



Jaarverslag 2018

Van de stichting Diligence Almere

Voor u ligt het vierde jaarverslag van de stichting Diligence Almere. Dit verslag is bestemd voor de subsidieverstrekker in casu de gemeente Almere conform de aan de subsidie verbonden voorwaarden en de sponsors.

Ook dient dit verslag als informatiebron voor de senioren in de stad, onze vrijwilligers en andere beangstellenden zoals fondsen en sponsors.

Met dit jaarverslag voldoet de stichting aan de eisen zoals beschreven in artikel 9 van de statuten van de stichting Diligence Almere en aan de voorwaarden verbonden aan de ANBI-status die onze stichting heeft.

Het bestuur van de stichting spreekt hierbij zijn dank uit aan de instanties die in 2018 financieel of anderszins hebben bijgedragen aan de groei van de DiligenceBus in Almere. Veel waardering ook voor onze vrijwilligers en de coördinator voor hun inzet, flexibiliteit en enthousiasme voor de DiligenceBus.

In dit verslag komen achtereenvolgens aan de orde:

1.	Inleiding	pag. 2
2A.	Programma DiligenceBus	pag. 2
	a. Doelstelling	pag. 2
	b. Realisatie	pag. 2
	c. Organisatie, beschermheer en vrijwilligers	pag. 3
	d. Diverse cijfers over 2018	pag. 4
	e. Realisatie doelstellingen 2018	pag. 6
	f. Sponsoring en subsidie	pag. 6
3	Financiën	pag. 7
4.	Communicatie	pag. 8
5.	Programma Coördinatie Uitleen Scootmobielen (CUS)	pag. 9
	a. Het programma	pag. 9
	b. Realisatie doelstellingen	pag. 9
	c. Financiën (zie bijlage)	pag. 10





1 Inleiding

Stichting Diligence Almere is op 4 juli 2014 opgericht met twee doelen (statuten art. 2):

- A. Het realiseren van een BoodschappenPlusBus
Vanaf 1 januari 2015 heeft de stichting Diligence Almere dit programma overgenomen van de VMCA onder de nieuwe naam DiligenceBus. De stichting biedt de senioren in Almere elke werkdag de mogelijkheid aan diverse uitstapjes deel te nemen.
- B. Een programma Collectieve Uitleen van Scootmobielen (CUS) in Almere te realiseren en uit te bouwen met als doel inwoners die minder goed ter been zijn de vrijheid te geven zelfstandig binnen Almere te reizen.

Het vermogen van de stichting wordt gevormd door (statuten art. 3):

1. Giften en donaties;
2. Subsidies en sponsorbijdragen;
3. Hetgeen verkregen wordt door erfstellingen of legaten;
4. Hetgeen op andere wijze verkregen wordt.

Het stichtingskantoor is gevestigd in:

Het Huis van de Waterwijk
Slufterplantsoen 10
1316 KX Almere
Tel. 036 20 22 044
Website: <http://diligence-almere.nl>

2A Programma DiligenceBus

a. Doelstelling

Door het organiseren van een dagje uit, voorkomen dat 55-plussers in een sociaal isolement raken.

Vanaf 1 januari 2015 organiseert de stichting Diligence dagelijks met twee 9-persoons busjes, waarmee veertien gasten vervoerd kunnen worden, leuke uitstapjes voor inwoners van Almere van 55 jaar en ouder.

De uitstapjes zijn heel divers zowel op cultureel-, muzikaal- als uitgaansgebied (o.a. musea, concerten, eetgelegenheden, e.d.).

Het programma wordt tweemaandelijks opgesteld, verspreid in de busjes en diverse locaties in de stad en op verzoek (per e-mail) verstuurd naar de vaste gasten. Tevens wordt het programma steeds vermeld op de website <http://www.diligence-almere.nl>

b. Realisatie

De uitstapjes worden verzorgd door een hecht team van ongeveer 25 enthousiaste vrijwilligers (chauffeurs, begeleiders en mensen op kantoor) en de coördinator.

Deze mensen zetten zich met verve in ten behoeve van die 55-plussers in Almere die er wel eens een dagje uit willen en worden onderhouden.

