

DIERENAMBULANCE DIERENNOODHULP WEST NEDERLAND



BELEIDSPLAN 2018 – 2023 3 april 2018

Dierenambulance



Stichting Dierennoodhulp
West Nederland

06-38456224



STICHTING
DierenLot
www.dier.nu

Postadres:
Tuinstraat 20
3141 VS MAASSLUIS

BELEIDSPLAN STICHTING DIERENNOODHULP WEST NEDERLAND

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1. De stichting Dierennoodhulp West Nederland	4
1.1. Huidige situatie	4
1.1.1. Doelstelling	4
1.1.2. Doelgroepen	4
1.2. Contacten en samenwerking met ketenpartners	6
1.2.1. Intensieve samenwerking met collega's	6
1.2.2. Afspraken met dierenopvangcentra	6
1.2.3. Er wordt nauw samengewerkt met:	6
1.3. De accommodatie en overige materialen	7
1.4. Educatie	7
1.5. Missie	7
1.6. Visie	8
1.7. Ambitie	8
1.8. Middelen	8
2. Analyse en strategie	9
2.1. Analyse van de huidige situatie	9
2.2. Aanpassing van de organisatie	9
2.3. Aanpassing in de organisatiestructuur	9
2.3.1. Bestuur	9
2.3.2. Ambulancepersoneel	9
2.3.3. PR en communicatie	10
2.3.4. De financiën	10
2.4. Sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen	10
2.4.1. Algemeen	10
2.4.2. Sterke punten	10
2.4.3. Zwakke punten	11
2.4.4. Kansen	11
2.4.5. Bedreigingen	11
3. Doelstellingen en middelen	12
3.1. Algemeen	12
3.2. Herziening vrijwilligersbeleid	12
3.3. Opstellen van een communicatieplan	13
3.4. Ontwikkelen van PR-beleid	13
3.5. Financiën	14
4. Werkplan 2018 – 2023	15

INLEIDING

Voor u ligt het beleidsplan 2018 – 2023 van de stichting Dierennoodhulp West Nederland (hierna te noemen DNWN). Met dit beleidsplan wordt het kader gegeven, waarbinnen DNWN de komende periode haar activiteiten vormgeeft. Deze beleidsnota is met algemene stemmen vastgesteld in de bestuursvergadering van 3 april 2018.

DNWN is een dierenambulancedienst. De stichting is een organisatie, die uitsluitend bestaat uit vrijwilligers. Inclusief het bestuur.

De kerndoelstellingen zijn:

- Het geven van de eerste noodzakelijke zorg aan dieren, die hulpbehoevend worden aangetroffen.
- Het ophalen en vervoeren van onbeheerd gevonden, zieke, gewonde, gebrekkige of overleden dieren naar de gewenste, vereiste of noodzakelijke bestemming. Dat kan een dierenasiel, een dierenopvang, een daartoe geëigende opvangcentrum, een dierenarts of soortgelijke bestemming zijn. Het betreft hier zowel huisdieren, als in het wild levende dieren.
- DNWN heeft geen winstoogmerk. Overtollige baten worden aangewend ter verwezenlijking van de doelstelling.

Alle activiteiten, die DNWN onderneemt, staan ten dienste van deze kerndoelstellingen. Op het gebied van personeelszaken zal in het jaar 2018 gewerkt worden aan een vrijwilligersbeleidsplan.

Beleid zal telkens opnieuw afgesteld moeten worden op de in- en externe omstandigheden van nu en naar de verwachtingen in de toekomst. Daarom is deze nieuwe beleidsnota voor de komende vijf jaren opgesteld. Indien nodig, kan in deze periode opnieuw een aangepaste beleidsnota vastgesteld worden.

1. De stichting Dierennoodhulp West Nederland

1.1. Huidige situatie

1.1.1. Doelstellingen

- Dieren in nood en/of zwerfdieren transporteren naar een dierenarts en/of gespecialiseerd dierenopvangcentrum.
- Klinische ritten van dieren. Eventueel samen met hun eigenaren, die zelf niet over vervoer beschikken. Het gaat hierbij om transport van en naar de dierenarts, dierenasiel, dierenpension, dierencrematorium of dierenbegraafplaats.
- Transport van overleden dieren naar dierencrematorium of dierenbegraafplaats.
- Transport van aangemelde kadavers van (zwerf)dieren.
- Alleen in geval van nood: eerste hulp, opvang en verzorging van dieren gedurende maximaal 24 uur.

1.1.2. Doelgroepen

Binnen het werkgebied richt DNWN zich op:

- zieke en gewonde dieren met een “eerste hulpvraag”
- zwerfdieren
- kadavers.

In het wild levende dieren geven kleur aan de gemeente, zoals vogels, knaagdieren, kikkers, vissen, vossen, egeltjes en vleermuizen. Veel dieren komen in het nauw door:

- (nieuwe) bedrijventerreinen
- de glastuinbouw
- de nieuwbouwwijken
- de aanleg van wegen
- het havengebied
- de drukke scheepvaart op de Maas, de Waterweg en voor de kust
- het gebruik van bestrijdingsmiddelen
- milieuvervuiling
- het verkeer

De gemeenten kunnen hun aanwezigheid bevorderen door indirecte maatregelen op hun leefomgeving. Zoals de aanleg en onderhoud van een diervriendelijke omgeving. Op deze manier wordt de biodiversiteit vergroot. En dat werkt weer positief door naar de leefkwaliteit van de mens. Het is dus van belang om gewonde en zieke wilde dieren te vervoeren naar gespecialiseerde opvang voor behandeling/genezing. Zodat de wildstand in het leefgebied van de mens behouden blijft. De meeste wilde dieren behoren namelijk tot de beschermde dieren. Waarbij uitsterven of definitief verdwijnen uit het leefgebied van de mens zoveel mogelijk moet worden tegen gegaan. Voor de leefkwaliteit van mens en dier is het ook belangrijk dat kadavers worden geruimd. Gewonde of zieke dieren bieden wij ook aan voor eventuele euthanasie. Om onnodig leed, of de verspreiding van infectieziekten, te voorkomen. Bij het voorkomen van infectieziekten moet bijvoorbeeld gedacht worden aan de vogelgriep, botulisme of de dodelijke konijnenziekte myxomatose.

