

Registratie: 2026.36.010

Datum: 31 januari 2026

Aan de voorzitter van de raad,

Steller vragen: Marie Heleen van de Ven-Schoofs

Onderwerp: RIB ROZE

Het college / de burgemeester* wordt verzocht de volgende vragen schriftelijk te beantwoorden:

1. In Eindhoven heeft het college op 9 december 2025 ingestemd met de voorgestelde wijzigingen in de governance. Waarom krijgen wij deze informatie als raad G/M pas ruim 1,5 maand later?
De brief die we op 27 januari in onze mail kregen dateert van 13 januari. Waarom zit er 2 weken tussen voor wij die brief als raad ontvangen?
2. De gemeenten zorgen op dit moment voor besluitvorming over dit advies binnen hun eigen colleges. Voor welke datum moet hier antwoord op zijn? Is dit advies/voorstel getoetst door de juridische afdeling van de gemeente? Zo, ja: Wat is de uitkomst? Zo, nee: waarom niet?
3. Onder het kopje Governance staat vermeld dat de volgende aanpassingen zijn gedaan om de samenwerking te borgen en de werking van de stichting te verbeteren. Wat wordt er precies geborgd wat daarvoor nog niet geborgd was? Wat moest er verbeterd worden en wie liep tegen die verbeterpunten aan?
4. In de SLA (Service Level Agreement) wordt een stuurgroep opgenomen. Wat heeft een extra Stuurgroep voor toegevoegde waarde? Waar haalt de stuurgroep zijn mandaat vandaan? Wat betekent dit voor het bestaansrecht en onafhankelijkheid voor Stichting ROZE?
5. De gemeenten Deurne neemt al deel vanaf 1 januari 2024. (internet Deurnes weekblad) Waarom wordt dat nu bijna 2 jaar later pas gecommuniceerd en wat betekent dat voor de contributie? Is die wel vanaf 2024 afgedragen? Wie heeft met deze toetreding ingestemd?
6. Op de informatieavond van ROZE in november 2025 was er sprake van nog een 5-tal gemeenten die wilden toetreden tot de samenwerking maar deze gemeenten zijn afgewezen. Om welke gemeenten gaat het? Wat is de reden van afwijzing en door wie is die afwijzing gedaan?
7. Om te blijven voldoen aan de voorwaarden van Quasi-inbesteding worden de toezichthoudende gemeenten uitgebreid met: Best, Nuenen, Cranendonck, Bladel, Eersel en Deurne. Mandaat wordt verdeeld over Eindhoven, Veldhoven en Geldrop-Mierlo. In welk document zijn de regels terug te vinden betreffende Quasi-inbesteding? Wat houdt dit voor ROZE precies in?
8. De raad van Toezicht heeft in 2024 afscheid genomen van hun directeur/bestuurder. Om wat voor reden is er afscheid genomen? Door wie, hoe en wanneer is dit vertrek gecommuniceerd aan de deelnemende gemeenten?



9. De raad van toezicht heeft besloten de functie van directeur niet langer onderdeel te laten zijn van de governance. In hoeverre kan de RvT dat zelf bepalen? Is deze keuze juridisch getoetst? Zie ook vraag 3.
10. Door bovenstaande wijzigingen heeft het lid van de RvT in eerste instantie een dubbelfunctie gehad en uiteindelijk was de RvT niet voltallig. Wanneer is er met de gemeente Veldhoven gecommuniceerd dat er een vacature moest worden geplaatst?
11. De voorzitter van de RvT heeft per 1 november 2025 afscheid genomen, deze is al weer ingevuld. Hoeveel vacatures waren er en op welke positie, toen de beslissingen uit de Raadsinformatiebrief genomen zijn?
12. Wat is de reden dat de verblijfsduur van 40 naar 28 dagen is gegaan? Zijn er structurele aanpassingen gedaan waardoor de verblijfsduur verlaagd is?
13. Als TNR goed uitgevoerd wordt, zou je toch juist een afname van zwerkatten moeten hebben! Waar komt de toename vandaan?
14. Samenwerking Anicura zorgt voor stabiliteit en kostenbeheersing. De geluiden die ik hoor is dat er met spoedritten juist verder gereden moet worden om hulp van een dierenarts te krijgen. Dus dat kost extra (kostbare) tijd, extra diesel of benzine en de vrijwilligers die op dat moment hiermee bezig zijn kunnen niet ergens anders ingezet worden. Gaat kostenbeheersing hier dan boven dierenwelzijn? Daarbij is Anicura niet de goedkoopste. Is dit echt de beste keuze om met deze maatschappij in zee te gaan?
15. Het aantal vrijwilligers is stabiel gebleven. Er gaan nogal wat geruchten over angstcultuur, groot verloop, incidenten die niet goed afgehandeld worden. Als er 50 vrijwilligers weg gaan maar er komen er ook weer 50 bij, blijft het stabiel maar zie ik het nog steeds als een duiventil. Is er een (anoniem) overzicht van de vrijwilligers bij de start, het verloop en het aantal vrijwilligers nu? Wat is de reden van vertrek? Was het vertrek eigen keuze of niet?
16. Inpandige dierenartsenpraktijk, lijkt me prima idee. Echter er zitten wel wat haken en ogen aan in verband met dierenwelzijn en gezondheidsrisico's van zowel de opvangdieren als de bezoekers van de dierenkliniek. Worden we op de hoogte gehouden van de status van dit vraagstuk?
17. Is er een goede klachtenprocedure voor de vrijwilligers en werknemers? De vertrouwenspersoon vanaf welke datum is die actief? Wat is de aard van de klachten? Is daar een overzicht van bijgehouden? Hoe zijn de klachten afgewikkeld? Antwoord graag anoniem.
18. Wordt er gebruik gemaakt van een incidentenmethode door de organisatie? Hoe ziet deze eruit?
19. Hoe wordt er toegezien op veiligheid tijdens het werk? Is er genoeg beschikking over de juiste materialen voor de vrijwilligers en werknemers om de werkzaamheden veilig mee uit te voeren? En zijn daar trainingen voor?
20. Hoeveel werk wordt er uitbesteed door de stichting aan andere organisaties?
21. In IBABS is weinig tot niets te vinden over de stichting. De statuten van de stichting, oprichting Raad van Toezicht en alle afspraken gemaakt betreffende ROZE zie ik graag tegemoet.

**Toelichting:**

Er is al enige tijd rumoer rond Stichting ROZE. Het gaat hier niet om een gemeenschappelijke regeling en we krijgen daar dus als raad niet altijd alles van mee. We zijn als gemeente wel verantwoordelijk voor een aantal zaken. Onder andere voor onze inwoners met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt die bij ROZE als vrijwilliger aan het werk zijn. De taken die wettelijk onder de verantwoordelijkheid vallen en uitbesteed worden (in dit geval aan Stichting ROZE), moeten naar behoren uitgevoerd worden.

De informatieavond 19 november 2025 inclusief rondleiding, was erg interessant. Dit was een gelegenheid om kritische vragen te stellen. Daar werden een aantal mensen nerveus van. Na afloop kwam er iemand naar me toe met de vraag om eens met elkaar in gesprek te gaan. Ik heb mijn gegevens achter gelaten, nooit meer iets gehoord. Zelf nog eens gebeld, niet te bereiken.

In het laatste half jaar zelf 2 meldingen gedaan, het loopt allemaal een beetje stroef, zal ik maar zeggen.

In Eindhoven zijn er al vragen gesteld en is er op 9 december 2025 reeds een commissie aan ROZE besteed. Ik was hierbij aanwezig. Naar mijn idee mag er meer aandacht besteed worden aan de ingezonden brieven en klachten van (oud) vrijwilligers en organisaties waarmee binding of samenwerking met ROZE is.

Dit heeft mij doen besluiten om wat extra informatie te zoeken betreffende ROZE, helaas is er weinig terug te vinden.

Via de WH heb ik bij de desbetreffende ambtenaar informatie opgevraagd, het enige wat er kwam was een convenant en dienstverleningsovereenkomst. Omdat ook de ambtenaar niet meer terug kon vinden. Dit geeft het gevoel dat wij als raadsleden, niet goed genoeg op de hoogte worden gehouden. Dit geldt misschien ook voor de aansluitende gemeentes.

Vandaar dat er bij mij veel vragen zijn n.a.v. de RIB.

Datum beantwoording: 12-3-2025**Antwoord:**

De deelnemende gemeenten zijn momenteel bezig (geweest) met de besluitvorming over de actualisatie van de regionale samenwerking met Stichting ROZE. In dit kader heeft juridische afstemming plaatsgevonden met de betrokken juristen. Vrijwel alle deelnemende gemeenten hebben dit proces inmiddels doorlopen. Ook het college van Geldrop-Mierlo heeft de besluitvorming afgerond.

De inhoudelijke beantwoording van een groot deel van uw vragen is terug te vinden in de eerder met uw raad gedeelde Raadsinformatiebrief: [RIB Actualisatie samenwerking Stichting ROZE](#). In deze RIB wordt ingegaan op de governance-aanpassingen, de quasi-inbesteding, de rol van de stuurgroep en de juridische toetsing.

Zoals u zelf aangeeft, heeft op 19 november 2025 een regionale informatiebijeenkomst plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst zijn diverse onderwerpen die u in uw vragen aan de orde stelt besproken en toegelicht. Stichting ROZE heeft daar onder meer uitleg gegeven over:

- de klachtenprocedure;
- de beschikbare cijfers;
- het vrijwilligersbeleid;
- de governancewijzigingen.

De bijbehorende presentatie is als bijlage beschikbaar gesteld.



Binnen het regionale samenwerkingsverband vervult de gemeente Eindhoven de trekkende en coördinerende rol. De gemeente Geldrop-Mierlo heeft hierin een meer aangesloten, faciliterende rol. Wij zijn geen uitvoerende of sturende partij binnen de stichting zelf, maar sluiten als deelnemende gemeente aan bij de regionale samenwerking.

Wel worden wij via de bestaande regionale overlegstructuren geïnformeerd over ontwikkelingen. Zo vinden er periodiek ambtelijke en bestuurlijke overleggen plaats tussen de deelnemende gemeenten en Stichting ROZE. Deze momenten worden gebruikt om informatie te delen, actuele ontwikkelingen te bespreken en waar nodig kritische vragen te stellen of aandachtspunten vanuit onze gemeente mee te geven.

Voor zover uw vragen betrekking hebben op de interne organisatie, uitvoering en operationele aangelegenheden van Stichting ROZE, merken wij op dat Stichting ROZE een zelfstandige stichting is met een eigen bestuur en Raad van Toezicht. Vragen over de interne bedrijfsvoering en uitvoering behoren daarom in eerste instantie tot de verantwoordelijkheid van de stichting zelf.

Het college stelt voor dat de portefeuillehouder (de heer Looijmans) samen met u in gesprek gaat met Stichting ROZE, zodat u rechtstreeks en zo concreet mogelijk antwoord kunt krijgen op uw vragen.

