

**STICHTING
DIERENHULPVERLENING
WOERDEN E.O.**



JAARVERSLAG 2020

Inhoudsopgave

Inhoud

ALGEMEEN VOORWOORD	4
ALGEMENE GEGEVENS OVER HET VERSLAGJAAR 2020	5
Doel	5
Activiteiten	5
Werkgebied	5
Organisatiestructuur	5
Bestuurssamenstelling	5
Samenwerkingsverbanden	7
Wijzigingen in het werkgebied	7
Ontwikkelingen	7
Sponsors	7
ASIELOPVANG EN –BEHEER ALGEMEEN	9
Opvangadressen	9
Asielopvang	10
Honden en katten	10
Opvang honden en katten per maand	11
Kittens	11
Afstandsdieren	12
Overzicht verzorgingsdagen honden en katten	13
Gemiddelde verblijfsduur honden en katten	13
Bezetting hondenokken	14
Bezetting kattenokken	15
Euthanasie	15
Konijnen	16
Opvang konijnen per maand	16
Overzicht verzorgingsdagen konijnen	17
Bezetting konijnenokken	17
Siervogels	18
Vriezer	19
HULPVERLENING EN VERVOER ALGEMEEN	21
Overzicht aantal ritten	22
Ritten per week	23
Ritten per uur van de dag	24
Organisatieritten	24
Actieritten	26
Uitleg en toelichting op de verschillende ritsoorten:	27
Ritten per diersoort	28
Ritten per gemeente	29
REGISTRATIE, ADVIES EN INFORMATIE ALGEMEEN	32
Telefoongesprekken per jaar	33
Telefoongesprekken per maand	33
Telefoongesprekken per dag van de week	34
Telefoongesprekken per uur van de dag	34
Inkomende telefoongesprekken	35
Uitgaande telefoongesprekken	36
Telefoongesprekken per gemeente	37
Zwerfkatten beleid	38
DIERENREGISTRATIE / MAX	40
Dierenambulances	40
Website informatie	40
Max	41
Dierformulieren	41

Gesprekken	42
Kennisbank.....	42
Ambulance APP	42
Koppeling met de publieke website.....	43
Aanmelden vermiste dieren	43
Dieren die een nieuw tehuis zoeken	43
Contact formulieren	43
Nieuwe ontwikkelingen	44
VOORLICHTING, PUBLICITEIT EN PROMOTIE INLEIDING.....	47
De kerntaken van de werkgroep	47
Braderieën en evenementen.....	47
Collecte Dierendag	48
Voorlichting - jeugd.....	48
Voorlichting – posters en brochures.....	48
Nieuwsbrieven	49
Website	49
Twitter.....	50
Facebook.....	50
LinkedIn.....	50
Instagram	50
Open Asiëdag.....	50
Vermiste en gevonden dieren	52
Persberichten en publicaties.....	52
VRIJWILLIGERSZAKEN EN OPLEIDING	65
Werving en selectie	65
Belangrijkste zaken voor 2019 op een rij	66
Het jaar in cijfers.....	67
Opleiding	69
DONATIES, GIFTEN EN SPONSORING	72
ANBI.....	72
ONTWIKKELING DONATIES EN GIFTEN	72
ACTIES	73
FINANCIEEL JAARVERSLAG 2019.....	75
.....	77
Algemeen verslag.....	76
Bestuursverslag	78
Balans per 31 december 2019.....	82
Winst- en verliesrekening over 2019.....	84
Kasstroomoverzicht over 2019	85
Toelichting op de balans	86
Toelichting op de Winst- en verliesrekening	95
Gegevens omzet en omzetbelasting	100
Begroting 2019 en 2020	101

ALGEMEEN VOORWOORD

Met veel plezier bied ik u het jaarverslag 2020 aan van de Stichting Dierenhulpverlening Woerden e.o.

In dit document wordt verslag gedaan van de activiteiten van de Stichting in het afgelopen jaar.

Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest. Van de medewerkers binnen alle bedrijfsonderdelen is veel flexibiliteit gevraagd om, binnen de veelvuldig wijzigende coronarichtlijnen van de overheid, zich optimaal in te zetten voor de opvang van en zorg voor de aan ons toevertrouwde dieren.

Het aantal dieren in de opvang is in 2020 heel gelijkmatig geweest en door voortzetting van een goed adoptie/doorstroombeleid, is het aantal verzorgingsdagen wat teruggelopen.

Het aantal meldingen bij de centrale en ook het aantal ambulanceritten is dit jaar hoger geweest dan in 2019. Wellicht komt dat doordat veel mensen die thuis aan het werk waren, regelmatig en met aandacht een wandeling maakten in de omgeving van hun woning. We hebben dat echter niet onderzocht.

Het aantal medewerkers is licht gestegen. We zijn er erg blij mee dat mensen in deze hectische periode tijd willen vrijmaken om uren en energie te steken in de dierenhulp. We zijn een organisatie met alleen maar vrijwilligers, in 2020 gemiddeld bijna 250 en met elkaar zorgen we ervoor dat we het jaar rond, 24 uur per dag, bereikbaar en beschikbaar zijn voor de dieren in ons werkgebied die onze hulp nodig hebben. We zijn er ook trots op dat het verloop onder de medewerkers in 2020 laag was en we blijven investeren in tevreden dieren en tevreden mensen.

Ik wens u veel plezier met het lezen van dit jaarverslag en kennis te nemen van al onze activiteiten het afgelopen jaar.

Woerden, 2021

Anne Marie Jongedijk

bestuurerslag-2019-incl-fin.pdf

ALGEMENE GEGEVENS OVER HET VERSLAGJAAR 2020

Doel

Het doel van de Stichting, het verlenen van hulp aan het dier in de ruimste zin van het woord alsmede het geven van voorlichting op het gebied van dieren, is in het verslagjaar niet gewijzigd.

Activiteiten

Het aantal activiteiten is ook in dit verslagjaar niet gewijzigd.

Werkgebied

Het totale werkgebied van de Stichting Dierenhulpverlening Woerden e.o. omvat de volgende gemeenten met de woonkernen:

- Woerden, Kamerik, Zegveld en Harmelen;
- Montfoort, Linschoten;
- Oudewater, Papekop, Hekendorp en Snelrewaard;
- Bodegraven-Reeuwijk, Nieuwerbrug, Driebruggen, Waarder
- Nieuwegein

Organisatiestructuur

De organisatiestructuur is dit verslagjaar niet gewijzigd en ziet er als volgt uit:

1. de werkgroep Registratie, Advies en Informatie
2. de werkgroep Hulpverlening en Vervoer
3. de werkgroep Asielopvang en –beheer
4. de werkgroep Voorlichting, Publiciteit en Promotie

Bestuurssamenstelling

Het Bestuur bestond in het begin van het verslagjaar uit de volgende personen:

- Mevrouw [REDACTED], voorzitter
- Vacature, vicevoorzitter
- Mevrouw [REDACTED], secretaris
- De heer [REDACTED]
- De heer [REDACTED]
- Vacature, penningmeester (a.i. ingevuld [REDACTED])

Gedurende het verslagjaar hebben zich de volgende wijzigingen voorgedaan:

- 01-03-2020: de heer [REDACTED] benoemd tot voorzitter
03-03-2020: mevrouw [REDACTED] toegetreden als penningmeester
03-03-2020: mevrouw [REDACTED], benoemd als algemeen bestuurslid
18-05-2020: de heer [REDACTED], vertrokken
01-06-2020: mevrouw [REDACTED], toegetreden als algemeen bestuurslid
23-06-2020: mevrouw [REDACTED], toegetreden als algemeen bestuurslid
11-09-2020: mevrouw [REDACTED] len, vertrokken
11-09-2020: mevrouw [REDACTED], benoemd als secretaris
26-10-2020: de heer [REDACTED] aaten, toegetreden als algemeen bestuurslid
14-12-2020: de heer [REDACTED] mer, vertrokken
14-12-2020: mevrouw [REDACTED], benoemd tot voorzitter
14-12-2020: mevrouw [REDACTED], benoemd tot penningmeester a.i.

Aan het einde van het verslagjaar bestond het bestuur uit:

- Mevrouw [REDACTED], voorzitter
- Mevrouw [REDACTED], secretaris
- Mevrouw [REDACTED], penningmeester a.i.
- Mevrouw [REDACTED], algemeen bestuurslid
- De heer [REDACTED], algemeen bestuurslid

Samenwerkingsverbanden

In de samenwerkingsverbanden, zoals met Diergezondheidscentrum De Limes, Stichting DierenLot, Centrum voor Dierenhulpverlening Gouda (vogelopvang), de dierenbescherming Utrecht/Amersfoort, NFDO (Nederlandse Federatie Dierenopvang Organisaties), overige opvangcentra, destructie, begraving en crematie van dieren hebben zich geen wijzigingen voorgedaan.

De Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken besteedt haar geld zoveel mogelijk aan zaken die direct bijdragen aan het dierenwelzijn binnen het werkgebied. Om deze reden heeft de stichting ervoor gekozen geen geld te spenderen aan (te) dure keurmerken voor fondswerving.

Wijzigingen in het werkgebied

Gedurende het verslagjaar hebben zich geen wijzigingen in het werkgebied voorgedaan.

Ontwikkelingen

Gedurende het verslagjaar is er een vrijwel geheel nieuw bestuur aangetreden. Mevrouw Stavenuiter droeg na 17 jaar haar functie als bestuursvoorzitter over aan de heer N. Timmer. Gedurende het jaar vertrokken er bestuursleden en traden drie nieuwe bestuurders toe. Een grote klus was het opstellen van het meerjarenbeleidsplan, met veel trots werd dit op de website gepubliceerd. Verder werd de AVG voor de interne organisatie verder uitgewerkt en vastgesteld en werd de vrijwilligersovereenkomst onder de loep genomen.

Aan het begin van het verslagjaar deed Corona zijn intrede, dit had uiteraard ook voor onze organisatie gevolgen. Er kwamen minder dieren naar het asiel. Het aantal adopties nam eerst toe, maar door het kleinere aanbod liep ook dat naar beneden. Er werden coronamaatregelen ingesteld naar de adviezen en uitgevaardigde maatregelen van de overheid. Dit had gevolgen voor de gehele organisatie. In het asiel werd met beschermende kleding en mondkapjes gewerkt, waren er opgedeelde pauzes, werden bezoekers alleen op afspraak verwelkomt en werd online vergadert. Ook voor de ambulancedienst werden extra beschermende maatregelen getroffen. De inkomsten uit braderieën waren nihil, allen waren geannuleerd, de Open Asieldag in oktober kon geen doorgang en de jaarlijkse collecte werd op inventieve en coronaveilige wijze gelukkig wel uitgevoerd. Het onderlinge contact en vergaderingen vonden voor het grootste deel van het jaar online plaats. Nieuwe vrijwilligers voor het asiel en de dierenambulance werden op een veilige manier toch ingewerkt, de zorg voor de asioldieren en de hulp aan dieren in nood konden gelukkig onverminderd voortgezet worden. Overige nieuwe vrijwilligers, waaronder de nieuwe bestuursleden, moesten zich online inwerken. Al met al een bijzonder en bizar jaar waar we met vereende krachten en inventiviteit ons werk met verve hebben opgepakt.

Sponsors

Ook dit jaar hebben diverse sponsors ons weer bijgestaan, hetzij met een eenmalige en/of meerjarige bijdrage. Naast financiële bijdragen kan het hier ook gaan om het beschikbaar stellen van materialen, advieswerkzaamheden etc. De sponsors worden vermeld op de website van de stichting.

ASIELOPVANG

EN

BEHEER

ASIELOPVANG EN –BEHEER ALGEMEEN

In dierenasiel Reijerscop te Harmelen worden honden, katten, konijnen en siervogels ondergebracht. De werkgroep Asielopvang en –beheer is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van alle werkzaamheden die plaatsvinden binnen het dierenasiel. Naast de aansturing door een Hoofd en plaatsvervangend Hoofd Asielzaken, zijn er diverse werkgroepen binnen het asiel, elk met een eigen aanspreekpunt.

De diverse werkgroepen van dierenasiel Reijerscop zijn:

- Asielzaken en –beheer
- Honden
- Katten
- Inkoop
- Konijnen
- Siervogels
- Medische zaken
- Balie
- Afstandsdieren
- Vrijwilligerszaken en rooster
- Kittens

De medische zorg voor de asioldieren wordt verzorgd door Diergezondheidscentrum de Limes, gevestigd aan de Reijerscopse Overgang 3 te Harmelen.

Alle werkzaamheden die plaatsvinden worden uitgevoerd door vrijwilligers.

In het asiel zelf werken ruim 175 vrijwilligers die zich verdeeld over 7 dagen per week inzetten.

De werktijden zijn van 9:00 tot 12.00 uur en van 18.30 tot 20.00 uur.

De openingstijden voor publiek zijn:

maandag tot en met zaterdag van 9:00 tot 12.00 uur en donderdagavond van 18:30 tot 20:00 uur (met uitzondering van feestdagen).

Opvangadressen

Naast het eigen dierenasiel maakt de Stichting voor de opvang van de dieren gebruik van de volgende opvangcentra:

Cavia's	Stichting Cavia te Ter Aar
Egels	Egelopvang Zoetermeer
Fretten	Frettig gestoord te Vleuten
Ratten	Ratjetoe te Amersfoort
Schildpadden	Schildpaddenopvang SSA te Alphen aan den Rijn
Slangen	Serpo te Den Haag
Wilde konijnen/hazen/bunzingen	Wildopvang Delft en omgeving te Delft
Uitheimse dieren	Stichting AAP te Almere
Vogels (m.u.v. siervogels)	Centrum voor Dierenhulpverlening Gouda

Asielopvang

In het verslagjaar werd in dierenasiel Reijerscop (en thuisopvang door vrijwilligers) onderdak verleend aan de volgende dieren:

Gemeente	Totaal		Honden		Katten		Konijnen		Siervogels		Overig	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Bodegraven-Reeuwijk	110	94	6	8	62	37	30	42	9	7	3	
Montfoort	38	52	5	3	29	38	2	8	2	3		
Nieuwegein	148	148	26	16	82	86	23	29	16	17	1	
Oudewater	45	32	4	3	35	22	4	5	2	2		
Woerden	178	195	17	26	100	112	41	31	15	13	5	1
Overig	98	98	4	5	9	13	79	81	5	2	1	
In opvang geboren	37	8			9	8	28	12				
Uitwisseling												
Totaal	654	630	62	61	326	316	207	208	49	44	10	1

Ten opzichte van het jaar 2018 is het aantal dieren dat in ons asiel ondergebracht moest worden met 3,8% (+6,8%) toegenomen.

De lichte stijging is onder andere het gevolg van het grote aantal kittens dat in 2019 gevonden is. Ook is er iets vaker een beroep gedaan op het asiel voor overige huisdieren. Dit betroffen 3 vermoede postduiven die in onze volière op kracht zijn gekomen, 4 cavia's en een salamander die bij vrijwilligers een nacht of een weekend in thuisopvang genomen zijn alvorens ze naar de gespecialiseerde opvang te brengen. 2 hamsters zijn uiteindelijk bij de vrijwilligers gebleven.

Honden en katten

De opvang van de honden en katten vindt plaats in Asiel Reijerscop te Harmelen.

	Aantal dieren		Honden		Katten	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Aanwezig op 1 januari	23	42	4	5	19	37
Bij: Zwerf	260	220	35	32	225	188
Afstand	85	97	13	19	72	78
Sociale opvang	10	9	10	5	0	4
Geboren	9	8	0	0	9	8
Totaal in	364	334	58	56	306	278
Af: Retour eigenaar	70	72	43	36	27	36
Herplaatst	249	264	15	21	234	243
Overig	0	1	0	0	0	1
Euthanasie/ Overleden	33	16	0	0	33	16
Totaal uit	352	353	58	57	294	296
Aanwezig op 31 december	35	23	4	4	31	19

In het verslagjaar is het totaal aantal in asiel Reijerscop opgenomen honden en katten ten opzichte van het jaar 2018 gestegen (+9%).

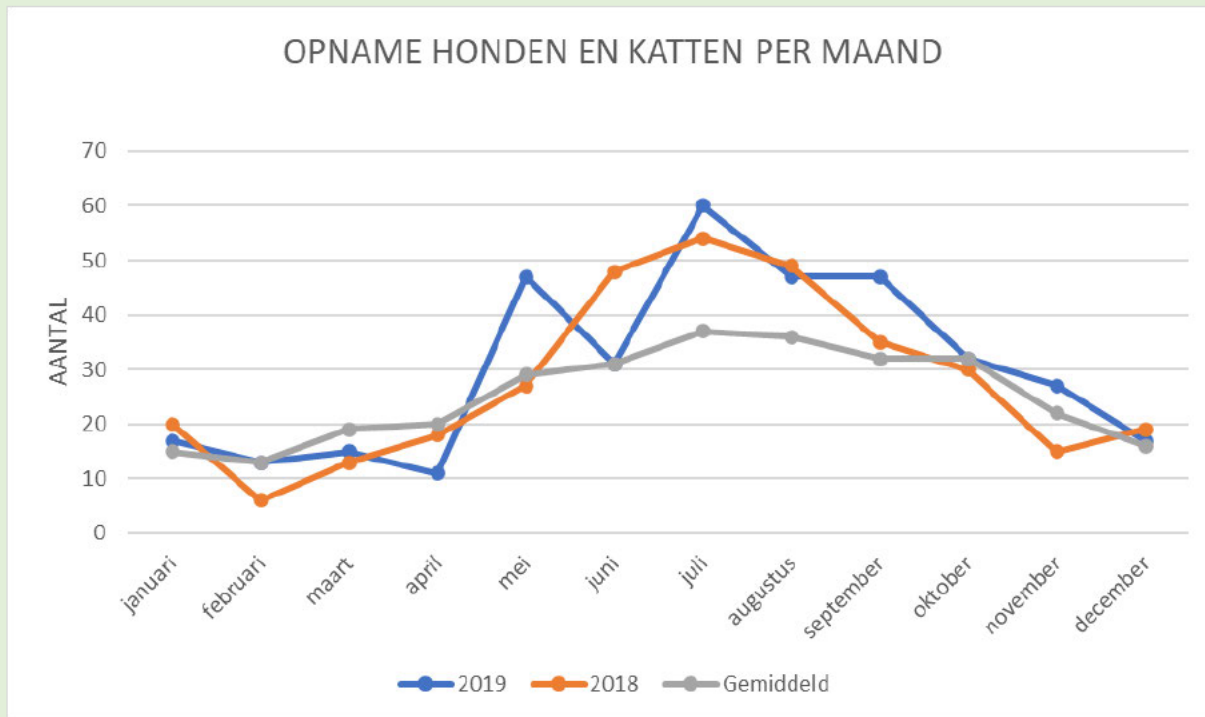
Onder 'sociale opvang' worden de dieren gerekend die in het asiel komen omdat de eigenaar met spoed wordt opgenomen in een ziekenhuis of andere opvanginstelling.

Er zijn aanzienlijk meer katten gevonden in 2019. Een deel van deze stijging betreft het grote aantal kittens dat in 2019 gevonden is.

Het aantal zeer zieke katten dat in het asiel is opgenomen, is verdubbeld. Dit heeft helaas geleid tot een hoog sterfte/euthanasie cijfer.

Opvang honden en katten per maand

In onderstaande grafiek is per maand weergegeven het aantal in het asiel opgenomen honden en katten van de afgelopen twee jaar en het langjarig gemiddelde (2008 t/m 2017).



In juli (juli) werden de meeste dieren in het asiel opgenomen. Dit betrof voornamelijk kittens. In het jaar 2018 is er vanaf mei tot en met september een continue kitteninstroom geweest. Met uitzondering van de maand juni laat 2019 eenzelfde patroon zien. Inmiddels is er een duidelijke trend te zien dat in de maand februari het minst aantal asioldieren wordt opgenomen.

Kittens

In het verslagjaar zijn er vanaf de maand maart 180 (153) kittens opgevangen. Dit is een stijging van bijna 18% ten opzichte van 2018. Waar we in het verleden piekmomenten zagen bij de kittens (lente en herfst) is het de laatste 2 jaar een continue instroom tot en met december. 8 (8) kittens zijn bij een medewerkster thuis geboren. 18 (5) kittens waren erg ziek en/of te klein om een eerlijke kans te krijgen zonder moeder. Deze zijn helaas overleden.

We zagen dit jaar een stijging in het aantal afstandsverzoeken voor kittens. Voor 22 kittens (10) is afstand gedaan en mochten we vanuit een asiel een nieuw thuis voor hen zoeken. De overige kittens zijn gevonden.

Kittens worden doorgaans door een vaste kittenverzorger opgehaald en niet met de ambulance. Dit verklaart het verschil tussen het aantal zwervkatten in dit onderdeel van het jaarverslag en het aantal in onderdeel ambulance.

De opgevangen kittens hebben meestal een leeftijd tussen pasgeboren en ongeveer 10 weken. Deze kittens zijn niet direct te herplaatsen omdat zij intensieve verzorging nodig hebben. Zeer jonge kittens moeten gefleest worden, de wat oudere kittens zijn vaak erg schuw en moeten gesocialiseerd worden. Het asiel is daardoor niet de ideale locatie om kittens te verzorgen en groot te brengen. In het verslagjaar hebben een aantal asielmedewerksters de kittens thuis opgevangen, verzorgd en grootgebracht.

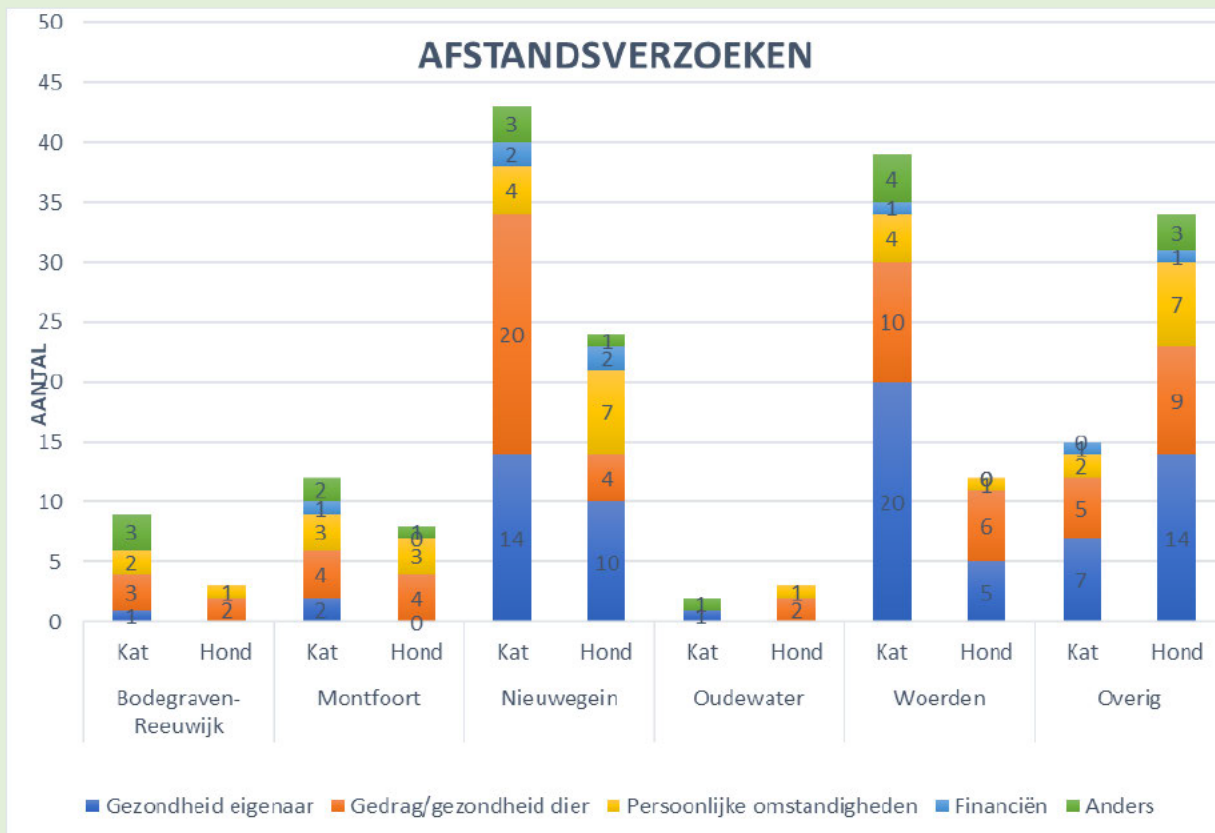
Afstandsdieren

Het asiel is er in de eerste plaats om zwerfdieren op te vangen. Naast de zwerfdieren vangt het asiel ook dieren op waarvoor een eigenaar niet meer wil of kan zorgen, de zogenaamde afstandsdieren en sociale opvang.

Een dringende reden om een afstandsdier in het asiel op te nemen is bijvoorbeeld allergie voor het dier, opname van de eigenaar in een tehuis waar geen dieren zijn toegestaan of situaties waarbij het dier niet meer de verzorging krijgt die het nodig heeft. Een andere categorie die voor een asielopname in aanmerking komt is het dier waarvan de eigenaar is overleden. Ook worden dieren als afstandsdier aangeboden omdat het dier (ouderdoms)ziektes krijgt. Een eigenaar kan/wil daar niet altijd energie en geld in steken. Steeds vaker zien we dat gedrag van het dier, zowel bij hond als kat, een reden kan zijn voor een afstandsverzoek.

Opname in een asiel voor de dieren zelf geen ideale situatie. Wij nemen dan ook niet zonder meer alle dieren op waarvan een afstandsverzoek binnenkomt. Er moet een reële mogelijkheid zijn om voor het dier binnen redelijke termijn een nieuw tehuis te vinden. Het is voor een dier niet prettig om soms maanden in het asiel te verblijven. Het is stressvol, sommige dieren veranderen van gedrag en in een asiel is de infectiedruk voor ziektes groot. Ook kan het voorkomen dat we in ons asiel niet de zorg kunnen bieden die een dier nodig heeft. Ons beleid is om terughoudend te zijn om zo te voorkomen dat mensen te makkelijk hun dier naar een asiel brengen.

In het verslagjaar wilden 84 (71) hondenbezitters en 120 (117) kattenbezitters afstand doen van hun dier. De verzoeken kwamen uit de volgende gemeenten:



Afgelopen jaren zien we veel afstandsverzoeken van buiten de regio. Er komen verzoeken vanuit het hele land. Reden hiervoor is dat, zeker wat betreft honden, de lokale dierenasielen vol zitten. In de asielen zie je steeds vaker honden met gedragsproblemen, waardoor herplaatsen lastig is. Dieren zitten daardoor ook

langer in het asiel. In 74 (52) gevallen waren er gezondheidsproblemen bij de eigenaar, zodat ze niet meer voor hun huisdier konden zorgen. Dit aantal blijft jaarlijks stijgen.

