

2017

## Jaarverslag

Stichting Centrale Dierenambulance Amsterdam



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Kerkuil in bedrijfspand .....	4
Onze dieren .....	5
Alle dieren! .....	5
Onze medewerkers .....	6
Onze werkwijze .....	7
Een Vlaamse Gaai en een muts .....	8
Doelstelling Dierenambulance Amsterdam .....	9
Zwaan met visdraad en bagger uit snavel .....	10
Bereikte doelen .....	11
Risico's en onzekerheden .....	12
Financiële ontwikkelingen en beleggingsbeleid .....	13
Crowdfunding .....	14
ICT en professionalisering materialen .....	15
Onze samenwerkingspartners .....	16
Onze donateurs .....	17
Onze communicatie .....	18
Vooruitblik 2018 .....	19
De Raad van Toezicht en het bestuur .....	20
Werkzaamheden Raad van Toezicht .....	20
Functies en nevenfuncties van de Raad van Toezicht per maart 2018 .....	21
Dank .....	21

## Inleiding

De Dierenambulance Amsterdam is een stichting zonder winstoogmerk die werkt voor alle dieren in acute (medische) nood in Amsterdam en directe omgeving. Wij werken grotendeels met vrijwilligers die het uitvoerende werk verrichten en met een kleine betaalde groep medewerkers die staftaken uitvoeren en voor continuïteit in de dienstverlening zorgen.

Voor u ligt het jaarverslag 2017. Hierin bespreken wij de belangrijkste punten uit onze hulpverlening, ontwikkelingen en onze financiën. Dit jaarverslag is voor het eerst opgesteld conform de richtlijnen van het CBF omdat wij in 2018 een aanvraag voor dit keurmerk willen aanvragen.

In 2017 hebben wij dankzij een eenmalige bijdrage van de gemeente Amsterdam een aantal belangrijke investeringen kunnen doen zoals een nieuwe koelcel, nieuwe computers en een slagboom waarachter onze ambulances geparkeerd staan. Daarnaast hebben we een groot gedeelte van een nieuwe ambulance met deze eenmalige investering kunnen betalen. Wij zijn zeer blij met deze nieuwe materialen, met de meeste zaken kunnen we nu weer een flinke tijd vooruit.

Eind 2016 en begin 2017 is de dierenambulance het meldpunt vogelgriep geweest in Amsterdam. Burgers konden bellen en de dierenambulance haalde alle voor die ziekte gevoelige vogels op en bracht ze naar geselecteerde dierenartsen.

De Dierenambulance Amsterdam werkt met heel veel partijen samen die ons helpen met het uitvoeren van onze taak. De gemeenten Amsterdam en Diemen, bedrijven die ons steunen zoals Cito Repro en Stern Auto's, vrijwel alle dierenartsen in Amsterdam die ons altijd ontvangen en die voor wild levende dieren ons altijd gratis helpen, de opvang voor dieren zoals de Toevlucht, het DOA, het asiel Oostzaan, de SAZ, Loes voor Dieren, Dierenvangnet en velen anderen. Wij willen hen allemaal danken voor de goede en prettige samenwerking.

Tot slot kan de dierenambulance niet zonder zijn donateurs en vrijwilligers. Zij leveren de financiën en de enorme uren-inzet die ons werk mogelijk maken. Ik wil hen op deze plek heel hartelijk danken voor hun steun aan de dieren van Amsterdam. Zonder hen geen dierenambulance!

*Margje de Jong*

Directeur-bestuurder Dierenambulance Amsterdam



## Kerkuil in bedrijfspand



Uilen hebben we (gelukkig!!) niet zo heel vaak op de ambulance.

Maar soms weten ze zichzelf toch in de nesten, of in dit geval beter gezegd gebouwen, te werken. Deze prachtige kerkuil zat namelijk al een paar dagen in een bedrijfsgebouw in Amsterdam Westpoort.

Maar krijg 'm er maar weer eens uit... Zich vangen liet hij zich zeker niet, maar lang zou hij dat niet volhouden, want zonder eten en drinken en met de nodige stress, verzwakt zelfs de beste uil.

Kerkuilen waren midden jaren 60 nagenoeg uit ons land verdwenen door de extreem koude winters, het landbouwgif DDT en doordat het landbouwlandschap steeds minder aantrekkelijk werd voor hen. Dankzij aandacht vanuit stichting Kerkuilenwerkgroep Nederland, de overheid en sponsors hebben ze zich echter weer goed kunnen herstellen en in 2017 zijn ze van de rode lijst met ernstig bedreigde vogelsoorten afgehaald. Aandacht voor deze populatie blijft echter belangrijk en als er een melding van zo'n uil komt zullen wij ook altijd meteen uitrukken.



Met enig kunst en vliegwerk konden de medewerkers hem vangen. En gelukkig maar, want eenmaal gevangen konden wij hem naar vogelopvang de Toevlucht brengen om uit te rusten en aan te sterken. Deze prachtige uil kon daarna weer in de vrije natuur worden losgelaten.

## Onze dieren

De duivenambulance rijdt ook voor duiven! We horen de bewoners van Amsterdam het vaak verrast uitroepen en vaker nog zien we discussies op de internetfora waarin staat dat wij niet op duiven rijden. Niets is minder waar, de duif is het dier waar we het vaakst op rijden. Ook in 2017 weer!