De statuten van de stichting vind u hier: [statuten](#)

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Welkom bij Stichting Regionale Opvang Zwerfdieren Eindhoven

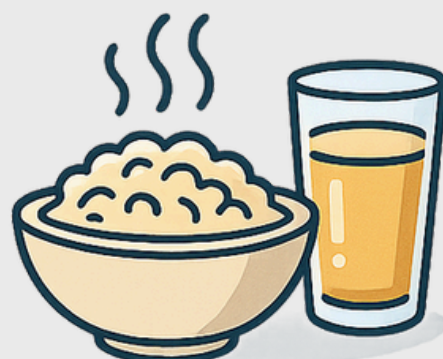




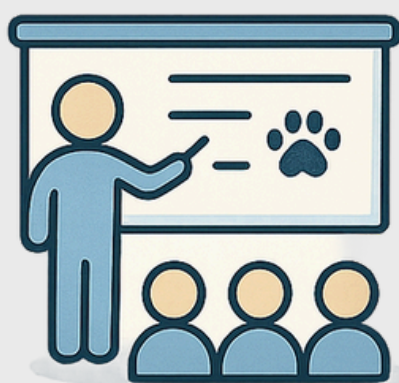
Programma



Rondleiding



Maaltijd



Presentatie



20:00u einde/borrel







Onderwerpen



Terugblik 2024, ontwikkelingen 2025 en doorkijk 2026

- Resulaten, cijfers, plannen

Aangedragen onderwerpen

- Governance
- Vrijwilligersbeleid
- NTV beleid
- TNR dienstverlening



Vragen zijn welkom, graag in de vragenblokken



Governance tot maart 2024

15 gemeenten

Stuurgroep gemeenten

Gemeente Eindhoven
eerste aanspreekpunt

Stg ROZE (zelfstandig en opgericht door Gem. Eindhoven)

Raad van Toezicht (3x)
(aangesteld door 3 gem)



