



**Dierenambulance
Amsterdam**

0900 - 210 00 00

Meerjarenvisie Stichting Centrale Dierenambulance Amsterdam

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
Voorwoord	4
Algemene missie, visie en strategie	5
Meerjarenvisie 2016 – 2018	6
Visie op personeel ‘De mensen achter de Dierenambulance’	9
Logistieke efficiency verbetering	11
Fondsenwerving en communicatie	12
Bijlagen	13
1. Stappenplan professionalisering	14
2. Projecten vrijwilligers	15
3. Financiële en administratieve ontwikkelingen	16
4. Fondsenwerving en communicatie	18
5. Social return en diversiteit	21

Managementsamenvatting

De Stichting Centrale Dierenambulance Amsterdam heeft een nieuwe meerjarenvisie voor 2016 – 2018. De visie is op 20 oktober 2015 door de Raad van Toezicht vastgesteld.

De algemene missie en visie van de SCDA zijn:

- De Dierenambulance Amsterdam is een vrijwilligersorganisatie die doeltreffende en professionele hulpverlening biedt voor zwerfdieren, huisdieren en vrij levende dieren in acute (medische) nood in Amsterdam en directe omgeving,
- Een kleine vaste kern van betaalde krachten vormt de basis voor continuïteit en professionaliteit van de organisatie,
- De Dierenambulance is 24/7 bereikbaar voor alle inwoners en professionals.

De meerjarenvisie gaat in op verbetering van en investering in de kerntaken die de Dierenambulance Amsterdam uitvoert sinds 1978.

De belangrijkste punten zijn:

- Verbetering van de effectiviteit en efficiency van hulpverlening door optimaal gebruik te maken van mensen en digitalisering van alle processen,
- Het in balans brengen van afhankelijkheid van gemeentelijke subsidie met de positie van een fondsenwervende organisatie naar een 25-75 verhouding.

Voor de Dierenambulance ligt de focus voor de komende 3 jaar op het verbeteren en moderniseren van onze dienstverlening door:

- professionalisering vaste medewerkers en vrijwilligers (3-jarenplan),
- logistieke processen efficiënter organiseren (duurzamer rijden),
- fondsenwerving opzetten en communicatie instrumenten moderniseren (shift naar 25-75),
- het verhogen van de jaaromzet naar € 1.000.000,-- (in 2015 verwacht € 810.000).

De visie van de Raad van Toezicht gaat uit van intensieve samenwerking met de andere Amsterdamse dierenorganisaties waarbij een fusie van organisaties uitdrukkelijk tot de mogelijkheden behoort.

De meerjarenvisie 2016- 2018 sluit af met een wensbeeld van investeringen van € 85.000 exclusief vervanging ambulances (€ 200.000) en exclusief noodzakelijke investeringen in de huidige locatie Voorlandpad 2 (€ 50.000).

Voorwoord

Voor u ligt de meerjarenvisie van de Dierenambulance Amsterdam. Vanuit onze dagelijkse werkzaamheden kijken wij vooruit naar de ontwikkeling die de Dierenambulance door wil maken in de komende jaren.

Voorop staat dat wij met meer dan 35 jaar ervaring in het vervoer van huisdieren en vrij levende dieren in acute (medische) nood en ervaring als professionele vrijwilligersorganisatie kunnen bogen op veel kennis en kunde.

35 jaar geleden is de Dierenambulance als een van de eerste in Nederland aan de realisatie van een droom begonnen. Wij zijn trots op wat er is bereikt maar in de wereld om ons heen is veel veranderd en willen wij onderscheidend kunnen blijven dan zullen wij ook onze dromen moeten vernieuwen.

In onze visie is het noodzakelijk dat de Amsterdamse dierenwelzijnsorganisaties sterker met elkaar verbonden zijn. Schaalvergroting past ook bij onze gedachte dat zorgvuldig met gemeenschapsgeld moet worden omgegaan en dat het geld uiteindelijk zoveel mogelijk naar de dieren zelf behoort te gaan.

De Dierenambulance zoekt nadrukkelijk ketensamenwerking om twee hoofddoelen te kunnen realiseren:

- Een zo effectief en efficiënt mogelijke hulpverlening aan dieren in acute (medische) nood in Amsterdam en directe omgeving,
- Het in balans brengen van afhankelijkheid van gemeentelijke subsidie met de positie van een fondsenwervende organisatie.

De Dierenambulance is een vrijwilligersorganisatie met een kleine vaste kern van betaalde krachten. Door samenwerking op te zoeken kan de organisatie in breder verband een aantrekkelijke werkgever en interessante vrijwilligersorganisatie blijven.

Om een grotere effect te bereiken in fondsenwerving wil de Dierenambulance inzetten op meer en professionele communicatie met het brede publiek. Daarmee willen wij een hechter band creëren met de inwoners van het verzorgingsgebied zodat de Dierenambulance met de samenwerkingspartner(s) wordt herkend als de grootste dierenvriend van Amsterdam.

Mr. R.M.J. van Acker
Voorzitter Raad van Toezicht

Drs. E. Koldenhof
Directeur-bestuurder a.i.

20 oktober 2015

Algemene missie, visie en strategie

Missie

De Dierenambulance Amsterdam is een vrijwilligersorganisatie die doeltreffende en professionele hulpverlening biedt voor zwerfdieren, huisdieren en vrij levende dieren in acute (medische) nood.