De deelnemers worden opgehaald van huis en ook weer thuisgebracht. Juist dit feit zorgt ervoor dat een breed scala van ouderen zonder de gebruikelijke hoofdbreken over vervoer e.d., een dagje zonder zorgen weg kan gaan.



c. Organisatie

Het bestuur van de stichting was in 2018 als volgt samengesteld:

Voorzitter: de heer Quintus van Hal
Secretaris: mevrouw Truus Schild-de Koning
Penningmeester: de heer Koos Vegting per 1 oktober (opvolger van de heer Henk Hiddink)
Lid: mevrouw Ingeborg Korte

Bestuursondersteuning

Vanaf november 2016 wordt de stichting op het gebied van sponsoring en communicatie ondersteund door de heer James Purvis, als adviserend lid. De functie coördinator (28 uur per week) wordt vervuld door mevrouw Karin Bakker.

Beschermheer



Burgemeester Franc Weerwind heeft in september 2017 het beschermheerschap van de stichting Diligence Almere aanvaard. Hiermee heeft hij te kennen gegeven de doelstellingen van de stichting te onderschrijven en tevens aan de communicatie-uitingen en acties ten behoeve van sponsor- en fondsenwerving van de stichting te willen meewerken.

Het bestuur is erg ingenomen met deze acceptatie en ziet onze samenwerking met vertrouwen voortgezet worden.

Vrijwilligers

De stichting kent een enthousiast team van ca. 45 vrijwilligers (chauffeurs, begeleidsters, telefonistes en bestuur). Eens per kwartaal komen alle vrijwilligers bijeen in het Huis van de Waterwijk om lopende zaken met elkaar te bespreken.

Verder zijn er twee werkgroepen:

- De programmawerkgroep die het programma van activiteiten en uitjes tweemaandelijks opstelt en
- De sponsorwerkgroep.

Voor de diverse (bestuurs)functies, de vrijwilligers en de werkgroepen zijn profielen en protocollen opgesteld, waaronder ook de 'Klachtenregeling' en het 'Beleid Ongewenste Omgangsvormen'.

Beide regelingen, met vermelding van voorzitter klachtencommissie en vertrouwenspersoon zijn te vinden op de website:

<http://www.diligence-almere.nl/cms/wp-content/uploads/klachtenregeling-SDA-definitief-augustus-2017.pdf>

<http://www.diligence-almere.nl/cms/wp-content/uploads/Beleid-ongewenst-omgangsvormen-Stichting-Diligence.pdf>



d. Diverse cijfers over 2018
Aantal deelnemers/uitjes

Overzicht gerealiseerde uitstapjes en deelnemers in 2013 t/m 2018

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Gasten mee	960	1669	2040	2707	2886	2783
Gasten wachtlijst	370	972	2056	1425	1205	1385
Nieuwe gasten	445	261	234	195	164	162

Het bestuur heeft de ambitie geformuleerd om in het jaar 2018 een groei naar ca. 3.000 deelnemers te realiseren en een groei van 200 nieuwe deelnemers.

Hoewel deze groei niet geheel is gerealiseerd, laten de cijfers zien dat er nog steeds sprake is van groei. Door de beperkte beschikbare ruimte (in de twee busjes kunnen maximaal 14 gasten worden vervoerd) zal een verdere groei lastig te realiseren zijn.

Het actieve klantenbestand bevat eind 2018 **710** adressen.

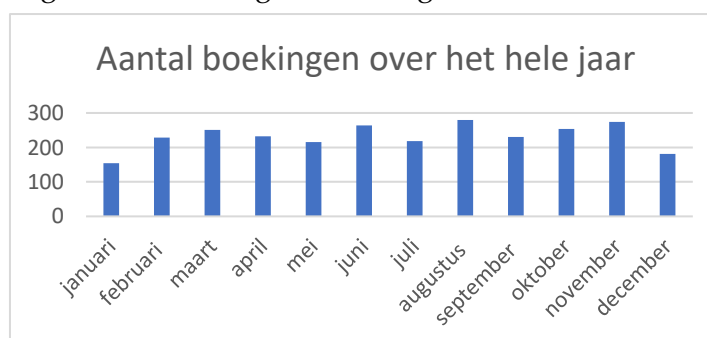
In 2018 zijn **254** unieke uitstapjes aangeboden. Een groot aantal van deze uitjes is wegens de grote belangstelling meerdere keren geprogrammeerd zoals de

