

Meerjarenbeleidsplan 2023–2026

Stichting Dierentehuizen voor Leiden en omstreken

Januari 2023

Dit document is een uitgave van:

Stichting Dierentehuizen voor Leiden en omstreken (SDLO) • Dierentehuis Stevenshage

Adres: Kenauweg 1, 2331 BA Leiden

Telefoon: 0900 202 08 98 (30 cpm)

E-mailadres: asiel@dierenasielleiden.nl

Website: www.dierenasielleiden.nl

IBAN: NL71INGB 0000 0146 50

KvK-nummer: 41165007

BTW-nummer: NL 002817378B01

RSIN-nummer: 002817378



Streek-Dierentehuis

Leiden

STEVENS HAGE

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan 2023-2026 van de Stichting Dierentehuizen voor Leiden en omstreken (SDLO). Wij beheren het regionale Dierentehuis Stevenshage aan de Kenauweg te Leiden. Het beleidsplan is opgesteld in samenwerking tussen het beheer en het bestuur en vastgesteld door het bestuur.

Dit beleidsplan geeft overzicht over en inzicht in het beleid van Dierentehuis Stevenshage te Leiden en hoe we dit beleid verder gaan vormgeven. Het beleid en de beleidsvoornemens worden de komende periode toegepast en/of verder uitgewerkt en/of uitgevoerd door onze organisatie.

Al onze activiteiten en plannen vinden hun grondslag in dit beleidsplan. Wij zijn van mening dat we, als een goede doelen organisatie met ANBI-keurmerk, transparant moeten zijn voor onze (potentiële) klanten, donateurs, sponsors, fondsen, gemeenten, medewerkers, vrijwilligers en alle overige belangstellenden. In ons jaarverslag, inclusief financiële resultaten, rapporteren wij hier jaarlijks over. In ons periodieke Doel-Inspanningen-Netwerk (DIN) geven wij ons geoperationaliseerde beleid beknopt en overzichtelijk in één oogopslag weer.

*Beheerder van Dierentehuis Stevenshage, Nicolette Bloemendaal
Voorzitter van het bestuur van de stichting, Lizette Ploos van Amstel*

Inhoud

Inleiding.....	1
1. Beleidskaders.....	4
1.1 Missie.....	4
1.2 Strategische doelen.....	4
1.3 Sturen op doelen.....	5
1.4 Kernwaarden.....	5
1.5 Kerntaken.....	5
1.6 Geografisch werkgebied.....	6
1.7 Samenwerkingspartners.....	6
1.8 Organisatie, voorschriften en werkgeverschap.....	7
2. Afstand, opvang, verzorging en adoptie.....	10
2.1 Gevonden dieren en afstandsdieren.....	10
2.2 Opvang en verzorging.....	11
2.3 Adoptie algemeen.....	12
3. Marketing en Communicatie.....	14
3.1 De boodschap.....	14
3.2 Website.....	14
3.3 Sociale media.....	14
3.4 Drukwerk.....	15
3.5 Bijeenkomsten en evenementen.....	15
3.6 Pers en media.....	15
4. Commerciële activiteiten.....	16
4.1 Groeien vanuit de basis.....	16
4.2 Speerpunten.....	16
4.3 Acties.....	16
4.4 Donateurs.....	16
4.5 Giften.....	17
4.6 Fondsen en sponsors.....	17
4.7 Pension.....	17
5. Voorlichting en educatie.....	18
5.1 Verantwoord huisdierenbezit.....	18
5.2 Professionalisering en educatie.....	18
5.3 Preventie en educatie.....	18

1.3 Sturen op doelen

We zien het als onze maatschappelijke plicht verantwoord om te gaan met middelen die ons ter beschikking worden gesteld door wie dan ook (gemeenten, donateurs, sponsors, fondsen, schenkers van giften in natura) en te zorgen dat alles wat we doen, daadwerkelijk bijdraagt aan het welzijn van de dieren. Om op onze doelen te sturen, gebruiken we vaste criteria:

- Tempo: halen we onze doelen op tijd?
- Haalbaarheid: zijn onze doelen (nog) haalbaar?
- Efficiëntie: is er een efficiëntere manier om onze doelen te halen?
- Flexibiliteit: kunnen we nieuwe ontwikkelingen goed en tijdig doorvertalen naar onze doelen, inspanningen en middelen?
- Doelgerichtheid: dragen onze inspanningen voldoende bij aan het halen van onze doelen?

1.4 Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn:

- Dier- en mensvriendelijkheid
- Professionaliteit
- Efficiëntie
- Integriteit
- Toewijding
- Duurzaamheid

1.5 Kerntaken

Stichting Dierentehuizen voor Leiden en omstreken (verder SDLO) streeft ernaar in de toekomst de volgende functies te vervullen met het Dierentehuis Stevenshage:

- Opvang van zwerf- en afstandsdieren
De primaire functie van Dierentehuis Stevenshage is, en blijft, de opvang en verzorging van zwerf- en afstandsdieren (honden, katten, tropische/voliërevogels en tamme konijnen en knaagdieren) uit het werkgebied van het asiel, met als doel hen zo snel als mogelijk is, te herplaatsen. De verzorging bestaat uit het geven van onderdak, voeding, medische verzorging en gedrags- en welzijnsgerichte training. Stevenshage voert een actief plaatsingsbeleid en biedt adequate nazorg voor geplaatste dieren.
- Dierenpension
Dierentehuis Stevenshage biedt huisdiereigenaren uit de regio een volwaardig dierenpension aan voor honden, katten en beperkt tropische/voliërevogels. Hier wordt op professionele wijze tijdelijke opvang geboden.
- Verwilderde katten
Dierentehuis Stevenshage wil in de toekomst een actieve rol spelen bij de castratie van verwilderde katten, volgens het 'trap, neuter, return' (TNR) principe. Dit betreft het vangen, castreren en in de omgeving terugplaatsen van schuwe katten die niet meer te socialiseren zijn met mensen.