Daarmee willen wij altijd en overal in Amsterdam en omstreken klaar staan voor het helpen van de dieren. Dat 'helpen' is onze passie, ook al weten we dat we nooit alle dieren overal en altijd kunnen helpen: we doen onze uiterste best om voor elk dier dat in nood verkeert een oplossing te vinden. Dat kan alleen als wij nauw samenwerken met onze ketenpartners.

Visie

Alle inwoners van Amsterdam en omstreken nemen contact op met de Dierenambulance Amsterdam omdat zij erop vertrouwen de Dierenambulance de enige organisatie is die 24 uur per dag, 7 dagen per week, acute en professionele hulpverlening en vervoersdiensten biedt aan dieren in acute (medische) nood.

Onderdelen van de visie:

- alle huisdiereneigenaren weten dat de Dierenambulance direct antwoord geeft op hulpvragen en professioneel contractvervoer verzorgt voor zieke dieren van inwoners van Amsterdam en omstreken.
- alle Amsterdammers en Diemenaren weten dat je bij een ziek-, zwak- of overleden dier in de openbare ruimte altijd de Dierenambulance moet bellen.
- alle dierenartsen en eigenaren van een overleden huisdier in Amsterdam maken gebruik van kadaververvoer van de Dierenambulance.
- de Dierenambulance staat bekend als een vooraanstaande en prestigieuze vrijwilligersorganisatie in Amsterdam waar je een professionele opleiding en begeleiding krijgt om dierenhulpverlener te worden.

In onze visie moeten mensen die ons bellen erop kunnen vertrouwen dat zij professioneel, en met kennis, te woord worden gestaan. Wij helpen mensen telefonisch altijd verder met advies, ook al komen wij niet altijd langs.

Onze primaire taak is vervoer: wij komen langs, halen op en brengen weg. Het is onze verantwoordelijkheid om dat zo zorgvuldig mogelijk te doen, voor dier en mens.

Onze medewerkers op de ambulance en aan de telefooncentrale voelen zich zeker in hun handelen doordat zij goed zijn opgeleid en begeleid. Een kleine vaste betaalde staf van dierenhulpverleners zorgt voor continuïteit en werkt op basis van gelijkwaardigheid samen met de vrijwilligers.

Strategie

De Dierenambulance Amsterdam zal succesvol zijn en blijven wanneer de acute dierenhulpverlening en gespecialiseerde dierenvervoersdiensten op een moderne en professionele manier worden uitgevoerd en worden gewaardeerd. **Dag en nacht, het hele jaar rond, bereikbaar en beschikbaar zijn en blijven** is daarbij een strategische voorwaarde. Alle **huisdieren en vrij levende dieren** zijn bij acute (medische) nood en voor de **eerste hulpverlening** het beste toevertrouwd aan onze organisatie. Om dat te kunnen realiseren is het bereiken van nauwe samenwerking in de keten noodzakelijk.

De Dierenambulance werkt volgens een hiërarchie van noodmeldingen waarvoor assistentie wordt verleend. Om lager in de hiërarchie ook zoveel mogelijk hulp te kunnen bieden zijn goede ketenafspraken en beschikbaarheid van opvangmogelijkheden noodzakelijk.



Om adequate hulpverlening te kunnen bieden volgens bovenstaande hiërarchie zijn een solide personele en financiële basis noodzakelijk, ondersteund door de inwoners van het verzorgingsgebied.

De Dierenambulance wordt door inwoners en de gemeente beschouwd als een vanzelfsprekende en noodzakelijke dienst binnen de noodinfrastructuur van hulpdiensten in Amsterdam en omstreken.

De Dierenambulance wil veranderen van een subsidieafhankelijke organisatie naar een fondsenwervende dienstverlener door meer nadruk te leggen op inkomsten uit fondsenwerving. Mensen dragen de Dierenambulance een warm hart toe en laten dat blijken door ons financieel ruimhartig te ondersteunen. Hiervoor is een gezamenlijke aanpak binnen de dierenwelzijnsorganisaties een belangrijke strategische voorwaarde.

Door professionele inzet van communicatiemiddelen worden een zo groot mogelijke bekendheid en waardering van onze diensten behaald.

Hierbij zorgen we dat wij de **beste opgeleide vaste medewerkers en vrijwilligers** inzetten en goede materialen gebruiken, tegen een concurrerend en maatschappelijk **verantwoord tarief**.

Het succesvol uitvoeren van de strategie wordt gemeten aan de hand van:

- een beleidsplan en ene sluitende begroting alsmede jaarverantwoording zoals jaarlijks worden vastgesteld door de Raad van Toezicht;
- de tevredenheid van spontane hulpvragers, van contractmelders en van dierenartsen gemeten per jaar aan de hand van klanttevredenheid-onderzoeken en een professionele klachtenprocedure;
- het behouden en naleven van de voorschriften van het Nationaal Keurmerk Dierenambulances;
- een dienstverleningsmonitor met daarin een overzicht van ritten voor verschillende diensten die worden gemaakt, bezettingsgraad van de vrijwilligers en doorstroming van opgeleide vrijwilligers;
- een medewerker tevredenheidonderzoek dat in 2016 en daarna in principe twee jaarlijks wordt uitgevoerd;
- binnen de benchmark van Nederlandse dierenambulances behoort Amsterdam tot de top 3.