### Onze top 5! Aantal ritten 2017

Duif	2404
Kat	2279
Hond	1233
Meeuw	713
Eend	371



### En onze bijzondere dieren! Aantal ritten 2017

Eekhoorn	3
Wezel	2
Bunzing	2
Hagedis	1
Koperwiek	1
Marter	1
Leguaan	1
Zeehond	1

## Alle dieren!

De dierenambulance rijdt voor alle dieren in acute (medische) nood. Alle dieren? Nou ja, bijna alle dieren. Wij rijden niet voor dieren die onder het gemeentelijk bestrijdingsbeleid vallen zoals wilde ratten en we rijden niet voor insecten, tenzij deze uit het buitenland zijn meegereisd of bij Artis zijn ontsnapt. Verder kan ieder dier op onze hulp rekenen. We hebben in 2017 in totaal 11.271 ritten gemaakt voor 87 verschillende diersoorten. Ook dieren waarvan veel mensen niet verwachten dat ze in Amsterdam voorkomen zoals een zeehond of een bunzing.

## Onze medewerkers

De dierenambulance kan niet bestaan zonder de mensen die zich voor alle dieren inzetten!

**Aantal betaalde krachten: 11 (10,45 FTE)**

**Aantal vrijwilligers: 125**

Voor de betaalde krachten wordt de CAO Sociaal Werk 2017-2019 gevolgd. De vrijwilligers hebben recht op een onkostenvergoeding per gewerkte dienst die met name bedoeld is om de reiskosten te dekken.

Opleidingen zijn essentieel voor onze medewerkers. Elk jaar starten nieuwe vrijwilligers bij ons en zij moeten uiteraard opgeleid worden tot dierenhulpverlener, chauffeur of meldkamercentralist. Daarnaast moeten ook de bestaande vrijwilligers worden bijgeschoold, zodat zij volgens de laatste inzichten werken. Binnen de dierenambulance is een opleidingscoördinator werkzaam, die als taak heeft zowel het interne opleidingsprogramma te verzorgen als het inwerken op de werkvloer te begeleiden. Zij werkt samen met ketenpartners en dierenartsen zodat ons opleidingsprogramma zo goed mogelijk aansluit bij de kennis en behoeftes van ons werkveld. Gemiddeld duurt het zo'n 6 maanden voordat een nieuwe vrijwilliger die bij ons start volledig zelfstandig kan werken.

Naast de opleidingscoördinator is er ook een vrijwilligerscoördinator die zowel de werving en selectie doet als de begeleiding van de vrijwilligers die in dienst zijn. In 2017 hebben we de begeleiding van de vrijwilligers verder geprofessionaliseerd door een grotere regelmaat in de begeleidingsgesprekken te brengen. Daarnaast is de ondersteuning van de medewerkers bij problemen verstevigd door de aanstelling van twee vertrouwenspersonen, een intern en een extern, en door een medewerker trauma en nazorg aan te stellen.

In 2017 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek onder alle medewerkers gedaan. In totaal hebben 69 mensen de volledige vragenlijst ingevuld. Vergeleken met het onderzoek uit 2015 blijkt dat de algemene tevredenheid sterk is toegenomen. Het vertrouwen in de toekomst en het vertrouwen in het beleid en management is sterk gestegen. Aandachtspunten blijven de onderlinge sfeer en de schoonmaak. Daaraan zal de komende tijd veel aandacht worden geschonken.



## Onze werkwijze

Veel mensen kennen ons van de ambulances die zij door de stad zien rijden. Maar hoe ziet ons werkproces er nou precies uit?

Alle meldingen komen per telefoon binnen. We voeren per jaar zo'n 100.000 telefoongesprekken! Heel veel problemen kunnen we per telefoon oplossen, zijn dubbele meldingen of is helemaal geen reden tot paniek. Als een dier wel in problemen verkeerd, wordt een rit aan een van de dienstdoende ambulances gegeven.

In de winter rijden er overdag en 's avonds altijd twee ambulances, in de zomer rijden er overdag en 's avonds twee tot drie ambulances. In de nacht rijdt er altijd één ambulance.

In 2017 hebben we totaal 11.271 ritten gereden voor dieren die ons nodig hadden. Dat betekent dat er elke 5 kwartier een ambulance op een dier in nood rijdt, dag en nacht, alle dagen van het jaar.

Bij het ter plaatse komen van de ambulance, wordt eerst gekeken wat de situatie is en/of hoe het dier eraan toe is. Soms zit het helemaal verstrikt in een net of zit het midden in een sloot. Soms zit het op een dak of achter een schuur klem. Het dier wordt zo snel mogelijk geholpen en indien nodig, wordt er EHBO verleend. De dierenhulpverleners schatten in of het dier een dierenarts nodig heeft, meteen naar de opvang of het asiel moet om bij te komen of dat het na zijn bevrijding gewoon losgelaten kan worden. Wanneer een dier een dierenarts nodig heeft dan geven de ambulancemedewerkers dit door aan de meldkamer.

