



**Dierenambulance
Amsterdam**

MEERJARENBELEIDSPLAN

2024-2027



INLEIDING

Vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week staan de medewerkers van de Dierenambulance Amsterdam (DA) paraat voor de dieren in de regio Amsterdam. Wij geven bovendien advies over en advies over en ondersteuning voor hun huisdieren of dieren levend in het wild. In 2023 ontvingen we 50 duizend meldingen, we reden 15 duizend keer uit om hulp te bieden en we hebben 190 diersoorten vervoerd.

We zijn er voor de hond die plotseling een nachtelijke epileptische aanval krijgt, voor de Amsterdammer met zorgen over een egel die overdag op straat rondloopt, voor de gewonde jonge merel die prooi is geworden van een huiskat, voor de politieagent die hulp voor een hond nodig heeft nadat hij de eigenaar van de hond heeft gearresteerd.

Deze non-stop operatie vergt veel inspanning en energie. Er werken 170 vrijwilligers bij de DA: op de ambulance of op de meldkamer. Sommige collega's werken bijna 36 uur per week, anderen doen tweewekelijks een dienst. Samen met de 14 betaalde krachten draait de DA zoals Amsterdammers dat van ons verwachten en wij dat willen bieden: altijd en overal, professioneel en oplossingsgericht.

We worden hierbij financieel ondersteund door de Gemeenten Amsterdam, Diemen en Landsmeer, door de bijna 7000 donateurs en door bedrijven en particulieren die graag een schenking doen. We zijn bovendien vereerd dat mensen ons als begunstigde opnemen in hun nalatenschap. Met al deze hulp kunnen we onze diensten blijven leveren.

In dit Meerjarenbeleidsplan 2024-2027 leggen we uit welke kant de Dierenambulance Amsterdam op wil. Wat is de missie en visie? Wat zijn onze doelstellingen? Wat willen we behouden en waarop willen we versterken? Het aflopende Meerjarenbeleidsplan 2019-2024 bevat veel onderdelen die nog steeds van kracht zijn: onze missie, visie en doelstellingen zijn onverminderd geldig. Het is geruststellend dat we na vijf jaar nog steeds op het juiste spoor zitten.

Tegelijkertijd is de wereld enorm veranderd. We hebben de coronaperiode achter de rug. Covid-19 was een virus dat werd overgedragen van dieren op mensen (een zoönose). De ervaringen van die periode moeten we gebruiken om ons te voorbereiden op de gevolgen van andere zoönosen en uitbraken, zoals vogelgriep. Voortschrijdende klimaatverandering en aantasting van de biodiversiteit hebben inmiddels directe gevolgen voor ons werk. Denk aan de gevolgen van hete, droge zomers voor de Amsterdamse dieren, aan de inheemse diersoorten in nood, zoals veel insecten, en egels, of aan de nieuwe diersoorten die zich in onze regio vestigen.

Tijdens de looptijd van dit Meerjarenbeleidsplan leveren we zelf een bijdrage aan een beter milieu door alle ambulances op diesel te vervangen door elektrische ambulances; een ingrijpende en kostbare operatie waar we met heel ons hart achter staan.

Sommige uitdagingen zijn niet nieuw maar blijven zich manifesteren. Het kost veel energie om genoeg vrijwilligers op alle diensten te kunnen inzetten. Er zijn veel geïnteresseerden die ons werk volgen – dat is iets om trots op te zijn – het is een uitdaging om de juiste vrijwilligers te werven en te selecteren, te scholen en te begeleiden en vervolgens te behouden. Echter, het resultaat maakt veel goed. Nieuwe groepen vrijwilligers houden ons bij de tijd, terwijl onze trouwe groep enthousiaste vrijwilligers de basis vormen.

Tot slot, de gehele dierenwelzijn keten staat onder druk door capaciteits- en financiële uitdagingen. De DA heeft een gezonde financiële positie al vraagt het continue aandacht om die positie te behouden en uit te bouwen.