Een afstandsverzoek leidt niet altijd tot opname in het asiel. Dit heeft de volgende redenen: Mensen zijn na hun afstandsverzoek bij de telefooncentrale niet meer bereikbaar. Na een aantal bel- en appogingen, gaan wij ervan uit dat onze hulp niet meer nodig is. Onze afstandskoördinator geeft advies hoe bepaalde problemen opgelost kunnen worden waardoor afstand niet meer (direct) noodzakelijk is. Denk aan gedragstherapie, een hondenuitlaatservice, tijdelijke opvang in een pension, onderzoek door dierenarts, Stichting Bevordering Huisdierenwelzijn voor financiële steun bij dierenartskosten. Mensen hebben een oplossing gevonden binnen het eigen netwerk. Dieren zijn in een ander asiel opgenomen

Uiteindelijk werden er in 2019 13 (19) afstandshonden en 72 (78) afstandskatten in het asiel opgenomen.

Overzicht verzorgingsdagen honden en katten

Maand	Totaal		Honden		Katten	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Januari	1169	668	1169	150	165	518
Februari	740	609	740	115	132	494
Maart	736	648	736	164	178	484
April	531	682	531	243	124	439
Mei	591	1010	591	189	104	821
Juni	1255	1838	1255	142	85	1696
Juli	2363	2187	2363	173	128	2014
Augustus	2542	2407	2542	187	240	2220
September	1875	2084	1875	156	330	1928
Oktober	1807	2008	1807	69	187	1939
November	1291	1575	1291	97	136	1478
December	835	1133	835	110	184	1023
Totaal	16.849	15.735	1.795	1.993	15.054	13.742

Het aantal verzorgingsdagen is ten opzichte van 2018 is met 7% toegenomen.

De drukste maand was evenals vorig jaar de maand augustus. De drukte in de zomermaanden werd voornamelijk veroorzaakt door de vele kittens die toen in de opvang zaten.

De rustigste maanden waren net als vorig jaar de maanden april en mei (januari en februari).

Gemiddelde verblijfsduur honden en katten

	Honden		Katten	
	2019	2018	2019	2018
Aantal dieren	62	61	326	316
Gemiddelde verblijfsduur in dagen	28	33	42	40

De gemiddelde verblijfsduur van de honden is ten opzichte van 2018 is iets gedaald. De zwervhonden verbleven gemiddeld 16 (13) dagen in het asiel.

Voor de afstandshonden hadden we gemiddeld 70 (64) dagen nodig om een nieuw tehuis te vinden. Honden die als sociale opvang in ons asiel verbleven, waren werden na gemiddeld 4 dagen (24) herenigd met hun eigenaar.

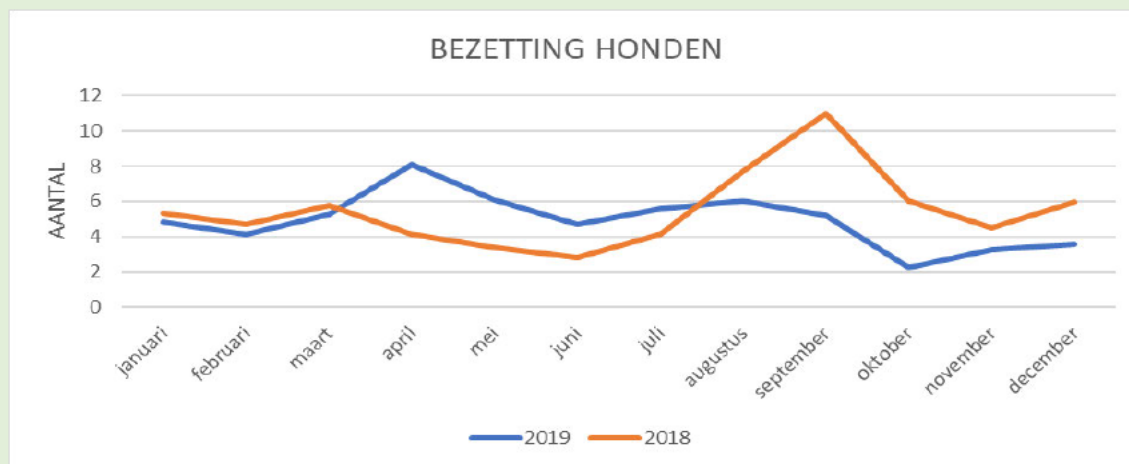
De gemiddelde verblijfsduur voor de katten is gestegen van 40 naar 42 dagen. De zwerfkatten verblijven gemiddeld 44 (43) dagen in het asiel. Voor de afstandskatten is de gemiddelde verblijfsduur toegenomen 48 (42) dagen.

De 180 (153) opgevangen kittens zijn meestal niet direct herplaatsbaar. Hun gemiddelde verblijfsduur van 46 (47) is stabiel gebleven t.o.v. vorig jaar. Een kitten wordt in de regel circa 10 weken na de geboorte herplaatst.

Bezetting hondenhokken

De gemiddelde bezetting is in het verslagjaar licht gedaald van gemiddeld 5,4 naar 4,9 honden per dag.

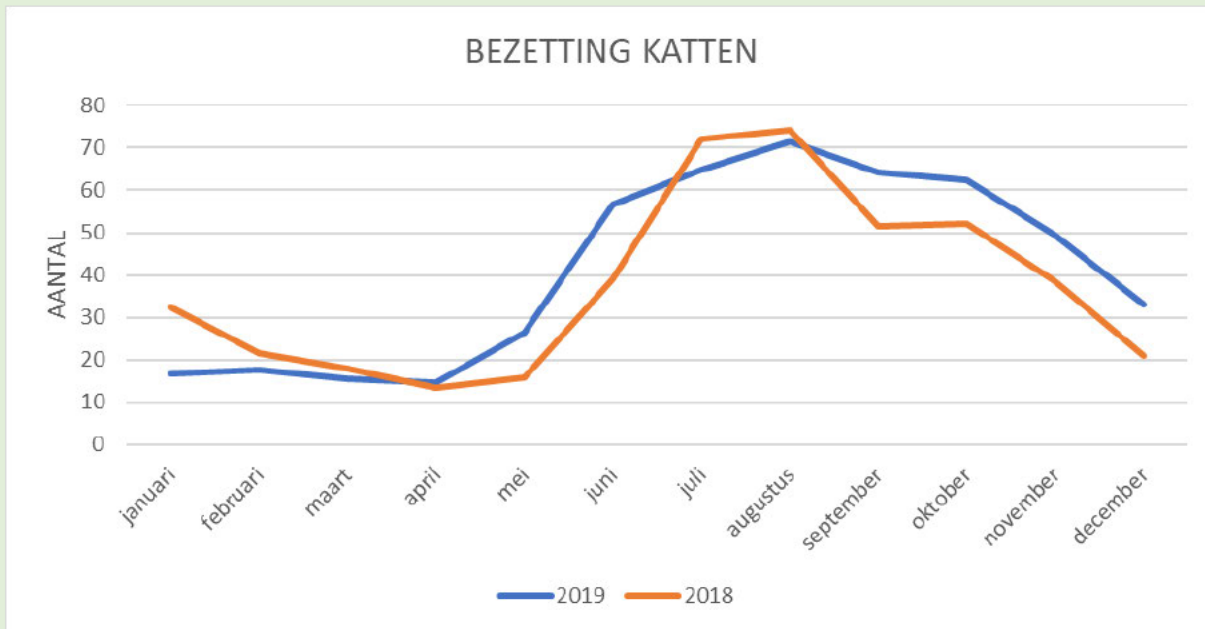
De oktober (juni) was de rustigste maand. Met name de laatste 3 maanden van het jaar, hadden we een sterk tekort aan hondenverzorgers, waardoor niet dringende afstandsverzoeken op de wachtlijst geplaatst zijn. Hierdoor kon de kwaliteit van de verzorging wel gewaarborgd blijven.



Bezetting kattenhokken

De gemiddelde bezetting was 41 (38) katten per dag.

Vanaf half mei is het continue druk geweest. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door de opname van gevonden kittens.



Euthanasie

Er worden steeds meer honden/katten gevonden en in het asiel opgenomen die medisch gezien wat mankeren. Pas na verloop van tijd en na uitgebreid medisch onderzoek moet af en toe besloten worden dat de kwaliteit van leven voor sommige dieren minimaal is.

Ook bij zeer jonge kittens worden na medisch onderzoek ziekten en gebreken vastgesteld, waardoor een lang leven niet geboden kan worden.

Op medische gronden werden er 7 (5) kittens en 15 (11) katten geëuthanaseerd. 11 kittens zijn een natuurlijke dood gestorven.

Er zijn in het boekjaar geen (0) honden geëuthanaseerd.

De euthanasiecommissie voor medische redenen bestond in het verslagjaar uit de dienstdoende asiel dierenarts, coördinator medische zaken en hoofd asielopvang en –beheer.

In geval van euthanasie vanwege gedrag worden de directeur van Diergezondheidscentrum De Limes en de Bestuursvoorzitter van de Stichting aan deze commissie toegevoegd.

Er waren in het verslagjaar 0 (1) katten en 1 (2) honden die door het karakter en gedrag vanuit ons asiel niet herplaatsbaar waren omdat wij niet die specifieke zorg konden bieden die de dieren nodig hadden. Het dier is overgeplaatst naar gespecialiseerde opvang.

Konijnen

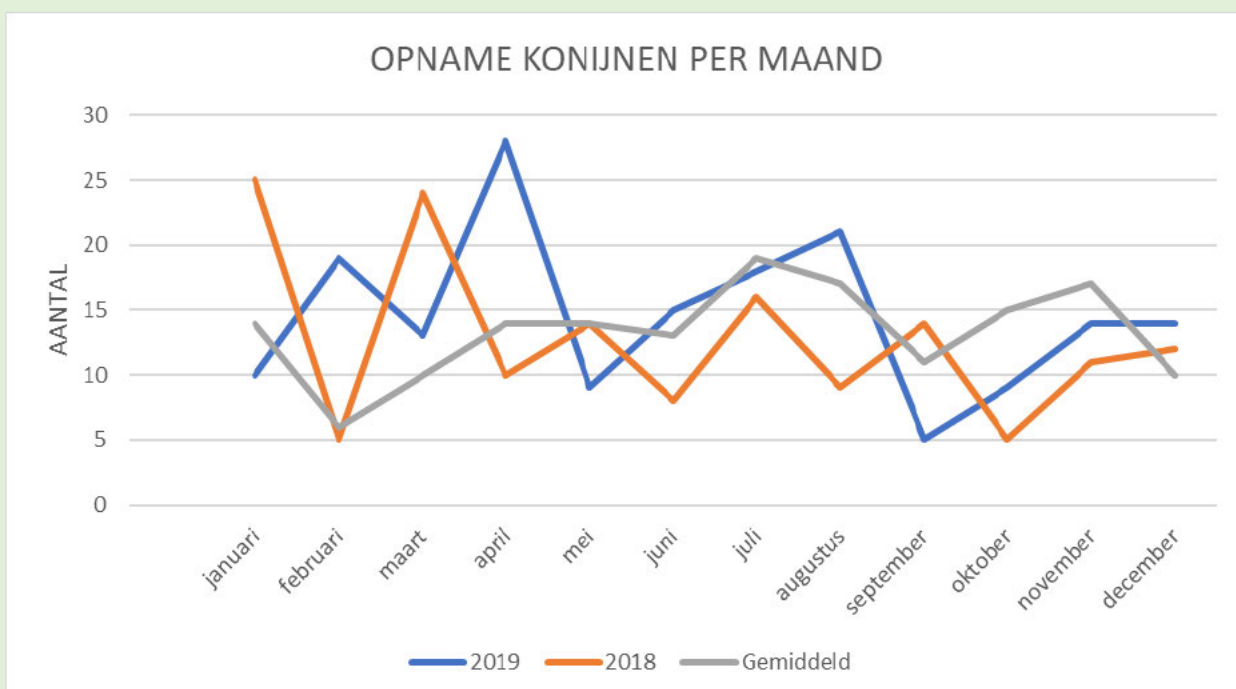
De opvang van de konijnen vindt plaats in Asiel Reijerscop te Harmelen.

		Aantal konijnen	
		2019	2018
	Aanwezig op 1 januari	32	58
Bij:	Zwerf	75	63
	Afstand	72	85
	In opvang geboren	28	5
	Totaal in	175	153
Af:	Retour eigenaar	12	9
	Herplaatst	128	158
	Euthanasie/overleden	13	14
	Externe opvang	7	
	Totaal uit	160	179
	Aanwezig op 31 december	47	32

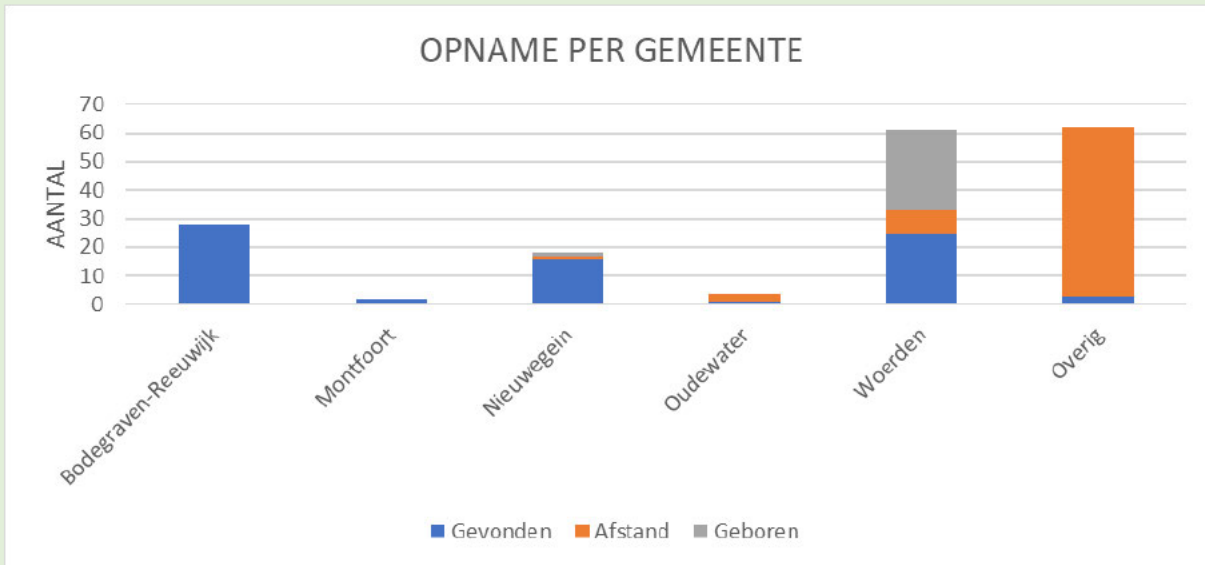
Het aantal opgenomen konijnen is ten opzichte van het jaar 2018 met 14% (-25%) gestegen. Op medische indicatie moesten 13 (14) konijnen inslapen worden. Kort nadat hun moeder in het asiel was opgevangen, zagen 28 (5) konijntjes het daglicht.

Opvang konijnen per maand

In onderstaande grafiek is per maand weergegeven het aantal in het asiel opgenomen konijnen van de afgelopen twee jaar en het langjarig gemiddelde (2011 t/m 2017). Zoals al jaren is de grafiek heel grillig en kunnen er geen trends ontdekt worden.



In onderstaande tabel is per gemeente zien op welke manier de konijnen in ons asiel zijn binnengekomen.



Overzicht verzorgingsdagen konijnen

Maand	Totaal	
	2019	2018
Januari	1056	2019
Februari	1011	1984
Maart	1014	2200
April	1110	2298
Mei	1131	2272
Juni	1125	1805
Juli	1146	1620
Augustus	1331	1304
September	1237	963
Oktober	1088	992
November	1196	987
December	1489	894
Totaal	13.934	19.338

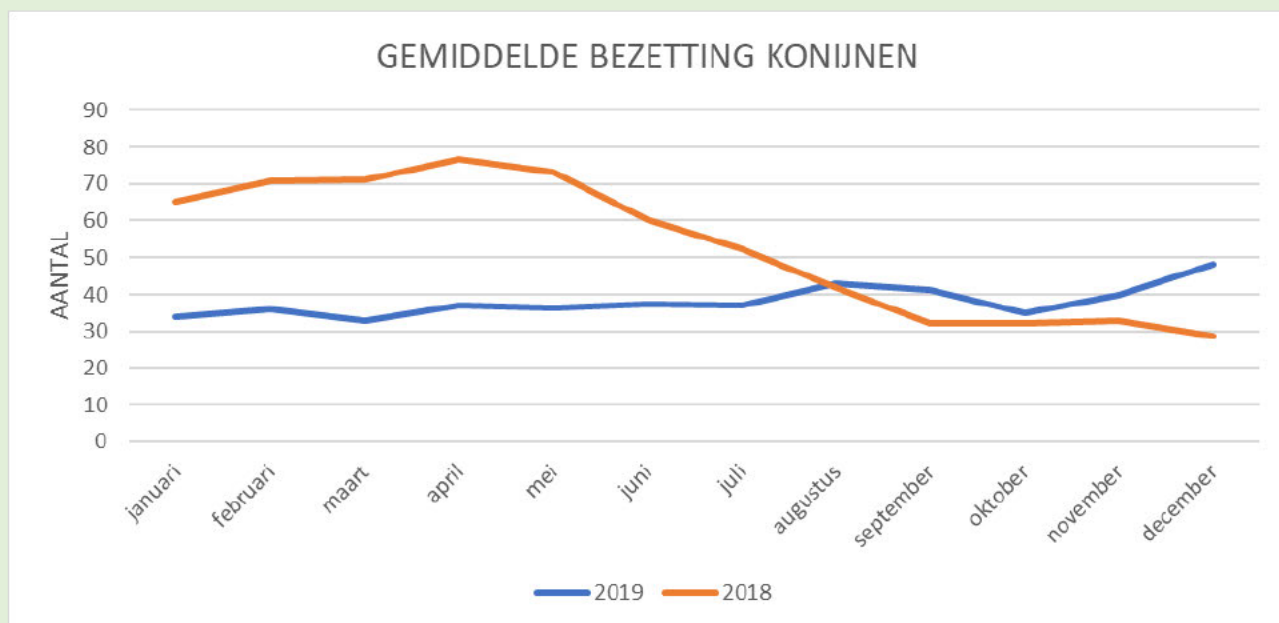
Het aantal verzorgingsdagen is gelukkig fors gedaald met 28% (+25%).

Het aantal konijnen is nagenoeg gelijk gebleven. In 2019 waren dat er 207 (213). De gemiddelde verblijfsduur is dan ook flink afgenomen naar 66 dagen (94).

Bezetting konijnenhokken

De gemiddelde bezetting over 2019 was 38 (53) konijnen per dag.

Het gehele jaar 2019 liet een gelijkmatige konijnenbezetting zien.



Siervogels

Ook de opvang van de siervogels vindt plaats in Asiel Reijerscop te Harmelen.

		Siervogels	
		2019	2018
Aanwezig op 1 januari		9	14
Bij:	Zwerf	33	23
	Afstand	7	4
In opvang geboren			
	Totaal in	40	27
Af:	Retour eigenaar	6	8
	Herplaatst	29	18
	Euthanasie/overleden	3	5
	Externe opvang		1
	Totaal uit	38	32
Aanwezig op 31 december		11	9

Het aantal siervogels in 2019 was 49 (40).

Het aantal verzorgingsdagen was 5303 (4103)

De gemiddelde verblijfsduur was 108 (102) dagen.

Opmerkelijk voor 2019 was dat we 2 papegaaien als zwerfdier hebben opgenomen. Een grijze roodstaart en een roze kaketoer. 1 eigenaar is gevonden maar wilde gelijk afstand doen. De andere eigenaar hebben we, ondanks dat de vogel geringd was, nooit kunnen achterhalen. Beide vogels zijn naar een gespecialiseerde fokker gebracht.

Vriezer

Huisdieren die binnen het werkgebied van de Stichting overlijden, maar waar geen eigenaar van bekend is, worden tijdelijk bewaard in de vriezer van het asiel. Wij hebben voor deze dieren een registratieplicht en zullen proberen de eigenaar te achterhalen. De standaard bewaartermijn voor een overleden dier is 14 dagen (in vakantieperiodes hanteren we 21 dagen). Gedurende deze periode kan een eigenaar langskomen om hun gevonden overleden dier op te halen en/of te identificeren. Ook kan een eigenaar ervoor kiezen dat het dier wordt opgehaald door een dierencrematorium. Na de bewaartermijn voeren we het dier af naar het stadserf van de gemeente.

In het boekjaar 2019 hebben wij 211 (206) dieren in de vriezer bewaard. Totaal betrof dit 3197 (3162 dagen). De gemiddelde bewaartermijn was 15 (15) dagen.

Van 60 (70) dieren hebben we de eigenaar kunnen traceren. 122 (128) dieren zijn afgevoerd naar het stadserf zonder dat er een eigenaar gevonden is. 5 (9) dieren waren aan het eind van 2019 nog in de vriezer aanwezig.

HULPVERLENING

EN

VERVOER

HULPVERLENING EN VERVOER ALGEMEEN

Tot de taak van de werkgroep Hulpverlening en Vervoer behoort het continue (24 uur per dag) beschikbaar zijn van de dierenambulance en het verlenen van eerste hulp aan dieren die hulp behoeven en het vervoeren van zieke, gewonde en dode dieren naar elke gewenste bestemming voor zover dit voor de Stichting mogelijk is.

De Stichting beschikte in 2019 over twee dierenambulances; een Ford Transit in gebruik genomen in het jaar 2015 en een Ford Transit die sinds het jaar 2009 in gebruik is.

De wagen uit 2015 werd als eerste dierenambulance ingezet. De tweede ambulance was een deel van het jaar gestationeerd bij het asiel in Harmelen en een deel van het jaar bij een medewerker in Oudewater. Deze wordt ingezet wanneer de eerste wegens reparatie of onderhoud niet beschikbaar is. De tweede ambulance wordt ook regelmatig ingezet bij PR-activiteiten en voor asielritten.

In het verslagjaar hebben 16 (21) chauffeurs de dierenambulances continu inzetbaar gehouden. Daarnaast heeft een aantal medewerkers van de PR enkele ritten uitgevoerd voor aanwezigheid bij markten en braderieën. De ambulancechauffeurs hebben een 24-uurs-dienst. Een aantal diensten werd met twee mensen uitgevoerd. Dat geeft grote voordelen betreffende de uitvoerbaarheid maar ook voor de veiligheid. De ambulance is alle dagen inzetbaar geweest, dit mede door de enthousiaste inzet van enkele medewerkers die meer dan de standaard afspraak van 2 diensten per maand hebben uitgevoerd. Het teruglopend aantal vrijwilligers binnen de werkgroep blijft een lopend punt van aandacht.

Het aantal verreden ritten was 2.047 (2.076). Met de Ford Transit uit 2015 is 63.927 (63.439) kilometer gereden. Daarvoor is 6.140 (6.057) liter diesel getankt. Met de Ford Transit uit 2009 is 4.027 (7.685) kilometer gereden. Daarvoor is 397 (557) liter diesel getankt. Totaal is er dus 67.954 (71.124) kilometer gereden. Hiervoor werd 6.519 (6.614) liter diesel getankt. Het gemiddelde verbruik van de ambulances bedraagt 1:10,4. De gemiddelde prijs van een liter diesel bedroeg gedurende het verslagjaar € 1,42 (€ 1,32).

Hoewel wij daar zelf niet terecht konden, konden inwoners van de gemeente Nieuwegein zelf wel gevonden vogels naar Vogelopvang Utrecht brengen. We hebben geprobeerd om zoveel mogelijk mensen de vogels zelf daarheen te laten brengen. Helaas heeft deze opvang in november volledig de deuren gesloten. Daarna heeft de dierenambulance ook in Nieuwegein alle hulpbehoevende vogels opgehaald en naar de vogelopvang in Gouda gebracht.

Van de 1.621 (1.607) actieritten waren er uiteindelijk 281 (277) ritten waarvoor de gemaakte kosten op een eigenaar verhaald konden worden. Een percentage van 17% (17%). 71 (87) betalingen zijn contant bij de chauffeur afgerekend en 6 (15) werden via de PIN gedaan. Naar 53 (47) eigenaren is een rekening verstuurd. Of deze betaald zijn en of de andere ritten via het asiel zijn afgerekend kan in het financieel verslag teruggevonden worden. Behalve de PR-ritten zijn alle actieritten voor het helpen van dieren. Het aantal ritten voor huisdieren was 610 (656) en dat voor wilde dieren 1.003 (917).

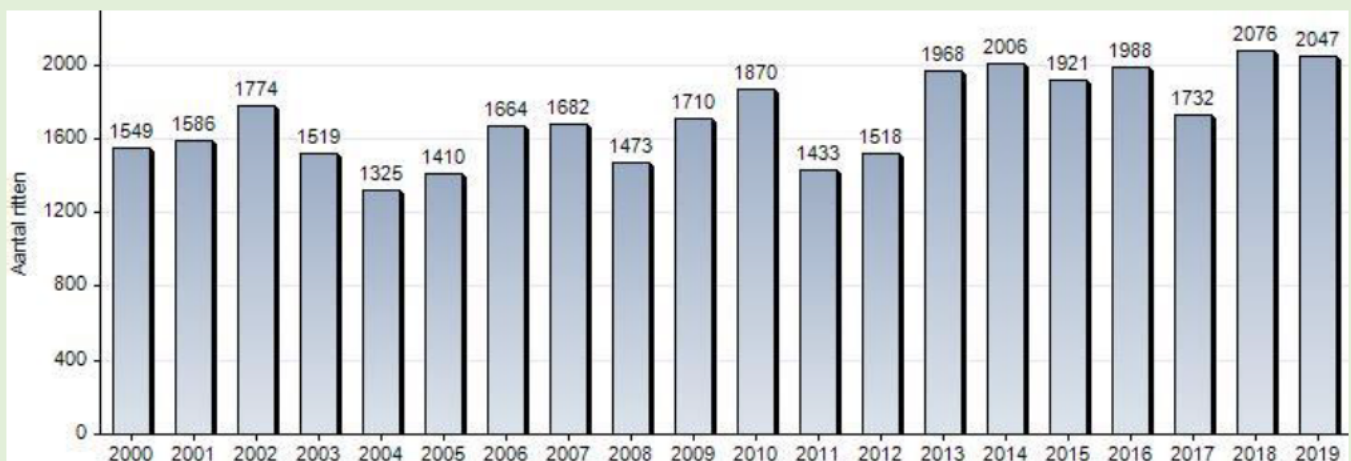
Er is binnen de Stichting afgesproken dat de dierenambulance niet zonder begeleiding van Rijkswaterstaat en/of politie in actie mag komen op de snelweg. Zij kunnen assisteren door de zichtbaarheid en veiligheid van de chauffeur en dieren te vergroten en indien nodig het verkeer te vertragen of gedeelten van de snelweg af te zetten. In 2019 is de ambulance 2 (3) keer op de snelweg in actie gekomen. Dieren die dood op de snelweg worden aangetroffen, worden door Rijkswaterstaat zelf van de snelweg gehaald en indien nodig op een afgesproken plaats overgedragen aan de ambulancechauffeur.

Overzicht aantal ritten

De dierenambulance maakt twee soorten ritten, onderverdeeld in actie- en organisatieritten. Een rit wordt als een organisatierit geregistreerd indien de rit uitsluitend uitgevoerd wordt voor interne werkzaamheden van de Stichting.