De meldkamer gaat vervolgens bellen met de dienstdoende dierenartsen in de buurt om te vragen wie er tijd heeft. Zodra een dierenarts aangeeft tijd te hebben rijden ze daar naar toe. Als na behandeling van de dierenarts een dier naar de opvang of het asiel moet worden gebracht, dan nemen de ambulancemedewerkers het mee en rijden het daar naar toe. Al dit rijden voor een en hetzelfde dier (naar de plek waar het in de problemen zit, naar de dierenarts, naar de opvang) telt in ons systeem als één rit.

Het allergrootste deel van ons werk wordt door vrijwilligers gedaan. Van de 6619 diensten die in 2017 zijn gedraaid, zijn er 5885 door vrijwilligers gedaan, bijna 89% van het werk! Dat is enorm belangrijk voor ons want zonder de vrijwilligers kan de dierenambulance niet bestaan. Zij zijn de helden van de dieren in nood!

Wanneer je een humane ambulance vergelijkt met een dierenambulance dan valt op dat mensen allemaal met ongeveer dezelfde materialen geholpen kunnen worden. Soms heb je een iets groter of juist kleiner kapje nodig maar dat is het wel ongeveer. Voor een dierenambulance is dat heel anders. De zuurstofflessen bijvoorbeeld allerlei verschillende soorten kapjes voor allerlei soorten bekjes, snaveltjes en snuitjes. Ook de hokken waarin dieren veilig kunnen zitten terwijl we ze vervoeren, zijn heel verschillend. Van hele kleine vleermuisdoosjes en speciaal gemaakte zwanentassen tot grote vervoerskisten voor katten en konijnen en een bench voor honden.

## Een Vlaamse Gaai en een muts

Allee! Wat doet u hier in mijn kot?! ;-)

Dat moet de beller gisteravond misschien wel hebben gedacht toen deze Vlaamse Gaai naar binnen vloog...

Op een verwonding aan de vleugel na, mankeerde het gaaitje gelukkig niks en hebben we hem vanmorgen naar vogelopvang De Toevlucht gebracht.



We vragen ons soms af wat de beller nou ziet... Zo kregen we een melding van moeder-eend met pulletjes op de snelweg. Wij erheen, met de nodige snelheid want voor zowel de dieren zelf als voor de automobilisten die schrikken van dieren op de weg levert dit natuurlijk grote risico's op, om vervolgens niks aan te treffen. Hoe en waar we ook zoeken, ruim voor het betreffende hectometerpaaltje en ruim erna. Aan beide zijden, onder de vangrail. We treffen niks aan... Ook geen overreden eend en/of pulletjes (gelukkig!!). De vogel gevlogen gaat niet op, want de pulletjes kunnen nog niet vliegen. Maar wat heeft de beller dan gezien??

We gaan er maar vanuit dat iemand iets in de snelheid van het voorbij rijden heeft gezien en het vermoeden bestaat dat het om een dier in nood ging. Altijd goed om ons even te bellen!  
Zo ook met deze mooie muts... We kregen hierover een melding van een overleden kat, die bij aankomst alleen maar een muts bleek te zijn. Gelukkig maar!





## Doelstelling Dierenambulance Amsterdam

De dierenambulance bevordert het welzijn van het dier in de ruimste zin van het woord en verricht alle handelingen die daarmee verband houden of daartoe bevorderlijk zijn. Ons werk valt in drie hoofddoelstellingen uiteen. Hoewel veel van onze ritten dubbele doelstellingen hebben (een vogel met botulisme kunnen wij vaak heel goed redden en kan weer helemaal opknappen en daarmee helpen wij niet alleen de stad gezond te houden maar bevorderen we ook het dierenwelzijn) valt ons werk qua verdeling ongeveer uiteen in 70% dierenwelzijnstaken, 20% ondersteuning eigenaren en 10% zorgen voor een gezonde stad.

### Dierenwelzijn

- Helpen van dieren in acute (medische) nood
- Vervoer van dieren die gewond of zijn naar dierenarts
- Vervoer van wild levende dieren naar dierenarts of opvang
- Vangen van dieren die verkeersonveilig lopen in opdracht van verkeer & waterstaat

### Ondersteuning eigenaren dieren

- Telefonisch informatie bieden over dieren EHBO
- Doorverwijzen naar dienstdoende spoeddierenarts
- buiten reguliere openingstijden dierenartsen
- Opbaring en crematie overleden dieren
- Verzorgen administratie bij destructie of crematie
- Luisterend oor bij rouw
- Doorverwijzing huisarts of wijkteam
- Uitvoeren van de ADAM-regeling hulp aan huisdieren van minima



### Een gezonde stad voor dier en mens

- Verwijderen van kadavers van de openbare weg
- bestrijden botulisme en zo de openbare waters gezond houden
- verwijderd zieke dieren uit de populatie en verminderd zo de verspreiding van dierziekten
- Meldpunt vogelgriep
- Ophalen van dieren van arrestanten in opdracht politie
- Ophalen dieren overleden eigenaren in opdracht politie
- Ophalen dieren bij invallen in opdracht van politie
- Vangen dieren in vervuilde huizen in opdracht GGD
- Ophalen van dieren bij ontruiming
- Vervoeren in beslag genomen dieren
- Onderdeel uitmaken van het regionale rampen- en calamiteitenteam