- Educatie en voorlichting
Dierentehuis Stevenshage besteedt aandacht aan educatie en voorlichting aan het publiek, waarbij onze asiel- en pensionklanten en kinderen in de basisschoolleeftijd primaire doelgroepen zijn.
- Sociale functie
Dierentehuis Stevenshage vervult ook een sociale functie. Het dierentehuis streeft naar kwaliteit en diversiteit en binnen het asiel is daarmee plaats voor vrijwilligers, stagiairs, medewerkers van de sociale werkvoorziening en herintreders.
- Winkeltje
Dierentehuis Stevenshage exploiteert een winkeltje waarin dierbenodigdheden worden verkocht.

1.6 Geografisch werkgebied

SDLO streeft geen actieve uitbreiding van het verzorgingsgebied van Dierentehuis Stevenshage na, maar sluit dit op dit moment vanuit oogpunt van dierenwelzijn ook niet uit. Er wordt in voorkomende gevallen, onder andere vanuit organisatorisch en financieel perspectief, een beargumenteerde afweging gemaakt door het bestuur. Zij richt zich op dit moment op de gemeenten uit het huidige werkgebied: Kaag en Braassem, Katwijk (inclusief Rijnsburg en Valkenburg), Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Teylingen (Warmond, Sassenheim en Voorhout), Voorschoten en Zoeterwoude.

1.7 Samenwerkingspartners

SDLO streeft naar een constructieve, zakelijke, open en transparante samenwerking met haar partners. De belangrijkste samenwerkingspartners zijn:

- Gemeenten in het verzorgingsgebied
SDLO streeft naar een kwalitatief goede dienstverlening voor de gemeenten in het verzorgingsgebied. SDLO heeft een contractuele relatie met al deze gemeenten voor het uitvoeren van een wettelijke gemeentelijke taak volgens het Burgerlijk wetboek boek 5, artikel 8, lid 3 voor de eerste 2 weken opvang van een zwerv(huis)dier (hond, kat, tam konijn, tam knaagdier, tropische/volièrevogel). Deze relatie is vastgelegd in vergelijkbare samenwerkingsovereenkomsten, gebaseerd op een eenduidig rekenmodel. In het kader van bestendiging van deze relaties wordt periodiek overleg gevoerd en de mogelijkheid tot een werkbezoek geboden. Inhoudelijk en financieel inzicht wordt geboden via het jaarverslag en de jaarrekening.
- Collega-organisaties voor dierenopvang
SDLO is lid van de vereniging Nederlandse Federatie Dierenopvang Organisaties (NFDO). Dit met als doelen vooral belangenbehartiging en kennisdeling. NFDO is in ontwikkeling en dit wordt gevolgd. De NFDO is opgericht voor en door onafhankelijke, wettelijk erkende en lokaal gevestigde dierenopvangorganisaties. SDLO staat open voor samenwerking met andere asielen met bovengenoemde doelen. Ook nemen wij in overleg soms asioldieren over uit andere asielen bij bijzondere situaties en/of calamiteiten.

- Dierenartsen
De medische zorg voor onze dieren bewaken wij samen met de dierenartsen van Dierenartsenpraktijk De Keerhoeve. Twee ochtenden per week is er een vaste dierenarts aanwezig voor routinematige controles in een speciaal daarvoor ingerichte ruimte in het asielgebouw. Maar ook daarbuiten staan de dierenartsen dag en nacht voor de asiëldieren klaar. Operaties worden ingepland en uitgevoerd in de dierenartsenpraktijk. De samenwerking tussen de asielmedewerkers en de dierenartsen is zeer intensief. Soms werken we ook samen met andere dierenklinieken in de omgeving, bijvoorbeeld bij specialistische behandelingen zoals gecompliceerde orthopedische operaties. Beslissingen over medische behandelingen worden zorgvuldig en voor elk dier apart genomen.
- Dierenpolitie
Door organisatorische ontwikkelingen bij de Nationale Politie is dit helaas geen aparte functie meer en is deze taak opgegaan in de reguliere functies. Voor de situaties die daar om vragen hebben wij laagdrempelig contact met de wijkagent van de wijk Stevenshof, waarin Dierentehuis Stevenshage gelegen is.
- Dierenambulance Leiden
De Dierenambulance Leiden is een externe partij waarmee Dierentehuis Stevenshage zeer intensief samenwerkt voor het vervoer van zwerfdieren zijnde honden, katten, tamme konijnen en knaagdieren en tropische/volièrevogels. Overeenkomstig de dienstverleningsovereenkomst met onze gemeenten berekenen wij een vergoeding voor vervoer door aan gemeenten voor de genoemde zwerfdieren waarvoor geen eigenaar wordt gevonden, die wij één op één doorbetalen door aan de dierenambulance.
- Dierenbescherming
Dierentehuis Stevenshage is en blijft een onafhankelijk asiel. Het asiel is wel erkend door, maar niet gelieerd aan de Dierenbescherming. De (regionale afdeling van de) Dierenbescherming en SDLO zijn onafhankelijke organisaties die vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en taken ieder hun bijdrage leveren aan dierenwelzijn.
- Onderzoeksinstellingen
In de gevallen die wij passend vinden, doen wij mee aan onderzoeken van bijvoorbeeld de Universiteit Utrecht (faculteit diergeneeskunde) en andere organisaties (corona, stress bij asiëldieren etc.).