Pierre van
Beusekom



Kay
Sachse



Carina
Kruijsse

Bestuurder-Directeur

Uit dienst maart 2024

MT



Alma van
Dorenmalen

Beheerder
Op. manager



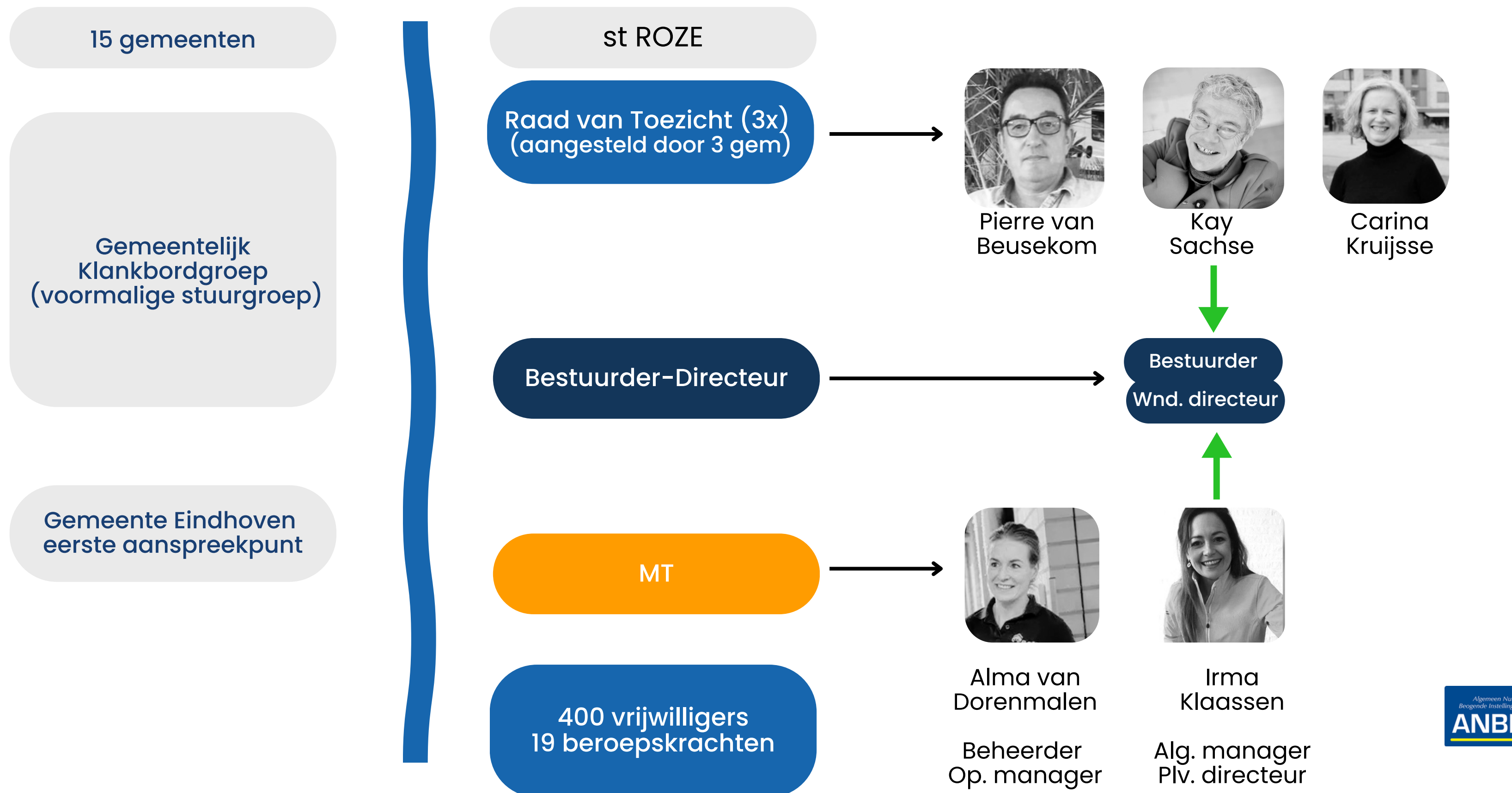
Irma
Klaassen

Alg. manager
Plv. directeur

400 vrijwilligers
19 beroepskrachten

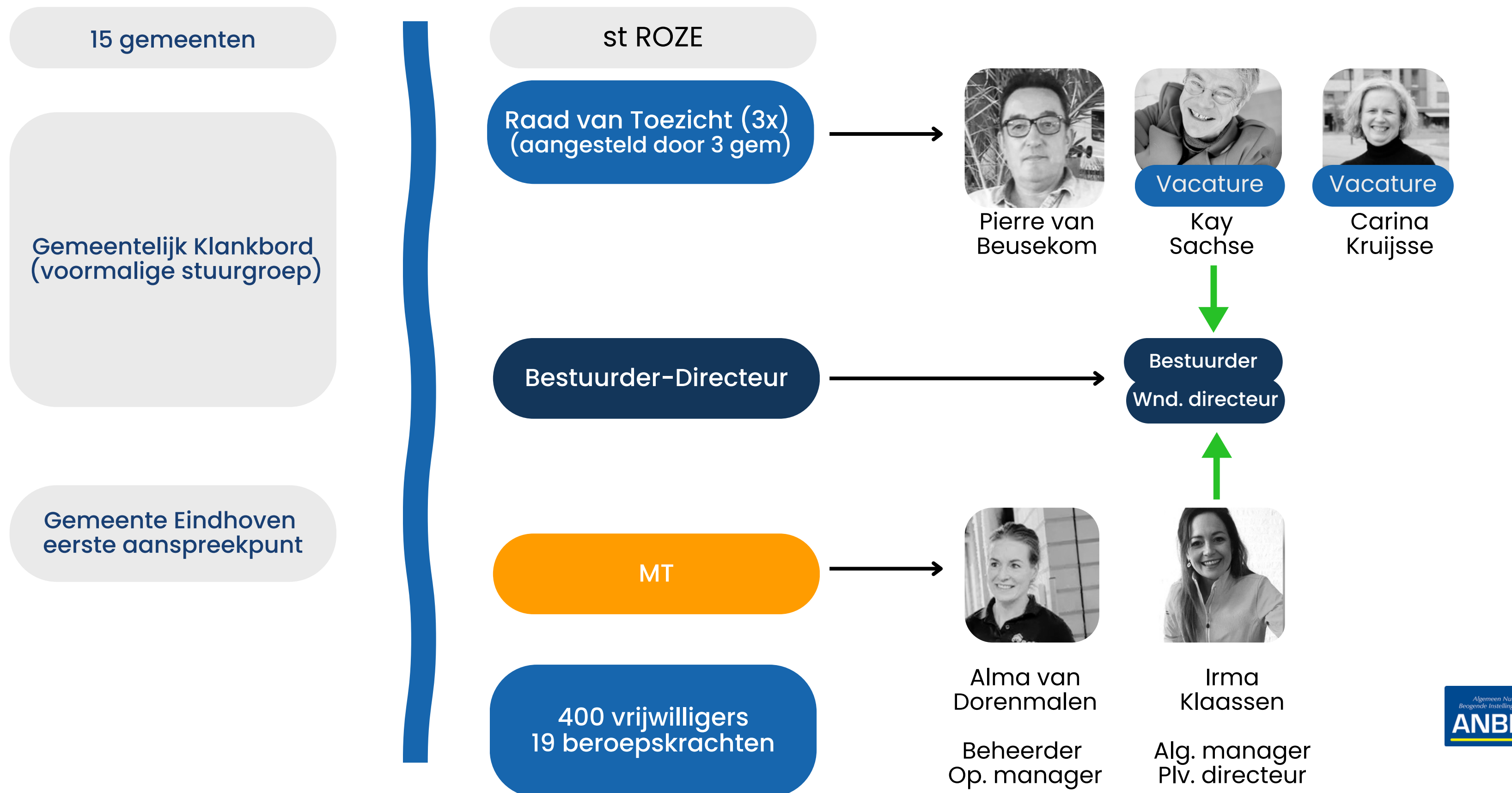


Governance voorjaar 2024 – 2025





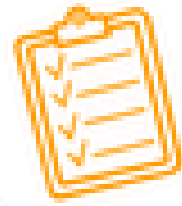
Governance voorjaar 2025



Kengetallen 2024-2025 algemeen overzicht



2025 20.946
2024 21.437
aantal
telefoontjes



9.063
12.502
aantal
meldingen



4.204
4.788
gereden
ritten



1.584
1.905
opgevangen
huisdieren



2.759
3.392
opgevangen
wilde dieren



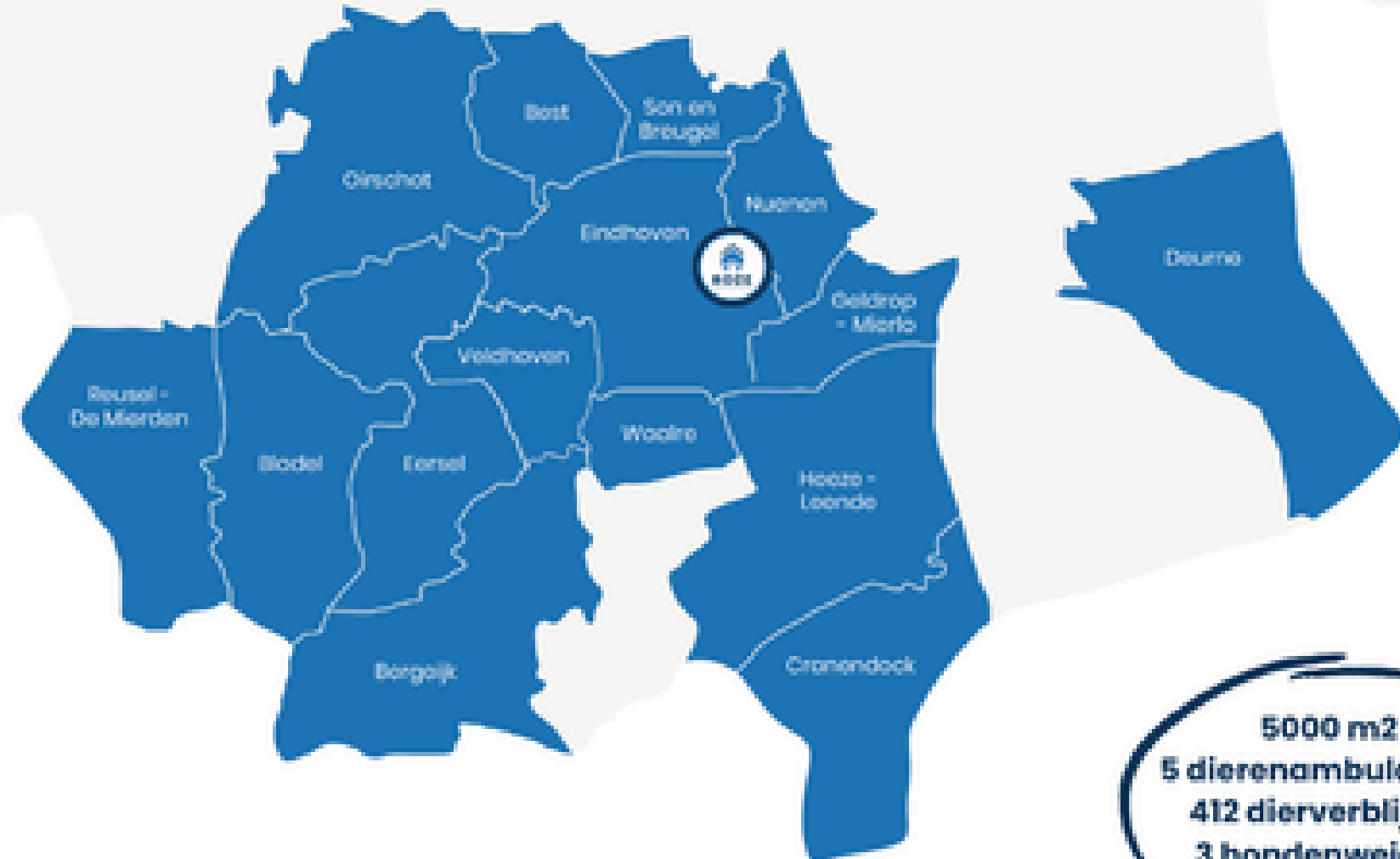
15
15
gemeenten



258
240
herenigingen
met eigenaar



787
991
geadopteerde
dieren



MVO Beleid



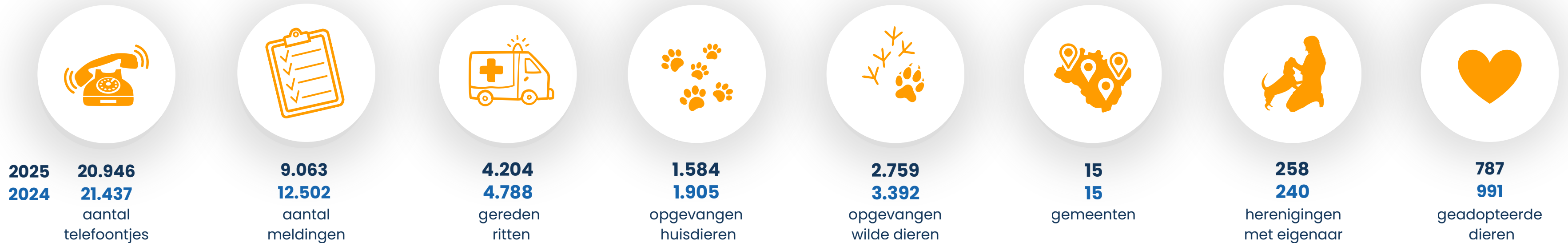
Werkgelegen-
heidsproject



Kenniscentrum

5000 m2
5 dierenambulances
412 dierverblijven
3 hondenweides

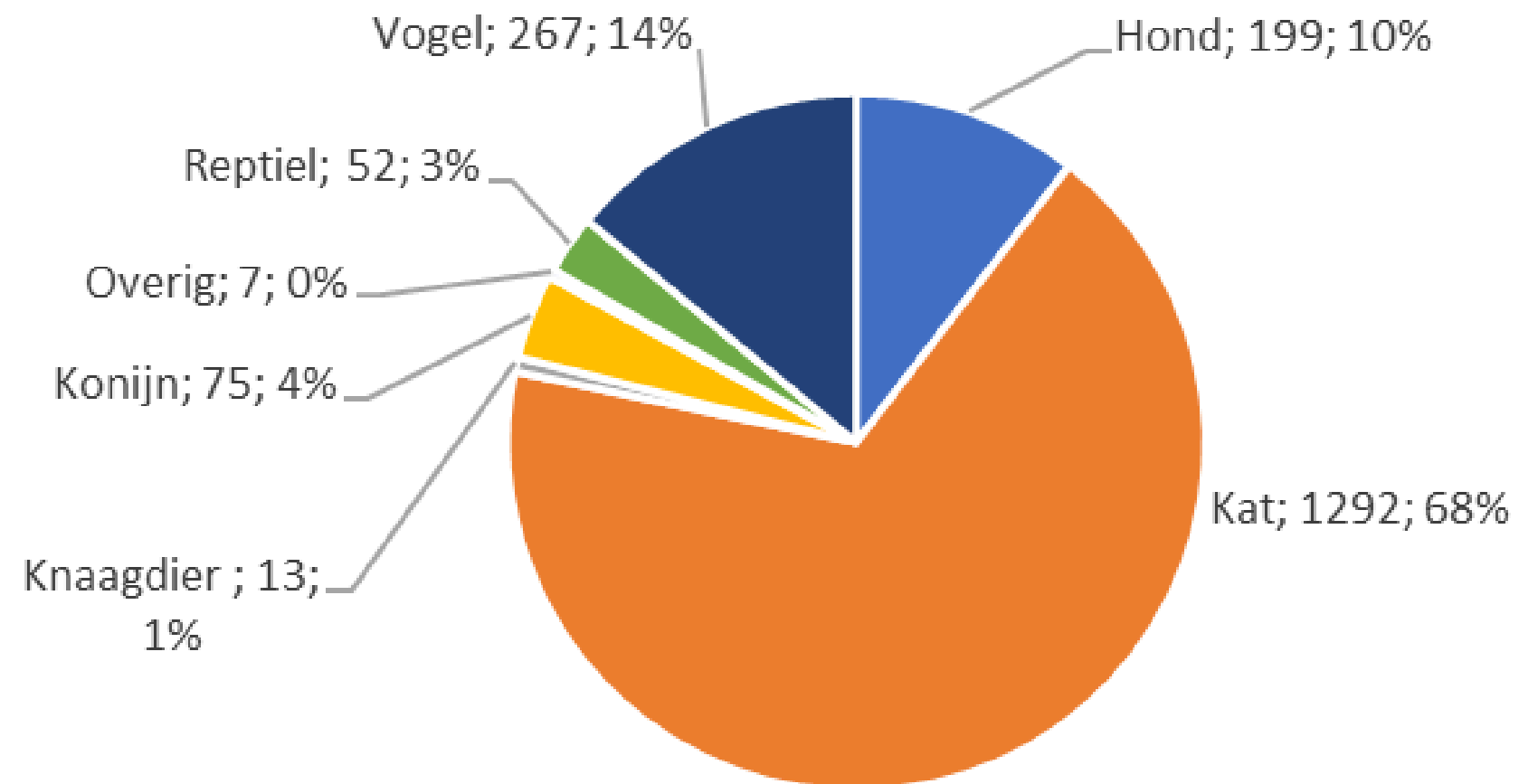
Kengetallen 2024-2025 algemeen overzicht



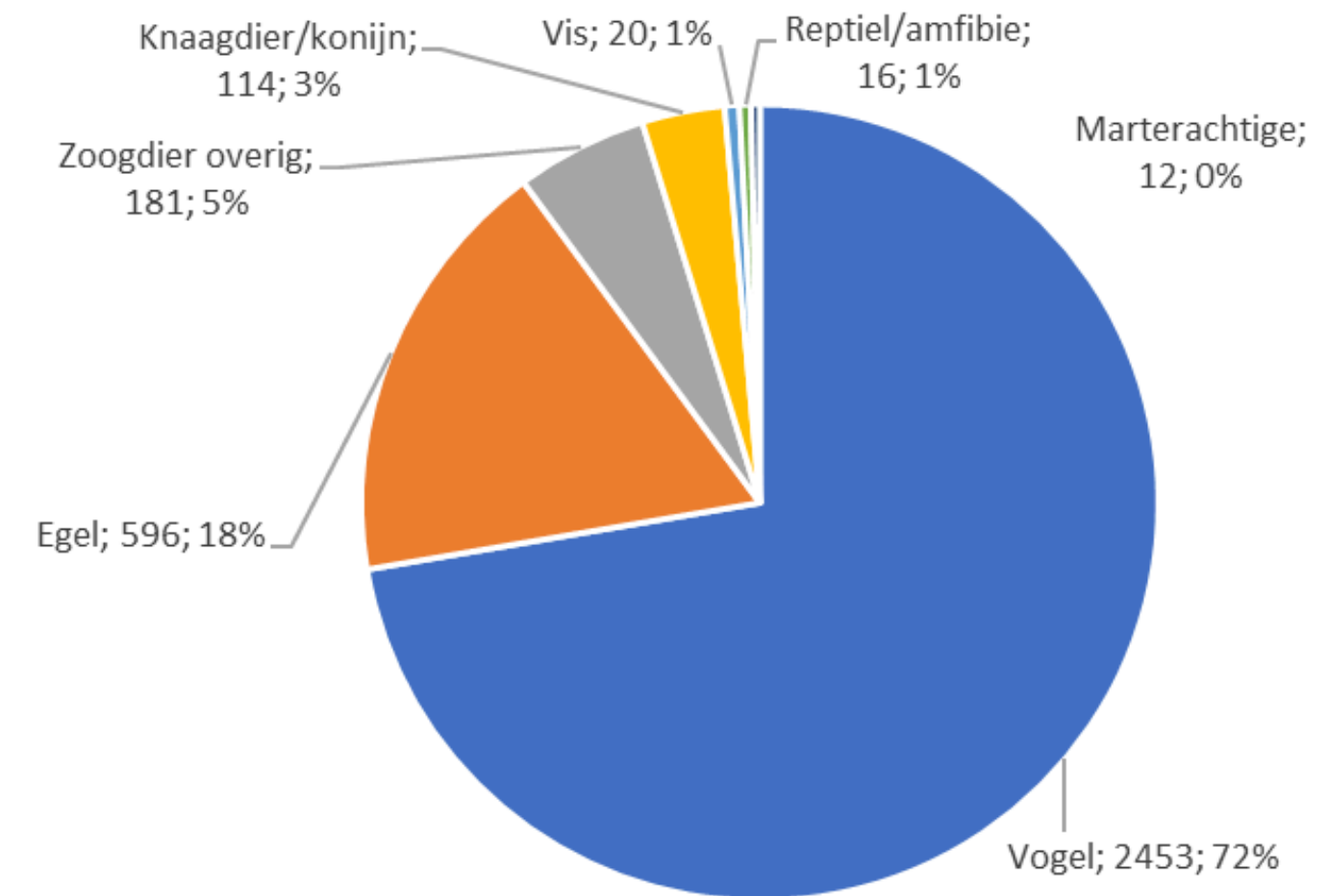
- Daling van meldingen – meer informatie bekend & keuzemenu
- Daling van ritten (-12%): meldingen worden beter beoordeeld en ambulances gerichter ingezet.
- Minder huisdieren (-17%) en minder wilde dieren(-19%): Wilde dieren strikter beoordeeld, een wild dier maakt meer kans in het wild. Daling op afdeling hond en kat.
- Herenigingen eigenaren steeg (+8%) – geregistreerde dieren die binnenkomen.
- Adopties nu boven de 800: minder dieren binnengekomen.