De meest voorkomende oorzaken voor hulpverlening bij wilde dieren zijn:

- nestvlinders (vaak bedreigd door aanwezige katten en honden)
- botulisme
- slachtoffers van honden en katten
- verweerde vogels
- voedingsstoornissen door gebrek aan natuurlijk voedsel
- aangereden door verkeer
- vishaak ingeslikt of in het lijf gehaakt
- verstrikt geraakt in vislijnen of netten
- vergiftiging door o.a. slakkenkorrels

- verstoorde rust- en nestplaatsen door bebouwing/verbouwing of opruimdrift
- raamvliegers

DNWN is op 15 oktober 2015 opgericht. Vanaf deze datum is het werk belangrijk uitgebreid. Dit heeft binnen korte tijd geresulteerd in drie dierenambulances, een basisstation, inclusief opslagruimte. Verder is er ook een vierwiel aangedreven terreinwagen beschikbaar voor speciale transporten. Zoals zeezoogdieren vanaf het strand.

De gehele groep vrijwilligers werkt met veel passie en gedrevenheid. De werkzaamheden nemen gestaag toe. Buiten het bestuur zijn er nu meer dan 15 vrijwilligers verbonden aan de organisatie.

Bij de start is er door het bestuur financieel geïnvesteerd. Hierdoor werd het mogelijk de werkzaamheden aan te zwengelen. Nu is er een positieve financiële situatie. Maar we zijn er nog lang niet. De wens is om uiteindelijk naar een eigen pand te kunnen verhuizen, van waaruit de werkzaamheden gecoördineerd kunnen worden. Gezien de toename van de werkzaamheden zal dat in de toekomst zeker een belangrijke rol gaan spelen. Nu is er nog de mogelijkheid om vanuit huis de werkzaamheden te coördineren. En op afroepbasis de ambulances te bemensen. Het punt wordt echter bereikt, dat vanuit een basisstation alle werkzaamheden gereguleerd zullen moeten gaan worden.

Financieel gezien verschijnen toch nog wel wat donkere wolken aan de horizon. Door de veranderende natuur ontstaan de laatste jaren regelmatig extreme weersomstandigheden. Er worden steeds hogere eisen gesteld aan de kwaliteit van de dienstverlening. Ook de druk om garant te staan voor de 24-uurs dienstverlening gedurende 7 dagen per week neemt toe. Zeker gezien het feit dat andere dierenambulancediensten niet meer in staat zijn om deze 24-uursdiensten te kunnen waarborgen. Hierdoor wordt er steeds meer een beroep gedaan op DNWN om dit "gat" te dichten.

Bovenstaande ontwikkelingen heeft het bestuur doen besluiten om de organisatie kritisch door te lichten op haar huidig functioneren. Hierdoor is de verwachting dat de toekomst van DNWN gewaarborgd kan worden.

Verskillende veranderingen zijn nodig om de aansluiting met externe partijen te behouden. Meer vrijwilligers doen hun intrede in deze organisatie om de continuïteit van DNWN te waarborgen. Voor de vrijwilligers is er een gedegen opleiding om de vereiste kwaliteiten te kunnen garanderen.

Samenwerking met collega-dierenambulances zullen geïntensiveerd worden. Hierdoor kan gezamenlijk op regionaal niveau de dienstverlening beter op elkaar afgestemd worden. Samenwerking zal ook de kwaliteit van hulpverlening ten goede komen.