1.8 Organisatie, voorschriften en werkgeverschap

Organisatie

Dierentehuis Stevenshage heeft de juridische constructie van een stichting die in hoofdzaak een dierentehuis en een (klein) dierenpension beheert. Een stichting is een organisatie die niet als doel heeft om winst te maken. In plaats daarvan probeert een stichting een maatschappelijk, sociaal of ideëel doel te halen; voor onze stichting in dat in de kern het opvangen, verzorgen en herplaatsen van zwerf- en afstandsdieren. Een stichting mag wel winst maken met een onderneming; onze stichting beoogt dat onder meer met het voeren van een dierenpension. De voorwaarde is dat wij de opbrengst hiervan uitgeven aan het behalen van het doel van het stichting. Jaarlijks publiceren

wij onze jaarrekening, die onafhankelijk is goedgekeurd, en een jaarverslag. In het kader van robuustheid, hanteren wij twee maal de jaarkosten als gewenste reserve.

Een stichting is verplicht om statuten te hebben. In onze statuten is op hoofdlijnen vastgelegd welke procedures er in de organisatie gelden en wie verantwoordelijk is voor welke zaken.

Een stichting heeft altijd een bestuur. De actuele samenstelling is altijd via de Kamer van Koophandel geregistreerd. In onze statuten is opgenomen dat onze stichting wordt bestuurd door een bestuur bestaande uit minimaal vijf en maximaal negen leden. Deze leden zijn gezamenlijk bevoegd. Leden van het bestuur ontvangen geen vergoeding voor hun diensten, ook geen vrijwilligersvergoeding. Maximaal declareren zij gemaakte en aantoonbare onkosten, zoals bijvoorbeeld kosten voor een bescheiden attentie, versturen van poststukken etc.

Het bestuur stuurt de organisatie op hoofdlijnen en realiseert voorwaarden, zodat alle werkzaamheden op het asiel zo adequaat mogelijk kunnen worden uitgevoerd. Bestuursvergaderingen worden daarom altijd bijgewoond door de (plaatsvervangend) beheerder, met een adviserende stem. De beheerder heeft de dagelijkse leiding op het asiel en stuurt de medewerkers en vrijwilligers aan. In samenwerking tussen bestuur en beheer wordt strategisch beleid ontwikkeld, uitgevoerd, geëvalueerd en periodiek geactualiseerd.

Voorschriften

Al het beleid van onze stichting met betrekking tot de verzorging van dieren voldoet aan de voorschriften van de Wet dieren en het Besluit houders van dieren.

Verder voldoen we als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) aan de daarvoor geldende eisen van de belastingdienst (website, naam, informatienummer, contactgegevens, doelstelling, actueel beleidsplan, bestuurssamenstelling, beloningsbeleid, jaarverslag en financieel jaarverslag dat onafhankelijk is goed gekeurd).

Als organisatie houden we ons vanzelfsprekend aan Europese en nationale wet- en regelgeving, of zorgen dat wij hier zo snel mogelijk aan voldoen, omtrent omgaan met onze klanten (bijv. Privacywet), onze medewerkers (bijv. Arbowet) en ons gebouw (bijv. Bouwbesluit).

Werkgeverschap

Onze organisatie werkt met betaalde medewerkers en onbetaalde vrijwilligers. SDLO spant zich in om zowel medewerkers als vrijwilligers een veilige, gestructureerde, inclusieve en open werkomgeving te bieden. Er wordt gestreefd naar een kwalitatief goed team van professionele en adequaat opgeleide medewerkers, met een passende set arbeidsvoorwaarden. We werken met een functieboek en houden periodiek functioneringsgesprekken. Het team van medewerkers heeft een omvang van circa 7 fte. Het team bestaat uit de volgende functies; een beheerder, een plaatsvervangend beheerder en dierverzorgers. Er wordt gewerkt met een (plv.) beheerder, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding op het asiel en dierverzorgers, die werken per afdeling honden, katten, vogels, konijnen en knaagdieren en pension.

Al onze medewerkers zijn gediplomeerde dierverzorgers. Sommigen hebben een opleiding tot paraveterinair en/of veterinaire natuurgeneeskundige afgerond, anderen zijn in het bezit van

vakbekwaamheidsdiploma's honden- en kattenbesluit, houders van overige zoogdieren en houders van vogels, asiel- en pensionhouder of manager, bedrijfsleider en beheerder dierverzorging. Onze dierverzorgers volgen regelmatig bijscholingen en extra opleidingen op het gebied van dierengedragstherapie, dierentraining en natuurgeneeskunde. Hiermee voldoen wij niet alleen aan de wettelijke eis tot vakbekwaamheid zoals vastgelegd in de Wet Dieren, maar breiden we onze professionele kennis en praktijkervaring en daarmee de kwaliteit van onze zorg voor de dieren en de ontwikkeling van onze medewerkers, steeds verder uit.

