

# Stichting Wijkbus Alexander

## Jaarverslag 2013



31 MAART 2014

Stichting Wijkbus Alexander

Prinsenlaan 569

3067 TZ Rotterdam

010-455 85 17

KvK 40345535

Email: [wijkbus-alexander@hetnet.nl](mailto:wijkbus-alexander@hetnet.nl)

Website: [www.wijkbus-alexander.nl](http://www.wijkbus-alexander.nl)

### Inleiding

In bedrijfsmatig opzicht, dat wil zeggen de daadwerkelijke dienstverlening, is het jaar redelijk geslaagd te noemen. Niet dat alles even vlekkeloos is verlopen, het blijft immers mensenwerk, maar de foutenmarge is teruggebracht naar een aanvaardbaar niveau. Aan het eind van het jaar hebben wij een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de passagiers. Uit de enquête blijkt dat er over het functioneren van de Wijkbus veel waardering bestaat. Voor het samenvattend rapport zie bijlage.



### Doelstelling

*Het doel van de Stichting is ouderen vanaf de leeftijd van 65 jaar en mindervaliden, wonende in de Deelgemeente Prins Alexander te Rotterdam, in staat te stellen deel te nemen aan activiteiten binnen deze Deelgemeente en sociale contacten te onderhouden in de persoonlijke levenssfeer om isolement te voorkomen.*

### Bestuur

De bestuurssamenstelling van de Stichting heeft geen wijzigingen ondergaan. Zitting in het bestuur hebben Fred Buitelaar (voorzitter), Jaap Zegwaard (secretaris), Kees van der Waal (penningmeester), gedrieën vormend het Dagelijks Bestuur (DB).

### Toekomst

In het verslagjaar heeft het bestuur zich beziggehouden met mogelijk structurele wijzigingen welke mogelijk kunnen ontstaan door de opheffing van de Deelgemeenten. Met de Deelgemeente Prins Alexander hebben wij door de jaren heen een uitstekende relatie opgebouwd en helaas komt daar nu een eind aan. Onduidelijk is echter hoe de lijnen naar en van het centrale stadsbestuur van Rotterdam zullen verlopen.

Preluderend op komende wijzigingen en mogelijke consequenties in de subsidieverlening houden de in Rotterdam opererende wijkbussen gezamenlijk de vinger aan de pols door intensief onderling overleg en contacten op ambtelijk niveau.

### Deelnemers

Dit jaar zijn er meer deelnemers uitgeschreven (439) dan ingeschreven (391)

Dit heeft te maken met de screening tijdens het tevredenheidsonderzoek in het 3<sup>e</sup> kwartaal.

De voornaamste redenen van uitschrijving:

opname in verzorgings- of verpleeghuis, overlijden, verhuizing buiten deelgemeente en omdat er (nog) geen gebruik van wordt gemaakt.



Individuele Deelnemers	1-1-2013	31-3-2013	30-6-2013	30-9-2013	31-12-2013
wijk	individueel	individueel	individueel	individueel	individueel
Capelle	1	1	1	1	1
Kralingseveer	7	4	4	5	5
Lage Land	315	312	306	293	319
Nesselande	77	75	76	78	78
Ommoord	1.257	1.265	1.245	1.199	1.239
Oosterflank	194	184	183	173	178
Prinsenland	450	449	461	447	455
Zevenkamp	234	218	223	205	212
<b>TOTAAL</b>	<b>2.535</b>	<b>2.508</b>	<b>2.499</b>	<b>2.401</b>	<b>2.487</b>
	1e kw	2e kw	3e kw(*)	4e kw	totaal
<b>Uitgeschreven</b>	<b>-151</b>	<b>-89</b>	<b>-175</b>	<b>-24</b>	<b>-439</b>
<b>Ingeschreven</b>	<b>124</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>110</b>	<b>391</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>2.508</b>	<b>2.499</b>	<b>2.401</b>	<b>2.487</b>	

Onder individuele deelnemer wordt verstaan:

Deelnemers die een individueel deelnemerschap hebben zonder tussenkomst van een woonzorginstelling of dagopvang.