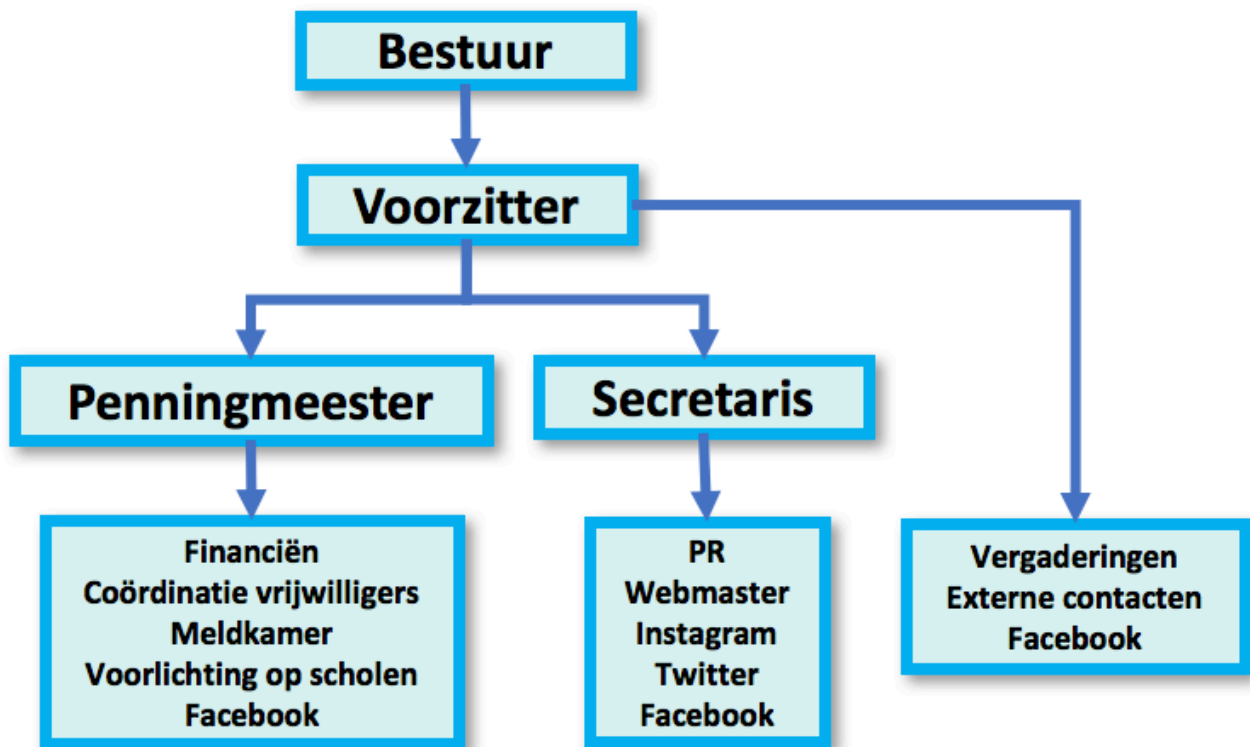
Deze professionaliseringsslag komt niet alleen de dierennoodhulp en dierenwelzijn ten goede. Ook de vrijwilligers kunnen door ruimere ontplooiingsmogelijkheden meer bevrediging in hun werk vinden. En dat staat bij DNWN hoog in het vaandel. Hoogwaardige dierennoodhulp en dierenwelzijn dienen gepaard te gaan met een optimale werkomgeving. Waarin een plezierige en bevredigende werksfeer/vrijtijdsbesteding kan worden geboden.

De uiteindelijke klanten zijn:

- Particulieren met een gerichte hulpvraag betreffende hun eigen huisdier
- Publiek in het algemeen voor vermiste en gevonden (wilde) dieren
- Gemeenten voor zwerfdieren en kadavers en bij (grootschalige) calamiteiten, zoals bijvoorbeeld olieslachtoffers
- Politie voor assistentie bij ontruiming, inbeslagname, ongeval, arrestatie etc.
- Brandweer voor o.a. assistentie bij rampen
- Crematoria
- Dierenartsen
- Zeehondenopvang en SOS Dolfijn voor het verzorgen en vervoeren van zeezoogdieren
- Het Openbaar Ministerie
- Woningbouwverenigingen
- Deurwaarders
- GGD
- Belastingdienst

De stichting heeft geen betaalde krachten. De organisatie bestaat geheel uit vrijwilligers, inclusief het bestuur. Het bestuur bestaat uit een voorzitter, penningmeester en secretaris. De huidige voorzitter en penningmeester hebben tientallen jaren professionele ervaring in de werkzaamheden bij een dierenambulance-organisatie. De huidige secretaris is jarenlang beheerder geweest van een vogel- en egelopvang. Voor het dagelijks reilen en zeilen is de penningmeester de centrale figuur, die alle inkomende berichten coördineert. De penningmeester

zorgt naast haar werkzaamheden als penningmeester ook voor de coördinatie van alle vrijwilligers. Door deze wijze van werken blijven de kosten beperkt, waardoor alle gelden ten goede komen aan de behandeling van dieren, het vervoer en materiaalkosten.



1.2. Contacten en samenwerking met ketenpartners

De contacten met ketenpartners kunnen nog verbeterd worden. Het bestuur zal de komende periode de contacten met de ketenpartners intensiveren.

1.2.1. Intensieve samenwerking met collega's

Door een intensieve samenwerking met collega-DA's kunnen diverse voordelen worden behaald:

- Betere invulling van de diensten om de beschikbaarheid en responsetijd van de dieren noodhulp zeker te stellen
- Centrale meldkamer
- Centrale inkoop
- Uitwisseling van kennis en ervaring

1.2.2. Afspraken met dierenopvangcentra

Goede contacten en afspraken met dierenopvangcentra over (tijdelijke) opvang en vergoedingen voorkomen onderlinge wreveld en veel bureaucratie.

1.2.3. Er wordt nauw samengewerkt met:

- Hulpverleningsdiensten, zoals brandweer, politie, ambulances, GGD, belastingdienst, enz.
- Stichting Zwerfkatten Rijnmond te Rotterdam
- Vogelopvang De Wulp te Den Haag
- Dierenasiel en pensioen 't Julialaantje te Rijswijk
- Haags Dieren centrum te Den Haag
- Egelopvang te Den Haag

- Dierentehuis “Nieuwe Waterweg” Vlaardingen
- Dierenartsen in de regio
- Omliggende dierenambulances
- Wildopvang te Delft
- Hondenuitlaatservice StapVoets te Vlaardingen
- SOS Dolfijn te Nijkerk
- Knaagdierenopvang Het Knagertje te Den Haag
- Vogelopvang Vogelklas Karel Schot te Rotterdam
- Zeehondenopvang A Seal te Stellendam
- AMIVEDI Westland
- Dierencrematorium Het Hoekse Hof te Numansdorp
- Hoogheemraadschap Delfland te Delft (melding en onderzoek botulisme)
- Rijkswaterstaat Hoek van Holland.

