

Samenvatting meerjarenplan Hulphond Nederland 2022-2024



11-01-2022



HULPHOND.NL

1. Achtergrond

In de afgelopen jaren heeft Hulphond Nederland een sterke groei doorgemaakt, zowel in het aantal mensen dat op jaarbasis wordt geholpen als in de verbreding van activiteiten. De doelstellingen die in het groeiplan van 2018-2021 waren geformuleerd, zijn voor het overgrote deel gerealiseerd. Eén van de belangrijkste doelstellingen was het uitbreiden van de therapieactiviteiten. O.a. door de komst van het Domingo House is daar invulling aangegeven. In 2019 werd daarnaast een mijlpaal bereikt door in dat jaar meer dan 4.000 dierondersteunde therapiesessies aan jongeren te verzorgen. In de toekomst verwachten wij meer mensen te gaan helpen met de inzet van therapiehonden en -paarden.

2. Ambitie 2022-2024

Hulphond Nederland wil over drie jaar toonaangevend en kwalitatief één van de belangrijkste spelers zijn op het gebied van de inzet van hulphonden en het aanbieden van dierondersteunde therapie met als doel zoveel mogelijk mensen weer de regie over hun eigen leven terug te geven en hen een nieuw perspectief te bieden. Om onze ambitie te realiseren zijn navolgende pijlers geformuleerd:

2.1 Domingo House

Naast het opleiden van hulphonden zet Hulphond Nederland steeds meer in op dierondersteunde therapie (Animal Assisted Interventions). In 2012 is Hulphond Nederland gestart met dierondersteunde therapie en coaching (AAI), waarbij hulphonden worden ingezet voor jongeren met ernstige gedragsstoornissen. In 2019 is daar een programma voor volwassenen aan toegevoegd waarbij ook paarden worden ingezet. In 2021 is het Domingo House gelanceerd, dit is een locatie in Bergharen van waaruit therapie voor volwassenen wordt gegeven en tevens de overkoepelende naam voor alle dierondersteunde therapie-activiteiten van Hulphond Nederland. Het Domingo House is een belangrijke ambitieuze pijler voor de toekomst. Naarmate de vraag groeit zal er gekeken worden naar uitbreiding met één of enkele Domingo House locaties (in eigen beheer) in het land.

2.2 Eigen fok, Inkoop, CARAT en Fit2Breed

Het inkopen van gezonde en betaalbare pups was altijd al een uitdaging en is alleen maar uitdagender geworden. Voor de coronacrisis hadden wij al besloten ons eigen fokprogramma op te schalen. We zijn van 13 moederdieren in 2018 opgeschaald naar 19 moederdieren in 2019. Het is ons doel om de komende jaren nog verder op te schalen zodat we onafhankelijk zijn van externe fokkers. Om deze ambitie te realiseren zijn er een aantal belangrijke acties uitgerold. Ten eerste is er de start gemaakt van een vijfjarenplan. In dit vijfjarenplan wordt uitgewerkt hoe we de komende jaren onze kwaliteit gaan verhogen, de afkeur van honden verlagen en ons eigen fokprogramma verder optimaliseren. Een ander belangrijk onderdeel van het vijfjarenplan is de uiteenzetting van de CARAT-methode. Door de CARAT-methode toe te passen ontstaat een gedetailleerde weergave van de unieke kenmerken per hond. Onze nadrukkelijke

verwachting is dat het gebruik van deze methode zal leiden tot een reductie in afkeur en een toename in kwaliteit van honden tijdens het opleidingstraject.

Een andere ontwikkeling is een kwaliteits- en efficiëncyslag van onze automatisering die de komende jaren gerealiseerd wordt d.m.v. implementatie van het nieuwe CRM-systeem. Met de Universiteit van Utrecht wordt er naast de hondenmodule in ons CRM-systeem een aparte stamboom-database - Fit2Breed ontwikkeld. Dit is een diergeneeskundige database waarin de genetische gegevens van de honden worden gemeld en geanalyseerd. Hulphond Nederland zal hierin investeren om de kwaliteit van haar foklijnen en honden blijvend en verder te optimaliseren.

