

Inhoud

Inhoud

Opdrachtgever

- Contactgegevens opdrachtgever
- Algemeen
- Opdracht
- Globale inhoud en functionaliteiten
- Kanttkening

Problemen

- De problemen
 - De Dierenambulance
 - Vrijwilligers (werk)
 - Geen univorme uitstraling
 - Organisatie
 - Geld
 - De Federatie Dierenambulance Nederland (FDN)
 - De Dieren Bescherming (DB)
 - Selecteren van problemen

Fundament

- Interviews
- Co-concepting
- De landelijke Dierenambulance dag

Adviezen

- Organisatie
 - Concept omschrijving
 - Hoe komen we hierbij?
 - Waarom denken wij dat dit werkt?
- Vrijwilligers
 - Concept omschrijving
 - Hoe komen we hierbij?
 - Waarom denken wij dat dit werkt?
- Geld
 - Concept omschrijving
 - Hoe komen we hierbij?
 - Waarom denken wij dat dit werkt?

Opdrachtgever

Contactgegevens opdrachtgever:

Opdrachtgever: Federatie Dierenambulance Nederland (FDN)

Contactpersoon: Maria van Driel

Email: -

Telefoon: -

Algemeen:

De Federatie Dierenambulance Nederland wil professionaliseren op alle vlakken. Er is behoefte aan een interne professionalisering van de organisatie waarbij de verschillende onderdelen van de organisatie meer met elkaar gaan delen, waardoor er een betere samenwerking ontstaat (hier spelen vrijwilligers en donateurs ook een belangrijke rol in). Daarnaast is de Federatie Dierenambulance Nederland aan het kijken naar haar imago naar buiten toe. Hoe is dit imago? Wat weet men over de organisatie? Hoe kan er meer betrokkenheid met de dierenambulance worden gecreeërd binnen de maatschappij?

Opdracht:

Op welke manier kan de dierenambulance de juiste stap in de toekomst zetten door op effectieve en vernieuwende wijze multimedia in te zetten om antwoord te geven aan bovenstaande vragen? Zet hier een concept voor neer bestaande uit één (of meerdere) toekomstscenario(s) die de Dierenambulance in kan zetten in de verdere ontwikkeling. Onderzoek in de organisatie en de maatschappij speelt hierin een cruciale rol. Waar is behoefte aan? Wat is de huidige situatie?

Globale inhoud en functionaliteiten:

De inhoud van het concept wordt gedurende het traject duidelijk aan de hand van de richtingen en onderzoek van het team. Verwachtingen over datgene dat wordt opgeleverd zijn echter wel belangrijk om uit te spreken tussen de opdrachtgever en de studenten.

Kanttekening:

Hierbij moet als kanttekening worden opgemerkt, dat de opdracht in overleg met de contactpersoon inhoudelijk iets is veranderd. In gezamenlijk overleg is besloten dieper op de problemen rond de dierenambulance en de FDN in te gaan en deze beter in kaart te brengen. Ook is besproken dat er vervolgens oplossingen voor de problemen zouden worden gegeven en dat dit hoogst waarschijnlijk in de vorm van adviezen zou zijn. De achterliggende gedachte bij deze verandering was dat de FDN beter zou functioneren wanneer deze problemen opgelost zouden worden.

Problemen:

Tijdens de interviews met verschillende dierenambulances viel het op dat er vooral erg veel problemen binnen de verschillende dierenambulances zijn. Hieronder staan een aantal van deze problemen opgesomd:

- De Dierenambulance
- Vrijwilligers (werk)
- Geen uniforme uitstraling
- Organisatie
- Geld
- De FDN
- De Dieren Bescherming

Laat hierbij duidelijk zijn dat de problemen die worden geschetst niet voor elke dierenambulance gelden, maar dat er sprake is van een algemeen beeld van deze problemen bij de dierenambulance.

De Problemen:

De Dierenambulance:

Een van de grootste problemen bij de dierenambulance zelf was toch wel het feit dat de meesten bang waren om hun eigen toko (onderneming) kwijt te raken. Het gaat hier vaak om mensen die al aardig lang aan het roer staan van hun eigen dierenambulance en bang zijn dat ze deze kwijtraken wanneer de FDN zich er te veel mee gaat bemoeien. De dierenambulances die niet bij de FDN zijn aangesloten leren niet van elkaar, ze gebruiken elkaars kwaliteiten niet en zitten vaak met de gedachte dat ze het allemaal zelf wel kunnen redden. Dit geldt echter niet alleen voor degenen die niet bij de FDN aangesloten zijn. Ook degenen die wel aangesloten zijn bij de FDN gebruiken de kennis van elkaar en de FDN niet of veel te weinig. Ook stapten ze wanneer ze wel aangesloten waren veel te weinig naar de FDN toe. We kregen vaak te horen dat de dierenambulances dachten dat ze de dingen die de FDN aanbood helemaal niet nodig hadden of ze hadden geen enkel idee wat de FDN nou precies aanbood.