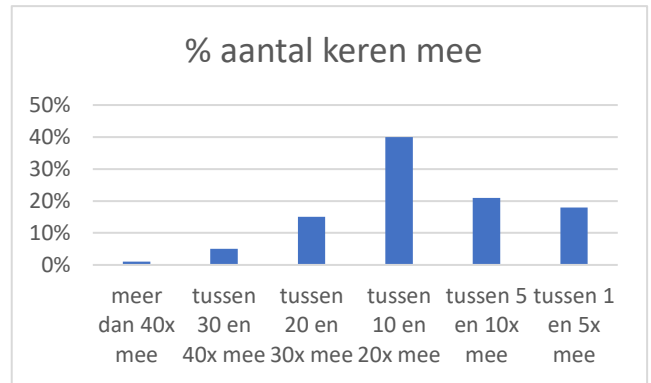
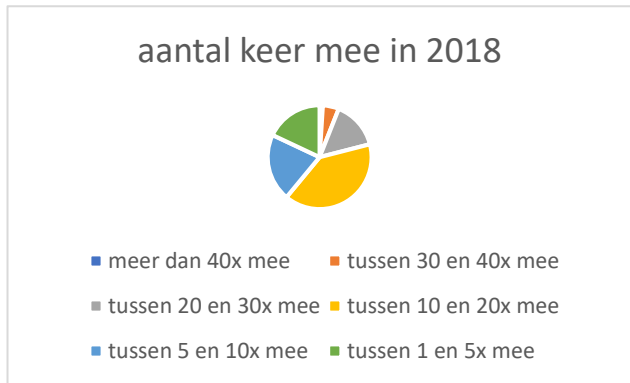
Top 10-uitjes

	aantal gasten	aantal uitjes
Restaurant Hommeles Almere	97	9
Restaurant De Ziel Almere	93	8
Rondvaart over de Vecht (2x touringcar)	67	2
Kinapolis	67	6
Uitwaaien in Noordwijk aan zee	63	5
Toeristische rondrit langs de Lek	61	5
Vaartocht Naardermeer	55	4
Goede Rede concerten Almere	54	8
Bowlen Almere	54	4
Rondvaart Haarlem	53	4

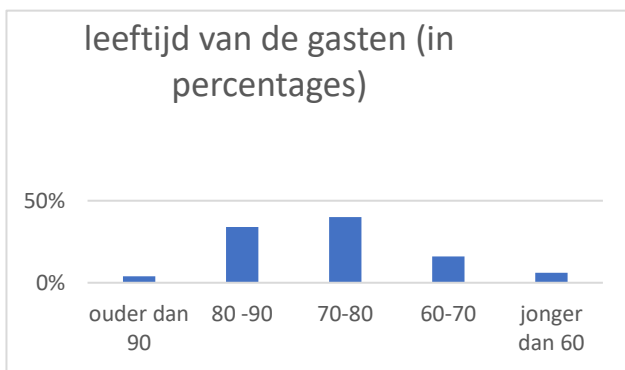
Op meerdere momenten is een grote touringcar ingehuurd om aan de vraag te kunnen voldoen. Desondanks blijft er nog steeds een wachtlijst bestaan.

Naast de gasten die zijn meegegaan of op de wachtlijst hebben gestaan zijn er 74 boekingen niet omgezet in een uitstapje om dat het uitje niet door kon gaan. De redenen hiervoor waren divers: geen chauffeur beschikbaar, slechte weersomstandigheden, te weinig aanmeldingen, etc.





