto en eigen fiets bestaan taxidiensten en diverse vormen van vrijwilligersvervoer. Reizigers staan daarbij op de eerste plaats en ondervinden zo weinig mogelijk tot geen last van overstappen. De reiziger ervaart de verplaatsing van A naar B als één reis, ook al bestaat die uit diverse onderdelen. Ook voor reizigers met een handicap is de reis toegankelijk. Dit toekomstbeeld schetst de Rijksoverheid in het Contouren Toekomstbeeld Openbaar Vervoer<sup>1</sup>

De Nederlandse bevolking zal, aldus een recente bevolkingsprognose van het CBS<sup>2</sup>, naar verwachting de komende decennia in aantal blijven groeien. In 2024 bereikt het inwonertal naar verwachting de 18 miljoen, in 2039 de 19 miljoen. Het aantal 80-plussers zal naar verwachting toenemen van 0.8 miljoen eind 2019 naar 1.2 miljoen in 2030. In 2040 worden 1.6 miljoen 80-plussers verwacht.

Ook binnen de gemeente Heerhugowaard wordt een bevolkingstoename verwacht, van 56.742 in 2019 naar 57.641 in 2024. In 2019 viel 17.5% van de bevolking van Heerhugowaard onder de categorie 65-plus. Ook de groep 50 tot 65 jarigen stijgt de komende jaren behoorlijk, aldus de WMO<sup>3</sup> prognose van de gemeente Heerhugowaard, van 18.8% in 2019 naar 20.9% in 2024. 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 éénpersoonshuishoudens neemt toe. Binnen gezinnen hebben gezinsleden meer dan voorheen hun eigen activiteitenprogramma. Ouderen wonen langer zelfstandig en zijn mobieler. 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, deel te nemen aan sociale activiteiten, hun brood te verdienen en te ontspannen.

De provincie en de 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 vervoerconcept bestaande uit een zogenaamd Stroomlijnnennet en Maatwerk. Het Stroomlijnnennet omvat een verbindend netwerk, waarbij alle kernen van meer dan 3.000 inwoners 7 dagen per week dagelijks van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat onderling verbonden zijn.

Een integraal netwerk waarbij lokale netwerken onderdeel uitmaken van de snelle openbaar vervoer netwerken. Daarmee is dit net frequent, snel, betrouwbare en toekomstbestendig. 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 landelijk gebied, verstoken blijft van enige vorm van openbaar vervoer.

---

1 Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, kenmerk IenW/BSK-2019/171174.

2 Centraal Bureau voor de Statistiek 2019.

3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

De Vervoersvereniging Heerhugowaard beheert sinds 2010 een lokaal vervoersnetwerk; met haar slogan ***Altijd bij je in de buurt*** een sprekend voorbeeld van Maatwerk. In het strategiedocument<sup>4</sup> zijn de ambities van de vereniging vastgelegd. De vereniging vormt een betrouwbare samenwerkingspartner die leden, vrijwilligers en stakeholders betreft bij visievorming en uitvoering. Zo is aan het tot stand komen van dit document een uitgebreide consultatie vooraf gegaan, een klanttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek maakten daar deel van uit. De komende periode staan wij voor de uitdaging om ons als vervoerder een nog prominentere plaats in de 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, innoveren en uitbreiden van de lijndiensten, het deur tot deur vervoer en het groepsvervoer.
- Het continueren van de buurtbusvoorziening Heerhugowaard-Langedijk.
- Het zoveel als mogelijk integreren van het vervoersaanbod van de vereniging in het openbaar vervoer netwerk.
- Het bewerkstelligen van een toename van het aantal- en diversiteit van gebruikers van onze vervoersdiensten.
- Het borgen van het vrijwilligersbeleid.
- Het borgen van de bedrijfsvoering.
- Het verduurzamen van ons wagenpark.