De problemen even op een rijtje:

- Bang zijn om eigen toko kwijt te raken
- Het niet leren van elkaar
- De FDN denken niet nodig te hebben
- Geen idee hebben wat de FDN aanbood

Vrijwilligers (werk):

Een groot probleem bleken ook wel de vrijwilligers te zijn. In de eerste plaats zijn vrijwilligers niet makkelijk te krijgen. Aangezien vrijwilligers niet makkelijk te krijgen zijn worden er ook geen eisen gesteld aan de kwaliteiten van een vrijwilliger maar wordt over het algemeen iemand heel gemakkelijk aangenomen. Hierdoor komen er mensen te werken die geen verstand van zaken hebben en dit heeft natuurlijk als gevolg dat er personeel rondloopt dat zijn of haar taken niet goed uitvoert. Verder werd er aangegeven dat er vaak opleidingsniveau tekort komt om de wat belangrijkere functies binnen de organisatie uit te voeren. Ook gaat betaald werk altijd voor en zijn vrijwilligers natuurlijk contractloos. Hierdoor kunnen/durven de eigenaren geen verplichtingen te stellen aan de vrijwilligers, waardoor de vrijwilligers alleen de dingen die ze leuk vinden doen. Tot slot werd aangegeven dat vrijwilligers natuurlijk kunnen stoppen wanneer ze zelf willen. Dit kan natuurlijk verschillende oorzaken hebben. Maar dit heeft wel tot gevolg dat er niet in de vrijwilligers geïnvesteerd durft te worden of kan worden.

De problemen even op een rijtje:

- Vrijwilligers zijn moeilijk te krijgen
- Opleidingsniveau tekort
- Betaald werk krijgt voorrang
- Er kunnen(durven) geen eisen/verplichtingen aan ze worden gesteld.

Geen uniforme uitstraling:

Ten eerste weet de burger hierdoor de Dierenambulance moeilijk te vinden. Er is geen bepaald nummer waar je bijvoorbeeld te allen tijde naar toe kunt bellen als er iets aan de hand is. Elke dierenambulance staat op zich. Er zijn dus geen bepaalde regels waardoor de dierenambulance herkenbaar wordt. Hierdoor krijgt men het beeld dat de organisatie het niet goed voor elkaar heeft. Kortom, je creëert een slecht beeld naar buiten. Hierdoor kunnen eventuele sponsors en geldschieters wegllopen. Ook kan dit tot gevolg hebben, dat je door de gemeente niet serieus wordt genomen en hierdoor ook weer inkomsten misloopt.

De problemen even op een rijtje:

- Dierenambulance moeilijk te vinden
- Iedere dierenambulance staat op zich
- Je creëert een slecht beeld

Organisatie:

Hier bleken ook een aantal belangrijke problemen te liggen. Er is in heel veel gevallen sprake van een te laag opleidingsniveau in de leidinggevende functies binnen een dierenambulance. Hierdoor is er geen of veel te weinig kennis over hoe je een onderneming moet leiden. Ook kan door dit te lage opleidingsniveau niet op "niveau" met partners of de gemeente gecommuniceerd worden, waardoor je inkomsten misloopt. Het blijkt dat wanneer het gewenste niveau wel binnen een dierenambulance aanwezig is deze een beleidsplan opstelt en de ambulance over het algemeen erg goed draait. Echter zijn er ook erg veel dierenambulances die geen beleidsplan hebben. Dit heeft meestal tot gevolg dat de dierenambulances niet goed draaien en ook geen idee hebben waar ze heen gaan qua beleid. Deze ambulances zonder beleidsplan worden vaak geleid door iemand die niet het juiste opleidingsniveau heeft.