Vrijwilligers worden geselecteerd volgens een proces, ingewerkt en in de dagelijkse praktijk aangestuurd door het team van medewerkers. Regel is dat een vrijwilliger die helpt bij het verzorgen van dieren minimaal één dagdeel aanwezig is. Jaarlijks worden twee waarderende bijeenkomsten voor vrijwilligers georganiseerd. Het team van vrijwilligers heeft momenteel een omvang van circa 70 vrijwilligers.

SDLO streeft naar bestendiging van de omvang van het huidige medewerkers- en vrijwilligersbestand.

Bedrijfshulpverlening

Alle medewerkers van Dierentehuis Stevenshage zijn in het bezit van een actueel certificaat Bedrijfshulpverlening (BHV) en één van de medewerkers beschikt over een geldig EHBO-diploma. Wij besteden veel aandacht aan een veilige werkomgeving en hebben daartoe een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E), volgens de eisen van de Arbowet. De werkdagen zijn onderling zo ingedeeld, dat er altijd meerdere medewerkers aanwezig zijn die bij ongevallen en calamiteiten op de werkvloer adequaat kunnen ingrijpen. Zo waarborgen wij de veiligheid van de dieren en mensen bij Stevenshage.

2. Afstand, opvang, verzorging en adoptie

2.1 Gevonden dieren en afstandsdieren

Gevonden dieren

Alle zwerfdieren (honden, katten, tamme konijnen, tamme knaagdieren, tropische/volièrevogels) worden door ons opgevangen. Wij doen alles wat binnen onze mogelijkheden ligt om gevonden dieren terug naar hun baasje te laten gaan. We plaatsen op onze website en op een speciaal daarvoor ingericht Instagramaccount foto's en actuele informatie om dieren snel te herenigen met hun baasje. Een vermissing van een dier kan bij ons via een webformulier worden gemeld. Wij verwijzen baasjes van vermiste dieren hiervoor ook naar stichting Amivedi en de Dierenambulance Leiden.

Afstandsdieren

Wij begrijpen dat er allerlei redenen zijn waarom een eigenaar soms afstand moet doen van zijn huisdier en dat dit vaak niet leuk is. Wij bieden dieren van wie afstand wordt gedaan onder alle omstandigheden professionele zorg tot ze worden herplaatst. Eventuele gedragsproblemen worden al tijdens het verblijf in ons asiel behandeld. Om het proces van afstand doen zo soepel mogelijk te laten verlopen, hanteren wij de volgende werkwijze:

- Er kan vrijblijvend een afspraak worden gemaakt om te overleggen en/of onze opvang te bekijken.
- Het afstand doen van een dier kan alleen op afspraak. Tijdens deze afspraak doet de betrokken medewerker een basis-check en wordt er een afstandsgesprek gevoerd. Ook wordt er een vragenlijst ingevuld over het gedrag en de gewoontes van het dier. Deze informatie is waardevol bij het verblijf in het asiel maar meer nog bij herplaatsing. Dieren moeten herplaatsbaar zijn. Honden met zeer ernstige gedragsproblemen die wij in een kennel niet kunnen hanteren/oplossen, nemen wij niet aan. Ook dieren die ongeneeslijk ziek zijn, nemen wij niet aan. Wij geven een eigenaar eventueel advies wat te doen in deze gevallen.
- Wij rekenen een niet-kostendekkende bijdrage in de kosten voor herplaatsing. Eventuele medische kosten voor het dier nemen wij voor onze rekening. Hierbij valt te denken aan chippen, vaccineren, castreren/steriliseren.
- Wij nemen alleen afstandsdieren aan uit ons eigen verzorgingsgebied. Dat zijn op dit moment de gemeentes Kaag en Braassem, Katwijk (incl. Rijnsburg en Valkenburg), Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude. Als het dier uit een ander asiel of bij een fokker vandaan komt, dan moet het dier daar worden teruggebracht.

2.2 Opvang en verzorging

De kwaliteit van de zorg voor de dieren die aan ons zijn toevertrouwd staat bij ons voorop. Of het nu gaat om zwerfdieren, dieren van wie om welke reden dan ook afstand is gedaan, of dieren die als gast in ons pension verblijven.

No kill shelter

Wij geven nadrukkelijk aan dat Stevenshage een 'no kill shelter' is. Alle herplaatsbare asioldieren mogen net zolang in onze opvang blijven totdat we een nieuw thuis voor hen hebben gevonden. Wij zijn een tussenstation en geen eindstation en wij gedragen en profileren ons als zodanig. Alleen als een dier ernstig en uitzichtloos lijdt, of gedrag vertoont dat gevaar oplevert voor de omgeving, overwegen we euthanasie. Hierbij geldt altijd het zes-ogen principe: een team van dierenarts, verzorgers, beheerder en eventueel een gedragsdeskundige overlegt en beslist hierover.

Opvangbeleid

De eerste twee weken van het verblijf in onze opvang heeft een eigenaar de gelegenheid zijn dier op te halen. Voor een gevonden dier dat retour eigenaar gaat, brengen we, afhankelijk van de tijdsduur dat een dier bij ons verblijft, intake-kosten in rekening, plus pensionkosten en eventueel gemaakte noodzakelijke medische kosten. Ook brengen we vervoerskosten in rekening als het dier door de Dierenambulance Leiden is binnengebracht en betalen dit één op één door aan de Dierenambulance Leiden.

Twee weken nadat een gevonden dier bij ons is binnengebracht, wordt het asiel wettelijk eigenaar van het dier en komt het beschikbaar voor herplaatsing als het geen medische en/of gedragsproblemen heeft. Voor dieren met een medische en/of gedragsmatig probleem doorlopen wij een hersteltraject voordat we over gaan tot herplaatsing.