2.3 Thought Leadership

Om een toonaangevende positie in de markt te claimen is het van belang dat Hulphond Nederland zich als *'Thought Leader'* gaat profileren de komende jaren. We zullen de onderscheidende en unieke visie van Hulphond Nederland op diverse manieren, en via verschillende kanalen naar uiteenlopende stakeholders naar voren brengen.

2.4 Doelgroepen Hulphond Nederland

Hulphond Nederland zet zich momenteel in voor vier verschillende doelgroepen, namelijk: jongeren met gedragsproblemen, mensen die beroepsmatig een posttraumatische stressstoornis (PTSS) hebben opgedaan, mensen met een fysieke beperking en mensen met epilepsie.

2.4.1 ADL

Van oudsher is ADL de *core business* van Hulphond Nederland. De afgelopen jaren zijn er tussen 40 en 50 ADL-hulphonden per jaar bij cliënten thuis geplaatst. Naar verwachting zullen er in 2022 en 2023 minder hulphonden beschikbaar komen door medische problematiek. Het is hierdoor de verwachting dat er in 2022 en 2023 jaarlijks maximaal 35 hulphonden beschikbaar zullen zijn voor plaatsing. Naar de toekomst gezien blijft het onze ambitie om uiteindelijk meer ADL-hulphonden te plaatsen. Een efficiëntere en effectievere aanpak in het opleidingstraject zal leiden tot minder afkeur, betere kwaliteit en uiteindelijk meer plaatsingen van gezonde en goed functionerende hulphonden.

2.4.2 Epilepsie

Cliënten met zware, terugkerende epileptische aanvallen komen in aanmerking voor een Epilepsie-hulphond. De groep epilepsiepatiënten die aan alle indicaties voldoet, is niet groot. Dit is ook gebleken bij de werving van de 15 benodigde respondenten voor het EPISODE-onderzoek in 2019. Dit bleek moeizaam te gaan vanwege de geringe omvang van de groep (zware) epilepsiepatiënten. Naar de toekomst gezien zal de stichting in 2022 en 2023 - door medische problematiek - 1 tot 3 Epilepsie-hulphonden jaarlijks plaatsen bij cliënten. Vanaf 2024 zullen dit zo'n 5 Epilepsie-hulphonden per jaar zijn.

2.4.3 Volwassenen met trauma of PTSS

Sinds 2018 zijn er pilots uitgevoerd met honden- en paardentherapie voor volwassenen met traumaklachten en PTSS. Onder de vlag van het Domingo House worden sinds 2021 cliënten behandeld die last hebben van klachten, gerelateerd aan psychotrauma- en stressgerelateerde stoornissen. De komende jaren zal Hulphond Nederland alleen bij hoge uitzondering PTSS-hulphonden plaatsen bij nieuwe cliënten met traumaklachten en/of PTSS. De focus zal volledig liggen op de therapeutische aanpak. De succesvolle resultaten bij de behandeling van cliënten in het Domingo House onderstrepen onze keuze. Naar de toekomst bekeken zal de stichting in 2022 en 2023 - door medische problematiek - 1 tot 3 vervangende PTSS-hulphonden jaarlijks plaatsen bij cliënten. Vanaf 2024 zal het aantal zo'n 5 vervangende PTSS-hulphonden zijn.

2.4.4 Jongeren met ontwikkelingsstoornissen of psychiatrische problematiek

Sinds 2012 behandelen wij jongeren met ontwikkelingsstoornissen of psychiatrische problematiek binnen een dierondersteund therapieprogramma op 12 locaties door het land onder de vlag van het Domingo House. Het is onze primaire ambitie om de komende jaren het aantal therapie-uren op de bestaande 12 locaties volledig te gaan bezetten met onze bestaande therapeuten. Indien noodzakelijk kunnen ook nieuwe locaties worden toegevoegd. Vanuit actieve acquisitie en een organische groeivraag uit de markt zal het totaal aantal therapie-uren op onze locaties voor jongeren de komende jaren toenemen. De verwachting is dat dit aantal de komende jaren zal toenemen naar meer dan 5.000 uur in 2024.