Meerjarenvisie 2016 - 2018

In de missie en de visie staan de droom en de daad verwoord. Afgelopen half jaar is een analyse gemaakt van de 'staat van onderhoud van de organisatie' en op basis daarvan wordt de strategische aanpak voor de aanstaande jaren 2016 tot en met 2018 voorgesteld. De meerjarenvisie 2016 – 2018 wil vertellen hoe wij de komende jaren voor ons zien en waarop wij willen inzetten.

Voor de Dierenambulance ligt de focus voor de komende 3 jaar op het verbeteren en moderniseren van onze dienstverlening:

- professionalisering vaste medewerkers en vrijwilligers,
- logistieke processen efficiënter organiseren.
- fondsenwerving opzetten en communicatie instrumenten moderniseren.

Hoe ziet de Dierenambulance Amsterdam er in 2018 uit?

In 2018 vormt 'internet of things' een belangrijke backbone van de nieuwe Dierenambulance Amsterdam. Inwoners en collega's in de keten kunnen op verschillende manieren on-line contact opnemen met de centrale meldkamer via de glasvezelverbinding die ook beeldtelefoon, skype of facetime mogelijk maakt. Voor vragen kan ook gebruik worden gemaakt van de chatbox. Veel hulpvragen kunnen op deze manier worden afgedaan in de volgorde: Telefonisch/Beeld, Persoonlijk (ter plaatse) en Elektronisch (chatbox, e-mail). 'Bellers' kunnen hun melding volgen en worden op de hoogte gehouden van de afloop van hun melding via e-mail en/of social media.

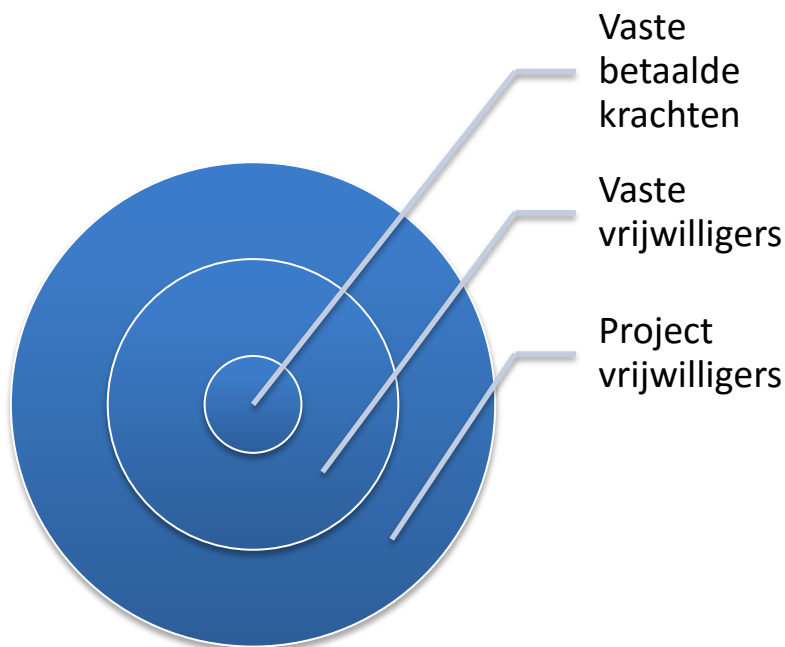
Na afdoening ontvangt elke hulpvrager binnen 24 uur een on-line of telefonische enquête over de kwaliteit van de geleverde dienst en wordt uitgenodigd om eenmalig te doneren of donateur te worden. De uitkomsten van onderzoeken en het opbouwen van een databestand vormen een belangrijke basis voor uitgebreidere fondsenwerving.

Maar misschien het belangrijkste om dit te kunnen waarmaken is dat onze visie uitgaat van intensieve samenwerking met de andere Amsterdamse dierenorganisaties. Door de activiteiten in de keten van dierenwelzijn en –hulpverlening met elkaar te verbinden zijn grote winsten te behalen in dienstverlening, fondsenwerving en efficiënt en duurzaam werken. Door samen te werken dragen we bij aan de gemeentelijke wens om verantwoordelijk met gemeenschapsgeld om te gaan en meer rendement uit elke geïnvesteerde € te halen, ten gunste van de dierenhulpverlening en het dierenwelzijn in Amsterdam.

Bovenstaande visie over 'internet of things' wil uitdrukkelijk de basis leggen voor een breder gedigitaliseerd kanspakket aan diensten van de gezamenlijke organisaties in de stad.

Om deze aanpak te bereiken zijn investeringen nodig in nieuwe communicatieapparatuur, professionele fondsenwerving en in het trainen en coachen van vaste medewerkers en de vrijwilligers.

Visie op personeel “De mensen achter de Dierenambulance”



In onze visie gaan wij uit van de gedachte dat professionaliteit binnen complexe zorgtaken zoals dierenhulpverlening om continuïteit vraagt. **De vaste betaalde krachten vormen de kern van de organisatie.** Zij dragen zorg voor het voortbestaan van de organisatie door het hebben en houden van up to date kennis en praktijkervaring. Zij zorgen voor behoud van het netwerk en de inzet van vrijwilligers en voor continue instroom en opleiding van nieuwe vrijwilligers. Het aantal vaste krachten is afgelopen jaren afgenomen tot 10 aan het begin van 2016. De vaste krachten voeren ook administratieve en beheerstaken uit.

Vaste krachten vormen een zelfsturend team dat gezamenlijke verantwoordelijkheid draagt voor de continuïteit van de uitvoeringsorganisatie.