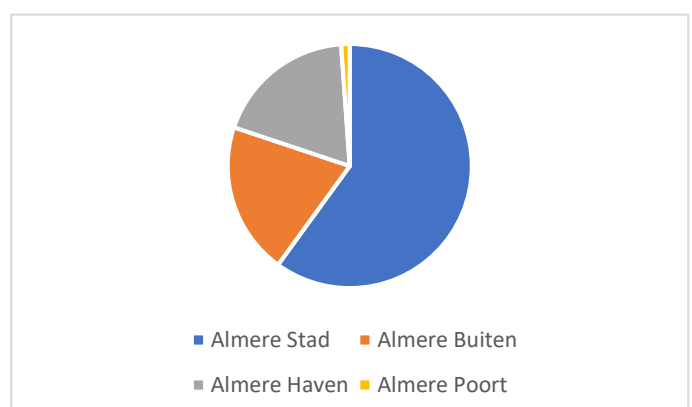
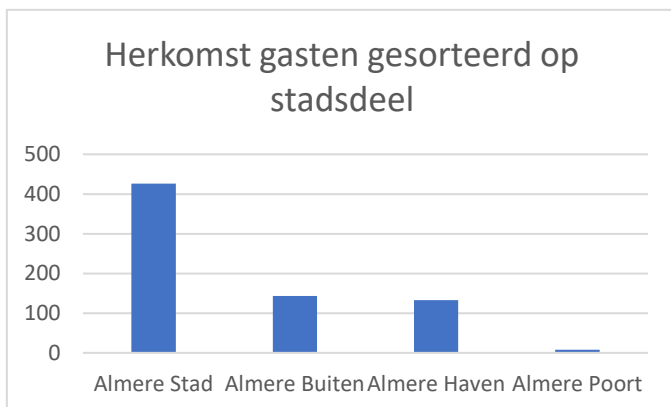
Uit bovenstaande grafieken blijkt dat een groot aantal gasten meerdere keren, of zelfs heel veel keren per jaar meegaat met een uitje. Op kantoor wordt zorgvuldig omgegaan met het maken van een indeling voor de gasten zodat zoveel mogelijk iedereen aan de beurt komt. Dat dit een arbeidsintensief proces is behoeft geen betoog.



Wat opvalt in deze grafiek is de leeftijd van de gasten. Juist doordat vrijwel de helft van de gasten als hoogbejaard mag worden beschouwd, is het duidelijk dat aan de doelstelling van de stichting 'het voorkomen dat ouderen in een isolement terechtkomen' wordt voldaan.

Herkomst gasten

Bekend is dat er in Muziekwijk (Almere Stad) een groot aantal woonvoorzieningen zijn voor senioren. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de herkomst van de gasten voor een groot gedeelte juist daar vandaan komt. De stichting blijft zich inspinnen om ook meer senioren in de andere wijken te bereiken, bijvoorbeeld via de wijkteams, de eerstelijns hulp, relevante non-profitorganisaties in de stad en de media, flyers en bladen.



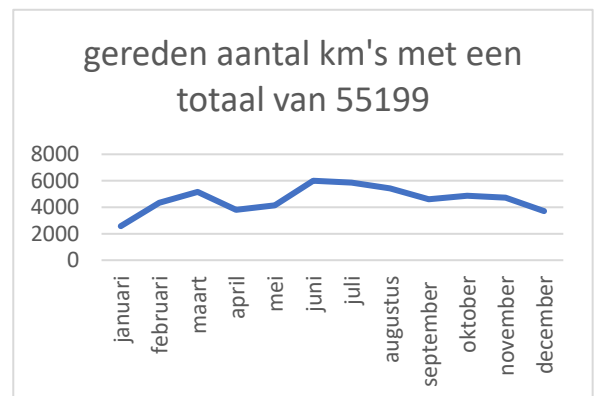
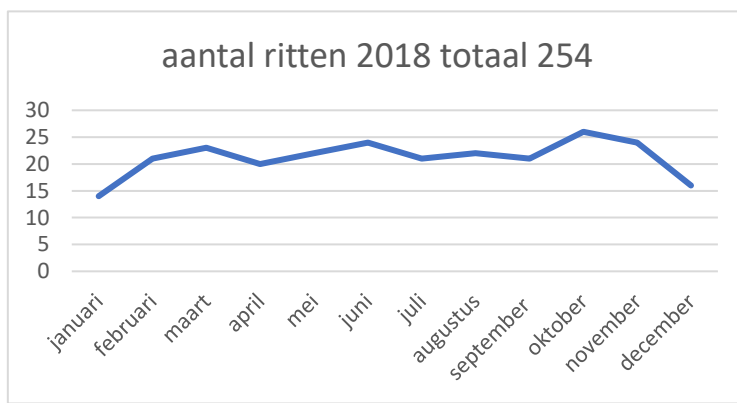


Verder blijkt dat gasten regelmatig vlak voor de dag van het uitje afbellen en dat de vrijgevallen plaats niet meer door een andere senior ingevuld kan worden. Een onbezette plek betekent extra kosten voor de stichting.