1.3. De accommodatie en overige materialen

- De centrale is geregeld door mobiele telefoons, die onderling met elkaar verbonden zijn door middel van doorschakeling. Hierdoor wordt bereikt dat wij 24 uur per dag en 7 dagen in de week bereikbaar zijn. Deze wijze van werken voldoet op dit moment prima.
- Het basisstation bestaat uit een portocabin, geplaatst op het bedrijventerrein van de fa. JP Isolatie B.V., Korte Kruisweg 64, 2676 BS Maasdijk, Gemeente Westland. De portocabin bestaat uit een gemeenschappelijke ruimte voor vergaderingen, bijeenkomsten en instructieruimte. Tevens wordt deze ruimte dagelijks gebruikt als basisstation, met een kantineruimte voor het personeel. Daarvoor is er een koelkast, en kleine mogelijkheid van opwarmen van maaltijden aanwezig (kookplaat, magnetron, koffiezetapparaat, warmwaterkoker en tosti apparaat). Gezien de 24 uursdiensten zijn deze voorziening van belang. De ruimte wordt elektrisch verwarmd. In het midden is er een klein keukentje. Als laatste is er een ruimte met grote en kleine opvangkooien, waar dieren, die warm gehouden moeten worden (o.a. warmtelamp), opgevangen kunnen worden. De opvang is maximaal 24 uur en wordt alleen gebruikt als er op dat moment nog niet direct toegang is bij opvanginstellingen. Dit doet zich vaak voor tijdens de avond- en nachturen en in het weekend.
- Tevens is er een container voor opslag van materialen. Deze container voldoet als magazijn.
- Ook is er een klein buitenterrein, waar diverse opvangmogelijkheden zijn voor vogels en zoogdieren.
- Als dierenambulance-organisatie zijn er vier dierenambulances ter beschikking. Drie ambulances onder direct beheer en een vierwiel-aangedreven terreinwagen voor bijvoorbeeld het strandwerk bij het transport van zeezoogdieren. Alle auto's zijn volledig ingericht en dragen het nationaal keurmerk.

1.4. Educatie

Er wordt regelmatig op verzoek lesgegeven op basisscholen. De behoefte hiervan is groeiende. Er is overleg met de gemeente Westland, mevr. A.C.M. Jutte, Afdeling Natuur- en Milieu Educatie, om als organisatie deel te nemen aan het NME-schoolprogramma voor alle Westlandsche basisscholen, inclusief Hoek van Holland.

1.5. Missie

DNWN rekent het tot haar taak om in haar werkgebied op professionele wijze eerste hulp te verlenen aan zieke en/of gewonde dieren. De verzorging van het transport van zieke, gewonde of overleden dieren. Het bijhouden van een register van gevonden en vermiste dieren. Dit alles om het dierenwelzijn te bevorderen. De laatste jaren worden er steeds hogere eisen gesteld aan de kwaliteitseisen van haar dienstverlening. Er is een duidelijke toename van de hulpvragen, tegenover geringe inkomsten aan donatiegelden. Hierdoor zou de continuïteit van de organisatie in gedrang kunnen komen. De DNWN heeft de ambitie om qua dieren noodhulp uit te groeien tot één van de meest vooraanstaande partners in de regio. Hierbij staat hoog in het vaandel dat wij voor elk dier in actie komen, hoe klein dan ook. Hierbij wordt geen kosten- batenanalyse toegepast. Het welzijn van het dier staat voorop.

1.6. Visie

Gedurende 24 uur per dag en zeven dagen in de week zijn wij beschikbaar voor de hulpverlening aan noodlijdende dieren met de juiste deskundigheid en met diervriendelijke hulpmiddelen. Hiervoor is het van belang dat bij bewoners bekend is dat wij bestaan. Dat wij de aangewezen organisatie zijn voor eerste hulp aan dieren die hulp nodig hebben. Dit geldt voor zowel de zorgdieren als wilde dieren.

1.7. Ambitie

- De ambitie is om nog meer bekendheid te bereiken bij de bevolking, bedrijven en organisaties van alle gemeenten van ons werkgebied (Vlaardingen, Maasluis, Hoek van Holland, Midden Delfland, een gedeelte van het Westland, de oevers van Maas en Waterweg en de kust).
- Gezien onze huidige faciliteiten, de aanwezige kennis en ervaring en de zeer gemotiveerde groep vrijwilligers, willen wij goede educatieve activiteiten richting scholen en bevolking in het algemeen verder ontwikkelen en nog beter uitdragen.
- Wij willen een kwalitatief goed instituut zijn, waar mensen een waardevolle werkplek kunnen hebben. Dit werk willen wij verder professionaliseren.
- Wij willen een toonaangevende dierenambulancedienst in de regio zijn.

1.8. Middelen

Voor het realiseren van haar ambitie streeft DNWN naar een efficiënt geleide organisatie, met een dekkende exploitatie. Daarnaast zijn imago, goede externe contacten en samenwerking met relevante partijen van wezenlijk belang.

2. Analyse en strategie

2.1. Analyse van de huidige situatie

DNWN vervult een belangrijke maatschappelijke functie. En is voor het realiseren van haar doelstelling grotendeels afhankelijk van de inzet van de vrijwilligers en de financiële steun van lokale overheden, de zakelijke en private sector. De zakelijke en private sector is onontbeerlijk.

