



# Beleidsplan 2017-2021

---

*Stichting Haags Dieren centrum*

## Inhoudsopgave

<b>1. Het Haags Dieren centrum (HDC)</b>	<b>3</b>
<b>2. Beleidskaders</b>	<b>3</b>
2.1. <i>Missie</i>	3
2.2. <i>Waarden</i>	3
2.3. <i>Visie</i>	4
2.4. <i>Kerntaak</i>	4
2.5. <i>Voorschriften</i>	5
2.6. <i>Werkgebied</i>	5
<b>3. Opname, verzorging en herplaatsing</b>	<b>5</b>
3.1. <i>Opnamebeleid</i>	5
3.2. <i>Opvangbeleid</i>	5
3.3. <i>Beleid bij medische of gedragsmatige problemen</i>	6
3.4. <i>Plaatsingsbeleid</i>	6
3.5. <i>Nazorgbeleid</i>	6
3.6. <i>Euthanasiebeleid</i>	7
<b>4. Marketing en Communicatie</b>	<b>7</b>
4.1. <i>Inleiding</i>	7
4.2. <i>De boodschap</i>	7
4.3. <i>Pers en media</i>	8
<b>5. Commerciële activiteiten</b>	<b>8</b>
5.1. <i>Aanvullen exploitatietekort</i>	8
5.2. <i>Speerpunten</i>	8
5.3. <i>Erfenissen en legaten</i>	9
5.4 <i>Pensioen</i>	9
<b>6. Voorlichting en educatie</b>	<b>9</b>
6.1. <i>Voorlichting verantwoord huisdierenbezit</i>	9
6.2. <i>Educatie</i>	10
6.3. <i>Preventie</i>	10
<b>7. Beloningsbeleid</b>	<b>10</b>
<b>8. Vermogen</b>	<b>10</b>

## 1. Het Haags Dierencentrum (HDC)

Maria Jacoba van Manen – Thesingh heeft in 1877 met vijf andere welgestelde dames het Toevluchtsoord voor Noodlijdende Dieren opgericht. Tot die tijd werd er niet of nauwelijks aandacht besteed aan het lot en welzijn van (zwerf)dieren in Den Haag. Uit deze organisatie is het HDC (HDC) voortgekomen.

Als oudste en één van de grootste asielen van Nederland zorgt het HDC, met inzet van educatie en voorlichting, op professionele wijze voor de opvang en verzorging van alle aangeboden katten en honden uit de regio Den Haag in een diervriendelijk asiel en pension. De individuele zorg voor het dier is de basis van ons bestaan.

## 2. Beleidskaders

### 2.1. Missie

Het HDC vindt dat iedere hond of kat de verzorging en leefomgeving verdient die bij het dier past.

Daarom verenigen we onze krachten voor de opvang van thuisloze honden en katten, waar afstand van wordt gedaan, of die zwerfend worden aangetroffen in de gemeente Den Haag. De behoefte van ieder afzonderlijk dier is onze leidraad voor de verzorging, (eventuele) training en bij het vinden van een geschikte nieuwe eigenaar.

We geven de toekomstige eigenaar eerlijke informatie over het karakter en de behoeften van dit dier, zodat het ook na plaatsing de verzorging en leefomgeving krijgt die het nodig heeft.

### 2.2. Waarden

Het HDC werkt vanuit de volgende waarden:

#### *Toegankelijk*

Open aannamebeleid: ook honden en katten met probleemgedrag, een medische achtergrond of dieren op leeftijd, zijn bij ons welkom. Plaatsbaarheid van het dier is bij ons een belangrijk uitgangspunt bij dit aannamebeleid.

#### *Saamhorig*

Met grote passie werken beroepskrachten en vrijwilligers gezamenlijk aan onze missie. Samen met onze klanten, ondersteuners en de Haagse samenleving zijn wij in staat de continuïteit van het HDC te waarborgen.

Voor vele toekomstige eigenaren brengen onze dieren geluk, blijdschap, een invulling tegen eenzaamheid, meer beweging, sociale contacten en het gevoel voor iemand te zorgen. Naast dierenwelzijn staat mensenwelzijn voorop. HDC: voor mens en dier!

#### *Zorgzaam*

We streven naar de beste zorg en verpleging voor zowel asiel- als pensiondieren.

### *Deskundig*

Wij informeren klanten op basis van onze jarenlange expertise op het gebied van dierenwelzijn, medische- en psychische gezondheid van honden of katten. Onze kennis onderhouden en vergroten wij door samen te werken met gerenommeerde partijen op dit gebied.

