



Businessplan

Dierencentrum Achterhoek 2011 - 2015



**DIERENCENTRUM
ACHTERHOEK**



Inhoudsopgave

1	Voorwoord	5
2	De situatie in 2011	7
2.1	Huidige Situatie	7
2.2	Belangrijkste knelpunten in de huidige situatie	7
2.2.1	<i>Huisvesting</i>	7
2.2.2	<i>Preventieve werking en maatschappelijk belang</i>	8
2.2.3	<i>Financiële afhankelijkheid en stabiliteit</i>	8
3	Nieuw Beleid	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Realisatie van het nieuwe beleid	9
3.3	Regionaal bewustzijn	9
4.	Toekomstvisie 2015	11
4.1	De organisatie	11
4.2	Het nieuwe gebouw	11
4.3	Exploitatie in de nieuwe situatie	11
4.4	Marketing	12
4.5	Organisatie en personele bezetting	13
5	Samenvatting	14



1. Voorwoord

*Van Dierenasiel Doetinchem
e.o., Dierencentrum
Oost Gelderland en het Die-
rentehuis de Achterhoek te
Winterswijk naar één
Dierencentrum Achterhoek.*

De voorzieningen voor de opvang en de herplaatsing van zwerv- en afstandshuisdieren in Oost Gelderland bevinden zich sinds een aantal jaren in een veranderingsproces. Doelen daarbij zijn:

- het bij de tijd brengen van de opvang van en de omgang met huisdieren in nood;
 - het oplossen van problemen van mensen die om hun moverende redenen in problemen komen met hun huisdieren;
 - preventie door training, voorlichting en educatie.
- Daarvoor is het noodzaak een goede toegankelijke voorziening voor opvang van huisdieren in nood in de Achterhoek duurzaam veilig te stellen.

Tot begin 2000 stoelden de voorzieningen voor opvang en plaatsing van zwerv- en afstandsdieren vooral op het in bewaring stellen en houden van aangeleverde zwerv- en afstandsdieren conform de wettelijke regels en verplichtingen van de gemeentelijke overheden. De exploitatie (bestuur, beheer en uitvoering) van de bewaarcentra, de asielen, werden hoofdzakelijk gedragen door vrijwilligers. De kwaliteit van gebouwen en interne organisatie waren afhankelijk van de welwillendheid en financiële mogelijkheden van de gemeentelijke overheden. Dierenasielen waren hoofdzakelijk bewaarplaatsen van verloren en overtollig geachte huisdieren. Het achterliggende concept waarop het beleid gericht was: het in bewaring houden van dieren gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen en het, indien ze niet herplaatsbaar waren, euthanaseren was in toenemende mate een ethische belasting voor bestuur en medewerkers.

De opeenvolgende besturen wilden dit beleid met zijn rigide consequentie niet doorzetten op ethische, maatschappelijke en politieke gronden. Dit had echter onder meer tot gevolg dat een actief herplaatsingsbeleid van zwervdieren diende te worden georganiseerd, zodat het huisdier na een periode van bewaring en revalidatie een tweede kans kreeg. Dit houdt in dat buiten de wettelijke richtlijnen verlenging van de bewaartijd en alle kosten daarmee gepaard gaand door het asiel gedragen moeten worden. Deze kosten zijn niet te declareren binnen de wettelijke gemeentelijke verplichtingen. Het in 2006 aangetreden bestuur van de toenmalige Stichting Dierenasiel Doetinchem e.o. formuleerde daarom een aanzet tot nieuw beleid. Een beleid dat niet uitsluitend gericht zou dienen te zijn op een opbergfunctie van ontheemde huisdieren maar een bredere taakstelling beoogde.

De beleidsdoelen zoals deze geformuleerd zijn en de behaalde progressie zijn als volgt kort weer te geven. Professionalisering van management en interne organisatie wat betreft kwaliteit en efficiency. Door de aanstelling van een fulltime gekwalificeerde manager, competente medewerkers en de inschakeling van

een administratiebureau zijn grote stappen in de goede richting gezet. Geografische uitbreiding heeft met de recente ontwikkelingen een dusdanige voortgang geboekt dat per 1 januari 2011 de asielen van Doetinchem en Winterswijk onder een bestuurlijke verantwoordelijkheid vallen en vanuit één management worden aangestuurd.