MISSIE

Alle inwoners en bezoekers van de regio 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.

VISIE

We werken vanuit de visie:

We streven naar een wereld waarin hulp voor dieren in nood net zo vanzelfsprekend is als hulp voor mensen in nood. Van belang is dat dit alle dieren in nood betreft: huisdieren en dieren levend in het wild. Dus ook dieren die soms als exotisch en/of invasief of overlastgevend worden bestempeld. Bovendien streven we er naar dat hulp vanzelfsprekend is aan dieren die niet per se in acute nood zijn maar wel onze ondersteuning vragen.

DOELSTELLINGEN

Als Dierenambulance Amsterdam hebben we verschillende doelstellingen voor verschillende groepen. De basis voor deze doelstellingen zijn afspraken met de partners van de dierenwelzijn keten zoals de gemeente Amsterdam, Diemen en Landsmeer, de opvanglocaties en dierenklinieken. Zo voeren we voor onze partners gemeentelijke wettelijke taken en zorgtaken uit, zijn we de uitvoeringsinstantie voor de regeling Amsterdamse Dierenhulp Aan Minima (ADAM) namens de gemeente Amsterdam en de gemeente Diemen en hebben we afspraken met derden over onze diensten. Tot slot hebben we enkele door onze inwoners betaalde diensten die we voor en in opdracht van hen verrichten.

BEVORDEREN VAN DIERENWELZIJN

- *Helpen van dieren in acute (medische) nood;*
- *Vervoer van dieren die gewond of ziek zijn;*
- *Vervoer van wild levende dieren naar opvang of dierenarts;*
- *Vangen van dieren die gevaar lopen door verkeer of verkeersonveilige situaties creëren;*
- *Signaleren (en agenderen) van mishandeling en verwaarlozing van dieren;*
- *Bevorderen van dierenwelzijn via publieksvoorlichting, communicatie en maatschappelijke en bestuurlijke beïnvloeding.*

ONDERSTEUNEN EIGENAREN

- *Telefonisch informatie bieden over EHBO voor Dieren;*
- *Doorverwijzen naar spoeddierenarts buiten reguliere openingstijden dierenarts;*
- *Doorverwijzing huisarts of wijkteam;*
- *Uitvoeren van de ADAM-regeling;*
- *Opbaren en 'crematie' overleden dieren;*
- *Verzorgen administratie destructie of crematie overleden dieren;*
- *Luisterend oor bij rouw;*
- *Signaleringsfunctie achter de voordeur waarbij ook aandacht is voor de welzijn van de eigenaren van huisdieren.*

EEN GEZONDE STAD

- *Verwijderen van overleden dieren van de openbare weg;*
- *Bestrijden botulisme en zo de openbare wateren gezond houden;*
- *Verwijderen zieke dieren uit de populatie en verminderen van de verspreiding van dierziekten (waaronder vogelgriep);*
- *Meldpunt vogelgriep;*
- *Vervoer en verzorging van dieren:*
 - o *van arrestanten in opdracht politie*
 - o *van overleden eigenaren in opdracht politie*
 - o *bij invallen in opdracht van politie*
 - o *in vervuilde huizen in opdracht GGD*
 - o *bij ontruimingen*
- *Vervoeren in beslag genomen dieren;*
- *Coördineren van de kolom Dieren en ondersteuning bieden van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland bij Crisis en rampen.*

DE SPEERPUNTEN 24-27

De Dierenambulance Amsterdam heeft in het meerjarenbeleidsplan voor de periode van 2024-2027 ambities geformuleerd. De einddatum 2027 is gekozen vanwege de mogelijke invloed van de gemeenteraadsverkiezingen van 2026 en de gevolgen daarvan, alsmede de looptijd van de strategische beleidslijn van de gemeente Amsterdam de Agenda Dieren 2024-2026 en de evaluatie die plaatsvindt in 2026. De duur stelt de DA ook in staat om sneller bij te sturen wanneer ontwikkelingen daarom vragen.

