



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

De Seniorenbus Vught in 2023 en verder

We zijn met 450 abonnees, 90 vrijwilligers, 4 bussen en een elektrische personenauto een volgroeide organisatie. Met de komst van AutoMaatje (met nog eens 35 vrijwilligers) en het project "Uitstapjes" breiden we onze dienstverlening verder uit. We hebben onze organisatie uitgelijnd en gestabiliseerd. In deze notitie beschrijven en actualiseren we de huidige organisatie. In een aparte notitie: "Kwaliteit van onze dienstverlening", doen we een aantal voorstellen om niet alleen goed te zijn, maar dat ook te blijven.

De volgende punten komen aan de orde:

- Aanscherping van **missie en doel** van de organisatie
- Beschrijving van de daarbij passende **cultuur** (hoe gaan we met onze abonnees en met elkaar om?)
- Beschrijving en standaardisering van de **werkprocessen** (van ritverzoek naar rituitvoering; van intake tot exit; ondersteunende groepen/projecten)
- Beschrijving van de **structuur** van de organisatie (functies en organen in hun samenhang en de daarbij horende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden)
- De **aansturing** van de organisatie (bestuur, bedrijfsleiding, dagelijkse coördinatie)

Missie en doel

De Seniorenbus is opgericht met als statutair doel: *'het bestrijden van eenzaamheid, middels het aanbieden van passend vervoer'* voor senioren en seniorenclubs in de gemeente Vught.

Met de invoeging van **AutoMaatje** en **Uitstapjes** in onze organisatie wordt de missie:

Wij willen bijdragen aan het zo lang mogelijk kunnen deelnemen aan maatschappelijke activiteiten van senioren en mensen met een beperking in hun mobiliteit

Wij zijn daarmee een antwoord op de veel door hen gestelde vraag: ***"Ja, dat is mooi en daar zou ik ook wel aan mee willen doen, maar hoe kom ik daar?"*** Wij bieden laagdrempelig, veilig, vertrouwd en vriendelijk vervoer.

'Voor wie doen we dit?'

Dit is een vraag waar onze vrijwilligers in het werk voor de Seniorenbus Vught of AutoMaatje zich steeds bewust van moeten zijn. Onze passagiers zijn oudere ouderen en/of beperkt mobiel en sterk van ons afhankelijk in het kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.

Door onze hele organisatie heen, vanaf de intake, aan de telefoon, bij het ophalen en terugbrengen, zijn we geduldig, leven we ons in en zijn we dienstbaar. We doen het voor hen.



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

Cultuur

Bij deze missie en doel hoort een daar bij passende cultuur. Een cultuur die voor abonnees en deelnemers merkbaar is bij de uitvoering van ons werk en in de bejegening van passagiers en collega's. Dit is wat we hen in 2023 bieden binnen de gestelde kaders van tijd en ruimte:

- De **Seniorenbussen** rijden **voor abonnees** op doordeweekse dagen van 9 tot 17 uur binnen onze gemeentegrenzen, met een toenemend aantal uitzonderingen. Denk aan Helftheuvel & de Parade en eventuele priklocaties.
- We verzorgen het vervoer voor **Uitstapjes**, op aanvraag van de Seniorenverenigingen, op werkdagen tussen 17.30 -22.00 uur, in de weekenden tussen 9-17 uur en incidenteel op andere momenten als het wagenpark niet volledig benut wordt.
- We rijden voor **AutoMaatje** 7 dagen per week, ook in de avonden volgens, in overeenstemming met de regelingen van deze dienst.

Met deze vervoersmogelijkheden nemen we een inspanningsverplichting op ons om aan de aan ons gestelde vervoersvraag tegemoet te komen. De bejegening van onze abonnees/passagiers en van elkaar is daarop gericht: betrouwbaar, vertrouwd, vriendelijk en veilig. Daar spreken we elkaar ook op aan en nemen we allemaal verantwoordelijkheid voor. En daar hoort bij dat we ervaringen en bevindingen terugkoppelen naar elkaar en naar het bedrijfsbureau en het bestuur. Zodat we samen elke dag een beetje beter worden in onze dienstverlening.

