

Beleidsplan Stichting Vrijwilligersvervoer Zaanstreek e.o.

Voor 2017 en later

Inleiding

Dit beleidsplan is een leidraad waar het bestuur het beleid voor de langere termijn op baseert. Zoals ieder Businessplan begint het met de onderwerpen Visie, Strategie en Beleid, gevolgd door Doelstellingen per beleidsonderdeel.

Visie

Ieder mens heeft recht op sociale contacten. Mensen die een indicatie hebben of kunnen krijgen voor het Aanvullend Openbaar Vervoer, AOV zijn afhankelijk van de kwaliteit van dat vervoer. En die laat te wensen over. Mede daardoor komen mensen in zorginstellingen nauwelijks de deur uit en nemen niet aan de maatschappij deel. Dat zijn de voornaamste redenen waarom SVZ en vergelijkbare initiatieven binnen en buiten de Zaanstreek in het leven geroepen zijn. Om een alternatief te creëren waardoor deze kwetsbare en afhankelijke mensen toch over vervoer kunnen beschikken. Daarbij staat de kwaliteit voorop: klantvriendelijk, dus betaalbaar, comfortabel, op tijd en van deur tot deur. In principe worden ritten voor één cliënt niet gecombineerd met andere ritten. Een uitzondering wordt gemaakt voor het ophalen en wegbrengen van deelnemers aan de dagbesteding.

Strategie

De bovenstaande visie realiseren in een commerciële organisatie maakt het vervoer onbetaalbaar. Met een vrijwilligersorganisatie is dat wél haalbaar. De inzet van vrijwilligers op elke plek in de organisatie is gratis, de exploitatiekosten moeten worden gedekt uit een bijdrage van de klant per gereden kilometer. Daarnaast is het gewenst dat uit de exploitatie een reservering kan worden gedaan voor toekomstige vervanging van vervoermiddelen. Voor de aanschaf van (rolstoel)bussen en auto's zijn bijdragen van sponsors en fondsen noodzakelijk.

Beleid Algemeen

Dat is in één woord te vatten: continuïteit! De huidige klanten rekenen op SVZ. Zij kunnen ook niet meer zonder, zeker door de grote bezuinigingen die de zorg treffen. Die continuïteit moet vertaald worden naar voldoende aanwas van vrijwilligers, tijdig onderhoud van vervoermiddelen, beschikking over kantooruimte en communicatiemiddelen, degelijk financieel beleid, contacten met sponsors en fondsen etc. Maar die continuïteit moet er ook zijn in de manier waarop we dingen aanpakken en uitvoeren: procedures dus. Dat geeft houvast voor de vrijwilligers en zekerheid bij de klanten. Die procedures moeten kort en duidelijk zijn, niet "tot in detail en verstikkend"

Ook samenwerken met andere vergelijkbare organisaties in de naaste omgeving is gewenst. Dat is een ambitieuze opgave, zeker voor een klein bestuur. Daarom wordt het beleid hieronder in prioriteiten vastgelegd.

Beleid Korte Termijn

Vertaald in volgorde van prioriteiten is dat beleid:

1. Klanten. Voor hen moet de betrouwbaarheid en kwaliteit van hun vervoer gewaarborgd worden.

2. Kantoororganisatie. Hierbij moet worden gedacht aan het goed bezet houden van het kantoor met twee planners op elke werkdag.

Daarnaast is onderlinge coördinatie en samenwerking tussen de planners van belang. Het planbureau dient te fungeren als spin in het web, waar alle informatie binnen komt, en naar de juiste functionarissen wordt doorgegeven via vastgelegde procedures.

3. Publiciteit. Voor werving van zowel klanten als vrijwilligers is geregelde publiciteit nodig. Mogelijk ook voor het vinden van sponsors. Aandacht, deskundigheid en een netwerk op dit terrein zijn cruciaal. Voor Publiciteit moet structureel geld beschikbaar zijn.

4. Kwaliteit bussen. Voor de veiligheid en betrouwbaarheid van ons vervoer dienen we te beschikken over betrouwbare vervoermiddelen, met goed opgeleide chauffeurs.