Collectieve	Deelnemers			
1-1-2013	31-3-2013	30-6-2013	30-9-2013	31-12-2013
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
611	611	611	611	611
0	0	0	0	0
325	325	325	325	325
518	518	518	518	518
128	128	128	128	128
264	264	264	264	264
<b>1.846</b>	<b>1.846</b>	<b>1.846</b>	<b>1.846</b>	<b>1.846</b>

Onder collectieve deelnemer wordt verstaan:

Deelnemers die via een collectiviteit (woonzorginstelling of via een dagopvang) een collectief deelnemerschap hebben per wooneenheid.



### PR en Werving

De werving voor individuele deelnemers is gedaan via persberichten verspreiden van folders op diverse locaties in de wijken en de Facebookpagina. Bekendheid is ook gegeven naar maatschappelijke organisatie door deelname aan o.a. de bijeenkomsten “Wijkgerichte Samenwerking” in Ommoord/Het Lage Land, presentatie bij Huurdersvereniging Alexander, bijeenkomst in Orion en diverse overleggen via Ons Alexander.

Maar ook door mee te doen met de promotiecampagne Ons Alexander (*door de Deelgemeente ontwikkeld digitaal platform voor vrijwilligersorganisaties*) is niet alleen bekendheid gegeven aan de vrijwilligers maar ook aan de Wijkbus zelf.

## Alles over OnsAlexander

Met de SOR is overleg geweest over het collectief lidmaatschap voor de Varenhof in verband met het sluiten van het winkeltje in de Varenhof. Er kon echter geen dekking worden gevonden voor de deelnemersbijdrage. Uiteindelijk zijn de folders van de Wijkbus verspreid onder de bewoners van de Varenhof om zelf deelnemer te worden, hiervan hebben een aantal bewoners gebruik van gemaakt, naast de bewoners die zelf al deelnemer waren.

Met andere woonzorg-organisaties wordt bekeken in hoeverre grotere aantallen met name dagverzorgingsklanten door de wijkbus kunnen worden vervoerd. Daarbij wordt steeds in het oog gehouden welke klanten “geschikt” zijn voor de wijkbus qua zelfstandigheid en mobiliteit.”

Ook in 2014 zal de WBA naar samenwerking blijven zoeken binnen de wijken.



In Pilsa Alexander zetten ruim 20.000 inwoners zich vrijwillig actief in voor de samenwerking. Meer weten of zelf ook actief worden? Kijk voor initiatieven en activiteiten op [www.onسالexander.nl](http://www.onسالexander.nl).

Ontdek wat vrijwilligers doen op [www.onسالexander.nl](http://www.onسالexander.nl)

## Uitvoering

### Dagelijkse ritten

Evenals vorig jaar zijn er in 2013 meer ritten gereden. In totaal verzorgde de WBA 45.780 persoonsverplaatsingen binnen het rayon van de Deelgemeente Prins Alexander.

Jaar	Aantal ritten	Verschil	In %
2003	43.600	-1.300	-2,90%
2004	45.000	1.400	3,21%
2005	47.730	2.730	6,07%
2006	50.360	2.630	5,51%
2007	50.496	136	0,27%
2008	47.850	-2.646	-5,24%
2009	45.712	-2.138	-4,47%
2010	42.524	-3.188	-6,97%
2011	42.983	459	1,08%
2012	44.423	1.440	3,40%
2013	45.780	1.357	3,05 %

2013	aantal ritten
Ritten	38.087
Dagverzorging/Ergo	6.006
Samenwerking in de wijk	329
Recreatie	1.358
<b>TOTAAL</b>	<b>45.780</b>



### Recreatietochten

Van april tot en met september zijn er 16 recreatietochten gereden naar o.a. de Betuwe in het voorjaar, Voorne Putten, Hollandse IJssel en nieuw was de Betuwe fruittour in het najaar. In november en december is 3 keer de kerstmarkt in Zoetermeer bezocht en zijn er 3 avonden lichtjesritten gereden door de stad. Deelnemers stellen de recreatietochten zeer op prijs, in veel gevallen gaan zij niet meer op vakantie en is dit een gelegenheid om er even uit te zijn en contacten te hebben met andere deelnemers. In totaal hebben 679 mensen deelgenomen aan de 22 recreatietochten.





