



MEERJAREN BELEIDSPLAN



STICHTING
**DIERENHOSPITAAL &
AMBULANCEDIENST**
DEN HAAG E.O.

Inleiding

Op een bijzondere plek aan de rand van Den Haag ligt het dierenhospitaal van onze stichting. Het landgoed Oosterbeek markeert de overgang van stad naar natuur. Hier rukken 24 uur per dag 7 dagen per week de ambulances uit voor zieke en gewonde dieren. Zieke huisdieren worden in het hospitaal verzorgd tot ze fit genoeg zijn om naar een nieuwe eigenaar te gaan.

De ambulances rijden tussen de 16.000 en 18.000 ritten per jaar. Het hoogste aantal van alle dierenambulances in ons land. Ook de combinatie met een eigen hospitaal is uniek in Nederland. We zijn de oudste, nog bestaande, dierenambulance van het land.

En wat zijn we trots op ons mooie en duurzame pand dat zo perfect past in het groen van het landgoed en een prettige plek is om te verblijven voor mens en dier.

In dit meerjarenbeleidsplan zullen wij vijf speerpunten beschrijven waar we ons de aankomende vijf jaar op zullen richten.

De directie en het bestuur

Kerndoelstelling en activiteiten

Waarom bestaat onze organisatie?

Ieder dier heeft een intrinsieke waarde: een eigen waarde, onafhankelijk van de mens. De belangen van het dier zijn niet ondergeschikt aan de belangen van de mens. De mens grijpt veel in op de leefomgeving van dieren. Wij vinden dat we hulpbehoevende dieren moeten helpen. Zeker dieren die door invloed van de mens in problemen komen.

Wat doen we dan?

We verlenen hulp en bijstand aan dieren die zich in een hulpbehoevende situatie bevinden, vervoeren deze dieren, verplegen en verzorgen ze onder diergeneeskundig toezicht in een daartoe geëigende omgeving. We geven nazorg na operaties, schakelen de juiste derden in en verrichten alle zorgtaken die met het bovenstaande verband houden of hieruit voortvloeien.

Dus? Wij helpen dieren in nood!

- 24/7 vervoer en opvang van zieke, gewonde en gevonden dieren.
- In Den Haag, Rijswijk, Zoetermeer en Pijnacker-Nootdorp. (In Wassenaar en Leidschendam-Voorburg werken wij samen met Stichting Nationale Dierenzorg.)
- Zowel gezelschapsdieren als in het wild levende dieren worden door ons geholpen.

Daarbij:

- zorgen we voor diervriendelijke zwervkatpreventie;
- geven we voorlichting en informatie over dierenwelzijn;
- bieden we een prettige werkplek voor vrijwilligers en medewerkers;
- geven we als erkend leerbedrijf stagiairs opleidingsplekken.

In de statuten staat de doelstelling van Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst 's-Gravenhage e.o. formeel omschreven als:

“ Het verlenen van hulp en bijstand aan dieren die zich in een hulpbehoevende situatie bevinden, het (doen) vervoeren van deze dieren, het onder diergeneeskundig toezicht (doen) verplegen en verzorgen van hulpbehoevende, gewonde, zieke en/of geopereerde dieren in een daartoe geëigende omgeving, het geven van voldoende nazorg, het inschakelen van gekwalificeerde derden en voorts het verrichten van alle zorgtaken die met het vorenstaande verband houden dan wel daaruit voortvloeien.”

Speerpunten

Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst Den Haag heeft vijf speerpunten voor de aankomende vijf jaar opgesteld. In de periode 2021 tot 2025 zorgen we dat:

1. de zorg voor dieren in Den Haag en omgeving verbetert;
2. de 'basis' op orde is;
3. de organisatie flexibel en wendbaar is met vrijwilligers als kern;
4. we intensief en goed samenwerken met partners;
5. de organisatie financieel gezond is.



AMBULANCE
CENTRAAL DEN HAAG

De zorg voor dieren in Den Haag en omgeving verbetert

We zorgen ervoor dat wij snel en adequaat voor de dieren uit blijven rijden met de ambulances, zodat de noodhulp voor dieren van hoog niveau blijft. De dieren worden medisch behandeld door dierenartsen. Waarna ze liefdevolle en kwalitatief goede zorg in ons hospitaal krijgen. Ook dragen we ons steentje bij aan dierenwelzijn en goede zorg voor dieren in het algemeen.

Hoe gaan we dat doen?