Om herplaatsing zo adequaat mogelijk te laten verlopen, monitoren wij voortdurend onze verzorgingsprocessen en proberen probleemgevallen nog eerder/beter in kaart te brengen. Ook zetten wij in op het doorontwikkelen van onze zorgmethoden en staan wij open voor alternatieve zorgmethoden (o.a. homeopathie, Bach Bloesem therapie, dierfysiotherapie, -chiropractie en -osteopathie).

Beleid bij medische of gedragsmatige problemen

Als een dier medische problemen heeft, doen onze dierenartsen en verzorgers alles wat in hun vermogen ligt, om het dier weer gezond te maken. Als een dier een chronische aandoening heeft, zonder dat het dier hieronder lijdt, herplaatsen wij het dier met informatie en advies over de medische achtergrond.

Onze gediplomeerde dierverzorgers en gedragsdeskundigen beoordelen een dier met een gedragsprobleem. Voor ieder dier stellen deze deskundigen een behandelplan op om deze dieren na een training door de verzorgers te kunnen herplaatsen. Onze gedragsdeskundigen en verzorgers werken volgens de laatste richtlijnen en inzichten en gebruiken geen correctiemateriaal.

2.3 Adoptie algemeen

Onze ervaren en professionele diervverzorgers adviseren welk asiëldier bij onze klanten past. Als een dier niet in de situatie past, dan wordt het dier niet bij deze klant geplaatst. Ons beleid is dat we een geschikt baasje bij een dier zoeken en niet andersom. Zo streven we naar zo veel mogelijk succesvolle plaatsingen.

We adviseren iedereen die overweegt een huisdier aan te schaffen en bij adoptie over verzorging, voeding, huisvesting, gezondheid, hantering en kosten. Deze informatie is toegespitst op de diersoort en omvat altijd minimaal de huisdierbijsluiters van het Landelijke Informatiecentrum Gezelschapsdieren (LICG).

Om het proces van adoptie zo soepel mogelijk te laten verlopen, hanteren wij de volgende werkwijze:

- Er kan een afspraak worden gemaakt om te overleggen en/of onze opvang te bekijken. De plaatsbare dieren staan op onze website en een potentiële eigenaar kan een formulier voor het dier invullen. Daarna kan een afspraak worden gemaakt om naar het dier te komen kijken en kennis te maken.
- Wij vragen potentiële adoptanten informatie over zichzelf, hun gezin, hun (woon)situatie en wat zij zoeken in een huisdier met ons te delen. Deze informatie gebruiken wij om een potentiële match zo passend mogelijk te laten zijn.
- Adoptie van een dier kan alleen op afspraak. De adoptant krijgt het vaccinatiebewijs en medische kaart van het dier mee naar huis. Tevens geven wij ook informatie mee over de verzorging van hun nieuwe huisdier. Hiermee wij aan een wettelijke verplichting.
- Wij rekenen een vergoeding voor adoptie van een dier. Alle honden en katten die het asiel verlaten zijn ingeënt, gechipt, ontwormd en ontvlooid. De volwassen katten zijn gecastreerd of gesteriliseerd. Ook de mannelijke konijnen zijn gecastreerd. Alle dieren zijn gecheckt door onze dierenarts. Eventuele bestaande medische problemen bespreken wij uiteraard met de nieuwe eigenaar.

Adoptie van binnenkatten

Van de meeste zwerfkatten weten we niet of ze gelukkig worden in een appartement. Daarom kiezen we in het belang van de kat meestal voor herplaatsing in een huis met een tuin. Van afstandskatten weten we uit welke situatie ze komen. Zo kunnen we goed inschatten of ze in hun nieuwe huis vrij naar buiten moeten kunnen. Hierdoor zijn er relatief weinig katten waarvan we zeker weten dat ze geen moeite hebben met het leven als 'binnenkat', terwijl in Leiden juist veel mensen een kat voor in een appartement zoeken. Aan mensen die op zoek zijn naar een 'binnenkat' vragen we daarom begrip voor het feit dat ze vaak wat langer op zoek zullen zijn naar een geschikte kat.

Adoptie van kittens

Voor kittens melden zich meestal meer geschikte nieuwe eigenaars dan er kittens beschikbaar zijn. Daarom hanteren we voor de adoptie van kittens de volgende procedure:

- De kittens worden, als ze gezond zijn, op een leeftijd van 8 weken oud ingeënt en gechipt.
- Als de kittens goed reageren op de enting, worden ze toegevoegd aan het overzicht van plaatsbare kittens op onze website en aan ons Instagram-account voor plaatsbare dieren.
- Kittens kunnen uitsluitend op afspraak in het asiel worden bekeken.
- Mensen die geïnteresseerd zijn in kittens, kunnen via de website een formulier invullen.
- Op basis van de inschrijvingen maken we een selectie van geschikte potentiële nieuwe baasjes voor de kittens.
- Met de geselecteerde mensen nemen we telefonisch tussen 9 en 17 uur contact op. Als we de geselecteerde telefonisch niet kunnen bereiken, gaan we noodgedwongen verder met de volgende gegadigde. We nemen alleen contact op met de mensen die zijn geselecteerd.