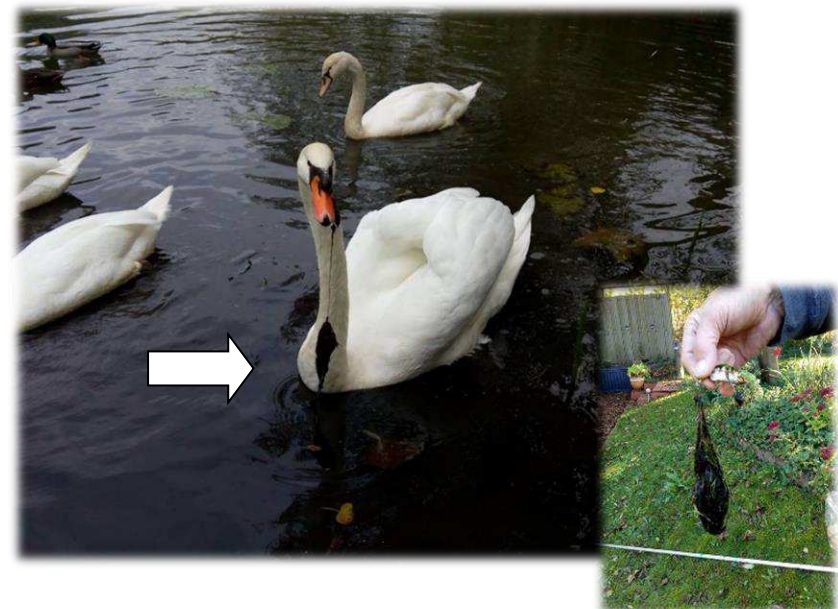
## Zwaan met visdraad en bagger uit snavel

We krijgen helaas best veel meldingen over zwanen of andere watervogels met visdraad en/of vishaak in/uit de snavel, "neus" en/of rond de vleugels.

Vaak kunnen we hier niet zoveel aan doen, omdat de vogel in kwestie zich niet laat vangen. Hij of zij begrijpt immers niet dat we alleen maar willen helpen.

Maar wanneer er ook maar een kleine kans is, dan wagen we een poging. En bij deze zwaan met succes! Door een goede worp met een net hebben we de zwaan kunnen vangen en hem kunnen ontdoen van de visdraad en vishaak. Het donkere wat je op de foto ziet is bagger.

De zwaan mankeerde gelukkig verder helemaal niks en daarom hebben we besloten hem weer los te laten in zijn eigen omgeving. Zwanen zijn monogame dieren die hun partner eigenlijk nooit in de steek laten dus wij hopen dat deze zwaan snel weer herenigd is met zijn of haar partner.



## Bereikte doelen

De drie doelstellingen van de dierenambulance laten zich niet allemaal makkelijk meten. Een eenvoudige voor- en nameting is bijvoorbeeld met wildlevende dieren in acute situaties niet makkelijk uit te voeren.

Onze eerste doelstelling is het bevorderen van dierenwelzijn. Dit doen wij door hulp te bieden aan dieren die dat acuut nodig hebben omdat ze door ziekte, verwonding of een gevaarlijke situatie dat nodig hebben. De dierenambulance staat 24 uur per dag 7 dagen per week klaar voor de dieren in Amsterdam en omstreken. Ook in 2017 is er geen enkel moment geweest waarop wij niet inzetbaar waren. Hoewel wij soms een langere aanrijtijd hebben dan wij zouden willen door gebrek aan (financiële) middelen en vrijwilligers zijn wij altijd paraat. Door die beschikbaarheid kunnen wij dieren het jaar rond een (ernstige) lijdensweg besparen en heel veel dieren redden van een gewisse dood.

De tweede doelstelling is het ondersteunen van de eigenaren van dieren. Wij horen heel vaak terug hoe blij eigenaren waren met de hulp die wij hebben geboden. Of het nu gaat om het vangen van een hond die ontsnapt is en die een wandeling over de Prins Hendrikkade een goed idee vond, of om het met spoed vervoeren van een dier naar een dierenarts, heel veel eigenaren bellen, mailen of schrijven ons hoe blij ze waren met onze hulp. Ook bij erfenissen die wij ontvangen blijkt vaak dat wij door een dankbare eigenaar van een dier dat wij geholpen hebben zijn toegevoegd. Specifiek wordt ook de steun genoemd die eigenaren van onze hulpverleners ontvangen als hun dier plotseling overlijdt. Daarnaast schakelen wij regelmatig andere hulpverleners in als we een situatie

tegenkomen waarbij de eigenaar van een dier zelf duidelijk hulp nodig heeft.

Het bevorderen van een gezonde stad voor dier en mens is onze derde doelstelling. In 2017 is de dierenambulance het meldpunt vogelgriep geweest. De vogelgriep in 2017 trof vooral wildlevende watervogels. We hebben ruim 300 ritten in die periode gereden voor vogels die op de risicolijst stonden en ziek of verzwakt waren aangetroffen. Een medewerker is preventief geënt tegen rabiës vanwege een beet van een neusbeer. We hebben de hele zomer slachtoffers van botulisme opgehaald en behandeld, konijnen met myxomatose opgehaald en laten inslapen en zeer actief ziekten zoals het geel, pokken en draainek onder stadsvogels bestreden door besmette exemplaren zo snel mogelijk uit de groep te verwijderen en indien mogelijk te behandelen.

