



Beleid 2019 en verder...

Inleiding

Als doelstelling van de Stichting Dutch Assistance Dogs (DAD) is geformuleerd; "het helpen van (jong)volwassenen vanaf 16 jaar met een psychische problematiek bij de opleiding, interactie en certificering van hun eigen assistentiehond. Met de opleidingsformule van de Stichting komt een assistentiehond (financieel) binnen het bereik van een grotere doelgroep. De coach richt zich bij het opleiden van de hond op de interactie tussen hond en cliënt. Dat houdt in dat een coach kennis moet hebben van het opleiden van een hond maar tevens affiniteit hebben met en kennis hebben van de problematiek van cliënten die veelal complex en ingrijpend is. Het kan gaan over cliënten met een eetstoornis gecombineerd met traumabehandeling of cliënten met een (combinatie van) psychiatrische problematiek. Het spanningsveld is dat coaches veel kennis moeten hebben over de achtergronden van deze problematiek, een goede band moeten opbouwen met hond en cliënt maar niet de verantwoordelijkheid moeten krijgen van hulpverlener. Uit ervaring blijkt dat het bewaken van de grens tussen coach en hulpverlener niet eenvoudig is. Daarom is het nodig dat de Stichting nog scherper aangeeft wat de doelstelling is en dat in dialoog coaches onderling en met de Stichting bespreken hoe ze in de praktijk daar invulling aan geven. In toenemende mate wordt de coaching van cliënt en hond door gemeenten onder de WMO gebracht en daarmee ook gefinancierd. Dergelijke activiteiten vallen onder de categorie "zorgverlener". In de WMO heeft het begrip zorgverlener een andere inhoud dan in de gezondheidszorg. Gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep en de nauwe vertrouwensband die een coach opbouwt tijdens het begeleiden van de cliënt met het trainen van zijn of haar assistentiehond acht het bestuur de gedragsnormen en ethiek voor zorgverleners zoals die toegepast wordt in de gezondheidszorg wel van toepassing.

In 2019 gaan we daar verdere stappen in maken.

Bij de start van de Stichting in 2018 heeft het bestuur twee prioriteiten gesteld:

- De ambitie waar maken om de Stichting als organisatie zo snel mogelijk goed te organiseren evenals de werkprocessen die samenhangen met het realiseren van de doelstelling van de Stichting.
- De Stichting qua omvang te versterken. Het gaat niet om groei om de groei maar om de schaalgrootte op een zodanig niveau te brengen dat de ambitie naar verdere professionalisering kan worden gerealiseerd en meer cliënten kunnen worden gecoached.

We zijn ervan overtuigd dat met het versterken van de Stichting tegemoet kan worden gekomen aan de brede vraag naar de diensten die de Stichting verzorgt. Die ambitie brengt ook een verantwoordelijkheid met zich mee. Inzet om datgene waar de Stichting voor staat op een goed georganiseerde wijze voor elkaar te krijgen met professionals die een kwalitatief goede dienstverlening leveren. In de volgende paragrafen wordt beschreven wat we daarvoor gaan doen. In de begroting 2019 is onderbouwd welke middelen we inzetten om het beleid te realiseren. Deze beleidsnota en de begroting 2019 van de Stichting Dutch Assistance Dogs moeten dus in samenhang worden gezien. De Beleidsnota en de begroting zijn beide vastgesteld in de Bestuursvergadering van 5 februari 2019.

Terugkijken op het startjaar 2018 van de Stichting DAD

Het jaar 2018 was een spannend en hectisch jaar. Spannend omdat bij de start van een nieuwe Stichting veel komt kijken. De oprichting van de Stichting zelf, het bemensen van de organisatie, het voor elkaar krijgen van een gezonde financiële positie, vertrouwen opbouwen in de buitenwereld en last but not least het goed organiseren van het opleidingstraject van cliënten en honden in samenwerking met coaches. In samenwerking met het nieuwe bestuur en coaches is in een korte periode een visie ontwikkeld over wat de doelstelling van de Stichting is evenals over de relatie tussen Stichting en coaches, de relatie tussen coaches en cliënten en tussen de Stichting en cliënten. Voorts is het opleidingstraject opgeknipt in een aantal fases.