Op vier thema's zijn speerpunten geformuleerd: wat willen we behouden en wat willen we veranderen en versterken?

1. BEVORDEREN VAN DIERENWELZIJN

De DA wil op verschillende vlakken dierenwelzijn in de regio Amsterdam verder bevorderen.

BEHOUDEN

Preventie

De DA blijft zich inzetten voor preventie van verwaarlozing en dierenmishandeling met de huidige middelen. Vanaf 2024 participeert de DA in de gemeentelijke pilot om maatschappelijke organisaties te informeren over mogelijke signalen van verwaarlozing of mishandeling. De medewerkers van deze organisaties komen achter de voordeur bij kwetsbare mensen en huishoudens. Wij hebben de focus op de situatie van dieren, zij op de situatie van mensen maar door meer kennis over elkaar kunnen we meer uitwisselen en mens en dier helpen. Enkele medewerkers van de gemeente, de DA en de Dierenopvang Amsterdam (DOA) houden een rondgang langs maatschappelijke organisaties in Amsterdam om uitleg over dierenwelzijn te geven.

In het kader van preventie blijft de DA de ADAM-regeling uitvoeren voor de gemeente Amsterdam en de gemeente Diemen. Een grote groep minima heeft moeite om de dierenarts kosten van hun huisdier te voldoen. De ADAM-regeling levert hier een bijdrage aan en zo hopen we te voorkomen dat deze huisdieren geen of minder noodzakelijke zorg krijgen vanwege financiële overwegingen.

Samenwerking verwaarlozing en mishandeling en crisisdieren

De samenwerking bij gevallen van verwaarlozing en mishandeling loopt goed, met name met door de enorme betrokkenheid van de Dierenpolitie. Deze samenwerking leunt momenteel sterk op de hoge inzet van enkele contactpersonen en hun goede werkrelatie. Dit is een risico. De komende tijd zou dit duurzamer moeten worden ingericht.

Speciale aandacht is er voor crisisdieren: huisdieren waar de eigenaar acuut vanwege uiteenlopende oorzaken niet voor kan zorgen en die direct moeten worden opgevangen. Met de direct betrokken organisaties zoals Openbaar Ministerie, Dierenpolitie en Dierenopvang Amsterdam, wordt hier komende jaren een sluitend proces voor ontworpen en uitgevoerd.

VERSTERKEN

Maatschappelijke en bestuurlijke agendering

De DA heeft een goede naam in Amsterdam, in de regio en ook op landelijk niveau. Amsterdammers dragen ons een warm hart toe. Bestuurders en de ambtelijke organisatie zoeken en vinden bij ons een toetssteen voor beleidsbepaling. Partners gebruiken de DA als vraagbaak voor organisatiestructuur, financiën over onze oplossingen voor de vergelijkbare uitdagingen van de andere dierenambulance organisaties. De reguliere media hebben veel interesse in onze activiteiten en onze zienswijze op dierenwelzijn en op social media is de interesse in ons tevens groot.

Deze positie zal de DA verder benutten om aandacht te vragen voor dieren, dierenwelzijn en de problemen die leven in de gehele dierenwelzijn keten. Tevens willen we veranderingen realiseren waar dat kan. We doen dit bijvoorbeeld door:

- *Actieve deelname aan de lokale, regionale en landelijke overleggen binnen de dierenwelzijn keten;*
- *Inschakelen en verder benutten van de aandacht van reguliere media;*
- *Ontwikkelen van een social media strategie om een nog beter bereik te creëren voor onze boodschap;*
- *Afstemmen onderwerpen en timing van de communicatiekalender met partners en gemeente.*

Betere hulpverlening voor Invasieve soorten en overlastgevende soorten

Een onderwerp waarbij de DA haar positie kan inzetten is voor de discussie rond invasieve soorten en overlastgevende soorten, bijvoorbeeld nijlganzen, schildpadden en ratten. Voor invasieve soorten en overlastgevende soorten is opvang en vervoer juridisch en organisatorisch complex. We maken gebruik van de maatschappelijke en politieke aandacht die er is voor deze groep dieren. De DA zet zich actie in voor duidelijke landelijke richtlijnen, goed vervoer en adequate opvang.