Omschrijving	2019				2018			
	Aantal ritten	%	Km	%	Aantal ritten	%	Km	%
Actieritten	1.621	79	55.082	81	1.607	77	54.546	77
Organisatieritten	426	21	12.872	19	469	23	16.578	23
Totaal	2.047		67.954		2.076		71.124	

In het onderstaande overzicht is het verloop van het aantal ambulanceritten vanaf het jaar 2000 weergegeven.

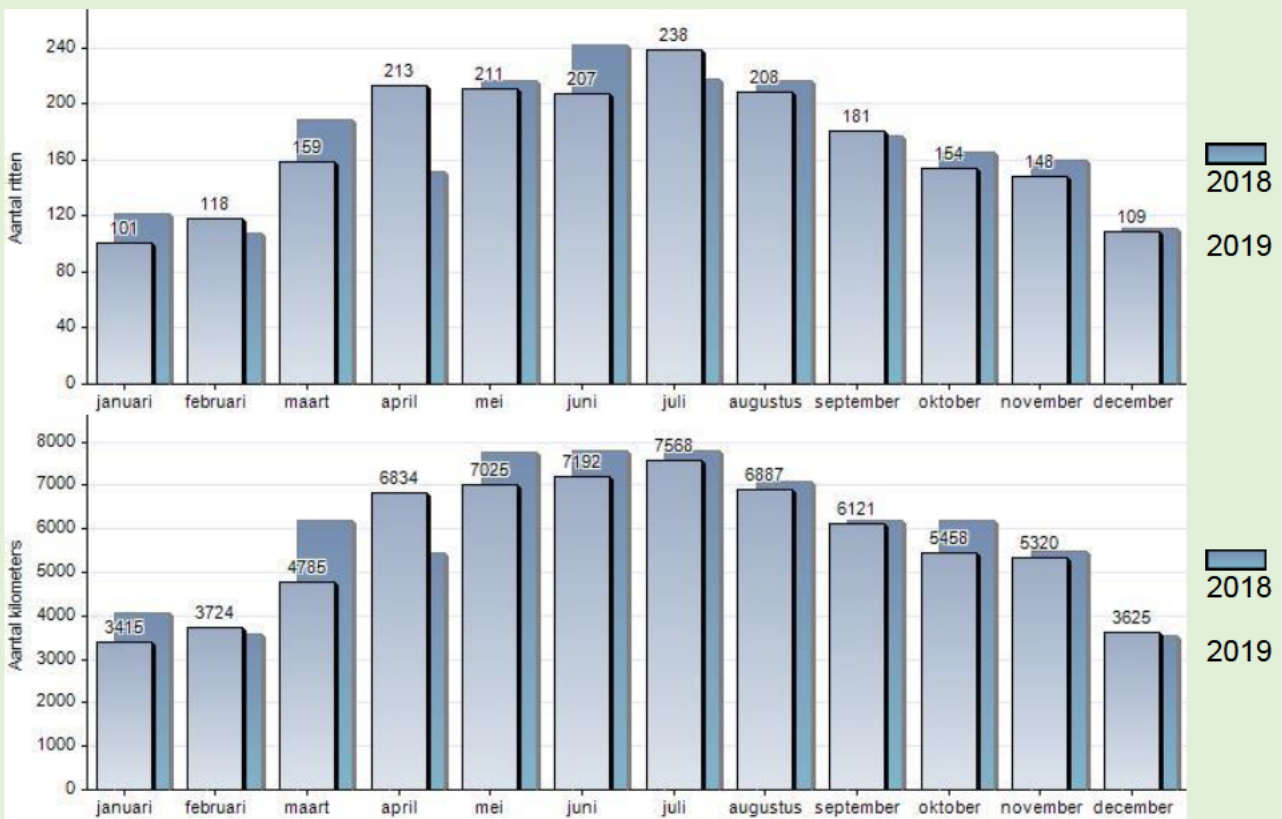


De meeste grote fluctuaties hebben te maken met de uitbreiding en inkringing van ons werkgebied.

In 2019 (peildatum september) woonden er volgens het CBS 174.611 mensen in de gemeenten in ons werkgebied.

Ritten per maand

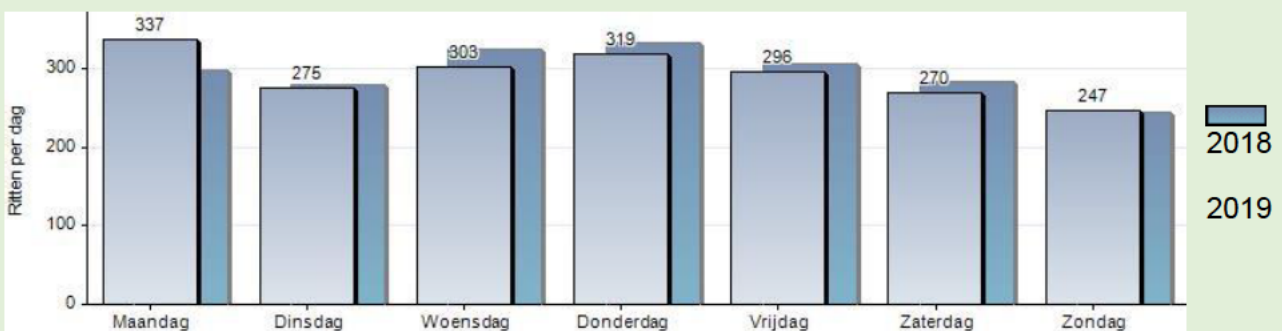
In de onderstaande grafiek is het verloop van het aantal ritten per maand weergegeven.



Natuurlijk is het normale seizoenspatroon zichtbaar. De ambulance levert het hele jaar ongeveer dezelfde hoeveelheid hulp aan weggelopen en/of gewonde honden en katten. In de zomer worden meer ritten gereden door de vele jonge vogels. Tijdens de wintermaanden worden minder ritten gereden.

Ritten per week

In het jaar 2019 werden de meeste ritten op maandag uitgevoerd, te weten 337, In 2018 werden op donderdag de meeste ritten uitgevoerd (334).

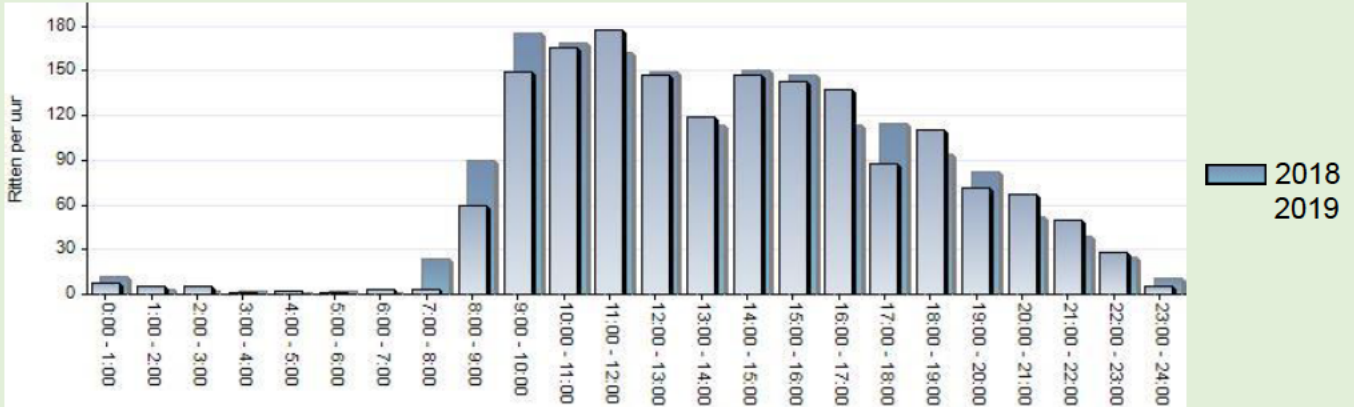


In 2019 moest de ambulance gemiddeld 5,6 (5,7) keer per dag uitrijden.

Op 26 juli werden het grootste aantal ritten t.w. 15 in één etmaal uitgevoerd. In 2018 was het hoogste aantal ritten in één etmaal 14.

Ritten per uur van de dag

In de onderstaande grafiek is het tijdstip, waarop de ambulance werd ingezet, weergegeven. Het geregistreerde tijdstip is de start van de rit. In de grafiek zijn de 355 (341) overdrachtsritten buiten beschouwing gelaten. Deze ritten vinden in 99% van de gevallen plaats tussen 19.00 en 20.00 uur.



Tussen 9.00 en 10.00 uur werden de meeste ritten gestart. Het aantal nachtelijke ritten tussen 23.00 en 7.00 uur was 30 (34).

Organisatieritten

In de onderstaande tabel zijn de ritten en kilometers opgenomen van de diverse soorten organisatieritten.

Omschrijving	2019		2018	
	Aantal ritten	Km	Aantal ritten	Km
Overdracht ambulance	355	11.232	341	12.172
Asiel	36	920	64	2.397
Opleidingen/Snuffelstages	3	81	9	357
Onderhoud ambulances	25	391	30	768
Overige	7	248	26	674
Totaal organisatie ritten	426	12.872	469	16.640

Overdracht ambulance

De dierenambulance is altijd gestationeerd bij het woonhuis van de dienstdoende chauffeur. Bij het wisselen van de dienst, dient de dierenambulance naar een ander adres gebracht te worden. De chauffeurs zijn woonachtig in het gehele werkgebied van de Stichting. Dat er geen 365 overdracht ritten zijn komt doordat soms chauffeurs 2 dagen achter elkaar dienst hebben gedaan en dat er daarom geen overdracht was. Of dat twee opeenvolgende chauffeurs zo dicht bij elkaar woonden dat een overdracht rit onnodig was.

Asiel

De ambulance is regelmatig ingezet om materialen en voorraden naar of van het asiel te vervoeren en om dode dieren uit de vriezer van het asiel af te voeren naar het stadserf. Of naar externe opvangadressen. Daarnaast is de reserve-ambulance gebruikt om dieren van medewerkers naar het asiel, of van het asiel naar een ander asiel te vervoeren. De 2^e ambulance werd ook regelmatig gebruikt door asielmedewerkers om naar het asiel te gaan.

Opleidingen/Snuffelstages

De extra ritten en/of kilometers die gemaakt worden om nieuwe chauffeurs op te leiden worden onder deze categorie verantwoord. Onder snuffelstages worden de extra ritten en/of kilometers verstaan die gemaakt zijn om nieuwe chauffeurs of leden van een andere werkgroep inzicht te geven in de werkzaamheden op de

ambulance. Meestal zullen dit soort werkzaamheden uitgevoerd worden tijdens een actierit en zullen er geen aparte ritten voor gemaakt worden.

Onderhoud ambulance

De ritten die gemaakt worden voor onderhoud of reparatie van de beide ambulances.

Overige

De ambulances hebben in 2019 ook een aantal keren voor andere redenen gereden. Meestal het aanvullen van voorraden in de ambulance en het terugplaatsen van verwilderde zwervkatten op de vindplaats na behandeling bij de dierenarts.

Actieritten

In de onderstaande tabel zijn de ritten en kilometers opgenomen van de diverse soorten actie ritten.

Omschrijving	2019		2018	
	Aantal ritten	Km	Aantal ritten	Km
Asiel Reijerscop	144	4.784	147	4.784
- Honden	39	1.182	35	1.182
- Katten	43	1.968	61	1.968
- Konijnen	32	965	27	965
- Siervogels	28	418	16	418
- Overige dieren	2	250	8	250
Overige opvang	579	24.347	522	24.347
- Huisdieren	28	1.652	30	1.652
- Wilde vogels	460	17.276	419	17.276
- Overige wilde dieren	91	5.419	74	5.419
Hulpverlening	53	1.288	49	1.288
- Huisdieren	8	157	8	157
- Wilde dieren	45	1.131	41	1.131
Stadserf	180	6.109	239	6.109
- Huisdieren	34	1.198	49	1.198
- Wilde dieren	146	4.911	190	4.911
Vriezer	189	5.785	188	5.785
Dierenarts	91	4318	131	4318
- Huisdieren	24	917	27	917
- Wilde dieren	67	3.401	104	3.401
Retour eigenaar	55	2.141	74	2.141
Taxiritten	25	322	11	322
Public Relations	8	1.432	34	1.432
Overgedragen aan opvolger	68	3.961	210	3.961
- Huisdieren	10	1.696	87	1.696
- Wilde dieren	58	2.265	123	2.265
Loze ritten	229	3.961	210	3.961
- Huisdieren	93	1.696		
- Wilde dieren	136	2.265		
Totaal actieritten	1.621	54.515	1.607	54.515

De grijze rijen zijn specificaties van de totalen.

Uitleg en toelichting op de verschillende ritsorten:

Asiel

Het asiel bevindt zich aan de Reijerscopse Overgang in Harmelen. De meeste honden, katten, konijnen en siervogels worden daarheen gebracht. In sommige gevallen worden gevonden dieren naar medewerkers of de dierenarts gebracht als die bijvoorbeeld acute zorg nodig hebben.

Vogelritten

Door de problemen van Vogelopvang Rotsoord in Utrecht hebben we in 2018 voor een deel van het jaar niet voor vogels gereden, of alternatieve oplossingen aangeboden. In 2019 hebben we het hele jaar gevonden vogels naar het Centrum voor Dierenhulpverlening in Gouda kunnen brengen. Omdat zij geen ruime openingstijden hanteren, hebben laat in de middag en in de avond gevonden vogels in de ambulance overnacht. Die zijn de volgende dag vervoerd naar de opvang. Die ritten zijn als 'Vogelopvang – Vervoer' geregistreerd.

Overgedragen aan opvolging

Soms wordt een dier opgehaald door een chauffeur en weggebracht naar de opvolging door de volgende chauffeur. Bijvoorbeeld omdat de vogelopvang in Gouda slechts beperkt open is. Dat betekent dat vogels die gevonden worden buiten hun openingstijden in de ambulance blijven of wachten in een speciale opvang bij het asiel en naar de vogelopvang gebracht worden wanneer deze wel open is. Vorig jaar werden deze ritten meestal niet geschreven maar werden de kilometers verrekend met de opvolger. In de app worden deze ritten echter als actieritten aangemerkt voor de chauffeur die de actie heeft uitgevoerd.

Overige opvangadressen

Dit zijn de konijnenopvang, siervogelopvang en kattenopvang bij medewerkers van de Stichting Dierenhulpverlening Woerden e.o. thuis. Maar ook de reptielenopvang Serpo in Den Haag, de Vleermuizenopvang in Maarssen, de Cavia-opvang in De Meern, de Schildpaddenopvang in Alphen aan den Rijn, Stichting Ratjetoe in Hoofddorp, de egelopvang in Zoetermeer en de wildopvang in Delft vallen hieronder. In sommige gevallen zijn gevonden dieren naar medewerkers van een opvangadres gebracht. De 2 gevonden hamsters zijn uiteindelijk bij onze eigen medewerkers ondergebracht.

Kittenopvang

In principe is het niet de bedoeling dat gevonden kittens door de ambulance worden opgehaald en weggebracht. Er is binnen de Stichting een aparte werkgroep voor de kittenopvang en om goed overzicht te kunnen houden op gevonden kittens, halen zij meestal zelf de dieren op. Jonge kittens worden niet in het asiel opgevangen omdat daar niet alle faciliteiten voor aanwezig zijn. Daarnaast brengt het vervoer van kittens met de ambulance extra gezondheidsrisico's met zich mee doordat (vaak deels verwilderde) kittens veel gevoeliger zijn voor ziektes dan volwassen dieren.

Alleen in uitzonderlijke gevallen haalde de ambulance de kittens op en bracht die naar de medewerker van de opvang toe. In 2019 heeft de ambulance 4 (12) keer gevonden kittens opgehaald, in 1 (11) geval zijn de dieren naar het asiel gebracht en indien nodig daar door een medewerker van de kittenopvang opgehaald. In de andere gevallen zijn ze direct naar een kittenopvang gebracht.

Hulpverleningsritten

Onder hulpverleningsritten worden de ritten geregistreerd om dieren uit een benarde situatie te bevrijden en weer in de natuur los te laten.

Stadserf / Vriezer

Op de weg aangetroffen dode dieren worden afhankelijk van de vindplaats naar de destructie op het stadserf in Woerden of de kadaverbak in Nieuwegein gebracht. Een uitzondering daarop zijn dood aangetroffen huisdieren. Deze worden indien nodig in de vriezer in het asiel twee tot drie weken bewaard zodat de eigenaar gelegenheid heeft zijn dier te identificeren en eventueel afscheid te nemen. Deze ritten worden ondergebracht bij het item vriezer.

Stichting Dierenhulpverlening Woerden e.o. werkt samen met huisdierencrematorium Majesta in Utrecht. Zij beschikken zelf over vervoer en zij halen de dieren op uit de vriezer in het asiel.\

Dierenarts

Bij dierenarts staan alleen de ritten geregistreerd waar de ambulance de dieren heeft achtergelaten bij de dierenarts voor verder onderzoek of behandeling. Daarnaast is de ambulance nog 33 (37) keer bij de dierenarts geweest met een dier voor onderzoek waarna de ambulance het dier direct door heeft gebracht naar het asiel, het stadserf, de vriezer of een ander opvangadres.

Retour eigenaar

Vaak kan een gevonden dier door de ambulance direct naar zijn/haar eigenaar teruggebracht worden omdat het dier gechipt blijkt of omdat na ander speurwerk van de ambulancechauffeur en/of de telefoondienst de eigenaar getraceerd kan worden. Deze ritten zijn geregistreerd als retour eigenaar.

Taxirit

Particulieren in ons werkgebied kunnen van de dierenambulance gebruik maken voor het vervoer van hun dier naar bijvoorbeeld een dierenarts. Dit noemen wij een taxirit.

PR ritten

Onder Public Relations worden de ritten verstaan voor promotie van de Stichting.

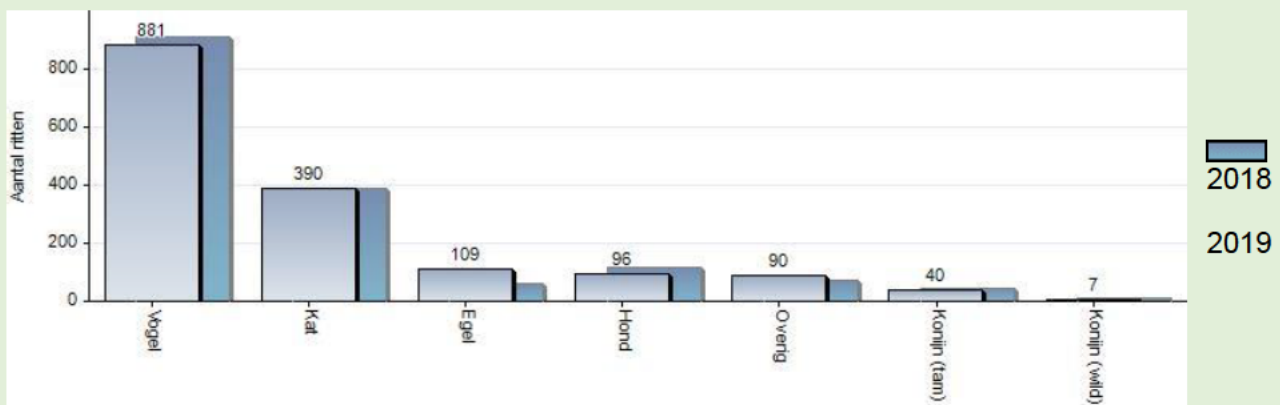
De dierenambulance is aanwezig op de markten en braderieën in de woonkernen van het werkgebied en is op verzoek aanwezig bij scholen voor het geven van voorlichting en het ondersteunen bij spreekbeurten van kinderen.

Loos

Loze ritten zijn de ritten waarbij het dier niet meer aangetroffen is, op de aangegeven locatie niet te vinden was, of ontsnapte. Het blijkt dat nieuwe chauffeurs meer loze ritten rijden dan hun meer ervaren collega's

Ritten per diersoort

Hieronder de actieritten uitgesplitst naar diersoort



Overige dieren zijn: hazen (30), vleermuizen (15), schildpadden (10), bunzings (5), cavia's (4), hamsters (4), ratten (2), een slang, een fret en een aantal dieren waarvan het soort niet meer bepaald kon worden.

Ritten per gemeente

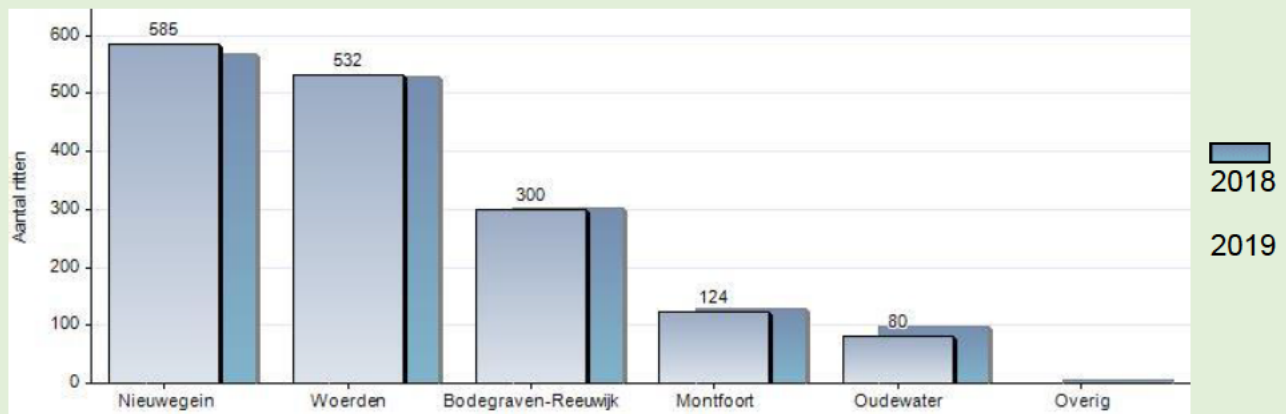
In de onderstaande tabel zijn per gemeente het aantal actie ritten per soort weergegeven.

Gemeente	Totaal	Montfoort	Oudewater	Bodegrave n-Reeuwijk	Nieuwegein	Woerden
Soort rit						
Asiel Reijerscop	144	7	7	31	60	39
- Honden	39	3	2	5	21	8
- Katten	43	2	2	9	18	12
- Konijnen	32	1	1	9	12	9
- Siervogels	28	1	2	6	9	10
- Overige dieren	2			2		
Overige opvang	579	33	34	134	181	197
- Huisdieren	28		4	6	7	11
- Wilde vogels	460	29	26	120	132	153
- Overige wilde dieren	91	4	4	8	42	33
Hulpverlening	53	3	1	11	17	20
- Huisdieren	8	1		2	2	3
- Wilde dieren	45	2	1	9	16	17
Stadserf	180	15	4	19	100	39
- Huisdieren	34	2	2	7	9	11
- Wilde dieren	146	13	2	12	91	28
Vriezer	189	25	11	29	43	81
Dierenarts	91	8	3	16	27	37
- Huisdieren	24	1	1	8	6	8
- Wilde dieren	67	7	1	8	21	29
Retour eigenaar	55	8	1	11	22	18
Taxiriten	25	1	1	2	14	7
Public Relations	8	1	1		1	5
Overgedragen aan opv.	68	8	3	7	24	26
- Huisdieren	10	1	1	2	3	3
- Wilde dieren	58	7	2	5	21	23
Loze ritten	229	17	14	40	95	63
- Huisdieren	93	12	6	16	35	24
- Wilde dieren	136	5	8	24	60	39
Totaal actieritten	1.621	124	80	300	585	532
Per 1000 inwoners	9,3	8,9	7,8	8,6	9,2	10,2

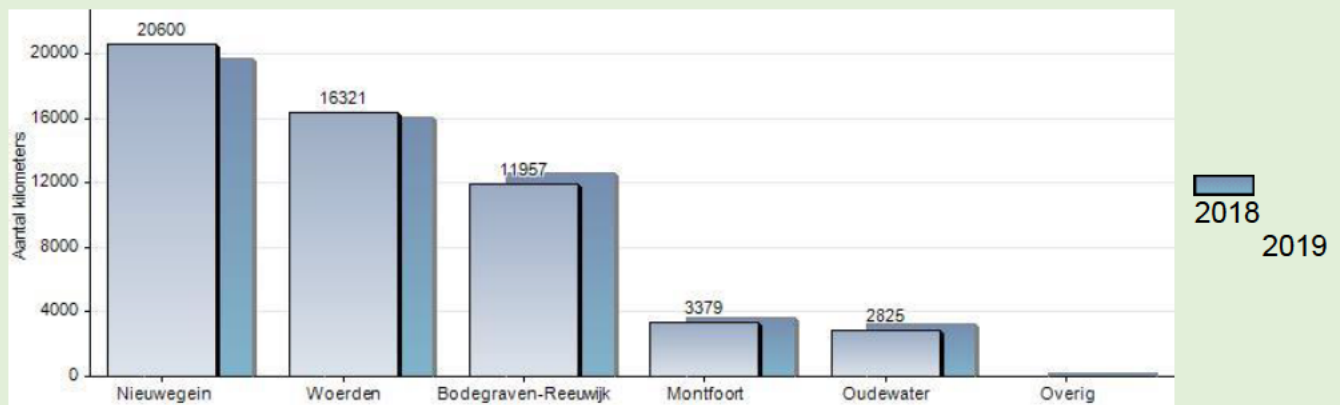
Bron van de het aantal inwoners per gemeente: CBS, oktober 2019

Normaal haalt de gemeentereinigingsdienst dode wilde dieren op. Alleen in Nieuwegein heeft de gemeente de afspraak dat wij daar dode dieren ook met de dierenambulance ophalen en afvoeren. Daardoor is het aantal ritten voor het stadserf voor die gemeente hoger.

Aantal ritten:



In kilometers:



Er zijn wel ritten gereden buiten ons werkgebied, maar dat was voor dieren die binnen ons werkgebied zijn opgehaald en daarna naar opvangadressen buiten ons werkgebied zijn gebracht. En voor organisatorritten.

REGISTRATIE

ADVIES

EN

INFORMATIE

REGISTRATIE, ADVIES EN INFORMATIE ALGEMEEN

De medewerkers van de werkgroep Registratie, Advies en Informatie (de telefoondienst) van Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken zijn het eerste aanspreekpunt voor vrijwel alle meldingen die bij de Stichting binnenkomen. Zij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

Het alarmnummer wordt gedurende de dag via een spraakcomputer doorgeschakeld naar de centralist(e) thuis. De centralist(e) kan zelf deze doorschakeling programmeren. Vanaf 19:00 tot 07:00 uur de volgende morgen wordt deze computer doorgeschakeld naar een nachtdienstmedewerker en wordt er eerst een bericht afgespeeld dat er in principe alleen voor noodgevallen moet worden gebeld. Er zijn in 2019 9.952 (9.906) oproepen op het alarmnummer binnengekomen bij de medewerkers. In totaal zijn er 12.715 (13.213) telefoontjes gevoerd door de centralisten. De afname is deels te verklaren door doordat we mensen steeds meer mogelijkheden geven om via de website zaken op te vragen en te regelen. Ook konden de chauffeurs op de dierenambulance veel meer zaken in hun app opzoeken en afhandelen waardoor daarvoor veel minder telefoongesprekken gevoerd hoefden te worden. Zie daarvoor de andere delen van het jaarverslag. Er werd ook gecommuniceerd via andere (social media) kanalen. Geregistreerd zijn: e-mail: 642x (688x) en WhatsApp: 172x (188x).