Afstemming van dienstverlening door onderbrenging van aanverwante organisaties in één bestuurlijke verantwoordelijkheid heeft met de fusie een mijlpaal bereikt. Het is het voornemen van het bestuur te blijven werken aan een betere en bestendigere regeling met betrekking tot het Dierenambulancewerk onder verantwoordelijkheid van de nieuwe gefuseerde asielen-combinatie Doetinchem Winterswijk. Wat betreft de Dierenbescherming is er op gebied van diervriendelijkheid en kwaliteit een goede afstemming.

Verbetering van de huisvesting door nieuwbouw is enerzijds noodzakelijk door het slecht geoutilleerde gebouw in Doetinchem, anderzijds stelt het de organisatie in staat een verder punt van het beleid in uitvoering te brengen: verbreding van de dienstverlening. Naast opvang van dieren, ook preventieve dienstverlening, voorlichting, educatie en maatschappelijke en beleidsbeïnvloeding. Deze zijn in beginsel in voorbereiding, maar ruimtegebrek op de huidige locatie voorkomt verdere operationele stappen op dit vlak. De plannen voor nieuwbouw en financiering bevinden zich in het beginstadium.

Financiële stabiliteit door spreiding van verantwoordelijkheden voor de instandhouding van een goede voorziening voor ontheemde huisdieren in de regio tussen overheden en particulier initiatief. De maatregelen die het bestuur in de onderdelen van zijn beleid heeft genomen beogen financiële duurzaamheid. In de wettelijke verplichte bijdrage van de gemeenten is voorlopig geen rek te verwachten. Ook al blijft het bestuur van mening dat de gemeenten naast hun wettelijke taak ingevolge het honden en kattenbesluit (bewaarplicht gedurende 14 dagen) ook een politieke en maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van de periode ná 14 dagen. Het bestuur zal dit bij de gemeenten en de politiek blijven aankaarten.

Het bestuur is bijzonder verheugd over de toenemende mate van ondersteuning voor het dierenasielwerk door individuele personen, maatschappelijke geledingen en het bedrijfsleven. Het bestuur hoopt de betrokkenheid van deze geledingen bij het in stand houden van de asielvoorziening in de Achterhoek te kunnen consolideren.

Bestuur van Dierencentrum Achterhoek te Doetinchem



2. De situatie in 2011

De Stichting Dierencentrum

Achterhoek bevindt zich in een verandertraject dat enkele jaren zal duren en begon met de komst van een nieuw, onafhankelijk bestuur voor het voormalige Dierencentrum Oost-Gelderland (dierenasiel Doetinchem e.o.) in 2006. Hierom is het noodzakelijk de plannen hernieuwd te blijven toetsen aan de veranderde situatie. Onderstaand volgt een beschrijving van de oude en bestaande situatie. Daarna volgt een overzicht van de gewenste toekomstige ontwikkeling. Ten slotte wordt de gewenste situatie geschetst.

2.1 Huidige Situatie

Stichting Dierencentrum Achterhoek is ontstaan uit een fusie tussen de twee Achterhoekse asielen. De in 1997 opgerichte Stichting Dierenasiel Doetinchem e.o. is gevestigd in Doetinchem. Na een heroriënteringfase onder de naam Dierencentrum Oost-Gelderland, waarin niet alleen de organisatie maar ook het beleid is gestructureerd, is door de fusie met Dierentehuis 'de Achterhoek' te Winterswijk per 1 januari 2011 de Stichting Dierencentrum Achterhoek ontstaan. Het is een ideële stichting met als primaire functie: de bescherming van het huisdier, vooral het huisdier in nood. Tevens is er een duidelijke maatschappelijke functie, te danken aan de plaats van het huisdier in de maatschappij en de aard van de werkzaamheden. Dierencentrum Achterhoek richt zijn activiteiten vooral op zwervdieren en afstandsdieren en verzorgt de opvang van deze dieren voor de gemeenten Aalten, Bronckhorst, Doesburg, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk. Kortom: vrijwel de gehele Achterhoek.