### Organisatie

In de organisatorische opzet zijn drie aandachtsgebieden te onderscheiden.

**Ten eerste** natuurlijk het praktische vervoer van de passagiers. Naast het van huis tot huis vervoer betreft dit ook de zogenoemde recreatietochten. Het vervoer wordt verzorgd door een enthousiaste groep vrijwillige chauffeurs. Het preventief onderhoud van de bussen geschiedt door vakbekwame vrijwillige wagenparkbeheerders.

**Ten tweede** het aan de basis van elke rit liggende telefonisch verkeer waarbij de passagier aangeeft wanneer en welke rit hij/zij wenst. Gedurende de werkdagen wordt de telefooncentrale gemiddeld door twee vrijwilligers per dagdeel bediend.

**Ten derde** de verzorging van alle interne processen en verslaggeving naar externe instanties. Het administratief proces bestaat uit de financiële administratie, de deelnemers administratie, inkomende- en uitgaande facturering, rittenadministratie, beheer van de geldstromen, subsidie- en sponsor aangelegenheden en fiscale zaken. Dit mede ondersteunt door een geautomatiseerd computersysteem. Door een aantal vrijwilligers wordt assistentie verleend bij het op orde houden van de administratie.

In samenspraak met het Bestuur wordt de externe verslaggeving verzorgd zoals o.a. kwartaalrapportages, het jaarverslag en de jaarrekening naar de Deelgemeente en PR.



De coördinatie van de drie genoemde aandachtsgebieden is in handen van een betaald coördinator in vaste dienst voor 30 uur per week. Dit op basis van een door de Deelgemeente Prins Alexander daartoe beschikbaar gesteld budget.

### **Automatisering**

Zowel voor de planning van de ritten als voor enkele administratieve aangelegenheden wordt gebruik gemaakt van geautomatiseerde processen. In 2013 zijn verdere verbeteringen aangebracht voor zowel de configuratie van de telefooncentrale als de registratie van deelnemers en de rittenadministratie. In 2014 is de hardware toe aan vervanging.

### Vrijwilligers

Voor de dienstverlening is de bus in zeer hoge mate afhankelijk van de inzet van veel vrijwilligers. Eind 2013 zijn er **72** vrouwen en mannen, die de WBA van de nodige arbeidskracht voorzien. Het gaat daarbij om chauffeurs, planners, telefonisten, administratief medewerkers, en automatiseringsdeskundigen. Ook worden vrijwilligers ingezet bij sponsorwerving en het technisch onderhoud van het wagenpark. Verder zijn vrijwilligers actief in de Recreatiecommissie, de Activiteitencommissie en het bestuur van de Stichting. Per 1 januari 2013 waren er 73 vrijwilligers, in de loop van het jaar zijn er 6 nieuwe vrijwilligers bijgekomen en 7 hebben afscheid genomen.

#### Vrijwilligersbestand per 31 december 2013

aantal	vrijwilligers	%
23	vrouwen	32%
49	mannen	68%
<b>72</b>		
leeftijd	aantal	%
18-30	2	3%
40-50	2	3%
51-60	6	8%
61-65	8	11%
66-70	26	36%
71-75	17	24%
76-80	9	13%
81-85	2	3%
<b>TOTAAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



### **Opleidingen**

Binnen de Wijkbus worden de vrijwilligers intern opgeleid als chauffeur of telefonisten. De door derden aangeboden cursussen sluiten niet aan bij de werkzaamheden van de vrijwilligers. In het algemeen is er ook weinig behoefte bij de vrijwilligers om cursussen te volgen. Dit jaar was de aandacht gericht op het wijzigen van het telefoon- en ritten programma.



In 2013 zijn er vier (recreatieve) bijeenkomsten geweest met de vrijwilligers. Hierbij worden de vrijwilligers door het Bestuur en de coördinator geïnformeerd over de voortgang. Naast de bijeenkomsten worden de vrijwilligers mondeling geïnformeerd, via email of nieuwsbrief op kantoor.