Het maatschappelijk vertrouwen is daarom cruciaal voor het functioneren van de organisatie. Dit betekent dat aan DNWN door donateurs, sponsors en de lokale overheden eisen worden gesteld, die dit maatschappelijk vertrouwen moeten funderen. Met name de toenemende vergoeding van de lokale overheden vereist voldoende en goed gedocumenteerde informatie. Zodoende kan de organisatie worden beoordeeld op haar prestaties en functioneren.

De kerntaken van DNWN hebben tot nu toe de meeste aandacht van de organisatie opgeëist. Dat is nu eenmaal onlosmakelijk verbonden aan een beginnende organisatie. Hierdoor kunnen de randvoorwaarden om optimaal te functioneren nog verbeterd worden. Het bestuur streeft ernaar in de komende vijf jaren de organisatie verder te optimaliseren, door op verschillende kritische punten verbeteringen aan te brengen.

2.2. Aanpassing van de organisatie

DNWN zal verder geprofessionaliseerd worden, om de continuïteit en kwaliteit voor de toekomst zeker te stellen. Voor de continuïteit van de organisatie zullen meer vrijwilligers aangetrokken worden. Er komt een vrijwilligersbeleid, waardoor nieuwe wegen kunnen worden ingeslagen om vrijwilligers te werven. Tevens zal het opleidingsprogramma uitgebreid worden, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening ook in de toekomst gegarandeerd kan worden.

Samenwerking met collega dierenambulances zal geïntensiveerd worden. Dit zal tevens bijdragen aan de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening.

Om de voorgenomen professionalisering te kunnen realiseren, heeft DNWN zich vijf doelstellingen gesteld, welke ultimo 2019 dienen te zijn gerealiseerd:

- aanpassingen in de organisatiestructuur
- herziening van het vrijwilligersbeleid
- ontwikkelen van een PR-beleid
- het opstellen van een communicatieplan
- het opzetten van een fondsenwervingsprogramma
- contacten en samenwerking met ketenpartners intensiveren en verbeteren

Bij al deze activiteiten staat het belang van de dieren voorop.

2.3. Aanpassing in de organisatiestructuur

2.3.1. Bestuur

Het bestuur zal zijn directe operationele taken opnieuw beoordelen en deze duidelijk structureren en in beeld brengen (organogram). Hierbij zullen duidelijke afspraken gemaakt worden over onder andere beleid makende en controlerende taken. In verband hiermee zal van alle functies een functieprofiel met competenties, taken en bevoegdheden worden opgesteld, waaraan de bestuursleden in de toekomst zullen moeten voldoen. De samenstelling van het bestuur ziet er als volgt uit:

- voorzitter
- penningmeester
- secretaris

Gezien de huidige situatie is de samenstelling van het bestuur voldoende. Voorzitter en penningmeester werken actief mee en zijn de spil van de organisatie. Aangezien het bestuur slechts uit drie personen bestaat, verloopt de communicatie via zeer korte lijnen en vindt dit dagelijks plaats. Hierdoor kunnen op zeer korte termijn snel besluiten genomen worden. Door het meewerken van de bestuursleden (als een soort meewerkend voorman), is het bestuur zeer goed op de hoogte van alles wat zich op de “werkvloer” afspeelt. Als de behoefte ontstaat, kan deze situatie aangepast worden. Met aanpassing wordt bedoeld dat er nieuwe bestuursleden toegevoegd kunnen worden indien de werkzaamheden in belangrijke mate toenemen.

2.3.2. Ambulancepersoneel

Omdat de chauffeur het “visitekaartje” van de organisatie is, zullen zij naast hun bestaande specialistische opleiding zo nodig een aanvullende training krijgen in communicatie en “klantgericht denken en handelen”. Dit

heeft als doel dat men zich meer klantvriendelijk zal opstellen. Ook zal het dienstrooster continue aangepast en verbeterd worden, om meer flexibiliteit in de invulling van de roosters te creëren.

2.3.3. PR en communicatie

In dit kader hebben de volgende onderwerpen de aandacht:

- De website www.dierennoodhulpwestnederland.nl zal continu verder ontwikkeld worden. Tevens staat hierbij “het up to date zijn” hoog in het vaandel.
- Er wordt een nieuwe digitale Nieuwsbrief ontwikkeld, die met regelmaat wordt verzonden aan relaties en andere belangstellenden
- Er wordt contact gezocht met redacties van regiobladen voor regelmatige berichtgeving tegen zeer gereduceerde prijzen of zelfs gratis
- Er wordt goed gekeken naar de wijze waarop er wordt deelgenomen aan braderieën, schoolprojecten, natuurprojecten, collectes, etc.
- Optimalisering van Fondsenwerving (zowel lokaal als landelijk). Hierbij wordt gedacht aan sponsors, giften, gemeentelijke subsidies, donateurs, notariële schenking, legaat of nalatenschap, financiële adoptie, deelname aan de Vriendenloterij en opbrengst reclamegelden.

2.3.4. De financiën

Een gegeven is dat bij gemeenten kortingen op budgetten plaats vinden. Hierdoor is er de laatste jaren een terugloop in de financiële ondersteuning te bemerken. Dierenambulance Dierennoodhulp West Nederland heeft echter een belangrijke functie in het kader van de natuurbescherming en natuurbewaring. Voor wat betreft de opvang van huisdieren is er bij de gemeentelijke overheid voldoende besef en verplichting tot zorgplicht. Met daarbij het faciliteren van goed vervoer en opvang. De wildopvang echter lijkt in sommige gevallen een ondergeschoven kindje.

