DAN Rapportage 2022.

1. **Kerncijfers**.

Kerncijfers 2022

Aantal telefoongesprekken	14417
Aantal meldingen	4325
Aantal gereden ritten	3091
Aantal aannames	1234
Aantal vrijwilligers	116
Aantal betaalde krachten	7
Aantal ambulances	3

1.1. Aantal telefoongesprekken.

In 2022 werd de DAN ruim 14.000 keer gebeld. Het merendeel van deze oproepen betrof vragen van mensen, die leidden tot telefonisch advies. Daaronder valt ook doorverwijzen/doorverbinden naar de dierenambulance die actief is in het gebied van de melder. Door de goede vindbaarheid van onze website worden wij namelijk veel gebeld door mensen van buiten ons verzorgingsgebied.
Een andere oorzaak voor het verschil tussen aantal oproepen en het aantal meldingen dat tot actie leidt, is dat vaak meerdere meldingen kort na elkaar binnen komen die betrekking hebben op hetzelfde dier. Zo ontvingen wij voor een dode kat onder de spoorbrug bij het Joris Ivensplein 13 meldingen binnen 20 minuten.

1.2. Bereikbaarheid en beschikbaarheid.

Dierenambulance Nijmegen e.o. is 24/7 bereikbaar. Indien echter meerdere oproepen tegelijkertijd binnen komen, bijvoorbeeld in geval van een aangereden dier, kan het zijn dat melders gedurende de tijd dat de eerste oproep wordt beantwoord, in de wachtrij terecht komen. Dan kan de indruk ontstaan dat de Dierenambulance niet bereikbaar is.
Onderstaande tabel geeft de personele bezetting van zowel de centrale als de ambulances weer.
Het gaat dan om het tijdvakken van 09.00 uur ‘s morgens tot 22.00 uur ’s avonds tijdens werkdagen.
En van 10.00 tot 22.00 uur in het weekend.

2.2.1. Dagdienst.

	2022	2021	2020
Ambulance Ochtend	78%	89%	88%
Ambulance Middag	85%	91%	84%
Ambulance Avond	78%	84%	78%
Centrale Ochtend	86%	89%	69%
Centrale Middag	86%	89%	65%
Centrale Avond	81%	88%	87%

Indien tijdens kantoortijden geen centralist beschikbaar is, neemt een professionele derde partij aan.
Mocht er tussen 17.00 en 22.00 uur geen centralist zijn, dan hoort de melder een bandje waarop geadviseerd in noodgevallen optie 1 te kiezen. Dan komt men alsnog bij een DAN medewerker uit.
Die staat de melder dan te woord en zorgt voor een oplossing. Indien er sprake is van meerdere meldingen tegelijk, worden de gemiste meldingen terug gebeld.

Van 22.00-09.00 uur beantwoordt een professionele derde partij alle oproepen.
Indien nodig wordt contact gezocht met een DAN medewerker. Die zorgt dan voor een oplossing.

In veel gevallen worden deze meldingen ook later na gebeld om na te gaan of de melder tevreden is met de afhandeling. Vrijwel zonder uitzondering is dit het geval. In enkele gevallen leidt dat ook tot spontane giften.

Alle oproepen worden dagelijks gemonitord. Streven is om op die manier weerkerende pieken te herkennen en daar voorafgaand aan de drukke periode in 2023 maatregelen op te nemen. Bijvoorbeeld door in drukke tijden twee centralisten in te plannen.

De beschikbaarheid van de ambulance is in 2022 iets achteruit gegaan. Dat werd met name veroorzaakt door uitstroom van ervaren medewerkers. Er is (zoals later zal blijken) voldoende instroom van nieuwe vrijwilligers, maar die moeten eerst een opleidings- en ervaringstraject doorlopen voordat ze chauffeur kunnen worden. We onderzoeken nu de mogelijkheid van inzet van een elektrische bakfiets. Apart van het milieuvriendelijke karakter, is hiervoor geen rijbewijs en geen ervaren chauffeur nodig. Bovendien blijkt uit de cijfers dat meer dan helft van het aantal meldingen in Nijmegen gewonde of zieke vogels betreft. Die zouden met een bakfiets wellicht goed vervoerd kunnen worden.