### **2.3. Visie**

Lang niet altijd zijn eigenaren van gezelschapsdieren zich bewust van de verplichtingen en de voortdurende begeleiding en zorg die een gezelschapsdier met zich mee brengt. Als gevolg hiervan komen vele honden en katten als zwerfdieren of afstandsdieren bij het HDC binnen, dikwijls met gedrags- en gezondheidsproblemen.

Door middel van voorlichting geeft het HDC inzicht in alle aspecten die zich voordoen bij de aanschaf en verzorging van een hond of kat. Door educatie en begeleiding in de opvoeding voorkomt het HDC voortijdig gedragsproblemen en wordt er voorkomen dat een eigenaar afstand moet doen van zijn dier. Het HDC gelooft in een positieve manier van opvoeden door middel van beloning. Om deze rol optimaal te vervullen investeert het HDC in het opleiden van betaald en onbetaald personeel.

Het HDC is van mening dat gezelschapsdieren een positieve uitwerking hebben op de emotionele en sociale gemoedstoestand van mensen. Het HDC ziet het als haar taak om mens en dier met elkaar te verbinden om ook een belangrijke rol te vervullen in mensenwelzijn.

De primaire taak van het HDC is altijd dierenopvang geweest. Door de jaren heen heeft de organisatie veel geleerd over dierenwelzijn en heeft het beleid hierop aangepast. Alles wordt beredeneerd vanuit het oogpunt van het dier.

Het HDC is meer dan alleen “op een zo optimaal mogelijke manier zwerfdieren en afstandsdieren op te vangen en er voor te zorgen dat de dieren een goed thuis krijgen”. Uit reacties van klanten blijkt dat wij hebben gezorgd voor een maatje voor het leven, een oplossing tegen eenzaamheid, veel plezier en geluk, gezondheid, meer sociale contacten en zorgzaamheid. Maar vooral hebben wij bijgedragen aan een opvulling van een leegte in moeilijke tijden. Iets wat vaak als onbetaalbaar wordt omschreven. Deze mensen staan centraal in het voortbestaan van het HDC.

### **2.4. Kerntaak**

Vanuit onze missie en visie streven we de volgende organisatiedoelstellingen na:

- Honden en katten zo snel mogelijk in een zo passend mogelijke situatie te herplaatsen.
- Dierenwelzijn in alle facetten van het verblijf van onze dieren na te streven.
- Kennis aan (nieuwe) huisdiereigenaren over te dragen m.b.t. verantwoord huisdierenbezit.
- Een financieel gezonde organisatie te realiseren.
- Het draagvlak binnen Den Haag en omgeving verder uit te breiden.

## 2.5. Voorschriften

Ons beleid met betrekking tot de verzorging van honden en katten voldoet aan de wettelijke voorschriften. Verder voldoen we als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) aan de eisen van de belastingdienst. Op [belastingdienst.nl](http://belastingdienst.nl) vind u een uiteenzetting van deze eisen.

## 2.6. Werkgebied

Het HDC vangt alleen honden en katten uit de gemeente Den Haag op. In noodsituaties staat het HDC open voor het opvangen en herplaatsen van honden en katten uit andere gemeenten.

# 3. Opname, verzorging en herplaatsing

## 3.1. Opnamebeleid

Alle zwerfdieren zijn bij ons welkom. Er gelden geen beperkingen. Het HDC kent een ruim aannamebeleid bij afstandsdieren.

Voor afstandsdieren (dieren met een eigenaar) hanteren wij de volgende beperkingen:

- Er moet een gereede kans op herplaatsing zijn.
- Afstandsdieren van 10 jaar en ouder ondergaan een medisch onderzoek in de kliniek van het HDC. Wij nemen het dier niet op, indien wij ernstige afwijkingen constateren, die de kans op plaatsing negatief beïnvloeden of te hoge kosten met zich meebrengen. Als plaatsing een reële optie lijkt, brengen wij de kosten voor herstel in rekening bij de huidige eigenaar. Als de huidige eigenaar hieraan niet kan voldoen, nemen we het dier in principe niet aan.
- Afstandsdieren jonger dan 10 jaar met een medische problematiek nemen wij op indien er een reële kant op herplaatsing is. Dit na overleg met de dierenartsen die verbonden zijn aan het HDC.
- Voor afstandshonden met gedragsproblemen, die herplaatsing ernstig kunnen belemmeren, wordt eerst een afspraak met een gedragstherapeut bij de eigenaar thuis of bij het HDC gemaakt. Als de gedragstherapeut besluit dat plaatsing na training mogelijk is, brengen wij de kosten voor therapie in rekening bij de huidige eigenaar.