De primaire taak van het Dierencentrum Achterhoek vertaalt zich in de opvang van dieren. Gemeenten hebben de wettelijke plicht zwervdieren 14 dagen op te vangen. De instantie die deze taak overneemt wordt verplicht de dieren naar voorschrift (als omschreven in het Honden en Kattenbesluit '99) op te vangen en hiervoor stellen de gemeenten fondsen beschikbaar. Na deze 14 dagen mag het dier aan een derde in eigendom worden overgedragen dan wel mag men het laten inslapen. In de praktijk worden deze dieren langer dan 14 dagen verzorgd, omdat laten inslapen uit ethische, maatschappelijke en politieke gronden geen optie is. Zwervdieren waarvan de eigenaar kan worden getraceerd, worden herenigd met de rechtmatige eigenaar. Aan deze wordt een vergoeding voor gemaakte kosten gevraagd. Afstandsdieren zijn dieren, waar de rechtmatige eigenaar afstand van doet. Voor de opvang van afstandsdieren bestaat vooral in de zomer een wachtlijst. Een deel van de deze dieren komt waarschijnlijk als zwervdier alsnog in het Dierencentrum binnen. De redenen om afstand te willen dan wel moeten doen zijn zeer uiteenlopend, maar in veruit de meeste gevallen hebben zij een sociaal maatschappelijke achtergrond. Het opvangen van deze categorie dieren is van groot belang en het Dierencentrum voelt zich hierin gesteund door erkenning van de gemeenten in deze. Naast de opvang van zwervdieren en afstandsdieren heeft het Dierencentrum Achterhoek een

dierenpension. Het betreft hier een service aan klanten van het Dierencentrum die niet uitsluitend voor de vakantieperiode van de eigenaar is. Er zijn vaak dwingende redenen dieren tijdelijk onderdak te bieden, denk hierbij ondermeer aan ziekenhuis opname, familieomstandigheden en dergelijke.

Na het ontstaan van de huidige verblijven van het centrum, is er hard gewerkt in aanmerking te komen het keurmerk van de Nederlandse Vereniging ter Bescherming van Dieren te verkrijgen. Als enige in de Achterhoek heeft de locatie Doetinchem deze gekregen en is een waarborg voor diervriendelijkheid en kwaliteit. Naast de inzet van vele vrijwilligers kan dit in stand gehouden worden door de professionele medewerkers, de begeleiding van de dierenarts en het werken volgens vaste protocollen in zowel opvang als bedrijfsvoering. Hierdoor levert het Dierencentrum 7 dagen per week, 24 uur opvang.

2.2 Belangrijkste knelpunten in de huidige situatie

2.2.1 Huisvesting

De huisvesting van het Dierencentrum Achterhoek aan de Edisonstraat 54 te Doetinchem voldoet niet aan de eisen voorvloeiend uit het aanbod van dieren en evenmin aan eisen die gesteld worden met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Arbo-onderzoek bevestigt dat de kwaliteit van de huisvesting onvoldoende is.

De ruimte voor de medewerkers is beperkt. Er zijn nauwelijks sanitaire voorzieningen voor de medewerkers: geen kleedruimte, geen douches en slechts één toilet op gemiddeld acht medewerkers en vrijwilligers. Het publiek maakt noodgedwongen gebruik van hetzelfde toilet. Een kantine is niet aanwezig en kantoorfaciliteiten zijn zo goed als afwezig. Voor een goede bedrijfsvoering is dit onhoudbaar.

Naast genoemde ontoereikende voorzieningen zijn er nog tal van andere tekortkomingen. Zo zijn er geen goede vluchtwegen, kan de temperatuur in zomer en winter door structurele beperkingen schrikbarende waarden bereiken en is er sprake van optrekkend vocht in de muren.

Voor de locatie op de Sibbinkweg te Winterswijk gelden vergelijkbare tekortkomingen, zoals het gebrek aan voldoende sanitaire voorzieningen, ontbreken van een kantine en kleedruimtes. Ook hier kan door structurele gebreken de temperatuur in vooral de zomer inpanning hoog oplopen. Omwille van verantwoorde opvang en ziektepre-

ventie vindt eerste opvang van dieren in quarantaine plaats, maar de capaciteit is onvoldoende. Ook de ziekenboeg kan de hoeveelheden niet aan. Door de richtlijnen in het Honden en Kattenbesluit en de minimaal wenselijke ruimte voor de bewegingsruimte van een dier is de capaciteit op de locaties beperkt. In het hoogseizoen (zomer) kan het voorkomen dat deze met 80% overschreden wordt. De totale capaciteit schiet gedurende 6 maanden tekort. In de overige 6 maanden is de capaciteit voldoende voor de zwerfdier opvang. Op beide locaties leidt dit tot de noodzaak te werken met wachtlijsten voor het doen van afstand en improvisatie bij de opvang van zwerfdieren. Dit is gedeels te herleiden naar de gedachte waarmee eind jaren negentig de asielen werden uitgebreid: hierbij is als uitgangspunt gekozen voor de wettelijke bewaartermijn van 14 dagen. De reden om niet aan de erkenningsregeling van de Dierenbescherming te kunnen voldoen voor Winterswijk is gelegen in de omvang van de ter beschikking staande hokken. Aanpassing van deze is daarom ook wenselijk.