De centralisten proberen de gesprekken zo kort mogelijk te houden om bereikbaar te blijven voor nieuwe meldingen. Uit de registratiegegevens van het alarmnummer blijkt dat de gemiddelde gespreksduur van een melding 3 minuten en 59 seconden (3:52) was. 3% (2%) van de meldingen duurde langer dan 10 minuten. Vooral het uitleggen van het zwervkattenbeleid kost soms wat tijd. Is de centralist niet bereikbaar dan wordt een beller in de wacht gezet totdat de centralist het gesprek kan beantwoorden. Gemiddeld werden gesprekken naar het alarmnummer binnen 47 (42) seconden beantwoord. Minder dan 1,7% (1,8%) van de melders heeft langer dan 5 minuten in de wacht moeten staan voordat ze geholpen werden.

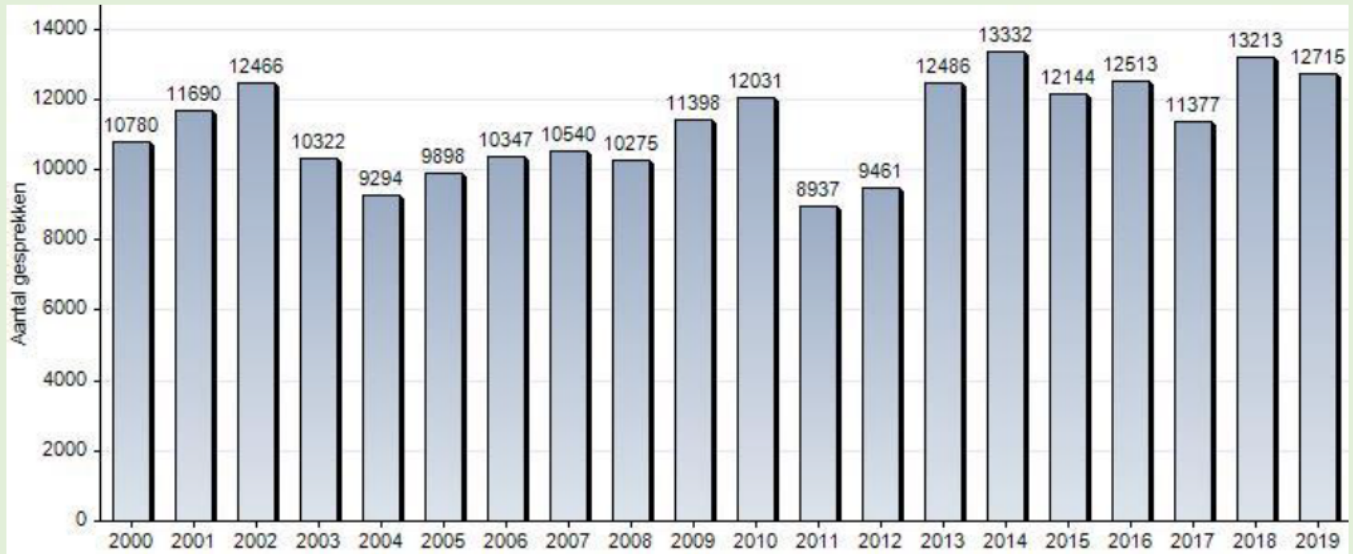
Er waren in 2019 in totaal 31 (30) medewerkers het gehele jaar of een gedeelte daarvan bij de telefoondienst werkzaam. Van medewerkers van de telefoondienst verwachten we dat ze over de maand 24 uur telefoondienst uitvoeren, meestal in 4 diensten van 6 uur. De nachtdienstmedewerkers deden elk zo'n 4 tot 12 avonden en nachten (19:00-7:00) per maand dienst.

Helaas waren er in 2019 gemiddeld slechts 10 (11) die het gevraagde aantal dagdiensten ook haalden. Het was daarom vaak nodig om aan medewerkers te vragen om zich extra in te zetten en (een deel van) een dienst extra in te vullen. Om de ongeveer 80 overgebleven uren te vullen moest soms de telefoon ook overdag in de noodstand gezet worden.

Omdat dat ook niet altijd mogelijk was, is in september gemaakt dat het alarmnummer ook 'uit' gezet kan worden. Beller krijgen dan een tekst te horen met tips wat ze zelf kunnen doen en het verzoek later terug te bellen. Er wordt verwezen naar het telefoonscript waarop meer informatie gegevens wordt over wanneer het alarmnummer weer bemenst is. Het alarmnummer is in 2019 7x voor bij elkaar 10 uur onbereikbaar geweest doordat er echt geen medewerker gevonden kon worden. Er zijn in die tijd gesprekken van 13 bellers gemist, maar deze hebben op een later tijdstip teruggebeld. Op enkele korte technische storingen na is het alarmnummer daarbuiten altijd bereikbaar geweest.

Telefoongesprekken per jaar

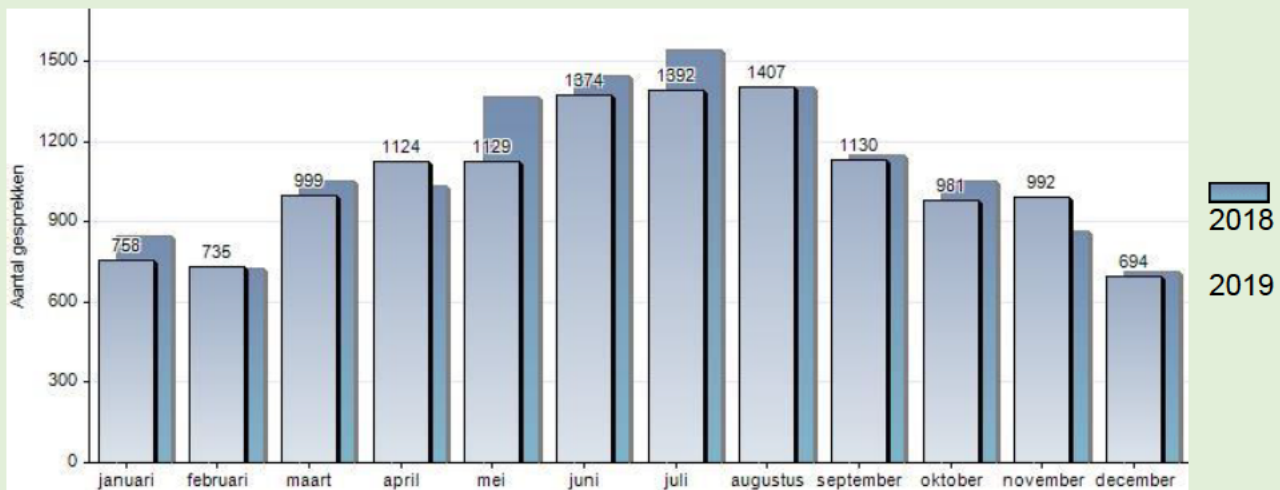
In de onderstaande grafiek is het totaal aantal gevoerde telefoongesprekken per jaar opgenomen. Dat heeft vooral door de variaties in het werkgebied in de loop der jaren regelmatig gefluctueerd.



In deze grafiek worden het aantal geregistreerde gesprekken getoond. Niet alle inkomende en uitgaande gesprekken zijn geregistreerd door de centralisten.

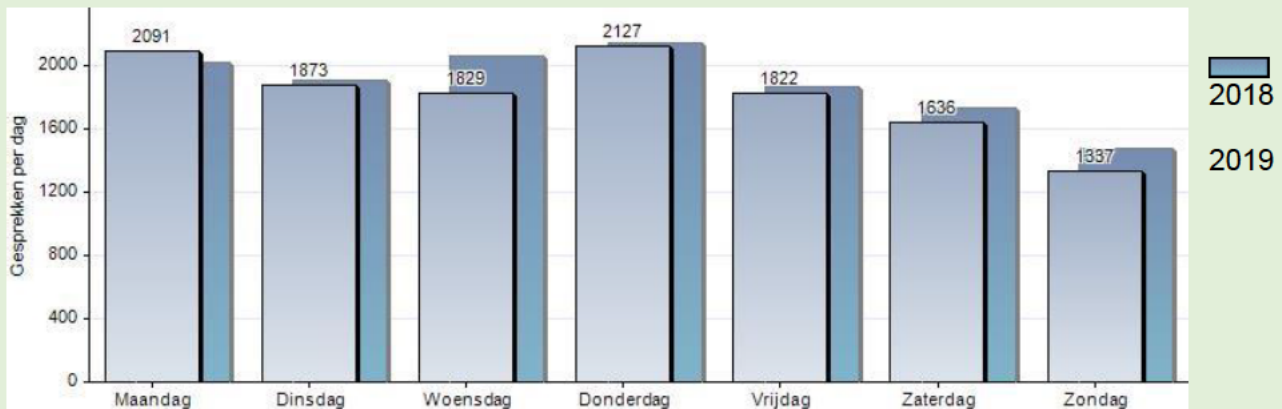
Telefoongesprekken per maand

In de onderstaande grafiek is het totaal aantal gevoerde telefoongesprekken per maand opgenomen. Zoals elk jaar werden ook in dit jaar in de zomermaanden weer de meeste telefoongesprekken gevoerd. Het mooie weer en de overvloed aan jonge dieren zijn daar de belangrijkste oorzaken van.



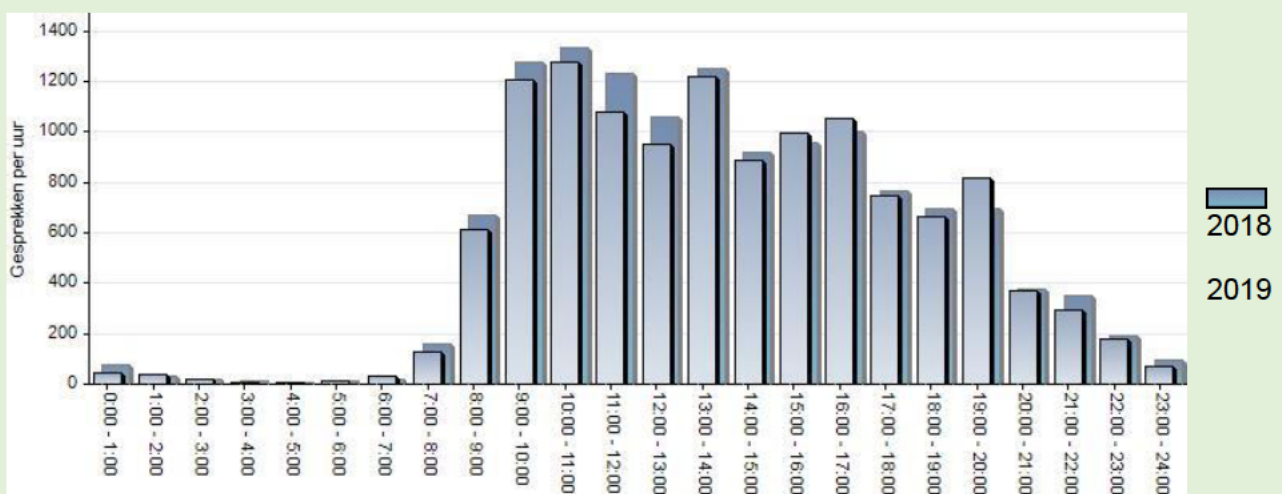
Telefoongesprekken per dag van de week

Het aantal geregistreerde gesprekken verschilt per dag. Dit is in het onderstaande diagram weergegeven. Gemiddeld werden er 34,8 (36,2) gesprekken op een dag gevoerd. In het weekend, en vooral op zondag, is het beduidend rustiger dan op doordeweekse dagen.



Telefoongesprekken per uur van de dag

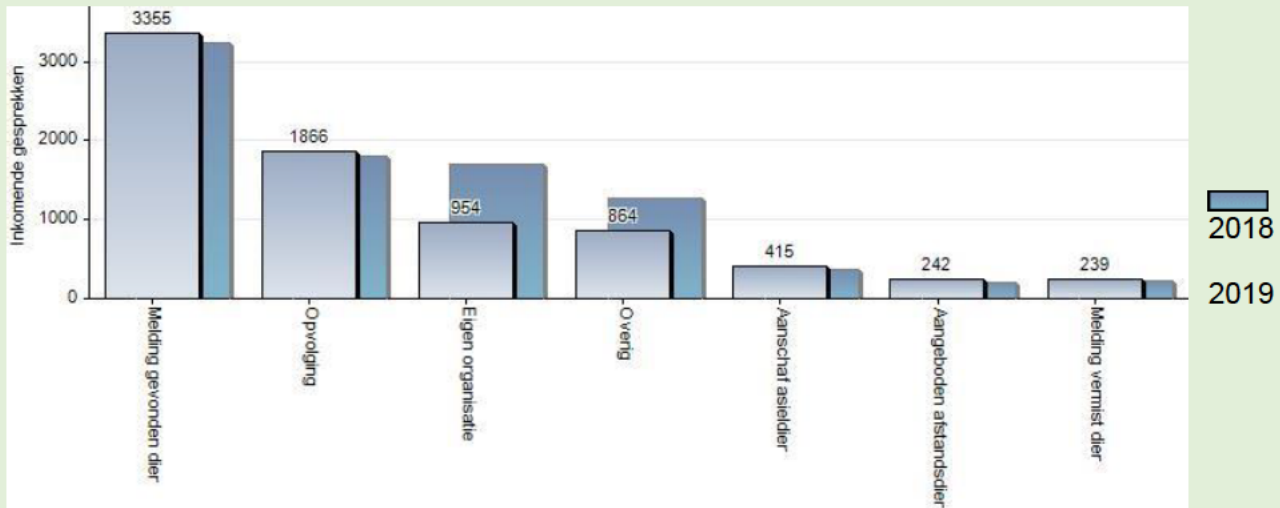
In het onderstaande overzicht is het aantal geregistreerde telefoongesprekken per uur van de dag opgenomen. Daarbij moet worden aangemerkt dat mensen die na 19:00 uur 's avonds bellen een melding krijgen waarin hen wordt gevraagd om voor niet-noodgevallen de volgende dag terug te bellen. Daardoor wordt er 's avonds en 's nachts automatisch minder gebeld.



Gemiddeld werden er 1,45 (1,5) gesprekken per uur gevoerd. Overdag waren dat ongeveer 2,5 (2,6) gesprekken per uur. 's Avonds na 19:00 waren dat 0,40 (0,41) en 's nachts na 23:00 0,10 (0,11) gesprekken per uur.

Inkomende telefoongesprekken

Totaal zijn er 7.935 (8.795) inkomende telefoongesprekken bij de telefoondienst geregistreerd. Voor de duidelijkheid zijn die hieronder opgesplitst in meldingen van gevonden en vermiste dieren en overige gesprekken.



Het aantal meldingen betreft alleen de initiële melding. Zijn er daarna over de melding nog gesprekken gevoerd dan vallen die onder de opvolgingsgesprekken. Dit om inzicht te krijgen in het aantal dieren wat vermist en gevonden gemeld wordt.

Onder 'Aanschaf asieler' vallen gesprekken met melders die interesse hebben om een dier wat in het asiel zit te adopteren. Zij worden verwezen naar de asielmedewerkers.

Onder 'Aangeboden afstandsdier' vallen aanvragen van mensen voor herplaatsing van hun huisdier. Deze meldingen worden doorgegeven aan een daarvoor aangewezen medewerker die de aanvraag verder behandelt.

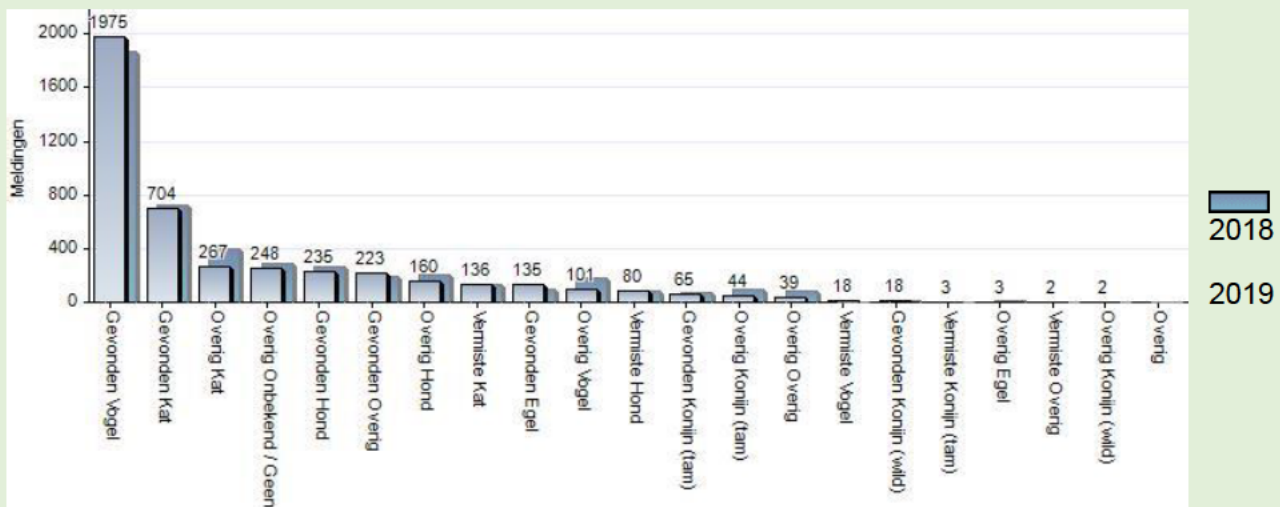
'Informatievraag' zijn alle gesprekken met melders die niet onder één van de andere categorieën vallen. 'Opvolging' zijn gesprekken met mensen aangaande eerder gedane meldingen.

Onder 'Eigen organisatie' vallen alle gesprekken met collega's van Stichting Dierenhulpverlening Woerden e.o. Onder andere doordat de chauffeurs veel dingen zelf via hun app kunnen opzoeken en afhandelen zijn deze gesprekken een stuk minder geworden.

Onder 'Opvangadressen' verstaan we gesprekken met houders van opvangadressen.

Onder 'Overig' vallen alle gesprekken met andere personen.

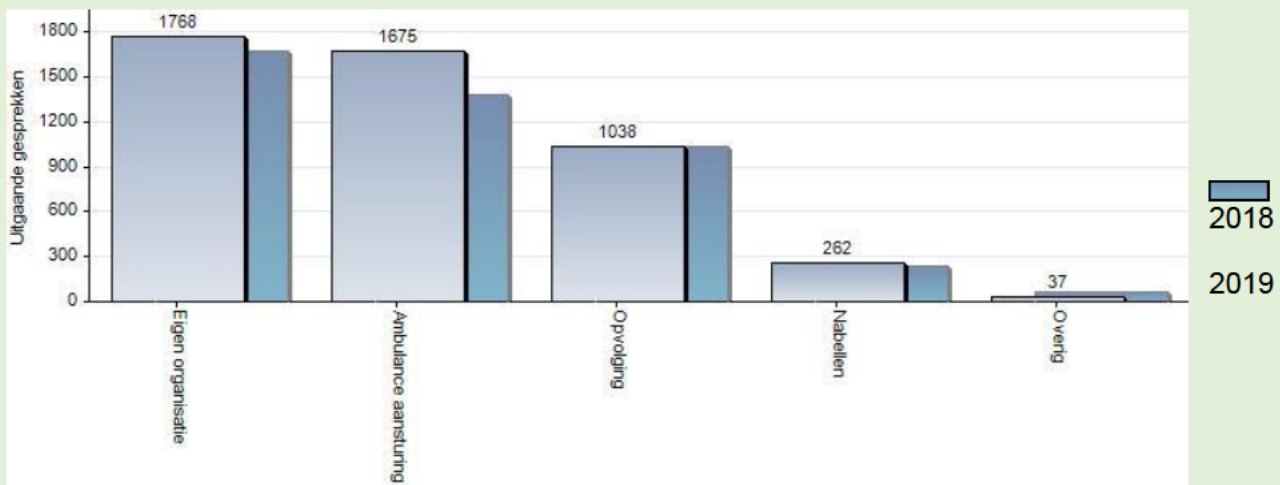
In de onderstaande grafiek worden de inkomende meldingen getoond die specifieke dieren betroffen.



Overige dieren: schildpadden, hazen, cavia's, vleermuizen, fretten, ratten, vissen, slangen, hamsters, herten, bijen, vee en overige knaagdieren en marterachtigen.

Uitgaande telefoongesprekken

In totaal zijn er 4.780 (4.413) uitgaande gesprekken geregistreerd.



Onder 'Nabellen' vallen alle telefoongesprekken die gepleegd zijn naar mensen die eerder een dier gemeld hadden om na te vragen of die melding nog valide is. Het registratiesysteem markeert gemelde dieren in een aparte lijst:

Katten die vermist zijn opgegeven en waar we langer dan drie weken niets over gehoord hebben
 Honden die vermist zijn opgegeven en waar we langer dan drie dagen niets over gehoord hebben
 Katten die als gevonden zijn opgegeven en waarvan de melder het zwervkattenbeleid zou uitvoeren, maar waarvan we meer dan 7 dagen niets gehoord hebben

In ongeveer 60 procent van de gevallen blijkt de melding niet meer nodig omdat het dier terug bij de eigenaar is. Melders blijken vaak toch te vergeten om dat aan ons door te geven. Door het dier uit onze lijsten te verwijderen, kunnen we daarin beter zoeken wanneer er dieren gevonden worden. Is de melding nog wel lopende dan kunnen tijdens zo'n gesprek de bij ons geregistreerde gegevens gevalideerd worden. In veel gevallen waren er meerdere telefoontjes nodig om iemand te bereiken. Die pogingen zijn niet als gesprekken geregistreerd.

Onder 'Opvolging' vallen alle gesprekken met melders betreffende een eerder gedane melding of gestelde vraag.

Onder 'Ambulance Aansturing' wordt alleen het initiële gesprek met de ambulancechauffeur genoteerd, waarmee de chauffeur naar een actie gestuurd wordt. Wordt de chauffeur later nogmaals gebeld om bijvoorbeeld extra gegevens door te geven dan valt dat gesprek onder 'Eigen organisatie'. Daaronder vallen ook alle andere gesprekken met collega's van de Stichting.

Onder 'Opvangadressen' verstaan we gesprekken met houders van opvangadressen.

Onder 'Overig' vallen alle gesprekken met andere personen.

Telefoongesprekken per gemeente

Hieronder wordt het aantal gesprekken getoond dat is geregistreerd per gemeente. Het betreft hier dus zowel inkomende als uitgaande gesprekken.

	Alle telefoongesprekken				Meldingen hond/kat			
	2019		2018		2019		2018	
Bodegraven-Reeuwijk	1.180	34,0	1.156	33,6	634	18,2	592	17,2
Montfoort	486	34,9	502	35,8	239	17,1	232	16,6
Oudewater	290	28,3	322	31,6	153	14,9	147	14,4
Woerden	2.386	45,6	2.587	49,6	1.089	20,8	1.092	20,9
Nieuwegein	2.159	34,0	2.040	32,4	1.086	17,1	1.010	16,0
Overige	1.817	-	1.834	-	393	-	388	-
Totaal	7.935	45,4	8.441	48,6	3.594	20,6	3461	19,9

De in grijs getoonde cijfers zijn het aantal gesprekken per 1000 inwoners (Bron: CBS).

In dit overzicht zijn de telefoongesprekken binnen de eigen organisatie niet opgenomen omdat aan die gesprekken moeilijk een plaatsnaam te verbinden is.

Overige plaatsen van personen waarmee telefoongesprekken gevoerd zijn (voor zover bekend):

's Gravendeel, Almere, Alphen aan den Rijn, Amersfoort, Amstelveen, Amsterdam, Apeldoorn, Arkel, Arnhem, Asten, België, Benschop, Benthuizen, Bergambacht, Berkel, Berkenwoude, Bilthoven, Bleiswijk, Boskoop, Brabant, Breda, Breukelen, Castricum aan Zee, Cothen, Culemborg, De Bilt, De Meern, De Ronde Venen, Deil, Delft, Den Bommel, Den Haag, Deventer, Dieren, Diemen, Dieren, Diest (België), Doorn, Doorwerth, Driebergen, Driemond, Ede, Eerbeek, Eindhoven, Emmen, Enkirch (Duitsland), Enschede, Ermelo, Gameren, Goes, Gorinchem, Gouda, Goudarak, Groene Hart, Groningen, Groot Ammers, Haarzuilens, Haastrecht, Hagestein, Hamont-Achel (België), Hazerswoude-Dorp, Heemstede, Hellevoetsluis, Hilversum, Hoofddorp, Hoogvliet, Hoogwoud, Hoorn, Houten, IJsselstein, Italië, Jaarsveld, Kockengen, Kootwijkerbroek, Krimpen aan de IJssel, Krimpen aan den IJssel, Kudelstaart, Langbroek, Langerak, Leerdam, Leersum, Leeuwarden, Leiden, Leusden, Lexmond, Loenen aan de Vecht, Lopik, Lopikerkapel, Maarssen, Maarssenbroek, Maastricht, Maurik, Middelaar, Middenbeemster, Mijdrecht, Monster, Naaldwijk, Nieuwendijk, Nieuwer ter Aa, Nieuwersluis, Nieuwkoop, Nijkerkerveen, Nijmegen, Noorden, Odijk, Onbekend, Oostzaan, Oud Gastel, Oude Wetering, Ouderkerk aan de Amstel, Pijnacker, Polsbroek, Purmerend, Putten, Ravenswaaij, Renkum, Rhenen, Rhon, Rijswijk, Roosendaal, Rotterdam, Schagen, Schalkwijk, Schoonderwoerd, Schoonhoven, Sint-Michiëlsgestel, Soest, Soesterberg, Spijkenisse, Sprang-Capelle, Stichtse Vecht, Stolwijk, Tegelen, Ter Aar, Terborg, Tiel, Tienhoven, Tilburg, Tull en Waal, Twello, Uithoorn, Utrecht, Velsbroek, Velsbroek, Verblijfplaats Assen, Vianen, Vinkeveen, Vlaardingen, Vleuten, Vlist, Voorburg, Voorhout, Waddinxveen, Wassenaar, Westbroek, Westerhaar, Wijk bij Duurstede, Wilnis, Winterswijk, Woerdense Verlaat, Zaandam, Zaanwijk, Zaanstad, Zaltbommel, Zeeuws-Vlaanderen, Zeewolde, Zeist, Zevenhoven, Zevenhuizen, Zijderveld, Zoetermeer, Zuidwolde, Zuilen, Zwammerdam, Zwolle

Mensen uit andere plaatsen bellen ons alarmnummer voor verschillende redenen. Bijvoorbeeld omdat ze een dier uit ons asiel willen aanschaffen, of omdat ze een melding willen doen betreffende een dier in ons gebied.

Ook gebeurt het regelmatig dat mensen een ambulance in een ander gebied nodig hebben of verkeerd zijn doorverwezen. In dat geval verwijzen wij mensen naar de verantwoordelijke organisatie in hun eigen regio. Wij krijgen ook mensen van buiten de regio die afstand willen doen van een dier. Deze verzoeken worden doorgezet naar onze afstandscoördinator.