Beleid Lange Termijn

Omdat hier de prioriteit een minder grote rol speelt, is dit in een “doelgroepen-beleid” vastgelegd:

Beleid Klanten

In de afgelopen jaren is er een verschuiving zichtbaar van individuele klanten naar organisaties. En van incidenteel vervoer naar vaste-tijden vervoer. Het vervoer voor organisaties is veelal op vaste tijden met vaste inkomsten. Aantrekkelijk voor chauffeurs en financiën. Toch is in het laatste beleidsoverleg bewust geen voorkeur uitgesproken voor dit vervoer tegenover incidenteel vervoer. Zeker nu het beleid wordt, dat mensen langer thuis (moeten) blijven wonen, moeten we de individuele klant niet verwaarlozen. Hoewel we een bijzondere band hebben met onze sponsor, Eveen, willen we ook hier geen voorkeursbeleid hanteren.

Tenslotte: klanten moeten eenvoudig en laagdrempelig een klacht kunnen uiten.

Beleid Vrijwilligers

Verreweg de meeste vrijwilligers zitten in de leeftijd van VUT of (pré)pensioen. Dat betekent regelmatig verlies van een aantal van hen door ouderdom, ziekte of overlijden. Omdat de VUT is verdwenen en de pensioenleeftijd omhoog gaat, wordt het steeds moeilijker om voldoende vrijwilligers te werven in de leeftijd van 60 tot 70 jaar. Bovendien willen vrijwilligers met hun vrije tijd veel (verschillende) dingen, oa op vakantie gaan. Ook daarom hebben we veel vrijwilligers nodig: *vele handen maken licht werk*. Het moet duidelijk zijn wat van vrijwilligers wordt verwacht: spelregels voor veiligheid, leeftijden beleid, onderhoud voertuigen, administratieve werkzaamheden etc. Voor de continuïteit is het ook belangrijk om als organisatie niet afhankelijk te zijn van één persoon, op welke functie dan ook. Dubbele bezetting voor bestuursfuncties, geen planner die twee middagen werkt, meerdere chauffeurs voor vaste ritten etc.

Chauffeurs worden nu al aangetrokken door commerciële bedrijven: apothekers, bakkers, kinderopvang- en uitvaartbedrijven. Mogelijk moeten we ook actief werven bij jongere mensen en bij niet- of parttime-werkende vrouwen.

Daarbij is het belangrijk om te werven voor één, vast dagdeel per week: dat wil men waarschijnlijk liever dan permanente beschikbaarheid en toch maar af en toe werken. Grotere bekendheid met ons werk is nodig, permanente publiciteit hoort daarbij.

Zodra chauffeurs een bepaalde leeftijd bereiken, kan het reactievermogen afnemen. Dat is voor elke persoon anders. Op dezelfde leeftijd als de overheid voor het rijbewijs een keuring verlangt, zullen wij die chauffeur een zogenaamde BROEM test laten volgen. Dat is ter bevordering van de kwaliteit van ons vervoer. Het overheidsbeleid is zodanig gewijzigd dat chauffeurs voor of op hun 80^e jaar moeten zijn gekeurd om hun rijbewijs te behouden. Daarom zullen wij de BROEM test voor onze chauffeurs ook pas uitvoeren als iemand 80 jaar wordt.

Door duidelijke taakverdelingen dienen we te zorgen dat bij de vrijwilligers geen overbelasting plaats vindt.

Planners werken nu alleen maar op vaste tijden. Mogelijk dat andere telefoon- en internetverbindingen dat in de toekomst kunnen veranderen.

Bestuursfuncties invullen is tot nu toe het moeilijkst gebleken. Geschikte kandidaten hebben vaak hun hele werkzame leven bestuurswerk gedaan en willen liever als chauffeur meehelpen. Van belang voor de continuïteit is ook het vinden van meer (toekomstige) bestuursleden, die eventuele (plotselinge) vacatures kunnen invullen. Het bestuur dient tenminste te bestaan uit 5 personen om de taken voorzitter, penningmeester, secretaris, fondsenwerving, publiciteit, personeel en materieel goed te kunnen vervullen. Om slagvaardig te blijven wordt een maximum van 7 bestuursleden gesteld.