Praktisch alle inheemse zoogdieren, amfibieën, vogels en vissen zijn beschermd door de Wet Natuurbescherming 1-1-2017. Daardoor is deze wet ook belangrijk voor de stedelijke omgeving, aangezien deze dieren binnen de gemeentegrenzen in groten getale aanwezig zijn. Naast de beschermingsplicht geldt de zorgplicht. De gemeente zal op grond van deze plichten, voortkomend uit de Wet Natuurbescherming 1-1-2017, subsidie moeten verlenen aan instellingen die in het wild levende dieren in nood hulp bieden.

De overheid, in casu de gemeenten, hebben dus ook een zorgplicht ten aanzien van wild levende dieren. Het overgrote deel van de wilde dieren komt in de problemen door menselijk handelen en heeft niets te maken met natuurlijk verloop. Denk hierbij onder andere aan verkeersslachtoffers, raamvliegers, vergiftigingen en slachtoffers van honden en katten. De opvangorganisaties voor wilde dieren en dierenambulances moeten dus een beroep kunnen doen op gemeenten om het functioneren van hun organisatie financieel mogelijk te maken. Gebeurt dat onvoldoende, dan komt het bestaansrecht van de organisatie in gevaar.

Over het algemeen erkennen veel gemeenten deze zorgplicht en voldoen daaraan door een bijdrage aan wildopvang en dierenambulancediensten te verstrekken. Binnen ons werkgebied kan daar nog veel gewonnen worden.

2.4. Sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen

2.4.1. Algemeen

Bij het formuleren van een strategie voor de toekomst, is niet alleen van belang om te weten binnen welke context dierenambulance Dierennoodhulp West Nederland zal moeten opereren.

Ook is het belangrijk om inzicht te hebben in de kwaliteiten, die benut kunnen worden. Kansen die zich mogelijk gaan voordoen. En welke aandachtspunten en bedreigingen er zijn.

2.4.2. Sterke punten

- Goed functionerende dierenambulancedienst
- Gedreven en deskundig bestuur en vrijwilligers
- Voortdurende groei
- Voortdurende inzet tot verbetering en professionalisering
- Gespecialiseerde veterinaire ondersteuning
- Goede contacten met collega-dierenambulancediensten

- Goede doordachte projecten

2.4.3. Zwakke punten

- Geen uitzicht op structurele financiële ondersteuning
- Te weinig donateurs
- Te weinig advertentie-inkomsten
- Te weinig sponsors
- Te weinig vrijwilligers
- Ontbreken van gemeentelijke subsidies
- Geen financiële mogelijkheid om een vaste kracht in dienst te nemen, die de algemene dagelijkse coördinatie op zich kan nemen
- Onvoldoende ambulances
- Geen eigen pand, van waaruit de werkzaamheden gecoördineerd kunnen worden

2.4.4. Kansen

- Toename van projectfinanciering, als gevolg van goede PR
- Meer bekendheid en toename adverteerders, donateurs, sponsors en vrijwilligers
- Opzetten gestructureerde fondsenwerving
- Uitbreiding wagenpark
- Het verder verbeteren/professionaliseren van het vrijwilligerswerk
- Het regulier aanbieden van lesprogramma's
- Samenwerkingsverbanden uitbreiden
- Gemeentelijke overheden meer bewust te maken van het maatschappelijk nut van dierenambulancedienst Dierennoodhulp West Nederland en de daarbij behorende gemeentelijke subsidie

2.4.5. Bedreigingen

- Geen of afname van financiële steun door overheden
- Afname vrijwilligers
- Onvoldoende aantal donateurs, sponsors
- Huidige locatie is gelegen op een bedrijventerrein (portocabin). Hierdoor is en blijft de organisatie geheel afhankelijk van het voortbestaan van het bedrijf, waar DNWN geen enkele invloed kan uitoefenen.

3. Doelstellingen en middelen

3.1. Algemeen

Om de hierboven beschreven resultaten te realiseren, zetten wij in op de volgende doelstellingen en benodigde middelen:

- verbetering van de financiële situatie
- toename van het aantal vrijwilligers
- goed PR- en marketingbeleid
- stevig fondsenwervingsprogramma
- uitbreiding van de mogelijkheden voor het volgen van interne en externe opleidingen
- uitbreiding van het bieden van educatie

Projecten zullen pas worden uitgevoerd, als daar een financiële zekerheid (projectfinanciering) tegenover staat.

Daarnaast zullen we nauwere samenwerking zoeken met omringende dierenambulancediensten. Met als doel elkaar te ondersteunen waar nodig. Dit is zeker van belang bij calamiteiten.

3.2. Herziening vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid dient aan alle voorwaarden te voldoen om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen. En hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige wijze dat de doestellingen van de organisatie daarmee gediend worden.

Een adequaat vrijwilligersbeleid voorkomt onduidelijkheid en/of eventuele conflicten. En werkt als stimulans voor vrijwilligers om hun inzet te optimaliseren. DNWN kan op dit moment rekenen op 15 zeer trouwe vrijwilligers. Het is helaas toch moeilijk om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Zeker voor lange tijd. Men zet zich niet meer als vanzelfsprekend in als vrijwilliger. Men wil eerst weten wat DNWN hen kan bieden.