Zwerfkatten beleid

De Stichting krijgt regelmatig meldingen van katten die op straat lopen en waarvan mensen vermoeden dat ze geen baas hebben. Omdat katten nu eenmaal los mogen lopen, halen we gezonde volwassen katten niet zomaar op. Heeft zo'n dier toch gewoon een eigenaar dan zou dat betekenen dat deze zijn dier kwijt is, erg ongerust zal zijn en uiteindelijk het dier uit het asiel zal moeten gaan ophalen. Daarnaast maken wij als Stichting veel kosten die moeilijk te verhalen zijn op deze eigenaar omdat we geen geldige reden hadden om de kat zomaar van straat te plukken.

We hebben hiervoor een beleid opgesteld dat de medewerkers van de telefoondienst uitvoeren. Wanneer iemand een gezonde kat als zwerfdier aanmeldt, wordt een procedure in actie gezet. De medewerker begint om de kat als zwerfdier in het registratiesysteem in te voeren. Vervolgens kan de melder proberen te achterhalen of het dier inderdaad geen eigenaar heeft. Bij voorkeur geeft de melder het dier een papieren bandje om waarop de eigenaar gevraagd wordt om contact met ons op te nemen. Eventueel is het ook mogelijk dat de melder het dier laat controleren op een chip bij een lokale dierenarts, maar omdat lang nog niet alle huisdieren een chip hebben is dat veel minder effectief.

Lijkt het dier na een aantal dagen inderdaad geen eigenaar te hebben dan wordt het dier alsnog opgehaald en in het asiel geplaatst.

In 2019 is dit beleid voor 128 (185) dieren uitgevoerd. 45 (92) dieren bleken gewoon een eigenaar te hebben. Van 30 (54) dieren heeft de melder het dier nooit meer teruggezien, of heeft deze nooit meer laten weten of de eigenaar van het dier gevonden is. We gaan er dan ook maar vanuit dat het dier de weg naar huis terug heeft gevonden.

22 (34) aldus gemarkeerde dieren zijn uiteindelijk alsnog door de ambulance opgehaald en naar het asiel gebracht. 7 (5) dieren bleken alsnog een eigenaar te hebben en zijn opgehaald. De andere dieren zijn herplaatst of waren op 31 december 2019 nog aanwezig in het asiel.

18 (17) Katten stonden op 31 december 2019 nog als zwervend geregistreerd.

Natuurlijk zijn er meer dieren naar het asiel gebracht. Het zwerfkattenbeleid is bijvoorbeeld niet uitgevoerd voor dieren die gewond of ziek waren of waarvan direct kon worden vastgesteld dat het zwerfdieren waren. Voor het totaal aantal in het asiel opgenomen zwerfdieren kan het asiel gedeelte van dit verslag geraadpleegd worden. 21 (28) katten zijn opgehaald direct op de dag van de melding terwijl zij niet gewond of ziek waren. Dit om diverse redenen.

Onjuiste informatie verstrekt door de melder

Vanwege speciale omstandigheden en na overleg met een bestuurslid

Door een het onjuist uitvoeren van het zwerfkattenbeleid door de betrokken vrijwilligers

In 8 (8) gevallen bleek de chauffeur het dier niet te kunnen vinden, ontsnapte het dier alsnog of heeft de chauffeur het dier laten lopen omdat er geen reden was het mee te nemen. 5 (10) dieren bleken wel een eigenaar te hebben en zijn na chipcontrole van de ambulance of doordat de eigenaar zich naderhand in het asiel heeft gemeld weer naar huis terug gegaan. De rest van de dieren is herplaatst of zat op 31 december nog in het asiel.

Dierenregistratie MAX

DIERENREGISTRATIE / MAX

Binnen de Stichting wordt gebruik gemaakt van een online registratiesysteem. In de wandelgangen 'Max' genoemd. Dit is gemaakt op het <https://dierenregistratie.nl> platform.

Al in 2008 is er gestart met de ontwikkeling van deze applicatie om het werk van de telefoondienst efficiënter en beter controleerbaar te maken. In de loop der jaren is het uitgebreid tot een systeem waar praktisch de hele stichting gebruik van maakt. In voorgaande jaarverslagen werd de rapportage over deze applicatie opgenomen als onderdeel van de telefoondienst. Omdat het systeem echter door veel meer disciplines gebruikt wordt, is er dit jaar een aparte rapportage van gemaakt.

Zaken die in deze applicatie worden bijgehouden:

- Gevonden en vermiste dieren
- Dieren in het asiel
- Telefoongesprekken en andere klantcontacten
- Ambulanceadministratie (inclusief financieel)
- Adressen
- Medewerkers administratie
- Kennisbank met procedures
- Roosters
- Agenda

In de applicatie zit ook een uitgebreid statistiek onderdeel. Veel van de cijfers en grafieken uit dit systeem worden gebruikt voor de creatie van dit jaarverslag.

Dierenambulances

Een publiek toegankelijk onderdeel van dierenregistratie.nl is het zoeken naar dierenambulances in andere regio's in Nederland. In het systeem staan de gegevens van 105 dierenambulances geregistreerd. Van 712 plaatsen is bekend welke dierenambulance daar actief is.

Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bezoekers van de publieke website kunnen het gebruiken om dierenambulances te zoeken. Het kan ook het GPS systeem van een mobiele telefoon gebruiken om direct de gegevens van de dichtstbijzijnde dierenambulance op de huidige locatie te vinden. Het alarmnummer van die dierenambulance kan dan met 1 knopdruk gebeld worden.

In 2019 is er 493 (234) keer een ambulance opgezocht via de website. En 252 (145) keer door medewerkers van de Stichting zelf.

Website informatie

Wordt onze dierenambulance opgezocht, of wordt dierenregistratie.nl benaderd vanaf onze eigen website, dan ziet de klant een lijst met de meest gestelde vragen die bij ons alarmnummer worden gesteld. Men kan dan ook direct informatie vinden over wat men wel of juist beter niet kan doen. Daardoor krijgen we minder telefoontjes op het alarmnummer en is er betere 24/7 informatie beschikbaar. In de welkomsttekst van ons alarmnummer wordt hier ook naar verwezen.

Deze artikelen zijn in het verslagjaar 2268 (2317) keer gelezen. Dit is minder dan in 2018 doordat in de loop van het jaar de pagina's zijn aangepast en alleen mensen die direct onze dierenambulance selecteerden op deze site naar Dierenhulpverlening Woerden e.o. werden doorverwezen. De rest kreeg direct de gegevens van de dierenambulance in de plaats die ze opvroegen.

De artikelen met het aantal keren dat ze opgevraagd zijn in 2019:

Ik ben mijn huisdier kwijt - 444x
 Ik heb een wilde vogel gevonden - 443x
 Ik heb een kat gevonden - 6x (pas sinds 15 december 2019 een apart artikel)
 Ik heb een ander dier gevonden - 343x
 Ik wil een dier uit het asiel adopteren - 283x
 Ik wil afstand doen van mijn huisdier of zoek tijdelijke opvang - 178x
 Ik heb de dierenambulance nodig om mijn dier te vervoeren - 55x
 Ik wil een geval van dierenmishandeling of overlast melden - 38x
 Ik wil vrijwilliger worden of stage lopen - 129x
 Ik wil informatie voor een PR actie of een spreekbeurt - 62x
 Ik heb een klacht over, of vraag voor de stichting - 68x
 Ik wil een donatie doen of de stichting sponsoren - 47x
 Ik heb om een andere reden de dierenambulance nodig - 172x

Max

Max is het beveiligde deel en alleen toegankelijk voor medewerkers van Stichting Dierenhulpverlening Woerden e.o. Welke onderdelen mensen kunnen zien en/of bewerken, is afhankelijk van hun functie. De afdeling Vrijwilligerszaken zorgt dat alle medewerkers in het systeem staan en de juiste toegangsrechten hebben. Naast de voor het systeem benodigde gegevens kunnen in Max ook andere gegevens van medewerkers bijgehouden worden:

- Datum indiensttreding en gevolgde cursussen
- Contactpersonen voor noodgevallen
- Overeenkomsten, contracten en gespreksverslagen
- Informatie over opleiding en werkervaring
- Gegevens nodig voor registratie en dossiervorming

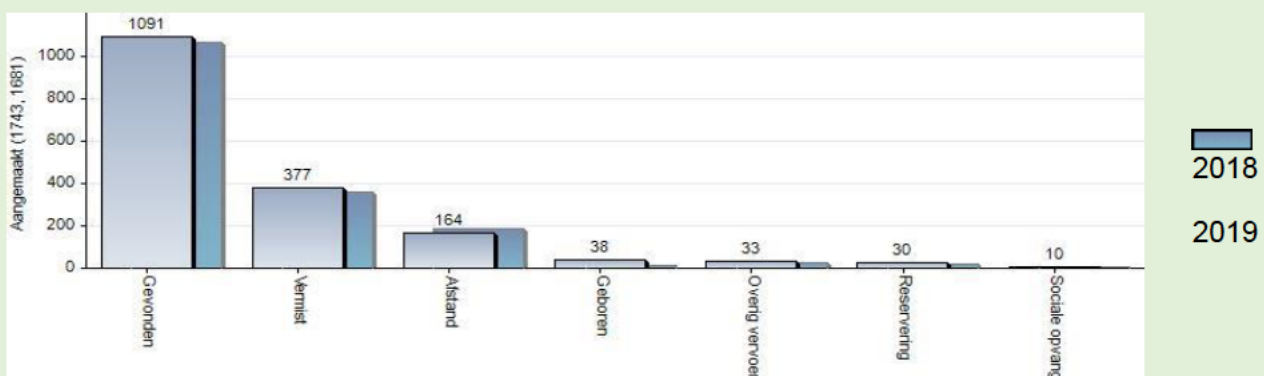
Natuurlijk zijn deze gegevens beveiligd en alleen op te vragen door bevoegde medewerkers.

In 2019 had niet elke medewerker toegangscode. Toegang hadden alle ambulance- en telefoondienst-medewerkers, alle leden van het bestuur en de PR-werkgroep. Van de asielmedewerkers hadden alleen die medewerkers toegang die voor hun functie toegang tot het systeem nodig hadden.

Elke medewerker met toegang heeft een eigen inlognaam en wachtwoord om zich aan te melden. Gemiddeld waren 37,7 (34,1) verschillende personen per dag actief in Max.

Dierformulieren

In onderstaande grafiek is het aantal formulieren dat is aangemaakt weergegeven. Er zijn alleen formulieren aangemaakt voor huisdieren. Totaal zijn er 1743 (1687) formulieren aangemaakt.



Er zijn in het jaar 656 (665) gevonden dieren terugbezorgd bij, of teruggevonden door de eigenaren. De dieren kunnen ook overleden teruggevonden zijn. Van de vermist gemelde dieren zijn er 301 (288)

teruggevonden door ons of de eigenaren zelf. Let wel, dit zijn alleen dieren waarvoor een aparte registratie is gemaakt.

Soms worden er dieren geboren in de opvang, bijvoorbeeld doordat een dier zwanger gevonden wordt. Omdat ook voor die dieren een nieuwe baas moet worden gezocht worden ook daarvoor formulieren aangemaakt.

Voor dieren waarvoor een ambulancerit is gemaakt, maar die niet gevonden of in opvang geboren zijn, is een 'Overig vervoer' formulieren aangemaakt. Het ging dan bijvoorbeeld om taxiriten waarbij dieren in opdracht van hun eigenaar naar een dierenarts zijn gebracht. Dit om de gegevens van de eigenaar en het dier en de gegevens over de rit bij elkaar te houden.

Gesprekken

Alle 13.554 (14.092) contacten van de centralisten zijn in Max geregistreerd. Max haalt automatisch de geregistreerde gegevens van het alarmnummer op waardoor deze vergeleken konden worden met de 9.952 (9.906) inkomende oproepen op het alarmnummer.

Adressen

In het online systeem staan de gegevens geregistreerd van de belangrijkste adressen in ons werkgebied die nodig zijn:

- Medewerkers
- Opvangadressen
- Dierenartsen
- Dierenbegraafplaatsen en crematoria
- Dierenweides en kinderboerderijen
- Dierenpensions
- Informatie adressen van bijvoorbeeld gemeenten en hulpverleningsinstanties

Totaal staan er 245 medewerkers en 126 opvang- en informatie adressen geregistreerd in Max. Met deze gegevens kan de centralist de nodige adres- en telefoongegevens snel opzoeken.

Kennisbank

Centralisten moeten een zeer groot aantal verschillende meldingen in behandeling nemen. Tijdens de opleiding worden de meest voorkomende meldingen besproken. Om mensen de kans te geven zaken achteraf na te kijken, is er in het registratiesysteem een kennisbank waarin alle procedures voor de telefoondienst en de ambulance beschreven zijn. Naast de handleidingen voor verschillende werkgroepen en veel algemene informatie is er een telefoonscript waarin de 109 meest voorkomende meldingen worden beschreven.

De 670 artikelen in de kennisbank zijn in 2019 door onze medewerkers 4980 (2316) keer bekeken.

Ambulance APP

Op de telefoon van de ambulance staat een app waarmee de ambulancechauffeur direct de gegevens van ritten kan bekijken vanuit Max. De chauffeur kan die ritten aanvullen met de gegevens zoals gereden kilometers en bestemming van het dier. Ook kan de chauffeur ermee de gegevens van gevonden dieren bijwerken en daar foto's aan toevoegen. Ook bij ritten voor in het wild levende dieren kan de chauffeur via de app foto's plaatsen. Die foto's zijn zichtbaar in Max waardoor er meer inzicht in het ambulance werk is.

Alle 1.979 (1.958) gereden ritten met de dienstdoende ambulance zijn ermee verwerkt, de ritten die met de reserve ambulance zijn gereden zijn direct in Max ingevoerd.

Koppeling met de publieke website

Diverse gegevens van Max kunnen direct worden opgevraagd op de publieke website.

Gevonden en vermiste dieren lijsten

De lijsten met gevonden en vermiste dieren die de medewerkers maken, kunnen rechtstreeks op de publieke website opgevraagd worden. Is er een foto van het dier beschikbaar, dan wordt deze daar ook bij getoond. Van alle gevonden huisdieren die de ambulance ophaalt maakt de ambulancechauffeur een foto en plaatst deze bij de melding. In 2019 zijn deze pagina's in totaal 22.750 (23.267) keer opgevraagd

Aanmelden vermiste dieren

In april 2018 werd het mogelijk dat eigenaren hun dieren via de website als vermist bij ons melden. Dat hebben in 2019 226 (207) eigenaren gedaan. Natuurlijk kon dat ook nog steeds gewoon via onze centralist.

Melders van gevonden of vermiste dieren kunnen zelf een foto bij de door hen gemelde dieren plaatsen. Er zijn zo bij 270 (224) gemelde dieren foto's geplaatst. Er is ook een mogelijkheid dat een melder van een vermist dier zijn/haar dier terecht kan melden via de website, 72 (59) mensen hebben daar in 2019 gebruik van gemaakt.

Aanmelden gevonden dieren op de publieke website

Einde 2019 is de mogelijkheid toegevoegd dat mensen ook gezonde zwervkatten direct via de site aan kunnen maken. Na het aanmaken van de melding krijgen mensen informatie over het zwervkattenbeleid. Meer informatie over het zwervkattenbeleid wordt gegeven in het jaarverslag van de telefoondienst.

Dieren die een nieuw tehuis zoeken

Er is ook een koppeling met de dieren in Max die een nieuw tehuis zoeken. Wordt er een vink in Max aangezet dan worden de dieren automatisch op de voor publiek toegankelijke website getoond.

Het aantal bezoeken van deze pagina's:

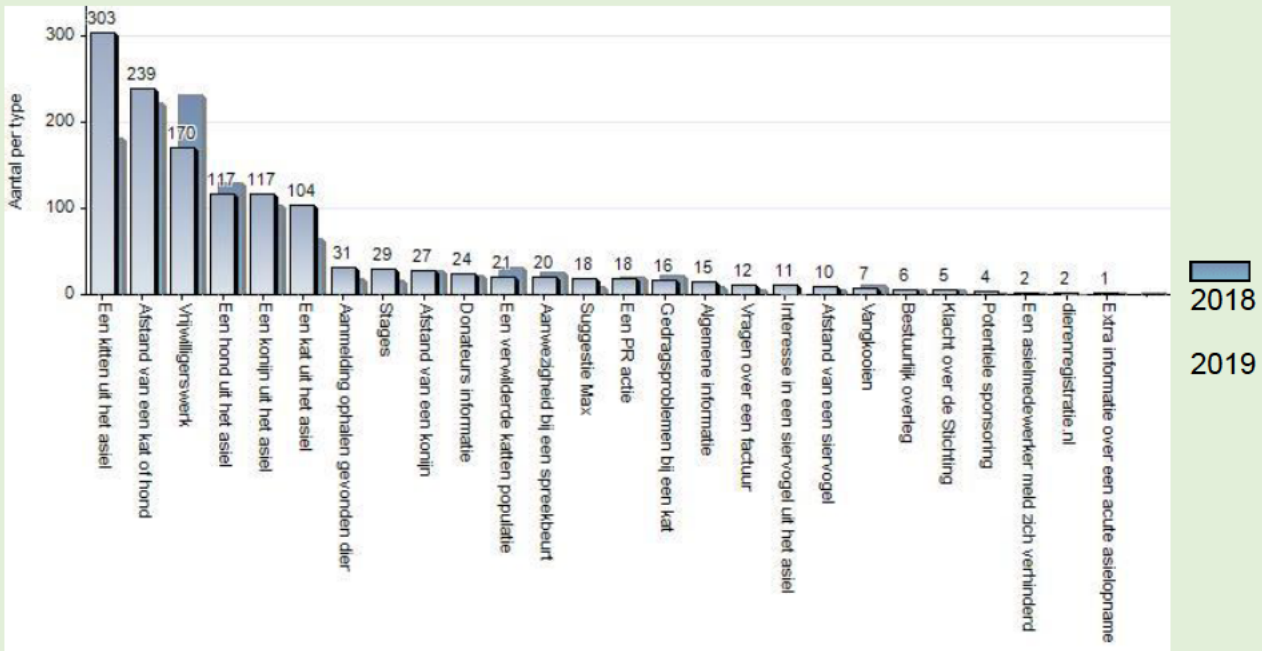
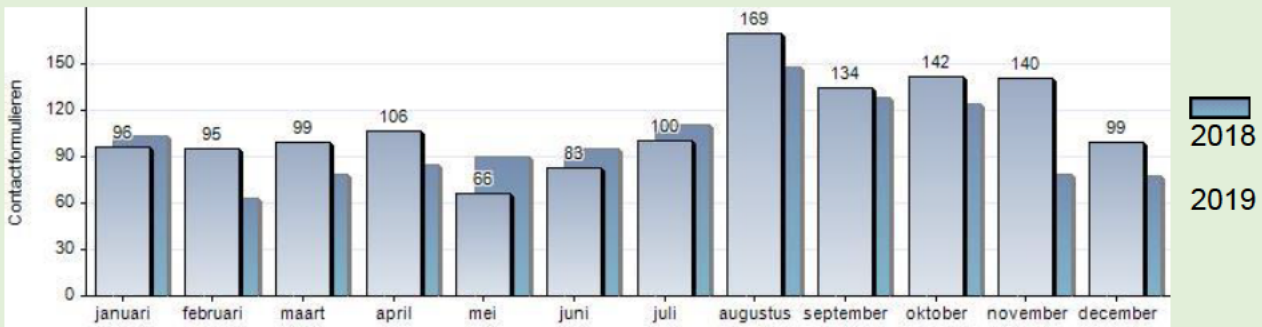
	2019	2018
Konijnen:	6.990	7.355
Kittens:	18.704	21.008
Katten:	29.250	29.500
Honden:	21.220	21.534
Siervogels:	3189	3022

Contact formulieren

Er is een groot aantal meldingen dat bij onze stichting binnen komt die de centralist(e) niet zelf, of met behulp van de ambulance kan afhandelen. De informatie wordt dan doorgespeeld naar een collega binnen de Stichting die het vervolgens verder oppakt. Is er grote spoed dan zal dat telefonisch gebeuren. Maar vaak hebben dingen minder haast en is het afdoende om die collega een bericht te sturen.

Op onze publieke website kunnen mensen ook informatie aanvragen doen. Vanaf juni 2018 lopen die aanvragen via hetzelfde systeem waarmee 648 (530) contactverzoeken via de website zijn geregistreerd. In de loop van het jaar is dat systeem geoptimaliseerd waardoor er meer informatie aanvragen direct door de centralist doorgespeeld kunnen worden naar de juiste collega's. Het totaal aantal contact aanvragen is toegenomen naar 1329 (1180).

Hieronder een overzicht van het aantal contactverzoeken en de redenen waarom een contactverzoek is ingediend.



In 2019 is gemaakt dat er bevestiging van ontvangst nodig was voordat een ontvanger de gegevens van de mail kon zien. Daardoor was het beter mogelijk om zeker te weten dat een contactverzoek ook echt werd opgepakt. Helaas bleek dat niet alle mails altijd bij elke ontvanger aankwamen. Daarom zijn er nog 25 herinneringen verstuurd. Helaas waren er op 31 december nog steeds 15 berichten langer dan 1 maand niet gelezen door de ontvangers ervan.

Nieuwe ontwikkelingen

Ook in 2019 is er doorontwikkeld aan deze applicatie. De belangrijkste ontwikkelingen in 2019:

- Betere mogelijkheden voor het zoeken naar matches voor gevonden en vermiste dieren
- Afscherming persoonsgegevens eigenaren van afstandsdieren
- Login via Google en Microsoft (Outlook/Hotmail)
- Aanmelding zwerfkatten via de website
- PIN codes voor het plaatsen van foto's en terecht melding via de website op basis van het telefoonnummer van de melder
- Alarmnummer onbereikbaar stand
- Mogelijkheid voor melders om direct hun locatie door te geven aan de centralist
- Meldingen lijst in ambulance app
- Verbeterde weergave op mobiele telefoons, vooral voor publiekelijk toegankelijke pagina's
- Uitbreidingen en meer inzicht mogelijkheden voor medewerkersrechten
- Diverse kleine verbeteringen, bugfixes en stabiliteitsverbeteringen

In de loop der jaren hebben diverse collega dierenambulances aangegeven interesse te hebben om dit systeem te gaan gebruiken. In 2019 is er ook energie in gestoken om het platform geschikt te maken voor gebruik binnen andere organisaties.

VOORLICHTING

PUBLICITEIT

EN

PROMOTIE

VOORLICHTING, PUBLICITEIT EN PROMOTIE INLEIDING

De werkgroep Voorlichting, Publiciteit en Promotie (PR) ondersteunt de Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken in de vorm van communicatie- en marketingactiviteiten, fondsenwerving, mediacontacten, educatie en voorlichting.

De kerntaken van de werkgroep zijn:

- externe informatievoorziening, voorlichting en educatie via: de website www.dierenhulpverleningwoerden.nl, persberichten, social media, een donateursnieuwsbrief, evenementen en ondersteuning bij spreekbeurten van kinderen;
- interne informatievoorziening door middel van een digitale nieuwsbrief;
- de wekelijkse lijsten van gevonden en vermiste dieren bekend maken via regionale radio en kranten;
- het onder de aandacht brengen van asioldieren middels onder andere het "In the Spotlights";
- fondsenwerving, financieel en in natura, middels sponsoring, de Open Asioldag en op markten en braderieën in de regio;
- het werven van vrijwilligers via social media, netwerken, markten en braderieën in de regio.

In 2019 bestond de PR werkgroep uit vijf medewerkers en een hoofd.

Ook dit jaar zijn we op een aantal braderieën en markten in ons werkgebied aanwezig geweest, waar het soms moeizaam voldoende mensen bereid te vinden hierbij te helpen.

De traditionele Open Asioldag rond Dierendag werd dit jaar georganiseerd met Diergezondheidscentrum De Limes en was een succes.

De kranten hebben weer regelmatig melding gemaakt van onze werkzaamheden en de regionale media hebben trouw iedere week aandacht besteed aan de vermiste en gevonden dieren, zowel in print als op de radio. Daarnaast is de stichting aanwezig geweest bij meerdere spreekbeurten op verschillende scholen in de regio.

Braderieën en evenementen

Op regionale braderieën is de PR-werkgroep waar mogelijk aanwezig: Overzicht van bezochte braderieën / evenementen in 2019:

01/06/19	Jaarmarkt Vreeswijk Avondfair!	Nieuwegein
24/08/19	Jaarmarkt - De 24 uur van Montfoort	Montfoort
07/09/19	Septembermarkt	Woerden
28/09/19	Collecte dierendag	Woerden
05/10/19	Open dag rondom dierendag	Harmelen

Bij ieder evenement is een dierenambulance aanwezig, die door het publiek te bezichtigen is. Op braderieën is een kraam gehuurd als uitvalsbasis en voor artikelverkoop. Bij evenementen zijn onze vrijwilligers duidelijk herkenbaar aan de gele ambulancejassen, hesjes of groene poloshirts met logo.

Tijdens braderieën vinden de volgende kernactiviteiten plaats:

Informatievoorziening en promotie van de stichting

Bezoekers kunnen bij de kraam terecht voor informatie over de stichting, het adopteren en het verzorgen van huisdieren. Ook zijn foto's en beschrijvingen van de op dat moment in het asiel aanwezige dieren beschikbaar.

Werving van vrijwilligers

Er wordt actief geprobeerd nieuwe vrijwilligers te werven d.m.v. vacatureflyers en voorlichting te geven over openstaande vacatures.

Collecte

Bij de kraam wordt continu gecollecteerd ten bate van de stichting. Bezoekers hebben ook de mogelijkheid om ter plekke donateur te worden.

Verkoop

In de kraam worden verschillende diergelateerde spullen verkocht. De volledige opbrengst komt ten bate van de stichting.

Het werven van braderiemedewerkers verliep ook in 2019 niet altijd even gemakkelijk.

Collecte Dierendag

Op 28 september 2019, ca. een week voor Dierendag (om niet in dezelfde week als de Dierenbescherming te collecteren) heeft een team van vrijwilligers gecollecteerd in de Woerdense binnenstad, en bij de winkelcentra Molenvliet en Snel & Polanen. Dit heeft minder opgebracht dan in 2018. We merken dat mensen minder contant geld op zak hebben, maar wel bereid zijn om een bedrag per pin te doneren.

Voorlichting - jeugd

In het kader van onze voorlichtingsactiviteiten ondersteunt de stichting onder andere leerlingen en scholen bij spreekbeurten en presentaties.

De leerling geeft zelf aan op welke wijze hij/zij ondersteuning wenst. Dit kan zijn door middel van informatiemateriaal waarmee de leerling zelf aan de slag gaat. Dit materiaal is digitaal beschikbaar via onze website en kan daar gedownload worden.

Leerlingen kunnen ook het verzoek indienen om de dierenambulance aanwezig te laten zijn. Dit is voor de kinderen extra spannend en interessant. Eventueel woont de ambulancechauffeur de spreekbeurt bij in de klas. Na de spreekbeurt gaan de kinderen samen met de onderwijzer en ambulancechauffeur een kijkje nemen in de dierenambulance. Daarnaast vertelt de chauffeur waarvoor de auto en de spullen gebruikt worden, hoe de stichting te werk gaat, beantwoordt hij of zij vragen en vertelt hij of zij eventueel leuke anekdotes.