Aantal huisdieren – wilde dieren binnengekomen in 2024

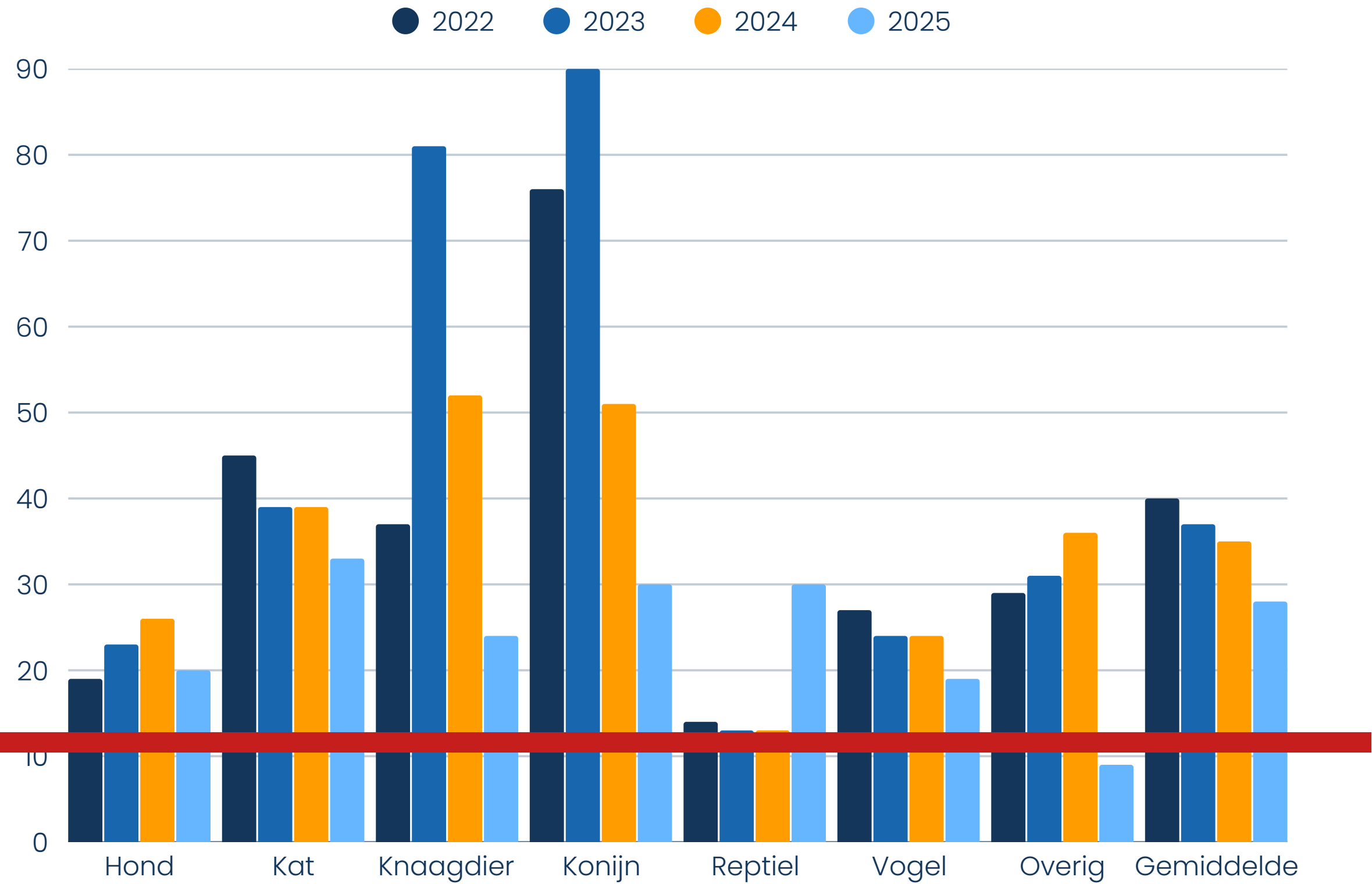
Aantal huisdieren binnengekomen in 2024 (1905)



Hulpverlening aan wilde dieren in 2024 (3392)

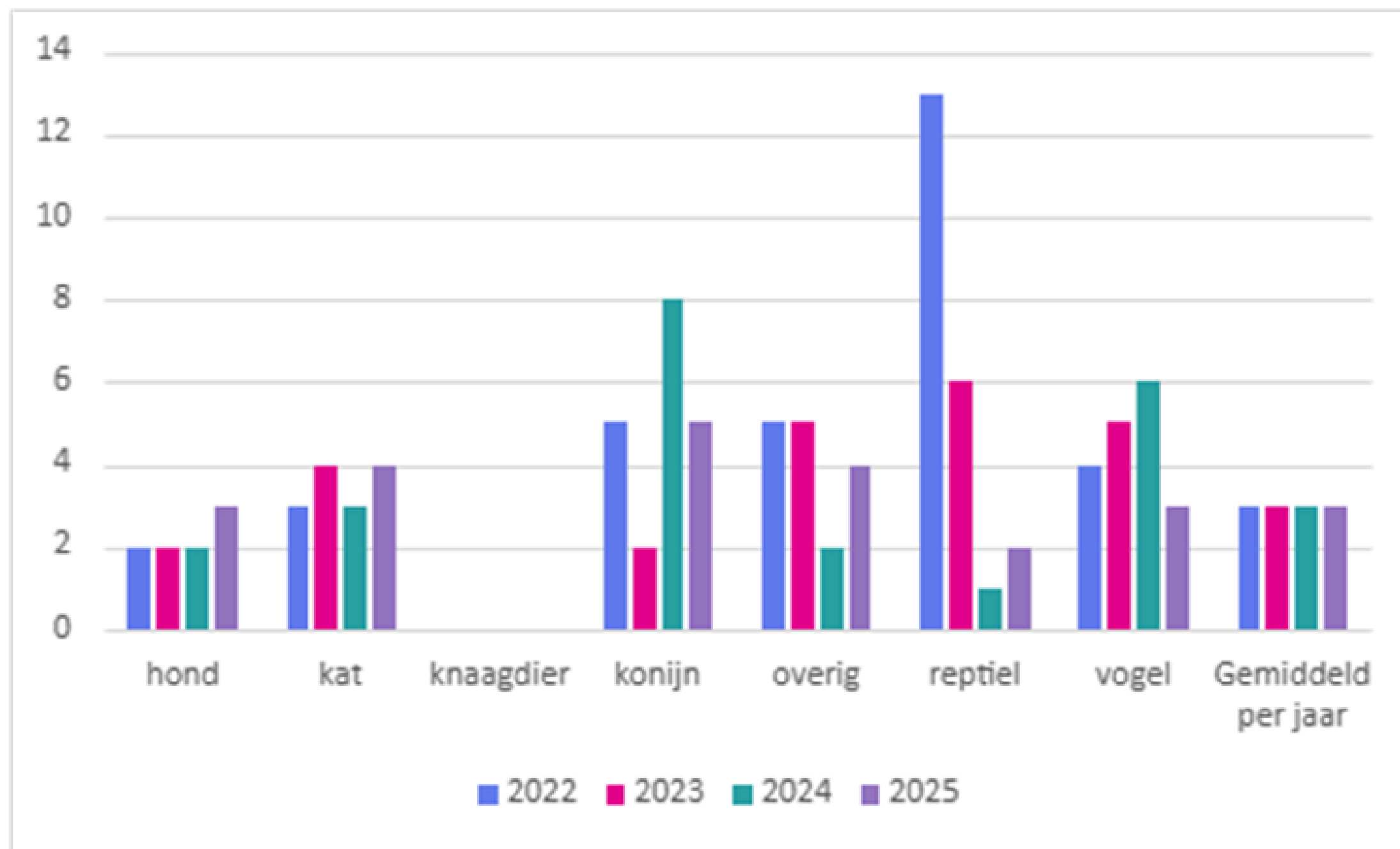


Gemiddelde verblijfsduur in dagen - LOS (Length Of Stay)



LOS :
2022 - 40 dg
2025 - 28 dg

Gemiddelde verblijfsduur tot hereniging met eigenaar





Bovenwettelijke taken – TNR

TNR (Trap-Neuter-Return)

Crisisopvang

Uithuiszettingen





Bovenwettelijke taken

TNR TRAP NEUTER RETURN

TNR is een methode om verwilde kattenpopulaties in toom te houden en de overlast hiervan te verminderen. Dit wordt gedaan door de katten te vangen, te castreren/steriliseren en ze weer terug te plaatsen in hun omgeving.

