



Beleidsplan
van de
Dierenambulance Waterland

1. Inhoud

1. Inhoud	1
2. Inleiding.....	2
3. Missie, visie en ambitie	3
4. Doelstellingen	3
5. Doelgroepen	3
6. Middelen	3
7. Analyse van de huidige situatie	4
8. Aanpassingen van de organisatie.....	4
8.1 Aanpassingen in de organisatiestructuur	4
<u>8.3.1 Bestuur</u>	4
<u>8.3.2 Professionele beroepskracht</u>	5
<u>8.3.3 Kantoor</u>	5
<u>8.3.4 Ambulancepersoneel</u>	5
<u>8.3.5 Dierenverzorgers</u>	5
<u>8.3.6 PR&Communicatie</u>	5
8.2 Herziening van het vrijwilligersbeleid	6
8.3 Ontwikkelen van een PR & Communicatieplan.....	6
8.3.1 Opzet van een communicatieplan	6
8.3.2 Ontwikkelen van een PR-beleid.....	7
8.4 Contacten met ketenpartners verbeteren	7
8.4.1 Intensieve samenwerking met collega's	7
8.4.2 Afspraken met dierenopvangcentra	7
9. Financiën.....	7

2. Inleiding

Stichting Dierenambulance Waterland (hierna te noemen DAW) is een op basis van betaalde en vrijwillige krachten draaiende organisatie, die zich inzet voor de eerste hulp, transport en opvang van dieren in nood, van zieke en van overleden dieren.

De stichting is op 5 Augustus 1978 opgericht vanuit het woonhuis van een particulier initiatief om hulp te bieden aan gewonde dieren. In de loop der jaren namen de werkzaamheden met steeds breder aspect van de stichting gestaag toe. Na 2 jaar werd de particuliere auto vervangen door een tweedehands afgeschreven reguliere ambulance tegen gereduceerd tarief. Met veel passie en gedrevenheid groeide de DAW door. Thans beschikt de DAW over een huurpand, twee ambulanceauto's, een kadaverauto, tweepaardstrailer en een calamiteitencontainer, een up-to-date equipment, drie vaste personeelsleden, vrijwilligers en ruim 1000 donateurs. De DAW staat er op dit moment financieel gezond voor.

Er verschijnen wel enige donkere wolken aan de horizon. De inkomsten uit giften en donaties vertonen de laatste jaren een dalende trend. De kosten worden steeds hoger mede door de extreme weersomstandigheden van de laatste jaren. Daarnaast laten externe ontwikkelingen de organisatie niet ongemoeid. Er worden steeds hogere eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening gesteld en de druk op de organisatie om 24 uur per dag, 7 dagen per week "te leveren" neemt toe.

Bovenstaande ontwikkelingen heeft het bestuur doen besluiten om de organisatie kritisch door te lichten op haar huidige functioneren en haar toekomstbestendigheid. Herijking en aanpassing van het beleid aan de veranderde externe omstandigheden hebben geresulteerd in dit beleidsplan voor de komende vijf jaar.

Er zullen binnen de organisatie enkele veranderingen moeten plaatsvinden. Meerdere vrijwillige en betaalde professionele krachten doen hun intrede in deze organisatie om de continuïteit van de DAW te waarborgen. Medewerk(st)ers en vrijwilligers krijgen een gedegen opleiding om de vereiste kwaliteit te kunnen garanderen. De aansturing van de organisatie zal anders worden georganiseerd, waardoor het bestuur zich minder met de dagelijkse gang van zaken zal bezighouden en meer tijd aan de ontwikkeling van nieuw beleid zal besteden. Tenslotte zal de samenwerking met collega-dierenambulances worden geïntensiveerd om gezamenlijk op regionaal niveau een betere dienstverlening te kunnen aanbieden.

Deze professionaliseringslag komt niet alleen de dierennoodhulp en -welzijn ten goede. Ook de medewerk(st)ers en vrijwilligers kunnen door ruimere ontplooiingsmogelijkheden meer bevrediging in hun werk vinden. En ook dat is voor de DAW belangrijk. Hoogwaardige dierennoodhulp en -welzijn dienen gepaard te gaan met een optimale werkomgeving, waarin men een plezierige en bevredigende werksfeer/vrijtijdsbesteding kan worden geboden.