Het aanbod van vrijwilligers verschuift. Er zijn meer 55-plussers gekomen. En er dienen zich nieuwe groepen vrijwilligers aan met andere motieven. Zoals invulling van stages, studiepunten verwerven, opstap naar betaald werk, eenmalige klus klaren vanuit maatschappelijk betrokken ondernemen, etc.

De eisen die aan vrijwilligers worden gesteld veranderen hierdoor en worden steeds meer divers. De aanstelling van een vrijwilligerscoördinator en een nieuwe opzet van het vrijwilligersbeleid zal als antwoord op deze veranderingen dienen. De werving zal dan op aangepaste wijze plaats vinden. Met (na-)scholing, trainingen en workshops zullen de vrijwilligers in de gelegenheid worden gesteld zich verder te ontplooiën. Met als doel hen meer bevrediging in hun werk te bieden. Zodat zij langer voor de organisatie behouden kunnen worden. Op korte termijn worden de volgende acties ondernomen:

Voor een kleine non-profit instelling zijn vrijwilligers heel belangrijk voor de levensvatbaarheid van de instelling. Het hoofddoel van het te ontwikkelen vrijwilligersbeleid is aantrekkelijk zijn en blijven voor vrijwilligers.

Op dit moment vinden er een aantal losstaande, veelal ad hoc activiteiten plaats, gericht op vinden en binden van vrijwilligers:

- werving & selectie via diverse media
- opleidingstraject (learning on the job)
- relatiebeheer (een maandelijks vrijwilligersavond met een hapje en drankje en een jaarlijkse barbecue voor de vrijwilligers)

Van een professionele organisatie mag verwacht worden dat hier een samenhangend geheel van gemaakt wordt. Waarin additioneel aandacht is voor zaken zoals:

- ontwikkelmogelijkheden (educatie extern, coaching)
- vergroten teamgevoel
- stimuleren van eigen initiatief (binnen gedefinieerde kaders)
- managen van de verwachtingen tussen vrijwilligers en bestuur
- structureel uiten van waardering (verjaardagskaart, jubileumgeschenk, kerstgeschenk, etentje, vrijwilligersavonden, een barbecue, etc.)

- interne nieuwsbrief
- opzetten en bewaken goede communicatielijnen tussen het bestuur en de vrijwilligers

Om de coherentie tussen alle activiteiten rondom vrijwilligers te vergroten, zal in 2018/2019 een vrijwilligersbeleid gedefinieerd worden. Hierin zal ruim aandacht worden gegeven aan bovengenoemde zaken. Daarbij uiteraard rekening houdend met de veelheid aan vrijwilligers en hun verschillende motieven om bij ons te komen werken.

Het bestaande opleidingsplan zal onder de loep genomen worden en waar nodig gedifferentieerd worden. Tegelijk zal onderzocht worden hoe we vaker verborgen potenties bij de vrijwilligers kunnen herkennen. Zodat iedereen optimaal ingezet kan worden.

Een andere belangrijke pijler binnen dit beleid is het tijdig signaleren van nieuwe trends onder mensen die vrijwilligerswerk gaan doen en hier adequaat op inspelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan gedwongen maatschappelijke taken van bijstandsontvangers, Wajongers, ouder wordende medemens en multiculturele samenleving. Ga hier slim mee om. Creëer niet alleen een optimaal werkende tevreden groep vrijwilligers, maar ook een breder maatschappelijk draagvlak. Dit kan weer positieve effecten hebben op fondswerving en donateurs.

Resultaten:

- kaderdocument vrijwilligersbeleid, taakomschrijving en vrijwilligerscontract
- gedifferentieerd opleidingsplan dierverzorging extern
- coaching traject voor (startende) vrijwilligers
- vast omschreven relatiebeheermethodiek gericht op vrijwilligers
- periodieke vrijwilligersbijeenkomsten

3.3. Opstellen van een communicatieplan

DNWN wordt door buitenstaanders als een goed geleide organisatie met gemotiveerde en deskundige vrijwilligers gezien. Om die identiteit te behouden, zal er constant moeten worden gewerkt aan imago building. Om die reden wil DNWN haar externe netwerk sterk uitbreiden middels een actief PR-beleid om op regionaal niveau maatschappelijk erkenning, politieke ondersteuning en structureel financiële bijdragen te verkrijgen voor haar dienstverlening. In dit kader zal er een communicatieplan opgezet worden.

In een communicatieplan wordt duidelijk hoe, wanneer en door wie er zowel in- als extern wordt gecommuniceerd. De interne communicatie heeft tot doel om duidelijkheid en transparantie binnen de organisatie te creëren voor alle vrijwilligers.

De externe communicatie heeft twee doelen:

- Politieke lobby om afspraken met gemeenten te maken in het kader van de zorgplicht voor zwerfdieren en vrij levende dieren
- Maatschappelijke beïnvloeding om middels uitbreiding van het netwerk met relevante maatschappelijke organisaties de herkenbaarheid en het draagvlak van DNWN te vergroten, teneinde daardoor ook de fondswerving te kunnen verruimen.

3.4. Ontwikkelen van PR-beleid

Ontwikkelen van een PR-beleid doormiddel van een duidelijk, herkenbaar gezicht naar buiten. Helder gepositioneerd en verankerd in de maatschappij. Dit is een voorwaarde om op een doeltreffende manier de contacten met relevante maatschappelijke organisaties en de lokale overheden te onderhouden. Deze contacten zijn nu al "grensoverschrijdend" en vereisen derhalve een regionale, uniforme aanpak. Extra redenen om het samenwerkingsverband met de collega-dierenambulancediensten te intensiveren.