Bewustwording en voorlichting over dierenwelzijn en over de Dierenambulance

Er is veel interesse in de deskundigheid en ervaringen van de DA. We benutten onze zichtbaarheid voor het maatschappelijk en bestuurlijk agenderen van specifieke thema's.

De DA wil bovendien de bewustwording over dieren en dierenwelzijn en kennis over de activiteiten en organisatie van de DA vergroten. De inzet zal vooral zijn via (social) media en minder via fysieke bijeenkomsten. Deze kosten namelijk (te)veel capaciteit, tijd en/of geld. Er wordt bovendien nagedacht hoe donateurs en ketenpartners meer betrokken kunnen worden bij de activiteiten van de DA, denk aan het organiseren van een donateursavond. De aanwezigheid bij Veiligheidsdagen, buurt evenementen, schoolbezoeken, et cetera, blijft een optie maar wordt per keer afgewogen.

Samenwerking dierenwelzijn keten

In de dierenwelzijn keten heeft elke organisatie een plaats en een waarde. Er zijn opvanglocaties voor huisdieren en die voor dieren levend in het wild, de DA werkt samen met de dierenklinieken, met de gemeentelijke stakeholders en met vele anderen. De samenwerking binnen deze keten in de regio Amsterdam is constructief en collegiaal.

De DA zal zich inzetten voor het behoud van deze waardevolle samenwerking en waar wenselijk of noodzakelijk zal de DA hierin het voortouw nemen. De DA zal hierbij kennis en kunde en waar mogelijk capaciteit uitlenen om ondersteuning aan de partners in de keten te bieden: scholing en e-learning, fondsenwerving, management. Uiteraard mag de eigen bedrijfsvoering hier niet onder lijden.

Versterken van de rol bij Crisis en Ramp

De DA is ingebed in de crisisorganisatie in de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (VRAA). De DA coördineert op verzoek vervoer, opvang en registratie van dieren in nood bij crisis en rampen. Samen met de VRAA actualiseren we het convenant, de goede samenwerking wordt voortgezet. Intern gaan we ons intensiever voorbereiden op mogelijke crisis- en rampenscenario's. In de regio doen we mee met de verdere professionalisering tussen andere dierenambulances, veiligheidsregio's en opvanglocaties. En we werken samen met stichting Dieren in Rampen om met het Ministerie van Justitie en Veiligheid, de Veiligheidsregio's en de dierenwelzijnketens een effectief landelijk samenwerkingsverband op te zetten dat dieren een goede plek geeft bij crisis- en rampenbestrijding en de gevolgen daarvan.

2. VERHOGEN KWALITEIT DIENSTVERLENING

BEHOUDEN

Kwaliteit en bemensing

De DA blijft inzetten op de 24-uurs bereikbaarheid en inzetbaarheid voor spoed én niet-spoed. Onze dienstverlening is op hoog niveau, resultaatgericht en gebaseerd op deskundigheid; het

gaat immers om besluiten van leven en dood. De werving, selectie, scholing en begeleiding van de vrijwilligers is een kerntaak om dit niveau te behouden.

Een aandachtspunt is de voortschrijdende professionalisering van onze dienstverlening, toenemende complexiteit van de werkprocessen en de stijgende verwachtingen van onze samenwerkingspartners en van de Amsterdammers. Dit staat soms op gespannen voet met de vrijwilligersorganisatie die de DA in de kern is; wat kun je allemaal van vrijwilligers verwachten? Deze vraag verdient continue aandacht bij het nemen van besluiten.

