



**Dierenambulance
Amsterdam**

020 - 626 21 21



Meerjarenbeleidsplan

2019-2023

Inhoudsopgave

De dierenambulance Amsterdam	bl 3
Visie	bl 3
Missie	bl 3
Doelstellingen	bl 3
Aanpak 2019-2023	bl 5
Pijler 1: Kwaliteit dierenhulpverlening	bl 5
Pijler 2: Bevorderen van het dierenwelzijn	bl 6
Pijler 3: Financiële stabiliteit	bl 7
Concretisering doelstellingen en verantwoording	bl 9

De Dierenambulance Amsterdam

De Dierenambulance Amsterdam (hierna te noemen: DA) is een organisatie die doeltreffende en professionele hulpverlening biedt voor zwerfdieren, huisdieren en vrij levende dieren in acute (medische) nood. Dit doen wij met een team van 120 vrijwilligers en een kleine staf van betaalde krachten. Wij bestaan sinds 1978 en ons werkgebied is Amsterdam en directe omgeving. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar, wij worden circa 50.000 keer per jaar gebeld en rijden zo'n 12.000 keer per jaar uit om hulp te verlenen.

Visie

Hulp aan dieren in nood is net zo vanzelfsprekend is als die aan mensen in nood.

Wij dragen dit uit door alle dieren professioneel te helpen, door regelmatig publieksvoorlichting te geven over mogelijke problemen voor dieren en oplossingen, door preventief te werken aan dierenwelzijn en door politiek aandacht te vragen voor dierenwelzijn in al zijn facetten.

Missie

De DA staat dag en nacht klaar om dieren, hun eigenaren en de omgeving te helpen met advies, directe hulpverlening en vervoer.

Dit doen wij met 150 vrijwilligers en 13 betaalde medewerkers.

Alle inwoners van Amsterdam die een dier in nood zien, moeten weten dat zij ons kunnen bellen en erop kunnen vertrouwen dat wij altijd acute professionele hulpverlening en vervoersdiensten zullen bieden aan dieren in (medische) nood. De hulp die wij bieden is voor 70% bedoeld voor vrij levende dieren die zonder ons geen professionele hulp zouden krijgen.

Onze missie is dan ook:

De Dierenambulance Amsterdam streeft ernaar om acute professionele hulpverlening en vervoersdiensten te bieden aan dieren in nood en daarnaast bewustwording te creëren bij Amsterdammers over het dierenwelzijn in de stad.

Doelstellingen

De DA heeft drie hoofddoelstellingen:

- Het bevorderen van dierenwelzijn door dierenleed te voorkomen of te verminderen door dieren zo snel mogelijk te stabiliseren en te vervoeren.
- Het ondersteunen van de eigenaren van dieren of omstanders van dieren die in acute nood verkeren.
- Het zorgdragen voor een gezonde stad voor dier en mens.

De DA bevordert dierenwelzijn door dieren in acute nood zo snel mogelijk te helpen. Onze dierenhulpverleners weten te handelen onder vele omstandigheden en hebben door een gedegen opleiding veel kennis van zaken. Daarnaast ondersteunen onze medewerkers de eigenaren van de dieren waar hulp aan wordt verleend. Als een huisdier plotseling in de problemen komt, of als een eigenaar zelfs afscheid moet nemen, kan dat tot grote ontreddeiding leiden bij de eigenaar. Onze medewerkers zijn er op die momenten en proberen troost en ondersteuning te bieden. Eigenaren van dieren kunnen daarnaast een beroep op ons doen als zij zelf niet (meer) in staat zijn om hun dieren veilig te vervoeren. De DA zorgt voor een gezonde stad doordat zij dierziekten bestrijdt, kadavers van de openbare weg verwijdert, het openbare water gezond houdt en dierenmishandeling signaleert en meldt.

Aanpak 2019-2023

Voor de periode 2019-2023 zijn er drie pijlers waar de DA zich verder in wil ontwikkelen:

- Bevorderen van het dierenwelzijn
- Kwaliteit dierenhulpverlening
- Financiële stabiliteit

Deze drie pijlers worden hieronder behandeld.

Pijler 1: Bevorderen van het dierenwelzijn

Werken aan dierenwelzijn door dierenleed te voorkomen of te verminderen is de missie van de DA Amsterdam. Het is de reden waarom de medewerkers van de DA hun werk doen, waarom ze 24 uur per dag, 7 dagen per week klaar staan voor de dieren. In de komende vier jaar gaan we de volgende speerpunten verder ontwikkelen om nog meer voor dierenwelzijn te kunnen betekenen.