Samenvattend kan worden gesteld dat het gebouw en terrein als gevolg van slechte constructie en gebrekkig onderhoud tot veiligheids- en gezondheidsrisico's voor mens en dier leiden en dat de capaciteit zowel in Winterswijk als in Doetinchem tekort schiet.

2.2.2 Preventieve werking en maatschappelijk belang

Door het immer stijgend maatschappelijk belang

van het huisdier en daarmee de positie van dit huisdier in de samenleving is de instelling als een klassiek dierenasiel achterhaald. Ook juridisch en in de politiek neemt dit belang almaar toe in de vorm van toewerken naar de erkenning van de intrinsieke waarde van het (huis)dier. Dit alles vraagt om herwaardering van de aanpak van een dierenasiel. Het opvangen en verzorgen van dieren sec voldoet niet langer. Het Dierencentrum mist de mogelijkheden de aanwezige kennis en ervaring te kunnen ontplooiën, niet in de laatste plaats door een gebrek aan ruimte om met name hieraan aandacht te kunnen besteden. Dat het een punt van belang is, valt te lezen uit het feit dat ook asielen elders in het land meer en meer richting een Dierencentrum gedachte toewerken, waar niet alleen opvang maar ook alle andere aspecten tot het takenpakket behoren. Aandachtspunt en een van de spillen voor het beleid zal zich juist hierop richten.

2.2.3 Financiële afhankelijkheid en stabiliteit

De bijna volledige financiële afhankelijkheid van de gemeenten wat betreft de activiteiten van het Dierencentrum, maakt het centrum kwetsbaar. Elders in het land blijkt dit zelfs tot ongewenste beëindiging van activiteiten te kunnen leiden. De huidige situatie maakt het in elk geval onmogelijk noodzakelijke kwaliteitsverbeteringen te kunnen realiseren. Dit is niet zozeer te wijten aan een gebrek aan betrokkenheid van de gemeenten, maar aan de structuur en verhoudingen van de vergoeding.



3. Nieuw Beleid

*Het bestuur van het
Dierencentrum heeft sinds
2006 nieuw beleid
ontwikkeld.*

3.1 Inleiding

Binnen de bestaande kaders, te weten de feitelijke afhankelijkheid van de gemeenten die hun wettelijke taak door de stichting laten uitvoeren, was het onmogelijk de kwaliteit op het gewenste, noodzakelijke niveau te krijgen en voldoende toekomstperspectief voor de stichting te realiseren. Nieuwe middellange termijn doelstellingen zijn geformuleerd (naast de bestaande taken):

- uitbreiding van functies die door de stichting worden vervuld onder andere met educatieve en recreatieve elementen;
- gekwalificeerd management en uitbreiding van de bezetting met vaste krachten naast de vele vrijwilligers die werkzaam zijn;
- uitbreiding van de pensionopvang voor dieren van particulieren;
- onderbrengen van de dierenambulance binnen het Dierencentrum Achterhoek omwille van de goede afstemming en het efficiënt inzetten van menskracht en middelen. Hiermee wordt tevens ambulante dienstverlening gerealiseerd;
- op termijn, diergeneeskundige dienstverlening en diensten zoals uitlaatservice, trainingsadvies en gedragstherapeutische ondersteuning.

Beschreven uitbreidingen zijn alleen te realiseren vanuit nieuwe infrastructuur. Bovenstaande vraagt ook een nieuwe marketinginspanning en tevens zullen nieuwe ondersteunende geldstromen moeten worden ontwikkeld.

3.2 Realisatie van het nieuwe beleid

Voor een noodzakelijke herstructurering van bestaande werkwijzen en bedrijfsvoering zijn de volgende maatregelen getroffen.

In 2006 is een fulltime manager in vaste dienst aangekomen. Daarna zijn belangrijke verbeteringen in termen van kwaliteit en dierzorg gerealiseerd. Ook is de vaste bezetting nu zodanig op niveau dat er zeven dagen per week een vaste kracht de dagelijkse leiding heeft. Middels in- en externe scholingen, opleidingen en instructies is de vakinhoudelijke kwaliteit van de medewerkers op peil gebracht en wordt deze op peil gehouden en verbeterd waar nodig. Om kwaliteit en effectiviteit te waarborgen zijn arbeids- en verzorgingsprotocollen opgesteld, welke aan de hand van continue evaluatie bijgesteld worden.

Een en ander heeft geresulteerd in een belangrijke inhaalslag op gebied van kwaliteit en efficiency.