Door samen te werken met andere organisaties komt ruimte voor professioneel personeels- en opleidingsbeleid zodat persoonlijke ontwikkeling, competentie ontwikkeling en up to date kennis zijn geborgd. Daardoor komt er nieuwe ruimte voor doorstroming of verandering van takenpakket voor vaste medewerkers in zicht.

Zonder **vaste vrijwilligers** is het werk van de Dierenambulance niet mogelijk. Om de meerjarenvisie te kunnen realiseren zullen vrijwilligers duurzamer opgeleid en begeleid moeten worden zodat de praktijkkennis wordt verbeterd en vastgehouden. Door samenwerking op te zoeken komen nieuwe ontplooiingskansen voor vrijwilligers om andere taken te doen zodat vrijwilligers langer voor de (uitgebreide) organisatie worden behouden. In totaal heeft de organisatie momenteel beschikking over circa 110 regelmatig inzetbare vrijwilligers. Gestreefd wordt naar uitbreiding tot circa 125 in 2016 en 150 vanaf 2017 vrijwilligers.

Veel vrijwilligers werken naast hun diensten ook als project vrijwilliger door allerlei activiteiten zoals opleiding, calamiteitendienst, collecteren, fondsenwerving en PR-werk op te pakken. De visie is dat vrijwilligers bij de Dierenambulance een tweede thuis kunnen hebben door aan het behoud en de continuïteit van de organisatie bij te dragen. Ook in de rustige maanden zijn vrijwilligers altijd welkom om mee te helpen. Hierdoor wordt een te grote uitval van vrijwilligers door de winterperiode voorkomen. Gastvrijheid en familiegevoel vormen een belangrijke kern van de visie van de Dierenambulance.

Dienstbaarheid, inschattingsvermogen en besluitvaardigheid zijn kerncompetenties voor alle medewerkers van de Dierenambulance.

De visie is dat wij vinden dat alle medewerkers goed opgeleid moeten zijn. Vaste medewerkers behoren een persoonlijk ontwikkeltraject te kunnen doorlopen. Maar de Dierenambulance wil ook een ontwikkeluitdaging bieden aan vrijwilligers. Daarmee verzekeren wij ons van goede gekwalificeerde medewerkers. En daarom is de afgelopen jaren geïnvesteerd in professionele basis- en vervolgoopleidingen voor dierenhulpverlener. Door samen te werken met andere dierenorganisaties is verbreding en verdieping van het opleidingsaanbod mogelijk. Dat draagt bij aan een betere hulpverlening voor de Amsterdamse dieren en houdt het werken in onze sector aantrekkelijk.

Logistieke efficiency verbetering

Behalve met het vooruitzicht van digitalisering van de werkzaamheden op de meldkamer en met behulp van iPad, zoals verwoord in deze visie, is een algemene herbezinning de logistieke efficiency nodig.

De Dierenambulance Amsterdam heeft erkenning van het Nationaal Keurmerk Dierenambulances. Behoud van deze erkenning is een van de subsidievoorwaarden van de gemeente Amsterdam maar ook belangrijk voor samenwerking met professionele partners. Om de erkenning te kunnen behouden dient blijvend te worden geïnvesteerd in het onderhoud van de auto's, de berijders, de uitstraling en uitrusting van de auto's. Er zijn bijzondere voorwaarden gesteld aan het vervoerscompartiment van de ambulance. De Dierenambulance Amsterdam is aangesloten bij de Nederlandse Federatie van Dierenambulances.

Het beschikbaar hebben van 5 vrijwel identieke grote ambulances heeft als voordeel dat voor elke rit altijd een geschikte auto beschikbaar is. Elke ambulance is uitgerust met zuurstof, brancard en diverse hulpapparatuur en er kan altijd een eigenaar of hulpverlener in het achtercompartiment mee in om een dier tijdens de rit te stabiliseren. Omdat nooit voorspeld kan worden wanneer een spoedrit nodig is, of wanneer grote en zware huisdieren moeten worden vervoerd wordt altijd gereden met een bezetting van 1 chauffeur en 1 rijder/ dierenhulpverlener. Een bijkomstig voordeel van 2-mansbezetting is de bijdrage aan veilig rijden en voorkomen van schade aan mens en auto in een drukke stad als Amsterdam. In de meerjarenvisie wordt voor de grote ambulances uitgegaan van **afname van het aantal ambulances met behoud van 2-mans bezetting**.

Planning en inzet van auto's moeten beter zichtbaar gemaakt worden zodat de Dierenambulance invulling kan geven aan **maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen**.

Onderdelen zijn het streven naar afname van het aantal gereden kilometers en zuiniger rijden.

Voor het vervoer van vogels en kleine dieren wordt onderzocht of een fijnmaziger logistiek systeem met elektrisch vervoer mogelijk is.

Door samenwerking te zoeken met de DOA ligt er een grote kans op besparing doordat beide organisaties vanuit **huisvesting op 1 locatie** zouden kunnen gaan werken en van elkaars voorzieningen gebruik kunnen maken. Behalve financiële voordelen zal dit ook logistieke voordelen opleveren.

In totaal rijden de gezamenlijke auto's per jaar gemiddeld 11.500 geregistreerde ritten. Elke rit wordt opgenomen in de geautomatiseerde administratie van Navision. Dit systeem is in 2012 geïmplementeerd en op maat ontworpen voor de Dierenambulance. Aan de ritadministratie is ook het financiële systeem van de organisatie gekoppeld.