## 3.2. Opvangbeleid

De eerste 14 dagen van het verblijf heeft een eigenaar de gelegenheid om zijn of haar huisdier bij het asiel tegen betaling op te halen. Na deze 14 dagen worden de honden en katten eigendom van het asiel.

Zwerfdieren zonder medische en/of gedragsproblemen zijn na de periode van 14 dagen gereed voor herplaatsing. Voor dieren met een probleem (medisch of gedrag) doorlopen wij eerst een hersteltraject, alvorens over te gaan tot herplaatsing.

Om in de toekomst de honden en katten nog sneller te kunnen herplaatsen optimaliseren wij de huidige verzorgingsprocessen en investeren wij in scholing op het gebied van gedrag en medische kennis.

### 3.3. Beleid bij medische of gedragsmatige problemen

Indien een dier medisch niet in orde is, zullen de dierenartsen en verzorgers alles in het werk stellen om het dier weer gezond te maken. Indien een dier een chronische aandoening heeft zonder dat het dier hieronder lijdt, plaatsen wij het dier met informatie over de medische achtergrond.

Onze gediplomeerde gedragsdeskundigen beoordelen een dier met een gedragsprobleem. Voor ieder dier schrijven deze deskundigen een therapie voor zodat deze dieren na een training door de verzorgers herplaatst te kunnen worden.

Onze gedragsdeskundigen en verzorgers werken volgens de laatste richtlijnen en inzichten en gebruiken geen correctiemateriaal.

### 3.4. Plaatsingsbeleid

Iedereen boven de 18 jaar is van harte welkom om een dier te adopteren. Onze gediplomeerde verzorgers zoeken naar de beste match tussen het dier en de nieuwe eigenaar. Ons plaatsingsbeleid is zorgvuldig en in het belang van het dier en zijn toekomstige eigenaar. Beiden zijn er niet mee gebaat als de plaatsing op een teleurstelling uitloopt.

#### Hond

Indien er belangstelling bestaat om een hond te adopteren, maken wij een afspraak met een potentiële eigenaar voor een persoonlijk gesprek. Na het gesprek krijgt men de gelegenheid om met de gekozen hond te wandelen om te kijken of er een match is. Indien er een match is kan de potentiële eigenaar bij een tweede of een daaropvolgende ontmoeting de hond adopteren.

#### Kat

Na het invullen van een plaatsingsformulier zal een verzorger een gesprek met de potentiële eigenaar aangaan om te komen tot een goede match. De gekozen kat mag direct worden geadopteerd.

De voorwaarden van de plaatsingsovereenkomst voor zowel hond als kat verwijzen we naar de website [www.haagsdierencentrum.nl](http://www.haagsdierencentrum.nl).

### 3.5. Nazorgbeleid

Indien er binnen 14 dagen na plaatsing aan het dierenasiel toerekenbaar medische problemen met het dier zijn, is het mogelijk om het dier bij onze kliniek kosteloos te laten onderzoeken. Indien blijkt dat het dier is geplaatst met een aan het dierenasiel toerekenbaar medisch probleem, zullen wij de kosten voor de behandeling voor een nader overeen te komen periode op ons nemen.

Indien er problemen zijn met het gedrag van het dier, is het te allen tijde mogelijk om kosteloos advies te krijgen van onze gedragsdeskundigen.

Na enige tijd brengt één van onze medewerkers een bezoek aan degene die een hond van ons hebben geadopteerd om na te gaan of de wederzijdse verwachtingen zijn gerealiseerd.

### 3.6. Euthanasiebeleid

Indien dieren langer dan 6 maanden bij ons verblijven en 70% van die tijd niet plaatsbaar zijn om medische en/of gedragsredenen, bekijken wij zorgvuldig of het dierenwelzijn niet in het geding komt. Indien dit wel het geval is, neemt de euthanasiecommissie (dierenarts, operationeel manager en externe gedragsdeskundige) een besluit.

In geval van gedragsredenen beslissen de operationeel manager en de externe gedragskundige over het al dan niet toepassen van euthanasie na consultatie van de dierversorgers en de dierenarts.

Bij medische probleemgevallen neemt onze dierenarts in samenspraak met de operationeel manager een besluit.

## 4. Marketing en Communicatie

### 4.1. Inleiding

De afgelopen jaren is er veel extern draagvlak en betrokkenheid gecreëerd door inzet van Social Media. De komende jaren is de doelstelling om de naamsbekendheid en het donateurbestand te vergroten in Den Haag en omgeving.

