

## Checklist mensenwelzijn

### Medewerkers en vrijwilligers

#### *Werving personeel en vrijwilligers*

- Er is een personeelsbeleid
- Er is een vrijwilligersbeleid
- Er is een taakverdeling en er zijn duidelijke aanspreekpunten
- Werving van personeel gebeurt zorgvuldig met duidelijke bevoegdheden, verantwoordelijkheden en vacatureprofiel
- Werving van vrijwilligers gebeurt zorgvuldig met duidelijke bevoegdheden, verantwoordelijkheden en vacatureprofiel

#### *Begeleiding van personeel en vrijwilligers*

- Personeel krijgt voldoende begeleiding van leidinggevenden
- Vrijwilligers krijgen voldoende begeleiding van personeel
- Er is ruimte voor ontwikkeling van personeel (door middel van bijvoorbeeld het functioneringsgesprek, dagelijkse feedback of opleidingen)
- Er is ruimte voor ontwikkeling voor vrijwilligers (door middel van bijvoorbeeld een Persoonlijk Ontwikkel Plan, dagelijkse feedback of lezingen/workshops)
- Er is goede overdracht van informatie bij wijzigingen in werkwijze of werkuitvoering
- Het is duidelijk voor personeel en vrijwilligers wie welke bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft en wie waar aanspreekpunt voor is

#### *Beloning van personeel en vrijwilligers*

- Er is (ook financieel) waardering voor personeel
- Er is waardering voor vrijwilligers op regelmatige basis
- Er is waardering voor vrijwilligers door bijv. een jaarlijks kerstborrel

#### *Behouden van personeel en vrijwilligers*

- Er is aandacht om goed personeel te behouden
- Er is aandacht om goede vrijwilligers te behouden
- Er wordt constructief met conflicten omgegaan
- Personeel heeft de mogelijkheid om met suggesties te komen
- Vrijwilligers hebben de mogelijkheid om met suggesties te komen



## Checklist mensenwelzijn

- Leidinggevend en/of vrijwilligers hebben belangstelling voor het werk dat ander personeel en/of vrijwilligers uitvoeren
- Personeel kan, in overleg, op eigen wijze vorm geven aan de functie
- Vrijwilligers kunnen, in overleg, op eigen wijze vorm geven aan de functie

### *Beëindigen inzet personeel en vrijwilligers*

- Op een nette manier komt er evt. een einde aan relatie met medewerker
- Op een nette manier komt er evt. een einde aan relatie met vrijwilliger

## **PR en fondsenwerving**

### *Donateursbeleid*

- Er is een PR- en fondsenwervingsbeleid
- Jaarlijks is er een actueel overzicht van PR- en fondsenwervingsprojecten
- Er zijn projecten om nieuwe donateurs te werven
- Er is een overzicht van instanties voor fondsenwerving
- Er is een overzichtelijke uitnodigende website
- Er wordt gewerkt met sociale media als Facebook, Twitter, Google+, Pinterest, Instagram en/of Tumblr
- Het is gemakkelijk voor donateurs om te doneren
- Donateurs of fondsen krijgen een tegenprestatie als een nieuwsbrief, vermelding in de opvang/op sociale media/op de website, kortingsbonnenboekje, een gesponsord geschenk, een update over een actie, etc.
- Er zijn sponsordeals met leveranciers van (katten)benodigdheden of via een overkoepelende organisatie kan er met korting worden ingekocht
- Gulle gevers (in de vorm van geld, spullen of tijd) worden hartelijk en oprecht bedankt voor hun gift

### *Omgaan met klanten*

- Er zijn projecten om katten aan een nieuw huis te helpen
- Het is makkelijk voor kattenliefhebbers om een kat te vinden die bij ze past
- Het is goed vindbaar waar mensen terecht kunnen als ze hun kat kwijt zijn of een kat gevonden is



## Checklist mensenwelzijn

- Bij een gevonden kat wordt er actief gezocht naar de eigenaar door middel van bijv. sociale media, Amivedi, vermelding op website en/of lokale krant
- Het is duidelijk hoe mensen afstand kunnen doen van een kat
- Er wordt begripvol omgegaan met mensen die afstand doen van een kat
- Tijdens de adoptieprocedure is er aandacht voor de behoeften van de kat en van degene die een kat komt adopteren. Deze persoon wordt vriendelijk te woord gestaan, begripvol als een gewenste kat niet de juiste combinatie blijkt te zijn met de adoptant en blij als een kat een warm mandje heeft gevonden
- De nieuwe eigenaar krijgt informatie over de behoeften van de specifieke kat, huisvesting en voeding. Er wordt relevante informatie gegeven over de gezondheid en gedrag van de specifieke kat. Gegevens over de oude eigenaar worden niet verstrekt
- Voor een gastgezin is het duidelijk hoe de plaatsingsprocedure plaatsvindt vanuit het gastgezin. Zo is het duidelijk welke vragen een gastgezin kan stellen, hoe een gastgezin kan beoordelen of een adoptant geschikt is, wat een gastgezin bij twijfel voor plaatsing moet doen en hoe de betaling/papieren geregeld zijn
- Er is adequate nazorg, er is belangstelling voor berichten die binnen komen over de kat in het nieuwe huis
- Er wordt binnen 24 uur gereageerd op een mail, evt. met de boodschap dat de inhoudelijke reactie op een bepaald moment verwacht kan worden
- Er is een duidelijke klachtenprocedure voor ex- en interne klachten
- Bij klachten is er in de 1<sup>e</sup> plaats begrip dat het een vervelende situatie is voor de klager, vervolgens wordt er uitleg gegeven vanuit de opvangkant en wordt er de best gedaan om de situatie naar tevredenheid op te lossen. Soms is alleen een welgemeend 'sorry' voldoende
- Er is een crisiscommunicatieplan aanwezig

### *Voorlichting*

- Er zijn projecten om voorlichting te geven in het kader van kattenwelzijn
- Bij afstand van een kat wordt er eventueel voorlichting gegeven
- Nieuwe katteneigenaren krijgen eventueel voorlichtingsmateriaal mee om het kattenwelzijn ook thuis te bevorderen



## Checklist mensenwelzijn

### Samenwerking

- Er is een lijst met organisaties waar mee samengewerkt wordt, hierbij valt te denken aan dierenambulance(s), dierenartsenpraktijk(en), gemeente(s), andere opvangen, Dierenbescherming, de NFDO, de Dierenpolitie, kattengedragsdeskundigen, etc.
- Er is regelmatig overleg met de samenwerkende organisaties om te kijken of de neuzen nog dezelfde kant op staan en eventuele afspraken herzien moeten worden
- Afspraken met samenwerkende organisaties worden schriftelijk vastgelegd
- Leveranciers van benodigdheden kunnen rekenen op een vlotte betaling om een goede relatie te behouden
- Zo nodig wordt er hulp gevraagd van bijvoorbeeld een kattengedragsdeskundige of dierenarts, uitwisseling gedaan van een kat met een andere opvang en er is kennisdeling met andere opvangen