De problemen even op een rijtje:

- Te laag opleidingsniveau
- Geen beleidsplan

Geld:

Het probleem waar uiteindelijk altijd alles om draait: geld. Als eerste hebben we hier het probleem donaties. Doordat mensen niet weten dat de dierenambulance op zichzelf staat laten ze heel vaak weten dat ze al hebben gedoneerd aan bijvoorbeeld de dierenbescherming. Doordat zoiets onduidelijk is kan de dierenambulance een hoop geld mislopen. De regering wil eerst een goede uniforme uitstraling zien. Ze wil graag dat de dierenambulance als één geheel naar buiten treedt. Daarna kan er misschien over geld gesproken worden. Bij de gemeenten bestaat veel verdeeldheid qua visies,. De één vindt het juist hartstikke belangrijk en bij de ander wordt het allemaal op een laag pitje geschoven. Tot slot zijn er ook nog de sponsors. Niet elke dierenambulance kan die even gemakkelijk binnen halen. Hier kunnen verschillende oorzaken voor zijn. Er kan geen tijd, zin, interesse of expertise zijn. Voor de eerste twee ligt het probleem bij de vrijwilligers. Wanneer je namelijk te weinig vrijwilligers hebt kan daar ook geen tijd voor vrij gemaakt worden en je kunt vrijwilligers nu eenmaal niet dwingen wanneer ze niet willen. Wanneer er geen interesse is speelt vaak de trots weer een belangrijke rol en wordt gezegd, dat het voor hen niet nodig is. En wanneer er geen expertise is wordt er niet om hulp gevraagd.

De problemen even op een rijtje:

- Geen weet bij de burger dat de dierenambulance op zich staat
- De regering wil eerst een uniforme uitstraling zien
- Er zijn veel verschillende visies bij gemeenten
- Niet iedereen kan sponsors binnen halen

De Federatie Dierenambulance Nederland (FDN):

De Federatie heeft ten eerste te maken met het feit dat het wederom vrijwilligers zijn. Vrijwilligers die dit nog eens extra doen bovenop het normale werk dat ze al doen voor hun eigen dierenambulances. Hierdoor is er een chronisch gebrek aan tijd waardoor er minder werk verzet kan worden dan ze zouden willen. Ook is er bij de FDN een gebrek aan geld. Hierdoor kunnen bijvoorbeeld de cursussen die ze aanbieden niet gratis worden gegeven maar moet ervoor betaald worden. Ook hebben ze hierdoor niet de middelen om dingen die geld kosten zo maar even te regelen, plus dat ze zo ook niet de wat minder draaiende ambulances financieel kunnen steunen. Ook hebben ze geen goede reputatie naar buiten. Vroeger zijn er flinke ruzies onderling geweest en daar lijden ze nog onder. Wel moet gezegd worden dat er momenteel hard wordt gewerkt om dit beeld te verbeteren.

De problemen even op een rijtje:

- Het is vrijwillig
- Tijd tekort
- Geld gebrek
- Geen goede reputatie (word wel hard aan gewerkt om te verbeteren)

De Dieren Bescherming (DB):

De Dierenambulances van de Dieren Bescherming zitten ook niet op één lijn, enkele zijn wel aangesloten bij de FDN maar ook een aantal niet. Daarnaast doen ze veel op eigen houtje aangezien ze wel de mogelijkheid hebben om financieën te ontvangen van de Dieren Bescherming. Dit leidt soms tot irritatie bij de leden van de FDN omdat het overkomt alsof de Dieren Bescherming toch wel doet waar ze zin in heeft. Ook is er weinig overleg tussen de DB en de FDN aangezien de DB ook wel eens ambulances opricht waar al leden van de FDN zitten.

De problemen even op een rijtje:

- DB doet veel op eigen houtje
- DB beschikt wel over voldoende financieën
- Weinig overleg tussen de DB en de FDN

Selecteren van Problemen

Aangezien we geen tijd hadden om voor alle problemen adviezen te geven hebben we met de opdrachtgever overlegd. In samenspraak met de opdrachtgever hebben we besloten om adviezen voor de drie belangrijkste problemen te geven. Dit zijn uiteindelijk de volgende drie problemen geworden:

- Organisatie
- Vrijwilligers
- Geld

Fundament:

Interviews:

Tijdens de gesprekken met verschillende dierenambulances kregen we de omvang van alle problemen een beetje door. We hadden wel verwacht dat er een aantal grote problemen zouden zijn, maar dat het er ook nog eens zoveel zouden zijn was voor ons wel een verrassing. We zagen veel dezelfde problemen opduiken bij de ambulances waar het iets slechter ging, maar we zagen ook aardig wat overeenkomsten bij de ambulances die wel goed draaiden. Door alles zo objectief mogelijk te hebben benaderd hebben we een goed beeld gekregen van wat er allemaal fout gaat bij zowel de FDN als bij de leden daarvan. Niet alleen de negatieve dingen hebben we uiteindelijk meegenomen want er waren ook een hoop positieve dingen die we tegenkwamen. Hier hebben we uiteindelijk zoveel mogelijk uitgehaald op tot goede adviezen te komen.