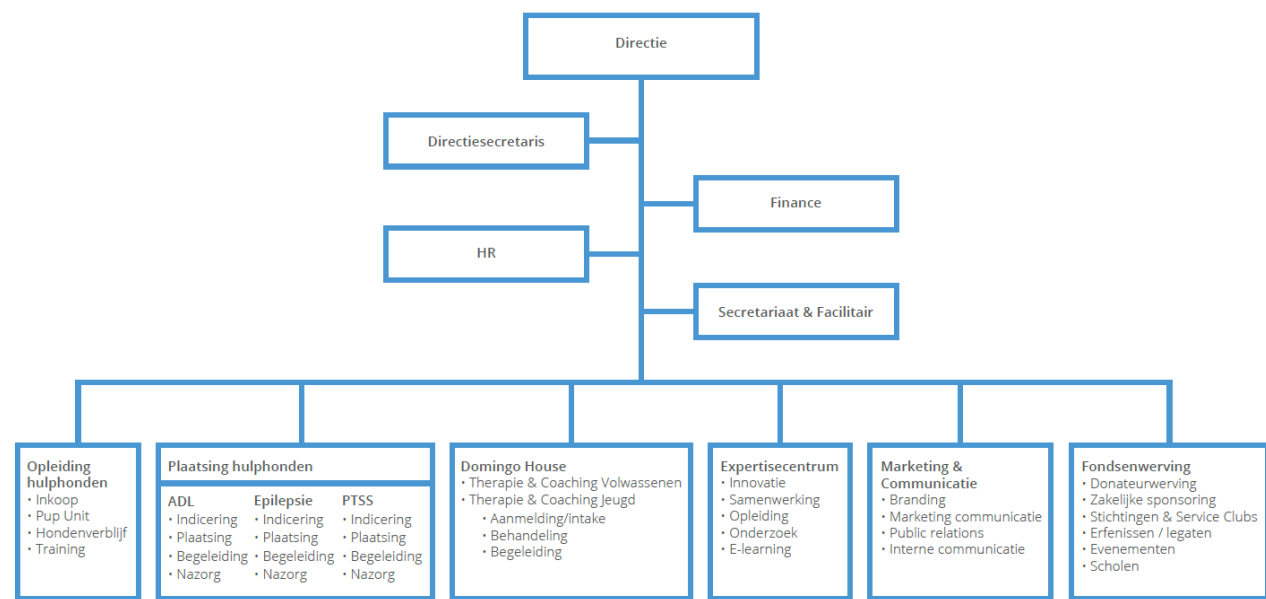
3. Organisatie

Hulphond Nederland is de afgelopen jaren sterk gegroeid naar het aantal van 1.000 mensen dat zij vandaag de dag jaarlijks helpt. Daar waar de organisatie de afgelopen veertig jaar uitsluitend hulphonden thuis plaatste bij mensen met fysieke zorgbehoeften, is het werkveld uitgebreid naar doelgroepen met een geestelijke zorgvraag. De focus van de organisatie is verbreed. Hulphond Nederland heeft niet alleen verstand van honden, maar juist ook van mensen. Er is in dit kader de afgelopen jaren veel kennis en expertise in huis gehaald.

3.1 Organogram

In het onderstaande model is de organisatiestructuur van Hulphond Nederland weergegeven. Er is gekozen voor een structuur waarin onderscheid wordt gemaakt tussen de opleiding van honden, het fysiek plaatsen van honden bij cliënten thuis en het therapeutisch inzetten van honden en paarden voor therapie.

Figuur 1: Organogram Hulphond Nederland



Aantal FTE

Medio 2021 werken er ongeveer 100 medewerkers (80 FTE) bij Hulphond Nederland. Het aantal FTE zal de komende jaren stabiel blijven, tenzij een verhoging gewenst is om meer cliënten te kunnen helpen, zoals bijvoorbeeld bij de therapie activiteiten in de vestigingen van het Domingo House. Bij de overige activiteiten van de stichting zal het aantal FTE de komende jaren gelijk blijven.