De relatie met de dierenbescherming is gewijzigd op initiatief van dit bestuur. Was de dierenbescher-

ming formeel dominant in beleid en bestuur, deze staat nu meer op afstand en zijn bestuur en stichting onafhankelijk. De samenwerking met de dierenbescherming is nog altijd goed, het bestuur onderschrijft de kwaliteitsrichtlijnen van de dierenbescherming. Het Dierencentrum voldoet aan de eisen die de dierenbescherming stelt en heeft daarom een keurmerk ontvangen.

Het imago van het dierenasiel was niet in alle opzichten goed en de naam niet meer passend bij de gewenste nieuwe situatie. Daarom is het dierenasiel Doetinchem e.o. omgedoopt tot Dierencentrum Oost-Gelderland. Nieuwe overeenkomsten voor vier jaar met de gemeenten afzonderlijk zijn gesloten in 2010.

Vooralsnog is er van de zijde van de gemeenten geen rek in financieel opzicht te verwachten, hoewel het bestuur van mening blijft dat de opvang van zwerfdieren na de wettelijke periode een politieke en maatschappelijke verantwoordelijkheid bij de gemeenten legt. Wel kan het Dierencentrum zich verheugen op een toenemende ondersteuning van individuele personen en vanuit maatschappelijke geledingen.

Met de fusie van het Dierencentrum Oost-Gelderland en Dierentehuis 'de Achterhoek', die op 9 februari 2011 afgerond is, is de gewenste geografische uitbreiding een feit. Hierdoor is het Dierencentrum Achterhoek ontstaan, met twee locaties, één bestuur en één management. Zolang de beide locaties bestaan zal de vestigingsplaats van de nieuwe stichting te Doetinchem zijn. De organisatie staat onder eenhoofdige dagelijkse leiding van de directeur en de werkprocedures en protocollen zijn gelijk getrokken waar nodig en op elkaar afgestemd.

Plannen tot het onderbrengen van de dierenambulance bij het Dierencentrum vorderen gestaag. Om tot een regionaal geheel te kunnen komen is het essentieel dat ook de ambulante dienstverlening onder hoede van het Dierencentrum komt.

3.3 Regionaal bewustzijn

Door de uitbreiding met de gemeenten Aalten, Oost Gelre en Winterswijk kan de dierenopvang gelijke tred houden met de regionale ontwikkelingen. Op veel verschillende vlakken zijn overheden, instellingen en bedrijfsleven druk doende de Achterhoek te promoten. In dit kader en om het verzorgingsgebied te benadrukken draagt de gefuseerde Stichting de naam Stichting Dierencentrum Achterhoek. Het Dierencentrum beoogt om 'ècht diervriendelijk, ècht Achterhoek' tot kernwaarde van 'onze' Achterhoek te maken.



4. Toekomstvisie 2015

4.1 De organisatie

In 2015 kenmerkt het Dierencentrum zich door:

- een gekwalificeerde staf;
- laagdrempeligheid;
- een professioneel bedrijfsproces;
- professionele klantbenadering.

Een vaste plaats in de verzorgingsstructuur van 'onze' Achterhoek. Eén loket voor preventie van dierenleed, verzorging van dieren in nood, diereducatie en stage- en vrijwilligersplekken.

De middelen die het Dierencentrum hiertoe inzet:

- contracten met de gemeenten;
- sponsoring door de Stichting Vrienden van het Dierencentrum;
- fondsenwerving;
- donateurschappen en legaten;
- uitbreiding van het dienstverleningspakket.

4.2 Het nieuwe gebouw

Het Dierencentrum Achterhoek heeft een nieuw gebouw waarin alle aspecten zoals hiervoor omschreven zijn ondergebracht. Dit gebouw voldoet ruim aan de nieuwe eisen omtrent dierwelzijn, op een wijze die toekomstige veranderingen al ondervangt. Naast de dieren die hier een thuis vinden, zijn er ook ampele mogelijkheden voor de gewenste educatieve en recreatieve activiteiten. Het nieuwe gebouw heeft een grote mate van toegankelijkheid en een recreatieve uitstraling. De nieuwe locatie krijgt een uitgebreide opvangcapaciteit en biedt ruimte voor verantwoorde bedrijfsvoering, onderwijs en recreatie. Dit heeft mede de uitvoering van het gevormde beleid mogelijk gemaakt.