- ***Samenwerking in de keten***

De DA werkt met heel veel organisaties samen en is ook van andere organisaties afhankelijk. Binnen de dierenwelzijnswereld is weinig onderling overleg wat de samenwerking niet bevordert. Het uitbreiden en verbeteren van de samenwerking met deze ketenpartners op lokaal, provinciaal en landelijk niveau krijgt de komende tijd prioriteit. De DA zet zichzelf hiermee op de kaart, politiek, als een betrouwbare partner in de keten en als partner naar andere organisaties.

- ***Knelpunten voor dieren signaleren en (helpen) oplossen***

Als geen ander zien de medewerkers van de DA problemen waar dieren in de stad mee te maken krijgen. Een constructie onder een brug waar vogels wel in kunnen vliegen maar niet meer uit kunnen, de kant van een vijver die zo stijl is dat er steeds dieren verdrinken. Deze informatie wordt nog niet centraal verzameld en gedeeld met andere organisaties die dat mogelijk kunnen oplossen. Daar gaat de DA in de komende tijd een procedure voor opzetten.

Samen met ketenpartners willen we draaiboeken gaan opstellen voor situaties waar we met anderen samen moeten werken om dieren te helpen. Voorbeelden hiervan zijn vogelgriep en botulisme. Door die draaiboeken weten we beter van elkaar wat we aan elkaar hebben, wanneer we elkaar inschakelen en wanneer we moeten escaleren.

- ***Dierenmishandeling en verwaarlozing signaleren en bestrijden***

Dierenmishandeling is een misdrijf. Dierenmishandeling gaat in tegen alles waarvoor de DA staat en daarom ligt er een grote prioriteit op het signaleren en melden van dierenmishandeling. Mishandeling kan fysiek geweld zijn maar ook bijvoorbeeld het onthouden van voedsel of zorg. Waar dieren worden mishandeld lopen ook andere kwetsbare groepen -zoals kinderen of een afhankelijke partner- in de samenleving gevaar. Uit zowel nationaal als internationaal onderzoek blijkt een grote correlatie tussen dierenmishandeling en andere geweldsdelicten te zijn. Dit is onder andere door de Universiteit van Utrecht onderzocht in hun rapport "cirkel van geweld; verbanden tussen dierenmishandeling en huiselijk geweld". Daarom is er ook maatschappelijk steeds grotere aandacht voor dierenmishandeling.

Soms is een eigenaar zich niet bewust van dat hij niet goed voor zijn dier zorgt of door omstandigheden niet in staat om goed voor een dier te zorgen. De DA noemt het niet-opzettelijk slecht voor een dier zorgen dierenverwaarlozing. Dierenverwaarlozing is onvermogen voortkomend vanuit bijvoorbeeld een psychiatrische stoornis of dementie. Ook hierbij is het zeer belangrijk, zowel voor dier als mens, om snel in te grijpen. De Amsterdamse

Dierenzorg Aan Minima (ADAM) is een voorziening vanuit de gemeente Amsterdam en Diemen om minima te helpen bij het betalen van een dierenarts. De DA voert dit uit. Deze kan hierbij ook worden ingezet.

De medewerkers van de DA zijn getraind in het signaleren van dierenmishandeling of verwaarlozing. Er is een formulier waarmee zorgelijke situaties gemeld kunnen worden. De komende jaren gaan we dit zeer nadrukkelijk implementeren zodat het aantal meldingen toeneemt. Ook wordt door middel van opleidingen gewerkt om de angst van medewerkers om een melding te doen te laten afnemen. Medewerkers zijn bang dat ze persoonlijk in de problemen komen door een melding of dat burgers de dierenambulance niet meer durven te bellen.

Wij bieden daarnaast ondersteuning aan Stichting Mendoo die hulp biedt aan mensen en hun huisdieren in huiselijk geweld situaties.

- ***Duurzaamheid***

Klimaatverandering en milieuverontreiniging hebben een grote impact op dieren. Wij vinden dat wij bij de DA daarom zelf het goede voorbeeld moet geven en streven ernaar zo duurzaam mogelijk te werken. Daarbij lopen we soms tegen de grenzen van onze financiële mogelijkheden aan, maar daar waar het kan, kiezen wij voor het duurzame alternatief. In het kader van duurzaamheid heeft de gemeente Amsterdam ons een rapport aangeboden waarin concrete duurzame voorstellen zijn geformuleerd met hun investeringen. In de komende jaren zullen wij elk jaar bezien of er financiële ruimte is om uitvoering te geven aan een of meerdere investeringen. Bij de aanschaf van nieuwe auto's kiezen we voor een zo duurzaam mogelijk model. Verdere acties met betrekking tot het verduurzamen van ons werk, zoals steeds meer gescheiden afval inzamelen en vermindering van plastic, gaan wij actief oppakken. Er zijn meerdere medewerkers die hier graag mee aan de slag willen gaan.

