

# STICHTING WIJKBUS CHARLOS



## Jaarverslag 2018

WBC: 15 maart 2019.  
Versie: 1.1 TS/AL



---

Bevelandsestraat 210  
3083 NA Rotterdam  
010 481 7648  
info@wijkbuscharlois.nl  
www.wijkbuscharlois.nl  
KvK 56682468

---

**Betrouwbaar vervoer bij u in de buurt**

**Jaarverslag 2018 met financieel verslag betreft beschikingsnummer:  
SUB.17.09.00116.SBSA**

**Inleiding**

Hiermee presenteren wij het jaarverslag 2018 van de Stichting Wijkbus Charlois, hierna te noemen WBC. Dit verslag geeft een betrouwbaar beeld waar de WBC zich in het werkjaar 2018 zoal mee bezig heeft gehouden om haar doelstellingen uit te kunnen voeren en de continuïteit te bestendigen.

In de beschikking d.d. 18 januari 2018, met nummer SUB.17.09.00116 is er EUR 47.261 subsidie toegekend aan WBC voor het jaar 2018. Dit jaarverslag betreft de verantwoording van de activiteiten en transformatie zoals bepaald in de ontvangen beschikking.

De toegekende subsidie is gebaseerd op de realisatie van 16.000 persoonsverplaatsingen in het werkjaar 2018.

Wij danken u voor de verleende subsidie zodat wij dit goede werk kunnen doen en in de toekomst kunnen blijven doen.

Namens de Stichting Wijkbus Charlois,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'N. Giltay', written in a cursive style.

N. Giltay  
Voorzitter

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Lorwa', written in a cursive style.

A. Lorwa  
Secretaris

## Stichting Wijkbus Charlois

### Inhoudsopgave

Jaarverslag 2018, inleiding , inhoudsopgave.....	3-4
Product wijkbus en haar doelstellingen.....	5
Resultaten 2018, Deelnemers en persoonsverplaatsingen.....	6
Samenwerkingen en contacten.....	7-8
Vergaderingen.....	9
Vrijwilligers het hart van de organisatie.....	10-12
Uitvoering.....	13
Toelichting .....	14

### Het product wijkbus en doelstellingen

De doelstelling van de WBC is het bieden van aanvullend en persoonlijk vervoer binnen de deelgemeente aan ouderen vanaf 55 jaar en mensen met een beperking, die geen gebruik willen en/of kunnen maken van het openbaar vervoer.

De primaire doelstelling is het leveren van dit vervoer naar familie, vrienden, de kapper, de huisarts, fysiotherapeut, het buurthuis of de vereniging, de bingo, etc.

Juist deze betrouwbare en veilige vorm van deur-tot-deur-vervoer maakt de mobiliteit van ouderen binnen het gebied Charlois een stuk gemakkelijker.

Voortvloeiende uit het aanbod van dit laagdrempelige aanvullende vervoer, is het bijdragen aan de mogelijkheden voor ouderen om nieuwe sociale contacten aan te gaan c.q. te onderhouden.

Door het nauwe contact tussen chauffeurs en klanten is ook signalering mogelijk van eventuele problemen van ouderen, die vervolgens via het kantoor kunnen worden doorgegeven aan het ouderenwerk / zorgverleners.

### De resultaten in 2018

#### *Deelnemers en persoonsverplaatsingen*

De wijkbus Charlois telde per 31 december 2018 na opschoning en werving nieuwe deelnemers aan het eind van het 4<sup>e</sup> kwartaal 2018 ca. 911 deelnemers.

- ┘ 711 alleenstaanden
- ┘ 70 echtparen.

Aantal deelnemers per leeftijd				
Leeftijd	Aantal	Man	Mevr.	Percent
Onder 50	23	5	18	2,5%
Tussen 50 en 59	57	15	42	6,3%
Tussen 60 en 69	117	37	80	12,8%
Tussen 70 en 79	216	69	147	23,7%
Tussen 80 en 89	325	81	244	35,7%
Tussen 90 en 99	137	40	97	15,0%
Boven 100	6		6	0,7%
Onbekend	30	6	24	3,3%
	<b>911</b>	<b>253</b>	<b>658</b>	<b>100,0%</b>

Aantal deelnemers per postcode			
Postcode	Aantal	Man	Mevr.
3081	54	14	40
3082	108	33	75
3083	105	35	70
3084	110	33	77
3085	253	71	182
3086	190	48	142
3087	48	13	35
3089	8	3	5
Onbekend	35		37
	<b>911</b>	<b>248</b>	<b>663</b>

Met recht is er sprake van een kwetsbare doelgroep voor wie het (gratis) openbaar vervoer in veel gevallen geen optie meer is.