Een belangrijke kern van coaches die voorheen werkzaam waren bij een andere stichting is direct onder de vlag van DAD gaan werken. Een van de doelen is de Stichting qua omvang te versterken. Een betere spreiding van coaches over het land betekent dat meer cliënten kunnen worden bediend en de verhouding wordt verbeterd tussen kosten voor begeleiding met de ook door de cliënt te betalen reiskosten van de coach. Bovendien kan met verhoging van de schaalgrootte een aantal doelen beter worden gerealiseerd waaronder kwaliteitsverbetering en professionalisering. In 2018 is het aantal coaches uitgebreid van vier naar zeven.

De financiële basis van de Stichting werd vanaf de start solide vanwege een toegekend sponsorbedrag. Daarmee konden de startkosten van de Stichting worden gefinancierd. Tevens is een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor cliënten en meerdere bijeenkomsten voor coaches. Dat is van bijzonder belang geweest. De spirit om er iets moois van te maken is daardoor versterkt.

Betalen van facturen is zo georganiseerd dat coaches voor hun werkzaamheden worden betaald door de Stichting. Cliënten betalen aan de Stichting. Doordat er een verschil is tussen het moment van betalen en ontvangen blijkt in de praktijk dat € 3.000 à € 4.000 benodigd is om de time-lag te overbruggen. Het sponsorgeld wordt voor een deel ingezet voor deze financieringsbehoefte. Door een goede procedure wordt er veelal binnen de termijnen betaald en is er niet of nauwelijks sprake van wanbetaling.

De Stichting verstrekt kleding aan de coaches zodat herkenbaar is dat zij werkzaamheden verrichten onder de vlag van de Stichting DAD. Farm Food is inmiddels bereid gevonden de kleding te sponsoren maar ook hun producten beschikbaar te stellen voor speciale gelegenheden van de Stichting. Met Farm Food is afgesproken de sponsorrelatie meerjarig te continueren. Jaarlijks wordt de sponsorrelatie geëvalueerd.

Samenvattend kan worden gesteld dat vanaf de start de Stichting financieel een solide basis heeft. De Stichting heeft dankzij de sponsorgelden een goede start gemaakt. Gezien de ervaringen van coaches en bestuur was vanaf de start de Stichting redelijk goed georganiseerd. Tijdens het jaar zijn verantwoordelijkheden en werkprocessen onderwerp van gesprek gebleven. Mede door de kwaliteit van de coaches is het "echte werk", het coachen van cliënt en hond, op niveau gebleven. Terugkijkend kan met trots worden geconstateerd dat het startjaar zeer positief is verlopen. Waar de Stichting stappen kan maken is het schriftelijk vastleggen van de belangrijkste processen waardoor intern verantwoordelijkheden scherp worden en naar buiten toe helder kan worden gemaakt wat van de Stichting mag worden verwacht. Het gaat om het trainingstraject met honden, de verantwoordelijkheidsrelatie tussen Stichting en coaches, coaches en cliënten en cliënten en Stichting. Daarmee wordt ook de professionaliteit en kwaliteit van de werkzaamheden van de Stichting geborgd. Doelstelling in 2019 is daar een belangrijke slag in te maken.