2.2.2. Nacht.
Sinds 1 april 2021 is de centrale ook in de nacht bereikbaar. Dat is gerealiseerd door een samenwerking aan te gaan met een professionele derde partij. Zijn staan dagelijks tussen 22.00 en 09.00 uur de melders te woord. Onderstaande tabel geeft het aantal oproepen in de nacht weer.

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
2021												
Totaal	99	105	121	223	237	366	359	251	233	198	169	102
Doorsch. Wijchen												
Gem/nacht	3,2	3,8	4,1	7,4	7,6	12,2	11,5	8,1	7,8	6,4	5,6	3,2
2022												
Totaal	159	198	203	217	284	379	343	321	246	243	139	119
Doorsch. Wijchen	6	6	11	7	10	12	15	0	0	20	3	6
Gem./nacht	5,1	7,1	6,5	7,2	9,2	12,6	11,1	10,4	8,2	7,8	4,6	3,8

Opvallend is het aantal gesprekken dat zowel overdag als ’s nachts bij ons binnen komt dat eigenlijk bestemd is voor Wijchen. Dat is terug te voeren op het idee dat de melders op Nijmegen georiënteerd zijn. En op de uitstekende vindbaarheid van onze website.

Concrete pogingen om ook Wijchen binnen ons verzorgingsgebied te krijgen zijn gestrand, aangezien de werkcombinatie Druten/Wijchen per 1 maart 2023 gebruik maakt van een aanbod van de Dierenbescherming. De Dierenbescherming weet echter nog niet waar zij de dieren uit dit gebeid naar toe moeten brengen. Zij hebben ons benaderd voor opvang.

De meldingen in de nacht betreffen in zeer weinig gevallen echte noodgevallen. Meestal betreft het meldingen van loslopende honden en katten (waarvan meestal binnen een uur de eigenaar wordt gevonden) of dode dieren. Of huisdieren die al langer ziekteverschijnselen vertonen, maar waar de eigenaar zich in de nacht plots zorgen over maakt. Om toch hulp te kunnen bieden in noodgevallen

waarin geen ambulance en geen melder met vervoer aanwezig is, zijn we een samenwerking met een externe vervoerspartij aan gegaan. Dat heeft in 2022 geresulteerd in 8 door die externe partij verzorgde ritten.

Alle dieren in nood zonder bekende eigenaar mogen in de nacht naar Dierenartsenpraktijk Groesbeek worden gebracht. Deze samenwerking verloopt goed. Zij het dat de werkdruk voor hen steeds hoger wordt. Facturen voor die hulpverlening worden door DAP Groesbeek direct aan de betreffende gemeenten gestuurd.
Wij doen er alles aan om deze samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen.
Dieren met bekende eigenaren worden verwezen naar Dierenziekenhuis Evidensia in Arnhem.

1.3. Aantal meldingen.

Uit de aangeboden telefoongesprekken vloeiden 4325 meldingen, leidend tot acties, voort.
De meldingen kunnen worden onderverdeeld in gereden ritten (3091) en aannames (1234).
De gereden ritten kunnen weer worden onderverdeeld in ritten voor gemeentes uit ons werkgebied, ritten voor eigenaren en ritten voor andere dierenambulances. Hieronder gaan wij dieper in op de eerste twee categorieën.

1.3.1. Ritten en aannames per gemeente.

Het aantal ritten voor gemeentes kan als volgt worden onderverdeeld.