## Risico's en onzekerheden

In 2017 heeft de dierenambulance onder leiding van PWC een sessie gedaan met medewerkers, directie en Raad van Toezicht waarbij is gekeken naar de risico's die de organisatie loopt, de kans dat het zich voordoet en eventuele maatregelen. Als grote risico's werden aangemerkt de kwaliteit en de beschikbaarheid van de medewerkers, een wijziging in de politiek waardoor de dierenambulance nog verder gekort gaat worden en een of meerdere incidenten waardoor het imago van de dierenambulance grote schade oploopt.

De kwaliteit van de medewerkers heeft in 2017 voortdurend aandacht gekregen onder andere door een uitgebreid opleidingsprogramma, een betere klachtvolgning en gerichte begeleidingsgesprekken. Met name de meldkamer, het eerste punt waar burgers met ons in contact komen, bleek kwalitatief soms te wensen over te laten. Alle meldkamercentralisten hebben een verplichte cursus gesprekstechnieken gekregen van twee trainers van de meldkamer 112 in Amsterdam. Daarnaast is met alle meldkamercentralisten waar twijfel over hun gespreksvaardigheden bestond een gesprek geweest waarbij ook gesprekken die zij hadden gevoerd werden teruggeluid. Uit deze gesprekken ontstonden weer opleidingsbehoeften die individueel met die mensen zijn vastgelegd en waar binnen het nieuwe opleidingsprogramma in 2018 gericht cursussen op worden aangeboden.

De beschikbaarheid is aangepakt door over te schakelen op een vast rooster waardoor er veel meer rust is gekomen in de beschikbaarheid. Er zijn voor de plekken binnen het rooster waar geen vaste dienst werd genomen door de bestaande vrijwilligers gericht geworven om die plekken te vullen met nieuwe vrijwilligers.

Politiek is met alle woordvoerders van politieke partijen gesproken over de taken van de dierenambulance en hebben we veel woordvoerders ook een

dagje mee laten lopen op de ambulance, waardoor men zelf kan ervaren wat ons werk betekent. Daarnaast is er samen met de beleidsambtenaren een betoog geschreven over de eisen en wensen vanuit de gemeente Amsterdam en de burgers van Amsterdam aan de dierenambulance en de daarmee samenhangende kosten. Dit stuk, dat ook is goedgekeurd door de financiële afdeling van de gemeente Amsterdam, constateerde dat de kostprijs waarmee de gemeente al jaren rekent niet meer correct is en dat deze verhoogt zou moeten worden. Dit advies is door het college voorgelegd aan de raad en het nieuw te vormen college na de verkiezingen.

Imagoschade door een of meerdere incidenten heeft raakvlakken met de kwaliteit van de medewerkers en wordt voor een deel via betere opleidingen ondervangen. Daarnaast moeten we in 2018 kijken of we daar nog verdere preventieve acties op kunnen inzetten.

## Financiële ontwikkelingen en beleggingsbeleid

De Dierenambulance Amsterdam heeft een aantal zeer moeilijke jaren achter de rug. In 2016 werd voor het eerst in jaren weer een bescheiden positief resultaat behaald. In 2017 is er een gecalculiseerd verlies gemaakt van € 58.729,-. Dit verlies wordt veroorzaakt doordat de subsidie die verstrekt wordt is gebaseerd op een ritprijs die niet reëel is. De ritprijs is door de gemeente Amsterdam nu, begin 2018, berekend op € 74,- per rit terwijl er voor de wettelijke taken die de dierenambulance uitvoert maar € 50,- wordt betaald en voor de zorgtaken € 25,-. Zorgtaken maakt het grootste deel van de ritten van de dierenambulance uit. Het verschil tussen die bedragen moet worden opgebracht door donateurs, giften en erfenissen maar dat is in 2017 niet voldoende gebleken om tot een sluitend resultaat te komen. Ook voor de komende jaren zal dit probleem blijven als de subsidie niet verhoogd wordt. De dierenambulance is door dit niveau van subsidie afhankelijk van incidentele meevallers op de erfenissen. De continuïteitsreserve is in de afgelopen jaren flink gedaald en moet ten minste ter dekking van anderhalf jaar de doorlopende kosten blijven.

In verhouding besteedt de dierenambulance veel geld aan zijn directe doelstellingen, ruim 80% van de totale lasten zijn ten behoeve van de doelstellingen. Iets meer dan 10% van de totale lasten zijn beheerskosten en administratie en 9% van de lasten is ter dekking van het verwerven van baten. De dierenambulance vindt het zeer belangrijk dat de gelden vooral worden besteed aan waarvoor ze worden gegeven en streeft naar een besteding aan de directe doelstellingen van ten minste 80%. De gerealiseerde verhouding van de kosten van de fondsenwerving ten opzichte van de opbrengsten is 20%, ruim onder de doelstelling van maximaal 25%.

In 2017 heeft de dierenambulance een eenmalige extra subsidie gekregen van de gemeente Amsterdam van € 100.000,- voor allerlei zaken die onderhoud nodig hadden zoals bijvoorbeeld pand, ICT en ambulances. Daarnaast is er incidenteel ruim € 20.000,- geworven vanuit een crowdfunding voor nieuwe uniformen. In 2017 is de dierenambulance begonnen met een donateurswerving door het bureau Kalff dat veel ervaring heeft in het werven van donateurs voor goede doelen.