Werkprocessen

Om deze kwaliteit te kunnen garanderen hebben we een aantal werkprocessen moeten standaardiseren. Daarvoor zijn procedures en protocollen opgesteld. Niet om die als robots mechanisch uit te voeren, maar om onze dienstverlening zo doelmatig en effectief mogelijk te kunnen uitvoeren. Daarbij blijven we werken vanuit de bedoelingen zoals in onze missie omschreven. Dat gaat dan onder andere om de volgende werkprocessen:

- De in-, door-, en uitstroom van abonnees (intake, administratie, facturering)
- De in-, door-, en uitstroom van vrijwilligers (intake, administratie, inwerken, scholing, inzet, exitgesprek)
- De opname van ritverzoeken en de planning en matching van ritten en de inzet van vrijwilligers (rittenstaten, weekroosters, matchingafspraken)
- Het beheer van het wagenpark (onderhoud, schoonmaak e.d.)
- Het beheer van het plannings-, en ICT-systeem (aanschaf of licentie, bouw, onderhoud, scholing, e.d.)
- De financiële administratie (boekhouding, begroting, jaarrekening, e.d.); verstrekking, administratie en beheer van de promotiekleding.

Structuur van de organisatie

We geven hier een opsomming van de functies, werkgroepen en projectgroepen die we nu al hebben met de bij de functie horende taken



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

Personele invulling

Onze organisatie is een bouwwerk dat pas gaat leven als de genoemde functies en groepen worden ingevuld met mensen. Op 1 januari 2023 zijn de functies en organen als volgt ingevuld:

Functies

Bestuur:

- Voorzitter: Bernard Doorenbos
- Secretaris & vicevoorzitter: Ruud van Loenhout
- Penningmeester: Cees van der Woord
- Lid 1: Ab Blankestijn
- Lid 2: Vacature

Ambassadeur (geen lid van het bestuur): Jos Brekelmans

Portefeuilleverdeling bestuur Seniorenbus Vught

Functie	Beleidsterreinen	Taken
Voorzitter	Externe betrekkingen Strategie Algemene zaken Project WBTR	- Contacten met stakeholders - Contacten met andere Seniorenbussen - Overleg met Vughtse samenwerkingspartners - In coördinatorenoverleg waarnemer (wisselend met andere bestuursleden) - Contact met bedrijfsleider
Secretaris vicevoorzitter	Agenda en verslag vergaderingen Materiele zaken Personele zaken	- Huisvesting (contact met gemeente) - Beheer stichtingsarchief - Intakegesprekken vrijwilligers - Lief & leed - Project protocollen veiligheid en gedrag (bejegening) - Project AVG en VOG
Penningmeester	Financiële zaken ICT Fondsenwerving Wagenpark incl. beheer	- Begroting, jaarrekening, financiële rapportages en incasso - Plannings- en administratieve systemen Bedrijfsbureau - Contactpersoon systeembeheerder - Verzekeringen - Voorzitter project Fondsenwerving - Wagenparkcommissie en aanspreekpunt wagenparkbeheerder
Lid 1	PR & Communicatie Marketing Organisatieontwikkeling	- Voorzitter project PR & communicatie - Website, flyers en huisstijl - Hoofdredacteur BuzzJournal en externe



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

	Kwaliteitsbeleid Opleidingen	communicatie - Coaching, begeleiding en opleiding vrijwilligers - Klanttevredenheid - Lid project Fondsenwerving - Ontwikkeling beleid 'Uitstapjes'
Lid 2		- -
Ambassadeur	Fondsenwerving	- Contacten met stakeholders

Funcities bij het bedrijfsbureau

1. Bedrijfsleider
2. Projectenbegeleider (vervangend Bedrijfsleider)
3. Dagcoördinator
4. Planner
(Seniorenbus)
5. Planner
(AutoMaatje)
6. Telefonist
7. Intaker abonnees (+ vervanger)
8. Ontwikkelaar en beheerder planningssysteem + (vervanger)
9. Wagenparkbeheerder (C) (+ vervanger)
10. Beheerder promotiekleding (D) (+ vervanger)
11. Rijinstructeur
12. Chauffeur
13. Begeleider