#### *Persoonsverplaatsingen*

In 2018 deed de wijkbus Charlois ruim **18.162** persoonsverplaatsingen (PV's).

Aantal persoonsverplaatsingen per postcode												
Postcode	3081	3082	3083	3084	3085	3086	3087	3088	3089	Diverse	Ziekenhuis	Totaal
Aantal	1.112	1.633	2.527	2.592	4.218	3.024	1.077	0	18	1.057	904	18.162

Doelstelling was om 16.000 persoonsverplaatsingen te realiseren. Wat meer dan ruimschoots is gerealiseerd!

### Samenwerkingen en contacten 2018

In 2018 hebben wij een onder andere diverse contacten gelegd en gesproken met diverse partijen o.a.:

- ) Gemeente Rotterdam
- ) Gebiedscommissie Charlois
- ) Calder Werkt
- ) Dock
- ) Rotterdammersvoorelkaar

Met de Gemeente Rotterdam zijn diverse besprekingen geweest om in 2018 alle zaken door te voeren op het gebied van:

- ) Het opzetten en voldoen aan de AVG wet. (Algemene Verordening Gegevensverwerking), wet op de privacy.
- ) Aanpassingen van de registratie van onze deelnemers in onze systemen.
- ) Kwaliteitsbeleid organisatie en vrijwilligers.
- ) Doorvoeren van veiligheidsmaatregelen m.b.t. het vervoeren van onze deelnemers zoals gesteld in de beschikking, wat een continu proces is bij WBC.
- ) Deskundigheidsbevordering van onze vrijwilligers.
- ) Aanvragen van VOG verklaringen van nieuwe vrijwilligers.
- ) Overleg op 8 november 2018, inzake het feit dat er een aantal chauffeurs werden weggehaald door Trevvel i.s.m. Calder Werkt en Dock. Deze kwestie is opgelost tijdens het gehouden overleg. En dit is tot op heden gelukkig niet meer voorgekomen.

## Stichting Wijkbus Charlois

Door het continueren van de werkzaamheden van onze administratieve kracht zijn cijfers en administratie ook in 2018 weer up to date. Zodat er nog sneller op cijfers gestuurd kan worden. Onder andere het bijhouden van de gereden kilometers van onze bussen wordt goed geadministreerd. Daaruit blijkt dat wij een gesprek aan moeten gaan met de Gemeente Rotterdam en Roteb Lease, wat de consequenties zijn met de eventueel meer gereden kilometers per bus (totaal) na het beëindigen van de periode zoals in het leasecontract is gesteld.

Met Dock zijn er gedurende het jaar 2018 geen of weinig contacten geweest, er was beloofd dat wij een nieuw contactpersoon zouden aangewezen krijgen. In februari 2019 hebben wij dit nogmaals aangekaart - na het melden van een verwaarloosde deelnemer - aan manager Eddy Continho. Deze beloofde dat er z.s.m. een nieuwe contactpersoon zou worden toegewezen.

### Vergaderingen van het bestuur en vrijwilligers WBC in 2018

Doordat in het jaar 2018 het één en ander moest worden doorgevoerd op het gebied van organisatie, deskundigheidsbevordering én het in orde maken van het AVG is door het bestuur 15 keer een vergadering uitgeschreven voor het bestuur. En ruim 14 vergaderingen met onze vrijwilligers die de taken op de werkvloer uitvoeren.

Ook hebben vertegenwoordigers van WBC besprekingen bijgewoond die waren georganiseerd door de Federatie Wijkbussen Rotterdam en de Gemeente Rotterdam. Doelstelling van deze bijeenkomsten was tot een uniform uitgangspunt te komen die voor alle wijkbussen in Rotterdam zal gaan gelden in de komende jaren. En bij te praten waar onze wijkbussen zoal tegenaan lopen en daarvoor oplossingen te creëren.



