

# Jaarverslag Stichting Personal Service Dogs 2016

## Inleiding

In het jaar 2016 heeft de stichting weer nieuwe impulsen gekregen om zich succesvol te kunnen inzetten om mensen met een motorische beperking te voorzien van een hulphond, die hun dagelijkse leven verlicht.

De stichting wordt volledig gerund door vrijwilligers. In 2016 waren dat ca. 30 personen.

## Algemeen

Dit jaar zijn er 6 honden overgedragen aan gebruikers met een motorische beperking. Aan het eind van het jaar waren er ook 6 honden in opleiding. Helaas moesten er 3 honden worden afgekeurd en zijn er 2 honden overleden.

De stichting wordt bij het opleiden van hulphonden professioneel ondersteund door het Instituut. Het Instituut nam ook deel aan de bestuursvergaderingen, zo ook enkele leden van de PR. Het bestuur van de stichting heeft in 2016 maandelijks vergaderd. De belangrijkste onderwerpen waren de opleiding en financiering van de honden, fondsenwerving en vergroting naamsbekendheid (o.a. middels PR activiteiten).

## NEN-normering

Sinds september 2016 wordt er internationaal gewerkt aan normering van de eisen die aan hulphonden worden gesteld. In Nederland ondersteunt de NEN (Nederlands Normalisatie Instituut) de opstelling van de normen. Vrijwel alle organisaties in Nederland, die (een vorm van) hulphonden opleiden, doen hieraan mee. De Stichting zal met een afvaardiging van het bestuur deelnemen aan de NEN-normcommissie. Over drie jaar moeten we klaar zijn met het vaststellen van onze normen. Dat geldt ook voor de andere Europese landen. Na die drie jaar wordt de normering van de verschillende landen vergeleken en wordt er aan de hand daarvan een Europese normering opgesteld. Deze wordt bindend voor Europa.

## Bestuur

In 2016 is er een bestuurlijke wijziging geweest. Op 1 maart heeft Lucia Feijen het voorzitterschap van Frans Blanckenborg overgenomen. Door het vertrek van de penningmeester per 1 januari 2016 was die functie vacant. Frans is zolang interim penningmeester geweest, totdat Rien Kooijman het penningmeesterschap per 1 juli heeft overgenomen.

Het bestuur had behoefte aan een vertrouwenspersoon. Will Boddeûs, die secretaris van het bestuur was, is per 1 september aangesteld als vertrouwenspersoon. Ans Blanckenborg heeft haar opgevolgd als secretaris.

## Vertrouwenspersoon:

Het bestuur van de Stichting Personal Service Dogs (SD) heeft per 1 september 2016 een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris (VP) aangesteld. Per 1 januari 2017 moest SD hier volgens de wet ook aan voldoen.

De wet beoogt dat klachten en/of onvrede bij voorkeur laagdrempelig en effectief worden opgelost, mede door de inzet van de verplichte functionaris daarvoor. Doel van de nieuwe wet is dan ook: openheid over klachten en incidenten en ervan leren.

Cliëntvertrouwenspersoon is een functionaris die laagdrempelig is en onvrede en klachten in de meeste gevallen op informele wijze kan oplossen. De VP van SD neemt bij het oppakken van onvrede en klachten de cliënt en diens afhankelijke positie ten opzichte van de zorgaanbieder als vertrekpunt. Het is belangrijk dat de cliënt de ervaring heeft dat de VP er echt voor hem of haar is. De VP en cliënt onderzoeken samen hoe de onvrede opgelost zou kunnen worden en wat de cliënt hier zelf in zou kunnen doen.

### **Formele en Informele klachten 2016**

- Communicatie 3
- Informatie 3
- Voorlichting -
- Privacy 1
- Bejegening 3
- Dossier vorming 4
- Inzage dossier -
- Beschikbaarheid -
- Financiën 2
- Wachtlijst 1
- Overige -

De klachten in 2016 zijn vanaf 1 september. De klachten zijn zowel anoniem ingebracht als formeel en er kunnen meerdere klachten van één persoon zijn.

De klachten financiën betreffen klachten over een zorgverzekeraar die de kwartaalvergoeding niet of te laat heeft overgemaakt.

### **Vrijwilligers**

Naast de jaarlijkse Nieuwjaarsbijeenkomst is er voor vrijwilligers en cliënten in september een barbecue in het midden van het land georganiseerd. Deze bijeenkomsten versterken de onderlinge band en motiveren en stimuleren de vrijwilligers.

Het team voor Public Relations (PR-team) bestond in 2016 uit 12 personen. Er is 11 maal vergaderd om alle activiteiten te regelen. Er zijn lezingen gegeven (5 keer), we hebben deelgenomen aan evenementen zoals fairs en markten (4 keer), er is voorlichting op scholen gegeven, een aantal vrijwilligers beheert op diverse plaatsen in het land onze collectebussen en we hebben inzamelacties gehouden. Helaas hebben we per ingang van 2017 de inzamelacties via TerraCycle vrijwel moeten stoppen omdat het rendement door steeds moeilijker voorwaarden te laag was geworden.

**Gastgezinnen:** De hulphonden worden opgeleid in gastgezinnen onder begeleiding van professionele trainers van het Instituut. Aan het eind van 2016 bleek dat er extra gastgezinnen nodig zijn in verband met een grotere aanvraag door cliënten van honden.

## **Magazine**

Elk kwartaal van 2016 is het Service Dogs Magazine uitgekomen. De redactie bestond in 2016 uit twee personen. Het magazine is een belangrijk communicatiemiddel voor de vrijwilligers en de cliënten, maar ook in de richting van donateurs en organisaties die Service Dogs financieel steunen. Het magazine wordt voor de stichting kosteloos uitgegeven door NIAN Uitgevers in Rolde.

## **Fondsenwerving**

De kosten van een hulphond van Personal Service Dogs van pup tot zijn 'pensioen' liggen rond de € 25.000,-. De zorgverzekeraars vergoeden circa € 19.000,-. Per hond moet dus nog een aanzienlijk bedrag uit particuliere bronnen worden geworven. Door de financiële crisis was het moeilijker geworden om gelden van fondsen te krijgen. Sinds de overheden subsidies hebben verminderd wordt er een enorm beroep op alle fondsen gedaan, waardoor de spoeling dun is geworden. In 2016 hebben we gelukkig kunnen merken dat het met de economie weer beter gaat, want dankzij de samenwerking met het fondsenwervingsbureau De Bomen bv op basis van 'no cure –no pay' hebben we in 2016 weer bijdragen gekregen. Wij zijn ook blij dat Eukanuba ons voer blijft sponsoren. Door het geven van lezingen, het houden van inzamelacties, het uitzetten van collectebussen en verkopen van artikelen op evenementen hebben we ook nog wat fondsen kunnen genereren.

## **Tenslotte**

Stichting Personal Service Dogs is een kleine organisatie, die vrijwel helemaal op vrijwilligers draait. Het voordeel is niet alleen dat daardoor de kosten laag worden gehouden, maar ook dat iedereen elkaar kent. Door van dichtbij mee te maken hoe blij en zelfstandig de cliënten zijn dankzij hun hond, worden allen erg gemotiveerd.