Om de gevolgen hiervan te beperken is sinds december 2016 een speciale regeling van kracht. Namelijk: bij annulering binnen 48 uur voor het uitje kunnen wij € 7,50 administratiekosten in rekening brengen. Mochten er vooraf tickets o.i.d. zijn besteld dan kunnen wij deze kosten ook in rekening brengen. De ervaringen met deze regeling zijn positief en vinden begrip bij betrokkenen.

Aantal gereden kilometers en het aantal ritten

Voor 254 ritten zijn 55199 kilometers verreden.



2e Realisatie doelstellingen 2018

De doelstelling om dit jaar tegen de 3000 gasten te verwelkomen is nagenoeg gerealiseerd (zie boven). Helaas kon de wachtlijst niet korter worden, de vervoerscapaciteit met twee busjes (max. 14 gasten) staat nu eenmaal vast.

Onze oude busjes zijn dringend aan vervanging toe. Begin 2018 is een werkgroep aan de slag gegaan om de verschillende opties voor vervanging te onderzoeken. Dit met deskundige hulp van onder meer Athlon Car Lease, JEDI Almere en het Nationaal Ouderenfonds NOF). Onze dank hiervoor!

Het bestuur heeft op basis van dit onderzoek in oktober gekozen voor de lease-huurconstructie die het NOF biedt.

Kwaliteit, klantgerichtheid en de financiën (vrijstelling van BPM) zijn bij deze keuze doorslaggevend geweest.

Een nieuwe bus vergt een inleg van € 30.000, - waarna de resterende ca. € 35.000, - door de stichting, in maandelijkse termijnen gedurende zes jaar, wordt afgelost.

2f Sponsoring en subsidie

Tegelijkertijd hebben wij met succes financiële bijdragen van derden voor deze investering weten te verkrijgen.

Allereerst heeft de gemeente Almere een bijdrage van € 30.000, - toegekend uit een budget voor stimuleringsmaatregelen voor ouderen. De RABO-clubactie heeft ruim € 1000,- opgeleverd.



Van de jubilerende Rotary Club Almere is een gift van € 2.055, - ontvangen en heeft het 'Bacchuswijnevenement', een initiatief van de Rotary Club Almere en Inner Wheel 't Gooi-Almere, voor onze stichting een bedrag van € 5.700, - bijeen gebracht. Wij zijn er reuze blij mee, het stelt ons in staat om in ieder geval één nieuwe bus te bestellen.

Wat de reguliere exploitatie van de DiligenceBus betreft hebben we ook in 2018 diverse bijdragen/giften van derden mogen ontvangen.

De gemeente heeft een exploitatiesubsidie van € 17.425, - beschikbaar gesteld.

En verder is € 3.816, - ontvangen van 'de Vrienden van de Diligence' en als opbrengst van de Vriendenloterij en de Grote Clubactie.



4 Financiën

De jaarrekening 2018 van de DiligenceBus bestaat uit de volgende onderdelen:

- Balans per 31 december 2018 met toelichting
- Staat van Baten en Lasten met toelichting
- Bestemmingsreserve Bus

De penningmeester heeft de structuur van de jaarrekening 2018 aangepast met het 'scheiden' van de exploitatie met de investeringen. Dit om te voldoen aan de regelgeving en het goed in beeld brengen van de (opbouw in jaren) van de Algemene Reserve en de specifieke bestemmingsreserve voor de vervanging van de busjes.

De jaarrekening 2018 sluit met een positief saldo van € 6.403, -.

Het bestuur heeft de jaarrekening 2018 vastgesteld en goedgekeurd in de bestuursvergadering van 11 maart 2019.