Het Dierencentrum ligt op een centraal gelegen locatie in het nieuwe, uitgebreide verzorgingsgebied. De bereikbaarheid is goed voor gebruikers, belangstellenden en groepen, vrijwilligers en stagiaires. Middelen ter realisering zijn verworven uit sponsoring, fondsen, met gemeente verworven (Europese) subsidies en steun van de Dierenbescherming. De fondsenwerving is ter hand genomen door de Stichting 'Vrienden van het Dierencentrum Achterhoek' die hierbij nauw samenwerkt met de regionale Rotary afdelingen.

4.3 Exploitatie in de nieuwe situatie Zwerfdieren

Voor het opvangen van zwerfdieren is een capaciteit gereserveerd, zodat er te allen tijden voldoende ruimte is voor het huisvesten van deze dieren.

De gemeenten in het bestaande verzorgingsgebied betalen een vergoeding voor deze opvang.

Aangezien een groot deel van de te maken kosten vast zijn en niet afhankelijk van de instroom is met de gemeenten over een andere vergoedingsstructuur overlegd. De Stichting Dierencentrum Achterhoek heeft met de gemeenten uit het verzorgingsgebied uniforme overeenkomsten.

Zwerfdieren die opgehaald worden

Een aantal zwerfdieren wordt binnen enkele dagen



door zijn rechtmatige eigenaar opgehaald. Deze betalen een vergoeding voor gemaakte onkosten.

Afstandsdieren

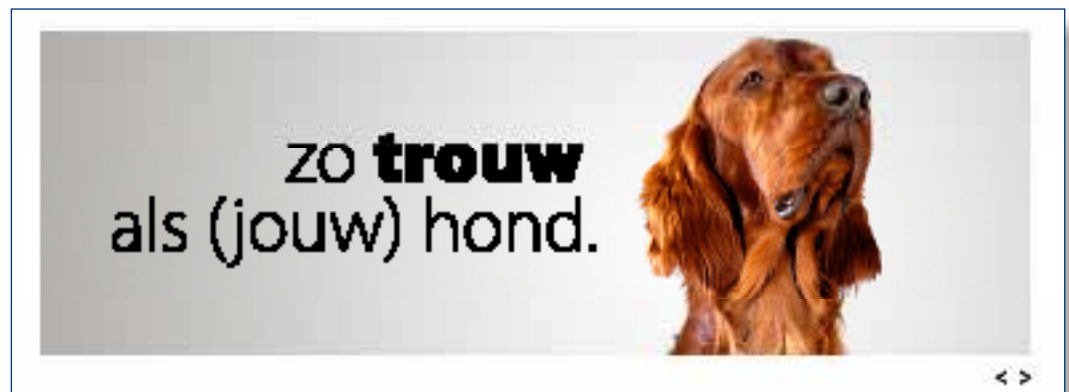
Vormden deze groep dieren in het verleden een (capaciteit-) probleem is nu rekening gehouden met de afstandsdieren. Het aantal honden en katten dat door afstand binnenkomt is toegenomen aangezien de wachtlijsten die noodgedwongen in het leven geroepen waren, niet langer een probleem vormen. Ook voor het doen van afstand wordt een vergoeding gevraagd.

Plaatsing

Voor dieren die in het Dierencentrum verblijven, ongeacht op welke wijze zij binnen gekomen zijn, wordt een nieuw thuis gezocht. Door de goede centrale ligging enerzijds en middels reclame grote bekendheid van het Dierencentrum Achterhoek, is het aantal geplaatste dieren toegenomen. Nieuwe eigenaren spenderen een klein bedrag als tegemoetkoming in de kosten; kostprijs berekening is niet mogelijk omdat dan het aantal geplaatste dieren zal afnemen.

Pension

Het Dierencentrum heeft naast de opvang mogelijkheden voor zwerf- en afstandsdieren tevens het pension uitgebreid. Zo is er een honden en katten pension, zodat de belangrijkste groepen huisdieren een plaats geboden kan worden in geval



van afwezigheid van de eigenaar. Dit heeft mede bijgedragen aan het uitgesproken maatschappelijke karakter van het Dierencentrum. Immers wat is geruststellender te weten dat tijdens vakantie of afwezigheid om andere redenen (bijvoorbeeld ziekenhuis verblijf) het geliefde huisdier in goede handen is? Ook voor deze vorm van opvang zijn extra diensten ontwikkeld, zoals een afslankprogramma of dagopvang.

Educatie en recreatie

Het Dierencentrum heeft een sterk sociaal en maatschappelijk karakter. Dit wordt verder vergroot doordat de maatschappelijke betekenis van het huisdier de laatste jaren sterk toeneemt. Het Dierencentrum speelt in op deze tendens door onder andere voorlichting en educatie.