In 2017 heeft de dierenambulance een beleggingsbeleid opgesteld. De opbrengsten op de spaarrekeningen zijn zo laag dat de kleine reserve die er is beter in veilige beleggingen kan worden weggezet. Het beleggingsbeleid formaliseert dat de dierenambulance haar geld alleen belegt in fondsen waar zaken als dierenwelzijn, mensen welzijn en milieu grote aandacht krijgen en er allerlei uitsluitingsgronden zijn voor onethische praktijken. Verder formaliseert het beleid dat er gestreefd wordt naar een zeer beperkt risico, er mag tot categorie 4 van de risicometer van de AFM worden belegd. De dierenambulance belegt met een lange termijn strategie om de gelden te gebruiken mocht het nodig zijn voor de uitvoering van de directe doelstellingen. De directeur-bestuurder heeft binnen vastgestelde kaders de bevoegdheid om van risicoprofiel te wisselen na overleg met de deskundigen van de bank. De directeur-bestuurder mag nooit zonder voorafgaande toestemming van de Raad van Toezicht beleggingen verkopen. Eenmaal per jaar worden de beleggingen en het gevoerde beleid besproken in de Raad van Toezicht. In 2017 is de totale netto opbrengst van de beleggingen € 18.335 geweest.

## Crowdfunding

In 2017 is door de Dierenambulance Amsterdam opnieuw een crowdfund-actie georganiseerd. Deze keer was het motto “kleed ons aan” en werd er geld ingezameld om nieuwe uniformen te kunnen aanschaffen. Van 23 april tot en met 21 mei is er door middel van allerlei acties geld ingezameld. De crowdfund-actie is zeer succesvol geweest en heeft meer dan € 20.000 opgeleverd waardoor wij ruimschoots de gewenste nieuwe uniformen konden kopen. Zo’n actie kan niet slagen zonder de belangeloze inzet van heel veel mensen en organisaties. Wij willen hier vooral bedanken: Julia Gunther die, samen met Nick Schönfeld en Julie Fischer, de werkelijk schitterende foto’s heeft gemaakt waarop uitgebeeld wordt hoeveel onze uniformen op dagelijkse basis te lijden hebben. Fast.Forward.Film die een promofilmje heeft gemaakt dat kwalitatief zo goed was dat het 3 maanden via AT5 als vulling tijdens tv-blokken is gebruikt. Cito Repro die de foto’s van Julia Gunther levensgroot voor ons heeft afgedrukt. HP heeft een aantal grote banners voor ons gedrukt en Bontex heeft die vervolgens van ringen voorzien zodat we ze konden ophangen. Met een van de slogans op een banner zijn we nog genomineerd voor “slechtste slogan van het jaar”. De Gemeente Amsterdam en de gemeente Diemen hebben beiden ook bijgedragen aan de financiering van de uniforms, Dank daarvoor!

Uiteraard verdient het team dat de crowdfund-actie heeft georganiseerd ook grote complimenten. Voor velen van hen was dit de eerste keer dat ze zo’n soort project ondernamen. Namens alle collega’s die nu weer netjes in een uniform zijn gestoken dank aan: Susan, Annemarie, Robin, Jet, Anne en Cas!

En natuurlijk ook onze zeer grote dank aan alle Amsterdammers die ook deze keer weer ruimhartig hebben gegeven om de dieren en ons te helpen. Zonder de onbaatzuchtige steun van zovele burgers zou de dierenambulance niet kunnen bestaan.



## ICT en professionalisering materialen

De dierenambulance Amsterdam mocht in 2017 een eenmalige subsidie vanuit de gemeente Amsterdam ontvangen van € 100.000,- voor allerlei investeringen die door jarenlange financiële problemen niet waren gedaan. Een van de belangrijke zaken die waren blijven liggen was de ICT, de telefooncentrale en de professionalisering van de materialen.

De telefooncentrale, de kern van ons contact met de mensen in de stad, was zwaar verouderd en werd niet meer ondersteund.

De computers waarop gewerkt werd waren allemaal standalone computers met verouderde besturingssystemen en matige beveiliging. In 2017 is de dierenambulance overgegaan naar een cloudoplossing voor zowel de telefonie als voor de computers. Het beheer van de telefooncentrale en ICT is uitbesteed en wordt 24 uur per dag ondersteund.

De overgang naar deze cloudoplossing is ingrijpend geweest voor een kleine organisatie als de dierenambulance. De kinderziekten, die altijd samen gaan met zo'n overgang, en het wennen aan een nieuw en modern systeem heeft een grote impact gehad op de organisatie. Met grote inzet en toewijding heeft echter iedereen zich ingezet om de invoering te laten slagen en wij zijn heel blij dat we nu een toekomstbestendig systeem hebben waar we ook in de komende jaren verder op kunnen bouwen.

Door de overgang naar de cloudoplossing is het nieuwe systeem nu wel helemaal conform de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Ook de materialen waar de dierenambulance mee werkt waren in veel gevallen aan vervanging toe. Met de eenmalige subsidie hebben we het koelelement in de koelcel vervangen.

De slagboom die ons parkeerterrein afsluit en waardoor we wildparkeerders van ons terrein houden zodat de ambulances en de medewerkers erop kunnen was stuk en is vervangen.