Voorzieningen en faciliteiten

Er is in de vorige periode geïnvesteerd in de kwaliteit van de voorzieningen en faciliteiten die we op de ambulance en in het gebouw hebben, bijvoorbeeld de IT-infrastructuur, de onderhoudscontracten voor de ambulances en portofoons. Door dit bij externe leveranciers te beleggen kan de DA de focus houden op de kernactiviteit dierenhulpverlening en -vervoer. Ondanks de kosten die hiermee gepaard gaan, behouden we deze aanpak.

VERSTERKEN

Focus op kernactiviteiten

Gaandeweg ontwikkelt de DA nieuwe diensten of participeert de DA in initiatieven van anderen. We zullen de focus sterker leggen op onze kernactiviteiten van dierenhulpverlening, vervoer en het vergroten van dierenwelzijn. Daarmee zullen we ons gaandeweg bezinnen op andere werkzaamheden of sommige werkzaamheden op een wat minder intensieve manier uitvoeren. Tijdens de looptijd van dit meerjarenbeleidsplan zijn we kritisch en ontwerpen we criteria voor wat we wel en niet oppakken.

Transitie naar elektrische ambulances

In de periode 2024-2027 zal het wagenpark verder geëlektrificeerd worden. Na de kleinere ambulances is het de beurt aan de resterende vijf ambulances. De infrastructuur op het terrein is voorbereid en het wachten is nog op de verzwaring van de elektriciteitstoevoer. Daarnaast is het de ambitie een pilot uit te voeren met alternatief dierenvervoer via een elektrische bakfiets.

Vereenvoudigen en verbeteren van administratie en rapportage

Vrijwilligers ervaren een toegenomen administratieve last op de ambulance en de meldkamer. Enerzijds hebben we door de automatisering van de administratie in het systeem DAS de basis gelegd om efficiënt te werken, anderzijds zien we kansen om onze werkprocessen te vereenvoudigen en onnodige stappen er uit te halen.

Tegelijkertijd zullen we via meer eenduidige invoerafspraken de mogelijkheden

voor rapportages en data analyses vergroten. Deze hebben we nodig voor de eigen bedrijfsvoering. Met deze potentiële schat aan informatie kunnen we analyseren waar dieren in nood zijn, en nog belangrijker: kunnen we signaleren hoe dat wordt voorkomen. Met bijvoorbeeld de Gemeente Amsterdam en de onderzoekers van de Universiteit Leiden kunnen we hotspotbeleid gaan voeren om te kijken op welke locaties bijvoorbeeld veel verkeersslachtoffers of dieren te water voorkomen.

3. BEHOUDEN VAN DE HUIDIGE BASIS OP ORDE

BEHOUDEN

Structuur van vrijwilligers met betaalde schil

De huidige combinatie van betrokken, goed geschoolde vrijwilligers met een betaalde schil bevalt goed en zullen we handhaven. We blijven investeren in beide groepen en met name ook de onderlinge samenwerking via opleiding en ontwikkeling, evenementen en bijeenkomsten en dagelijkse ontmoeting.

Genoeg vrijwilligers vraagt continue aandacht. We blijven werven en selecteren en scholen om de onvermijdelijke uitstroom op te vangen. De operationele duurzaamheid is altijd een zorg: genoeg bemensing op alle diensten.

Een deel van onze identiteit is onze veelzijdigheid. Mensen van alle 'rangen en standen' ontmoeten elkaar op de DA en werken aan een gezamenlijk doel: het welzijn van de Amsterdamse dieren (en mensen). Deze veelzijdigheid vraagt goede omgangsvormen. Daar blijven we aan werken: dagelijks via motivatie en bijsturing en structureel via de gedragscode, scholing en de inzet van onze vertrouwenspersonen.