Adoptie van een konijn

Bij een potentiële adoptie informeren wij klanten dat de meeste konijnen er niet van houden om opgetild en te worden vastgehouden, omdat ze prooidieren zijn en geen knuffeldieren. Plaatsbare konijnen zijn onderzocht door een konijnkundige medewerker en zo nodig medisch behandeld door een dierenarts. Konijnen worden bij ons niet standaard ingeënt of gechipt. In overleg en tegen kostprijs kunnen we daarvoor wel een afspraak inplannen bij onze dierenarts. Wij laten onze mannetjeskonijnen (rammen of rammelaars) altijd castreren. Eigenlijk is het beter om de vrouwtjes (voedsters) ook te laten castreren. Ze worden er vaak rustiger van door minder opspelende hormonen. Daarnaast verkleint zo'n ingreep de kans op baarmoederkanker, wat veel voorkomt bij volwassen voedsters. In het asiel laten we onze voedsters om financiële redenen niet standaard castreren. We raden de nieuwe eigenaar echter wel aan om dit te laten doen. In overleg en tegen kostprijs kunnen we daarvoor een afspraak inplannen bij onze konijnkundige dierenarts. Bij Dierentehuis Stevenshage streven we er altijd naar om een konijn samen met een ander konijn te plaatsen omdat het groepsdieren zijn. De ideale combinatie bestaat uit een gecasteerd mannetje (ram of rammelaar) en een gecasteerd vrouwtje (voedster). Twee vrouwtjes kan ook goed gaan, maar twee mannetjes gaan bijna altijd vechten, ook wanneer ze gecasteerd zijn. Wij hebben voorzieningen voor speeddaten voor alleen gaande konijnen. We kijken dan in een neutrale ruimte in onze opvang met welk van onze asielkonijnen het konijn een klik heeft. Op deze manier kan de slagingskans van de koppeling worden ingeschat. Na plaatsing vervolgt de nieuwe eigenaar het koppelingsproces zelf in de nieuwe thuissituatie van de konijnen.

Nazorgbeleid

Bij adoptie van een dier geven wij altijd informatiemateriaal mee dat thuis rustig is na te lezen en/of op te zoeken. Wij hebben een maand na adoptie altijd contact met de adoptant over hoe de periode na de plaatsing is verlopen, leggen zo nodig huisbezoeken af en geven, als dat nodig is, nog extra advies en informatie. Als er in die tijd vragen zijn, kan er worden gebeld en/of gemaild en volgt er binnen 24 uur een reactie. Als een dier ziek wordt binnen 14 dagen na plaatsing mag het, na overleg en akkoord van ons, op onze kosten naar onze dierenarts.

3. Marketing en Communicatie

We willen extern draagvlak en betrokkenheid bij SDLO maximaliseren via diverse kanalen: via onze website, sociale media als Facebook, Instagram, YouTube en LinkedIn, ons blad Beestenbende, eigen drukwerk, op evenementen en via een adequate samenwerking met regionale media. Onze uitingen zijn altijd gericht op het genereren van positieve naamsbekendheid in de regio met een herkenbare uitstraling. Daarbij spannen wij ons in om te zorgen dat onze geschreven uitingen altijd in lijn zijn met wat onze bezoekers ervaren in het contact met medewerkers en vrijwilligers.

3.1 De boodschap

De boodschap die wij uitdragen is driedelig:

- Dierenwelzijn
SDLO is een maatschappelijk georiënteerde organisatie op het gebied van dierenwelzijn in de regio. Naast haar rol in het deskundig opvangen, verzorgen en herplaatsen van alle zwerf- en afstandsdieren als honden, katten, tamme knaagdieren en konijnen en tropische/volièrevogels, willen wij via informatievoorziening bevorderen dat het houden van deze huisdieren onder voor het dier zo optimaal mogelijke voorwaarden gebeurt. Het met respect omgaan met dieren, mensen en milieu is daarbij ons breed gedragen uitgangspunt.
- Transparantie
SDLO is een regionaal goed doel met een volledige transparantie in haar activiteiten en financiën. Met SDLO weten mensen waarvoor ze geven. Met ons inhoudelijk en financieel jaarverslag geven wij hier volledig inzicht in en overzicht over.
- Positief en realistisch
SDLO is een positief ingestelde organisatie. Dierentehuis Stevenshage is voor dieren een tussenstation en geen eindstation. Wij belichten realistische verhalen over de dieren die wij tijdelijk verzorgen, soms met een lach, soms met een traan, en altijd met het belang van dier voorop.

3.2 Website

Op onze website www.dierenasielleiden.nl geven wij op overzichtelijke en gerichte wijze informatie die in balans is voor al onze betrokken belanghebbenden waaronder (potentiële) klanten, sponsors, fondsen, donateurs en gemeenten. We proberen de website zo veel mogelijk aansluiting te laten vinden met onze activiteiten op sociale media. De website bevat een actueel overzicht van plaatsbare en gevonden dieren, informatie over onze dierenopvang, pension, adoptie, afstand doen, tarieven, vrijwilligerswerk, evenementen, uitgebreide donatiemogelijkheden en een webshop.

3.3 Sociale media

Dierentehuis Stevenshage is actief vertegenwoordigd op Facebook, Instagram, YouTube en LinkedIn. Op Instagram voeren wij twee aparte accounts: één gericht op het herplaatsen van asiëldieren en één voor het herenigen van bij ons binnengebrachte zwerfdieren met hun baasjes. Via onze sociale media kanalen hebben wij een groot bereik in onze regio en ver daarbuiten. We

spannen ons in om gebruik te maken van technische ontwikkelingen op sociale media om actuele inhoud te blijven genereren die de groei van onze kanalen en daarmee de groei van ons publieke bereik ondersteunt.