Ontwikkelingen

De functie van een assistentiehond wordt steeds breder onderkend en benut. In die zin verwachten we voor de Stichting een toenemende vraag naar coaching. Dat brengt de vraag met zich mee hoe we daar als Stichting verstandig op willen inspelen;

- Na de nodige discussie is gekozen voor het vasthouden van de insteek om de Stichting beheerst te laten groeien. Belangrijkste reden is dat we de kwaliteit willen handhaven en verder verhogen. Een te snelle groei kan juist ten koste gaan van de kwaliteit. Als strategie is gekozen om eerst in de regio's waar coaches al werkzaam zijn het aantal coaches uit te breiden en daarna pas uitbreiding in delen van Nederland waar de Stichting nog niet actief is (Friesland, Groningen, Limburg, Zeeland, de kop van Noord-Holland).
- De coaching van cliënt en hond in de WMO valt bij veel gemeenten onder de noemer van begeleiding. Dat houdt tevens in dat de kosten van coaching worden gedekt door financiering uit de WMO. In het cliëntenbestand van de Stichting neemt deze groep toe. Dat betekent enerzijds dat cliënten vragen om informatie en begeleiding bij hoe de WMO werkt en anderzijds betekent dit een financieringsstroom vanuit de WMO die rechtstreeks via de coaches loopt en dus buiten de Stichting omgaat.
Voor de Stichting betekent dat er meer effort moet worden gezet op kennis van de WMO en de daaraan gerelateerde welzijns- en gezondheidsorganisaties.
- De noodzaak van verdere professionalisering is evident. Dat vloeit voort uit het belang van de functie van de assistentiehond en de kwetsbaarheid van de cliënten. Met de vergroting van de schaal van de Stichting is ook voor de organisatorische kant verdere professionalisering nodig.

Hoe we daar in 2019 stappen in willen zetten wordt in de volgende paragrafen toegelicht.

De kern waarom het draait

Kern van de activiteiten is de coaching van cliënten bij het opleiden en certificeren van hun hond. In het kader van professionalisering en borging van de kwaliteit wordt een onderscheid gemaakt in de volgende drie processen:

- Het verwerven van een hond;
- Het coachen van een cliënt samen met de assistentiehond waarbij het opleidingstraject is opgesplitst in twee fases, de basisvaardighedenfase en de fase van certificering waarin de hond die dingen leert die in relatie met de cliënt essentieel zijn;
- Het onderhouden van het certificaat.

Voorafgaand aan de start van een dergelijk traject kan de vraag spelen bij een cliënt of een puppy geschikt is om als assistentiehond te kunnen worden opgeleid. De coaches die gecontracteerd zijn door de Stichting hebben de expertise om die beoordeling te kunnen doen.

Voordat een opleidingstraject van start gaat vindt een intake plaats waarbij een van de onderwerpen is of de cliënt en de hond een zodanig team (kunnen) vormen dat er een reëel perspectief is op het behalen van het beoogde resultaat. Belangrijk criterium daarbij is dat er een duurzame relatie tussen cliënt en hond te verwachten is waarbij het

welzijn van de hond is geborgd en de hond niet wordt overvraagd. Als er nog geen hond aanwezig is, volgt een traject waarin er gezocht wordt naar een geschikte hond en bemiddeling plaats vindt met een fokker. Bij de cliënt kan zich de vraag voordoen of onderdelen van de opleiding via de WMO kunnen worden gefinancierd. Stichting DAD speelt daar op verzoek een adviesrol in.

Vervolgens dient het coaching proces te leiden tot certificering van de hond. Tenslotte dient na verwerving van het certificaat de vaardigheden van de hond (en daarmee de waarde van het certificaat) te worden onderhouden. Deze wordt getoetst in een jaarlijkse hercertificering.

In 2019 willen we op de volgende speerpunten stappen maken:

- In toenemende mate vragen cliënten een trainingstraject aan waarbij zij al een hond bezitten . Dat betekent dat de beoordeling vanuit de Stichting niet alleen zich moet richten op puppy's maar ook op jonge/volwassen honden;
- Het opleidingstraject van een assistentiehond kent een logica van het aanleren van basisvaardigheden en een vervolgfase waarin een hond dingen aanleert die in de relatie met een cliënt relevant zijn.
In 2019 willen we het opleidingstraject zoals beschreven in het Puppy boekje meer gaan benutten als stuurinstrument. Met dit ideaaltypische model wordt expliciet gemaakt hoe een opleidingstraject in relatie met een cliënt eruit ziet. Het voordeel is dat coaches een geobjectiveerd kader hebben om met elkaar de voortgang te bespreken van hun coachtrajecten. Als er vertraging ontstaat in het tempo van opleiden van de hulphond kan afgewogen worden welke maatregelen alsnog tot succes kunnen leiden .Tegelijkertijd kan richting cliënt worden aangegeven wat zij kunnen verwachten en of hun voortgang naar verwachting is. Het traject van het opleiden van de hond is tevens sterk afhankelijk van de interactie tussen hond en cliënt. Terugval van cliënt of een cliënt die nog niet volledig de vaardigheden heeft om de hond te kunnen managen kunnen een grote impact hebben op het opleidingstraject. Het opleidingsmodel wordt dus niet opgelegd maar is een instrument om meer geobjectiveerd het goede gesprek te voeren tussen coaches onderling en tussen coach en cliënt;
- Het belang van een relatie tussen cliënt en hond is evident. Uit de ervaring van de afgelopen jaren wordt duidelijk dat in een aantal gevallen het welzijn van de hond in het gedrang kan komen. Cliënten kunnen terugvallen waardoor zij tijdelijk niet de verantwoordelijkheid kunnen dragen voor het verzorgen van de hond. Soms komt het voor dat een traject wordt gestart maar gedurende de opleiding blijkt dat er geen goede match ontstaat of zelfs tot de conclusie wordt gekomen dat de relatie tussen cliënt en hond niet werkt. In 2019 wilt de Stichting een protocol ontwikkelen hoe in die situatie de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen stichting, coach en cliënt;
- In een aantal gevallen blijkt dat bij de aanschaf van een assistentiehond of soms gedurende de training financiële hik-ups te ontstaan voor cliënten. In 2019 gaan we beoordelen of binnen de Stichting een voorziening kan worden gerealiseerd om in bijzondere gevallen een financiële bijdrage vanuit de Stichting toe te kennen . Belangrijk is dat naast de financiële middelen er ook een helder protocol wordt opgesteld wanneer cliënten er een beroep op kunnen doen. Dat is een uitdaging omdat een financiële ondersteuning niet de verantwoordelijkheid van de cliënt mag wegnemen.

Kwaliteitsbewaking Coaches

Uit de evaluatie van de organisatie van de coachingtrajecten komt naar voren dat de Stichting op verschillende manieren maatregelen neemt om de kwaliteit van de coaching trajecten te verzekeren. Het start met de kwaliteit van de coaches die zijn aangetrokken. Bij bepaalde producten zoals puppytest en intake is tevens verplicht dat twee coaches tot een gedeelde conclusie komen. Dit is zo georganiseerd omdat observatie en vastlegging niet door een persoon tegelijkertijd kunnen worden verricht. Bovendien is het oordeel van een coach in genoemde gevallen zwaarwegend en dat is de reden dat in dialoog de conclusie wordt gedeeld en onderbouwd.

Een van de redenen waarom de ambitie is geformuleerd het aantal coaches betrokken bij de Stichting te verhogen is dat met een breder team er meer mogelijkheden zijn van begeleiding van startende coaches, evaluatie van aanpak en werkwijze en vormen van intervisie. Het is belangrijk thema's te bespreken die op het werkgebied relevant zijn, eventueel sprekers uit te nodigen die ontwikkelingen op het werkgebied kunnen presenteren. De volgende activiteiten worden in 2019 georganiseerd die de kwaliteit dienen te bevorderen:

- De beschrijving van het opleidingstraject in twee fases wordt gebruikt als hulpmiddel. Coaches kunnen onder elkaar voortgang bespreken;
- Coaches werken in beginsel individueel maar om meerdere redenen is het belangrijk om duo's te vormen. Het werken is intensief en kan belastend zijn. Het met elkaar bespreken van de ervaringen bevordert reflectie maar kan ook bijdragen aan het kunnen verwerken ervan. Het geeft ook de mogelijkheid als er onvoldoende click ontstaat tussen coach en cliënt te kunnen switchen.
- Coaches hebben verschillende achtergronden, kwaliteiten, opleidingsniveaus etc. Dat is mooi omdat er ingespeeld moet worden op een diversiteit van cliënten. Tegelijkertijd moet er een basis worden gelegd die herkenbaar en goed is. Doorgedacht moet worden welke basiseisen aan een coach moeten worden gesteld en op welke wijze kennis up-to-date wordt gehouden. Investeren in teamvorming is belangrijk zodat dienstverlening in Rotterdam even goed is als in Zwolle. Het aantal bijeenkomsten wordt geïntensiveerd. De bijeenkomsten moeten worden voorbereid en begeleid door een externe. Gedacht wordt aan Insights Discovery ;
- Gezien het aard van het werk zijn vormen van intervisie onontbeerlijk. Aan intervisie kan invulling worden gegeven op het niveau van een team, voor duo's en het individu. In deze fase van ontwikkeling van de organisatie wordt gekozen voor intervisievormen die inspelen op samenwerking.
- Bespreken van casussen is belangrijk. Het kan een coach helpen een probleem anders aan te pakken maar ook om met coaches meer een gemeenschappelijke aanpak te ontwikkelen.

Bij bovengenoemde maatregelen is belangrijk dat evenwicht wordt gevonden in de behoefte van de Stichting en de coaches om te investeren en wat daar tegenover staat. Coaches zijn veelal zzp'ers en voor hen geldt dat tijd kostbaar is. Bij de verdere ontwikkeling van de Stichting is helder dat het gevraagde tijdbeslag van coaches voor investeren in professionalisering niet louter op basis van vrijwilligheid kan plaatsvinden.

Cliënten

Cliënten zijn uniek en doorlopen een traject met een eigen hond. De ervaring leert dat het samenbrengen van cliënten zeer waardevol is. Er valt veel te delen op het gebied van wat cliënten aan problematiek meebrengen en hoe ze daarmee omgaan, met het opleidingstraject waarin cliënten met hun hond verkeren, de wijze waarop ze in de maatschappij staan en andere ervaringen die op dat moment relevant zijn. De band die tussen cliënt en coach ontstaat is waardevol en is blijvend mede omdat na certificering het certificaat jaarlijks moet worden verversd. Tegelijkertijd zijn cliënten kwetsbaar en is het de vraag aan welke eisen bijeenkomsten moeten voldoen om veiligheid te waarborgen

De volgende activiteiten worden in 2019 georganiseerd die de kwaliteit dienen te bevorderen:

- Bij de start van een trainingstraject moeten aan de voorkant verwachtingen over taken en verantwoordelijkheden scherp worden gemaakt. Inmiddels is een modelovereenkomst opgesteld waarin rechten en plichten staan vermeld. Belangrijk is dat voorafgaand aan een feitelijke start wordt doorgesproken wat van een cliënt en coach wordt verwacht, welke (financiële) spelregels gelden en welke verantwoordelijkheid een cliënt op zich neemt bij aanvang van een trainingstraject:
- Helderheid creëren hoe de cliënt door coach en Stichting wordt ondersteund om het doel te bereiken van een opgeleide assistentiehond,
- In 2018 is een dag georganiseerd waar alle cliënten met hond, ouders en coaches zijn uitgenodigd. Met de groei van de Stichting wordt overwogen de bijeenkomsten qua frequentie te verhogen (naar 2x per jaar) en met de groei van de Stichting te overwegen om de groep op te delen naar regio's
- Onderzoek te laten doen naar waar cliënten behoefte aan hebben.

Certificering

De Stichting is betrokken bij de discussie over certificering van opleidingen van assistentiehonden. Het gaat om het bepalen van criteria en normen waar opleiders en hun opleiding zoals de Stichting DAD op Europees niveau aan moeten voldoen. De ambitie is om deze certificering voor onze opleiding te bereiken en in de daaropvolgende jaren te behouden.