Zo zijn programma's en workshops ontwikkeld, veelal in samenwerking met instanties als het NME (Natuur en Milieu Educatie) ten behoeve van:

- voorlichting op scholen;
- voorlichting over de omgang met dieren in de vorm van trainingen, cursussen en dergelijke. Deze voorlichting kan worden ingezet om gedragsgestoorde asiëldieren te helpen en tegelijkertijd de kans op herplaatsing te bevorderen;
- samenwerking met scholen, re-integratie organisaties en sociale diensten. De begeleiding van stagiaires en sociale begeleiding is verder geprofessionaliseerd. Onder meer door kundig personeel en betere faciliteiten. Hiervoor krijgt het Dierencentrum een vergoeding.

Ook is het recreatieve karakter van een Dierencentrum niet vergeten. Mensen die langs lopen/fietsen kunnen bijvoorbeeld de mogelijkheid krijgen om bij het Dierencentrum rond te kijken en een kop koffie te drinken. Ook bestaat de mogelijkheid voor mensen om honden uit te laten. Dit kan een zinvolle tijdsbesteding zijn voor de mensen en draagt bij aan het welzijn van de dieren.

Een en ander heeft geleid tot een kostendekkende bedrijfsvoering. Daarnaast kan het Dierencentrum

zich verheugen in de toegenomen ondersteuning van individuele personen en diverse maatschappelijke geledingen.

4.4 Marketing

De marketing is een belangrijk onderdeel van het succes. De volgende facetten worden hierbij gecommuniceerd:

- opvang van zwerfdieren en de rol van het centrum. In het algemeen wordt duidelijk gemaakt dat het Dierencentrum een maatschappelijke functie heeft;
- de 'plaats' waar je, je toekomstige huisdier kunt vinden met een professionele ondersteuning;
- de 'plaats' waar je, je huisdier tijdelijk kunt onderbrengen (pensionfunctie);
- daar waar garantie voor diervriendelijkheid en keurmerk wordt geboden;
- door de in pandige diergeneeskundige kliniek, is de aanwezigheid van veterinaire toezicht gegarandeerd;
- professionaliteit van de organisatie en de medewerkers;
- beschikbaarheid van de dierenambulance;
- op het Dierencentrum zijn mogelijkheden gecreëerd om mensen met een beperking als vrijwilliger actief te laten zijn;
- de aanwezigheid van aanvullende diensten zoals voorlichting, cursussen, trainingen, afslankprogramma's en dergelijke.

De benadering van de consument en de diverse betrokken dan wel belanghebbende instanties stoelt op een aantal pijlers. Er zijn doelstellingen geformuleerd, die gefaseerd afgerond zijn en op hun beurt het startschot betekende voor verdere publiciteit dan wel activiteit.

Zo hebben de nieuwbouwplannen veel publiciteit gevraagd, maar tevens opgeleverd. Open dagen en seminars hebben hieraan bijgedragen, net als de organisatie van periodieke evenementen en diverse educatieve modules. Website, periodieke publicaties en digitale nieuwsbrieven vormen een

belangrijk en direct kanaal naar geïnteresseerden. Het Plan Fondsenwerving, zoals dit is opgesteld door de steunstichting van het Dierencentrum is hierin maatgevend geweest.

4.5 Organisatie en personele bezetting bestuur

Het Dierencentrum wordt geleid door een bestuur bestaand uit minimaal vijf personen. Dit bestuur definieert het lange termijn beleid en houdt toe-



zicht op de uitvoering ervan. Daarnaast behoort tot de taken onderhandelingen met de diverse gemeenten waarvoor het Dierencentrum de opvang realiseert en het onderhouden van contacten met regionale en landelijke Dierenbescherming.

Directie

Het Dierencentrum staat onder leiding van de directeur, HBO+ niveau. De directeur heeft de dagelijkse leiding van het Dierencentrum en vertaalt beleid naar het operationele vlak. De directeur is onder meer verantwoordelijk voor de algehele bedrijfsvoering, het personeel- en kwaliteitsbeleid. De directeur wordt hierin bijgestaan door de coördinatoren en stafmedewerker.

Coördinator

Het management wordt ondersteund door de coördinator. De coördinator heeft minimaal MBO+ niveau. De coördinator regelt de werkverdeling, stuurt medewerkers aan, houdt toezicht op de bezetting en het welzijn van de dieren en ondersteunt de manager met (externe) activiteiten.