Door **digitalisering van het gehele operationeel administratieve proces** verandert de organisatie in een papierloze werkomgeving met een substantiële afname van de huidige handmatige administratieve werkzaamheden.

Fondsenwerving en communicatie

De visie is dat fondsenwerving in de breedte zorgt voor 75% van de totale inkomsten en dat de afhankelijkheid van gemeentelijke subsidie moet afnemen tot 25% van de totale omzet. De totale omzet van de Dierenambulance dient met 20% te stijgen tot circa 1.000.000,--.

Stijging van de omzet is nodig om structurele lasten in de toekomst te kunnen blijven opvangen en daarnaast nieuwe investeringen te kunnen doen om de dienstverlening te verbeteren: in personeel en in duurzaamheid.

De gemeentelijke subsidie wordt beschouwd als een normale vergoeding voor de uitvoering van de wettelijke en milieuhygiënische taken van de gemeente.

Overige fondsen die in belangrijke mate bijdragen zijn de structurele donaties, zomer- en wintergiften en collectes, inkomsten uit betaalde ritten en erfenissen en legaten.

Fondsenwerving moet samen worden opgepakt met andere partijen. De visie is dat gezamenlijk optrekken voor het dierenwelzijn in Amsterdam meer oplevert dan door met elkaar te concurreren. Het totale rendement van de investeringen in fondsenwerving moet daarmee vergroot worden. De Dierenambulance wil investeren door een eigen professionele fondsenwerving op te zetten.

Fondsenwerving werkt nauw samen met communicatie over de organisatie. De boodschap van de Dierenambulance die al met de DOA is opgepakt is: “De grootste dierenvriend van Amsterdam”. Daarmee willen beide organisaties uitdragen dat zij echte lokale Amsterdamse organisaties zijn, voor en door Amsterdammers gedragen. Met het Amsterdamse karakter willen de partijen zich richting fondsen onderscheiden van landelijke algemene dierenorganisaties. **‘Je helpt het Amsterdamse dier door te geven aan de grootste dierenvriend van Amsterdam’.**

De onderliggende pay-off van de uitingen is dat de Dierenambulance hulpverlening biedt die professioneel genoemd mag worden, ook al wordt deze uitgevoerd door, vooral, vrijwilligers die **zorgvuldig te werk gaan en kennis van zaken** hebben.

Het bewijs van de kernboodschap en de pay-off worden geleverd door onze moderne en kwalitatief uitstekende vorm van dienstverlening. Daarom meten wij continu de klanttevredenheid door na elk contact te vragen om een beoordeling. Daar hoort ook een professionele klachtenbehandeling bij.

Daarnaast onderscheiden wij ons door certificering van het dierenvervoer en de hoge kwaliteit van opleiding van vrijwilligers.

Met resultaten uit metingen kunnen nieuwe marketingboodschappen worden ontwikkeld voor de verdere toekomst, vanaf 2018.

In 2016 dient een nieuw communicatiebeleid te worden opgezet waarin een duidelijke verbinding wordt gelegd met de eerder genoemde uiting als ‘Amsterdamse organisatie’. Bovendien moet de website worden vernieuwd zodat deze vooruit loopt op de digitalisering van een deel van de dienstverlening.

Bijlagen

1. Stappenplan professionalisering	14
2. Projecten vrijwilligers	15
3. Financiële en administratieve ontwikkelingen	16
4. Fondsenwerving en communicatie	18
5. Social return en diversiteit	21

Bijlage 1 Stappenplan professionalisering

Meldkamercentralist

Het hart van de uitvoeringsorganisatie is de meldkamer. Deze wordt overdag bij voorkeur bemand door ten minste een vaste kracht, samen met vrijwilligers. Om de jaarlijks meer dan 100.000 telefonische meldingen te kunnen verwerken zijn op drukke dagen ten minste 2 centralisten nodig. De centralist zorgt voor telefonische intake van de hulpvrager, coördinatie van ambulance inzet en de registratie van de ritten in het systeem Navision.

Om een noodzakelijke slag te maken in professionaliteit van de meldkamer worden de volgende activiteiten in 2015 / 2016 uitgevoerd:

- training telefonische nooddienst hulpverlening
- telefoonetiquette en omgaan met moeilijke situaties
- herziening / actualisatie procesboek
- ambulanceplanning met behulp van GPRS

In 2017:

- van papier- naar papierloze organisatie: digitalisering van de administratie met behulp van iPads en Navision
- werken met een nieuwe digitale telefooncentrale
- integratie van telefoon, beeld, chat en mail op de meldkamer.

Dierenhulpverlener/chauffeur

De grootste groep vrijwilligers bestaat uit bijrijders op de ambulance. Een deel van de dierenhulpverlener/bijrijders is ook opgeleid als ambulancechauffeur. Op een ambulance rijden, uitzonderingen daargelaten, altijd 2 medewerkers.

In 2015 is uitgevoerd:

- herziening introductie cursus en basis dieren EHBO
- herhalingscursussen basis dierenhulpverlening en EHBO

In 2016:

- specialistische dierenkennis vergroten in samenwerking met partners (Toevlucht, DOA, ZAS)
- veilig rijden voor ambulance chauffeurs

In 2017:

- van papier- naar papierloze organisatie: digitalisering van de administratie met behulp van iPads en Navision

Bijlage 2 Projecten vrijwilligers

Veel vrijwilligers voeren extra activiteiten uit.