Het bestuur heeft besloten dat:

- het batig saldo over 2018 van alle activiteiten van de stichting wordt toegevoegd aan de Algemene Reserve in 2019;
- 50% van het saldo van de Algemene Reserve per 31 december 2018 wordt toegevoegd aan de Bestemmingsreserve BUS;
- de hierboven genoemde besluiten worden verwerkt in de jaarrekening 2019.

Deze stukken zullen bij dit jaarverslag gevoegd worden en in verkorte vorm op de website worden gepubliceerd.



4 Communicatie

Social media: website en Facebook

De stichting heeft een eigen website <http://www.diligence-almere.nl/> waarop zowel zakelijke feiten als nieuwsberichten en activiteiten worden gepubliceerd. Bovendien is een besloten gedeelte specifiek voor de vrijwilligers ingericht. Hierop worden roosters, verslagen van teamvergaderingen, de diverse protocollen en regelingen, etc. geplaatst.

De stichting maakt ook gebruik van Facebook, <http://www.facebook.com/diligencealmere/>. Van dit medium wordt zowel door de gasten als de vrijwilligers intensief gebruikgemaakt. Door het plaatsen van foto's en korte verslagjes van de uitjes wordt een direct contact onderhouden met de gasten en zij reageren hier veelvuldig op. Er is een directe link met onze website zodat de laatste nieuwtjes en foto's ook daarop te zien zijn.

Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA)



De stichting maakt geregeld gebruik van de expertise van en ondersteuning door de VMCA.

Bijvoorbeeld met betrekking tot werving van bestuursleden, arbeidsrechtelijke vragen, diverse regelingen, contacten met de wijkteams, etc.

Nationaal Ouderenfonds

Het bestuur en de coördinator onderhouden regelmatig contact met de coördinator van het Ouderenfonds waar het gaat om uitwisselen van informatie, vragen om advies, contractbeheer van de (huur)bus(sen).



Gemeente Almere



De gemeente Almere heeft voor 2018 subsidies toegekend voor de DiligenceBus en de coördinatie CUS. Over de uitvoering van de voorwaarden/kaders van de twee van elkaar gescheiden subsidies heeft het bestuur periodiek overleg met de gemeentelijke accounthouder. Op werkniveau vindt over de coördinatie CUS afstemming plaats tussen de coördinatoren van

de stichting Diligence, de gemeente en de VMCA.

Overig

Verschillende contacten met andere organisatie in Almere zoals De Schoor, KBO-PCOB, en in het land die soortgelijke activiteiten verzorgen, zijn er om van elkaar te leren en elkaar te helpen bij nieuwe uitdagingen.

De DiligenceBus krijgt steeds meer bekendheid bij de doelgroep in Almere. In 2018 zijn er 162 nieuwe deelnemers verwelkomd. Mond-tot-mondreclame door tevreden gasten, onze vrijwilligers, de medewerkers van de VMCA, de wijkteams, onze website en een meer gericht verspreiding van de programmaflyers dragen hier zeker aan bij.

5 Coördinatie Uitleen Scootmobielen

5a Het programma

Om de inwoners van Almere, oud en jong, die minder goed ter been zijn de vrijheid te geven om binnen Almere zelfstandig te reizen wordt hen de mogelijkheid geboden om gratis een scootmobiel te lenen. Bij 26 uitgeefpunten, redelijk verdeeld over de stadsdelen, staan een of meer scootmobielen voor hen klaar. Voor hen die niet in staat zijn naar een uitleenpunt te komen is er de breng- en haalservice. Vrijwilligers bezorgen de scootmobiel dan bij de gebruiker thuis. Onze Stichting verzorgt op verzoek en namens de gemeente, de overall-coördinatie voor dit programma en werkt daarbij samen met de gemeente, de VMCA, Welzorg/Medipoint en de contactpersonen bij de uitleenpunten. De coördinator bij onze Stichting verzorgt deze coördinerende taak voor 16 uur per week. De gemeente vergoedt de Stichting de hieraan verbonden kosten. De Stichting dient jaarlijks een subsidieaanvraag voor deze taakvervulling bij de gemeente in. Voor het jaar 2018 heeft de gemeente € 32.000,- toegekend.