We zorgen dat medewerkers en vrijwilligers goed zijn opgeleid en voldoende kennis van dieren en mogelijk ziekten en verwondingen hebben. Dezelfde medewerkers en vrijwilligers trainen we om verwaarlozing en mishandeling te herkennen en hen te leren wat de vervolgstappen zijn bij een dergelijke verdenking. We werken samen met onder andere gemeente, politie en de dierenbescherming op dit thema en pogen deze relaties verder uit te bouwen.

Daarnaast zorgen we, via media-aandacht en onze eigen media kanalen voor voorlichting en educatie. Over het aanschaffen van een huisdier bijvoorbeeld, en de verzorging van een dier en over dieren in het wild. Uiteraard trekken we hierin samen op met onze partners.

We zorgen er middels lobby voor dat dieren op de gemeentelijke politieke agenda blijven staan en zoeken daarvoor contact met onder andere raadsleden, de wethouder en indien nodig de media.



De 'basis' op orde

Ons hospitaal is onze basis: vanuit hier rukken we met de ambulance uit voor alle dieren in nood. De locatie en het pand is prachtig maar ook organisatorisch moet de 'basis' op orde zijn! We zorgen voor een professionele organisatie met een dergelijke administratie van de meldingen, ritten, opgevangen dieren en financiële en interne processen. We zijn daardoor een serieuze gesprekspartner voor de gemeenten met betrekking tot dierenwelzijn. Ook hebben we een degelijk personeels- en vrijwilligersbeleid en zijn we een veilige plek voor mens en dier.

Hoe gaan we dat doen?

We zorgen ervoor dat het administratiesysteem zo optimaal mogelijk is ingericht om meldingen direct in te voeren en door te sturen naar de chauffeurs. Ook het afsluiten van de ritten gebeurt direct via de applicatie op de ambulancetelefoons. We zorgen dat de dieren die in ons hospitaal verblijven goed geregistreerd staan en alle gegevens makkelijk terug te vinden zijn. We zorgen dat er regelmatig een steekproefsgewijze check is op de foutmarge bij het invoeren van ritten en dieren. Vrijwilligers en medewerkers worden goed opgeleid om met het systeem te werken.

We implementeren een gebruiksvriendelijk boekhoudsysteem waarbij de afdelingshoofden, directie en het bestuur beter inzicht in de financiële situatie verkrijgen. De AO/IB wordt geüpdatet.

Er komt een nieuw personeelshandboek en een apart vrijwilligershandboek. Vrijwilligers krijgen een vrijwilligerscontract. Jaarlijks worden ontwikkelings- en beoordelingsgesprekken gehouden.

Er wordt gekeken of de lopende verzekeringen nog goed aansluiten bij de huidige organisatiestructuur. Daarbij voeren we een RIE uit en gaan aan de slag met verbeterpunten die daaruit voortkomen. Arbo-beleid en risicomanagement krijgen de aandacht die ze verdienen.



Een flexibele en wendbare organisatie met vrijwilligers als kern

Vrijwilligers vormen de kern van onze organisatie. Zij besturen de ambulance, nemen de meldingen aan en ook in het hospitaal staan zij aan de lat om de dieren te helpen. De betaalde medewerkers staan hen daarin bij met kennis, leiden hen op, bewaken de kwaliteit en zorgen voor evaluatie, optimalisatie en innovatie in onze werkwijzen. Het (onbezoldigde) bestuur en de directie volgen nauwgezet de ontwikkelingen in de dierenwelzijnssector en zetten de koers uit.

Hoe gaan we dat doen?

We zorgen voor een voortdurende werving van vrijwilligers omdat het verloop over het algemeen iets hoger is dan bij betaalde krachten. We maken (met hulp van onze collega's uit Amsterdam) een intern opleidingsprogramma en zorgen door de aanstelling van een opleidingscoördinator dat dit goed geïmplementeerd wordt en blijft. We coachen onze betaalde krachten naar hun nieuwe rol. De afdelingshoofden hebben hierin een sleutelpositie. Zij dragen een open en leergierige werkhouding uit waarbij een prettige en stimulerende omgang met collega's en vrijwilligers voorop staat. Uiteraard worden zij op hun beurt hierbij ondersteund door de directie en het bestuur. Het bestuur en de directie houden de ontwikkelingen in de sector bij en bepalen in de bestuursvergaderingen de koers. De vergaderingen worden minimaal eens per twee maanden ingepland zodat tijdig kan worden bijgestuurd. In het bestuur en de directie is duidelijkheid over de rollen en taken. In de loop van de aankomende vijf jaar analyseren het bestuur en directie of het bestuursmodel nog optimaal is voor de organisatie.