De ambulance is in 2019 10 keer ingezet voor een spreekbeurt of presentatie op een school. Dit is 2 keer minder dan in 2018.

Een vaste medewerkster van de werkgroep PR ontvangt de e-mails (vaak via het algemene mailadres van de stichting) met verzoeken om aanwezigheid van de dierenambulance bij spreekbeurten. Meestal wordt de dienstdoende ambulance ingezet. Belangrijk is dat de inzet van de dierenambulance voor een spreekbeurt geen invloed heeft op de kerntaken van de ambulance (helpen van dieren in nood).

Voorlichting – posters en brochures

Bij evenementen en in het asiel wordt onder andere gebruik gemaakt van geplastificeerde posters als blikvanger en informatiemiddel.

Halverwege 2017 is begonnen met het aanpassen van de folders en posters naar een nieuwe huisstijl. De folders en posters zijn hiermee in een fris en aantrekkelijk jasje gestoken. In 2019 is deze ontwikkeling met succes doorgezet.

Er zijn twaalf verschillende brochures beschikbaar over uiteenlopende onderwerpen.

De algemene folder wordt veelal verspreid op braderieën, vanuit onze dierenambulance en wordt ook meegegeven aan bezoekers van het asiel.

Folders, over bijvoorbeeld het chippen van je huisdier of hoe om te gaan met jonge vogels, zijn ook te downloaden op onze website.

Nieuwsbrieven

Middels de interne nieuwsbrief worden de vrijwilligers op de hoogte gehouden van diverse zaken binnen de stichting. Ook staan er leuke of interessante weetjes en luchtige verhaaltjes in. De nieuwsbrief is het uitgelezen middel om alle vrijwilligers te informeren over het reilen en zeilen binnen de stichting. Dit zorgt er onder andere voor dat er meer onderling begrip en betrokkenheid ontstaat.

Het streven is om zeven keer per jaar een digitale nieuwsbrief aan alle vrijwilligers van de stichting te zenden. In 2019 zijn er in totaal zeven verstuurd.

De nieuwsbrief voor donateurs werd dit jaar vormgegeven in een glossy editie. Deze editie met veel nieuws en informatie werd door de donateurs erg op prijs gesteld. Dit uitte zich in veel donaties en positieve reacties, op zowel de inhoud als de uitstraling van de nieuwsbrief.

Het streven is om minimaal één keer per jaar een donateursbrief zowel per post als digitaal per email te verzenden. Daarnaast is deze beschikbaar via social media en de website.

Website

In 2014 is de nieuwe website (www.dierenhulpverleningwoerden.nl) gelanceerd. De content wordt sindsdien onderhouden door de webmaster van de werkgroep PR. De technisch beheerder wordt alleen nog ingeschakeld bij grote problemen of aanpassingen.

'In de spotlights' is actief om meer dieren onder de aandacht te kunnen brengen bij websitebezoekers. 'In de spotlights' is een vast item op de homepage van de website.

Op de website worden daarnaast regelmatig persberichten en nieuwsitems gepubliceerd.

De website heeft een koppeling met het interne registratiesysteem met de vermiste en gevonden dieren en de dieren die op zoek zijn naar een nieuwe eigenaar. Alle informatie over het dier wordt automatisch aangepast. Op deze manier krijgen bezoekers van onze website altijd actuele informatie over beschikbare dieren in onze opvang. Tevens kunnen eigenaren zelf hun vermiste huisdier weer terecht melden op onze website.

Belangrijke items op onze website zijn:

Homepage: met In the Spotlights, introductietekst bij welkom op de site, tweets en links naar: dieren, nieuw tehuis gezocht, vacatures, laatste nieuws, donateur worden, sponsors en informatie;

Dieren: vermiste en gevonden dieren, algemene informatie, In the Spotlights en resultaten in cijfers;

Nieuws: berichten uit het nieuws, met in rechterkolom informatie over Twitter, Facebook, doneren, In the Spotlights en 'zoek een dierenambulance';

Vacatures: alle vacatures, inclusief informatie over het vrijwilligerswerk;

Informatie: educatieve informatie, zoals informatie voor kinderen, brochures, veel gestelde vragen, links naar relevante pagina's m.b.t. dierenhulpverlening en voorlichtingspresentaties;

Steun ons: informatie voor donateurs en sponsors en over nalatenschappen;

Over ons: uitgebreide algemene informatie over de stichting, haar werkzaamheden en bestuursleden;

Contact: openingstijden en adres Asiel Reijerscop, contactgegevens secretariaat, algemeen telefoonnummer, contactformulier, markten en braderieën waar de stichting aanwezig is en de radiozenders waar de stichting wekelijks te horen is met vermiste en gevonden dieren.

Twitter

Sinds het voorjaar van 2011 is onze stichting ook op Twitter te vinden. We hopen middels deze internetdienst onze werkzaamheden en asiëldieren beter onder de aandacht te kunnen brengen bij een groter publiek. In 2019 is er elf keer getweet en negen keer een bericht van iemand anders geretweet.

Aan het eind van het jaar 2019 hadden we zo'n 537 volgers. Onze volgers bestaan uit nieuwswebsites, politie, andere dierenambulances en asielen, journalisten en vooral een heleboel gepassioneerde dierenliefhebbers. Naar aanleiding van onze berichten op Twitter (tweets) worden er regelmatig stukjes gepubliceerd in de diverse media.

De tweets worden bijna standaard door mensen overgenomen en verder verspreid in hun eigen netwerken ("geretweet"). Bovendien zijn onze tweets ook te volgen voor mensen die niet op Twitter zitten, via onze eigen website. Zo bereiken we dus veel meer mensen dan alleen diegenen die ons rechtstreeks volgen.

Er wordt vooral getweet over de asiëldieren en vermiste/gevonden dieren. Maar ook opvallende nieuwtjes, evenementen, belevenissen van ambulancechauffeurs en interessante informatie van onze website wordt middels Twitter onder de aandacht gebracht. Hierbij verwijzen we regelmatig met korte linkjes naar onderdelen van onze website. Uit de statistieken blijkt dat een bericht zomaar een paar honderd mensen bereikt! En dus, want daar gaat het allemaal om, komt ons werk en daarmee het actuele dierenbestand bij een steeds groter publiek in beeld.

De tweets van de stichting zijn te vinden onder de naam van het account: @AsielHarmelen. Onze meest recente berichten zijn ook te lezen via onze website www.dierenhulpverleningwoerden.nl

Facebook

Sinds maart 2014 is de stichting als community actief op Facebook. In 2019 hebben we 142 (2018: 136) berichten op Facebook gezet en hadden we 2.428 volgers (2018: 2.069). Het grootste bereik had het bericht over een oproep naar een hond op 10 januari 2019 met maar liefst een bereik van 308.878 en 4.692 gedeeld. Op Facebook worden regelmatig leuke berichten geplaatst over noemenswaardige ontwikkelingen aangaande de stichting, evenementen en informatie over onze vacatures. Maar ook schrijnende zaken die te maken hebben met dierenleed zijn op deze manier aan bod gekomen. Alle informatie die door de stichting naar buiten wordt gebracht, dient te lopen via de eigen Facebook-pagina. Het is fantastisch als vrijwilligers berichten delen, maar het is niet toegestaan om zelf berichten te plaatsen uit naam van de stichting. De protocollen zijn een belangrijk item bij Facebook (en social media in het algemeen), om te zorgen voor eenduidige communicatie naar buiten toe.

LinkedIn

De LinkedIn pagina van Dierenhulpverlening Woerden e.o. bestond al enige tijd. Sinds september 2017 wordt de LinkedIn pagina actief ingezet om medewerkers te werven voor de stichting middels o.a. onze digitale vacatureflyers. Op dit moment hebben we 57 volgers.

Instagram

Mede vanwege de reeds aanwezige aantrekkelijke visuele content en de behoefte om een jongere doelgroep te bereiken is in maart 2018 is de officiële Instagrampagina van Stichting Dierenhulpverlening Woerden in het leven geroepen onder de naam: 'dierenasielreijerscop'. Dit platform staat in verbinding met onze Facebook-bedrijfspagina en geeft dus grotendeels dezelfde content weer, met een grotere nadruk op visueel aantrekkelijke afbeeldingen. Ook de 'verhaalfunctie' wordt hier actiever gebruikt om de aandacht van volgers te blijven trekken. In 2019 is het aantal volgers gegroeid tot 465, ontvangen we gemiddeld 45 likes per foto en ligt het aantal wekelijkse organische profielbezoeken rond de 29.

Open Asiëldag

De Open Asiëldag rond Dierendag werd dit jaar in samenwerking met Diergezondheidscentrum De Limes georganiseerd. Tijdens de Open Asiëldag kon men een kijkje nemen achter de schermen bij het dierenasiel en de dierenarts, de dieren in het asiel ontmoeten en genieten van de aanwezigheid van diverse kraampjes en activiteiten voor jong en oud. Het was een leuke en succesvolle dag met meer bezoekers dan in 2018.



5 OKT



OPEN DAG

BIJ DE DIERENARTS EN HET ASIEL!

ZATERDAG 5 OKTOBER
11.00 – 16.00 uur

ADRES:
Reijercopse Overgang 3-5
Harmelen

- dieren knuffelen
- knutselworkshops
- kattentrimmer
- diverse kraampjes
- schminken, springkussen, ballonnendown
- kijkje achter de schermen bij de dierenarts en het asiel



DE LIMES
DIERGEZONDHEIDSCENTRUM

Vermiste en gevonden dieren

Wekelijks wordt naar diverse regionale media een overzicht van de vermiste en gevonden dieren gezonden. Deze informatie is ook in 2019 door diverse kranten goed opgepakt evenals door RPL Tekst-TV en Tekst TV van Radio Stad Montfoort en RTV Bodegraven. Op de kabelkranten was deze informatie elk weekend te lezen.

De verschillende kranten en radiostations publiceren de lijst tevens op hun internetpagina. Evenals de site www.woerden.dichtbij.nl.

Iedere week worden door een medewerkster van de stichting op diverse lokale radiostations de vermiste en gevonden dieren opgenoemd, aandacht gevraagd voor het "In the Spotlights", onze website en diverse openstaande vacatures. Tevens wordt er seizoensgebonden informatiegegeven over bijvoorbeeld "wat te doen als u een hond of kat heeft en u gaat op vakantie" of "uw huisdier en vuurwerk".

Deze uitzendingen waren in 2019 op de volgende stations en tijdstippen te beluisteren:

Radio Stad Montfoort; elke zaterdag rond 9.45 uur

Herhaling zondag rond 8.45 uur, Website: www.radiostadmontfoort.nl

RPL FM; (Woerden) elke zaterdag rond 10.15 uur Herhaling zondag rond 9.15 uur, Website: www.rplfm.nl

Persberichten en publicaties

In 2019 zijn er naast het maandelijkse In the Spotlights-bericht, diverse berichten in de pers verschenen.

Doordat wij niet van alle verschillende streekkranten exemplaren ontvangen, is het mogelijk dat er meer artikelen over de stichting verschenen zijn.

Afbeeldingen van diverse persberichten en krantenknipsels zijn als bijlage aan het verslag toegevoegd.



Foto: Dierenasiel Reijerscop

Speurneus Donna zoekt een nieuw baasje dat graag lange wandelingen maakt

Door **Jurgen Rupschus** - 21 december 2019



Nooit leuk als er een dier in het asiel zit. Gelukkig worden ze er goed verzorgd, maar het mooiste is als al die dieren een nieuwe baas krijgen. Hond Donna is nog maar twee jaar oud en is een echte speurneus. Op dit moment zit ze in Dierenasiel Reijerscop en is ze op zoek naar een baasje.

De kruising Vizsla – Weimaraner houdt van speuren en ze gebruikt graag aan neus tijdens een lange wandeling. Haar vorige baasjes hadden helaas niet genoeg tijd voor Donna, maar ze is heel keurig opgevoed. Ze luistert naar commando's en leert heel snel. Alleen aan de lijn wandelen is zo nu en dan lastig voor de hond. Tja, alles moet natuurlijk onderzocht worden!



Foto: Dierenasiel Reijerscop

Wie komt deze schat ophalen? Knuffelkat Krieltje zit al 4 maanden in het asiel

Door **Jurgen Rupschus** - 29 juni 2019



101



Bij het dierenasiel is het een groot raadsel: kat Krieltje zit er namelijk al vier maanden en heeft nog geen nieuw huisje gevonden. Terwijl de kater onwijs lief is, van knuffelen houdt en... kijk gewoon even naar die foto hierboven. Ga jij hem een ophalen bij Dierenasiel Reijerscop?

Sinds maart 2019 zit Krieltje al in het asiel. Wanneer de medewerkers van het asiel de kamer van de kat binnenlopen, staat hij al vol spanning te wachten. Een aai over de bol; daar wordt Krieltje blij van.

Knuffelen maar!



Foto: Dierenasiel Reijerscop

Gevonden in een fietsenstalling; nu zit Flip al een flinke tijd in het asiel

Door **Jurgen Rupschus** - 2 februari 2019



75



Nooit leuk als een dier in het asiel zit. Gelukkig worden de dieren er goed verzorgd, maar ze willen natuurlijk het liefst naar een nieuw baasje. Naast honden, katten en konijnen heeft dierenasiel Reijerscop in Harmelen ook een aantal siervogels. Een van die vogels is Flip.

Grasparkiet Flip is gevonden in een fietsenstalling in Bodegraven en er is helaas niemand voor hem langsgelopen om hem op te halen. Nu zit hij al een tijd in het asiel en wordt er een nieuwe baas voor hem gezocht. Kun jij de volwassen parkiet met prachtige geel-groene kleuren een nieuw huisje en vogelkooi geven? Neem dan direct [contact](#) op met het dierenasiel.

Open Dag op Dierenasiel Reijerscop tijdens Werelddierendag 2019

📅 24 september 2019 👤 Martin Reijmerink

Een kijkje nemen bij de dierenarts of in de dierenambulance, asioldieren ontmoeten of zelf aan de slag gaan met gezonde diersnacks maken: het kan tijdens de Open Dag! In het kader van Werelddierendag 2019 openen Dierenasiel Reijerscop en Diergezondheidscentrum De Limes op zaterdag 5 oktober aanstaande namelijk hun deuren voor alle dierenliefhebbers. Iedereen is dan tussen 11.00 uur en 16.00 uur van harte welkom. [Dierenhulpverlening Woerden e.o.](#) zorgt ook voor de opvang van dieren in Nieuwegein en is gevestigd aan de Reijerscopse Overgang 3-5 in Harmelen.

Programma

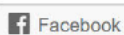
Maar wat te verwachten? Tijdens de Open Dag worden tal van gezellige en leerzame activiteiten georganiseerd voor jong én oud. Altijd al nieuwsgierig geweest naar de dieren in het dierenasiel? Dan mag je deze dag zeker niet missen. Onze katten, honden, konijnen en vogels staan namelijk in opperste paraatheid om jou te ontmoeten. Ook kun je de dierenarts op de voet volgen richting de operatiekamer om het fijne te weten te komen over echo's en röntgenfoto's bij dieren. Toch liever zelf aan de slag? Ook hiervoor ben je op de open dag aan het juiste adres: samen met onze vrijwilligers kun je je eigen speeltjes en snacks maken voor jouw huisdier.

Een open dag is natuurlijk niet compleet zonder een paar bijzondere gasten: daarom kan men dit jaar een kattentrim demonstratie bijwonen, een ballonclown die dierenfiguren maakt en staan onze vrijwilligers voor je klaar om al jouw vragen te beantwoorden en je in geuren en kleuren te vertellen over het werk wat zij doen. Mocht dit niet interessant genoeg zijn voor de kleintjes onder ons, dan kunnen zij altijd nog meedoen met een leerzame speurtocht door het asiel, geschminkt worden door een van onze grimeurs of hun laatste energie wegspringen in het springkussen. Kortom, genoeg redenen om op 5 oktober een bezoek te brengen aan de Open Dag in Harmelen. Zien we jou daar?

Deel dit bericht met je vrienden. Heeft u nieuws? Whatsapp ons op: 0646139696.



WhatsApp



Facebook



Twitter



E-mail



Print



Liefde aan asiédieren geven



Foto: *indebuurt Woerden*

Als je altijd al een kijkje wilde nemen in het dierenasiel, dan kun je dat op 5 oktober doen. Bij het [dierenasiel in Harmelen](#) is dan namelijk een open dag. Helemaal leuk voor de kids, want die kunnen knutselworkshops doen, zich laten schminken, op de springkussens banjeren en natuurlijk met de dieren knuffelen. Van 11.00 tot 16.00 uur is het asiel op Reijerscop 3-5 geopend.

Open dag dierenasiel, zaterdag 5 oktober tussen 11.00 en 16.00 uur bij dierenasiel Reijerscop in Harmelen.

Ahw! We gingen langs bij het dierenasiel en knuffelden met deze schatjes (video)

Door [Jurgen Rupschus](#) - 4 oktober 2018



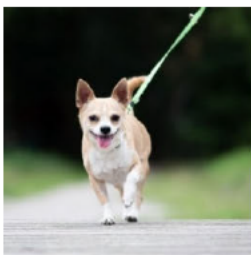
Op Dierendag zijn we extra lief voor onze huisdieren, maar wat nou als een dier geen baasje heeft? Om de katten en honden van Dierenasiel Reijerscop in Harmelen extra in het zonnetje te zetten, gingen we langs voor een kijkje achter de schermen.

In de video zie je onder andere chihuahuas TJ en [Lucky](#), Anatolische herder [Ejder](#) (die Turks verstaat!), poes [Chica](#), terriër [Flappie](#) en kittens [Kees en Lotte](#). Maar ook de [vogels](#) en [konijnen](#) komen voorbij!

De dieren in het filmpje zijn te adopteren. Heb jij interesse in één van de katten of honden? Neem dan contact op met het dierenasiel via 0348-414242 voor een afspraak.

6 oktober open dag dierenasiel

Wil je zelf een kijkje nemen in het dierenasiel? Op zaterdag 6 oktober is er een open dag. Je bent welkom tussen 11.00 en 16.00 uur aan de Reijerscopse Overgang 5 in Harmelen.



Op straat gevonden; nu zit Lucky al 4 maanden in het asiel

Als er een dier op straat wordt gevonden, dan hopen we allemaal dat het beestje zo snel mogelijk wee...



Foto: Dierenasiel Reijerscop

Claire werd als kitten hoestend en proestend op straat gevonden en ze zoekt nu een baasje

Door **Jurgen Rupschus** - 12 oktober 2019



57



Nooit leuk als er een dier in het asiel zit. Gelukkig worden ze er goed verzorgd, maar het mooiste is als al die dieren een nieuwe baas krijgen. Poes Claire kwam als kitten in dierenasiel Reijerscop en ze zoekt nu een nieuw baas. Ga jij haar een nieuw huisje geven?

Claire werd als kitten hoestend en proestend gevonden op straat. In het asiel bleek ze bronchitis te hebben. Na een lange behandeling van de dierenarts mag ze dan nu eindelijk op zoek naar een nieuwe baas. Iemand die haar liefde en zorg kan geven die ze nodig heeft.

Vrolijk

ZATERDAG 7 SEPTEMBER 2019, 06.45 UUR

DEEL DIT ARTIKEL



Wie kan gedumpte probleemhond Winnie aan?

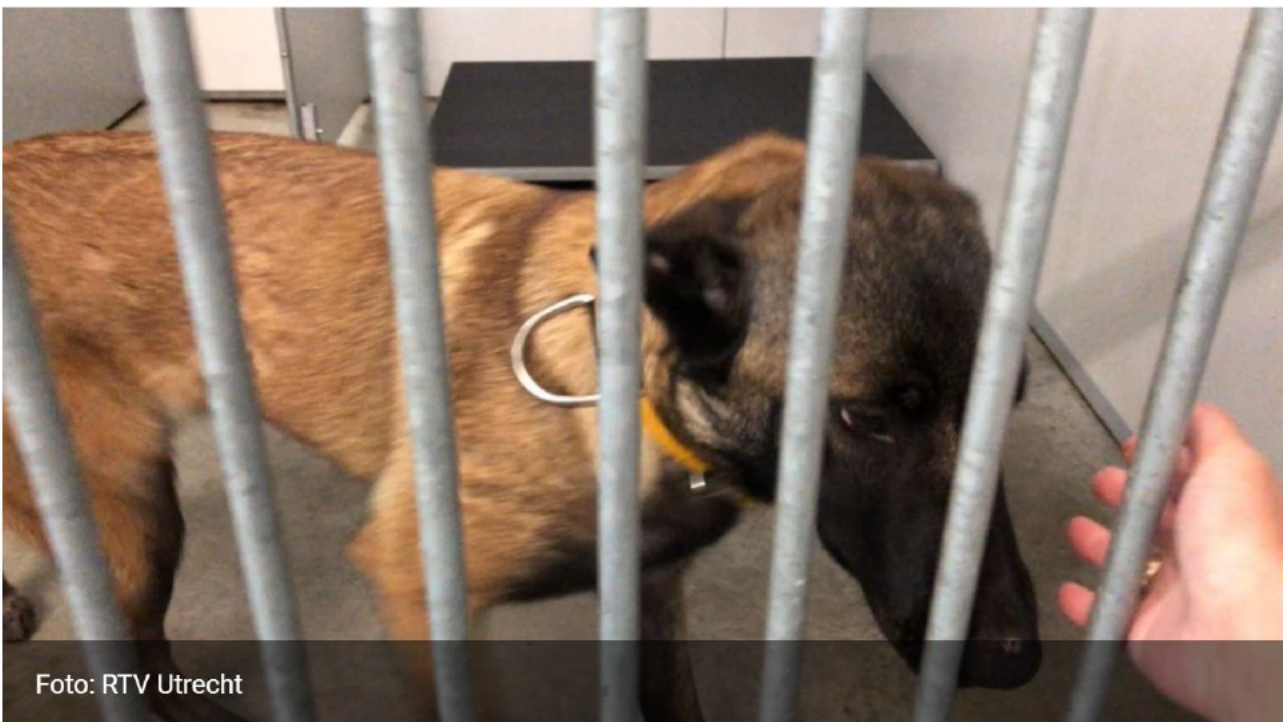


Foto: RTV Utrecht

GESCHREVEN DOOR
MARIJE DRENTH

NIEUWEGEIN/HARMELEN - De Mechelse herder Winnie, die eind juli werd achtergelaten op een carpoolplaats in Nieuwegein, zoekt nog altijd een nieuw baasje. Dat laat Dierenasiel Reijerscop in Harmelen weten aan RTV Utrecht.

De dierenopvang waar Winnie nu tijdelijk woont is overspoeld met reacties nadat RTV Utrecht de hond bij het asiel heeft [gefilmd](#). Toch heeft de opvang de juiste baas nog niet gevonden. "Ondanks alle goede bedoelingen van mensen die haar een liefdevol thuis wilden bieden zat er tot dusver niet de juiste plek voor haar tussen," aldus Ivon Mourik van [Dierenasiel Reijerscop](#).

Achtergelaten hond opgevangen in Harmelen

De vondst van een achtergelaten Mechelse herder zondag op een carpoolplaats in Nieuwegein heeft tot een stroom aan reacties geleid. 'Onbegrijpelijk dat je zo iets kunt doen', reageren mensen. De hond werd gevonden door een oplettende taxi-chauffeur.

Richard Hoving

Nieuwegein/Harmelen

De Mechelse herder, een teefje van twee jaar oud, zat in een bench met een paar brokjes, zegt Mechtild Stavenuiter van de stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken. Stavenuiter had zondagmiddag telefoondienst toen de taxi-



▲ Op een carpoolplaats in Nieuwegein is een Mechelse herder gevonden. FOTO POLITIE NIEUWEGEIN

chauffeur belde. „Ik heb meteen onze dierenambulance ingeschakeld en de politie gebeld.”

Volgens Stavenuiter zijn de ambulancemedewerkers die de hond

ophaalden, wel wat gewend. „We vinden ook katten in mandjes met voer voor een paar dagen. De eigenaar gaat er dan vanuit dat de dieren binnen een paar dagen wel worden gevonden.”

De voorzitter van Dierenhulpverlening Woerden en omstreken wil niet speculeren over de motieven van de eigenaar van de Mechelse herder. Op internet gebeurt dat volop. 'Onbegrijpelijk dat je zo iets kunt doen. En dan zeker na de vakantie gewoon weer zo'n lief klein pupje aanschaffen? Zet ze zelf maar in een bench op een zonovergoten plek zonder water op een parkeerplaats neer.' Anderen zeggen: 'Hier kan ik zooooo boos over worden' en 'Vreselijk dit om te zien'.

Volgens Stavenuiter hebben zich inmiddels zeker tien nieuwe baasjes voor de achtergelaten hond gemeld. Of een van hen de Mechelse herder krijgt, is niet te zeggen. „Het is niet wie het eerst komt, wie het eerst maalt.”

De komende twee weken wordt de hond - waarmee het goed gaat - afgezonderd van andere dieren in het asiel in Harmelen opgevangen om eventuele besmetting met ziektes te voorkomen. Daarna wordt gekeken waar de hond kan worden geplaatst.

De politie heeft een oproep gedaan of iemand de hond herkent of heeft gezien dat het beest is achterlaten op de carpoolplaats aan de Zandveldseweg in Nieuwegein.

Het is zomer, dus het asiel loopt weer vol met gedumpte dieren

Bij dierenasiel Reijerscop in Harmelen komen veel gedumpte dieren binnen deze zomer. Het is keihard werken voor de vrijwilligers.

Marco Gerling
Harmelen

Olivia en Buzz schreeuwen om aandacht. Het roodwitte duo kitens haalt halsbrekende toeren uit en lijkt samen met hun broertje bezig met een grote verbouwing in hun verblijf. De slaapmand is nog niet weggesleurd of een muis vliegt door het onderkomen. Ongeremd vliegt het drietal door de ruimte, zonder iets van het interieur onbenut te laten. Even wordt het nieuwsgierig afgeremd als de schilder plotseling voor het raam verschijnt.

Dit drietal is nog niet zo lang op de wereld en nog te jong voor een verblijf in een van de vier andere kattenkamers in het asiel. Ze lijken verreweg de jongste asieliëren, maar schijn bedriegt: thuis bij vrijwilligers zitten nog eens rond de vijftig van dit soort veelal hyperactieve exemplaren. Ja, het is druk in de opvang: dat de zomerperiode veel gedumpte dieren met zich meebrengt is geen mythe.

Bench

Winnie, verderop luidkeels blaffend, is daarvan het levende bewijs: de Mechelse herder werd vorige maand met bench en al achtergelaten in Nieuwegein. Het levende het asiel veel telefoontjes op, maar van de eigenaar ontbreekt ieder spoor.

Daarom is de herder van ongeveer een jaar hier nog en wordt hij voorbereid op een nieuwe eigenaar. Net zoals veel van de tientallen dieren die hier zitten. Grofveeg: veertig konijnen, twintig



▲ Yvonne de Vries van het dierenasiel ontfermt zich over Buzz, een kitten met een ontstoken oogje. FOTO: MARINX SCHMIDT

siervogels, vijf honden en twintig katten. Tussen de dieren lopen een stuk of tien vrijwilligers rond. Zij zijn er om ze te verzorgen, zoals kitten Buzz die wat last heeft van een oog. Verder maken de vrijwilligers de verblijven schoon en geven ze de dieren aandacht. In een

Vooral de kneusjes zitten hier lang, van hen ga je veel houden

—beheerder Yvonne de Vries

van de kattenkamers ligt zelfs een boek van Harry Potter om uit voor te lezen. Dat gebeurt vooral bij katten, de aandacht voor de honden gaat vooral uit naar wandelen. Drie kwartier per keer, vertellen de vrijwilligers.