5b Realisatie doelstellingen 2018

In 2018 waren er 26 uitleenpunten actief, van waaruit in totaal 4470 uitleningen plaatsvonden.

Uitleenpunten

Ook in 2018 zijn alle 26 uitleenpunten zijn door de coördinator bezocht.

Per 1 november 2018 werd het nieuwe uitleenpunt Buurtcentrum De Bazuin in gebruik genomen.

In december is door de Diligence, de gemeente Almere en Medipoint het initiatief genomen om een rijvaardigheidstraining te organiseren voor de beheerders van de uitleenpunten. Deze training heeft inmiddels in januari 2019 plaatsgevonden op de locatie Medipoint aan de Palmpolstraat te Almere.

Nog steeds ontbreekt op de meest prominente plek van Almere, namelijk het stadhuis, een uitgiftepunt. Een nadrukkelijk uitgesproken wens van wethouder Jerzy Soetekouw (Wmo). De facilitaire dienst van de gemeente heeft aangegeven dat men deze wens niet kan honoreren omdat dit kosten veroorzaakt waarvoor geen dekking aanwezig is. Wordt vervolgd?!

Voor wat betreft het realiseren van nieuwe uitleenpunten in centrum Almere is er contact geweest met cq. bezoek gebracht aan de Bibliotheek, het Flevoziekenhuis, fietsenstallingen en revalidatiecentrum Flevoburen. Genoemde locaties geven aan geen ruimte te hebben en/of geen personeel om uitleen te beheren.



Kwaliteit/samenwerking in programma CUS

In 2018 is er tweemaandelijks overleg geweest tussen gemeente, VMCA en Stichting over de aanpak van aandachtspunten in het werkproces CUS. Waar mogelijk zijn deze opgelost.

De gemeente heeft in 2018 wat de CUS betreft afscheid genomen van Welzorg. Het inwerken van de nieuwe contractpartner Medipoint vergde de nodige extra inspanningen, maar de ervaringen tot nu toe zijn positief. Enkele jaren geleden hebben de gemeente, de VMCA en onze stichting de wens uitgesproken om te komen tot één integraal registratiesysteem CUS waarmee de partners snel en efficiënt kunnen werken en met elkaar kunnen communiceren. Wij bevelen aan dat de gemeente hierin nu in 2019 het voortouw neemt.

Omdat 2018 een 'overgangsjaar' was van Welzorg naar Medipoint is er qua klachtenregistratie een begin gemaakt. In het 3e kwartaal is wel gebleken dat Medipoint niet heel adequaat reageert op kleine defecten aan scootmobielen. Na diverse mails/contacten gaat er uiteindelijk wel een monteur langs bij het uitleenpunt om reparaties uit te voeren.

In de aanbesteding is afgesproken dat Medipoint het volledige scootmobiel park (eigendom en uitleen) overneemt van Welzorg en hiervoor heeft Medipoint de technische staat van alle scootmobielen moeten beoordelen. Omdat het hier om ca. 700 scootmobielen (eigendom en uitleen) gaat heeft dit behoorlijk wat tijd in beslag genomen. Medio/eind oktober zijn alle scootmobielen nagekeken en waar nodig gerepareerd cq. vervangen.

5c Financiën (zie bijlage)

De resultatenrekening 2018 kent twee kostencomponenten:

- Personeelslasten coördinator, inzet 16 uur per week. Geraamde kosten € 28.000,- ; de werkelijke loonkosten bedragen € 27.107,-
- Overige exploitatiekosten: geraamd € 4.000,- ; de werkelijke kosten bedragen € 4.010,-

Hierdoor ontstaat een positief resultaat van € 883,-.

Dit bedrag zal na goedkeuring van de jaarstukken aan de gemeente worden terugbetaald.

Besteding werkbudget € 4.000,-

Uitgaven uit budget € 4.000,- voor uitleenpunten/scootmobielen zijn gedaan ten behoeve van:

- uitleenpunt de Bazuin (schuur verbouwen en aanleg elektra)
- maandelijkse telefoon/internetkosten
- kantoorartikelen
- eindejaarattentie uitleenpunten.