Taken Bedrijfsleider Bedrijfsbureau (Astrid Baijens-van Dijk) Zorgdragen voor:

1. Op tactisch-operationeel niveau leidinggeven aan het bedrijfsbureau
2. Het ondersteunen/adviseren van het bestuur of de leden daarvan en de door het bestuur ingestelde werk- en projectgroepen.
3. Periodiek (werk)overleg met de dagcoördinatoren
4. Intake van abonnees en beheren abonnementen- en vrijwilligersbestand
5. Administratief en financieel beheer van de uitgevoerde ritten en de ontvangen gelden
6. Verantwoordelijk voor facilitaire zaken en hygiëne van de SBV-ruimtes
Woont de stuurgroepvergadering bij.

Taken Projectenbegeleider (ook vervangend Bedrijfsleider) (Sije Zeldenrust)



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

1. Neemt bij afwezigheid van de bedrijfsleider haar taken over
2. Woont de stuurgroepvergadering bij.
3. Verantwoordelijk voor weekrooster: Het aansturen van de vrijwilligers die het weekrooster samenstellen
4. Neemt deel aan projectgroep PR & Communicatie (Projectmanager)
5. Beheer Website, Facebook en Twitter

Taken Dagcoördinator

1. Coördineert per dag de uitvoering van de ritten
2. Opent het meldpunt en voorziet de bemanningen van de bussen van rittenstaten, bonnenboekjes en wisselgeld
3. Zorgt voor vervanging bij ziekte
4. Assisteert zo nodig de telefonisten en registreert/muteert de ritten
5. Verzorgt de administratie voor de middag- en avondritten
6. Verwerkt de administratieve en financiële gegevens van de ritten van de vorige dag.
7. Klachten van abonnees en bemanning worden naar de Bedrijfsleider doorgeleid.
8. Neemt deel aan het periodieke dagcoördinatoren overleg

Taken planner

1. Stelt de rittenplanning voor de volgende dag op
2. Neemt, indien nodig, contact op met abonnees om geplande tijden te wijzigen
3. Zet, indien nodig, extra bus(sen) en, incidenteel, privé-voertuigen in
4. Informeert telefonisch de extra bemanning
5. Verstuur via de applicatie de informatie voor de volgende werkdag naar alle betrokkenen
6. Neemt deel aan het periodiek plannersoverleg
7. Neemt deel aan periodiek bemanningsoverleg

Taken telefonist

1. Aannemen van de telefoon, het beantwoorden van vragen en het noteren van de ritten en de mutaties van ritten op standaardformulieren.
2. Verwerken van genoteerde ritten en/of mutatie van ritten in de applicatie
3. (Mede)verzorgen van administratieve werkzaamheden.

Taken chauffeur



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

- 1 Zorg voor het voertuig en de veiligheid op de weg
- 2 Bij dit type vervoer passende rijstijl
- 3 Terugkoppeling naar het bedrijfsbureau over incidenten, schades, brandstofniveau en uitvoerbaarheid van de rittenstaat
- 4 Afstemming van taken op die van de begeleider

Taken begeleider

- 1 Ondersteunen van de passagier bij het in- en uitstappen (rollator; gordels e.d.)
- 2 Verkoop en administratie van bonnenboekjes
- 3 Ondersteuning van de chauffeur bij de routing
- 4 Afstemming van taken op die van de chauffeur

Werkgroepen

Als regel staat een werkgroep onder voorzitterschap van een bestuurslid, wordt daardoor aangestuurd en rapporteert ook aan het bestuur. Werkgroepen worden op basis van expertise gerekruteerd uit de vrijwilligers en hebben als regel een permanente status. Ze krijgen met de start een opdracht mee van het bestuur. De opdracht wordt in overleg met de beoogde werkgroep opgesteld. Een werkgroep kan uit één of meerdere personen bestaan. We kennen de volgende werkgroepen met de voorzitter en vervangend voorzitter:

- | | |
|---|---|
| 1. Wagenparkbeheer | penningmeester/Gert de Goey |
| 2. ICT-beheer (inclusief telecommunicatie) | penningmeester/Cees van Esch |
| 3. Lief&Leed | secretaris/Marij van Noort/Marjan Galenkamp |
| 4. PR & Communicatie, huisstijl, website, Facebook, Twitter en BuzzJournaal | bestuurslid Ab/Sije Zeldenrust |
| 5. Kwaliteit van dienstverlening (data) | bestuurslid Ab/Louis Roes |
| 6. Invoering & training gebruik tablets | bestuurslid Ab/Louis Roes |
| 7. Opleidingen | bestuurslid Ab/Marian van Hal |
| 8. Beleid voor Uitstapjes ontwikkelen | bestuurslid Ab/Jos van Griensven |

Projecten

Een projectgroep heeft als opdracht advisering over en voorbereiding op nieuw beleid. Het kan ook een voorloper c.q. voorbereiding zijn van een nieuwe werkgroep. Ze krijgt met de start een opdracht mee van het bestuur. Die opdracht wordt in overleg met de beoogde projectgroep opgesteld. De leden worden gerekruteerd uit de vrijwilligers, maar er kunnen ook externe deskundigen voor worden uitgenodigd. De bedrijfsleider kan lid zijn van een projectgroep. Als regel staat een projectgroep onder voorzitterschap van een bestuurslid, wordt daardoor



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

aangestuurd en deze rapporteert ook aan het bestuur. Een projectgroep kan, afhankelijk van de opdracht, tijdelijk zijn of een meer permanente status hebben. We hebben de volgende projectgroepen (*deels nog in voorbereiding*):

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. Veiligheidsbeleid | secretaris |
| 2. Privacy, AVG en VOG-beleid | secretaris |
| 3. Verkenning nieuw planningssysteem | penningmeester |
| 4. Fondsenwerving, donaties, subsidies | penningmeester/Roel/Joost Aarts |
| 5. Vrienden van de Seniorenbus Vught | penningmeester |
| 6. Data-analyse uitvoering ritten | bestuurslid Ab/Louis Roes |

Aansturing

Hoewel we alleen maar met vrijwilligers werken en we dus in principe allemaal gelijkwaardig zijn, is er wel een erkende ongelijkheid tussen de personen die op onderscheiden functies worden ingezet. Er zijn immers verschillen in taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. En er zijn verschillen in talenten en bekwaamheden. Vanuit de cultuur van de organisatie erkennen we die en gaan we er met respect mee om. De bedrijfsleider stuurt de functionarissen en bedrijfsprocessen in het bedrijfsbureau aan. Het bestuur stuurt de bedrijfsleider en de werk- en projectgroepen aan. En draagt zorg voor de continuïteit, kwaliteit en identiteit van de organisatie.

Invulling functies Seniorenbus Vught

Bestuur:

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| ➤ Voorzitter | Bernard Doorenbos |
| ➤ Secretaris & vicevoorzitter | Ruud van Loenhout |
| ➤ Penningmeester | Cees van der Woord |
| ➤ Lid 1 | Ab Blankestijn |
| ➤ Lid 2 | Vacature |

Bedrijfsbureau

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ➤ Bedrijfsleider | Astrid Baijens-van Dijk |
| ➤ Project- & werkgroepen begeleider | Sije Zeldenrust |
| ➤ Vervangend bedrijfsleider | Sije Zeldenrust |
| ➤ Secretarieel assistent: | Elise Lauwen |
| ➤ Planners: | Frans Verhoeven, Bert van Santvoort,
Jacqueline Bastiaenen (Automaatje) |
| ➤ Telefonisten | Tineke van den Berg, Marjan Galenkamp, Hans |



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ➤ Dagcoördinatoren | Hörsch.
Bert van Santvoort, Leo Sluimer, Frans Verhoeven, Sije Zeldenrust. |
| ➤ Beheer middagtelefoon: | Wisselend |
| ➤ Intaker | Cora van Santvoort |
| ➤ Intaker Automaatje | André Henskens, Karin van Heel |
| ➤ Ontwikkelaar en beheer applicatie | Jos Sonderkamp |
| ➤ Vervangend beheerder | Frans Schoot |
| ➤ Wagenparkbeheer | Gert de Goey, Hennie Boselie |
| ➤ Beheer promotiekleding | Roel Liersen |
| ➤ Chauffeur | |
| ➤ Begeleider | |