Naar verwachting gaan de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk per 1 januari 2022 bestuurlijk fuseren<sup>5</sup>. De te vormen gemeente zal in totaal negen kernen omvatten. Verbinding in de nieuwe gemeente is van groot belang, zowel op sociaal vlak als qua infrastructuur en voorzieningen, aldus het Herindelingsadvies<sup>6</sup>. Bovendien wil de nieuwe gemeente inzetten op een goede ontsluiting van de kernen, in onderlinge verbinding met elkaar en met de regio, door goede aansluiting op het wegennet en openbaar vervoer, zo valt in het Herindelingsadvies te lezen.

Ook de voorgenomen transformatie van het stationsgebied Heerhugowaard naar een integraal openbaar vervoer knooppunt biedt wellicht mogelijkheden om het dienstenpakket van onze vereniging meer aan te laten sluiten dan wel (deels) te integreren in het regulier openbaar vervoer.

**In nauwe samenwerking met de gemeente Heerhugowaard en de gemeente Langedijk wordt voorafgaand aan de bestuurlijke fusie onderzocht op welke wijze het huidige dienstenpakket van onze vereniging per 1 januari 2022 al dan niet in aangepaste vorm ook in de nieuw te vormen gemeente integraal kan worden aangeboden. De focus ligt daarbij op het deur-tot-deur vervoer en het groepsvervoer.**

---

4 HugoHopper: missie, visie, strategie (2013).

5 Nieuwe gemeente Dijk en Waard.

6 Het advies is op 11 maart 2020 vastgesteld door de beide gemeenteraden.

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, een professioneel team beroepskrachten, voldoende voertuigen, adequate huisvesting en voldoende budget.
- Subsidies bepalen 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 in samenwerking met onze partners duurzaam uitvoering te geven aan de vaste buslijnen en aan het vervoer op afroep. Ook vormt de overeenkomst de basis voor de jaarlijkse subsidietoekenning. Op basis van het voorliggende meerjarenbeleidsplan zal een nieuwe meerjarenovereenkomst met de gemeente worden afgesloten. Hierbij zal vanwege de bestuurlijke fusie de gemeente Langedijk nadrukkelijk worden betrokken. De provincie Noord-Holland fungeert als subsidiënt voor de buurtbusvoorziening Heerhugowaard-Langedijk.

## 1. Vervoersbeleid

### 1.1 Lijndiensten

Van maandag tot en met zaterdag verzorgt onze vereniging binnen de gemeente Heerhugowaard dagelijks van 09.00- tot 17.00 uur op vier vaste routes een lijndienstverbinding. Dat deze lokale vervoersmogelijkheid in een behoefte voorziet blijkt wel uit het feit dat er in 2019 in totaal 21.790 betalende passagiers werden vervoerd (ten opzichte van 2018 een toename met 10.9%). Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2018 blijkt dat de gebruikers van de lijndiensten deze met een 8.2 waarderen<sup>7</sup>. Feit blijft echter dat de gemiddelde bezettingsgraad per rit slechts 1.9 passagiers bedraagt. Dit terwijl de uitvoering van deze vervoersmogelijkheid (in totaal 11.088 ritten in 2019) een forse inzet van onze chauffeurs vraagt. Vanwege de lage bezettingsgraad is het daarnaast de vraag of de dagelijkse inzet van vier bussen, met navenant energieverbruik en de daarmee gepaard gaande CO<sub>2</sub>-uitstoot, nog te rechtvaardigen is.

**De komende periode wordt in nauwe samenwerking met de gemeente Heerhugowaard onderzocht in hoeverre het mogelijk, wenselijk en haalbaar is het gebruik van de lijndiensten verder te optimaliseren.**

**Daarbij kan gedacht worden aan het toenemen van het aantal- en diversiteit van gebruikers van onze vervoersdiensten, het aanpassen van de routes<sup>8</sup>, het aanpassen van het aantal lijndiensten, uitbreiding in tijd en dagen, samenwerking met het bedrijfsleven, verbreding van de doelgroep en het al dan niet gedeeltelijk integreren in het openbaar vervoer netwerk (bijvoorbeeld lijndiensten als buurtbussen laten rijden).**

---

7 De chauffeurs scoren een waardering van 8.9.

8 Inspelend op nieuwe gebieden als De Draai en De Vaandel.

## 1.2 Deur tot deur vervoer

Ook de in voorgaande jaren ingezette groei van het aantal passagiers dat gebruik maakt van deze vervoersmogelijkheid blijft doorzetten.