Het bestuur van de DAW

3. Missie, visie en ambitie

De DAW rekent het tot haar taak om in haar verzorgingsgebied op professionele wijze eerste hulp te verlenen aan zieke en/of gewonde dieren, het transport van zieke, gewonde of overleden dieren te verzorgen en een register bij te houden van gevonden en vermiste dieren. Dit alles met als uiteindelijk doel om het dierenwelzijn te bevorderen.

De DAW ziet in toenemende mate een trend ontstaan naar hogere kwaliteitseisen van haar dienstverlening. Daarnaast constateert zij een afname van donateurs en een toename van hulpaanvragen, waardoor de continuïteit van de organisatie in gedrang zou kunnen komen.

De DAW heeft de ambitie om qua dierennoodhulp uit te groeien tot één van de meest vooraanstaande partners in haar regio.

4. Doelstellingen

De doelstellingen van de DAW zijn:

- Dieren in nood en/of zwerfdieren transporteren naar een dierenarts en/of dierenopvangcentrum
- Klinische ritten van dieren samen met hun eigenaren, die zelf niet over vervoer beschikken, voor transport van en naar de dierenarts, dierenasiel, dierenpension, dierencrematorium of dierenbegraafplaats
- Transport van overleden dieren naar dierencrematoria of dierenbegraafplaatsen
- Transport van aangemelde kadavers van (zwerf-) dieren
- Alleen in geval van nood: opvang en verzorging van dieren.

5. Doelgroepen

Binnen haar werkgebied richt de DAW zich op zieke en gewonde dieren met een "eerste hulp vraag", op zwerfdieren en op kadavers. De uiteindelijke klanten zijn:

1. Particulieren met een gerichte hulpvraag betreffende hun eigen huisdier
2. Publiek in het algemeen voor vermiste en gevonden dieren
3. Gemeenten voor zwerfdieren en kadavers
4. Politie voor assistentie bij ontruiming, inbeslagname, ongeval en arrestatie
5. Brandweer voor assistentie bij rampen
6. Het Openbaar Ministerie
7. Woningbouwverenigingen
8. Deurwaarders
9. GGD
10. Belastingdienst

6. Middelen

Voor het realiseren van haar ambitie streeft de DAW naar een efficiënt geleide organisatie met een dekkende exploitatie.

Daarnaast zijn imago, goede externe contacten en samenwerking met relevante partijen van wezenlijk belang.

7. Analyse van de huidige situatie

De DAW vervult een belangrijke maatschappelijke functie en is voor het realiseren van haar doelstellingen grotendeels afhankelijk van de inzet van vaste medewerk(st)ers en vrijwilligers. Financiële steun van de lokale overheden, de zakelijke en de private sector is onontbeerlijk. Het maatschappelijk vertrouwen is daarom cruciaal voor het functioneren van de organisatie. Dat impliceert dat er aan de DAW door de donateur, de sponsor 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, waardoor de organisatie kan worden beoordeeld op haar prestaties en functioneren.

De kerntaken van de DAW hebben in de afgelopen jaren de meeste aandacht van de organisatie opgeëist, waardoor de randvoorwaarden om optimaal te functioneren ongemerkt meer naar de achtergrond zijn verschoven.

Het bestuur wil daar verandering in brengen. In de komende vijf jaar streeft het bestuur naar optimalisering van de organisatie door op diverse kritische punten verbeteringen aan te brengen.

8. Aanpassingen van de organisatie

De DAW zal haar organisatie professionaliseren om de continuïteit en de kwaliteit voor de toekomst zeker te stellen. Voor de continuïteit van de organisatie zullen er enkele vaste, professionele beroepskrachten worden aangetrokken. Met een nieuwe opzet van het vrijwilligersbeleid kunnen nieuwe wegen worden ingeslagen om vrijwilligers te werven en met een uitgebreid opleidingsprogramma kan de kwaliteit van de dienstverlening ook in de toekomst worden gegarandeerd. Een intensieve samenwerking met collega-dierenambulances tenslotte zal eveneens kunnen bijdragen aan de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening.

Om de voorgenomen professionalisering te kunnen realiseren heeft de DAW zich vier doelstellingen gesteld, welke ultimo 2024 dienen te zijn gerealiseerd:

- 1 Aanpassingen in de organisatiestructuur
- 2 Herziening van het vrijwilligersbeleid
- 3 Ontwikkelen van een PR & Communicatieplan
- 4 Contacten met ketenpartners verbeteren

8.1 Aanpassingen in de organisatiestructuur

8.3.1 Bestuur

Het bestuur zal zijn directe operationele taak gedeeltelijk afstoten en zich meer concentreren op haar beleidsmakende en controlerende taak. In dat kader 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:

1. Voorzitter
2. Penningmeester
3. Bestuurslid

Beleidsplan DAW

8.3.2 Professionele beroepskracht

Om de continuïteit van de organisatie te kunnen waarborgen zal er nog een volwaardige professionele kracht worden aangetrokken die een aantal werkzaamheden van de huidige voorzitter kan overnemen.

