

# Beleidsplan 2023

## Vooraf

*De eerste maanden van 2022 stonden nog enigszins in het teken van belemmerende omstandigheden en maatregelen rond het corona-virus. Gelukkig in een aflopende vorm, die vanaf maart jl. hopelijk gaat leiden tot een leven waarin we ons weer vrijelijk kunnen bewegen. Daarnaast willen wij niet onvermeld laten dat de verhalen en beelden uit Oekraïne ook ons raken. Indien nodig en mogelijk, zal Rolmobiel op vervoersgebied haar steentje gaan bijdragen.*

*Buiten dit alles bemerkten wij dat er steeds meer een beroep werd gedaan op onze organisatie. We zijn verheugd om op onze manier verlichting te kunnen bieden voor degenen die vaak behoren tot een kwetsbare groep binnen onze samenleving.*

## 1. Oorsprong en doel

Stichting Aangepast Vervoer Zuid-Kennemerland (AVZK) is opgericht op 1 juni 1984 voor onbepaalde duur met als doel: het aanbieden van vervoer aan rolstoel/scootmobiel-gebonden personen die zodanig gehandicapt zijn, dat zij (nagenoeg) geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer of het gewone taxivervoer.

Stichting AVZK streeft haar doel na met inzet van vrijwilligers. AVZK wil aanvullend zijn op het openbaar vervoer en zal zich niet als beroepsvervoerder op de markt aanbieden.

Opgemerkt wordt dat de stichting AVZK door de belastingdienst is aangewezen als een Algemeen nut beogende instellingen (ANBI).

Ten aanzien van de uitvoering van de ritten is bepaald, dat deze moeten beginnen of eindigen in Zuid-Kennemerland en met 1 bestemming.

In februari 2002 is de huidige werknaam (Rolmobiel) in gebruik genomen om duidelijker tot uitdrukking te brengen wie we zijn en wat we doen.

### 1.1 Recreatief vervoer

Op speciaal verzoek (bijvoorbeeld instellingen) wordt medewerking verleend aan recreatief (groeps-)vervoer indien de capaciteit daartoe aanwezig is.

## 2. Organisatie

### 2.1 Leiding

De algehele leiding van stichting AVZK berust bij het bestuur. De sturing van de operationele activiteiten berust bij het hoofd van de centrale.

Het aantal bestuursleden bestaat uit vijf personen. Het bestuur vergadert gemiddeld eenmaal per maand en tussendoor zo vaak als dat nodig is. Vaste agendapunten vormen: het te voeren beleid, de operationele gang van zaken, huisvestingsaangelegenheden, personeelsaangelegenheden, communicatie en PR, alsmede de financiën.

Van de bestuursvergaderingen worden notulen opgemaakt, waaruit zowel mondelinge als schriftelijke mededelingen worden gedaan aan de medewerkers.

### 2.2 Vrijwilligers

Stichting AVZK werkt uitsluitend met vrijwilligers. Het eventueel aanstellen van (een) beroepskracht(en) is niet van toepassing. Per januari 2023 denken wij te beschikken over:

- 24 chauffeurs
- 2 wagenparkbeheerders
- 6 centralisten

De mond-tot-mondreclame door de vrijwilligers zelf en door onze cliënten blijkt nog steeds het beste wervingsmiddel te zijn. Voorts worden vrijwilligers geworven door middel van de Vrijwilligerscentrales in Haarlem en Heemstede, advertenties en artikelen in dag- en weekbladen, flyers, brochures en andere middelen.

Los van dit is alles is het een bekend feit dat de samenleving vergrijsd. Dit zien we ook terug in het vrijwilligerswerk. Er is zorg over de toenemende vergrijzing binnen onze chauffeursgroep. Op termijn kan dit inhouden dat wij onze organisatie anders moeten gaan inrichten om te blijven voldoen aan onze maatschappelijke positie en het verwachtingspatroon.