Met co-financiering van een tweetal fondsen Stichting Moyra Stava-Morena en Stichting Dinamo Fonds en de opbrengst van een deel van onze collecte en een forse bijdrage uit de eenmalige subsidie van de gemeente Amsterdam hebben we een nieuwe ambulance kunnen bestellen. Deze ambulance wordt in 2018 geleverd en zal de oudste ambulance die wij nu hebben rijden gaan vervangen.

## Onze samenwerkingspartners

- Andere dierenambulances
- Brandweer
- Deurwaarders
- Dierenartsen
- Duurzaam Fauna Advies
- Gemeenten
- GGD
- Havendienst
- Hondengeleiders
- Justitie
- KLPD
- Landelijke Inspectiedienst
- Landelijke Inspectiedienst Dierenbescherming
- Meldpunt 144
- Politie
- Rijkswaterstaat
- Stadsecologen
- Voedsel- en Warenautoriteit
- Waternet
- Dierenasiel Oostzaan
- Dierenbescherming
- Dierenhotel Schiphol
- Dierenopvang Amsterdam
- Frettenopvang Frettig Gestoord
- Kinderboerderijen
- Pocahondas
- Rattenopvang Ratjetoe
- Reptielenopvang Zwanenburg
- Stichting Aap
- Stichting Amsterdamse Zwerfkatten
- Stichting Dierenvangnet
- Stichting Loes voor Dieren
- Vogel- en kleine zoogdierenopvang de Toevlucht





## Onze donateurs

De dierenambulance is voor een groot deel van zijn inkomsten afhankelijk van schenkingen, erfenissen en donateursbijdragen. Ongeveer de helft van al onze inkomsten zijn afkomstig van mensen die ons op allerlei manieren steunen om het werk voor de dieren te doen. Daarmee zijn zij de levenslijn naar de dieren die ons nodig hebben. Zonder hen zouden we niet kunnen rijden!

Donateurs werven wij op verschillende manieren. Allereerst zijn onze eigen medewerkers onze beste ambassadeurs. In het contact dat zij hebben met mensen in de stad zien deze laatsten hoe belangrijk het werk is dat wij doen en horen zij over het belang van donateurs voor ons werk. Daarnaast krijgen donateurs korting op onze ritprijs waardoor het voordelig kan zijn om donateur te worden als mensen meer dan eenmaal in een jaar gebruik maken van onze dienstverlening.

Daarnaast maken wij ook gebruik van een callcenter die mensen die een dier bij ons hebben gemeld nabellen en met hen het gesprek aangaan over het belang van donateurs voor ons. Eind 2017 zijn wij overgestapt op een andere organisatie die dat namens ons doet. De eerste indruk van deze nieuwe organisatie is erg goed.

Eind 2017 gaan we over op de nieuwste versie van ons ICT systeem waarin ook een veel uitgebreidere module donateursbeheer zit. We willen dan onze donateurs ook gerichter gaan benaderen met informatie die voor hen van belang kan zijn.

## Onze communicatie

Uitleggen wat wij doen en waarom dat belangrijk is, is essentieel voor een organisatie als de dierenambulance. Zowel donateurs die ons incidenteel of zelfs structureel steunen als de gemeenten die ons subsidiëren willen dit van ons weten. Daarom hebben wij verschillende manieren van communiceren.

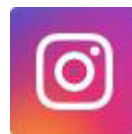
De dierenambulance geeft al jaren het blad “Onderweg voor dieren” uit. Een blad dat twee maal per jaar in een oplage van 10.000 stuks verschijnt, en naar al onze donateurs en andere betrokkenen wordt verstuurd. In “Onderweg voor dieren” worden verhalen verteld over de reddingen die wij hebben verricht, over onze samenwerkingspartners en over allerlei seizoensgebonden onderwerpen.

Onze Facebook pagina is met ruim 7000 volgers een andere belangrijke manier om met mensen in contact te komen over ons werk. We zijn het afgelopen jaar flink gegroeid in aantal volgers.

Facebook leent zich buitengewoon goed om snel op actualiteit in te spelen zoals bijvoorbeeld bij de uitbraak vogelgriep, de broedperiode van diverse dieren, jonge vogels die leren vliegen, waarschuwingen over openstaande (kantel)ramen waar katten uit kunnen vallen, komende en lopende acties zoals een crowdfund-actie en vermissingen van huisdieren.

Op Twitter is de dierenambulance sinds 2017 ook actief en daar hebben we ondertussen ruim 500 volgers waaronder media en politici.

De pers weet ons wel goed te vinden en in 2017 hebben er artikelen over de dierenambulance gestaan in het Parool, op AT5, op TV NoordHolland en de Metro.



## Vooruitblik 2018

2018 wordt het jaar waarin de dierenambulance een aanvraag wil gaan doen voor het CBF keurmerk. In 2016 en 2017 heeft PWC pro bono geadviseerd over welke zaken daarvoor nog aangepakt zouden moeten worden en wij verwachten in 2018 zover te zijn dat wij succesvol een aanvraag kunnen indienen. Dit zal weer een verdere stap zijn in onze professionalisering en transparantie naar onze donateurs toe.