### *Vrijwilligers*

Zonder vrijwilligers geen wijkbus – de wijkbus was in 2018 bijna geheel een 100% vrijwilligersorganisatie en taken worden op vrijwillige basis verricht. Alleen voor het bijhouden van de administratie hebben we een parttime betaalde kracht. Alle andere taken: het rijden, de administratieve verantwoordingen, het besturen of het plannen worden door vrijwilligers uitgevoerd.

De keuze een vrijwilligersorganisatie te zijn, is zeker niet alleen geboren uit economische overwegingen maar tevens gebaseerd op het principe dat hulp gegeven wordt met het hart en bij voorkeur niet op basis van professie. Iedereen die aandacht / hulp wil geven aan de doelgroep is dus welkom en daarop of daaromheen wordt eventuele professionaliteit ter ondersteuning en ontwikkeling van de medewerkers georganiseerd. Uitgangspunt is dus dat aandacht voor de omgeving een normaal gegeven is in plaats van alles over te laten aan professionals.

Per 31 december 2018 zijn er 34 vrijwilligers verbonden aan de wijkbus, inclusief het bestuur. En is er 1 professionele administratieve kracht via het WGI bij ons werkzaam.

Deze vrijwilligersgroep heeft een gemiddelde leeftijd van ongeveer 63 jaar

- ) 50% is vrouw.
- ) 9% is van allochtone afkomst.

Herkomst van de vrijwilligers:

- ) 62% uit Charlois ;
- ) 29% buiten Charlois;
- ) 9% buiten Rotterdam.

Van alle vrijwilligers verlangt de stichting dat zij minimaal eens in de 2 weken een dagdeel voor de WBC werkzaam zijn en affiniteit met ouderen hebben.

**Speciaal aandachtspunten dit jaar waren:**

- ) **De verbouwing van ons kantoor en de vervanging van ons meubilair.**
- ) **Ook zijn wij meer gaan organiseren voor de vrijwilligers om de cohesie vast te houden. Immers zonder vrijwilligers kunnen we niet veel meer.**
- ) **Daarnaast willen we graag de “Dagtrips” / uitjes een meer structurelere vorm geven voor de ouderen, zodat de eenzaamheidsbestrijding niet alleen doordeweeks plaatsvindt maar ook in het weekend.**
- ) **Een voorstel voor beide zaken liggen bij de vertegenwoordigers van de Gemeente Rotterdam.**

Daarnaast zijn wij continu bezig om nieuwe vrijwilligers te werven. Met het hart op de juiste plaats en affiniteit met de doelgroep. Wat ook lukt. Zeker gezien het feit dat onze wethouder Moti de zogenaamde Tegen Prestatie vrijwilligers van boven de 60 jaar nu de keuze geeft om te kiezen voor nuttig vrijwilligerswerk wanneer betaald werk kansloos is voor deze mensen.

- J De dagelijkse praktijk leert dat een wijkbus veel meer is dan een organisatie die, heel eenvoudig gezegd, voor de realisatie van haar doelstellingen slechts een bestuur, vrijwilligers, geld, een kantoor en bussen nodig heeft. De organisatie van deze ingrediënten in hun onderlinge samenhang is het belangrijkste om te komen tot een goed geoliede organisatie in staat om op een efficiënte en veilige wijze het individuele vervoer van ouderen in de deelgemeente gestalte te geven.
- J Het leidt geen twijfel dat gezien de wijzigingen en nieuwe ontwikkelingen ook de wijkbus heeft aangezet te bewerkstelligen dat de organisatie aanpassingen heeft gedaan de kwaliteit – en veiligheidseisen steeds verder heeft doorgevoerd, onder andere door middel van het aanpassen van het kwaliteitshandboek eind 2018 van de WBC die elke vrijwilliger ontvangt.

### ***Vrijwilligers – het hart van de organisatie***

Vrijwilligers blijven het hart van onze organisatie.