Gemeente ritten	**2022**	**2021**
Nijmegen	1601	1821
Berg en Dal	274	342
Beuningen	232	357
Druten	157	181
Heumen	105	141
Gennep	75	107
Mook en Middelaar	49	72
Wijchen	10	17
Diverse	14	17
	2517	3055

In 2022 werden 1234 aannames gedaan. Wij spreken van een aanname indien melders uit eigen beweging of op verzoek van de DAN dieren naar de basis brengen. Dat kunnen dus ook dieren uit een gemeente buiten ons werkgebied zijn, indien een melder buiten Nijmegen woont, maar in Nijmegen werkt en besluit het dier voorafgaand aan het werk bij ons te brengen.
Ook deze aannames kunnen worden onderverdeeld in aannames voor rekening van gemeenten en die voor rekening van eigenaren.

Aannames per gemeente	**2022**	**2021**
Nijmegen	777	791
Beuningen	94	90
Berg en Dal	87	103
Heumen	42	41
Mook en Middelaar	25	20
Druten	21	38
Gennep	16	10

Wijchen	14	31
Diverse	50	57
	1126	1181

1.3.2. Ritten en aannames voor eigenaren.

In 2022 werden 543 ritten voor eigenaren gereden. Onder deze categorie vallen zowel ritten in opdracht van eigenaren (dierenartsritten, trimsalon, crematorium) als ritten voor gewonde dieren, waarvan na hulpverlening, meestal aan de hand van een chip, wordt vastgesteld wie de eigenaar is. Waarna de eigenaar de gemaakte kosten vergoedt.

In 97 gevallen werden aannames voor eigenaren gedaan. Dit betrof veelal gevonden dieren die werden afgegeven en later weer met de eigenaar werden verenigd. Maar ook overleden dieren, die in afwachting van crematie of een beslissing van de eigenaar wat met het dier te doen, tijdelijk in onze koeling werden gelegd. In een enkel geval betrof het een dier van een eigenaar (m/v) die afstand van het dier wilde doen.

Uit bovenstaande rapportage van gereden ritten en aannames zou geconcludeerd kunnen worden dat de wat mindere bezetting van de ambulance ten koste is gegaan van onze dienstverlening aan melders uit de gemeenten uit ons verzorgingsgebied.
In de praktijk bleek er echter heel 2022 een structureel lager aanbod van dieren in nood, ook landelijk.
De drukte begon al vroeg, maar leidde niet tot forse pieken in de zomermaanden, zoals in eerdere jaren gebruikelijk was.
Uit contacten met andere dierenambulances en dierenopvangen is komen vast te staan dat in heel Nederland het aantal meldingen c.q. het aantal opgevangen dieren in 2022 (beduidend) minder was dan in 2021. Als mogelijke oorzaken kunnen genoemd worden dat in 2021 veel mensen thuis werkten ten gevolge van (naweeën van) Covid-19. Maar ook het veranderende klimaat, waardoor de drukke periode al in maart begon, maar vervolgens over heel het jaar verdeeld rustiger verliep.

In 2023 willen wij de beschikbaarheid van onze ambulances voor noodgevallen verder verbeteren.
Onder andere door de werkwijze met betrekking tot dierenartsritten te veranderen.
Nu sturen wij daar op afspraak nog een “grote” ambulance met volledige bezetting naar toe.
Die is dan niet beschikbaar voor noodgevallen.
Idee is om voor deze ritten onze kleine ambulance in te zetten. Gereden door een chauffeur en geschikt voor het transport van huisdieren.
Middels een module op onze site kunnen klanten dan zien wanneer deze ambulance beschikbaar is en een afspraak inplannen. Daardoor blijven de andere ambulances beschikbaar voor noodgevallen.

In de eerste helft 2023 gaan wij ook een klachtenregeling op onze site zetten. We willen een transparante mogelijkheid bieden om klachten te uiten en daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening optimaal te blijven monitoren en waar mogelijk te verbeteren.

1.3.3. Aantal geholpen diersoorten.

De ritten en aannames kunnen worden uitgesplitst naar diersoorten. Er werden aan ons meldingen doorgegeven met betrekking tot 4371 dieren, onderverdeeld in onderstaande categorieën.
In 291 gevallen werden de dieren echter niet meer door onze teams aangetroffen toen die ter plaatse arriveerden.