Pijler 2: Kwaliteit dierenhulpverlening

De kwaliteit van de dienstverlening die de DA levert is van essentieel belang. Het werk is zeer veelzijdig en steeds in ontwikkeling. Inzichten veranderen, nieuwe dierziekten breken uit en samenwerkingspartners veranderen hun werkwijze waardoor er ook bij de DA veranderingen optreden. Amsterdammers zijn kritische burgers die weliswaar goedgeefs zijn maar tegelijkertijd een hoog niveau van service verwachten. Zeker als het dieren betreft waarover zij zich hebben ontfermd. Tegelijkertijd wordt ruim 90% van het operationele werk bij de DA uitgevoerd door vrijwilligers. Voor veel van hen is het werk bij de DA een bezigheid naast hun reguliere werk en velen hebben een gezin waardoor zij beperkt zijn in tijd en mogelijkheden. De komende jaren willen wij investeren op drie onderwerpen die voor onze medewerkers van groot belang zijn:

- ***Een gedegen opleiding***

Om de kennis en vaardigheden op peil te houden wordt nieuwe medewerkers een opleidingsprogramma aangeboden van 16 avonden. Voor ervaren medewerkers zijn er, sinds een jaar, gedurende het hele jaar bijscholingsavonden waarbij diverse onderwerpen op het gebied van hulpverlening en dierenwelzijn aan bod komen. Iedere medewerker moet ten minste drie opleidingsavonden volgen per jaar. Daarnaast gaat de DA een eenduidige werkwijze implementeren. Te vaak handelen mensen nu naar eigen inzichten.

- ***Betere (digitale) informatievoorziening***

Intranet - Op de meldkamer komen zo'n 50.000 telefoontjes per jaar binnen over de meest uiteenlopende situaties. Om snel de juiste informatie te kunnen geven is een goed werkend

intranet noodzakelijk. Via dit intranet kunnen centralisten heel snel informatie ontsluiten. Er is een intranet als basis aanwezig maar dat willen we veel verder gaan ontwikkelen in de komende jaren.

Tablets - De ambulances werken momenteel allemaal nog met een papieren administratie. Dit werkt fouten in de hand en allerlei belangrijke informatie kan niet in het systeem worden opgeslagen of opgezocht worden. In de komende jaren gaan alle ambulances met een tablet werken waardoor zij direct toegang krijgen tot het systeem. Dit zal in de vorm van een project worden gestart waarbij zowel kosten en opbrengsten in kaart zullen worden gebracht.

Binden en boeien van medewerkers

De medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal dat de DA heeft. Het duurt gemiddeld zes maanden voordat een nieuwe medewerker alle opleidingen heeft afgerond en zijn inwerkprogramma heeft voltooid. Het binden en boeien van medewerkers zodat zij zich voor langere tijd aan de DA committeren is daarom zeer belangrijk. Om medewerkers nadrukkelijk aan de organisatie te verbinden, willen wij de medewerkers het volgende bieden:

Individuele aandacht en loopbaanbegeleiding

Met medewerkers wordt op gezette tijden gesprekken gevoerd en een mogelijk loopbaantraject besproken. Binnen de verschillende functies die er zijn wordt geregeld een teamoverleg georganiseerd. Deze aandacht wordt nadrukkelijk zowel aan nieuwe medewerkers als aan medewerkers die al langere tijd bij ons werken, gegeven.

Meer ontwikkelingsmogelijkheden

Er zijn medewerkers die, als aanvulling op hun CV, of omdat zij binnen dat werkveld opgeleid dan wel werkzaam zijn, graag andere werkzaamheden willen uitvoeren dan uitsluitend operationele diensten op de meldkamer of de ambulance. Deze mensen worden daartoe indien mogelijk in staat gesteld.

Sociale activiteiten

Naast het samen werken is het goed om elkaar ook regelmatig op een andere wijze tegen te komen. Daarom organiseert de DA allerlei activiteiten zoals baravonden, feestjes en andere leuke activiteiten.

Vertegenwoordiging van medewerkers

De DA zoekt naar een vorm waarin medewerkers betrokken zijn in beleidsvorming. Betrokkenheid op alle niveaus en van alle soorten medewerkers is van belang om tot goede beslissingen te komen en draagvlak te hebben voor de richting die de organisatie kiest.