3.2 Hondenproductie

Zoals onder punt 2.4 aangegeven zullen er in 2022 en 2023 minder hulphonden beschikbaar komen door medische problematiek. Wanneer de dip door medische problematiek achter ons ligt na 2023, zal het aantal beschikbare cliënten alles bepalend zijn in de groei van het jaarlijks aantal te plaatsen ADL-hulphonden.

Het is ons streven te groeien naar 130 tot 140 pups per jaar die het opleidingstraject instromen. Het merendeel hiervan zal uit ons eigen fokprogramma komen. De komende jaren zal het aantal moederdieren groeien van 19 naar 40 in 2024. De honden die worden geselecteerd als moederdier komen uit onze eigen 'productielijn'. De verwachting is dat met de invoering van de CARAT-methode en Fit2Breed er slimmer en nog efficiënter gewerkt kan worden. Dit zal de kwaliteit ten goede komen waardoor we met dezelfde inkoop en eigen fokaantallen hogere plaatsingsaantallen kunnen realiseren.

3.3 Plaatsing Hulphonden

Naar verwachting zullen er in 2022 en 2023 navolgende aantallen hulphonden jaarlijks worden uitgedeeld ter ondersteuning van hulp aan mensen thuis:

- ADL: 30 tot 35 hulphonden
- Epilepsie: 1 tot 3 hulphonden

- PTSS: 1 tot 3 (vervangende)hulphonden

In 2024 moeten de medische problemen in de hondenproductie achter ons liggen en is het de ambitie om jaarlijks navolgende aantallen hulphonden uit de delen:

- ADL: 50 tot 60 hulphonden
- Epilepsie: 3 tot 5 hulphonden
- PTSS: maximaal 5 (vervangende)hulphonden

3.4 Domingo House

In de Nederlandse zorgsector zijn de laatste jaren veel problemen ontstaan. Hulphond Nederland wil met haar innovatieve therapievorm met honden- en paardentherapie inspelen op deze problematiek. De dierondersteunde therapie van Hulphond Nederland wordt aangeboden vanuit het Domingo House. Binnen het Domingo House wordt er onderscheid gemaakt tussen therapie voor volwassenen en therapie voor jongeren. De verwachting is dat deze activiteit de komende jaren gestaag zal groeien. Het is de ambitie van Hulphond Nederland om de komende jaren jaarlijks meer dan 5.000 therapie uren met jongeren te verzorgen en om tenminste 45 trajecten voor volwassenen af te ronden.

3.5 Expertisecentrum

Het expertisecentrum is sinds eind 2021 onderdeel van de afdeling marketing en communicatie. De nauwere samenwerking met marketing zal helpen bij het bereiken van een 'Thought Leadership' positie en leiden tot meer communicatie uitingen over de activiteiten en resultaten van het expertisecentrum richting diverse stakeholders en belanghebbenden van onze stichting.

Het expertisecentrum kent 4 aandachtsgebieden:

- 1. Onderzoek:** het begeleiden en faciliteren van onderzoek naar de effectiviteit van de opleiding en inzet van hulphonden. Lopende onderzoeken zijn; (1) met de Universiteit van Utrecht (PTSS), (2) met de Radboud Universiteit (Therapie) en (3) met de Erasmus Universiteit (EPISODE, epilepsie).
- 2. Innovatie:** het initiëren, coördineren en ontwikkelen van nieuwe innovaties en verbeteringen in onze processen en dienstverlening zoals bijv. CARAT.
- 3. E-learning en opleidingen:** het in- en extern verzorgen van scholing en opleidingen.
- 4. Samenwerking:** het aangaan van samenwerkingsverbanden met organisaties die werken met en voor de doelgroepen van Hulphond Nederland. Bijv. CEN/NEN, Universiteiten, Aeres Hogeschool, bibliotheken, het KNGF, etc.