De samenhang tussen PR-plan en PR-acties en andere activiteiten binnen de organisatie is onvoldoende. Om meer georganiseerd te werk te kunnen gaan en zo nog veel meer uit de PR te halen zal er voor 2018/2019 een breder PR beleid ontwikkeld worden. Van waaruit gerichte acties ondernomen zullen worden. PR is immers geen doel op zich, maar een middel ten dienste van andere doelstellingen. De belangrijkste vier daarvan zijn:

- inkomsten: werven van vaste donateurs, adverteerders, eenmalige giften en subsidie van de

- plaatselijke overheid
- voorlichting/educatie: Hoe om te gaan met hulpbehoevende wilde dieren
- werving van vrijwilligers: laten zien dat het de moeite waard is om bij ons te komen werken
- naamsbekendheid: ter verbreding van de maatschappelijke basis

In het PR-beleid zal expliciet rekening gehouden worden met doorontwikkeling van moderne Communicatiemiddelen. Opdat betere en actievere communicatie met burgers mogelijk is. PR-acties zullen vanaf nu altijd vooraf al gekoppeld worden aan externe doelgroepen, zoals gemeenten, burgers of andere betrokken instellingen.

Resultaten

- kaderdocument PR-beleid inclusief sociaal media plan
- eigen huisstijl (voor alle doeleinden, zoals brieven, nota's, formulieren, enz.) Iedereen binnen de organisatie dient de vastgestelde huisstijl dan ook te gebruiken. Dit is nodig om te bereiken dat wij één gezicht naar buiten tonen.
- netwerk binnen de lokale media

3.5. Financiën

De geplande opleidingen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren om de continuïteit van de organisatie te waarborgen, zijn een substantiële financiële lastenverzwaring. Voor deze lastenverzwaring heeft DNWN een deel van de bestemmingsreserve gereserveerd. Hieruit kunnen in de beginperiode de extra kosten worden gefinancierd. Voor financiering op de lange termijn onderneemt het bestuur de volgende acties:

- Het bestuur heeft thans met alle betrokken gemeentes contact gezocht voor een herziening van de financiële afspraken. Het bestuur wil niet langer gesubsidieerd worden, maar een meerjarig contract afsluiten, waarin financiële vergoedingen worden vastgelegd op basis van kostprijs. De hiermee gepaard gaande tariefsverhogingen worden in een periode van vier jaar stapsgewijs doorgevoerd.
- Het bestuur gaat de fondsenwerving op een professionele wijze uitbreiden. Naast lokale sponsors zullen ook regionale en landelijke fondsen worden benaderd. Tevens zal het donateurbestand met gerichte acties worden uitgebreid.
- In de bestemmingsreserve bouwt DNWN, naast het gereserveerde deel voor betaalde medewerkers en opleidingen, in de komende jaren een bedrag op voor de beoogde ondersteuning en samenwerking van de collega-dierenambulancediensten.

Financiële controle en fiscale aangelegenheden zijn uitbesteed aan een accountantskantoor. DNWN is een non-profit organisatie, die door de Belastingdienst is erkent als ANBI-instelling.

Samengevat blijft het zwaartepunt liggen op vier actielijnen:

- vinden van structurele sponsors en andere geldverstrekkers, zoals adverteerders
- lobbyen voor een structurele subsidie vanuit de plaatselijke overheid.
- werven van eenmalige fondsen voor onderhoud van de huisvesting
- structurele oplossing voor te verwachten terreinhuurkosten aan gemeente Rotterdam

Resultaten

- voldoende structurele inkomsten voor de reguliere opvang en transportkosten
- voldoende structurele inkomsten voor de vrijwilligerskosten
- voldoende structurele inkomsten voor onderhoud gebouwen, buitenterrein en onderhoud wagenpark
- voldoende structurele inkomsten voor de dekking van een vrijwilliger in loondienst.

4. Werkplan 2018 – 2023

Naast uitvoering van de reguliere taken van de beheerders en bestuursleden, wordt in de periode 2015 tot en met 2017 ingezet op het verrichten van de volgende activiteiten:

- werving nieuwe donateurs
- werving nieuwe adverteerders/sponsors op de website
- uitbreiding vaste sponsors, zowel voor verschillende projecten als voor vaste inkomsten
- overleg met gemeenten over structurele subsidie/financiering
- voldoende inkomsten genereren, dat een betaalde kracht in dienst genomen kan worden
- aantrekken van nieuwe vrijwilligers
- vergroten kennis en betrokkenheid vrijwilligers
- PR verder ontwikkelen en contacten leggen met media
- opzetten van een stevige fondsenwervingsprogramma. Eventueel hiervoor een aparte persoon aantrekken
- het volgen van cursussen om de kwaliteit te blijven waarborgen en fondsen te werven.
- uitbreiden medische kennis en vaardigheden
- samenwerking met verschillende gemeenten uitbreiden, voor wat betreft plaatsing van mensen met een bijstandsuitkering (Participatiewet) in het kader van re-integratie
- optimaliseren contacten/samenwerking met collega-dierenambulances
- onderhoud structureren en invoeren periodiek onderhoud
- actualiseren website (www.dieren noodhulpwestnederland.nl), Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Digitale Nieuwsbrieven
- uitbreiding aantal presentaties voor publiek, scholen, bedrijven en instellingen