Co-concepting:

Wie heeft er meer verstand van de Dierenambulance en de FDN dan onze opdrachtgever zelf. Wij als communicatie deskundigen en onze opdrachtgever als ervarings deskundige hebben vervolgens onze krachten gebundeld om zo tot concepten te komen. Hiervoor hebben we verschillende soorten technieken gebruikt om zo zoveel mogelijk inspiratie te krijgen en tot de beste oplossingen te komen. Het bleek een goede combinatie te zijn met een aantal uitstekende resultaten. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een aantal goede concepten.

De landelijke Dierenambulancedag:

Hier zijn we erachter gekomen dat de wil van de FDN om dingen te delen er wel is, maar dat alleen de leden een andere vorm van informatiedelen willen. Degene van de gemeente Heemskerk vertelde nu wat hij heeft gedaan en waarom. Hij vertelde echter niet hoe je zo iets voor elkaar zou krijgen. Hier hebben wij uiteindelijk uit gehaald dat de manier waarop deze meneer vertelde niet de juiste was om dingen van elkaar te leren.

Adviezen:

Organisatie

Conceptomschrijving:

Meer delen. Dit is het geheim achter de problemen die schuilgaan achter de organisatie. Een heel belangrijk punt waar hierbij rekening moet worden gehouden is dat de FDN dit aanbied en dat de leden daar niet om hoeven te vragen. Wanneer je bijvoorbeeld iemand binnen de FDN heb die erg goed is in het maken van een beleidsplan en je merkt dat een groot deel van je leden zonder beleidsplan werkt moet je hiertussen de connectie zien. Dan is het niet verstandig om je als FDN afwachtend op te stellen en te wachten tot leden erom komen vragen. Want als men niet weet dat die kennis er is bij de FDN of wanneer iemand zelfs helemaal geen idee heeft wat een beleidsplan is of dat het kan helpen bij het functioneren van een onderneming, dan kunnen ze er ook niet om vragen. Dus aanbieden. Dit soort kennis zal gedeeld moeten worden door middel van cursussen/gastcolleges/presentaties van leden van binnen de FDN zelf. Dit kan vervolgens aangeboden worden bij de rest. Dit zou bijvoorbeeld gepresenteerd kunnen worden op de landelijke Dierenambulancedag.

Hoe komen we hierbij?

Uit ons onderzoek bleek dat er heel weinig weet was van wat voor kennis er binnen de FDN aanwezig was. Vaak werd er verteld vanuit de FDN en de leden dat ze graag anderen wilden helpen. Alleen dat er dan wel om gevraagd zou moeten worden. Ook wilden de leden die minder goed draaiden wel geholpen worden. Alleen zat hun trots hun vaak in de weg om hulp te vragen. Of als het al werd aangeboden het te accepteren. Dit kan dus veranderd worden door het inderdaad op bijvoorbeeld de ledenvergadering te doen, waar dan al zoveel leden aanwezig zijn. Hierdoor hoeft niemand zijn trots opzij te schuiven en kunnen de leden toch geholpen worden.

Waarom denken wij dat dit werkt?

Het is heel simpel. Samen sta je sterker dan alleen. Met meerdere mensen om je heen is er meer kennis dan dat één persoon daarvan heeft. Gebruik deze kennis en zorg dat het gedeeld word zodat anderen er ook mee aan de slag kunnen. Wel zal er op gelet moeten worden dat met terug gaat naar de basis, dit betekend dus misschien wel een stap achteruit om er vervolgens twee vooruit te doen. Er worden nu bijvoorbeeld cursussen aangeboden voor dierenambulancespecialist. Alleen kost dit geld; geld dat er bij veel dierenambulances juist niet is. Doe een stapje achteruit. Kijk niet naar een cursus die betaalt moet worden, zoals dierenambulancespecialist. Maar kijk naar een gratis cursus of presentatie (dus van iemand binnen de FDN), die de basis van een organisatie helpt te verbeteren. Wanneer de organisatie beter in elkaar zit kan vervolgens de volgende stap gezet worden.