In verband met het grote belang van continuïteit in het bestuur is een rooster van aftreden opgesteld dat er voor moet zorgen dat vitale functies niet tegelijk vrij komen.

Ultimo 2017 voorzitter

Ultimo 2018 penningmeester

Ultimo 2019 bestuursleden Personele Zaken en Fondsenwerving/Publiciteit

Ultimo 2020 secretaris

Ultimo 2021 voorzitter

Bestuursleden zijn na hun aftreden wel direct herkiesbaar.

Beleid Voertuigen

Gezien de toegenomen vraag naar vervoer is het zinvol om de vraag te stellen: hoeveel voertuigen willen we hebben? Dat is belangrijk voor de grootte van de organisatie, aantal vrijwilligers etc. Het lijkt verstandig om het voorbeeld van IJmond te volgen: maximaal vijf bussen/auto's plus één reserve bus. Dat houdt de organisatie overzichtelijk en beheersbaar. Nu beschikken we over drie goede bussen, één auto en een bus die eigenlijk reserve zou moeten zijn. Een ander beleidspunt is om alle voertuigen te voorzien van winterbanden en navigatie-apparatuur.

Financieel beleid

Als "stichting zonder winstoogmerk" hoeven we jaarlijks geen geld over te houden. Maar als "stichting zonder suikeroom" moeten we ook geen verlies maken op onze exploitatie. Dat is de afgelopen jaren gelukt, mede dankzij de steun van Eveen.

Beleid Sponsors en Fondsenwerving

Het voornaamste doel hiervan is geld te verwerven voor aanschaf c.q. vervanging van vervoermiddelen. Maar het lijkt te riskant om alleen van sponsors en fondsen afhankelijk te zijn. De financiële crisis heeft de vraag naar fondsen vergroot en tegelijk hun mogelijkheden beperkt. Naast een geweldige sponsor, Eveen, zijn er incidentele giften uit fondsen en organisaties. Grote vraag is wel hoe we continuïteit in fondsenwerving kunnen bereiken.

Beleid Publiciteit

Dit beleid dient meerdere doelen, zie Korte Termijn:

Werving van klanten, vrijwilligers en sponsors. Dat is natuurlijk ook beleid voor de Lange Termijn. Daarnaast is het doel op de lange termijn een algemene bekendheid in de Zaanstreek bij beleidsmakers (politiek) beslissers (zorginstellingen) , financiers (fondsen) en potentiële (nieuwe) klanten.

Beleid Samenwerking met Zusterorganisaties

Hiervoor zijn drie belangrijke redenen:

- voor het aannemen van vervoer dat begint buiten Zaanstreek-Noord zijn de kosten voor de klant snel te hoog
- bij pieken in vervoer of problemen met een bus kun je elkaar helpen
- je kunt leren van elkaars sterke of zwakke punten Met IJmond zijn al afspraken gemaakt over huur van een bus. Bij benadering door anderen zullen we positief reageren, maar actief beleid maken op dit punt heeft geen prioriteit.

Protocollen en Procedures

Om de garantie te hebben, dat het geformuleerde beleid voor de korte en lange termijn niet alleen wordt ingevoerd, maar ook blijvend wordt uitgevoerd, zijn al diverse protocollen ingevoerd. Er dienen nog protocollen en procedures te worden beschreven. Hiermee wordt zowel voor de klant als de vrijwilligers een duidelijke en uniforme werkwijze vastgelegd. Een (voorlopige) lijst van onderwerpen daarvoor is:

1. Veiligheid
 2. Inwerkmethode
 3. Taakverdeling planners en coördinator
- Er bestaan al procedures voor:
4. Wachtijdregeling
 5. Beperking taken vrijwilligers (géén mantelzorgers)
 6. Leeftijden beleid
 7. Bekeuringen regeling
 8. Administratieve werkzaamheden
 9. Onderhoud voertuigen

Een deel van deze procedures moet intern nog beter gecommuniceerd worden.

Assendelft, december 2016

Bestuur Stichting Vrijwilligersvervoer Zaanstreek e.o

Karel van Leeuwen, voorzitter

Klaas van Oosten, secretaris