Door de chauffeurs wordt een vrijwilligersovereenkomst getekend, nadat keuring door een arts heeft plaatsgevonden en een rijtest is afgelegd. Daarbij moet een verklaring van goed gedrag worden overlegd.

Naast een ongevalverzekering voor alle vrijwilligers in functie bij stichting AVZK, blijft de ongeval-inzittendenverzekering gehandhaafd. Eveneens is er een (bestuurders-) aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Ten behoeve van de uitvoering van de rijdienst is in 2000 een Handleiding voor de chauffeur samengesteld die in 2018 volledig werd geactualiseerd. In 2023 zijn wij voornemens deze Handleiding in een digitale vorm te kunnen aanbieden voor niet alleen de chauffeurs maar allen die betrokken zijn bij het reilen en zeilen van onze organisatie.

Het in december 2001 gesloten convenant "Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden" blijft ook in 2023 onze aandacht vragen.

### **2.3. Vergoedingen, boetes e.d.**

Aan chauffeurs en centralisten wordt een bescheiden vergoeding gegeven, waarbij overigens rekening wordt gehouden met de bestaande fiscale regels voor vergoedingen aan vrijwilligers. Boetes voor verkeersovertredingen worden volgens een vastgestelde regeling, deels dan wel geheel, verhaald op de veroorzaker.

## **3. Middelen**

### **3.1 Bussen**

Zoals in een voorgaand verslag werd vermeld, werd in 2020 een van onze bussen op onverklaarbare wijze ontvreemd. Omdat de vervoersvraag al in 2021 duidelijk toenam, werd besloten om eerder tot vervanging over te gaan. Vorig najaar is dit geëffectueerd,

Daarnaast is een van de bussen aan vervanging toe vanwege ouderdom en de daardoor toenemende kosten om een en ander draaiende te houden. Daarbij is onze wens om over te gaan op een elektrisch model. Echter, gezien het weinige (en zeer dure) stellen we deze vervanging zo lang als mogelijk uit. Er zal echter een moment komen dat verder uitstel niet langer kan worden gehandhaafd.

Ingeval van elektrisch vervoer zullen meerdere zaken om een oplossing vragen:

- Investering (veel hogere aanschafprijs) – Dure aanbod (nog weinig keuze) – Actieradius (lange ritten thans nog amper mogelijk) – Interieur (vanwege extra accu's is er mogelijk minder ruimte beschikbaar voor rolstoelen) – Oplaadpunten (op de huidige plek is er geen voorziening) en momenteel (nog) niet passend bij chauffeurs met een B-rijbewijs.

Gereden wordt momenteel met 5 Mercedes Sprinters, waarin maximaal drie rolstoelgebonden personen tegelijk (met hun eventuele begeleiders) kunnen worden vervoerd. Alle Sprinters hebben een automatische versnellingsbak. Alle bussen rijden op diesel. Ze zijn uitgerust met een mobiele telefoon en een navigatiesysteem.

Bussen worden door ons nieuw aangeschaft (al dan niet met hulp van 'goede doelen fondsen') en vervolgens omgebouwd voor het specifieke gebruiksdoel.

Onze wagenparkbeheerder (vrijwilliger) zorgt voor een tijdige aanbidding bij de garage voor onderhoud, Apk-keuringen, reparaties enz. Daarnaast pleegt de wagenparkbeheerder zo nodig klein onderhoud (zoals het vervangen van lampen). Om de continuïteit van deze werkzaamheden in eigen beheer zoveel mogelijk te borgen, is iemand uit onze eigen kring bereid gevonden om kennis te nemen van zijn werkzaamheden met als doel dit bij uitval gedeeltelijk over te kunnen nemen.

Vrijstelling van de motorrijtuigenbelasting zal ook worden gevraagd voor het jaar 2023. Gezien het schadeverloop, is in 2016 besloten om alle schades aan de bussen in een WA-plusverzekering onder te brengen. Hierdoor worden eventuele schades voor eigen rekening genomen. De positieve ervaring hiermee wordt in 2023 voortgezet.

### **3.2 Huisvesting/stalling**

Stichting AVZK huurt sinds 2015 een kantooruimte aan de Tappersweg 14.43, te Haarlem. Op enkele minuten loopafstand daarvan stallen wij onze bussen. In 2016 werd een overdekte stalling gerealiseerd in overleg met de verhuurder. Vanwege de verdere bebouwing in dit gebied bleek het, op verzoek van de verhuurder, nodig om onze parkeerplekken op te schuiven. Er was door de bebouwing een onoverzichtelijke situatie ontstaan naast onze parkeerplekken. In overleg is deze aanpassing uitgevoerd, waarbij de verhuurde bereid was een deel van de kosten bij te dragen. Dit heeft helaas niet kunnen voorkomen dat een van onze geparkeerde bussen ernstig beschadigd is geraakt. Getracht is via het Calamiteitenfonds een deel van de schade te claimen, maar wegens het ontbreken van getuigen werd dit afgewezen.

### **3.3 Administratie**

De ritopdrachten worden na de busritten door een vrijwilliger geordend en gecontroleerd. De uit het geautomatiseerde systeem komende facturen worden, voor zover nodig, gecorrigeerd en verzonden aan de cliënten. Contant ontvangen gelden worden afgestort.

De administratie wordt door de penningmeester via een online-boekhoudprogramma verzorgd. De jaarrekening/administratie wordt gecontroleerd door Claus Accountants te Haarlem. Voldaan is aan het wettelijk voorschrift van deponeren bij dat kantoor van onze statuten, inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel en afschrift van een identiteitsbewijs van de bestuursleden, waaronder de penningmeester.

### **3.4 Automatisering**

In maart 2002 is het softwarepakket WinTax van de Korton Group in Hoofddorp in gebruik genomen. In het algemeen kan worden gesteld, dat het programma goed werkt. Verdere vervolmaking c.q. het updaten van het systeem zal ook in 2021 plaatsvinden. Het eerder aangekochte softwareprogramma, waarmee de routeplanning van de chauffeurs nauwkeuriger kan worden afgehandeld, functioneert naar redelijke tevredenheid. Beseft wordt dat constant moet worden gemonitord of dit systeem optimaal wordt ingezet.

Vanwege covid-19 zijn we in 2021 gestopt met contante betalingen. Alhoewel werd overwogen over te schakelen op pinautomaten waren de kosten hiervan in ons geval te hoog en bemerkte wij ook dat onze (vaak oudere) cliënten hier een weerstand tegen kenden. Om die reden wordt nu alles afgerekend op basis van facturering achteraf. Dit is arbeidsintensiever en hierdoor

moeten we soms extra reageren om de betalingen te innen. Het aantal niet-betalers is gelukkig gering. Op basis van deze ervaringen verwachten wij hier in 2023 mee door te gaan.

## 4. Tarieven

Uitgangspunt van het tariefsysteem is het door de computer te berekenen aantal kilometers van ophaaladres naar bestemmingsadres, verhoogd met een basis-voorrij-/opstaptarief. Het tarief voor onder de 50 kilometer bedraagt momenteel € 0,70 per kilometer en voor verdere ritten € 0,35 per kilometer. De voorrijkosten zijn € 3,50 per rit.

Tijdens de bestuursvergadering van 18 januari 2022 werd besloten de tarieven ingaande juli 2022, met uitzondering van de voorrijkosten, te verhogen met € 0,05. De sterk gestegen brandstofprijzen en het feit dat we het huidige tarief al enkele jaren ongewijzigd lieten, is onzes inziens voldoende rechtvaardiging voor deze actie.

Indien een afgesproken rit niet tijdig (tenminste 24 uren tevoren) wordt afbesteld, kan, naar het oordeel van de coördinator (een deel van) de oorspronkelijk verschuldigde ritprijs in rekening worden gebracht. Eén begeleider, alsook de noodzakelijke bagage van de cliënt, wordt gratis vervoerd.

Aan groepen, d.w.z. bij vervoer van meer dan twee rolstoelhouders, wordt slechts éénmaal voorrijkosten in rekening gebracht. Een tarief van € 1,75 per kilometer, eveneens gebaseerd op de afstand tussen adres van- en adres naar-, wordt berekend.

Voor de ritten boven de 50 kilometer wordt een tarief van € 0,90 per kilometer gehanteerd.

## 5. Beleidsdoelstellingen

Sinds haar oprichting heeft stichting AVZK een vaste plaats verworven in de regio op het gebied van het vervoer van rolstoelgebonden cliënten. De organisatie telt een groot aantal vaste klanten (zowel individuen als instellingen). Het klantenaantal stabiliseert zich sinds enige jaren. Op basis van onze mogelijkheden (deels voortkomend uit een efficiëntere werkwijze) is er ruimte om het aantal klanten uit te breiden. Daarvoor zal op geëigende plaatsen extra promotie worden gemaakt voor de mogelijkheden die onze organisatie te bieden heeft.

De klanttevredenheid is over het algemeen hoog, hetgeen -naast een concurrerende tariefstelling- vooral wordt bepaald door een tweetal punten waarin stichting AVZK zich wil blijven onderscheiden: punctualiteit en dienstbetoon.

Punctualiteit uit zich in het correct nakomen van de gemaakte afspraken, met name voor wat het op het overeengekomen tijdstip van afhalen en terugbrengen van cliënten betreft.

Dienstbetoon betreft vooral de houding en de extra inzet van de vrijwilligers jegens de cliënten ("meer dan vervoer"). Vrijwilligheid houdt bij de AVZK geen vrijblijvendheid in. Integendeel, de organisatie wil zich manifesteren als een professionele organisatie.

Aan de vrijwilligers (dit omvat de gehele organisatie) wil de AVZK zinvol werk en goede werkomstandigheden bieden. Daarbij wordt groot belang gehecht aan een goede communicatie en adequaat overleg tussen bestuur respectievelijk de coördinator enerzijds en de centralisten en de chauffeurs anderzijds. Voor 2023 (en later) zal er blijvend naar worden gestreefd om de volgende beleidsdoelstellingen te realiseren:

- Zekerstelling van de continuïteit van de organisatie. Bepalend hiervoor zijn een adequate huisvesting, een gezonde financiële huishouding, mede gebaseerd op een langjarig commitment met zowel de gemeente Haarlem als de gemeenten Zandvoort, Bloemendaal en Heemstede.  
Daarnaast een behoud alsmede werving van voldoende vrijwilligers.

- Continue optimalisatie van de kwaliteit van de dienstverlening en van efficiency van de interne organisatie, als voorwaarde voor groei van het aantal klanten respectievelijk van het aantal ritopdrachten.
- Verdere ontwikkeling van de geautomatiseerde systemen ook op het gebied van financiën en administratie en versterking van de deskundigheid ten aanzien van het beheer daarvan.

Voor de continuïteitsdoelstelling zal desgewenst overleg worden gevoerd met overheidsinstanties voor wat de subsidiëring betreft, alsook ingeval van een verandering van de wet- en regelgeving.

## 6. Financiën

### 6.1 Omvang eigen vermogen

Het eigen vermogen aan het begin van 2022 bedroeg € 38250,--.

### 6.2 Begroting 2023

Voor de begroting 2023 wordt verwezen naar de informatie verderop in dit document.

## 7. Communicatie

### 7.1 Interne communicatie

De interne communicatie bestaat uit:

- Bestuursvergaderingen, gemiddeld 12x per jaar
- Werkoverleg met chauffeurs en centralisten, 2 à 3x per jaar
- Een "nieuwsbrief", waarin bestuurs-mededelingen worden vermeld
- De financiële resultaten
- Tenminste 1x per jaar een bijeenkomst met alle medewerkers (als dat weer kan in 2023)