Aantal geholpen diersoorten	
vogels	2281
kat	770
egels	531
hond	350
konijn	70
schildpad	24
vleermuis	19
steenmarter	14
das	9
marter	4
paard	2
vos	2
bunzing	1
hermelijn	1
hert	1
wezel	1
niet aangetroffen	291

2. Nieuwe tarieven.

In 2022 is veel energie gestoken in het uitonderhandelen van nieuwe tarieven voor de dienstverlening van de DAN aan de gemeenten uit het verzorgingsgebied. Een en ander heeft er toe geleid dat alle gemeenten, op een na, per 1 januari 2023 een tarief ad 50 euro per rit voor gehouden huisdieren in nood gaan betalen. De meeste gemeenten betalen dat ook voor wild inheems. Nijmegen en Beuningen direct. Gennep en Mook en Middelaar per 1 januari 2024. Berg en Dal moet daarin nog een besluit nemen. De gemeente Druten heeft, naar aanleiding van ons aanbod, besloten samen met de gemeente Wijchen per 1 maart te gaan werken met de Dierenbescherming.
Deze nieuwe tarieven zijn, hoewel nog niet kostendekkend, een stap in de goede richting. Essentieel met het oog op de wil om te komen tot een kostendekkende exploitatie en het vormen van reserves ten behoeve van o.a. de hoognodige nieuwe huisvesting.

3. Bezetting.

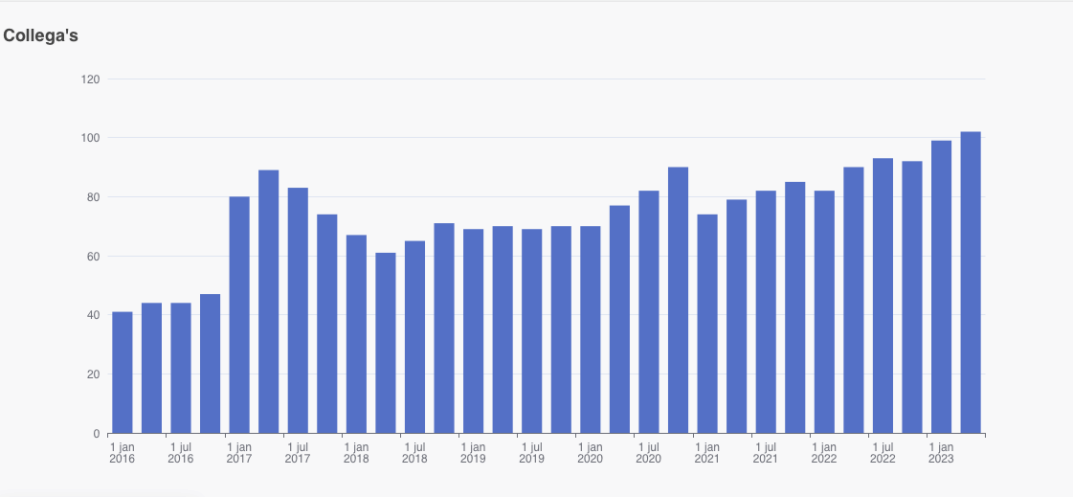
3.1.1. Betaalde medewerkers.

Dierenambulance Nijmegen e.o.is 24/7 bereikbaar. Die performance wordt grotendeels bereikt door de inzet van vrijwilligers. Zij worden aangestuurd door 7 betaalde krachten, waarvan ambulance/centrale (2),DV (4) en directie (1).
Hun uren tellen samen op naar 3,9 full time equivalent (FTE).
Om het hoofd te kunnen bieden aan de jaarlijkse groei van de instroom van 20-30% van wild inheemse dieren en om de werkdruk te verminderen, is voor 2023 besloten tot de werving van 1 extra betaalde parttime kracht bij de DV voor bepaalde tijd, aangezien de beheerder DV ook een deel van zijn tijd als operationeel manager aan de slag gaat. Daarnaast is er ruimte gemaakt voor een parttime medewerker vrijwilligerswerving organisatiebreed. Deze functie was al voor 8 uur meegerekend in bovenstaand aantal Fte's maar zal in 2023 worden uitgebreid van 8 naar 16 uur om organisatiebreed te kunnen werken, in plaats van alleen voor de DV.