Werkgroepen

1. **Wagenparkbeheer:** Gert de Goey (voorzitter), Hennie Boselie, Wim Luiten, penningmeester
2. **ICT-beheer:** Penningmeester (voorzitter), Leo Sluimer, Cees van Esch, Jos Sonderkamp,
3. **Lief&Leed:** Ruud van Loenhout (voorzitter), Marij van Noort en Marjan Galenkamp
4. **PR & Communicatie:** Ab Blankestijn (voorzitter), Sije Zeldenrust (Projectmanager), Jack Mossou (eindredactie BuzzJournaal), Rein van Koppenhagen,
5. **Uitstapjes:** Ab Blankestijn (voorzitter), Jos van Griensven (projectmanager), Sije Zeldenrust
6. **Kwaliteitsontwikkeling (Implementatie gebruik tablets + data-analyse):** Ab Blankestijn (voorzitter), Louis Roes(Projectmanager), Marian van Hal, Cees van Esch, Hans Hörsch
7. **Communicatie/apparatuur:** Projectmanager Cees van Esch, vacant

- Opleidingen:** Ab Blankestijn (voorzitter), Marian van Hal
- Training rijvaardigheid: Hans Meijs
 - Opfriscursus verkeer: Hans Meijs
 - Cursus omgaan met Dementie (externe docent)
 - Cursus EHBO (externe docent)

Projectgroepen

1. **Fondsenwerving:** Cees van der Woord (voorzitter) Jos Brekelmans, Roel Liersen, vacature
2. **Protocolen Veiligheid en gedrag:** Ruud van Loenhout (voorzitter), Jaap Hagoort, Kees van den Nieuwendijk, Hans Meijs



← SENIORENBUS VUGHT →

Postbus 11 - 5260 AA Vught - Telefoon: 073-711 3191 - www.seniorenbusvught.nl - seniorenbusvught@gmail.com

3. **Verkenning nieuw planningsysteem:** Cees van der Woord (voorzitter), Jos Sonderkamp, Rob Blankenstein
4. **Privacy, AVG en VOG:** Ruud van Loenhout (voorzitter), Elise Lauwen

Overlegstructuren en Communicatie- & informatiemiddelen

Periodieke overlegstructuren:

<i>Vergadering/overleg</i>	<i>Deelnemers</i>	<i>Frequentie</i>
Bestuursvergadering	Bestuur	Maandelijks
Voorzitter/Bedrijfsleider	Bernard en Astrid	Maandelijks
Stuurgroepvergadering	Bestuur + bedrijfsleider + vervanger + op uitnodiging bestuur	Maandelijks
Dagcoördinatoren	Dagcoördinatoren + bedrijfsleider + wisselend bestuurslid	2-maandelijks
Project- en werkgroepen	Voorzitter v/d groep(bestuurslid)	Bepaalt frequentie

Interne Communicatie

BuzzJournal frequentie momenteel wisselend. We streven per 01-01-2023 naar 1x per 21 dagen.

De volgende 'WhatsApp' groepen zorgen voor een supersnelle communicatie in en tussen het bestuur, het bedrijfsbureau en de vrijwilligers en de vrijwilligers onderling.

Naam van de groep	Beheerder(s)
Bestuur	Bernard, Cees
SBV Babbelbus	Ab Blankestijn & Astrid van Dijk
SBV-begeleiders	Ab Blankestijn & Astrid van Dijk
SBV Kwaliteit	Ab Blankestijn & Astrid van Dijk
SBV Chauffeurs	Ab Blankestijn & Astrid van Dijk
SBV Dagcoördinatoren	Ab Blankestijn & Astrid van Dijk
SBV Telefonisten	Ab Blankestijn & Astrid van Dijk

Vastgesteld in het bestuur op 25 november 2022.

Update Ab 28-12-2022