3.6 Marketing & Communicatie

Het marketing- en communicatiebeleid blijft naar de toekomst op hoofdlijnen onveranderd omdat de gekozen weg succesvol is gebleken. Hulphond Nederland moet ervoor zorgen dat de naamsbekendheid van de stichting verder blijft groeien. Naamsbekendheid draagt bij aan het aantal fondsenwervende initiatieven door derden, het aantal bedrijven, service clubs, en vermogensfondsen die de stichting willen steunen. Ook het aantal

nalatenschappen dat de stichting ontvangt en de bereidheid door (vermogende) Nederlanders om te steunen wordt bepaald door de reputatie en positionering van onze stichting. Het bereiken van een thought leadership positie gaat verder dan naamsbekendheid alleen. Het zegt ook iets over hoe wij als organisatie en het product, de dienst die we leveren gezien worden. Een dergelijke positie zal ook helpen in de gesprekken met de zorgverzekeraars.

3.7 Fondsenwerving

De afgelopen jaren zijn, ondanks de recente coronacrisis, succesvol geweest. Hulphond Nederland is er in geslaagd om een financieel stabiele basis te creëren. De jaarlijkse doelstelling voor fondsenwerving bedraagt de laatste jaren ongeveer 6,3 miljoen euro. De komende jaren zal deze doelstelling ongeveer rond de 6,5 miljoen euro blijven bedragen. Een belangrijke ontwikkeling in onze groei is de samenwerking met de VriendenLoterij. Vanuit deze samenwerking is een nieuwe inkomstenstroom ontstaan waarmee deels de kosten van het Domingo House worden gedragen.

3.8 Bedrijfsbureau

De laatste jaren is door groei van de organisatie en cliëntactiviteiten het aantal stafwerkzaamheden toegenomen. De afhandeling van alle vragen van diverse stakeholders zoals cliënten, vrijwilligers en donateurs zullen worden verzorgd door het secretariaat. Naast het secretariaat zijn de financieel medewerker en de directiesecretaris onderdeel van het bedrijfsbureau. De komende jaren zullen in het bedrijfsbureau geen grote wijzigingen plaatsvinden.

3.9 Huisvesting en automatisering

Door de groei van de stichting is er behoefte aan uitbreiding van het opleidingscentrum. Er is besloten om het hondenverblijf te verbouwen, waarbij meer hondenverblijven zullen worden gerealiseerd en de infrastructuur hiervan zal worden verbeterd. Bovendien zal op het terrein een loods worden gebouwd voor opslag en zal er extra kantooruimte komen in het hoofdgebouw. Op het gebied van automatisering en ICT zal er de komende jaren veel positief veranderen. Het financiële pakket 'Exact online' zal vervangen worden door 'Business Control' van Microsoft. Aanvullend wordt het huidige CRM-systeem Charibase vervangen door Microsoft Dynamics. Hieraan kunnen diverse andere systemen gekoppeld worden en er kan efficiënter gewerkt worden aan stakeholder management.

4. Risico Analyse

Door middel van een SWOT- en risico analyse zijn de risico's en kansen voor Hulphond Nederland en Domingo House in kaart gebracht. Een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem is risicomangement. Om risico's te inventariseren en te beheersen bestaan er diverse protocollen en processen die worden gehanteerd.

5. Conclusie

De directie en het personeel van Hulphond Nederland hebben vertrouwen in de verdere ontwikkeling en groei van de organisatie. De medewerkers zijn trots op de organisatie en zijn zeer gemotiveerd om verder te bouwen aan een kwaliteitsorganisatie die aansprekende resultaten boekt. De stichting zal onveranderd ADL-hulphonden, Epilepsie-hulphonden en Therapie-hulphonden blijven opleiden en plaatsen en onderzoeken op welke wijze dit met hetzelfde aantal medewerkers verder is op te schalen. De komende jaren gaan we zien hoe Domingo House zich verder ontwikkelt en wat logische vervolgstappen dienen te zijn. Bij de behandeling van jongeren ligt de focus op het maximeren van het aantal therapie-uren op de bestaande 12 locaties. Indien noodzakelijk kunnen nieuwe locaties worden toegevoegd. Bij de behandeling van volwassenen zal een tweede of derde locatie kunnen worden toegevoegd. Hierbij denkende aan gelijke omvang als onze startlocatie in Bergharen. De verwachting is dat we met het bestaande aantal medewerkers de komende drie jaar door kunnen, met uitzondering van groei bij onze therapie activiteiten op de locaties van het Domingo House.