TNR

VS



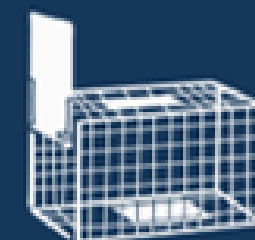
Katten weghalen

Waarom het werkt

- ✓ De katten veroorzaken minder overlast zoals sproeien, janken en vechten nadat ze geholpen zijn.
- ✓ Het aantal katten stabiliseert en na verloop van tijd worden het er zelfs minder
- ✓ Een stabiele groep katten weert andere niet geholpen katten

Waarom het niet werkt

- ✗ Tijdelijk oplossing
- ✗ Leeggevallen plekken worden ingenomen door andere katten
- ✗ Omdat deze katten niet herplaatsbaar zijn creëert het een vicieuze cirkel van het doden van katten
- ✗ Dieronvriendelijk



Katten vangen

Met speciale vangkooien worden de katten gevangen

Opvang

Daarna worden ze naar onze opvang gebracht



Dierenarts

De katten worden nagekeken, gecastreerd/gesteriliseerd, gechipt, ontvlood, ontwormd en ge-eartipped

Herstellen

Na de ingreep blijven de katten nog een aantal dagen in de opvang om te herstellen van de narcose en de ingreep



Terug plaatsen

De katten worden weer losgelaten op de plek waar ze gevangen zijn



TNR vangacties





TNR kengetallen

2024

Gemeente	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Bergelijk	7	12	63	10	92
Best	3	3	0	1	7
Bladel	2	11	19		32
Cranendonck	34	10	41	3	88
Deurne	2	15	4	1	22
Eersel	2	9	12		23
Eindhoven	7	73	53	28	161
Geldrop-Mierlo	1	1	6		8
Heeze-Leende	0	7	5	3	15
Nuenen c.a.	25	5	2		32
Oirschot	2	18	13	24	57
Reusel-De Mierden	1	0	7		8
Son en Breugel	0	21	14	2	37
Veldhoven	7	27	0		34
Waalre	0	3	2		5
Totaal	93	215	241	72	621

Niet contactgemeenten					
Buiten regio	0	0	3	0	3
Totaal	93	215	244	72	624

2025

Gemeente	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Bergelijk	1	11	27		39
Best	2	1	25		28
Bladel	3	10	9		22
Cranendonck	7	16	22		45
Deurne	8	14	49		71
Eersel	2	9	30		41
Eindhoven	25	32	44		101
Geldrop-Mierlo	3	3	9		15
Heeze-Leende	5	22	16		43
Nuenen c.a.	0	3	1		4
Oirschot	3	8	22		33
Reusel-De Mierden	7	22	1		30
Son en Breugel	11	1	1		13
Veldhoven	24	7	12		43
Waalre	0	0	1		1
Totaal	101	159	269	0	529

Niet contactgemeenten					
Buiten regio	0	1	2	0	3
Totaal	101	160	271	0	532

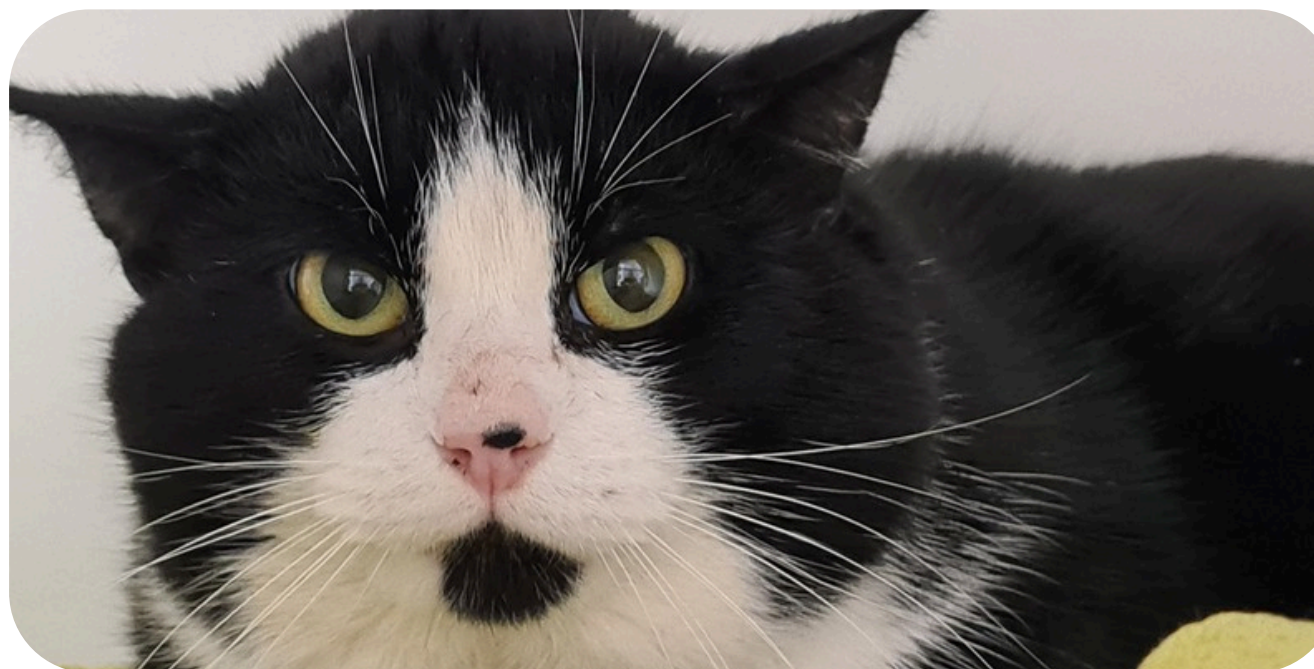
okt-25
2
9
3
7
2
3
1
1
28

3
3



TNR vragen

1. Waarom zijn er niet nog veel minder katten nu?
2. De kat is gewoon tam, waarom wordt deze toch weer op straat gezet?
3. Worden de katten als ze zijn teruggeplaatst nog wel verzorgd?
4. Waarom duurt het soms wat langer voor er een vangactie wordt gepland?
5. Er is een melding gemaakt, waarom is er geen vangactie gepland?
6. Er zijn ook andere organisaties actief in de regio, werken jullie daar mee samen?



**Q&A
Website
ROZE**



Vragen
10 minuten



Jaarplannen 2026 [1]

Meerjarenbeleidsplan 2024-2027 – www.rozeindhoven.nl

Herstel en onderhoud pand: Waterproblemen / wanden en hondenvelden

- I.s.m Vastgoed, verhelpen van wateroverlast
- Impact op dienstverlening en bedrijfsvoering ROZE 2026?

Structurele fondsenwerving: Verdere groei (Particulier, Zakelijk, Fondsen)

- Focus structurele donateurs
 - campagne jan. 2026
 - CRM donor journey
- Naamsbekendheid en donateurs werving
 - Donaties aan Doornakkers denken dat ROZE hetzelfde is
 - Veel onbedoelde donaties aan verkeerde organisatie
- Fondsen: Lange tijdrovende trajecten, geoormerkt geld, voornamelijk inzetten pand aanpassingen

Doorlopend de kwaliteit van dierenzorg verbeteren: Optimaliseren opvang, doorstroom en medische zorg.

- Gebruik maken van best practises binnen buitenland, samenwerking veterinaire dienstverlening



Jaarplannen 2026 [2]

Intensivering vrijwilligersbeleid: Meer gerichte aandacht en begeleiding en mogelijkheden tot ontwikkeling. (komen we later op terug).

ROZE als Kenniscentrum en educatie: Samenwerking met onderwijs en stageplaatsen, voorlichtingen/naamsbekendheid, ook buiten Eindhoven.

Werkgelegenheidstrajecten: Participatieprojecten zijn waardevol maar vragen veel begeleiding en expertise, uitbreiden mét externe begeleiding. Dagbesteding.

Digitalisering en efficiëntie: heeft directe impact op kwaliteit dierzorg, doorstroom en donateurswerving, LOS verkorten. Werken aan nieuwe website, datamonitoring en procesoptimalisatie, gedigitaliseerde dieren-check in.

Gezonde financiën en governance: voor het eerst reserves, investering dierenwelzijnsprojecten (chipactie/minima) en goed bestuur (RvT vacatures)



Begroting 2026

Exploitatie Stichting Roze	Begroting 2026
<u>Omzet</u>	
Vergoeding wettelijke taken	1.315.200
Omzet verkoop artikelen	9.300
Omzet veterinaire diensten en medicatie	12.800
Omzet TNR	94.700
Omzet adoptie / plaatsing	109.200
Omzet tijdelijke opvang	11.700
Omzet afstand	4.400
Omzet ambulance	20.400
Sponsoring, donaties en fondsenwerving	131.400
Overige omzet	2.700
Overige bedrijfsopbrengsten	0
Totaal: Omzet	1.711.800
Inkoopwaarde van de omzet	259.700

Exploitatie Stichting Roze	Begroting 2026
<u>Bedrijfskosten</u>	
Personeelskosten	850.800
Afschrijvingskosten	45.600
<u>Overige bedrijfskosten</u>	
Overige personeelskosten	70.500
Huisvestingskosten	358.800
Administratie- en advieskosten	22.500
Kantoorkosten	45.400
Autokosten	25.500
Verkoopkosten	19.100
Algemene kosten	3.000
Totaal: Overige bedrijfskosten	544.800
Totaal: Bedrijfskosten	1.441.200
<u>Financiële baten en lasten</u>	
Rentelasten en soortgelijke kosten	1.200
Totaal: Financiële baten en lasten	1.200
Onvoorzien	9.700
Resultaat	0



Vrijwilligersbeleid



Aantal vrijwilligers

2022 start 50 vw en 10 vast

2023: vw 400 en vast 21 (14,3 FTE) totaal 51 FTE

2024: vw 400 en vast 19 (16,5 FTE) totaal 42,3 FTE

2025: vw 350 en vast 21 (15 FTE) totaal (?) FTE





Vrijwilligersbeleid

Beroepskrachten versus vrijwilligers

- Gediplomeerd
- Begeleiding

Verschillende functies

- Dierenafdelingen & dierenkliniek
- Chauffeurs, rijders, centralisten
- Gastgezinnen
- Waswonders
- ICT, balie, marketing

Werving & selectie

- Vacature → website
- Screening afdeling
- Meedraaien → onboarding

Belangrijke minimale eisen

- Min. 18 jaar
- Mate van zelfstandigheid
- Min. dagdeel per week beschikbaar

Samenwerking

- Samenwerking in werving: WIJEindhoven, Eindhoven Doet, Springplank, reclassering





Vrijwilligers onboarding



- OVK vrijwilligersovereenkomst
- Vrijwilligerswijzer: Protocolen, veiligheid en gedragscodes etc.
- VOG
- Teams
- Planning en on the job training (inwerk buddy)
- E-learning en overige trainingen inplannen



Vrijwilligersbeleid aandachtspunten

- **Grote groep vrijwilligers** (ruim 350), vraagt veel coördinatie en afstemming
- **Grote diversiteit** aan mensen vraagt maatwerk in aansturing en ondersteuning – kost veel tijd
- Vaste medewerkers (**dierversorgers**) hebben een andere achtergrond – aandachtspunt → begeleiding/training/comm's
- **Roosters kunnen variëren** – ziekte /verzuim van vrijwilligers & verloop vrijwilligers
- Ambu/meldkamer: **avond-/nachtdiensten**
- Vrijwilligers **werken op afstand**
- **Begeleiding van vast team naast reguliere taken**
- **Enorm ad hoc werk** – daardoor moeilijk structurele begeleiding in te plannen
- **Emotioneel belastende omstandigheden** – risico op uitval





Vrijwilligersbeloning & -waardering

Vrijwilligers zijn onmisbaar, het is belangrijk dat zij zich gewaardeerd voelen



- Reiskostenvergoeding
- Korting adoptie
- Korting Anicura, dierenconsulten
- Evenementen (Animal Event)
- Nationale vrijwilligersdag (incl. Eindhoven DOET)
- DierenLot dagen (2x jr)
- Nieuwjaars receptie Eindhoven
- Eindhoven Doet cursussen
- Cursussen / trainingen intern en extern
- Diverse teamactiviteiten
- Eindejaars afsluiting