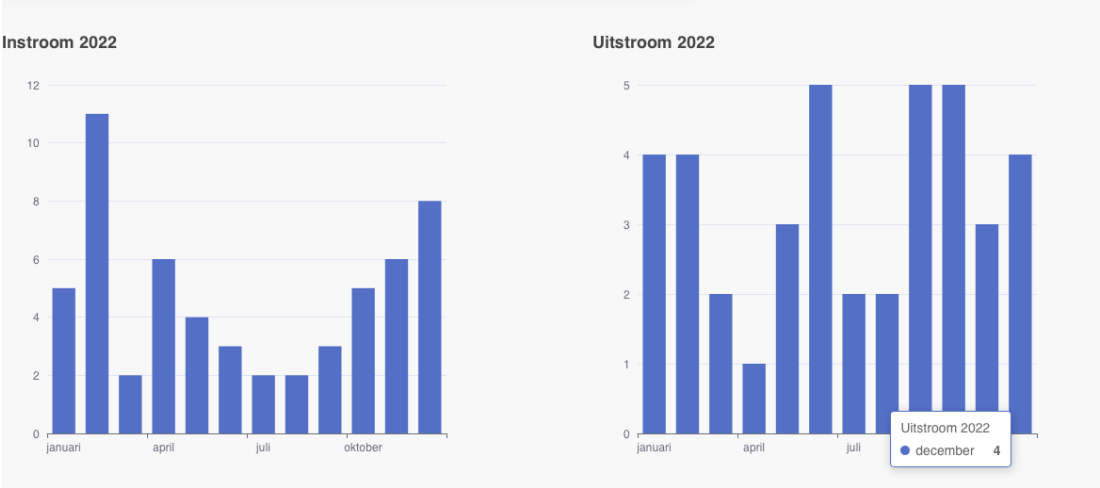
In de praktijk blijkt het vinden van goede kandidaten voor deze vacatures en die voor vervanging van twee vertrokken medewerkers echter zeer moeilijk. Wij vissen in dezelfde vijver als de dierenartspraktijken. Daar zijn salaris, arbeidsvoorwaarden en verhouding privé/werk echter veel beter.

3.1.2. Vrijwilligers.

Uit onderstaande grafiek blijkt dat het aantal vrijwilligers langzaam maar zeker groeit. Een ontwikkeling waar wij blij mee zijn.



Nadere bestudering van de cijfers leert echter dat wij in 2022 te maken hebben gehad met een uitstroom die groter was dan de instroom. Een probleem waarmee bijna alle dierenambulances worstelen, getuige oproepen op social media en berichten op televisie.
Die uitstroom werd o.a. veroorzaakt door afronden van studie, aanvaarden van betaald werk, uitzending op missie van vrijwilligers die militair zijn, veranderingen in privé situatie en langdurige ziekte.
Doordat uitstroom ervaren vrijwilligers betreft en in sommige gevallen ook vrijwilligers die (veel) meer diensten draaiden dan het minimum van twee diensten per week en een weekend-, avond- of nachtdienst per maand, kwam onze dienstverlening onder druk te staan.
Dat wij toch nog tot de eerder weergegeven bezetting hebben kunnen komen is te danken aan vrijwilligers die extra diensten hebben gedraaid. De groei van instroom in het laatste kwartaal van 2022 is bemoedigend.