8.3.3 Kantoor

Het kantoor zal worden versterkt met een professionele kracht die zich volledig richt op het verwerken van de opdrachten, de aansturing van het ambulancepersoneel en de uiteindelijke administratieve afhandeling. De medewerkers zal een gedegen opleiding worden aangeboden om deze belangrijke organisatietaak te kunnen vervullen.

8.3.4 Ambulancepersoneel

Omdat de chauffeurs het "visitekaartje" van de organisatie zijn, zullen zij naast hun bestaande specialistische opleiding zo nodig een aanvullende training krijgen in communicatie en "klantgericht denken en handelen", teneinde zich meer klantvriendelijk te kunnen opstellen.

Tevens zal lengte van de diensten worden opgeknipt om meer flexibiliteit in de invulling van de roosters te creëren.

8.3.5 Dierenverzorgers

Aan training en opleiding van de dierenverzorgers zal meer aandacht worden gegeven. De verzorgers zullen multifunctioneel worden ingezet (o.a. als bijrijder van de chauffeurs).

8.3.6 PR&Communicatie

Het bestuurslid PR&Communicatie stuurt rechtstreeks drie werkgroepen aan:

- Redactie (donateursblad en website)
- Activiteiten (Braderieën, schoolprojecten, collectes, etc.)
- Fondsenwerving (lokale sponsoring, landelijke fondsen)

8.2 Herziening van het 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 doelstellingen 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.

De DAW kan op dit moment rekenen op 7 zeer trouwe vrijwilligers, maar helaas wordt het toch moeilijker om nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Mensen zetten zich niet meer als vanzelfsprekend als vrijwilliger in, zij willen eerst weten wat de DAW hen kan bieden.

Vaak wordt gedacht dat er in de kantine gewacht wordt tot er een melding binnenkomt, waarna de ambulance uit moet rukken. Dit is niet het geval, er zijn dermate veel werkzaamheden rondom de meldpost dat de vrijwilliger zich ook daarvoor dient in te zetten ten tijde van het verblijf op de meldpost.

Ook het aanbod van de vrijwilligers verschuift. Er zijn meer actieve 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 het vrijwilligerswerk 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, waardoor de werving op een aangepaste wijze zal plaatsvinden. 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 de korte termijn worden de volgende acties ondernomen:

1. Aanstelling van een vrijwilligerscoördinator
2. Opstellen van een vrijwilligerbeleidsplan
3. Invoering van een opleidingsplan

8.3 Ontwikkelen van een PR & Communicatieplan

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

In dit kader zullen er twee acties worden ondernomen:

8.3.1 Opzet van een communicatieplan

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 een tweërlei doel:

- 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 de DAW te vergroten teneinde de fondsenwerving te kunnen verruimen.

8.3.2 Ontwikkelen van een PR-beleid

Een duidelijk, herkenbaar gezicht naar buiten, helder gepositioneerd en verankerd in de maatschappij 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-DA's te intensiveren.

8.4 Contacten met ketenpartners verbeteren

Het bestuur zal de komende periode de contacten met de ketenpartners intensiveren. Goede contacten met ketenpartners kunnen leiden tot:

8.4.1 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 dierennoodhulp zeker te stellen
- Centrale meldkamer
- Uitwisseling kennis en ervaring

8.4.2 Afspraken met dierenopvangcentra

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

9. Financiën

De geplande opleidingen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en de aanstelling van betaalde medewerkers om de continuïteit van de organisatie te waarborgen zijn een substantiële financiële lastenverzwaring. Voor deze lastenverzwaring heeft de Daw een deel van de bestemmingsreserve gereserveerd. Hieruit kunnen in de beginperiode de extra kosten worden gefinancierd.

Voor financiering op de langere termijn onderneemt het bestuur de volgende acties:

1. Het bestuur heeft thans met alle betrokken gemeenten 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.
2. 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.
3. In de bestemmingsreserve bouwt de DAW, 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-DA's.