Beloning is ook zien dat hun werk ertoe doet — dat dieren beter af zijn, dat hun kennis telt en dat anderen dat zien en erkennen



Professionalisering 2026 vrijwilligersbeleid

Samenwerkingen en maatschappelijke projecten

- Uitbreiden van dagbestedingsprojecten (zoals met Lunet) met externe begeleiding
- Nieuwe samenwerkingen met scholen, re-integratie- en zorgorganisaties

Waardering en binding

- Vrijwilligerswaarderingsbeleid uitbreiden (budget voor teamuitjes, leuke activiteiten i.p.v. alleen inhoudelijke)
- Vrijwilligersbeloningsbeleid structureel opnemen in de jaarlijkse begroting

Efficiënter en slimmer werken

- Werkprocessen vereenvoudigen en digitaliseren
- Ervaren vrijwilligers mentor voor nieuwe collega's (GG/meldkamer)

Vrijwilligers als ambassadeurs van ROZE

- Actievere rol bij publieksvoorlichting, evenementen en werving
- Herkenbare positionering van vrijwilligers als dragers van de organisatiecultuur

Overig

- Jaarlijks tevredenheidsonderzoek voortzetten en verbeterplan per team opstellen
- Interne scholing over communicatie, omgaan met emoties en samenwerking
- Uitbreiding van communicatie en feedback momenten



NTV beleid/Klachtenprocedure – Extern

Reviewoverzicht

Reviews zijn niet geverifieerd ⓘ



1. Gemeente of ROZE ontvangt klacht

Gemeente: doorwijzen ROZE of zelf oplossen i.s.m. ROZE

2. Registratie & verdeling

- Registratie in klachtenregister
- Complementeren data
- MT bepaalt wie de klacht behandelt

3. Onderzoek & behandeling

- Feitenonderzoek en hoor- en wederhoor
- MT bespreekt en formuleert oordeel

4. Terugkoppeling aan klager

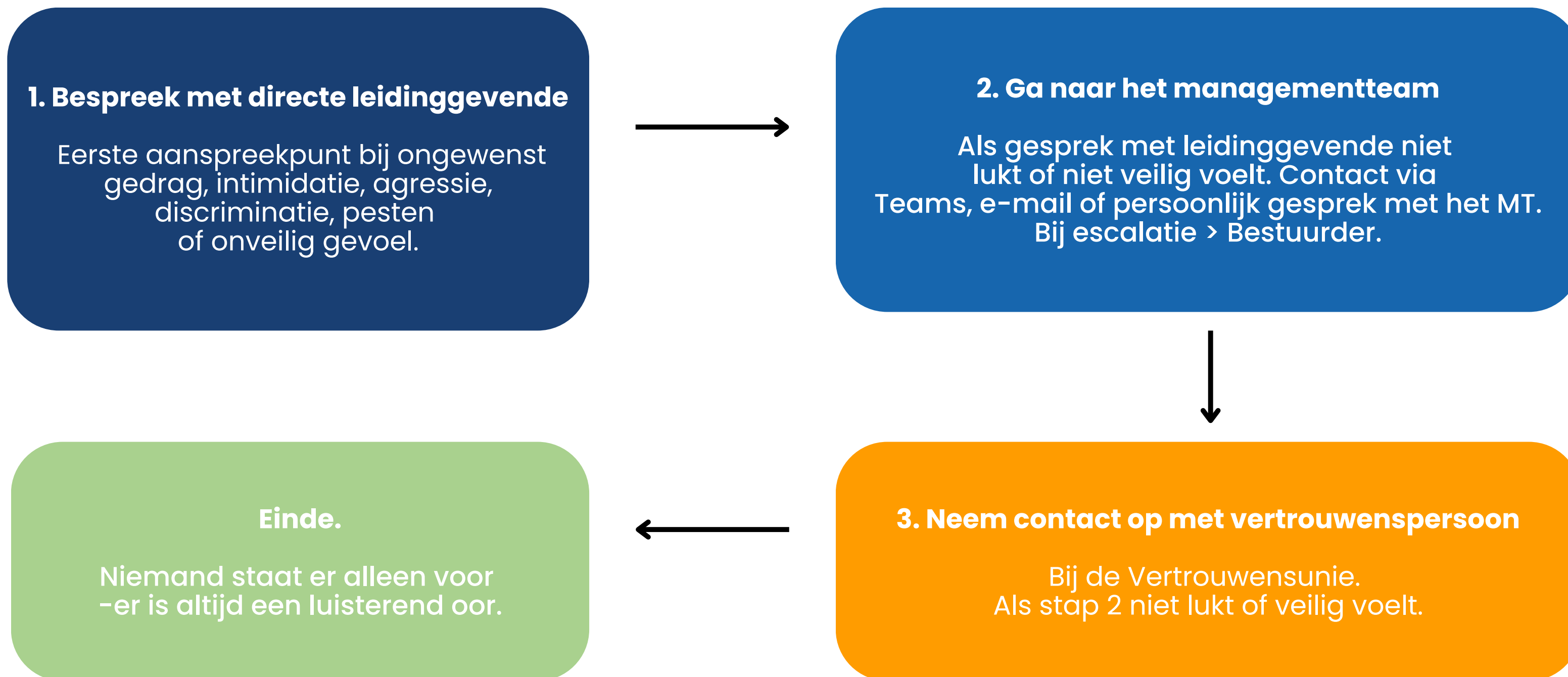
- Schriftelijke/mondelinge terugkoppeling
- Escalatie -> naar bestuur of Raad van Toezicht

5. Evaluatie & verbetering

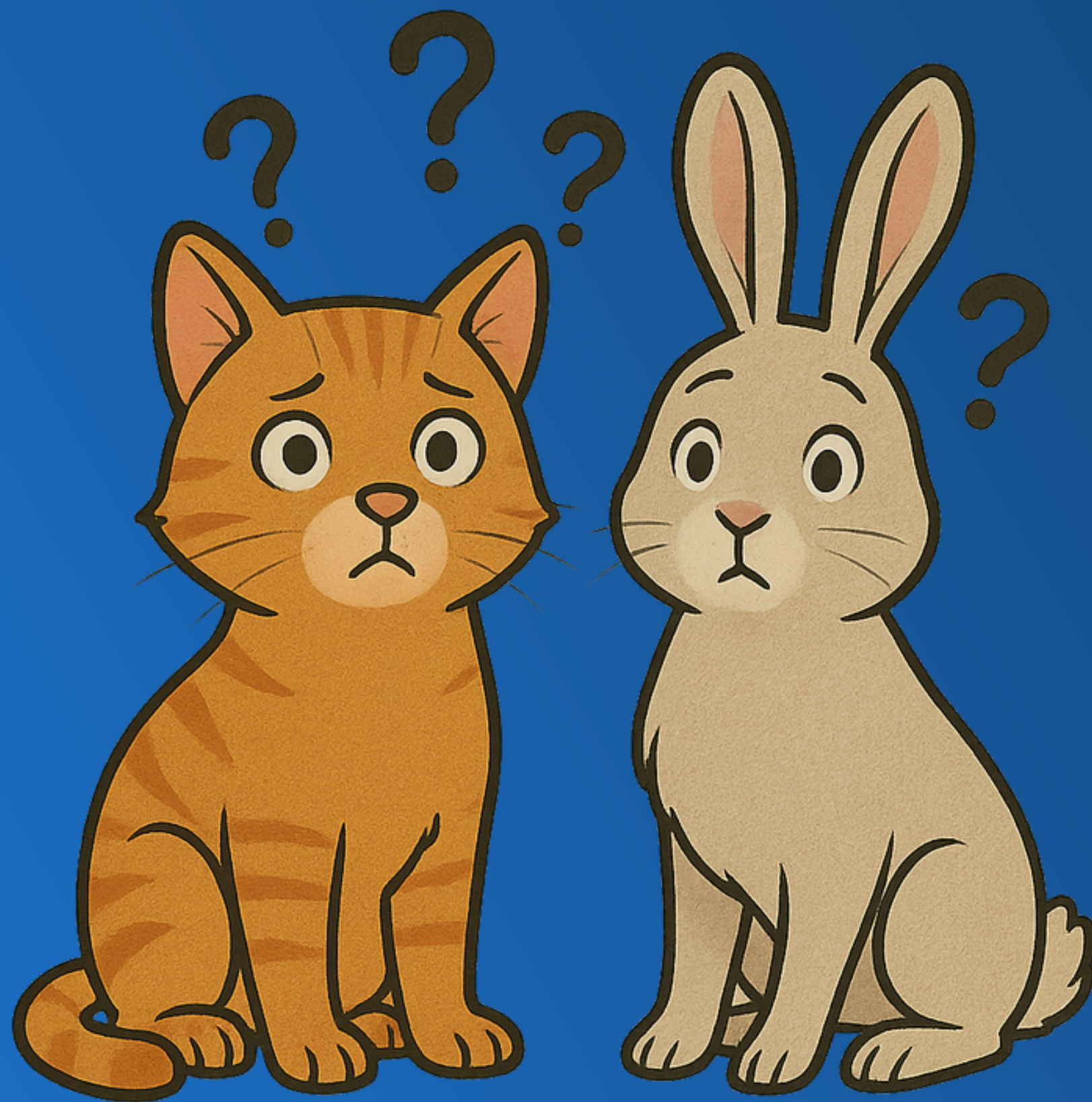
- Jaarlijkse evaluatie protocol
- Verbeteracties waar nodig



Klachtenprocedure intern



VERTRUWENSUNIE



Vragen

Beleidsplan 2024 – 2027

**Samenwerking en efficiëntie voor
een wereld zonder dierenleed**





Op 1 januari 2022 opende Stichting ROZE haar deuren. De afgelopen 3 jaar hebben we ons gericht op het opbouwproces waarbij we de basis op orde brachten en het gebouw en faciliteiten functioneel maakten voor de uitvoer van onze primaire doelstelling: Het opvangen, vervoeren, verzorgen en herplaatsen van zwerfdierendieren in nood en in het wild levende dieren.

Processen en procedures zijn in de opstart jaren in basis op orde gebracht en we zijn trots op onze kwaliteit van dierenzorg en -hulpverlening die ertoe leidt dat we op jaarbasis tussen de 5000 en 6000 dieren in nood kunnen helpen in het Brabantse land. Hiermee zijn we uitgegroeid tot het tweede grootste dierenasiel (met ambulancedienst) in Nederland.

De aankomende jaren staan in het teken van door ontwikkelen, professionaliseren en verbinden.

Onze focus gaat uit naar het optimaliseren van de kwaliteit van dierenzorg, het bevorderen van doorstroom van dieren en het evalueren en professionaliseren van onze bedrijfsprocessen ten einde de exploitatie, financieel gezond te houden en dienstverlening van het hoogste niveau te leveren. Een kritische succesfactor hierbij is het herstel van de pand gebreken om volgens de wettelijke (veiligheidsnormen) onze dienstverlening te kunnen uitvoeren.