Verbetering pand

De DA gaat zijn pand verbouwen om het beter aan te laten sluiten bij de behoeften van de mensen die erin werken. Daarnaast wordt extra geïnvesteerd in het verbeteren van de gebruikservaring.

Pijler 3: Financiële stabiliteit

De DA heeft een zeer moeilijke periode achter de rug waarin, door een grote korting op de subsidie vanuit de gemeente Amsterdam, er grote verliezen zijn gemaakt. Deze moeilijke tijd ligt nu achter ons. Om tot een stabiele toekomst te komen is het behouden van financiële stabiliteit zeer belangrijk. In de afgelopen jaren zijn hier goede stappen voor genomen die in de periode 2019-2022 verder bestendigd moeten gaan worden.

Soorten inkomsten en uitdagingen

De DA heeft drie verschillende inkomstenstromen:

- Subsidie
- Donaties en nalatenschappen particulieren
- Betaalde dienstverlening

Subsidie

De DA krijgt subsidie voor de wettelijke taken en de zorgtaken die zij uitvoert. Wettelijke taken zijn:

- het vervoer van zwerfdieren;
- het verwijderen van kadavers;
- het voorkomen van dierziekten.

Onder de zorgtaken vallen:

- de zorg voor vrij levende dieren die in een noodsituatie komen;
- het vangen van dieren die in het verkeer tot gevaarlijke situaties leiden.

De subsidie van de DA is per 2019 uitgebreid vanwege een herberekening van de ritprijs door de gemeente Amsterdam. De berekende prijs per rit is van €50,- naar €74,- per rit gegaan, waarbij de DA voor wettelijke taken de volledige ritprijs vergoed krijgt en voor zorgtaken 50% vergoed krijgt. De DA is uiteraard erg blij met deze verhoging van de vergoeding van de ritten die zij maakt. Aangezien er een gedegen onderzoek aan ten grondslag ligt dat onder andere vanuit de financiële afdeling van de gemeente Amsterdam is doorgerekend is er vertrouwen dat de gemeente niet bij een volgende collegeperiode de subsidie weer verlaagt. Desondanks zien wij dat, mocht er een geheel andere politieke of economische situatie in Amsterdam ontstaan, de uitbreiding van de subsidie teruggedraaid zou kunnen worden. Om dit risico beheersbaar te houden wordt er op regelmatige basis contact gehouden met de gemeenteraad waarbij het belang van het werk van de DA herhaaldelijk onder de aandacht wordt gebracht. Om blijvend draagvlak voor het werk van de DA te creëren is communicatie over ons werk zeer belangrijk. Daarvoor zetten wij zwaar in op communicatie via de social media. De DA heeft veel volgers en onze berichten worden met regelmaat opgepikt door de nieuwsmedia. Daardoor wordt weer aandacht, zowel maatschappelijk als politiek, gegenereerd.

Donaties en nalatenschappen particulieren

De DA heeft gelukkig zeer veel betrokken donateurs die haar werk steunen. Er zijn verschillende soorten donaties te onderscheiden:

- *Vaste maandelijks of jaarlijkse donaties*
Deze donaties vormen een stabiele inkomstenbron. Door het repeterende karakter van hun giften kan er goed begroot worden op deze inkomsten. Alle burgers die gebeld hebben en waar een rit is uitgevoerd die nog geen donateur zijn, worden na ongeveer 2 weken gebeld door een gespecialiseerd bureau. Daarbij wordt hen verteld hoezeer de DA afhankelijk is van donaties.
- *Incidentele giften*
Dit zijn giften zowel van mensen die ons ook structureel steunen als van mensen die eenmalig doneren. Deze giften zijn wat minder voorspelbaar waardoor het meenemen ervan in de begroting een risico oplevert. De hoogte van de incidentele giften ligt echter vaak wel tussen bepaalde grenzen waardoor het risico niet te hoog oploopt. De DA heeft veel geïnvesteerd om laagdrempelige giften mogelijk te maken. Er is een eenvoudige betaalmodule op de website, via Facebook kan worden geschonken en er is de mogelijkheid om via een QR-code een directe

overboeking te doen. Alle ambulances zijn uitgerust met deze codes. Alle ambulances hebben kaarten bij zich waarmee betrokkenen worden bedankt voor hun zorgen om het dier en waarop zowel de mogelijkheid van donateurschap wordt geboden als de QR-codes.