Samen met partners

We staan middenin de maatschappelijk, letterlijk. Zowel wilde dieren als huisdieren zijn deel van onze leefomgeving en problematiek rondom dieren staat zelden los van maatschappelijke of sociale ontwikkelingen. We werken intensief samen met partners om dierenwelzijn te verbeteren én efficiënt ons werk te kunnen doen. We werken al jaren samen met politie, brandweer en het asiel. Maar we gaat met de regionale ketenpartners en ook dierenambulances uit andere regio's nog meer samenwerken. Samen besparen we kosten en sluiten de handen ineen op het gebied van lobby, fondsenwerving en kwantiteit en kwaliteit voor dierenhulpverlening en opvang. Samen met partners ontwikkelen we nieuwe verdienmodellen, die ervoor zorgen dat we genoeg inkomsten behouden voor de ambulance en het hospitaal. Dit alles doen we uiteraard in samenspraak met de gemeenten.

Hoe doen we dit?

We werken een aantal toekomstscenario's en verdienmodellen uit en maken een scan van samenwerkingspartners hierin. Zowel het bestuur als de directie investeert aanzienlijk in het zakelijk netwerk van de organisatie. We onderzoeken hoe we onze prachtige locatie op Landgoed Oosterbeek hierbij in kunnen zetten. Doelstelling is altijd om inkomsten of kwaliteitsverbeteringen te genereren voor onze kernactiviteiten.



Een financieel gezonde organisatie

Binnen nu en vijf jaar zorgen we dat de organisatie gezond is, zodat we kwalitatief goede zorg aan dieren kunnen blijven bieden. Tussen 2018 en 2021 is er behoorlijk financieel verlies geleden. Voornamelijk doordat er minder nalatenschappen werden ontvangen. De continuïteitsreserve is aangesproken om deze verliezen op te vangen. Daarom is het nodig dat er vanaf 2022 geen grote jaarlijkse verliezen meer voorkomen zodat de continuïteitsreserve niet verder hoeft te worden aangesproken. Idealiter wordt er zelfs een plus gegenereerd zodat de continuïteitsreserve na de verliezen van 2019, 2020 en 2021 weer kan worden aangevuld tot het benodigde niveau van 1,5 keer de jaarlijks begrote kosten. Zo stellen we ook in de toekomst een hoge kwaliteit zorg en opvang voor dieren veilig.

Hoe gaan we dat doen?

- We zorgen dat de ritvergoedingen vanuit de diverse gemeentes omhoog gaan. Op dit moment bedragen de vergoedingen nog geen 50% van de werkelijke kosten. We zorgen dat de wethouders en gemeenteraden het belang inzien van een (meer) kostendekkende vergoeding voor de wettelijke taken én de zorgtaken die onze stichting in opdracht van de gemeentes uitvoert. We houden daarom goed contact met gemeenteraadsleden en nodigen de wethouders uit voor een werkbezoek.
- We zetten stevig in op particuliere donaties. Door goed te laten zien waar we de donaties voor gebruiken en welke kosten er worden gemaakt om de dieren te redden. Medewerkers en vrijwilligers zijn onze ambassadeurs. Tijdens het werk in de stad en bij mensen thuis vertellen de chauffeurs over ons werk en werven daarmee nieuwe donateurs. Door de meldkamer worden regelmatig melders teruggebeld met een bericht over de afloop voor het dier en de vraag of zij ons willen steunen met een donatie. Op onze website en in het magazine maken we het voor mensen zo makkelijk mogelijk om een donatie te doen, bijvoorbeeld middels een Tikkie QR code. Ook op social media doen we regelmatig een oproep om ons te steunen. Soms voor een specifiek project of de medische behandeling van een dier en soms voor ons reguliere werk. We bouwen onze online community en warme achterban gestaag uit. Onze naamsbekendheid groeit omdat onze persberichten veelal door de media worden opgepakt.
- We benaderen (vermogens-) fondsen of ze ons willen ondersteunen bij specifieke projecten of kostenposten. We schrijven meerdere fondsen aan per kwartaal zodat we dekking hebben voor alle investeringen (bijvoorbeeld verbetering van dierenverblijven of ambulancemateriaal).
- We binden een aantal bedrijven aan ons door hun te vragen ons in natura of financieel te ondersteunen. We bouwen ons netwerk op en zorgen dat we sponsoren ook echt gave tegenprestaties kunnen leveren.

- We zijn scherp op mogelijkheden voor incidentele subsidies van diverse overheden en proberen deze zodanig in te zetten dat ze lang blijven renderen in de organisatie (b.v. extra zonnepanelen, opleidingen van personeel of vrijwilligers).
- We werven actief en tegelijkertijd beschaafd en beleefd nalatenschappen. We zorgen voor voorlichting over de mogelijkheden, spreken met notarissen, plaatsen advertenties en besteden via onze eigen communicatiekanalen aandacht aan dit thema.
- We bezuinigen waar mogelijk en waar nodig. We brengen onze jaarlijkse kosten omlaag door te bezuinigen daar waar mogelijk.