Hiernaast wordt het dierenasiel als werkgelegenheidstraject en kenniscentrum voor de regio verder uitgebouwd en willen we onze naamsbekendheid vergroten en ons fondsenwervings- en marketingbeleid verder gestalte geven. Op deze manier bouwen wij aan de toekomst waarin we reserves kunnen opbouwen om tegenslagen en ambities waar te kunnen maken met als doel het terugdringen van dierenleed en nog meer dieren een kans te geven op (over)leven.

In het hart van ons dierenasiel klopt toewijding, liefde, zorg en hoop voor alle dieren in nood.

In alles wat wij doen staat het ultieme belang 'dierenliefde en dierenwelzijn' centraal, het is in onze dagelijkse bedrijfsvoering verankerd om dit in balans te laten zijn met ons menselijke- en zakenlijkbelang als dierenasiel en ambulancedienst.

Met veel vertrouwen bouwen wij aan een toekomst die voor ons verder gaat dan redden en opvangen. Wij geven dieren een kans op (een beter) leven en zetten ons in voor: Bewustwording en educatie, samenwerken en verbinden en de preventie van zwerfdieren.



12.864
ontvangen
telefoontjes



5.542
gereden
ritten



1.826
opgevangen
huisdieren



3.500
opgevangen
wilde dieren



15
gemeenten

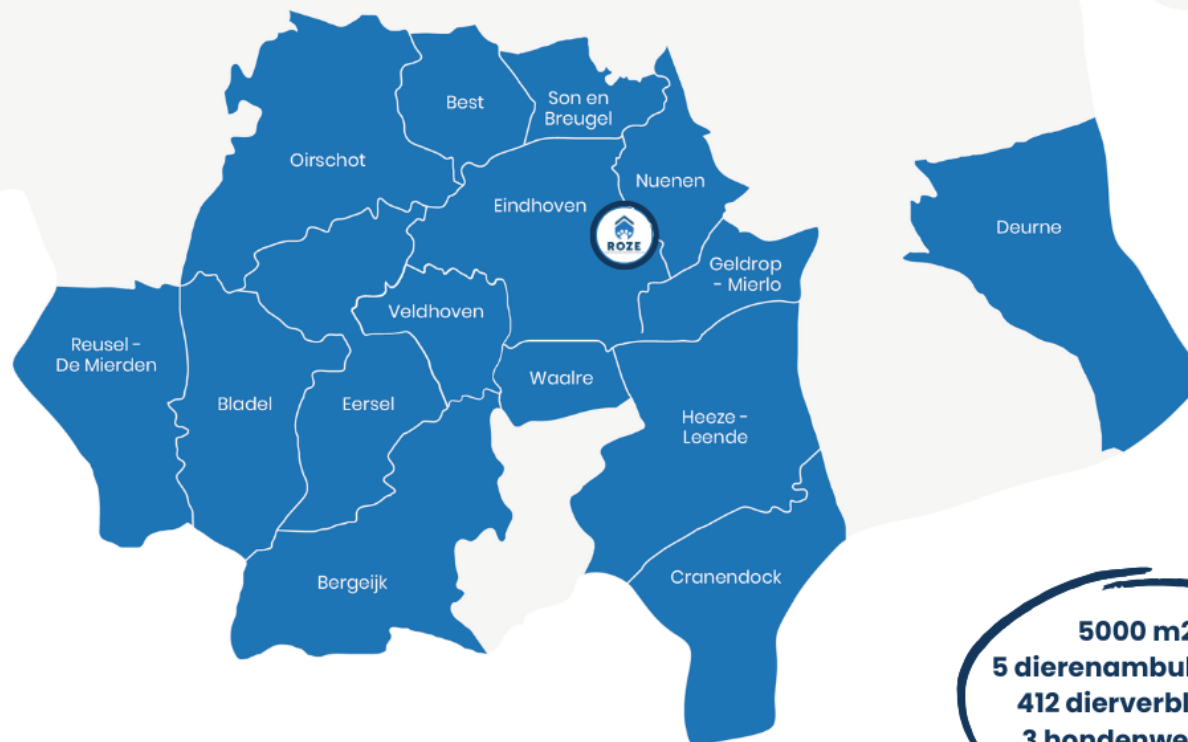


245
herenigingen
met eigenaar



991
geadopteerde
dieren

2023



MVO Beleid



Werkgelegenheidsproject



Kenniscentrum

5000 m2
5 dierenambulances
412 dierverblijven
3 hondenweides



12.502
ontvangen
telefoontjes



4.788
gereden
ritten



1.905
opgevangen
huisdieren



3392
opgevangen
wilde dieren



15
gemeenten

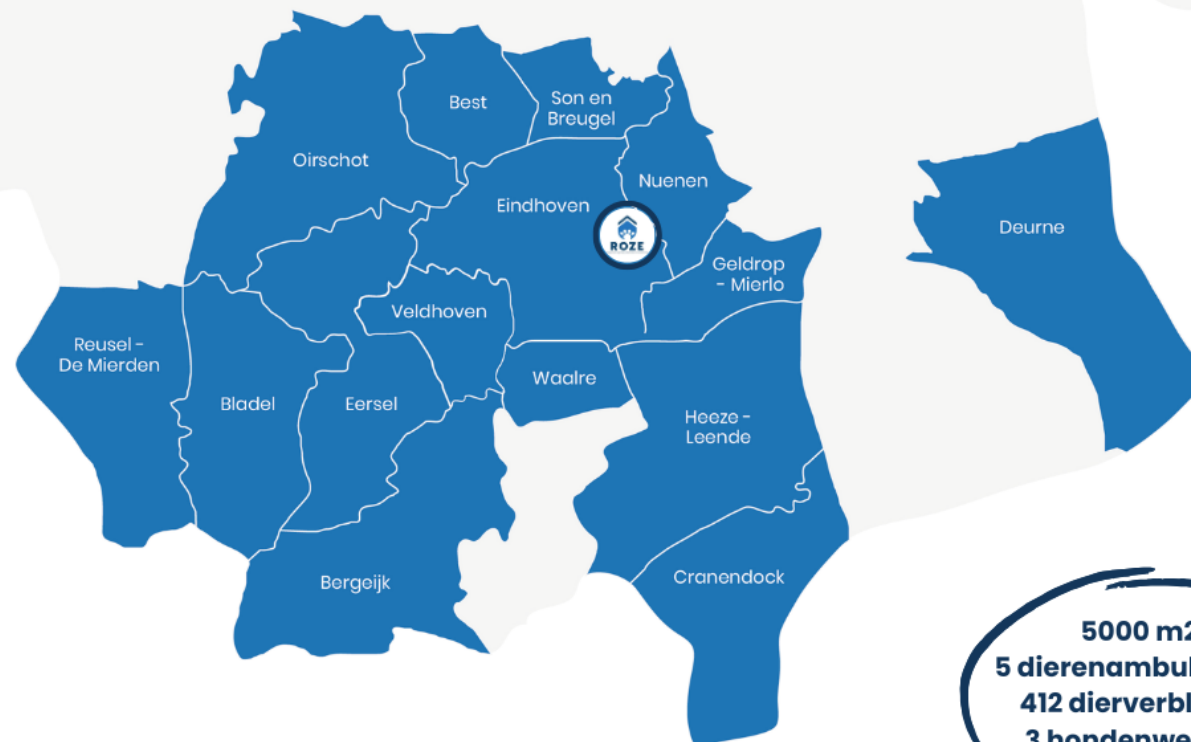


240
herenigingen
met eigenaar



991
geadopteerde
dieren

2024



5000 m2
5 dierenambulances
412 dierverblijven
3 hondenweides



MVO Beleid



Werkgelegenheidsproject



Kenniscentrum

Wat we doen

Wettelijke taken

- 24 uur bereikbaarheid noodhulp voor dieren
- Registratie van melding van vermiste en gevonden dieren per gemeente
- Vervoer van dieren
- Veterinaire en algehele zorg
- Opvang van gevonden dieren voor en na wettelijke bewaartermijn
- Hereniging gevonden dier met eigenaar

Bovenwettelijke taken

- Afstand van dieren
- 1e opvang en rehabilitatie van wilde dieren in nood
- TNR acties
- Crisisopvang
- Uithuiszettingen

Nevenactiviteiten

- Opvang in bijzondere gevallen
- Ondersteuning bij gemeentelijke en/of regionale calamiteiten
- Ondersteuning bij uitbraak van dierziekten in het algemeen
- Honden test- en trainingslocatie
- Kenniscentrum voor voorlichting, educatie, informatie en communicatie
- Opleidings- en examenlocatie
- Participatie wetenschappelijk onderzoek dierenwelzijn
- Regionale acties ondersteuning minima en huisdieren
- Fondsenwerving en donateursbeleid
- De werving en opleiden van vrijwilligers
- Scholing van personeel en vrijwilligers
- Samenwerking bedrijven MVO



Onze missie

Het opvangen van zwerfdieren en in het wild levende dieren in nood en ze een nieuwe kans geven op (over)leven.

- Zorg geven aan zwerfdieren in nood
- Het zo snel mogelijk herenigen van vermiste/gevonden dieren met hun eigenaar
- Zwerfdieren zonder eigenaar zo snel en goed mogelijk herplaatsen
- Het ultieme belang 'dierenliefde en dierenwelzijn' moet in balans zijn met het menselijk- en zakelijk belang
- Samenwerking 15 gemeenten (wettelijke- én bovenwettelijke taken)
- Bieden extra diensten/projecten ten behoeve van preventie zwerfdieren
- Asiel als werkgelegenheidsproject en kenniscentrum

Onze visie

Een wereld zonder dierenleed

- Kijken naar mogelijkheden voor dieren i.p.v. beperkingen
- Focus op een beter leven in de toekomst niet alleen op tijdelijke opvang
- Het asiel als kenniscentrum en onderdeel van de samenleving
- Samenwerkingen met (internationale) collega instituten/dierenwelzijnsorganisaties om kennis te delen en te verspreiden
- Verplichte landelijke chip en registratie voor alle huisdieren in Nederland
- Landelijk uitrollen van TNR- en crisisopvang beleid
- Het ROZE werkgebied uitbreiden binnen de MRE-regio





Strategische pijlers

Onze strategische visie omschrijft hoe we de elementen uit onze missie en visie gaan realiseren door de vertaling van wat we willen bereiken in concrete doelstellingen. Onze strategische pijlers zijn:

Dierenwelzijn

Slim samenwerken

Mens en organisatie

Gezonde financiën



Dierenwelzijn



Slim samenwerken



Mens en organisatie



Gezonde financiën

Dierenwelzijn

Wij zien mogelijkheden om de doorstroom van de dieren te verbeteren en tegelijkertijd oplossingen te bieden om de instroom te verminderen. Hiermee creëren we ruimte zodat meer dieren een kans op (een beter) leven krijgen.



Wat willen we bereiken?