In 2018 staan de gemeenteraadsverkiezingen gepland en dat is voor de dierenambulance het eerste moment waarop de bezuinigingen die in 2013 zijn afgekondigd weer naar de onderhandelingstafel gaan. In samenwerking met de wethouder en de beleidsambtenaren hebben we een voorstel opgesteld voor een nieuwe kostprijs die na de verkiezingen aan het nieuwe college voorgelegd gaat worden. Wij hopen dat dit zal leiden tot een hogere subsidiebijdrage vanuit de gemeente Amsterdam.

In 2018 willen we verder gaan in het professionaliseringstraject dat we eerder hebben ingezet. In 2016 en 2017 is het opleidingsprogramma voor

nieuwe medewerkers opnieuw vorm gegeven. In 2018 willen we de al langer bij ons werkzaam zijnde mensen gaan bijscholen. Daarvoor is een opleidingsprogramma opgesteld met een grote verscheidenheid aan onderwerpen. De eis in 2018 is dat iedereen die langer dan een jaar in dienst is ten minste 3 opleidingen volgt waarvan verplicht voor iedereen dieren EHBO.

In 2018 gaat per 25 mei de Algemene Verordening Gegevensbescherming in. Deze nieuwe wet zorgt dat de gegevensbescherming van consumenten in alle EU landen gelijk getrokken wordt. De precieze consequenties van deze verandering zijn nog niet duidelijk maar in 2018 zal de dierenambulance zich hierop verder gaan voorbereiden.

Veiligheid en preventie krijgen in 2018 extra aandacht. Er is een preventie medewerker aangesteld en zij zal in nauwe samenwerking met de BHV centrale een systeem op gaan stellen en controles gaan doen om de veiligheid in en rondom ons werk te verbeteren.

## De Raad van Toezicht en het bestuur

De dierenambulance is een stichting zonder winstoogmerk met aan het hoofd een directeur-bestuurder Margje de Jong die gecontroleerd wordt door een Raad van Toezicht. Voor de bezoldiging van de directeur-bestuurder is aansluiting gezocht bij organisaties van gelijke omvang en de CAO Sociaal Werk.

### Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is in 2017 niet van samenstelling gewijzigd. Alle leden van de Raad van Toezicht zijn vrijwilliger en ontvangen geen enkele vergoeding voor hun werkzaamheden bij de dierenambulance.

De Raad van Toezicht bestond in 2017 uit de volgende personen (alle RvT leden op de heer Flos na zitten in hun eerste termijn, de data geven het einde van hun zittingstermijn aan):

	1-3-2018	11-5-2020	01-10-2021
Roxane van Acker, vz	X		
Robert Flos, vice vz			X
Eva Povel	X		
David Heyer		X	
Ellen Boelema		X	

## Werkzaamheden Raad van Toezicht

De Raad van toezicht van Stichting Dierenambulance Amsterdam heeft drie rollen: toezichthouder, werkgever en klankbord voor de directeur-bestuurder. De toezichthoudende en klankbordrol worden uitgeoefend op basis van het beleid zoals vastgelegd in de statuten. De werkgeversrol van de Raad van Toezicht uit zich in de werving en selectie van de directeur-bestuurder en het beoordelen van het functioneren van de directeur-bestuurder. Hiervoor is een beoordelingsprocedure opgesteld. De uitvoering van deze procedure vindt plaats door de voorzitter en een tweede lid van de Raad van Toezicht.

In het verslagjaar kwam de Raad van Toezicht vijfmaal in vergadering bijeen. Daarnaast werden zaken afgestemd in kleinere groepen en per e-mail. In de vergaderingen kwamen aan de orde de financiële resultaten en ontwikkelingen, het beleidsplan in relatie tot de professionalisering op diverse onderdelen en de voortgang in de samenwerking met diverse stakeholders. In samenwerking met Price Waterhouse Coopers (onbezoldigde bijdrage) is een

risicoclassificatie opgesteld op basis waar van het beleid voor de komende jaren wordt geprioriteerd. Aan de directeur-bestuurder is decharge verleend voor het gevoerde beleid en beheer

## Functies en nevenfuncties van de Raad van Toezicht per maart 2018

### Mr R.M.J. van Acker (voorzitter)

- Directeur-bestuurder Bibliotheek Zuid-Kennemerland (bezoldigd)
- Bestuurslid Kinderuniversiteit Haarlem (onbezoldigd)
- Voorzitter Vereniging Verbetering Van de Endelaan (onbezoldigd)

### R. Flos (vicevoorzitter)

- Projectleider en strategisch adviseur, directie Openbare Orde en Veiligheid, gemeente Amsterdam (bezoldigd)
- Bestuurslid Stichting Volksbond Streetcornerwork, Amsterdam (onbezoldigd)

### E. Povel

- Directeur ACTA Dental Education, Amsterdam (bezoldigd)
- Lid Raad van Bestuur Dierenambulance Utrecht (onbezoldigd)

### E. Boelema

- Senior beleidsmedewerker Autoriteit Financiële Markten (bezoldigd)
- Bestuurslid VVD Amsterdam (onbezoldigd)

### D. Heyer

- Manager Nederland HospitaalBroeders (bezoldigd)

## Dank

De RvT bedankt alle vrijwilligers, vaste medewerkers en de directeur - bestuurder voor hun grote inzet en betrokkenheid waarmee dit jaar een mooi resultaat is gerealiseerd.

Hillegom, april 2018

Namens de Raad van Toezicht,

*R.M.J. van Acker*  
Voorzitter