Mortuarium

Vrijwilliger Joyce te Winkel is druk met de wild spelende kittens. Ze legt uit dat ze een drukke koe-riër was, totdat ze thuis kwam te zitten en volledig werd afgekeurd. Lachend: „Nu zit ik hier soms wel vier keer in de week, ik vind het heerlijk.” Ze geniet van de dieren en die passie deelt ze met alle an-

deren die hier dag in dag uit rondlopen, naast de dierenartsenpraktijk in Harmelen.

„Ze zijn heel trouw”, typeert beheerder Yvonne de Vries vrijwilligers zoals Joyce. De beheerder legt uit dat werken in een asiel niet alleen maar leuke kanten heeft. Ze wijst op de koelcel, waar de dode dieren terecht komen. Bijvoorbeeld van straat gehaalde aangerechten katten.

Een blik in het kleine mortuarium leert dat ook vandaag zeker zeven katten ieder in een eigen bak liggen te wachten op herkenning. „In de vakantieperiode bewaren we ze hier drie weken.”

Even verderop is een speciale afgeschermd kamer waar eigenaren afscheid kunnen nemen.

Moeilijk

Ook voor vrijwilligers is afscheid soms moeilijk, weet De Vries. „Het klinkt misschien sentimenteel maar vooral de 'kneusjes' zitten hier lang, van hen ga je veel houden.”

Het doel is duidelijk: herplaatsing van alle dieren die in de opvang zitten. Want anders is er straks geen plek voor de opvang van een slordige 150 andere Olivia's, Buzz'jes of Winnie's waar ieder jaar afstand van wordt gedaan.

Niet meer altijd hulp dier in nood

De dierenambulance voor Woerden en omstreken kan niet altijd meer uitrukken bij spoedgevallen. Door een groot tekort aan vrijwilligers bij Stichting Dierenopvang Woerden zijn er niet meer continu dierenhulpverleners bereikbaar.

Gijs Kool

Woerden

Met een groot werkgebied dat Oudewater, Montfoort, Woerden, Nieuwegein en Bodegraven-Reeuwijk bestrijkt, zijn het flinke werkdagen voor de slinkende groep vrijwilligers van de Dierenopvang Woerden. Sinds deze week vallen er door een tekort aan mankracht grote gaten in de telefoondiensten.

„De rek is er helemaal uit”, zegt voorzitter Mechtild Stavenuiter. „De dinsdagen, woensdagen en vrijdagen zijn het moeilijkst. Daarom vallen op die dagen gaten van drie uur waarop niemand bereikbaar is.” Ambulancemedewerkers rukken door die onbezette telefoon niet meer uit in spoedgevallen. Dus geen hulp voor aangereden dieren of voor de opvang van dieren die achterblijven omdat hun baasje naar het ziekenhuis, de gevangenis of een spoedinrichting moet.

Op meer plekken binnen de Dierenopvang Woerden is het lastig alle diensten in te vullen, vertelt vrijwilliger Ina Bunnik. Ze draait sinds negen maanden noodgedwongen dubbele weekenddiensten: naast de zaterdag- ook de zondagavond. Ze ziet een aantal redenen voor de extra werkdruk. „Vrijwilligers krijgen een baan waardoor ze minder tijd hebben. Maar

ook is het werkgebied onlangs met Nieuwegein vergroot. Daarnaast bellen mensen sneller naar de Dierenambulance als ze een egeltje of vogel in nood opmerken.” Omdat die dieren buiten de regio worden opgevangen, zorgt dat voor langere ritten op de ambulance. Ook vertrokken vrijwilligers uit het asiel toen ze tegen striktere regelgeving aanliepen. „Er zijn nu eenmaal strenge regels waaronder we werken zodat de dieren hygiënisch kunnen leven”, vertelt Bunnik.

Tot deze week lukte het Stavenuiter nog de roosters dicht te krijgen met vrijwilligers. „Eerst werkten we met halve dagdiensten, dat werden diensten van drie uur,



Als een dier lijdt, moet het hoe dan ook geholpen kunnen worden

–voorzitter Mechtild Stavenuiter

waardoor iedereen wat flexibler werd. Maar nu zijn de mensen gewoon op.” Volgens Stavenuiter is het geen oplossing om de ambulancenvrijwilligers ook de telefoon aan te laten nemen. „Als ze bezig zijn met een dier kunnen ze niet bellen, als ze autorijden is dat ook lastig en daarnaast zit er ook administratie aan vast.”

De voorzitter hoopt dat er snel een aantal vrijwilligers bijkomt, zodat de ambulance weer altijd uit kan rukken. „Als een dier is aangereden en lijdt, moet het hoe dan ook geholpen kunnen worden.”

VRIJWILLIGERSZAKEN

EN

OPLEIDING

VRIJWILLIGERSZAKEN EN OPLEIDING

Werving en selectie

De wijze van werving en selectie is dit jaar op dezelfde wijze voortgezet als in de afgelopen jaren. De gebruikelijke manieren van werven zijn doorgezet.

- De internetsite van de Stichting en Facebook
- Braderieën en promotieactiviteiten en de open asiëldag
- Alarmnummer/Asiel/Ambulance.
- Pamfletten met een oproep voor vrijwilligers.
- Radio, incidenteel.
- Vrijwilligersvacaturebank te Woerden, Oudewater en Montfoort en Utrecht.

Veel vrijwilligers die zich hebben aangemeld, hebben ons gevonden door stukjes op Facebook maar ook het aanmelden via onze site is erg populair. Steeds vaker zien wij dat vrijwilligers nieuwe vrijwilligers werven. Ook wil een eigenaar waarvan een dier geholpen is zich vaak inzetten.

De werving tijdens braderieën gaat wat minder goed. Dit komt o.a. door het gebrek aan vrijwilligers die mee willen helpen de braderie op te zetten en de stand te beheren. Echter staan daar wel onze ambassadeurs. Toch maakt het persoonlijke contact dat je mensen duidelijk uit kunt leggen waar de tekorten zijn en wat de diverse functies inhouden. Enkel een flyer uitdelen blijkt niet voldoende. De wijze waarop er dit jaar is geworven zal waarschijnlijk niet worden doorgezet in 2020. We gaan nieuwe methoden onderzoeken om zoveel mogelijk potentiële vrijwilligers te kunnen bereiken.

Alle geïnteresseerden die zich hadden aangemeld via de internetsite met het verzoek om meer informatie, ontvingen een uitleg over het reilen van zeilen in het asiel / bij de stichting alsmede wat de functie inhoudt. Daarnaast waren er ook mensen die wij via e-mail moesten bedanken voor hun aanmelding.

Redenen hiervoor waren:

- Jonger dan 18 jaar
- Verwachting van betaald werk
- Woonachtig buiten werkgebied. Dit is voornamelijk van belang bij de ambulance chauffeurs.
- Het niet zelfstandig kunnen werken, helaas is het niet mogelijk om mensen in te zetten die te veel begeleiding nodig hebben.

Aanmeldingen voor vrijwilligerswerk komen veelal binnen van mensen die in ons werkgebied woonachtig zijn, maar incidenteel uit andere plaatsen. Echter is het bij de ambulance echt niet mogelijk om van buiten ons werkgebied te komen. Onze ambulance mag enkel binnen het werkgebied staan.

Regelmatig werden wij benaderd door schoolgaande kinderen jonger dan 18 jaar die vrijwilligerswerk of stages in het asiel wilden verrichten. Aangezien de minimumleeftijd 18 jaar is, moesten wij de meeste kinderen teleurstellen. Uitzondering hierop zijn kinderen van vrijwilligers. Wij kennen daarvoor de mogelijkheid dat zij stage mogen lopen ook al zijn zij nog geen 18. Een andere mogelijkheid is dat iemand die nog geen 18 is een dier gerelateerde opleiding volgt en de mogelijkheid dan krijgt om stage te lopen.

Met geïnteresseerden is een afspraak gemaakt voor een persoonlijke kennismaking door middel van een gesprek en rondleiding in het asiel. Op de gemaakte afspraak zijn een aantal personen niet verschenen en hebben ook een aantal personen de afspraak afgezegd.

Voornaamste redenen hiervoor waren:

- Werk
- Gezondheid (gezinslid)
- Bedacht zich alsnog / ander vrijwilligerswerk
- Vervoer naar het asiel

De potentiële kandidaten voor de functie van ambulancechauffeur draaiden in de meeste gevallen eerst vrijblijvend een verkorte dienst mee. Op basis van dit gesprek en de praktijkervaring kon een weloverwogen besluit genomen worden.

Van de geïnteresseerden besloten er toch een aantal zich bij nader inzien niet aan te willen melden als vrijwilliger.

Redenen hiervoor waren:

- Niet te combineren met werk en/of studie
- Ander verwachtingspatroon
- Tijdgebrek / familie/gezin
- Keuze voor ander vrijwilligerswerk
- Gezondheidsklachten

Voor het asiel geldt dat de PZ groepen, na de eerste kennismaking, de verdere handelingen voor hun rekening nemen.

Ook in 2019 zijn wij benaderd door geïnteresseerden die een WW-, WAO- en/of WIA-uitkering ontvangen. Wij adviseren deze mensen hun consultant op de hoogte te brengen van hun voornemen zich in te willen zetten als vrijwilliger. Dit gebeurt zowel in het eerste telefonische contact als ook tijdens het kennismakingsgesprek. In een aantal gevallen dient er namelijk toestemming te komen van de uitkeringsinstantie om vrijwilligerswerk te mogen verrichten.

Belangrijkste zaken voor 2019 op een rij

1. Iedere vrijwilliger heeft in 2019 een vrijwilligersovereenkomst ontvangen. Echter heeft nog niet iedereen deze retour gezonden. Aangezien het een generieke overeenkomst is, herkent niet iedere vrijwilliger zich exact in de gestelde afspraken. Het is dan ook een heel verschil als je deelneemt aan de PR commissie of dat je wekelijks de dieren verzorgt. In het 2^{de} kwartaal van 2020 zal de vrijwilligersovereenkomst, mede om die reden, aangepast worden door het bestuur.
2. De lastige gaten blijken nog steeds te liggen bij de functie van ambulancechauffeur.
3. Dit jaar is er wederom een team van “kattenwassers” ingezet vanwege een schimmel. Dit team is inmiddels zo goed aan het werk dat de schimmel weer erg snel onder controle was en het sein schimmelvrij gegeven kon worden. Ook waren er een paar verdenkingen van schimmel en twee katten met een resistente bacterie.
4. In 2018 is er proefgedraaid met een nieuw kattenprotocol. Dit nieuwe protocol is in 2019 geïmplementeerd.

Het jaar in cijfers

Verloopcijfers:

Jaar	Nieuw	Vertrekkers	Totaal gemiddeld.
2013	97	50	178
2014	65	51	198
2015	82	65	219
2016	75	81	216
2017	75	82	221
2018	79	65	237
2019	85	82	241

We blijven een lichte stijging zien in het aantal actieve vrijwilligers per jaar. Met het anders organiseren van de werkzaamheden en de grote asiellocatie is dit een prettige uitkomst om de dieren die er verblijven zo goed mogelijk te verzorgen en de ruimtes zo schoon en netjes mogelijk te houden.

Aantal man/vrouw:

In 2019 was de verdeling man vrouw als volgt: 204 vrouwen 84,6% (79,3%) en 37 mannen 15,4% (28,1%), er zijn over het algemeen meer vrouwen dan mannen werkzaam bij de Stichting.

Aantal jaren actief voor de stichting:

De nieuwe vrijwilligers konden ook dit jaar steunen op de ervaring van een vaste kern medewerkers die langer dan 2 jaar voor de Stichting werkzaam is. In 2019 was het overzicht met aantal jaar in dienst als volgt (verdeeld in categorieën van 5 jaar)

	2019	(%)	2018	(%)
20 tot 30 jaar	1	(0,4)	1	(0,5)
15 tot 20 jaar	6	(2,4)	4	(2,1)
10 tot 15 jaar	14	(5,8)	14	(7,6)
5 tot 10 jaar	50	(20,7)	38	(9,0)
0 tot 5 jaar	171	(70,9)	134	(81,0)

We zien dat er kortere periodes worden aangegaan dat mensen zich inzetten voor de stichting, duidelijk is dat mensen iets minder vaak vaste diensten kunnen aangeven, dat is ook een reden waarmee we een flexibele pool hebben opgezet bij de asielwerkgroep. Deze vrijwilligers moeten tenminste 2 invaldiensten elke maand noteren op het rooster en dat blijkt aardig te werken. Dit blijkt ook in 2019 mensen over de streep te trekken.

Aantallen per leeftijdscategorie:

In 2019 was er een uiteenloop van leeftijden opgebouwd in categorieën van 10 jaar:

	2019	(%)	2018	(%)
70 - 80 jaar	6	(2,9)	2	(0,9)
60 - 69 jaar	35	(14,5)	27	(13,2)
50 - 59 jaar	49	(20,3)	41	(20,0)
40 - 49 jaar	65	(26,9)	54	(26,3)
30 - 39 jaar	49	(20,3)	32	(15,6)
20 - 29 jaar	31	(12,8)	39	(19,0)
18 - 20 jaar	3	(1,2)	10	(4,8)

Woonplaats vrijwilligers

Woonplaats	Aantal
Alphen aan den Rijn	1
Bodegraven	2
Breukelen	1
De Meern	16
Diemen	1
Driebruggen	1
Gouda	1
Harmelen	30
Houten	2
IJsselstein	3
Kamerik	5
Kockengen	2
Leiden	1
Linschoten	9
Lopikerkapel	1
Maarssen	9
Maarssenbroek	2
Maurik	1
Mijdrecht	1
Montfoort	16
Nieuwegein	10
Nieuwerbrug	3
Nieuwveen	1
Odijk	1
Oudewater	14
Polsbroek	1
Reeuwijk	2
Utrecht	13
Vianen	1
Vinkeveen	1
Vleuten	14
Waarder	4
Wilnis	2
Woerden	65
Zegveld	1
Zevenhoven	2

Wanneer je kijkt naar waar de vrijwilligers vandaan komen om zich bij ons in te zetten is het gebied steeds ruimer aan het worden. Dit heeft ook te maken met de gemeentes die aan ons verbonden zijn maar ook met het feit dat vrijwilligers mogelijk uit het werkgebied verhuizen maar zich toch willen blijven verbinden aan onze stichting.

<u>Werkgroepverdeling</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Asiel (tevens katten)	187	182
PR	9	9
Ambulance	16	18
Telefoondienst	30	28

Verder zijn er erg veel vrijwilligers die meerdere taken uitvoeren zoals bestuurstaken, vrijwilligers en personeelszaken, verwilderde katten en technische dienst. Dit wordt ieder jaar meer en is niet in alle gevallen aan te raden.

Opleiding

Bijna alle opleidingen zijn in het afgelopen jaar op dezelfde wijze voortgezet en vallen onder de verantwoordelijkheid van de hoofden van de werkgroepen en hun plaatsvervangers. Echter zijn we bij de honden een andere weg ingeslagen. Dit hield in dat we begonnen zijn met hondenteamleiders aan te stellen tijdens iedere dienst. Ook het benaderen van de honden is veranderd; wij gebruiken nu de methode van Animal Faith Maastricht, waarin rust en regelmaat een grote rol spelen.

Om te zorgen voor kwaliteit, trachten wij de opleidingen zo optimaal mogelijk te houden door deze steeds aan te passen aan de noodzaak. De vrijwilliger dient de werkzaamheden naar de gestelde maatstaven uit te voeren welke passen bij de vastgestelde protocollen van de betreffende werkgroep(en). Naast de praktijkopleiding en het theoretische gedeelte wordt ook aandacht besteed aan intensievere begeleiding.

Elke vrijwilliger heeft een proefperiode van minimaal 4 maanden, na 4 maanden vindt er een evaluatie plaats waarbij de vrijwilliger en de leidinggevende (captain of werkgroep hoofd) wordt gevraagd hoe alles loopt en of er nog aandachtspunten zijn. Helaas is in 2019 door vertrek van medewerkers en onderbezetting achterstand in opgelopen. Waar nodig wordt er bijgestuurd, daarna zal er over worden gegaan tot benoeming.

Werkgroep Telefoondienst

De nieuwe telefonist(e) wordt tijdens minimaal twee dagdelen door een collega ingewerkt. Tijdens de eerste inwerkdienst gebeurt dit bij de nieuwe medewerker of bij een telefonist(e). Dit proberen we buiten de diensten om te plannen. Hierdoor kunnen wij in alle rust alles uitleggen.

Bij de tweede inwerkdienst wordt alles nogmaals uitgelegd en wordt de nieuwe vrijwilliger de mogelijkheid geboden om zelf actief bezig te zijn. Zou er behoefte zijn aan een extra uitlegdienst tussen het eerste en het tweede gedeelte van de inwerkdiensten, is dit gemakkelijker in te plannen.

Voor, tijdens of na de dienst heeft de nieuwe telefonist(e) de eerste 4 diensten regelmatig telefonisch contact met een vaste achterwacht. In deze telefoonmomenten worden de mogelijke vragen maar ook acties besproken. Mocht blijken dat hij/zij behoefte heeft aan meer diensten met achterwacht dan is dit altijd mogelijk.

Theoretische basisopleiding.

Werkgroep Ambulance

Nieuwe ambulancechauffeurs rijden eerst een dag (deel van de dag) vrijblijvend mee in de ambulance. Hierdoor hopen wij dat zij een goede indruk krijgen van de daadwerkelijke werkzaamheden van een ambulancechauffeur. Besluiten zij hierna met de opleiding tot ambulancechauffeur te willen beginnen, dan ziet de opleiding er als volgt uit:

Minimaal 4 diensten meerijden met een ervaren chauffeur.

Theoretische basisopleiding.

Cursus dieren-EHBO voor kleine huisdieren.

Cursus vogel-EHBO.

Rij- en veiligheidsinstructie.

Werkgroep Asiel

Honden- en katten verzorging

Voor de asiel medewerker is de mogelijkheid eerst een dag mee te snuffelen en is er een scheiding gemaakt tussen honden- of kattenverzorger met daarop een aangepast inwerktraject. Elke vrijwilliger wordt tenminste 4 diensten door een ervaren verzorger ingewerkt aan de hand van een opleidingsdocument.

Deze is door de werkgroep vastgesteld aan de hand van de gestelde normen en protocollen. Belangrijkste uitgangspunt is veiligheid voor mens, dier en omgeving.

Siervogelopvang

Er is een vaste vrijwilliger die zorgt voor de opvang van siervogels. Indien deze vrijwilliger niet kan wordt deze waargenomen door het hoofd van de siervogels.

Konijnenopvang

Er is een vast team konijnenverzorgers. Middels een aparte appgroep worden afspraken gemaakt wie wanneer de verzorging doet. Dit wordt door een vaste medewerker gerund. De appgroep wordt beheerd door het hoofd konijnenopvang.

Werkgroep PR

Bij de PR werden nieuwe vrijwilligers ook dit jaar door collega's in de praktijk wegwijs gemaakt. Wel zien we dat in het PR team veel mensen hebben opgezegd. Vrijwilligerszaken en PR zijn in onderling overleg om te kijken hoe we hier weer een goede oplossing kunnen vinden. Binnen PR zijn twee groepen te onderscheiden. Dit zijn PR en braderiemedewerkers.

Al met al was het een bewogen jaar maar wel een mooi, leerzaam jaar. Voor 2020 gaan wij aan de slag om het vrijwilligersbeleid verder uit te rollen. Er is een nieuw attentiebeleid opgezet wat verder uitrolt gaat worden.

DONATEURS

DONATIES, GIFTEN EN SPONSORING

Een belangrijke bron van inkomsten vormen donaties en giften. In principe is iedereen die een bijdrage geeft, hoe gering ook, donateur. Sommige organisaties hanteren het principe van donateurslidmaatschap, dat verkregen kan worden door een vastgelegde minimumdonatie. Jaren geleden zijn wij hier van afgestapt. De registratie van donateurs wordt met aangescherpte wetgeving omtrent privacy e.d. ook steeds complexer. Alle bijdragen, hoe klein en hoe groot dan ook, zijn voor ons even belangrijk om onze activiteiten kostendekkend te kunnen uitvoeren. Ons voormalige principe dat bedragen beneden de € 10,- als gift werd aangemerkt en alles daarboven als donatie willen wij dan ook loslaten. Een gift houdt een eenzijdige rechtshandeling in en een donateur is een persoon die geldelijke steun verleent zonder rechten of plichten te hebben.

Sponsoring is wel iets afzonderlijk, bij sponsoring is er vaak sprake van een afspraak voor een tegenprestatie, zoals bijvoorbeeld vermelding van de sponsor op onze website. Dit wordt dan ook vaak gedaan door bedrijven. Voor sponsoring is het voor bedrijven ook mogelijk een sponsorfactuur te ontvangen, van belang voor fiscale doeleinden.

Ook zijn er eenmalige giften voor specifieke projecten ontvangen, zoals bijvoorbeeld het realiseren van verlichting voor het hondenveld en de aanschaf van een industriële wasmachine voor het dierenasiel. Deze vorm van financiële ondersteuning wordt vaak gerealiseerd door aanvragen bij speciale vermogensfondsen die die dierenwelzijn tot hun doel hebben.

ANBI

De Stichting is door de Belastingdienst aangemerkt als een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Particulieren kunnen een giftenaftrek krijgen voor de inkomstenbelasting. Voor bedrijven geldt dat ook voor de vennootschapsbelasting.

ONTWIKKELING DONATIES EN GIFTEN

Doordat we in een overgangsfase zitten om te komen tot een andere vorm van binding met onze begunstigers is een gedetailleerde vergelijking van de ontwikkeling in donaties en giften ook niet meer opportuun. In voorgaande jaren werden enkel de gegevens van donaties van geregistreerde begunstigers in dit jaaroverzicht vermeld en werden overige kleine giften, sponsorbedragen en giften voor specifieke projecten niet meegenomen.

Kijkend naar puur de donaties en giften, dan blijkt dat het aantal donaties en giften in 2019 nagenoeg gelijk is aan 2018. Het merendeel van de donaties betreffen bedragen tussen de € 10,00 en € 50,00, maar ook worden uitzonderlijke bedragen tussen de € 500,00 en € 1.200,00 ontvangen.

Het percentage ontvangen donaties en giften ten opzichte van de totale inkomsten:

2019: 9%
2016: 12%
2017: 10%
2018: 10%

ACTIES

Ook in 2019 werd een externe glossy nieuwsbrief uitgebracht en naar zo'n 251 (voormalig) begunstigers toegezonden. Dit werd enorm gewaardeerd en er kwamen veel positieve reacties binnen.



Het ligt nog steeds in de planning om de binding met onze begunstigers onder de loep nemen en daar een nieuwe systematiek voor ontwikkelen. Door de steeds wisselende samenstelling van de PR-werkgroep is men daar nog niet aan toegekomen.

FINANCIËN

INHOUDSOPGAVE	Pagina
ALGEMEEN VERSLAG	
1 Opdracht	4
2 Samenstellingsverklaring	4
3 BESTUURSVERSLAG	5
JAARREKENING	
1 Balans per 31 december 2019	8
2 Winst- en verliesrekening over 2019	10
3 Kasstroomoverzicht 2019	11
4 Toelichting op de balans per 31 december 2019	12
5 Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019	21
BIJLAGEN	
1 Gegevens omzet en omzetbelasting	27
2 Begroting 2019 en 2020	28

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken – Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

ALGEMEEN VERSLAG

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken – Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

Aan het bestuur van

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken

Reijercopse Overgang 5

3481 LZ Harmelen

Woerden, 28 april 2020

1. Opdracht

Conform uw opdracht hebben wij de jaarrekening 2019 van Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken te Harmelen bestaande uit de balans per 31 december 2019 en de winst- en verliesrekening over 2019 met de toelichting samengesteld.

2. Verantwoordelijkheid van het bestuur

Opdracht

Kenmerkend voor een samenstellingsopdracht is, dat wij ons baseren op de door het bestuur van de stichting verstrekte gegevens. De verantwoordelijkheid voor de juistheid en de volledigheid van die gegevens en voor de daarop gebaseerde jaarrekening berust bij het bestuur van de stichting.

Verantwoordelijkheid accountant

Het is onze verantwoordelijkheid als accountant om de door u verstrekte opdracht uit te voeren in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de voor accountants geldende gedrags- en beroepsregels. In overeenstemming met de voor het accountantsberoep geldende standaard voor samenstellingsopdrachten, bestonden onze werkzaamheden in hoofdzaak uit het verzamelen, het verwerken, het rubriceren en het samenvatten van financiële gegevens. Daarnaast hebben wij de aanvaardbaarheid van de bij het samenstellen van de jaarrekening toegepaste grondslagen op basis van de door de onderneming verstrekte gegevens geëvalueerd. De aard van onze werkzaamheden is zodanig dat wij geen zekerheid omtrent de getrouwheid van de jaarrekening kunnen verstrekken.

Bevestiging

Op basis van de ons verstrekte gegevens hebben wij de jaarrekening samengesteld onder toepassing van de grondslagen voor financiële verslaggeving zoals opgenomen in Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Administratiekantoor J. Craane - Bedrijfsbegeleiding

Namens deze:

J.A.A.M. Craane

3. BESTUURSVERSLAG

3.1 Geschiedenis en achtergrond van de Stichting

De Dierenhulpverlening is opgericht op 10 februari 1981 en heeft als statutaire doelstelling de instandhouding, het beheer en exploitatie van een dierenasiel. Vanuit deze opdracht richt de stichting zich met name op de opvang van zwerfdieren, het opnemen van afstandsdieren, de verzorging van zowel zwerf-als afstandsdieren en de ondersteuning bij calamiteiten. Hiermee heeft de Dierenhulpverlening dus zowel een asiël- als een opvangfunctie en is zij een van de uitvoerende instanties van het Dierenwelzijnsbeleid van de gemeenten Nieuwegein, Woerden, Bodegraven-Reeuwijk, Oudewater en Montfoort.

3.2 Contactgegevens

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken
Reijercopse Overgang 5
3481 LZ Harmelen

Telefoon: 0348 414242

E-mail: info@dierenhulpverleningwoerden.nl

Website: www.dierenhulpverleningwoerden.nl

De Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken is in ingeschreven in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41172725. De Stichting is door de Nederlandse Belastingdienst aangewezen als 'Algemeen Nut Beogende Instelling'(ANBI) met nummer RSIN 803989039.

3.3 Organisatie en werkwijze van het bestuur

Sinds de oprichting van de Dierenhulpverlening in 1981 is de dagelijkse leiding in handen van de Vrijwilligers zijnde de Opvang coördinatoren en de Dag captains.

Alle overige Vrijwilligers houden zich bezig met diverse verzorgings- en administratieve taken in het Asiel.

Ultimo eind 2019 beschikte de Stichting over: 241 Vrijwilligers (Ultimo eind 2018: 237 Vrijwilligers).