Organisatiegegevens

Historie

In februari 1972 is Eric Louwrier in Nootdorp begonnen met een Dierenambulance en hospitaal voor de regio Den Haag. Op 18 oktober 1972 werd de Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst 's-Gravenhage en omstreken opgericht. Laatstelijk op 11 december 2015 zijn de statuten gemoderniseerd en is de statutaire naam gewijzigd in Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst Den Haag e.o. (DADH) Omdat de activiteiten ook structureel en in toenemende mate in de randgemeenten werden verricht, zijn voor wervingsdoeleinden op 26 juli 1991 opgericht een drietal nieuwe stichtingen. Dit zijn: Stichting Dierenambulance Wassenaar, Stichting Dierenambulance Leidschendam en Stichting Dierenambulance Voorburg. Deze stichtingen verrichten zelf geen activiteiten, omdat de gehele organisatie is ondergebracht in de in 1972 opgerichte Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst Den Haag e.o.. De bestuursleden van Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst Den Haag e.o. vormen ook het bestuur van de overige stichtingen. In dit meerjarenbeleidsplan beschrijven de bovengenoemde stichtingen hun beleidsvoornemens voor de periode 2021–2025. Dit meerjarenbeleidsplan omvat een overzicht van de doelstellingen en activiteiten en geeft inzicht in de besteding, werving en het beheer van de fondsen. Het plan is opgesteld in het kader van de ANBI regeling. Naast de kernactiviteiten heeft het bestuur met de directie een vijftal sperpunten voor de aankomende vijf jaar opgesteld. Deze zijn in dit meerjarenbeleidsplan behandeld.

Bestuur

Het bestuur van de Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst Den Haag e.o. bestaat uit vijf personen:

Mw. Drs. E.J.M. Auwerda, voorzitter
Dhr. B. van Boven, penningmeester
Mr. M.H. Fleers, secretaris
Mw. Drs. E. Ouwehands, algemeen lid
Mw. Mr. H.M.C. Westera, algemeen lid

Er zijn zes reguliere bestuursvergaderingen per jaar en daarnaast incidentele vergaderingen indien daarvoor een indicatie is. Voorts hebben de bestuursleden eigen aandachtsgebieden, waarop zij met de directie rechtstreeks contact hebben. De bestuursleden ontvangen geen vergoeding voor hun werkzaamheden en ook geen vakantiegeld. De penningmeester zorgt voor een verantwoordelijk beheer van het vermogen en met name de continuïteitsreserve.

ANBI

Stichting Dierenhospitaal en Ambulancedienst Den Haag e.o. is aangemerkt als algemeen nut beogende instelling (ANBI) in de zin van de Wet inkomstenbelasting 2001. Ook voor de periode 2021–2025 zal zij proberen deze status te behouden. Ook de overige stichtingen hebben de ANBI-status.

De Dierenambulance heeft een privacyreglement ter uitvoering van het bepaalde in de

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Besteding van gelden

De bijdragen van particulieren, bedrijven en fondsen zijn nodig om de exploitatie sluitend te krijgen, schommelingen in uitgaven en inkomsten op te vangen en om in staat te zijn om de benodigde vervangingsinvesteringen te doen. Te noemen zijn de aanschaf en inrichting van dierenambulances, verbetering en uitbreiding van de gebouwen en het terrein, aanschaf van medische apparatuur voor het dierenhospitaal en vele andere vaak kostbare zaken, waarmee de zorg voor de dieren kan worden voortgezet. De jaarlijks ontvangen gelden worden veelal zo direct mogelijk besteed aan het vervoer en de verzorging van zieke en gewonde dieren in de regio Den Haag.

De indirecte kosten hebben betrekking op uitgaven die nodig zijn voor de exploitatie, zoals de voertuigen, kantoorkosten, de telefooncentrale, onderhoudsmaterialen en –middelen voor het pand en het buitenterrein.

Alle opbrengsten en kosten worden in beginsel verantwoord in de periode waarop zij betrekking hebben. Alle schenkingen worden als opbrengst verantwoord in het boekjaar waarin zij worden ontvangen. Als rentebaten worden verantwoord, de aan het verslagjaar toe te rekenen, ontvangen c.q. te vorderen renten, uit hoofde van uitstaande banksaldi. In een jaarverslag wordt jaarlijks verslag gedaan van de uitgevoerde activiteiten en de inkomsten en uitgaven (jaarrekening).



**DIERENAMBULANCE &
HOSPITAAL DEN HAAG**