Vrijwilligers

Concept omschrijving:

Vrijwilligers binden, wanneer dit lukt heb je namelijk meer zekerheid en kan er ook in de vrijwilligers geïnvesteerd worden. Duidelijkheid speelt hierbij ook een erg belangrijke rol. Zeg wat je van je vrijwilligers vindt. Wees niet bang ze te vertellen wat ze goed en vooral ook wat ze fout doen. Daarbij is het natuurlijk ook erg belangrijk dat de vrijwilliger zich thuis voelt en dat die in een prettige werkomgeving belandt. Om ervoor te zorgen dat een vrijwilliger het ook echt fijn heeft, hoeft niet eens zoveel moeite gedaan te worden. Het zit hem vaak in de kleine dingen, het met elkaar een kopje koffie drinken of met zijn allen tussen de middag lunchen zodat je elkaar echt leert kennen. Daarnaast kan het ook zitten in het uitdelen van complimenten naar je vrijwilligers of in het vergemakkelijken van de werkomstandigheden, bijvoorbeeld kleding wat prettig zit. Ook van het binden van je vrijwilligers is de kennis binnen de FDN aanwezig, wees dus ook niet bang om dit ook te delen.

Hoe zijn wij hierop gekomen?

We hebben hierover heel uitlopende resultaten gezien, wat opviel was dat bij de Dierenambulance's die wel goed draaide er genoeg vrijwilligers waren en deze ook langer bleven zitten dan bij de leden die minder goed draaiden. We hebben gevraagd waar dit aan lag en als antwoord kregen we dat er meer aan het binden van vrijwilligers werd gedaan. Kortom de oplossing is er al, het zit hem alleen weer in het delen van deze kennis.

Waarom denken wij dat dit werkt?

Wanneer je het ergens goed naar je zin hebt, dan blijf je automatisch langer hangen. Zo werkt het ook met vrijwilligerswerk. Mensen beginnen er al aan met alleen maar goede bedoelingen. Wanneer ze dan ook nog eens in een prettige werkomgeving terecht komen zal de voldoening die ze eruit halen alleen maar groter worden. Dit heeft als gevolg dat ze er minder snel met de pet naar gooien en dat je vrijwilligers langer blijven hangen omdat ze het ook zien als iets gezelligs. Daarnaast is het dus al bewezen bij een aantal dierenambulances, dat dit inderdaad werkt. Nu hoeft het dus alleen nog maar gedeeld te worden.

Geld

Conceptomschrijving:

Hier zijn meerdere manieren om dit probleem aan te pakken. Ten eerste is het erg belangrijk dat kansen die zich voordoen om het nieuws te halen met beide handen aangegrepen dienen te worden. Een project als katten uit de gracht is hier een voorbeeld van. Nu had de Dieren Bescherming zijn naam eraan gekoppeld, waardoor ze extra publiciteit kregen. Dit vergt echter wel een zeer oplettende houding van de FDN en de leden om de naam van de FDN aan dit soort projecten te koppelen. Ten tweede komt het ook weer neer op het delen van kennis. Hierbij moet gedacht worden aan manieren voor het binnenhalen van sponsors. Maar vooral ook aan het delen van kennis om bij de gemeente aan te kloppen en met hen in overleg te gaan over onder andere ook hun wettelijke taken.

Hoe zijn wij hierop gekomen?

Een heel belangrijk punt was toch wel de presentatie op de landelijke dierenambulance dag van het project katten uit de gracht. We hebben ons hier heel erg over verbaasd, dat juist zo'n kans niet aangegrepen is om die extra naamsbekendheid te creëren die ook zo gewenst is. Ook is weer een groot punt dat de kennis wel aanwezig is, maar dat deze niet wordt gedeeld. Op de landelijke Dierenambulancedag was er weliswaar een spreker van de gemeente Heemskerk. Deze liep voornamelijk te vertellen hoe en wat de gemeente wel niet had gedaan samen met de Dierenambulance. Echter vertelde hij niet hoe je zoiets tot stand zou kunnen krijgen door in gesprek te gaan met de gemeente. En laat het nu juist dit zijn waar de leden behoefte aan hebben om soortgelijke afspraken te kunnen maken met hun gemeente.

Waarom denken wij dat dit werkt?

Wanneer je meer naamsbekendheid creëert door het nieuws te halen weten mensen waar het over gaat. Nu wordt er bijvoorbeeld bij collectes nog heel vaak gezegd "ik heb al aan de Dieren Bescherming gegeven". Wanneer dit soort misverstanden de wereld uit zijn kan je ook hier extra geld uithalen. Daarnaast is het natuurlijk ook erg belangrijk om als één geheel naar buiten te treden en niet als losstaande stukken. Het delen van kennis is en zal ook altijd erg belangrijk blijven, wanneer er ergens expertise van is gebruik het dan ook en pak er je voordeel mee. Zorg er hierbij uiteraard wel weer voor dat deze kennis wordt aangeboden en dat er niet om gevraagd hoeft te worden.

Advies Rapport

Federatie



Dierenambulance

Nederland