**Jegens de vrijwilligers is in het verslagjaar op passende wijze uitdrukking gegeven aan de erkentelijkheid en waardering van de WBA voor het vele werk dat door de vrijwilligers is verzet. Ook hier is een dankwoord op zijn plaats.**



### Middelen

De Stichting tracht haar doelstelling te bereiken door het bieden van aangepaste vervoersmogelijkheden aan deelnemers en hun begeleiders. Primair is daartoe nodig een aantal voor de passagiers aangepaste voertuigen. Van belang is daarbij de veiligheid van de passagiers; daartoe dienen de voertuigen in een goede staat van onderhoud te verkeren. In de loop van het verslagjaar is aan dit aspect ruime aandacht besteed, zowel door het doen uitvoeren van periodiek onderhoud bij de garage evenals het preventief onderhoud door onze eigen wagenparkbeheerders. In het verslagjaar zijn de twee oudste bussen vervangen door nieuw materiaal. De twee nieuwe bussen zijn aangepast voor het vervoer van ouderen, zoals extra treeplanken en handgrepen om het in- en uitstappen te vergemakkelijken.

Naast het wagenpark, bestaande uit zeven minibussen, is geïnvesteerd in software en de nodige inventaris van de centrale lokaliteit van de WBA. Evident is dat één en ander op gezonde basis gefinancierd dient te worden.



Sint Laurensfonds

<b>De geldmiddelen van de WBA zijn in 2013 afkomstig van:</b>	Exclusief btw	%
Contributies	€ 34.171,00	18
Ritgelden	€ 47.973,00	25
Subsidies Deelgemeente Prins Alexander	€ 71.614,00	38
Subsidies Gemeente Rotterdam (SoZaWe)	€ 23.322,00	12
Donaties, sponsoring en reclame	€ 11.827,00	6
Diversen Baten	€ 736,00	1
Voor afdracht van de B.T.W. zijn de ontvangen subsidiebedragen als volgt:		
Deelgemeente Prins Alexander	€ 75.910,00	
Gem. Rotterdam SoZaWe	€ 24.721,00	

De totale geldstroom in 2013 bedroeg **€ 189.643,00** tegen € 196.627,00 in het vorige boekjaar. Bovenstaande opstelling geeft duidelijk aan dat zonder de steun van derden een sluitende exploitatie alleen op basis van de bijdragen van de passagiers (contributie+ritgelden) niet mogelijk is. Wijkbus Alexander is erkentelijk voor de subsidies van de lokale overheid en sponsoring door middel van reclame op de bussen.



M. de Koning Autobedrijven

Ed van Bruggen, Fysio4you, Fysio Rotterdam

Fysiotherapie van Campenhout, Duiker Paramedici,

Hans Meijer Advies (Sommelsdijk), Opti Jean,

Femke van Liere voeding/dieetadvies, Aafje,

Tandprothetische praktijk Prost,

Woningcorporaties Havensteder, Woonstad, Woonbron en

SOR Comfortabel Wonen.



**Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid**  
Gemeente Rotterdam

Van der Putten tweewielers, Kloppers automobielbedrijf, Mondclinic,  
Schipper tankstations, Bandenservice Prinsenland, Kaasspecialist Binnenhof.

Huurdersvereniging Alexanderpolder, Tegelzetbedrijf van Bekkum & Zn,

Bubbles carwash, Makelaardij Gebuijs en MR. Tegels BV.

Mw Velthuisen, Mw Leeuw-Bouter, Mw de Koninck, L. Jansen, Fam Kraal

Mw Flamman-Oosterbaan, Mw Spek, H. Meijer, R.H. Lont, A. Goebertus, L. Bouman-van Hal, Mw Ooms, Mw van Vliet, M.A. Wegbrands-Smits, WPM Wegbrands, Fam. Van Noort en in memoriam mevrouw Terhorst (donateur en promotor vanaf het eerste uur)





### **Financiële uitkomsten jaar 2013**

Het boekjaar 2013 sluit af met een positief saldo van € 103,00

Zoals reeds in het voorgaande gemeld is de inkomende geldstroom in het jaar 2013 met € 189.643,00 iets lager dan het jaar 2012 € 196.627,00. Dit is mede het gevolg van een lagere subsidie van de Deelgemeente Alexander. Een deel van de eerder ontvangen subsidie wordt gerestitueerd aan de Deelgemeente, daar volgens de subsidie voorwaarden de Algemene reserve niet groter mag zijn dan € 30.000,00.

Voor verdere financiële details zij op deze plaats verwezen naar de financiële jaarrekening welke op aanvraag beschikbaar is..

### **Financiële positie**

De financiële positie is in het verslagjaar nagenoeg gelijk gebleven aan die per de ultimo van het voorgaand jaar. Per 31 december 2013 is de Algemene reserve € 30.000,00 en de Bestemmingsreserve ter vervanging van het rijdend materiaal € 80.000,00 Per saldo een toename van € 103,00.

### **Toekomst**

Voor de nabije toekomst vragen een aantal zaken extra aandacht.

**Ten eerste** is er het aantal deelnemers en daarmee samenhangend de vraag naar vervoer en de bezettingsgraad van de aanwezige voertuigen. Er is een eerste aanzet tot een marketingplan gegeven waarbij het accent ligt op het verwerven van collectieve lidmaatschappen. Dit lijkt voor een instelling op ideële grondslagen wellicht wat zwaarwichtig maar de continuïteit van de WBA is mede afhankelijk van het aantal deelnemers.

Mede grondslag voor een dergelijk plan is een nog uit te voeren onderzoek naar de wensen van de (kandidaat) deelnemers. Zijn zij content met het geboden vervoersaanbod of dient dit zowel in kwalitatief opzicht als in diversiteit te verbeteren? Aanbod en vraag dienen op elkaar afgestemd te zijn, waarbij een aloude economische wet 'dat ieder aanbod zijn eigen vraag schept' voor de WBA een uitdaging vormt.

Van belang is tevens de diversiteit van het aangeboden vervoer en de daarbij behorende tariefstelling. In dit verband baren de steeds hoger wordende brandstofprijzen en verhoging van de assurantiebelasting van 9,7 naar 21% grote zorg.

Aandacht verdient ook de klantvriendelijkheid in alle aspecten daarvan. De vrijwillige medewerkers zijn zich ervan bewust dat de deelnemers recht hebben op een goede service.

Aan de coördinator is gevraagd voorstellen te doen ter verbetering van de efficiency, waaronder ook begrepen de ondersteunende geautomatiseerde processen. Tevens besteedt deze functionaris aandacht aan het zo effectief mogelijk inzetten van de voertuigen en de bezettingsgraad daarvan.

**Ten tweede** is de financiële positie een punt van voortdurende zorg. De WBA voldoet weliswaar per de balansdatum aan de eisen van liquiditeit en solvabiliteit doch het is zaak een evenwichtige verhouding tussen in- en uitgaande geldstromen te handhaven. Marketing en efficiënte bedrijfsvoering zijn de twee eerder besproken elementen om een in financieel opzicht gezonde bedrijfsvoering te waarborgen. Brandstofprijzen en de toch steeds voortgaande geldontwaarding maken dat op termijn de vaste ritprijs van € 0.90 niet langer gehandhaafd kan blijven. Het bestuur bezint zich op een eventuele andere tariefsstructuur.



Public relations kan dienen om meer bekendheid te genereren bij het publiek.

Dit kan tevens effect hebben voor een succesvolle werving van sponsors en donateurs.

**Ten derde** zijn wij bereid te participeren in het wijkgericht werken, o.a. de woonservice gebieden. Hierbij is het wel van belang de wijkbus in een vroegtijdig stadium te betrekken bij de vorming van de wijkplannen. De WBA heeft binnen de Deelgemeente een duidelijke taak om een bijdrage te leveren aan het welzijn van de ouderen. Mogelijk kan door vroegtijdige samenwerking enige synergie verkregen worden voor alle partijen.

**Ten vierde** is het in stand houden van een kwalitatief goed vrijwilligerskorps van groot belang. Zonder de inzet van deze mensen is het niet mogelijk de doelstellingen van de WBA te verwezenlijken. In dit kader is het zaak de dialoog tussen de diverse organen van de WBA te bevorderen. De vrijwilliger wil zich vanzelfsprekend betrokken voelen bij de WBA. Daarom dient naar zoveel mogelijk openheid van zaken te worden gestreefd.

Het Bestuur van de Stichting Wijkbus Alexander

**Bijlage:** 1. Reizigers(tevredenheid)onderzoek