- Website: donateur wervend en informatief door middel van foto's en filmpjes
- SEO optimalisatie
- Facebook: minimaal 1500 volgers per jaar werven
- Inzet van andere Social Media kanalen, Pinterest, Instagram etc.
- Inzet van Crowd Funding platforms
- Uitbrengen van een algemeen informatieblad over het HDC
- Een goede samenwerking met regionale en landelijke mediakanalen
- Uitbrengen van een erfenis en legaten folder
- Inzet van camera's om mensen online te binden aan het HDC

### 4.2. De boodschap

- **Het HDC is een maatschappelijk georiënteerde organisatie.** Naast haar belangrijke rol in het dierenwelzijn voor alle zwerf- en afstandhonden en -katten binnen de gemeente Den Haag, draagt het HDC een steentje bij aan een betere samenleving door:
  - als hoofdvoer biologisch voer van Yarrah te gebruiken voor zowel de honden als de katten;
  - het plastic zo veel mogelijk te scheiden van de restafval via het initiatief Schoon Belonen van Gemeente Den Haag
  - Het inzamelen van oude kleding voor recycling (Dierenlot)
  - Samenwerkingen aan te gaan met goede doelen uit het Westland en Den Haag (HIP) om elkaar te ondersteunen.
- **Het HDC is een regionaal goed doel met volledige transparantie in haar inkomsten en uitgaven.** *Weet waarvoor u geeft!* Met ons jaarverslag verstrekken

wij volledig inzicht in onze inkomsten en uitgaven. Donateurs kunnen daardoor direct zien waaraan wij het gedoneerde geld besteden.

- **Het HDC is een positief ingestelde organisatie.** In plaats van ons naar de buitenwereld te richten met de schrijnende gevallen, belichten we de realistische verhalen van de dieren die wij onderbrengen. Het HDC laat mensen kennis maken met de verschillende karakters van elke hond en kat. Hierdoor ontstaat een gevoel van “houden van” in plaats van “medelijden met”.

### 4.3. Pers en media

Om onze boodschap over te brengen maken we zo veel mogelijk gebruik van gratis publiciteit. Om beter met onze achterban te communiceren maken we gebruik van een CRM systeem. De inzet van het CRM systeem wordt geoptimaliseerd. Wij zetten Facebook in om naar onze achterban te luisteren en deze te informeren.

Met betrekking tot het asiel richten wij ons vooral op de regionale pers en media.

## 5. Commerciële activiteiten

### 5.1. Aanvullen exploitatietekort

In 2012 is Stichting HDC bijna failliet verklaard en hebben medewerkers, vrijwilligers en de achterban alles op alles gezet om de opvang voor jaarlijks 1800 honden en katten te kunnen blijven voortzetten. In 2013 heeft de Dierenbescherming haar jaarlijkse donatie van €100.000,- teruggetrokken. In november 2014 is de ontliëring met de Dierenbescherming gerealiseerd.

Alle maatregelen genomen door het Management Team en het bestuur zijn gericht op het financieel gezond maken van het HDC. Dit betekent dat de tekorten in de asieexploitatie (ongeveer €250.000,- per jaar) geheel opgevangen wordt door de commerciële activiteiten en de opbrengsten uit donaties en sponsoring.

Erfenissen en legaatstellingen worden hierin niet meegenomen.

### 5.2. Speerpunten

Inkomsten uit acties en evenementen, bijdragen van donateurs en giften leverden de afgelopen jaren gemiddeld €140.000,- op. De commerciële activiteiten voor 2017 – 2020 zijn gericht om het restant van ruim €100.000 te vullen en richten zich op de volgende doelgroepen:

- Sponsorgelden
- Partnerschappen
- Vermogensfondsen
- Nieuwe donateurs

De targets sponsorgelden en partnerschappen dienen te worden gerealiseerd met inkomsten uit nog niet optimaal benaderde doelgroepen, waaronder



'bedrijven/leveranciers/organisaties uit de omgeving Den Haag' en 'leveranciers en bedrijven uit het netwerk van bestuur/medewerkers/vrijwilligers.

Vermogensfondsen worden intensiever betrokken bij de werkzaamheden en (medische) kosten van het dierencentrum waardoor de financiering direct ten goede komen aan onze asiëldieren en tevens een deel van de asiëexploitatie zal dekken.

Nieuwe donateurs worden geworven door de inzet van nieuwe media, after sales en het toegankelijker maken van de website voor nieuwe donateurs om zich bij het HDC aan te sluiten.

Om onze financiële doelen te bereiken zal er gebruik gemaakt worden van de inzet van Kans. [www.kans.work](http://www.kans.work)

### 5.3. Erfenissen en legaten

Sinds de oprichting van het HDC zijn inkomsten uit erfenissen en legaten een essentieel onderdeel van het voortbestaan van het HDC. Erfenissen en legaten worden aangewend om het exploitatietekort aan te vullen of investeringen aan te gaan om het dierenwelzijn verder te optimaliseren.

Een doelstelling van de komende jaren is om het aandeel van inkomsten uit erfenissen en legaten aanzienlijk te vergroten.

### 5.4 Pension

Het HDC beschikt naast de opvang voor honden en katten ook over een pension en een dagopvang. Eigenaren van honden en katten kunnen hun huisdier met een gerust hart bij het pension van het HDC voor korte of langere periodes onderbrengen. De medewerkers die de dieren in het pension verzorgen zijn net als de medewerkers van de asiëldieren volledig gediplomeerd en bijgeschoold omtrent het gedrag. Het pension gedeelte is volledig gescheiden van de opvang van onze asiëldieren zodat overdracht van eventuele besmettelijke ziektes niet kan plaats vinden. Mocht het dier iets mankeren in de periode dat het bij het HDC logeert kan er direct gebruik gemaakt worden van de aanwezige dierenarts.

De inkomsten van het pension en de dagopvang worden besteed aan de kosten die gemaakt worden voor de opvang voor de asiëldieren.

## 6. Voorlichting en educatie

### 6.1. Voorlichting verantwoord huisdierenbezit

Het HDC streeft 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, medische zorg en kosten. Nazorg is beschikbaar in de vorm van telefonisch advies, service consult in de kliniek en huisbezoek.

Huisdieren worden nog te vaak in een impuls aangeschaft. Na enige tijd blijkt regelmatig dat het huisdier toch meer tijd en geld kost dan vooraf werd gedacht. Huisdiereigenaren zien soms geen andere oplossing dan afstand doen van het dier wat er toe leidt dat er veel dieren in opvang zitten. Als een van de Haagse ketenorganisaties op het gebied van dierenwelzijn hebben wij meegewerkt aan de totstandkoming van het Huisdier Informatie Punt binnen de gemeente Den Haag. Het HDC is een van deze Punten.

Op [www.huisdierinformatiepunt.nl](http://www.huisdierinformatiepunt.nl) is veel informatie te vinden over verzorging en opvoering van huisdieren.

## 6.2. Educatie

Wij richten ons op de volgende doelgroepen:

- **Medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en klanten:** informatieoverdracht, waarbij wij onder meer gebruik maken van de kennis van Kynologisch Centrum Quiebus (bijvoorbeeld met theorieavonden over hondengedrag of een cursus *omgaan met asielhonden*).
- **Scholen:** wij richten ons hierbij in het bijzonder op de basisscholen (o.a. schoolbezoeken, het geven van rondleidingen en het uitgeven van werkstukpakketten. Wij zullen deze contacten gaan intensiveren.

## 6.3. Preventie

Op twee fronten zetten wij ons preventief in:

- **Publiek:** Wij helpen mensen met vragen en problemen over de verzorging en het gedrag van hun dier. Door het verstrekken van informatie en adviezen kunnen wij het afstaan van een dier zo veel mogelijk voorkomen.
- **Nieuwe eigenaren:** Wij helpen deze eigenaren door het geven van voorlichting en informatie over alle aspecten rondom verantwoord huisdierbezit. Daarnaast geven wij ook begeleiding voor, tijdens en na een adoptie. Hierdoor verkleinen wij de kans dat een dier retour komt aanzienlijk.

## 7. Beloningsbeleid

Bij het HDC werken 24 vaste medewerkers, waaronder twee dierenartsen en circa 160 vrijwilligers. De Stichting is geregistreerd als leerbedrijf, waardoor er jaarlijks circa 24 leerlingen stage lopen bij het HDC. Alle dagen van de week zijn enthousiaste medewerkers in touw om de dieren weer zo goed mogelijk op “de poten” te krijgen.

De medewerkers, inclusief de managers van het HDC, worden beloond conform een eigen arbeidsvoorwaarden regeling. Het bestuur van de Stichting ontvangt geen vergoeding.

## 8. Vermogen

De opbrengsten uit de commerciële activiteiten en het pension worden volop aangewend voor het doel van onze stichting. Een reserve van €300.000 wordt aangehouden.