

DOELSTELLING

De doelstelling van de DaNV is:

- Dieren in nood en/of zwerfdieren voorzien van eerste hulp voorzien en professioneel transporteren naar een dierenarts en/of dierenopvangcentrum, 24 uur per dag, 7 dagen per week
- Vermiste en zwerfdieren zo spoedig mogelijk herenigen met hun eigenaar
- Klinische ritten van dieren samen met hun eigenaren, die zelf niet over vervoer beschikken, voor transport van en naar de dierenarts, dierenasiel, dierenpension.
- Op een waardige wijze vervoeren van overleden dieren naar stiltecentrum, dierencrematorium of dierenbegraafplaats
- Transport van aangemelde kadavers van (zwerf-) dieren
- Alleen in geval van uiterste nood: vooropvang d.w.z. tijdelijke verzorging van dieren.
- Het verstrekken dan deugdelijke informatie aan het publiek door middel van voorlichtingen en schoolbezoeken

BELEIDSPLAN

Inleiding

Stichting Dierenambulance Noord Veluwe (hierna te noemen DaNV) is een op basis van vrijwillige krachten draaiende organisatie, die zich inzet voor de eerste hulp, transport en opvang van alle dieren in acute nood, zieke, overleden en zwervende dieren. Zij is voortgekomen uit de stichting Dierenambulance Elburg eo.

De stichting Dierenambulance Elburg eo. werd in 2009 opgericht vanuit het woonhuis van de familie Plette, als een alternatief om hulp te bieden aan gewonde en zwerfdieren nadat de Dierenbescherming haar dierenambulance uit de Noord Veluwe wegtrok vanwege 'tegenvallende financiële resultaten'. In de loop der jaren namen de werkzaamheden gestaag toe in een steeds breder aspect. Na 2 jaar werd de particuliere auto vervangen door een tweedehands afgeschreven dierenambulance aangekocht tegen gereduceerd tarief. Met veel passie en gedrevenheid groeide de Dierenambulance Elburg eo. door. Sinds 1 januari 2016 handelt de stichting onder de naam Dierenambulance Noord Veluwe en beschikt zij over twee volledig ingerichte ambulances met up-to-date equipment en draait men haar diensten met achtentwintig vrijwilligers. De DaNV staat er op dit moment financieel gezond voor en groeit moeiteloos met de huidige externe ontwikkelingen mee en kan zich meten aan de steeds hogere eisen die de kwaliteit van de dienstverlening waarborgen. 24 uur per dag, 7 dagen per week verzorgen wij dienstverlening.

Externe mogelijkheden hebben het bestuur doen besluiten om de organisatie kritisch door te lichten op haar toekomstbestendigheid. Herijking en aanpassing van het beleid aan de veranderde externe omstandigheden hebben geresulteerd in dit beleidsplan.

Er zullen binnen de organisatie vanaf 2016 enkele grote veranderingen gaan plaatsvinden. Meerdere vrijwillige en wellicht zelfs betaalde professionele krachten zullen hun intrede in de organisatie doen om de continuïteit van de DaNV te waarborgen. Medewerk(st)ers en vrijwilligers krijgen een gedegen opleiding om de vereiste kwaliteit te kunnen blijven garanderen. De aansturing van de organisatie zal anders worden georganiseerd, het bestuur zich minder met de dagelijkse gang van zaken bezighouden en meer tijd aan de ontwikkeling van nieuw en gedegen beleid gaan besteden. Tenslotte zal de samenwerking met diverse partijen welke tevens werkzaam zijn op het vlak van dierennoodhulp en -welzijn 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 dat is voor de DaNV belangrijk. Hoogwaardige

dieren noodhulp en –welzijn dienen gepaard te gaan met een optimale werkomgeving, waarin een plezierige en bevredigende werksfeer en een nuttige vrijetijdsbesteding kan worden geboden.

Wij wensen u veel leesplezier.

Missie, visie en ambitie

De DaNV rekt 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 en overleden dieren te verzorgen en een register bij te houden van gevonden en vermiste dieren. Dit alles met als uiteindelijk doel om het regionale dierenwelzijn te bevorderen. De DaNV ziet in toenemende mate een trend ontstaan naar hogere kwaliteitseisen van haar dienstverlening. Zij constateert een jaarlijkse toename in hulpaanvragen, waardoor de continuïteit van de organisatie in gedrang zou kunnen komen, terwijl zij de ambitie heeft om qua dieren noodhulp uit te groeien tot één van de meest vooraanstaande t.a.v. de collega's in de regio Noord Veluwe.

Doelstellingen

De doelstellingen van de DaNV zijn:

Dieren in nood en/of zwerfdieren voorzien van eerste hulp en professioneel transporteren

naar een dierenarts en/of dierenopvangcentrum, 24 uur per dag, 7 dagen per week

Vermiste en zwerfdieren zo spoedig mogelijk herenigen met hun eigenaar

Klinische ritten van dieren samen met hun eigenaren, die zelf niet over vervoer

beschikken, voor transport van en naar de dierenarts, dierenasiel, dierenpension.

Op een waardige wijze vervoeren van overleden dieren naar stiltecentrum,

dierencrematorium of dierenbegrafplaats

Transport van aangemelde kadavers van (zwerf-) dieren

Alleen in geval van uiterste nood: vooropvang en tijdelijke verzorging van dieren.

Het verstrekken dan deugdelijke informatie aan het publiek door middel van voorlichtingen en schoolbezoeken

Doelgroepen

Binnen haar werkgebied richt de DaNV zich op zieke en gewonde dieren met een "eerste hulp vraag", op zwerfdieren en op kadavers.