Er is op verzoek van de gemeente Amsterdam een calamiteitenteam geformeerd dat als eerste kan worden ingezet bij grootschalige rampen in de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland.

Een aantal vrijwilligers heeft een vaarbewijs en draagt gezamenlijk zorg voor het inschakelen van de aanwezige motorsloep om hulpbehoevende dieren te water te kunnen benaderen.

Een aantal vrijwilligers ondersteunt de vaste medewerkers bij het werven, selecteren en opleiden en begeleiden van nieuwe vrijwilligers.

Een aantal vrijwilligers maakt deel uit van het fondsenwervingsteam dat plannen bedenkt om nieuwe inkomsten te genereren.

Een aantal vrijwilligers zorgt voor klein onderhoud aan het huidige pand, bardienst, collecte- en evenementenorganisatie.

In oktober 2015 gaat het door vrijwilligers ontwikkelde on-line inroosterprogramma 'live'.

Trainer dierenhulpverlener

Een van de mogelijkheden die in 2016 wordt onderzocht is of de introductieopleiding als standaard kan worden gecertificeerd binnen de Federatie Dierenambulances Nederland. Daarmee kan de Dierenambulance Amsterdam het opleidingsinstituut voor vrijwilligers worden.

Een aantal vrijwilligers heeft interesse om deze opleidingen landelijk te gaan verzorgen.

Gastvrouw Majesta

De Dierenambulance heeft een twee jarig contract gesloten met dierenuitvaart onderneming Majesta. De ambulance zorgt voor het (betaald) vervoer van overleden dieren naar de ambulancepost en naar het crematorium in Schagerbrug. Op de ambulancepost is een afscheidsruimte ingericht door Majesta waar mensen afscheid kunnen nemen van hun huisdier en advies krijgen over het afscheid en de nagedachtenis. Door toenemende belangstelling wordt onderzocht of een aparte functie gastvrouw kan worden gecreëerd.

Intakemedewerker 'Minizorg'

In opdracht van de gemeente Amsterdam zal de Dierenambulance de telefonische intake en administratieve afhandeling verzorgen van de subsidieregeling 'Hulpverlening aan huisdieren van minima'. Mensen met een Stadspas en toekenning van de subsidiemogelijkheid kunnen met hun zieke huisdier tegen gereduceerd tarief naar een dierenarts. Dagelijks kunnen zij voor een telefonisch intakegesprek terecht van 10.00 tot 13.00 uur bij de Dierenambulance. De toekenning volgens de regeling wordt uitgevoerd door een medewerker van de Dierenambulance. De administratieve afhandeling en uitbetaling aan dierenartsen, en bij extreme kosten door de Dierenbescherming Amsterdam, wordt eveneens belegd bij de Dierenambulance.

Hiervoor wordt gedacht aan het aantrekken van 1 of meer vrijwilligers of een combinatie van vaste en vrijwillige medewerkers.

Bijlage 3 Financiële en administratieve ontwikkelingen

De Dierenambulance moet vanaf 2016 weer werken met een realistische en sluitende begroting. Met de aanzienlijke teruggang (van ca 50% naar 25%) in gemeentelijke subsidie wordt dit een pittige uitdaging.

De Raad van Toezicht heeft begin 2015 de meerjarenbegroting vastgesteld voor 2015 tot en met 2017. Deze zal door voortschrijdend inzicht eind 2015 worden geactualiseerd.

De Dierenambulance wordt door de gemeenten Amsterdam en Diemen betaald voor het vangen en ophalen van zwerfdieren (wettelijke taak gemeente).

De Dierenambulance krijgt haar inkomsten uit betaalde ritten van donateurs en niet-donateurs en dierenartsen voor zieke-, gewonde- en overleden huisdieren.

De Dierenambulance wordt door de gemeente Amsterdam betaald voor het verwijderen van kadavers uit de openbare ruimte (hygiëne taak gemeente).

Het grootste aantal meldingen, vooral in het voorjaar, de zomer en het warme najaar betreft jonge vrij levende dieren.

Subsidies gemeenten

De gemeente Amsterdam heeft haar subsidie afgebouwd tot € 273.000 voor het jaar 2016.

Voor de jaren na 2016 is geen zekerheid al mag uit overleg met de subsidiegever worden afgeleid dat deze subsidie niet verder zal worden beperkt in 2017 en 2018.

De Dierenambulance levert diensten voor de ontvangen subsidie. En de subsidie is gebaseerd op stuksprijzen: € 50,00 voor een zwerfdier en € 25,00 voor een overleden dier in de openbare ruimte. De tarieven zijn in 2013 uitonderhandeld na discussie over kostprijsberekening. Het subsidiebedrag van € 273.000 staat in verhouding tot het aantal gereden ritten voor zwerfdieren en overleden dieren en wordt zorgvuldig geadministreerd. De gemeente Diemen subsidieert met een vast bedrag van € 6.000 per jaar.

De visie is dat de gemeente Amsterdam de Dierenambulance op prestaties blijft belonen in de vorm van de huidige subsidie.

Tarieven voor contractvervoer

Bij vervoer op verzoek van de hulpvrager wordt vooraf bekend gemaakt wat de kosten zijn. Bij zwerfdieren is dit niet mogelijk maar wordt achteraf met de eigenaar afgetekend.