- *Nalatenschappen*

Er zijn mensen die de DA als erfgenaam in hun testament opnemen. Deze inkomsten zijn vanzelfsprekend zeer welkom, maar de inkomsten uit erfenissen zijn natuurlijk moeilijk te voorspellen, aangezien we geen inzicht hebben welke mensen ons in hun testament hebben opgenomen. Wij zouden deze het liefste niet meenemen in lopende begrotingen aangezien er een heel groot risico is dat bedragen niet juist worden ingeschat. Idealiter zouden erfenissen uitsluitend aangewend moeten worden voor incidentele uitgaven die pas worden gedaan als er erfenissen zijn binnengekomen die die uitgaven dekken. Dat is helaas op dit moment nog niet mogelijk en daarom wordt er elk jaar in de lopende begroting van een inkomstenpost voor erfenissen uitgegaan. Het streven in de periode 2019-2022 is om tot een zodanige verhoging van de andere inkomsten te komen dat het niet langer nodig is om de erfenissen in de lopende begroting mee te nemen. Uit ons eigen onderzoek blijkt dat mensen ons vooral in hun testament opnemen als ze een goede en prettige ervaring met ons hebben. De vrijwilligers hierover regelmatig voorlichten en motiveren om hier goed op te letten lijkt de beste investering voor het verkrijgen van erfenissen.

Betaalde dienstverlening

De DA krijgt betaald voor verschillende diensten die zij levert; ongeveer 10% van de totale begroting wordt hiermee gedekt:

- *Vervoerservice*
Burgers kunnen een rit bestellen als zij met hun huisdieren naar de dierenarts moeten en zelf geen vervoer hebben.
- *Crematieservice*
De DA verzorgt in samenwerking met Majesta dierencrematoria een crematie-service.
- *Administratie ADAM*
De DA verzorgt de administratieve afhandeling van de Amsterdamse Dierenzorg Aan Minima (ADAM).
- *Afvoer van overleden afstandsdieren*
De DA verzorgt voor dierenartsen de afvoer van overleden dieren waar afstand van is gedaan. Wij halen deze dieren op bij dierenartspraktijken en zorgen voor de verdere verwerking.

De verwachting is dat het afvoeren van overleden afstandsdieren verder zal gaan afnemen. Steeds meer dierenartspraktijken worden opgekocht door grote investeerders waardoor zij zelf de afvoer van afstandsdieren regelen. De betaalde ritten en de crematies kunnen daarentegen groeien. Het wordt steeds gebruikelijker om ook voor een huisdier een crematie te verzorgen en mensen hebben meer geld over voor de zorg aan hun huisdier. Daarop gaat in de komende tijd ingezet worden.

Beheer en besteding vermogen

De DA heeft in de afgelopen jaren fors op haar eigen vermogen ingeteerd. Naast nog een kleine reserve op de bank is alleen het pand waarin de DA is gehuisvest, nog in eigendom. Naast dat dit pand een financiële waarde vertegenwoordigt is het ook een plek waar de DA elke dag plezier van heeft. Het pand is vrij van hypotheek. In financiële waarde is het pand het grootste bezit dat de DA heeft. Het pand staat voor ruim een miljoen aan waarde in de boeken. Naast de reguliere waardeinstijging zoals die zich voordoet bij vastgoed in Amsterdam zijn er geen verdere plannen om het vermogen van het pand verder te laten groeien of ten gelde te maken.

Het vermogen dat op de bank staat wordt voor ongeveer een derde aangehouden in spaartegoeden en voor tweederde in een vermogensbeheer waarbij er tot profiel neutraal in een beleggingsstrategie

“Duurzaam” geïnvesteerd mag worden. Door de DA is bepaald dat Duurzaam ten minste moet betekenen dat dierenwelzijn en milieu gegarandeerd moeten zijn in de aandelen en obligaties. Elk jaar wordt er door de Raad van Toezicht bepaald wat er gebeurt met de opbrengsten -of verliezen- van de beleggingsportefeuille. De DA belegt voor de middellange tot lange termijn. De DA heeft in 2018 een beleggingsbeleid en een beleggingsstatuut opgesteld. Deze documenten zijn op te vragen bij de directie.

Concretisering doelstellingen en verantwoording

De benoemde doelstellingen worden verder uitgewerkt in jaarplannen en of projectplannen. Evaluaties vinden plaats in jaarverslagen en projectevaluaties. Elk jaar wordt in het jaarplan vermeld welke doelstellingen dat jaar prioriteit krijgen en hoeveel budget er voor nodig is. In het jaarverslag wordt ieder jaar door de directie verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid en projecten en doelen die in dat jaar zijn uitgevoerd. Grotere projecten worden middels een eigen projectplan periodiek aan de Raad van Toezicht gerapporteerd.