Tariefstelling

De Stichting D.A.D is qua tariefstelling conservatief. Dat gaat knellen omdat met te lage tarieven van coaches een inzet wordt verwacht die niet meer in verhouding staat. Bij de discussie over de tariefstelling zijn de tarieven zoals door de WMO worden gehanteerd als referentie belangrijk. Tevens moet de tariefstructuur van concurrerende stichtingen in de beschouwing worden genomen. Het voorgaande leidt tot de nodige discussie die niet overhaast kan en mag worden afgerond. Ook de betaalbaarheid en daarmee bereikbaarheid voor cliënten is een belangrijk afwegingspunt. Het voorgaande leidt er toe:

- de kilometervergoedingen worden op niveau gebracht:
- het bestaande tarief van 80 euro wordt in twee stappen verhoogd naar 90 euro (in 2019 met 5 euro en in 2020 eveneens met 5 euro)
- bij nieuwe cliënten wordt de nieuwe tariefstelling gehanteerd.

De structurele bron van inkomsten voor de Stichting is een opslag in een deel van de tarieven die de Stichting hanteert om zo een aantal basale activiteiten van de Stichting te kunnen financieren. Met de huidige opslagen wordt per jaar slechts een bedrag van €4.500 door de Stichting verworven. Dat is te weinig om de activiteiten te financieren die de Stichting in het kader van professionalisering noodzakelijk acht. Dit onderwerp is af te wegen bij de vaststelling van de tarieven mede in relatie met andere mogelijke bronnen van inkomsten zoals sponsering.

Voor belangrijke activiteiten de Stichting verricht is zij afhankelijk van subsidies, giften, sponsoring, legaten en opbrengsten uit verkopen via de webshop en/of bij evenementen. In 2017/2018 is een basis gelegd met een tweetal sponsoren:

- In 2017 is een geweldig bedrag van €10.000 ontvangen.
- We hopen voor 2019 opnieuw een sponsorbedrag toegekend te krijgen;
- Een twee belangrijke sponsor is het bedrijf Farm Food dat bereid is coaches en cliënten een kortingspas te geven waarmee 20% korting op het assortiment van dit bedrijf te verkrijgen is. Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van hun advieslijn m.b.t. voeding. Tevens wordt de kleding van coaches door hen gedeeltelijk gesponsord. Het bedrijf Farm Food streeft naar een meerjarige relatie. Inmiddels heeft een evaluatie plaatsgevonden. Ook de komende jaren willen zij de sponsorrelatie continueren.

De ambitie is om naast de ontstane relaties met de genoemde organisaties meer sponsoren te verbinden aan de Stichting. Dat vergt extra aandacht. Voor deze belangrijk portefeuille is inmiddels uitbreiding van het bestuur gerealiseerd.

Bestuur

In de oprichtingsacte van de Stichting DAD is een aantal eisen opgenomen om te waarborgen dat de Stichting goed wordt bestuurd. Dat heeft onder andere betrekking op het inrichten en voeren van een adequate administratie. In de uitwerking van de Statuten is zorg gedragen voor een beschrijving van de financiële processen. Voor het voeren van de financiële administratie wordt gebruik gemaakt van een software pakket dat ruimschoots mogelijkheden heeft om de administratie van de Stichting te kunnen voeren. Daarmee kan worden gesteld dat de opzet voldoende is. Coaches en leden van het bestuur hebben voldoende ervaring met de werkwijze en de financiële aspecten om te mogen vertrouwen dat ook de werking de toets der kritiek kan doorstaan. Aandachtspunt is dat cliënten tijdig betalen zodat er zo min mogelijk tijd verstrijkt tussen betaling door de Stichting aan coaches en de ontvangst van geld door cliënten. Door het bestuur zal afhankelijk van de groei van de Stichting een afweging worden gemaakt wanneer de administratie wordt uitbesteed. Momenteel omvatten de kosten van de administratie het gebruik van het software pakket, de ABN AMRO rekening en een geringe vergoeding aan de persoon die de administratie voert. De Stichting streeft naar de ANBI status. In 2019 gaan we voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld.