

Jaarverslag Stichting Personal Service Dogs 2017

Inleiding

Ook in 2017 hebben we ons weer ingezet om mensen met een lichamelijke beperking kosteloos een hulphond te verstrekken. De hond is opgeleid om hen met allerlei zaken zowel binnenshuis als buitenshuis te helpen. De honden helpen o.a. met het oprapen van spullen, het openen en sluiten van deuren en kasten, het aan -en uitkleden, en het boodschappen doen.

De stichting wordt gerund door vrijwilligers. Helaas blijkt het een algemene trend dat er steeds minder mensen zich beschikbaar stellen om vrijwilligerswerk te doen. Daar hebben wij in 2017 ook mee te maken gekregen. Dit had als consequentie dat een kleine groep mensen veel werk heeft verzet. Daarom willen we er graag vrijwilligers bij, vooral gastgezinnen en mensen voor het PR-team.

Algemeen

2017 was een bewogen jaar wat betreft de honden. Afgelopen jaar zijn er vijf honden overleden en vijf honden werden afgekeurd. Er konden drie honden worden geplaatst, acht honden gingen met pensioen. Aan het eind van het jaar waren er nog drie honden in opleiding.

De stichting wordt bij het opleiden van hulphonden professioneel ondersteund door het Instituut.

Bestuur

Het bestuur van de stichting bestaat uit

Lucia Feijen, voorzitter

Ans Blanckenborg, secretaris

Rien Kooijman, penningmeester

Will Boddeûs, vertrouwenspersoon, en

Willemien Ebels, fondsenwerving.

Er is 10 keer vergaderd, de ene maand alleen met het dagelijks bestuur en de andere maand werd vergaderd samen met Mynouk Louwerse, onze hoofd hondentrainer en afgevaardigde van het Instituut en Ina Eggens, afgevaardigde van het PR-team.

Verslag van de vertrouwenspersoon

Het bestuur van 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 vertrouwenspersoon van Service Dogs 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 vertrouwenspersoon er echt voor hem of haar is. De vertrouwenspersoon 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 2017

- Communicatie 8
- Informatie 5
- voorlichting
- Privacy 2
- Bejegening 4
- Dossier vorming
- Inzage dossier

- Beschikbaarheid 3
- Financiën
- Wachtlijst
- Overige 2

De klachten zijn zowel ingebracht anoniem als formeel en er kunnen meerdere klachten/vragen van één persoon zijn.

Opvallend zijn de 8 klachten over communicatie en de 5 klachten over informatie.

Voor het komende jaar heeft Stichting Service Dogs de opdracht om nog duidelijker informatie te verstrekken en helder te communiceren. Ook de cliënt kan daarbij helpen door medewerkers van de Stichting erop te attenderen als iets niet duidelijk is of niet begrepen wordt.

‘Beschikbaarheid’ wil zeggen dat de zorgverzekeraar afwijst om een hulphond beschikbaar te stellen voor cliënten.

‘Overige’ betreft vragen van cliënten over medicatie hulphond.

De vertrouwenspersoon doet telefonische nazorg, spreekt waar mogelijk de cliënten persoonlijk. Daaruit bleek dat 90 % van de cliënten tevreden tot zeer tevreden is.

Will Boddeûs vertrouwenspersoon Service Dogs

Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers is in 2017 teruggelopen. Om nieuwe vrijwilligers te werven hebben we begin februari een informatieavond gehouden in Borger. De avond werd goed bezocht en daardoor zijn er uiteindelijk twee gastgezinnen bijgekomen.

In plaats van een nieuwjaarsbijeenkomst, die vaak moeilijk bezocht kon worden in verband met het winterweer hadden we een BBQ voor alle vrijwilligers en cliënten gepland eind september. Dat bleek voor veel mensen te laat in het seizoen, waardoor deze niet is doorgegaan.

Het PR-team

Bij evenementen zijn vrijwilligers van het PR team vaak aanwezig met een kraam. We hebben de opzet van de kraam aangepast: minder verkoop van spulletjes en meer voorlichting en informatie.

Begin februari waren we met een kraam aanwezig bij de Dogwalk, die in Exloo werd georganiseerd door Schutrups en Jumper, in juni waren we drie dagen vertegenwoordigd op de Country Fair in Aalten.

Het PR-team heeft 8 keer vergaderd.

De stichting krijgt regelmatig aanvragen van middelbare scholen om mee te doen aan hun Goede Doelen acties voor brugklassers. In het voorjaar kregen we opbrengsten van scholen in Hilversum en Culemborg. Helaas konden we in de herfst niet meedoen wegens gebrek aan vrijwilligers.

Ook wegens gebrek aan vrijwilligers hebben we in 2017 maar één lezing kunnen geven. Het vaste team dat de lezingen jaren heeft verzorgd heeft zich teruggetrokken. We hopen weer een nieuw team te kunnen samenstellen als we meer vrijwilligers krijgen.

De Stichting kreeg het volgende verzoek van de stichting 'Make a wish Nederland': een jong meisje in een rolstoel had als hartenwens om hulphondentrainer te worden. Op 31 mei heeft ze van onze hondentrainer Mynouk les gekregen en op 31 augustus heeft ze het geleerde toegepast tijdens één van de wekelijkse groepstrainingen met de honden in opleiding.

In het voorjaar is er voor ons een promotiefilmpje gemaakt door drie audiovisuele studenten, werkzaam bij de NOBS in Arnhem, voor hun stage-opdracht. Dat resulteerde in een leuke film, die te zien is op onze website.

Website

De website is vernieuwd in 2017. Nu is deze ook goed te bekijken op tablet en smartphone.

NEN-normering

Landelijk en Europees wordt hard gewerkt aan de NEN-normering voor hulphonden.

In februari en in mei zijn twee afgevaardigden van het bestuur in Delft bij de vergaderingen aanwezig geweest.

Magazine

In de herfst van 2017 heeft het NIAN het drukken van ons magazine overgedragen aan het bedrijf Novateur. Het eerste magazine dat onder hun auspiciën uitkwam was het decembernummer.

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 2017 kregen we gelukkig een aanzienlijke erfenis, zodat dit verlies van fondsen deels gecompenseerd werd.

De collectebussen hebben ook inkomsten opgeleverd en we hebben gemerkt dat de emballagebonnen van ingeleverde statiegeldflessen, die klanten doneren bij de supermarkten, ook leuke bedragen kunnen opleveren.

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 om zich in te zetten voor de Stichting.