VERSTERKEN

Strategische personeelsplanning en hr-beleid betaalde medewerkers en vrijwilligers

De Dierenambulance Amsterdam drijft op de inzet en beschikbaarheid van onze vrijwilligers, ondersteund door een compact team. Het is van belang om nu en in de toekomst een juiste mix van vrijwilligers als chauffeurs, dierenhulpverlener en op de meldkamer te behouden. Ook de ondersteuning vanuit het betaalde team is daarbij van belang. Om die reden wordt een strategische personeelsplanning opgesteld voor zowel de vrijwilligers als het betaalde medewerkers.

Onderwerpen hierin zijn een eventueel minimaal aantal werkuren per maand voor vrijwilligers en een reflectie op de vrijwilligersvergoeding en de maximale vergoedingsregeling. In het betaalde team doen zich een aantal personele wijzigingen voor met het aanstaande vertrek van enkele collega's. Dit zal onderdeel zijn van een strategische personeelsplanning. Voor

de betaalde medewerkers is verder van belang: de wijze waarop de achtervang is geregeld, piketdiensten en waarneming en inspringen op diensten.

4. VERSTERKEN VAN DE FINANCIËLE DUURZAAMHEID EN DONATEURSBELEID

BEHOUDEN

Huidige bronnen van inkomsten

De DA wil vasthouden aan de huidige mix van inkomstenbronnen. De financiën zijn momenteel op orde en dat willen we zo houden. De donaties, subsidie en nalatenschappen leveren de grootste bijdrage aan de begroting. Betaalde diensten en giften en fondsen zijn ook belangrijk maar van bescheidener aard. Bovendien hebben we inkomsten uit bescheiden beleggingen.

VERSTERKEN

Versterken financiële duurzaamheid

Naast het behouden van de huidige inkomsten zullen er ook onderdelen verder aandacht krijgen.

1. Donateursbeleid – dit beleid is in 2024 ingegaan en zal de komende jaren verder worden uitgevoerd. De inzet van een CRM-systeem wordt overwogen. Hiermee wordt het donateursbestand beter benut en zullen er meer inkomsten uit voort komen.

2. Andere doelgroepen – de Amsterdamse populatie verandert. We houden vast aan onze basis maar willen ook aansprekend zijn voor nieuwe groepen in Amsterdam. Momenteel worden we veel ingeschakeld door expats. Ze weten ons te vinden maar we zullen hen ook aan ons gaan binden.

3. Nalatenschappen – de DA is mede afhankelijk van nalatenschappen. Deze inkomsten zijn momenteel hoog. Het is van belang deze inkomstenbron op peil te houden, ook al is er op korte termijn weinig grip op.

4. Giften en schenkingen – onbenut potentieel zijn de giften van bedrijven. We laten ons nu nog verrassen door bedrijven die ons willen steunen en op termijn willen we hier een actieve rol innemen.

Monitoren stijging personele en materiële kosten

De DA monitort de komende jaren de stijging in de personele en materiële kosten. De inflatie en loonstijgingen zijn hierin de grootste factoren. Via de strategische personeelsplanning zullen functies en taken benoemd worden die ook de komende jaren hun waarde zullen hebben.



TOT SLOT

Dit Meerjarenbeleidsplan is een strategische visie op de toekomst. De concretisering van de speerpunten vindt plaats in de jaarplannen en afzonderlijke 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. Enkele grotere projecten worden via een eigen projectplan periodiek aan de Raad van Toezicht gerapporteerd.

De Dierenambulance Amsterdam staat er goed voor dankzij de inzet van alle vrijwilligers en hulp van de donateurs, gemeenten en bedrijven. Maar bovenal dankzij al die mensen die ons bellen wanneer zij een dier in nood zien. Of het nu een huisdier in nood betreft, een dier levend in het wild, of een invasieve exoot. De mensen die zich bekommeren om dieren stellen ons in staat met hulp van onze partners, die dieren te helpen, nu en de komende jaren.