3.1.3. Samenwerken.

Omdat de centrale en ambulance teams veelal werken zonder dat ze elkaar tegen hoeven komen, is er een traject gestart om de onderlinge contacten, onderlinge samenwerking en onderlinge waardering te bevorderen.
Een eerste stap vormde een inventarisatie van meningen en verbeterpunten.
Een tweede een teambuildingssessie onder leiding van Schrootstrijd in Dieren, die mede mogelijk gemaakt werd door een bijdrage van de gemeente Nijmegen.
Reacties op deze sessie waren positief.
In de komende maanden zal dit extra aandacht krijgen van het management.
Ultiem doel is dat vrijwilligers meer met elkaar gaan samenwerken in plaats van in vaste groepjes. Dat zou onze bezetting en flexibiliteit ten goede komen.

3.1.4. Teamopbouw.

Hoe lang zijn collega's in dienst

Meetdatum	< 0,5 jaar	0,5 - 1 jaar	1-2 jaar	2-3 jaar	3-4 jaar	> 4 jaar	Totaal
2023 jan	21	20	20	17	8	30	116
2022 okt	18	16	19	19	9	29	109
2022 jul	26	10	26	15	7	27	111
2022 apr	23	11	24	15	11	23	107
2022 jan	17	13	24	12	10	23	99
2021 okt	22	13	24	14	8	23	104
2021 jul	23	20	23	9	8	21	104
2021 apr	19	19	20	16	4	25	103
2021 jan	25	14	19	12	5	25	100
2020 okt	29	17	19	11	17	23	116
2020 jul	20	16	17	11	20	21	103
2020 apr	17	13	22	7	19	22	100
2020 jan	17	12	17	8	18	24	96

NB: in dit overzicht zijn ook de betaalde krachten en de vrijwillige bestuursleden opgenomen

4. **Samenwerking met andere dierenambulances**.

Sinds 2020 overleggen wij met Dierenambulances Uden-Veghel (Hokazo), Oss (Maasland), 's-Hertogenbosch (DAS) en de Dierenbescherming (afdeling Zuid Oost) over hoe diensten over een groot gebied verbeterd kunnen worden. Mede doordat we allemaal kampen met een tekort aan vrijwilligers. We helpen elkaar nu al bij uitval van ambulances ten gevolge van een acuut probleem. Maar we kijken ook naar inzet van ambulances, zeker aan de randen van ieders werkgebied.

Ook met Dierenambulance Limburg Zuid en Dierenambulance/Dierentehuis Arnhem hebben wij regelmatig overleg. Door het overleg met de eerste kwamen wij achter een tijdelijk subsidieprogramma van de provincie Limburg voor transport en opvang van hulpbehoevende wild inheemse dieren. Wij hebben die subsidie voor 2021,2022 en 2023 aangevraagd voor de twee Limburgse gemeenten in ons gebied. Die subsidie is ons ook gegund.

5. **PR, Voorlichting en Social Media.**

Bovenstaande activiteiten zijn voor de DAN van groot belang.
In 2022 hebben wij daar door het eerdergenoemde tekort aan vrijwilligers weinig aan kunnen doen. Inmiddels zijn enkele vrijwilligers, met de nodige opleiding en/of ervaring, bereid gevonden om de website en onze Social Media te gaan beheren.
Met het oog op voorlichting over onze werkzaamheden op scholen is de DAN lid van De Bastei.
Wij hebben de Bastei echter laten weten, door tekort aan vrijwilligers, hier de komende maanden niet actief in te kunnen zijn. De prioriteit ligt op het vullen van de roosters. Zodra de roosters gevuld zijn en blijven, zal ook de voorlichting weer worden opgepakt.

6. **Huisvesting.**

De huisvesting van de DAN is dringend aan vervanging toe. De bestaande gebouwen zijn in slechte tot zeer slechte staat. Een andere locatie lijkt voordelen te hebben boven de huidige. Daarom wordt nu onderzocht of en onder welke voorwaarden verhuizing mogelijk is.

Nijmegen, 03-04-2023