Stafmedewerker

De stafmedewerker ondersteunt de directie en het bestuur op beleidsniveau. Zo voorziet deze PR en fondsenwervinginspanningen van ter zake doende en inhoudelijke informatie. De stafmedewerker

heeft HBO/ HBO+ niveau. Directeur, coördinatoren en stafmedewerker vormen het management team.

Secretariaat

Op het secretariaat is een administratief medewerker met MBO+ niveau. De administratief medewerker biedt administratieve ondersteuning aan directie en bestuur, is verantwoordelijk voor de boekhouding, controleert facturen en verzorgt de verwerking van post en dergelijke.

Diervverzorgende staf

Onder eindverantwoordelijkheid van de coördinatoren regelen de medewerkers van het Dierencentrum de dagelijkse gang van zaken en zorgen voor het innemen en afstaan van dieren inclusief de correcte administratie. Zij zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging van de dieren en controleren de dieren op gezondheid en gedrag. Ook houden zij toezicht op de werkzaamheden van vrijwilligers en stagiaires en sturen deze aan. Baliewerkzaamheden en telefoon behoren ook tot de taken.

Educatie en recreatie

In eerste opzet is met betrekking tot educatie gekozen voor een "outsourcing" systeem, waarbij samenwerkingsverbanden zijn opgebouwd en uitgebreid met diverse instellingen.

Vrijwilligers

Vrijwilligers vormen een belangrijk aspect van het Dierencentrum. Het centrum biedt een goede werkplek voor vrijwilligers van allerlei niveaus. Zo zijn er arbeidsgehandicapte en anderszins beperkte mensen die de mogelijkheid krijgen onder goede begeleiding met veel liefde voor de dieren te zorgen. Ook is er een grote groep van vrijwilligers die zeer wel in staat is zelfstandig te functioneren en aangestuurd wordt door de diervverzorgende staf. Vrijwilligers vormen een niet te verwaarlozen onderdeel in de dagelijkse diervverzorging. Er zijn verschillende voorzieningen en activiteiten ontwikkeld voor de vrijwilligers, en is er ruimte gecreëerd voor een onkostenvergoeding.

Voor verdere, noodzakelijke professionalisering van externe contacten zoals gemeentebesturen, politie, woningbouwcoöperaties, opleidingsinstellingen, contacten in het kader van fondsenwerving, publiciteit, etc. is nieuwe capaciteit en deskundigheid aangetrokken. De Stichting Vrienden van het Dierencentrum Achterhoek werkt samen met diverse serviceclubs en worden daarbij ondersteund door het management team.

5. Samenvatting

Zoals uit het voorgaande duidelijk is geworden heeft het

Dierencentrum Achterhoek grootse plannen. De situatie als omschreven in het vierde hoofdstuk ligt in het verschiep, maar er zal nog veel moeten gebeuren om tot deze situatie-schets te komen.

Het Dierencentrum Achterhoek biedt met haar beleid oplossing voor de problemen van de hedendaagse dierenasielen en is zeer toekomstgericht.

Naast de bestaande knelpunten rond huisvesting, financiering en het gemis aan de mogelijkheid te kunnen voldoen aan de maatschappelijke functie van een dierenopvang is er binnen het beleid van het Dierencentrum een duidelijke lijn te herkennen: hervorming van de kerntaken, de oplossing voor structurele gebreken en de toekomstvisie gaan hand in hand.

De huisvestingsproblemen zullen met nieuwbouw tot het verleden behoren en de additionele taken kunnen mede hierdoor vorm gegeven worden. De financiële positie krijgt mede door de nieuwbouw een gereede kans om het accent van afhankelijkheid

af te halen. Het maatschappelijk belang van het huisdier en daarmee het Dierencentrum kan zich in toenemende mate verheugen in belangstelling vanuit de diverse gelederen van de maatschappij.

De samenwerking met de Rotary en andere serviceclubs onderstreept dit maatschappelijk gezicht en stelt het Dierencentrum in staat zich op de kaart te zetten.

De fusie van de beide Achterhoekse stichtingen heeft gemaakt dat de opvang van dieren regionaal één geheel is.





**DIERENCENTRUM
ACHTERHOEK**

Locatie Doetinchem

Edisonstraat 54
7006 RE Doetinchem
T: (0314) 32 48 54

E: info@dierencentrumachterhoek.nl
I: www.dierencentrumachterhoek.nl

Locatie Winterswijk

Sibbinkweg 2
7102 EW Winterswijk
T: (0543) 51 90 27

E: info@dierencentrumachterhoek.nl
I: www.dierencentrumachterhoek.nl