Werden er in 2018 in totaal 7.148 passagiers vervoerd, in 2019 liep dit aantal op tot 8.894 (een toename met 24.4%). Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2018 blijkt dat de gebruikers van het deur tot deur vervoer deze met een 8.3 waardenen<sup>9</sup>.

De continuïteit van deze vorm van dienstverlening kon ten gevolge van de forse groei echter niet altijd gegarandeerd worden. Zo waren er op verschillende momenten onvoldoende voertuigen beschikbaar waardoor niet altijd alle aanvragen gehonoreerd konden worden. In die gevallen maakten aanvragers veelal gebruik van de diensten van de regiotaxi. Het gebruik van de regiotaxi voor lokale ritten levert de gemeente echter extra kosten op.

**De komende periode wordt in nauwe samenwerking met de gemeente Heerhugowaard onderzocht in hoeverre het opleiden van extra chauffeurs, het optimaliseren van de bezettingsgraad en/of een uitbreiding van het wagenpark ten behoeve van een verdere groei van deze vervoersmogelijkheid mogelijk, wenselijk en haalbaar is. Daarnaast wordt verkend of er ten behoeve van de gebruikers in een online boekingsfaciliteit kan worden voorzien, of uitbreiding naar de avonduren en de weekends mogelijk is én of korter van tevoren reserveren haalbaar is.**

Uitgangspunt bij deze vorm van dienstverlening blijft dat de begeleiders van de passagiers hiervoor niet hoeven te betalen.

## 1.3 Groepsvervoer

Het aantal gebruikers van deze vervoersmogelijkheid nam eveneens toe. Werden er in 2018 nog 3.124 passagiers vervoerd, in 2019 waren dat er in totaal 3.360 (een toename van 7.5%). Werden er in 2018 nog 1.048 ritten in het kader van groepsvervoer uitgevoerd, in 2019 liep dit op tot 1.335 ritten (een toename van 27.4%). Dit terwijl de gemiddelde bezettingsgraad verminderde van 3 passagiers (2018) naar 2.5 passagiers (2019).

De gebruikers van deze vervoersmogelijkheid betreffen cliënten van de Stichting Esdégé-Reigersdaal en de Stichting Philadelphia Zorg. De samenwerkingsafspraken met deze zorgaanbieders zijn vastgelegd in convenanten.

**De komende periode wordt in nauwe samenwerking met de bestaande convenantpartners onderzocht in hoeverre het mogelijk, wenselijk en haalbaar is het gebruik van deze vervoersmogelijkheid te optimaliseren. Een mogelijke uitbreiding van het aantal convenantpartners wordt in dat kader ook verkend. In samenwerking met de gemeente Heerhugowaard worden in nieuw af te sluiten convenanten bindende afspraken vastgelegd met betrekking tot de kosten vergoedingen van het groepsvervoer. Daarnaast wordt nadrukkelijk de samenwerking gezocht met relevante lokale vervoersinitiatieven.**

---

9 De chauffeurs scoren een waardering van 9.5.

## 1.4 Buurtbus

In 2018 is door de provincie Noord-Holland de 10-jarige concessie voor het openbaar vervoer in de regio Noord-Holland Noord gegund aan Connexxion. Als gevolg hiervan vervielen enkele buslijnen, waaronder de lijn Heerhugowaard-Langedijk. Deze verschraling leidde tot discussie in de lokale politiek. Uiteindelijk werd besloten om in samenwerking met de provincie Noord-Holland, Connexxion en de reizigersadviesraad Noord-Holland<sup>10</sup> een buurtbusvoorziening in te richten.