3.4 Drukwerk

Om onze boodschap ook in de fysieke ruimte gericht uit te dragen, verzorgen wij verschillende soorten drukwerk in eigen beheer. Naast fysieke posters die onze evenementen aankondigen, huisdierbijsluiters voor adoptanten, wenskaarten en een luxe hardcover boek met verhalen uit het asiel, brengen wij viermaal per jaar ons asielblad Beestenbende uit. Dit fullcolour magazine wordt per post verstuurd aan alle vaste donateurs van Dierentehuis Stevenshage, meegegeven aan nieuwe adoptanten en uitgedeeld aan belanghebbenden en potentiële donateurs en vrijwilligers. De keuze voor een gedrukt magazine houden we regelmatig tegen het licht, waarbij het bereiken van doelgroepen die niet actief zijn op internet een belangrijke rol speelt.

3.5 Bijeenkomsten en evenementen

Wij streven ernaar om verschillende doelgroepen fysiek te bereiken door aanwezig te zijn op lokale markten en evenementen in ons verzorgingsgebied. Om geïnteresseerden kennis te laten maken met onze dieren, mensen en faciliteiten organiseren we elk jaar een feestelijke Open Asieldag op ons eigen terrein. Daarnaast organiseren we maandelijks een gratis rondleiding achter de schermen van ons asiel en pension, waarbij ruim gelegenheid is om vragen te stellen. Ook nodigen we vertegenwoordigers van gemeenten en onze bedrijfssponsors periodiek uit op het asiel.

3.6 Pers en media

Wij onderhouden goede contacten met regionale media in ons verzorgingsgebied, zoals het Leidsch Dagblad, omroep Sleutelstad, Omroep West en Unity.nu. Hierin vindt een wisselwerking plaats, waarbij wij lokale media informeren over bijzonderheden rond onze organisatie en zij regelmatig contact met ons opnemen bij actuele thema's die spelen in de (lokale) maatschappij. We bekijken per situatie of en hoe we onze medewerking aan mediaverzoeken verlenen. Daarnaast weten ook landelijke media ons te vinden. Hoewel we hier niet actief op inzetten, werken we selectief mee wanneer het grote bereik het algemene beeld van dierenasielen positief kan ondersteunen.

4. Commerciële activiteiten

4.1 Groeien vanuit de basis

SDLO heeft een financiële basis doordat gemeenten uit ons werkgebied volgens het Burgerlijk Wetboek jaarlijks een gedeeltelijke bijdrage leveren aan de eerste twee weken opvang van dieren. Voor de periode erna staan wij zelf aan de lat om een sluitende begroting te realiseren. SDLO bevindt zich op dit moment een gezonde financiële situatie met een aanvaardbare verhouding tussen de inkomsten en de uitgaven en een adequate reserve. Wij hanteren als uitgangspunt en streven er naar dat wij twee keer de jaarkosten als reserve houden. Om deze gezonde financiële basis in stand te houden is een blijvende inkomstenstroom, met naast de bijdragen van de betrokken gemeenten ook bijdragen van donateurs, fondsen en sponsors onmisbaar. Fondsenwerving, marketing en externe communicatie gaan daarbij hand in hand.

4.2 Speerpunten

Voor instandhouding van onze gezonde financiële situatie hebben wij de volgende speerpunten:

- Acties: specifieke acties en evenementen om onze zichtbaarheid voor inwoners en potentiële klanten uit ons werkgebied te vergroten en daarnaast bij te dragen aan een vloeiende stroom van inkomsten (bijvoorbeeld de jaarlijkse Open Asieldag en acties voor een concreet doel).
- Structurele donateurs: het proberen te bestendigen van het aantal structurele donateurs (bijvoorbeeld de Beestenbende bij een laag drempelbedrag beschikbaar houden en het aanbieden van speciale regelingen aan donateurs).
- Eenmalige giften van particulieren, bedrijven en fondsen: het proberen te verhogen van giften voor concrete en gerichte acties (bijvoorbeeld acties gericht op het bekostigen van diervoeding en/of -verzorging, of een noodzakelijke verbouwing, dierenartskosten van een bepaalde periode, een kostbare operatie van een dier, de aanschaf van een schoonmaakmachine, verduurzamingsmiddelen)
- Gemeente: het bestendigen van onze geïndexeerde dienstverleningsovereenkomsten met de gemeenten uit ons werkgebied.

4.3 Acties

Wij houden in ieder geval de volgende jaarlijkse acties:

- Collecteweek met huis-aan-huis-collecte en digitale collecte
- Open Asieldag op ons eigen terrein
- Kledinginzameling op ons eigen terrein
- Specifieke acties die variëren, zoals bijvoorbeeld een kerstactie, *bake sale* of yogales

4.4 Donateurs

Vaste donateurs zijn structurele gevers. Wij bieden donateurs die jaarlijks meer dan 20 euro doneren ons kwartaalblad Beestenbende gratis aan. Daarnaast bieden we onze donateurs exclusieve diensten aan, zoals een adoptiehok op naam en gegarandeerde opvang van hun dier bij overlijden van de donateur volgens de regeling 'Als het baasje er niet meer is'. Wij wijzen particuliere donateurs die hiervan gebruik maken erop om hun nabestaanden hierover actief te

informereren. Daarnaast bieden wij advertentieruimte aan commerciële donateurs in ons asielblad Beestenbende en op onze website.