Het basistarief voor een rit bedraagt € 50,00. Gelet op vergelijking met voorgaande jaren toen het tarief circa 25% lager lag heeft de verhoging een negatief effect gehad op de inkomsten. De totale inkomsten voor contractvervoer zijn vanaf 2013 wel stabiel gebleven op € 45 - 50.000. Mogelijk is hiermee het hoogst haalbare tarief bereikt tegen een bodembedrag aan inkomsten. In 2016 en 2017 moet worden **onderzocht of verlaging van de ritprijs weer tot hogere inkomsten kan leiden**. Hiervoor dient dan wel een risicoreserve te worden bepaald om eventuele negatieve effecten op te kunnen vangen.

Majesta

Op de ambulancepost is sinds september 2015 een afscheidsruimte ingericht door dierenuitvaartonderneming Majesta. De Dierenambulance en Majesta hebben een contract gesloten voor 2 jaar waarbij de Dierenambulance overleden huisdieren die worden gecremeerd door Majesta zal vervoeren. Voor de Amsterdam en aanliggende gemeenten is een standaardtarief afgesproken van € 50,00 per rit. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over

de ritten van de Dierenambulance naar het crematorium in Schagerbrug en over een percentage van de omzet uit crematies.

Het is niet bekend hoeveel huisdieren in Amsterdam en omgeving anno 2015 worden gecremeerd of begraven maar kengetallen van andere grote steden zoals Rotterdam bieden goede perspectieven. De marketing en communicatie rondom het crematiearrangement wordt door Majesta uitgevoerd.

De ambulancemedewerkers werken al sinds een aantal jaren met de benodigde formulieren van Majesta om een crematie zorgvuldig te administreren en voor te bereiden.

Een eerste inschatting is dat de inkomsten uit crematies en ritten kan worden verhoogd van jaarlijks € 32.000 naar (*in afwachting 3^e kwartaalcijfers*) in 2016.

Uitvoering subsidieregeling 'Hulpverlening aan huisdieren van minima'

Voor de uitvoering van de gemeentelijke subsidieregeling is in 2016 € 400.000 beschikbaar.

De regeling is nog niet structureel waardoor per jaar bekeken moet worden welke inkomsten hieruit te realiseren zijn.

In het voorlopige projectvoorstel 'Uitvoering subsidieregeling...' zal de Dierenambulance de regeling uitvoeren en administreren. Hiervoor wordt in de begroting een bedrag gereserveerd van circa € 33.000 ten behoeve van telefonische intake van minima en administratieve verwerking van declaraties van dierenartsen. Er wordt uitgegaan van maximaal 5.000 intakegesprekken in het eerste jaar.

Bijlage 4 Fondsenwerving en communicatie

Bij Fondsenwerving wordt uitgegaan van een brede inzet van instrumenten, gericht op diverse doelgroepen.

Donateursorganisatie

Donateursbijdragen zorgen voor 20% van de inkomsten.

De Dierenambulance Amsterdam is van oudsher een donateursorganisatie. Veel mensen hebben sympathie voor ons werk en hebben goede ervaringen met onze hulpverlening opgedaan, waarna besloten wordt om donateur te worden. De Dierenambulance wil zich uitdrukkelijk manifesteren als een echte **Amsterdamse diervriendelijke organisatie waar Amsterdammers zich inzetten voor hun stad.** In onze communicatie zal dit vanaf 2016 duidelijker tot uitdrukking dienen te komen.

Het aantal donateurs is in 2015 naar verwachting eind van het jaar gegroeid naar 6800. Er is een grote trouwe groep donateurs die een relatief klein bedrag per jaar de Dierenambulance steunt. De jaardonaties variëren van € 14,00 tot € 38,00. In 2014 is met behulp van een belronde getracht de gemiddelde donatie te verhogen.

Nieuwe donateurs betalen € 34,00 - € 38,00 per jaar.

Donateurs worden spontaan geworden tijdens de ritten, aangezien donateurs direct 50% korting ontvangen op de reguliere tarieven.

In 2015 is gekozen voor investering in professionele donateurswerving door een extern bureau. De werving is gefinancierd met een uitname uit de algemene reserve van € 65.000. De eenmalige financiering moet een structureel even grote inkomstenstroom van doorlopende donaties opleveren van € 60.000 per jaar. Daarbij is uitgegaan van € 60,00 per donateur, een hoger bedrag dan de reguliere donateurstarieven.

De voorlopige resultaten laten zien dat het aantal donateurs daadwerkelijk groeit maar dat het aantal opzeggingen het resultaat negatief beïnvloedt en dat het streefbedrag per donateur achterblijft.

Hierdoor is meer inspanning nodig om structureel € 60.000 te genereren. Met de ingeschakelde organisatie zijn no-cure-no-pay afspraken gemaakt zodat de wervingskosten enigszins in de pas lopen met de behaalde resultaten. Elke nieuwe investering levert pas vanaf het jaar daarop nieuwe structurele inkomsten op.

Gelet op het aantal donateurs, 6500 medio 2015, is er absoluut ruimte op een bevolking van circa 850.000 in Amsterdam, Diemen en Ouderkerk a/d Amstel.

In 2016 zal een nieuwe belactie worden uitgevoerd om bestaande donateurs te vragen om de **jaardonatie te verhogen** naar een gemiddeld bedrag van € 50,00 (1 euro per week) per jaar. Daarbij wordt de donateurs gevraagd om de jaardonatie om te zetten in een automatische maanddonatie.