- J De afgelopen jaren is ondanks het natuurlijke en onnatuurlijk verloop onder de vrijwilligers, echter met behoud van een kerngroep, toegewerkt naar een zo zelfstandig mogelijke organisatie waarin het leeuwendeel van de dagelijkse uitvoerende activiteiten door de vrijwilligers wordt verricht.
- J Daarnaast is de wijkbus vooral toch een zelflerende organisatie waarin het bijvoorbeeld een vanzelfsprekendheid is dat nieuwe vrijwilligers voor de dagelijkse werkzaamheden op de bus onderricht krijgen van ervaren medewerkers.
- J Werving en behoud van vrijwillige medewerkers die voldoende kwaliteit in huis hebben voor veilige uitvoering van de taken, blijven belangrijk. Nadruk voor de werving ligt in de eerste plaats op affiniteit met de doelgroep, servicegerichtheid én veiligheid.

## Stichting Wijkbus Charlois

- J Een ander aandachtspunt, zeker gezien service en veiligheid maar uiteraard ook voor het behoud van vrijwillige medewerkers, is het blijven aanbieden van cursussen. In 2018 hebben wij telefonistes met de chauffeurs wederom mee laten rijden om zo tot een betere stratenkennis te komen wat het plannen van de ritten weer zal verbeteren. Ook de chauffeurs hebben met elkaar meegereden teneinde elkaars rijvaardigheid te testen en meer kennis over de te rijden routes te vergaren. Via een scherm in de chauffeursruimte worden medewerkers op de hoogte gehouden van de laatste nieuwtjes en eventuele omleidingen in de wijk.
- J Tevens hebben we een cursus georganiseerd voor hulp bij het in- en uitstappen van de klanten en nadere toelichting bij het tillen voor de nieuwe chauffeurs.
- J Deze deskundigheidsbevorderingen zijn door de vrijwilligers als zeer welkom en prettig ervaren. De komende jaren blijven wij daar vorm aan geven. Denkt u aan rijvaardigheidstraining, stratenkennis, communicatie en omgang met onze ouderen, computervaardigheden, uniforme kleding enzovoort.

### Uitvoering 2018.

1. De Stichting Wijkbus Charlois heeft ruim **18.162** persoonsverplaatsingen van ouderen binnen het gebied Charlois gerealiseerd. Met de inzet van 34 vrijwilligers. En 1 administratieve vaste kracht.
2. Samenwerkingen tussen de Wijkbus Charlois en (potentiële) partners zijn gecontinueerd en verstevigd. Het genereren van voldoende naamsbekendheid – PR – (website, folders, persberichten, informatie voor verwijzers en voor klanten), zodat mensen weten wat de mogelijkheden zijn van de Wijkbus Charlois. De website van de Wijkbus Charlois is aangepast evenals het publicatiemateriaal.
3. Ook in het jaar 2018 voldoet Wijkbus Charlois aan alle ANBI regels en zijn wij als ANBI op de site van ANBI als zodanig geregistreerd.
4. Werving van vrijwillige chauffeurs en kantoormedewerkers die volgens een rooster kunnen worden ingezet zal blijven worden geïntensiveerd. Met name de aandacht voor de werving van Tegen Prestatie vrijwilligers zal in overleg met DOCK worden geïntensiveerd.
5. Gezien de huidige economie was het moeilijk om de eerste 6 maanden van 2018 sponsors te vinden die nog ruimte hadden in hun budget.
6. Daarna hebben wij met een intensieve campagne nieuwe sponsors binnen kunnen krijgen.
7. Wij verwelkomen onder andere de volgende sponsors m.b.t reclame en promotie op onze wijkbussen:
  - ┆ Winkelcentrum Plein 53 – meer dan 60 winkels aan woonplezier.
  - ┆ Tandprothetisch Centrum Charlois.

Wij danken onze trouwe sponsors zoals:

- ┆ De Nettomarkt – voor al uw dagelijkse boodschappen en meer.
- ┆ De fysiotherapeut – De beweging – Baarlandhof 21.
- ┆ Praktijk voor fysiotherapie – Roerdomplaan 10.
- ┆ Dock – De kracht van wij samen.
- ┆ Gemeente Rotterdam.
- ┆ Roteb Lease.

**Namens Wijkbus Charlois.**

Dank aan al onze vrijwilligers, deelnemers, Gemeente Rotterdam, Roteb Lease, Gebiedscommissie Charlois, betrokken organisaties, sponsoren en onze tevreden ouderen (klanten).