Haar uiteindelijke klanten zijn:

Particulieren met een gerichte hulpvraag betreffende hun huisdier

Publiek in het algemeen voor vermiste en gevonden dieren

Gemeenten voor zwerfdieren en kadavers

Politie voor assistentie bij ontruiming, inbeslagname, ongeval en arrestatie

Brandweer voor assistentie bij rampen

Het Openbaar Ministerie

Rijkswaterstaat

Provincie Gelderland

Woningbouwverenigingen

Belastingdienst

Deurwaarders

GGD

Middelen

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

Analyse van de huidige situatie

De DaNV vervult een belangrijke maatschappelijke functie en is voor het realiseren van haar doelstellingen grotendeels afhankelijk van de inzet van 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 DaNV door de 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, waardoor de organisatie kan worden beoordeeld op haar prestaties en functioneren.

De kerntaken van de DaNV 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 vier jaar streeft het bestuur naar professionalisering van de organisatie door op diverse kritische punten verbeteringen aan te brengen.

Aanpassingen aan de organisatie

De DaNV zal haar organisatie professionaliseren om de continuïteit en de kwaliteit voor de toekomst zeker te stellen. Voor de continuïteit van de organisatie zal er mogelijk een vaste betaalde kracht worden aangetrokken. En 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. Tenslotte zal een intensieve samenwerking met diverse aan dierenhulp gerelateerde professionals eveneens bijdragen aan de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening.

Om de voorgenomen professionalisering te kunnen realiseren heeft de DaNV zich vier doelstellingen gesteld, welke eind 2017 dienen te zijn gerealiseerd:

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

Aanpassingen in de organisatiestructuur

Bestuur

De bestuursleden zullen hun directe operationele taak gedeeltelijk gaan afstoten en zich meer concentreren op een beleidsmakende en controlerende taak. In dat kader wordt van alle functies een functieprofiel met competenties, taken en bevoegdheden opgesteld.

De gewenste samenstelling van het bestuur ziet er als volgt uit:

Voorzitter

Secretaris

Penningmeester

Bestuurslid PR & Communicatie

Algemeen bestuurslid

Centrale locatie

Sinds mei 2016 bezit de DaNV een meldkamer in het pand van het Dierenziekenhuis Nunspeet. Vanuit hier zullen de te verwerken opdrachten, de aansturing van de ambulances en de uiteindelijke administratieve afhandeling worden gecoördineerd. De betreffende medewerkers zal een gedegen opleiding worden aangeboden om deze belangrijke organisatietaak te kunnen vervullen.

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

Dierenverzorgers

Aan training en opleiding van de dierenverzorgers zal meer aandacht worden gegeven.

Deze verzorgers kunnen multifunctioneel worden ingezet (o.a. als bijrijder van de chauffeurs).

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)

Herziening van het vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid dient aan alle voorwaarden te voldoen om vrijwilligers binnen onze organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te kunnen 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 DaNV kan op dit moment rekenen op een kern van zeer trouwe vrijwilligers, maar helaas wordt het toch moeilijker om goede nieuwe vrijwilligers aan te trekken. Mensen zetten zich niet meer als vanzelfsprekend als vrijwilliger in, zij willen eerst weten wat de DaNV hén kan bieden.

Vaak wordt gedacht dat er gewacht wordt tot er een melding binnenkomt, waarna de ambulance uit moet rukken. Dit is niet het geval, er komen dermate veel werkzaamheden rondom de meldkamer dat de vrijwilligers zich ook daar zullen dienen in te zetten ten tijde van het verblijf op de meldkamer.

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 vrijwilligerscoördinatoren 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 ontplooien met als doel 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:

- Aanstellen van vrijwilligerscoördinatoren
- Opstellen van een vrijwilligers beleids- en begeleidingsplan
- Invoering van een opleidingsplan

Ontwikkelen PR & Communicatieplan

De DaNV wordt door buitenstaanders ervaren als een organisatie met gemotiveerde vrijwilligers. Om die identiteit te behouden zal er constant moeten worden gewerkt om haar bestaande imago hoog te houden. Om die reden wil de DaNV 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:

De 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.

Ontwikkelen 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's te intensiveren.

Contacten met ketenpartners verbeteren

Het bestuur zal de komende periode de contacten met de ketenpartners intensiveren.

Goede contacten met ketenpartners kunnen leiden tot:

-Intensieve samenwerking met externe partners

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

Een betere invulling van de diensten om de beschikbaarheid en responsetijd van de dieren noodhulp zeker te stellen

Een centrale meldkamer

Uitwisseling van kennis en ervaring

Duidelijke afspraken met dierenopvangcentra

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

Duidelijke afspraken met dierenartsen

Goede afspraken met dierenartsen over de kosten van veterinaire (nood)hulp met daarbij standaard tarieven voor de meest voorkomende ingrepen en werkzaamheden voorkomen onredelijke prijspeilen.

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 DaNV 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:

Het bestuur gaat met alle betrokken gemeenten contact zoeken 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. Deze overeenkomsten moeten gelden voor vijf jaar.

Het bestuur gaat de fondsenwerving op een professionele wijze uitbreiden. Naast lokale sponsoren zullen ook regionale en landelijke fondsen worden benaderd. Tevens zal er een start worden gemaakt met een donateursbestand waardoor gerichte acties worden uitgebreid.

In de bestemmingsreserve bouwt de DaNV, 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.