Erfenissen en legaten

De inkomsten uit erfenissen en legaten vertonen de afgelopen jaren weinig groei en er is vermoedelijk weinig geïnvesteerd in communicatie. Eind 2015 wordt een mailactie gestart om Amsterdamse notarissen te motiveren om de Dierenambulance Amsterdam te suggereren bij cliënten die hun testament willen opstellen of wijzigen.

Het streven is om de inkomsten uit erfenissen van <10% (€ 75.000) van de totale inkomsten te laten groeien naar >15% (€ 120.000)

In de communicatie zal net als bij donateurs worden benadrukt dat de Dierenambulance een **Amsterdamse diervriendelijke organisatie is waar Amsterdammers zich inzetten voor hun stad.**

Giften, collecten en sponsoring

Gemiddeld ontvangt de Dierenambulance € 90.000 per jaar aan giften, collecte-inkomsten en overige sponsoring.

Twee maal per jaar worden donateurs benaderd met een geefactie. De gezamenlijke inkomsten vormen meer dan de helft van de giften.

In het volgende hoofdstuk over communicatie en marketing wordt verder op dit onderwerp ingegaan.

Vermogensfondsen

Eind 2015 wordt voor het eerst op basis van no-cure-no-pay door een professioneel bureau een aantal vermogensfondsen aangeschreven. Het streven is om € 50.000 aan investeringsgeld te vergaren zodat een aantal van de voornoemde investeringen kunnen worden bekostigd. Met het schrijven van deze visie is de actie nog in voorbereiding en nog onvoldoende onderbouwd.

ANBI-voorwaarden

De Dierenambulance Amsterdam heeft een ANBI-status van de Belastingdienst.

De organisatie zet zich, met uitzondering van de activiteiten voor Majesta, hoofdzakelijk in voor het algemeen belang en voldoet daarmee aan de 90% norm.

Een ANBI is gehouden aan een redelijkheids criterium voor wat betreft het aanhouden van reserves. Voorkomen moet worden dat het vermogen te groot wordt. Met de huidige zelfstandige organisatie zal dat geen probleem zijn. Mogelijk wel als wij een grote reserve opbouwen uit de eventuele verkoop van het pand.

De Dierenambulance communiceert door uiteenlopende instrumenten in te zetten:

- de ambulance met professionele belettering en logo
- uniformering van de ambulance bemanning
- website
- Facebook pagina
- tweejaarlijks gedrukt magazine 'Onderweg'
- flyer materiaal
- collectebussen op locaties
- advertenties over cursus 'EHBO voor huisdieren'
- vacaturemelding bij de Vrijwilligers Centrale Amsterdam

Bijlage 5 Social return en diversiteit bij de Dierenambulance

Bij de Dierenambulance zijn in het verleden regelmatig medewerkers tijdelijk of voor vast aangesteld die afkomstig waren uit een I/D-traject of een leerwerkstageplaats.

Hierdoor heeft de organisatie ervaring opgedaan met het inschakelen van medewerkers die net wat meer ondersteuning nodig hebben.

Het ontbreken van een personeelsmanager laat het intensief begeleiden van nieuwe medewerkers momenteel niet toe maar niettemin zijn bij de Dierenambulance in 2015 drie medewerkers via Pantar en DWI tijdelijk ingezet.

Het betreft een meldkamercentralist (inhuur 20 uur/week), een schoonmaker (via voorheen DWI met % loonkostensubsidie, 36 uur/week) en een algemeen medewerker (reintegratie via Pantar 20 uur/week).

Als sociale onderneming wil de Dierenambulance in de toekomst haar social return doelstelling blijven invullen met tijdelijke afspraken. De omstandigheden bij de organisatie laten geen doorstroming naar vaste arbeidscontracten meer toe.

Door samen te werken met ander organisaties kan het social return beleid verder worden ontwikkeld zodat invulling wordt gegeven aan de doelstellingen van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

De Dierenambulance is een bijna volledig witte organisatie, ook wat betreft de vrijwilligers. In de komende jaren zal een discussie moeten worden gevoerd over het bepalen van culturele diversiteitscriteria. In het licht van de gedachte dat de Dierenambulance er is voor alle Amsterdammers ligt het voor de hand dat hier in het toekomstig te ontwikkelen personeelsbeleid aandacht voor komt.

Bijlage 6 Initiële investeringen

Teneinde de meerjarenvisie te kunnen uitvoeren zijn nieuwe investeringen nodig. Een eerste inschatting levert het volgende wensbeeld op:

1. Training vaste medewerkers	€	5.000,00
2. Ontwikkeling cursusmateriaal tot verkoopbaar product	€	4.000,00
3. Telefooncentrale	€	15.000,00
4. Aanpassing en vernieuwing hard- en software	€	6.000,00
5. Digitalisering met iPads	€	5.000,00
6. Vernieuwing website en ontwikkeling app	€	2.500,00
7. GPRS op de ambulances	€	2.500,00
8. nieuwe 'Vogel-auto'	€	30.000,00
9. Ontwikkeling nieuw communicatiemateriaal	€	5.000,00
10. Nieuwe kleding voor nieuwe vrijwilligers	€	10.000,00
11. Vervanging ambulances op termijn	€	200.000,00
12. Reparaties / onderhoud aan pand Voorlandpad 2	€	50.000,00