- Kwaliteit dierv verzorging optimaliseren
- Veilig werken
- Optimaliseren gezonde leefomgeving dieren
- Stressreductie van dieren
- Terugdringen retourneren van dieren (na adoptie)
- Reduceren wachtlijsten afstandsaanvragen
- Reduceren tijd tussen vinden zwervdier en eigenaar
- Terugdringen toestroom van dieren
- Versnellen doorstroom van dieren
- Verkorten verblijfsduur konijnen
- Verkorten verblijfsduur dieren in gastgezin
- Meer opvangmogelijkheden voor dieren buiten muren van het asiel
- Efficiëntere en effectievere medische diagnostiek en behandeling
- Optimaliseren voorkoming insleep infectieziekten

Hoe gaan we dat doen?

- Herstellen pandgebreken
- Coaten van kattenverblijven
- Ontwikkelen technische applicatie
- Trainen/begeleiden vrijwilligers
- Intern uitvoeren (honden)gedragstesten
- Ontwikkelen website/inzet marketingtools
- Ontwikkelen chip- en neutralisatieprogramma
- Verbeteren crisisopvang door samenwerking andere organisaties
- Asiel als kenniscentrum profileren; inwoners en andere stakeholders
- Creëren buitenverblijven konijnen en vogels
- Interne uitbreiding konijnteam
- Ontwikkeling welzijn stoplicht monitoringsysteem (SMS)
- Wervingscampagne gastgezinnen en meldkamerpersoneel
- Fondsenwervende activiteiten
- Uitbreiding apparatuur interne dierenkliniek en extra OK TNR-afd.
- Evaluatie- en monitoringsprogramma ontwikkelen t.b.v. medische casussen
- Verbetering monitoring verblijf van dieren in gastgezin
- Intensievere samenwerkingen met andere asielen
- Optimaliseren rapportagesysteem m.b.t. onze kengetallen

Slim samenwerken

Het bevorderen van samenwerkingsverbanden bevordert niet alleen dierenwelzijn in zijn algemeenheid, maar heeft ook positieve effecten op de betrokken organisaties en de bredere gemeenschap. Wij zien dit als kans om een verschil te maken in het leven van dieren en de samenleving als geheel.



Wat willen we bereiken?

- Uitbreiding dienstverlening ROZE
- Stichting ROZE als concept voorbeeld voor andere gemeenten en asiel-en (helpen en delen)
- Partnering met bedrijfsleven uitbouwen
- Constructieve samenwerking andere organisaties t.b.v. crisisopvang
- Meer zien van de wereld, op gebied van dierenwelzijn
- Bijdragen aan wetenschappelijke onderzoeken
- Het asiel als plaats voor dagbesteding
- Continueren samenwerking reclassering
- Uitbreiding samenwerkingen opleidingsinstituten
- Innovatieve duurzame oplossingen ontwikkelen

Hoe gaan we dat doen?

- Uitbereiding gemeenten in regiogebied
- Optimaliseren relatiebeheer gemeenten
- Organiseren jaarlijkse informatiebijeenkomst voor gemeenten en partners
- Acquisitie d.m.v. partnerprogramma en netwerkcontacten
- Organiseren periodieke rondleidingen
- Werkbezoeken aan dierenhulporganisaties
- Aansluiting kennisdeling (internationale)dierenwelzijn platforms
- Samenwerking organisaties (huiselijk geweld) pilot draaien
- Aanlevering data universiteiten en dierenwelzijnsorganisaties
- Samenwerking onderwijsprojecten en acquisitie onderwijsinstellen of educatieve activiteiten binnen de branche

Mens en organisatie

Het ultieme belang 'dierenliefde en dierenwelzijn' moet in balans zijn met het menselijk- en zakelijk belang. Niet alleen dieren vinden hun weg naar de stichting, ook mensen, onze dierenvrienden!



Wat willen we bereiken?

- Optimaliseren klantvriendelijkheid
- Professionaliseren begeleiding vrijwilligers, stagiaires, dagbesteding
- Structurele (bege)leiding en aansturing van vrijwilligers ambulance-dienst
- Efficiëntere inzet capaciteit om seizoenpieken en -dalen op te vangen
- Stimuleren van onze veilige open cultuur: We doen het samen!
- Structurele efficiënte vrijwilligersbezetting, hoe met minder, meer doen
- Uitbreiding werkervaringsplaatsen
- HR-tools professionaliseren
- Behoud veilige werkomgeving
- Werkdruk verlagen vaste medewerkers in hoogseizoen
- Gezonde balans behouden percentage vaste medewerkers/vrijwilligers

Hoe gaan we dat doen?

- Formaliseren onboardingsprogramma
- Externe trainingen
- Samenwerken jobcoach/vrijwilligerscoördinator
- Aansluiting pensioenfonds
- Ontwikkelen ander beoordelingssysteem
- Organisatie teambuildingsdagen
- Implementatie interne (E-learning) trainings modules
- Continuïteit in werkprocedures en protocollen optimaliseren
- Creëren van specifieke vrijwilligersfuncties (ontlasting vast personeel)
- Optimaliseren relatiebeheer samenwerkingsverbanden met reclas-sering, uitkeringsinstanties en werkgelegenheidsprojecten
- Ontwikkelen wervingscampagne vrijwilligers
- Veiligheid verbeteren (werkomgeving)

Gezonde financiën

Opstarten, investeren en bouwen. We willen tegenslagen het hoofd kunnen bieden en reserves opbouwen om ambities te verwezenlijken met als doel dieren in nood te helpen en bij te dragen aan zwervedieren preventie, verbetering van dierenwelzijn en financiële gezondheid voor stichting in de aankomende jaren.



Wat willen we bereiken?

- Opzet/integratie marketingcommunicatie afdeling
- Vergroten naamsbekendheid, betrokkenheid en achterban
- Werving nieuwe donateurs
- Gedegen meerjaren fondsenwervingsbeleid
- Uitbreiden sponsors en zakelijke partners
- Aantrekken van nieuwe, lokale, ambassadeurs en hun netwerk
- Verhogen inkomsten fondsenwervende activiteiten
- Financiële buffer creëren voor acute medische noodhulp en verwezenlijken ambities
- Financieel sluitend blijven krijgen van de exploitatie en optimaliseren liquiditeitsbeheer
- Overige inkomsten genereren
- Terugdringen energiekosten
- Administratieve bedrijfsprocessen optimaliseren

Hoe gaan we dat doen?

- Met minder personeel meer kunnen doen
- Efficiënter magazijnbeheer door herinrichting en proces-optimalisatie
- Liquiditeitsplanning
- Inzicht energiekosten inzetten op optimale duurzaamheid
- Data monitoren, evalueren en bijstellen
- Inkomsten genereren uit het geven van trainingen aan derden, verkoop adoptieproducten, verkoop merchandise
- Ontwikkeling jaarlijkse marketing kalender
- Vergroten van following en engagement social media
- Bouw nieuwe website
- Verbetering fondsenwervende methodieken
- Ons partnerprogramma actief promoten voor interne projecten
- Van leveranciers ambassadeurs maken
- Deelname aan zakelijke netwerkactiviteiten
- Werving stagiaires/vrijwilligers ter ondersteuning van de afdeling marketing
- Loyaliteitsprogramma ontwikkelen voor donateurs
- Crowdfunding-acties
- Personeel/vrijwilligers als ambassadeurs van de organisatie
- Aanwezigheid bij evenementen
- Inzet offline middelen/campagnes
- Versterking communicatiekanalen gemeenten en partners.

Trends

- Dierenartskosten worden voor veel mensen onbetaalbaar. De onafhankelijke dierenartsen worden uitgekocht door grotere investeringsmaatschappijen en prijzen worden opgevoerd. Veel mensen met dieren (met name minima) hebben hieronder te lijden en het vormt een risico voor de asielen. Er komen meer afstandsaanvragen binnen, de bestaande wachtlijsten worden langer en de medische kosten voor de asielen rijzen de pan uit. Hierdoor zien we een toename in het aantal dieren dat wordt gedumpt en als zwefdier wordt aangetroffen.
- Ondanks dat uit onderzoek van een aantal asielen uit Nederland blijkt dat de hoeveelheid katten in de opvang over de jaren heen afneemt, zien we het afgelopen jaar bij alle asielen in Nederland een "uitstrekking van het seizoen". Kittens worden later in het jaar nog geboren en ook vroeger in het jaar. Het bekende "laagseizoen" dat normaliter ontstaat bij een asiel wordt hierdoor beperkter. Wetenschappelijk onderzoek moet nog aantonen wat de mogelijke oorzaken hiervan zijn. Een hypothese is dat klimaatverandering hier een effect op heeft.

Kansen en uitdagingen

- Samenwerken met gemeenten door acties op te zetten die minima kunnen ondersteunen.
- Samenwerkingen aangaan met dierverzekeringsmaatschappijen
- Het uitbouwen van ROZE als regionaal kenniscentrum
- Verdieping van de samenwerking met andere asielen om afstandsaanvragen te kunnen accepteren of gezamenlijk op te trekken in preventieprojecten en fondsenwervende activiteiten.

Samenvatting

Voor de komende jaren spitst het beleid zich toe op de verdere verbetering in efficiëntere bedrijfsprocessen. Door de data te monitoren, evalueren en bij te stellen kan er nog beter gestuurd worden. Ook kostenbeheersing en fondsenwerving zijn belangrijke aspecten. Hoe kunnen we meer doen met minder en het opbouwen van de reserves die nodig zijn om tegenslagen op te vangen, nog meer dieren te kunnen helpen en werken aan onze ambities.

We werken met een grote diversiteit aan mensen die allemaal een bepaalde mate van begeleiding nodig hebben, de één meer dan de ander. Dit vergt veel van de medewerkers en is een component dat we graag zien afvloeien naar een medewerker die hier affiniteit mee heeft.

Door aan de voorkant te werken en in te zetten op het reduceren van het aantal dieren dat binnenkomt zal er meer ruimte gecreëerd worden. Maar we beseffen dat we dit niet alleen kunnen.

- *Efficiëntie bedrijfsprocessen: Evaluatie, monitoring en bijstelling*
 - › *Kostenbeheersing, inkoop en personeel (kunnen we meer doen met minder?)*

› *Fondsenwerving staat hoog op de agenda voor opbouw reserveringen voor tegenslagen en verwezenlijken ambities met relatie tot nóg meer dieren helpen*

› *Inzet op zwerfdieren preventie (niet alleen problemen oplossen, maar voor zijn -> minder dieren aan de voorzijde binnen laten komen -> instroom reduceren (regionaal en grensoverschrijdend)*

› *Professionaliseren ambulance dienst -> grote vrijwilligerspost, heeft leiding en on the job begeleiding nodig, is de voorkant van gehele business*

- *Begeleiding vrijwilligers en andere participanten -> jobcoach -> druk weghalen medewerkers = efficiëntere en kwalitatieve diervverzorging en -reddingshulp.*
- *Asiel als kenniscentrum integreren in de regionale samenleving*

We gaan met veel vertrouwen de toekomst tegemoet, als startende organisatie zijn we goed onderweg en we willen en kunnen nog zoveel meer. Wij willen dierenleed verminderen en voorkomen en huisdieren écht gelukkig maken. Dit willen wij samen doen!



Stichting ROZE

Kanaaldijk-Noord 127a | 5642 JB Eindhoven | Algemeen T. 040-7470147 | Noodhulp T. 040-7470100 | info@rozeindhoven.nl | www.rozeindhoven.nl