Op verzoek van de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk heeft onze vereniging hierop haar dienstenpakket per 19 augustus 2019 uitgebreid met de gewenste buurtbusvoorziening Heerhugowaard-Langedijk (lijn 407). De provincie Noord-Holland stelde hiervoor een subsidie beschikbaar. Concessiehouder Connexxion stelt de buurtbus op bruikleenbasis beschikbaar en is als eigenaar ook verantwoordelijk voor het beheer en de operationele kosten zoals onderhoud, verzekering, brandstof e.d.

Het lukte onze vereniging om voor deze nieuwe vervoersmogelijkheid 25 extra vrijwilligers/chauffeurs aan te trekken. Lijn 407 maakt onderdeel uit het reguliere openbaar vervoer netwerk. Reizigers kunnen van maandag tot en met vrijdag tussen 07.30- en 17.30 uur twee keer per uur gebruik maken van deze buurtbus. De bus start op het NS-station in Heerhugowaard en rijdt via Noord- en Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk terug naar het station. In de middag wordt dezelfde route in omgekeerde volgorde gereden. De overige vervoersmogelijkheden van onze vereniging zijn slechts beschikbaar voor de leden van onze vereniging.

Het aantal gebruikers van de nieuwe buurtbusvoorziening overstijgt de verwachtingen. Vanaf de start op 19 augustus 2019 tot 1 januari 2020 maakten in totaal 4.720 passagiers gebruik van lijn 407. Voorlopig betreft het hier een pilot voor twee jaar.

**In de loop van 2021 wordt in afstemming met de betrokken partners en de Ledenraad op basis van een evaluatie besloten tot het al dan niet continueren van deze voorziening. In het geval van continuering zal er prioriteit worden gegeven aan een betere spreiding van het aantal passagiers gedurende de dag en optimalisatie van de dienstverlening tijdens de ochtend- en middagspits.**

## 1.5 Ontwikkelperspectief

De vraag naar vervoersmogelijkheden voor niet ingezetenen en/of niet leden doet zich steeds vaker voor. Daarnaast duidt het klanttevredenheidsonderzoek op andere behoeften. Zo komt onder meer naar voren dat er behoefte is aan ruimere vervoersmogelijkheden in de avonduren en op de zondagen alsmede naar het ziekenhuis in Alkmaar.

---

10 ROCOV NH.



Ook de geschetste ontwikkelingen met betrekking tot een integraal openbaar vervoerconcept (zie inleiding) kunnen mogelijk aanleiding geven tot herziening van ons vervoersbeleid. Tenslotte kunnen de aanbestedingen van de gemeente t.a.v. het zogenaamde WMO vervoer<sup>11</sup> van invloed zijn op de vervoersvraag richting onze vereniging. Waar mogelijk worden bestaande en nieuwe gebruikers van het WMO vervoer nadrukkelijk gewezen op de mogelijkheden die de HugoHopper biedt en verleidt meer van de HugoHopper gebruik te maken. 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.

## 2. Vrijwilligersbeleid

### 2.1 Nota vrijwilligersbeleid

De vervoersvereniging Heerhugowaard is een florerende vrijwilligersorganisatie. Ruim 150 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 in 2019 met instemming van de Ledenraad het vrijwilligersbeleid beschreven en geformaliseerd.

Daarbij is aan de volgende zaken aandacht geschonken: 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 is nadrukkelijk gebruik gemaakt van de ondersteuning, informatie en expertise van de vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV).

**Nu het vrijwilligersbeleid en het arbeidsomstandighedenbeleid is beschreven en geformaliseerd, onze bedrijfsvoering is geprofessionaliseerd, de bedrijfshulpverlening is ingericht en de governance is geborgd, heeft onze vereniging de ambitie om in de komende periode het *NOV-Keurmerk Vrijwillige Inzet Goed Geregeld* te gaan behalen. Het betreft hier een landelijk keurmerk dat wordt toegekend aan vrijwilligersorganisaties en maatschappelijke instellingen die met hun vrijwilligersbeleid voldoen aan het door het NOV gestelde kwaliteitscriteria.**

---

11 Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

## 2.2 Werving en selectie

Jaarlijks worden er twee wervings- en selectierondes uitgevoerd (in januari en september). Werving vindt zowel in- als extern plaats. Bij de externe werving wordt gebruik 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 worden social media als standaard instrument gehanteerd binnen ons communicatiebeleid en dus ook bewust ingezet voor werving.

**Komende wervings- en selectierondes hebben ook tot doel om de diversiteit onder de vrijwilligers te vergroten. De focus zal dan ook liggen op het aantrekken van meer vrouwen, allochtonen en jongvolwassenen.**

## 2.3 Introductie

Aan alle nieuw instromende vrijwilligers wordt 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 medewerkerstevredenheidsonderzoeken worden aangewend voor het continu verbeteren van het vrijwilligersbeleid en de uitvoering van onze dienstverlening.

## 2.4 Scholing

In het vrijwilligersbeleid (zie 2.1) neemt periodieke scholing een prominente plaats in. 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 (waaronder kennis over dementie en eenzaamheid). Bij de verdere ontwikkeling van ons scholingsbeleid en -aanbod, zal samenwerking worden gezocht met zowel collega vervoersorganisaties als met Connexion als professionele openbaar vervoer partner.

# 3. Governance

## 3.1 Aansturingsmodel

Ingevolge de Governancecode Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening is er binnen de vereniging sprake van een toezichthoudend bestuur. Het bestuur is zichtbaar voor de vrijwilligers, beroepskrachten, leden, gemeente en stakeholders en heeft het gros van haar taken gedelegeerd aan de manager. Onder begeleiding van een externe voert het bestuur jaarlijks een zelfevaluatie uit.

De manager heeft de dagelijkse leiding, bereidt het beleid voor dat het bestuur vaststelt en voert dit uit. De dagelijkse begeleiding van de vrijwilligers is een taak van de twee coördinatoren. Het team beroepskrachten kent een parttime dienstverband. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de beroepskrachten zijn beschreven en geformaliseerd.

## 3.2 Doelstelling

Met het gekozen aansturingsmodel beoogt het bestuur de continuïteit en de kwaliteit van de aansturing van onze vrijwilligers beter te kunnen borgen en de bedrijfsvoering robuuster vorm te geven waardoor zij beter kan anticiperen (tijd, aantal, geld) op de impact / het effect die een veranderende en in omvang groeiende dienstverlening heeft op het team beroepskrachten.

Jaarlijks worden er met de drie beroepskrachten functioneringsgesprekken gevoerd met als doel hun professionele ontwikkeling te kunnen monitoren en -bijvoorbeeld met behulp van scholing- te stimuleren.

Met dit alles kan onze vereniging -in combinatie met een verbeterde ICT, een modern wagenpark en goede huisvesting- met vol vertrouwen de ontwikkelingen op vervoersgebied tegemoet treden.

## 4. PR en Communicatie

### 4.1 Public Relations (PR)

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 uitvoering van het PR beleid maakt deel uit van het takenpakket van de manager.

Nu het werkgebied van de vereniging ten gevolge van de bestuurlijke fusie per 1 januari 2022 ook de voormalige gemeente Langedijk gaat omvatten, is (het vergroten van) naamsbekendheid een belangrijk issue. De uitstraling van ons wagenpark draagt daar actief aan bij. Ook onze vrijwilligers spelen een prominente rol in het kader van naamsbekendheid.

**Uiterlijk 1 januari 2022 werken al onze chauffeurs in bedrijfskleding. Naast het vergroten van de herkenbaarheid en de naamsbekendheid, draagt bedrijfskleding bij aan een professionele uitstraling. De bedrijfskleding zal tenslotte zorgen voor een grotere zichtbaarheid op straat en dus een bijdrage leveren aan de veiligheid (assisteren bij in- en uitstappen).**

## 4.2 Interne en externe communicatie

Communicatie is te onderscheiden 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 geautomatiseerd. De externe communicatie betreft werving (vrijwilligers, leden), publiciteit (o.m. vrijwilligers dag, stakeholders) en positionering (marketing). Ook de inrichting en het proces van de externe communicatie worden zoveel als mogelijk en wenselijk gestandaardiseerd en geautomatiseerd.

**De komende periode wordt de externe communicatie specifiek gericht op externe stakeholders, nieuwe samenwerkingspartners en sponsors. Een tweede doelgroep vormen de inwoners van de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk waarmee een uitbreiding van het aantal leden en het sterker profileren van onze dienstverlening wordt beoogd.**

**In het communicatieplan van de vereniging krijgt participatie van vrijwilligers, leden en stakeholders nadrukkelijk prioriteit. In dat kader zal in de periode 2021-2024 een tevredenheidsmeting onder leden en vrijwilligers 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 op zondagen etc.).**

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

## 5. Arbeidsomstandigheden

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 omgaan. Daarbij streeft het verenigingsbestuur naar een open werkklimaat, waarin alle binnen de vereniging actieve personen elkaar aanspreken op mogelijke verbeteringen in het arbeidsomstandighedenbeleid die leiden tot een nog veiliger en gezonder werkklimaat. Belangrijk uitgangspunt bij dit alles is dat iedereen binnen onze vereniging kan meedoen en dat iedereen zich erbij voelt horen. Dit uitgangspunt zal ook leidend zijn bij onze wervings- en selectieactiviteiten.

**In nauwe afstemming met de beroepskrachten, de vrijwilligers en de Ledenraad zal het ARBO beleid jaarlijks geëvalueerd en zo nodig geactualiseerd worden.**

## 6. Wagenpark

Het wagenpark van de vereniging omvat momenteel zeven voertuigen op basis van lease en één voertuig op basis van bruikleen (buurtbus is eigendom van Connexxion).

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 arbeidsomstandigheden.

De vereniging heeft de ambitie om te verduurzamen en zo bij te dragen aan een beter klimaat. Onze huidige voertuigen zijn nagenoeg allemaal nog 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 al dan niet in combinatie met waterstofaandrijving draagt dus bij aan een vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en een efficiënter energiegebruik. Sinds 2019 beschikt de vereniging over één elektrisch aangedreven voertuig.

Binnenkort worden de ervaringen met dit voertuig geëvalueerd. Factoren als beperkte actieradius, lange oplaadtijden e.d. worden daarbij kritisch beoordeeld.

**Bij toekomstige vervangingen in ons wagenpark zal verduurzaming een nog prominentere rol in het selectieproces spelen. De ontwikkelingen op dit vlak worden dan ook nauwlettend gevolgd. Het uiteindelijke doel is ons gehele wagenpark uiterlijk in 2025 te hebben verduurzaamd. Daarmee committeert de vervoersvereniging zich ook aan het landelijke bestuursakkoord zero emissie ( <https://zeroemissiedoelgroepenvervoer.nl/> ).**

## 7. Financiën en verantwoording

De vervoersvereniging wordt zoals eerder vermeld gesubsidieerd door de gemeente Heerhugowaard en (voor wat betreft de buurtbus) door de provincie Noord-Holland. De vereniging voert op basis van een goedgekeurde begroting een sober financieel beleid en gaat zo efficiënt mogelijk om met de verleende subsidies. Door middel van periodieke voortgangsrapportages en een deugdelijke door een extern accountant gecontroleerde jaarrekening legt het bestuur van de vereniging jaarlijks aan de Ledenraad en de subsidieverstrekkers verantwoording af over de prestaties en de financiën.

## 8. Uitwerking en voortgangsrapportage

Dit meerjarenbeleidsplan 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 12 oktober 2020*