4.5 Giften

Onder giften verstaan we alle eenmalige bijdragen die SDLO ontvangt, of dit nu financiële of materiële (bijvoorbeeld oude handdoeken, diervoeding, schoonmaakmiddelen e.d.) bijdragen zijn. We zijn dankbaar voor alle bruikbare giften. Om materiële giften zo bruikbaar mogelijk te laten zijn, hebben we altijd een actuele inventarisatie van welke zaken we het beste kunnen gebruiken op dat moment. Deze is beschikbaar op onze website en we geven hier ook publiciteit aan via de Beestenbende en incidenteel via onze sociale media kanalen. Van bedrijven in de dierenbranche ontvangen wij regelmatig partijen incurante diervoeding of afgeschreven dierverzorgingsmiddelen, waar wij zeer dankbaar gebruik van maken. Wanneer de houdbaarheid of bruikbaarheid van materiële giften onze behoefte overstijgt, verkopen we dergelijke zaken voor kleine prijsjes aan minima in de regio of distribueren wij het verder onder collega-dierorganisaties, zodat alles goed (her)gebruikt wordt. Daarnaast organiseren lokale bedrijven of scholen regelmatig acties, waarbij men de opbrengst doneert aan onze organisatie. Wanneer dit door de gever op prijs gesteld wordt, besteden we hier op een gepaste manier publiciteit aan. SDLO ontvangt ook af en toe legaten uit nalatenschappen. Wij hebben een uit een bomenasiel geadopteerde herinneringsboom op ons terrein, om onze dankbaarheid voor deze giften blijvend te tonen en de gevers te herdenken.

4.6 Fondsen en sponsoren

Wij benaderen gericht specifieke fondsen en sponsoren als we activiteiten uitvoeren gericht op onze dieren, onze mensen (vooral om onze vrijwilligers af en toe expliciete waardering te geven) of ons gebouw. We willen op alle vlakken een duurzame en bestendige organisatie zijn.

4.7 Pension

Wij hebben een pension dat vooral is gericht op honden en katten en in beperkte mate op tropische/voliërevogels, maar niet voor konijnen. Voor dieren in het pension bieden wij dezelfde professionele zorg als voor de dieren in onze opvang. Door onze ruime ervaring met allerlei problemen die zich kunnen voordoen bij de opvang van asioldieren, zijn wij in staat problemen bij pensiondieren te signaleren en deze wanneer nodig te bespreken met hun eigenaren. Onze pensionprijzen worden jaarlijks vastgesteld met tarieven van omliggende commerciële pensions als referentiepunt.

5. Voorlichting en educatie

5.1 Verantwoord huisdierenbezit

Wij streven ernaar om bij iedere plaatsing een zo goed mogelijke match te maken tussen dier en eigenaar. Tijdens de plaatsingsgesprekken geven wij zo veel mogelijk informatie over het dier en beoordelen wij de thuissituatie van de potentiële nieuwe eigenaar. Ook geven we voorlichting op het gebied van gedrag, huisvesting, medische zorg en kosten. Nazorg is beschikbaar in de vorm van telefonisch advies en/of een huisbezoek als dat noodzakelijk is.

Wij streven ernaar dat huisdieren zo weloverwogen mogelijk worden aangeschaft en proberen impulsaanschaf zoveel mogelijk te voorkomen. Bij een impulsaanschaf blijkt na een tijdje soms dat het huisdier toch meer tijd en geld kost, of niet past in het gezin, dan vooraf werd gedacht. Baasjes zien dan soms geen andere oplossing dan afstand doen van het dier. Dat kan ertoe leiden dat dieren (te) vaak van baasje wisselen. Wij geven daarom zo actief mogelijk informatie over het verantwoord houden van huisdieren, of verwijzen naar waar dit makkelijk toegankelijk en beschikbaar is. Wij doen dit in het directe contact met potentiële nieuwe eigenaars voorafgaand aan plaatsing, door artikelen over dit onderwerp op onze website en in ons asielmagazine Beestenbende en in het contact met het publiek op onze evenementen.

5.2 Professionalisering en educatie

Wij richten ons op de volgende doelgroepen:

- Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires: opleidingen en cursussen voor medewerkers en vrijwilligers en onderlinge informatieoverdracht op de werkvloer.
- (Potentiële) klanten: wij adviseren iedereen die overweegt een huisdier aan te schaffen over verantwoord huisdierbezit; adoptanten ontvangen informatie over de verzorging van hun nieuwe huisdier; maandelijks geven wij rondleidingen door het asielgebouw voor geïnteresseerden vanaf 8 jaar.
- Scholen (primair onderwijs): wij willen ons in de komende periode meer richten op basisscholen in de vorm van schoolbezoeken, gerichte rondleidingen op het asiel en/of het uitgeven van een gericht informatiepakket.

5.3 Preventie en educatie

Wij zetten ons bij educatie op twee fronten preventief in:

- (Potentiële) klanten: wij helpen onze klanten door het geven van voorlichting en informatie over alle aspecten rond verantwoord huisdierbezit en wij geven informatie voor, tijdens en na een adoptie. Hierdoor proberen wij te voorkomen dat zo min mogelijk dieren retour komen.
- (Potentiële) huisdiereigenaren: wij geven actief informatie en voorlichting over de verzorging en het gedrag van hun dier. Zo proberen wij te realiseren dat zo min mogelijk dieren worden afgestaan.