Per ultimo eind 2019 bestond het bestuur uit de volgende personen, conform de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

M.M.M. Stavenuiter-Winkelmolen - Voorzitter
M.M.M. Stavenuiter-Winkelmolen - Penningmeester a.i.
C.M.H. Heilen - Secretaris

Het bestuur van de Stichting kent doorgaans minimaal 6 tot 8 keer per jaar een Bestuurdersvergadering. Het bestuur ontvangt geen vergoeding of salaris. Uitsluitend gemaakte kosten worden vergoed.

3.4 Activiteiten in 2019

De activiteiten van de Stichting bestaan voornamelijk uit de reguliere werkzaamheden als de exploitatie van het dierenasiel, de dierenambulance, de meldcentrale en de PR & Communicatie. In het jaar 2019 werd extra ingezet op de deskundigheidsbevordering van de Vrijwilligers.

Ultimo augustus 2019 werd de nieuwe Bestuursstructuur doorgevoerd, waarbij het oude Bestuur werd gesplitst in een klein strategisch Bestuur en een operationeel Managementteam.

De toenmalige hoofden van de diverse werkgroepen verlieten het Bestuur en namen zitting in het Managementteam (MT). Hiermede werd invulling gegeven aan de duidelijke behoefte aan een efficiënte en effectieve besturing van de Stichting op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau.

In jaar 2019 is een impasse ontstaan tussen het Bestuur en de Hondenwerkgroep. De oplossing van deze ontstane impasse werd door middel van de diverse gesprekken en onder leiding van een onafhankelijke gespreksleider ultimo december 2019 tot volle tevredenheid van de betrokken partijen tot een goed einde volbracht. Hierbij is het vertrouwen tussen het Bestuur en de Hondenwerkgroep weer hersteld.

Eind jaar 2019 werd een start gemaakt met het meerjarenbeleidsplan, dat in het jaar 2020 zijn beslag moet gaan krijgen.

3.5 Overige activiteiten in 2019

Er is een verdere daling te constateren in mindere inkomsten uit donaties, giften en sponsoring. Collectegelden in contanten verminderd steeds meer, echter er is wel een bereidheid om meer met pin-transacties te betalen. Hierin dient wel enige gewenning plaats te gaan vinden.

De PR Werkgroep is bezig met het vinden van alternatieve inkomstenbronnen. De Sociale Media activiteiten en ook het aantal volgers van de Sociale Media groeit gestaag en is en blijft het belangrijkste communicatiemiddel van de Stichting.

3.6 Asiel

Het aantal asioldieren (Afstand, Zwerf, Gevonden en Geboren) is gestegen in jaar 2019 van 630 dieren naar 654 dieren. Het grootste gedeelte van deze stijging betreft de toename van gevonden kittens in jaar 2019. Verder heeft een verdubbeling plaatsgevonden van het aantal zeer zieke katten in de opname van het asiel.

3.7 Sociale Opvang

De Sociale Opvang betreft dieren die worden opgenomen in het asiel omdat veelal de eigenaar met spoed moet worden opgenomen in een ziekenhuis of een woonzorginstelling. Deze meldingen van crisisopvang worden gemeld door de GGD en/of de Politiediensten.

De opgevangen dieren verblijven tijdelijk in het asiel en gaan in bijna alle gevallen weer retour naar de eigenaren.

In het jaar 2019 ten opzichte van het jaar 2018 werd een licht stijging vastgesteld van deze crisisopvang.

3.8 Toelichting op de jaarrekening 2019

De totale Opbrengsten in het jaar 2019 (Herplaatste en Afstand dieren, Ambulance vervoer, Pension inkomsten en Overige inkomsten) bedraagt Euro 48.450. Dit is een lichte daling ten opzichte van het jaar 2018 van Euro 1.416.

De totale Kosten, inclusief financiële baten en lasten, in het jaar 2019 bedraagt Euro 251.209. Ten opzichte van het jaar 2018 betreft dit een stijging van Euro 19.757. De stijging van deze kosten zijn voornamelijk de Directe kosten in de verzorgings- en medische kosten en de Huisvestingskosten in de kosten Energieverbruik.

De Dekking saldo te kort (Buitengewone baten) in het jaar 2019 bedraagt Euro 211.070. Dit is een daling ten opzichte van het jaar 2018 van Euro 8.242. De daling van de Dekking saldo te kort is voornamelijk de Vrijval van de Voorzieningen.

Het Resultaat in het jaar 2019 bedraagt Negatief Euro 33 en was in het jaar 2019 Positief Euro 20.

De vastgestelde Voorzieningen zijn per 1 januari 2019 een bedrag van Euro 110.893. In het jaar 2019 werd toegevoegd aan de Voorzieningen een bedrag van Euro 8.066 en zijn de onttrekkingen een bedrag van Euro 50.747. Het saldo Voorzieningen zijn per 31 december 2019 een bedrag van Euro 68.212.

3.9 Vooruitblik jaar 2020

In het jaar 2020 worden het meerjarenbeleidsplan en de meerjarenbegroting definitief afgerond. De vacatures in het Bestuur zijn in het jaar 2020 ingevuld en worden de nieuw benoemde bestuurders verder ingewerkt.

Verder zal de website van de Stichting worden geactualiseerd en verbeterd. Er worden voorbereidingen getroffen in het jaar 2020 voor de vervanging van de huidige dierenambulance. Een aanvraag wordt ingediend bij de Stichting Dierenlot voor een terbeschikkingstelling van een dierenambulance voor het specifieke vervoer van kittens.

3.10 Tot slot

In de jaren 2018 en 2019 is gebruik gemaakt van een ingehuurd freelancer (e.g. verenigingsmanager) welke de interne asielorganisatie heeft verbeterd en versterkt en onderdeel is geweest aan de opzet van de nieuwe bestuursstructuur. Einde jaar 2019 zijn deze trajecten met succes afgerond.

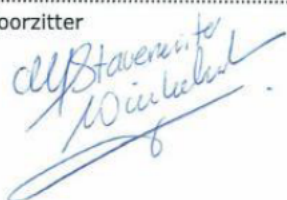
In de geplande opzet van het meerjarenbeleidsplan en de meerjarenbegroting zal de korte termijn toekomst helder uiteen worden gezet. Het belangrijkste aandachtspunt zijn de verlengingen van de contracten met de gemeente, gelet op het feit dat deze que duur steeds korter worden. De concurrentiepositie van de Stichting komt hiermede onder druk te staan. Daar waar mogelijk zal worden ingezet op de deskundigheidsbevordering van de Vrijwilligers, een goede en juiste communicatie en het bevorderen van een prettige werkomgeving voor de Vrijwilligers. Het belangrijkste is om de kwaliteit van de dienstverlening te prolongeren en verder te versterken

Namens het Bestuur,

Harmelen, 28 april 2020

M.M.M. Stavenuiter-Winkelmolen

.....
Voorzitter



M.M.M. Stavenuiter-Winkelmolen

.....
Penningmeester a.i.



C.M.H. Heilen

.....
Secretaris



Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken – Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

JAARREKENING

1 BALANS PER 31 DECEMBER 2019
(na winstbestemming)

	<u>31 december 2019</u>		<u>31 december 2018</u>	
	€	€	€	€
ACTIVA				
Vaste activa				
Materiële vaste activa	(1)			
Verbouwingskosten		1.698		1.920
Inventaris		11.639		15.725
Apparatuur		3.314		4.910
Computerapparatuur		603		924
Vervoermiddelen		7.000		13.688
		<hr/>		<hr/>
		24.344		37.166
Vlottende activa				
Voorraden	(2)		495	70
Vorderingen	(3)			
Debiteuren		783		18.485
Overige vorderingen en overlopende activa		18.218		20.869
Overige belastingen		43		
		<hr/>		<hr/>
		19.045		39.353
Liquide middelen	(4)		57.744	91.767
		<hr/>		<hr/>
		101.627		168.356
		<hr/>		<hr/>

1 BALANS PER 31 DECEMBER 2019
(na winstbestemming)

	<u>31 december 2019</u>		<u>31 december 2018</u>	
	€	€	€	€
PASSIVA				
Eigen vermogen	(5)			
Kapitaal		239		239
Overige reserves		22.383		22.363
Resultaat lopend jaar		-33		20
		<hr/>	<hr/>	
		22.588		22.621
Vorzieningen	(6)			
		68.212		110.893
Kortlopende schulden	(7)			
Ontvangen waarborgen		760		695
Crediteuren		5.562		21.238
Overige belastingen				43
Overige schulden en overlopende passiva		4.505		12.867
		<hr/>	<hr/>	
		10.827		34.842
		<hr/>	<hr/>	
		101.627		168.356
		<hr/>	<hr/>	

2 WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2019

		<u>2019</u>		<u>2018</u>	
		€	€	€	€
Opbrengsten	(9)	48.450		49.856	
		<hr/>	48.450	<hr/>	49.866
Kosten					
Afschrijvingen	(10)	11.659		11.910	
Huisvestingskosten	(11)	131.295		123.840	
Directe kosten	(12)	76.085		65.481	
Kantoorkosten	(13)	814		594	
Autokosten	(14)	12.364		10.122	
Verkoopkosten	(15)	2.992		3.789	
Verzekeringen	(16)	1.474		1.936	
Algemene kosten	(17)	14.096		13.330	
		<hr/>	250.780	<hr/>	231.001
Bedrijfsresultaat			<hr/>	<hr/>	<hr/>
			-202.330		-181.596
Financiële baten en lasten	(18)		-429		-451
Resultaat uit bedrijfsuitvoering			<hr/>	<hr/>	<hr/>
			-202.759		-181.596
Buitengewone baten	(19)	211.070		219.312	
Buitengewone lasten	(20)	-8.344		-37.696	
Buitengewoon resultaat			<hr/>	<hr/>	<hr/>
			202.726		181.616
Resultaat na buitengewone baten en lasten			<hr/>	<hr/>	<hr/>
			-33		20
			<hr/>	<hr/>	<hr/>

3 KASSTROOMOVERZICHT 2019

De mutatie van de geldmiddelen is als volgt te analyseren:

	2019	2018
	€	€
Bedrijfsresultaat	396	471
Totaal afschrijvingen	11.659	11.910
Dotatie voorzieningen	8.656	20.925
Besteding uit voorzieningen	-51.366	-43.736
Afschrijvingen / mutatie voorzieningen	-31.022	-10.902
Mutatie kortlopende vorderingen	-20.309	19.607
Mutatie voorraden	425	-996
Mutatie vreemd vermogen kort	-24.015	9.335
Mutatie werkkapitaal	-4.131	-9.276
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	-34.757	-19.706
Ontvangen rente	4	5
Betaalde rente en kosten	433	456
Overige operationele activiteiten	-429	-451
Kasstroom uit operationele activiteiten	-35.186	-20.157
Investeringsactiviteiten in vaste activa	-1.163	-1.163
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-1.163	-1.163
Mutatie geldmiddelen	-34.023	-18.994

3 TOELICHTING OP DE BALANS PER 31 DECEMBER 2019

De mutaties in de materiële vaste activa in het boekjaar 2019 zijn hieronder samengevat:

ACTIVA

VASTE ACTIVA

1. Materiële vaste activa

	Verbouwings- kosten	Inventaris	Computer- apparatuur	Vervoer- middelen	Totaal
	€	€	€	€	€
Aanschafwaarde	2.215	79.761	1.155	87.487	170.618
Cumulatieve afschrijving	295	59.126	231	73.799	133.451
Overige waarde mutaties					
Boekwaarde per 1 januari	1.920	20.635	924	13.688	37.166
Afschrijvingen	222	5.683	231	6.688	12.824
Overige waarde mutaties					
Mutaties 2019					
Aanschafwaarde	2.215	79.761	1.155	87.487	170.618
Cumulatieve afschrijving	517	64.809	462	80.487	146.275
Overige waarde mutaties					
Boekwaarde per 31 december	1.698	14.952	693	7.000	24.344

Gehanteerde afschrijvingspercentages per jaar:

- Gebouwen 10%
- Inventaris 10 t/m 20%
- Computerapparatuur 20%
- Vervoermiddelen 20%

VLOTTENDE ACTIVA

2. Voorraden

De voorraden worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs dan wel lagere marktwaarde voor zover nodig onder aftrek van een voorziening voor incourantheid. Her verloop van de voorraden staat hieronder weergegeven:

Voorraden	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Medicatie Asiel	70	70
Tricat enting	351	
Cocktail enting	26	
Hondenhoest enting	48	
	<hr/> 495	<hr/> 70

3. Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

Onder de kortlopende vorderingen bevinden zich, evenals op 31 december 2018, geen posten met een overeengekomen looptijd die langer is dan 1 jaar.

Debiteuren

De debiteuren zijn gewaardeerd tegen nominale waarde van de uitstaande vorderingen. Een voorziening en of afboeking wegens mogelijke oninbaarheid werd toegepast.

Debiteuren	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Debiteuren	783	18.485
	<u>783</u>	<u>18.485</u>

Vorderingen en overlopende activa**Overige belastingen**

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Omzetbelasting, laatste periode	43	-
	<u>43</u>	<u>-</u>

Nog te ontvangen bedragen

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Belastingdienst- Energiebelasting	2.222	4.650
Te ontvangen bankrente	4	7
Stichting Dierenlot – Kleding	199	698
Stichting DOCR – Vogelritten	2.000	1.785
Donaties en Giften		1.241
Been Beheer – Energie	6.850	6.938
	<u>11.275</u>	<u>15.319</u>

Overlopende activa	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Vooruitbetaalde verzekeringen	1.757	1.909
Vooruitbetaald AERES Training		1.190
Bol.com – cadeaukaarten	1.500	
Stichting Dierenasiels	120	
OHW Overloop Kitten	907	825
OHW Overloop Katten	1.829	442
OHW Overloop Honden	209	838
OHW Overloop Konijnen	621	346
	<hr/>	<hr/>
	6.943	5.550

4. Liquide middelen

In de liquide middelen zijn spaardeposito's tot een bedrag van € 44.120, begrepen en zijn per direct opeisbaar.

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Rabobank, rekening-courant	4.409	27.586
Rabobank, spaarrekening	31.716	42.712
Robeco, spaarrekening	12.404	12.401
ING, zakelijke rekening	5.784	496
Kas	3.159	8.537
Geld onderweg	272	35
	<hr/>	<hr/>
	57.744	91.767

PASSIVA**5. Eigen vermogen**

Het verloop van het kapitaal en de overige reserves van de stichting worden in het onderstaand overzicht weergegeven:

Kapitaal en Overige reserves	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Stand per 1 januari	22.621	22.601
Resultaat boekjaar	-33	20
Stand per 31 december	22.588	22.621

6. Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen in het boekjaar 2019 zijn als volgt:

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
<u>Projectfonds</u>		
Stand 1 januari	9.577	12.905
Dotatie		
Onttrekking	2.598	3.328
Stand 31 december	6.979	9.577
<u>Risicofonds - Vervoermiddelen</u>		
Stand 1 januari	5.000	10.000
Dotatie	1.104	
Onttrekking	1.104	5.000
Stand 31 december	5.000	5.000
<u>Onderhoudsfonds - Asiel</u>		
Stand 1 januari	2.500	2.500
Dotatie	776	375
Onttrekking	776	375
Stand 31 december	2.500	2.500
<u>Onderhoudsfonds - Ambulances</u>		
Stand 1 januari	3.000	3.000
Dotatie	2.809	5.309
Onttrekking	2.809	5.309
Stand 31 december	3.000	3.000

Fonds bijzondere activiteiten

Stand 1 januari	5.590	5.000
Dotatie	1.172	575
Onttrekking	1.762	-15
Stand 31 december	5.000	5.590

Steunfonds

Stand 1 januari	2.500	2.459
Dotatie	617	962
Onttrekking	617	921
Stand 31 december	2.500	2.500

TNR-fonds

Stand 1 januari	1.500	3.000
Dotatie	765	
Onttrekking	765	1.500
Stand 31 december	1.500	1.500

Asielfonds

Stand 1 januari	33.319	41.649
Dotatie		
Onttrekking	8.330	8.330
Stand 31 december	24.989	33.319

Niet te innen kosten Diensten

Stand 1 januari	1.000	4.121
Dotatie	823	
Onttrekking	823	3.121
Stand 31 december	1.000	1.000

Vervangingsreserve-Apparatuur

Stand 1 januari	3.906	5.069
Dotatie		
Onttrekking	1.163	1.163
Stand 31 december	2.743	3.906

Vervangingsreserve-Vervoermiddelen

Stand 1 januari	13.000	13.000
Dotatie		
Onttrekking		
Stand 31 december	13.000	13.000

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken - Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

Dienstverlening Asiel

Stand 1 januari	30.000	31.000
Dotatie		27.320
Onttrekking	30.000	28.320
Stand 31 december	-	30.000

Totaal – verloop Voorzieningen

Stand 1 januari	110.893	133.704
Dotatie	8.066	34.541
Onttrekking	50.747	57.352
Stand 31 december	68.212	110.893

7. Kortlopende schulden

Onder de kortlopende schulden bevinden zich, evenals op 31 december 2018, geen posten met een overeengekomen looptijd die langer is dan 1 jaar.

Schulden worden gewaardeerd tegen de nominale waarde tenzij anders is bepaald.

<u>Waarborgsommen</u>	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Ontvangen waarborgsommen	760	695
	<hr/> 760	<hr/> 695
<u>Overige belastingen</u>	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Omzetbelasting, laatste periode	-	43
	<hr/> -	<hr/> 43
<u>Nog te betalen bedragen</u>	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Retour herplaatste dieren		125
Voorschot Sociale Opvang		635
Kosten banken	107	76
Kosten communicatie		97
Kosten brandstof	68	55
HRM Dienstverlening		2.400
Grootplezier.nl		322
Been Beheer - Energie		6.594
De Limes - Afvalverwerking	136	399
Egelopvang Zoetermeer	810	530
NFDO - Contributie		425
Centrum DHV Gouda	735	
Stichting Cavia	120	
KM-vergoedingen	174	
Vogelaar - Brochures	706	
	<hr/> 2.856	<hr/> 11.658

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken - Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

Overlopende passiva	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Asiel afstand - Konijnen	248	491
Asiel afstand - Kitten	75	
Asiel afstand - Katten	657	230
Asiel afstand - Honden	669	488
	<hr/>	<hr/>
	1.649	1.209

4 TOELICHTING OP DE WINST-EN-VERLIESREKENING OVER 2019**8. Opbrengsten**

De Totaal Opbrengsten zijn in 2019 ten opzichte van 2018 met 2,8% gedaald.
Hieronder worden de specifieke posten uit de winst-en-verliesrekening over 2019 nader toegelicht.

	2019	2018
	€	€
9. Totaal opbrengsten		
Herplaatst	30.880	31.225
Afstand	7.094	8.197
Pension (opvang)	1.473	1.651
Veterinaire bijdrage	369	315
Ambulancevervoer	5.854	5.688
Nazorg etc.	395	216
Artikelverkoop	1.329	1.611
Diversen	2.726	2.171
Rabatten en kortingen	-1.670	-1.217
	48.450	49.856
10. Afschrijvingen		
Afschrijving verbouwingskosten	222	222
Afschrijving inventaris	4.086	4.228
Afschrijving apparatuur	432	512
Afschrijving computers	231	231
Afschrijving vervoermiddelen	6.688	6.717
	11.659	11.910
11. Huisvestingskosten		
Huurkosten	119.098	117.107
Onderhoud en reparaties	61	25
Energieverbruik	9.017	4.089
Zakelijke lasten	1.530	1.563
Schoonmaakkosten	360	360
Afvalkosten	599	529
Overige kosten	630	166
	131.295	123.840

12. Directe kosten

Asiel schoonmaakkosten	4.051	3.527
Asiel verzorgingskosten	6.638	4.399
Asiel kosten honden	5.527	5.452
Asiel kosten katten	12.805	11.252
Asiel kosten kitten	11.266	12.964
Asiel kosten konijnen	5.633	7.065
Asiel kosten overige dieren	9.196	3.266
Consulten Dierenarts	10.210	9.045
Nazorg en Euthanasie Asiel	7.177	5.974
Retour Herplaatste Dieren	1.270	659
Overige directe kosten	2.313	1.877
	<hr/>	<hr/>
	76.085	65.481

13. Kantoorkosten

Kantoorbenodigdheden	411	114
Porti en verzendkosten	71	40
Automatiseringskosten	207	440
Aanschaf klein inventaris	125	
	<hr/>	<hr/>
	814	594

14. Autokosten

Brandstofkosten	7.314	7.458
Onderhoudskosten	3.392	442
Verzekeringen	1.491	1.675
CJIB bekeuringen	58	288
Overige autokosten	108	259
	<hr/>	<hr/>
	12.364	10.122

15. Verkoopkosten

Representatie	48	96
Reis- en verblijfkosten	74	221
Markten en kramen	451	767
Website		321
Drukwerk PR	832	915
Afschrijving debiteuren	823	1.035
Overige verkoopkosten	764	434
	<hr/>	<hr/>
	2.992	3.789

16. Verzekeringen

Verzekeringen inventaris	681	681
Verzekeringen t.b.v. vrijwilligers	793	1.255
	<hr/>	<hr/>
	1.474	1.936

17. Algemene kosten

Accountantskosten	2.580	1.999
Overige advieskosten	520	
Contributies en lidmaatschappen	225	225
Opleidingen Vrijwilligers	1.853	1.820
Lief en Leed Vrijwilligers	1.990	806
Kerst- en Nieuwjaarsvieringen		2.296
Kantinekosten Asiel	1.415	2.237
Huur Pin	798	583
Communicatiekosten	4.628	3.488
Overige algemene kosten	87	-125
	<hr/>	<hr/>
	14.096	13.330

18. Financiële baten en lasten

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten

Rentebaten	4	5
	<hr/>	<hr/>
	4	5

Rentelasten en soortgelijke kosten

Rente- en bankkosten	433	456
	<hr/>	<hr/>
	433	456

19. Buitengewone baten

Donaties en Giften	15.414	16.284
Sponsoring	6.576	6.302
Vrijval Mutaties Voorzieningen	9.824	16.657
Bijdragen Hulpverlening en Huur	176.032	172.860
Overige buitengewone baten	3.224	7.208
	<hr/>	<hr/>
	211.070	219.312

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken - Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

20. Buitengewone lasten

Dotatie Mutaties Voorzieningen	4.819	31.610
Overige buitengewone lasten	3.525	6.086
	<hr/>	
	8.344	37.696

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken – Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

BIJLAGEN

1 GEGEVENS OMZET EN OMZETBELASTING

Door u verrichte binnenlandse leveringen/diensten:

<i>Leveringen/diensten</i>	€	Omzetbelasting €
Omzet met hoog tarief	218.726	45.931
Omzet met laag tarief	53	3
Omzet met nul tarief	21.266	
Voorbelasting		47.123
		<hr/> -1.189
<i>Afdrachten</i>		
Eerste kwartaal		1.184
Tweede kwartaal		-623
Derde kwartaal		-1.707
Vierde kwartaal		-43
Totaal te betalen/ontvangen		<hr/> -

ACTUEEL 2019 en BEGROTING 2019 en 2020

	Actueel 2019	Begroting 2019	Begroting 2020
	€	€	€
<u>Opbrengsten</u>			
Honden Afstand	1.463	1.000	1.000
Katten Afstand	3.815	5.000	4.000
Kitten Afstand	469	0	0
Konijnen Afstand	1.347	1.250	1.250
Honden Herplaatst	2.657	2.500	2.500
Katten Herplaatst	7.570	8.500	8.500
Kitten Herplaatst	15.641	12.500	15.000
Konijnen Herplaatst	4.080	4.750	3.750
Vogels Afstand/Herplaatst	932	175	250
Pensioen Honden	1.083	1.000	1.000
Pensioen Katten	327	250	350
Pensioen Konijnen	62	75	75
Veterinaire bijdragen	370	300	300
Hulpverlening en vervoer	5.854	6.000	6.000
Kadaveropvang	395	250	350
Doorberekende adm. kosten	328	300	300
Artikelverkoop	1.329	1.750	1.250
Verleende kortingen	-1.670	-1.250	-1.750
Overig	2.398	1.400	1.900
Totale opbrengsten	48.450	45.750	46.025
<u>Uitgaven</u>			
<u>Directe kosten</u>			
Verzorgingskosten	21.860	14.850	19.300
Overige opvang	10.343	4.880	10.375
Asiel honden en katten	10.176	12.010	14.500
Asiel katten	6.594	4.900	6.250
Asiel konijnen	4.203	4.425	9.800
Medische kosten	21.638	18.600	20.500
Retour dieren	1.270	750	1.200
	76.085	60.415	81.925

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken – Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

Huisvestingskosten

Huurkosten	119.098	119.098	122.195
Energiekosten	9.017	7.500	7.500
Schoonmaakkosten	360	360	360
Onderhoud	61	0	0
Zakelijke lasten	1.530	1.600	1.600
Afvalverwerking	599	500	600
Overige huisvestingskosten	630	175	175
	<u>131.295</u>	<u>129.233</u>	<u>132.430</u>

Kosten ambulances

Brandstofkosten	7.314	7.125	9.625
Onderhoud	3.392	1.300	3.250
Verzekeringen	1.491	1.700	1.915
Overige kosten	166	150	150
	<u>12.364</u>	<u>10.275</u>	<u>14.940</u>

Verzekeringen

Verzekering Vrijwilligers	792	1.100	750
Verzekering inventarissen	682	700	685
	<u>1.474</u>	<u>1.800</u>	<u>1.435</u>

Verkoopkosten

Markten	525	1.050	525
PR-activiteiten	1.262	1.050	1.250
Overige kosten	382	200	670
	<u>2.169</u>	<u>2.300</u>	<u>2.445</u>

Kantoorkosten

Kantoorbenodigdheden	411	150	500
Drukwerk – Algemeen		100	0
Aanschaf klein inventaris	125	100	100
Porti en verzendkosten	71	75	75
Automatiseringskosten	135	350	150
Host MAX	72	75	75
	<u>814</u>	<u>850</u>	<u>900</u>

Algemene kosten

Opleidingskosten	1.853	1.750	3.500
Kosten Vrijwilligers	3.405	4.500	6.750
Kosten Debiteuren		1.000	1.000
Accountantskosten	3.100	2.035	1.020
Communicatiekosten	5.426	4.045	5.068
Overige algemene kosten	312	821	978
	<u>14.096</u>	<u>14.151</u>	<u>18.316</u>

Stichting Dierenhulpverlening Woerden en omstreken - Harmelen

Rapport d.d. 28 april 2020

Afschrijvingen

Afschrijving verbouwing	221	221	221
Afschrijving apparatuur	433	433	283
Afschrijving inventaris	4.086	3.889	3.479
Afschrijving computers	231	231	231
Afschrijving ambulances	6.688	6.717	0
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	11.659	11.492	4.215

Dotaties Voorzieningen

Stortingen uit Resultaat	8.066	19.000	15.500
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	8.066	19.000	15.500

Financiële baten en lasten

Ontvangen rente	-4	-15	-5
Bankkosten	433	475	450
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	429	460	445

Buitengewone baten en lasten

Baten - voorgaande jaren	-559		
Lasten - voorgaande jaren	4.536		
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	3.977		

Totale Kosten **262.430** **249.976** **272.551**

Saldo te kort **213.980** **204.226** **226.526**

Dekking

Vrijval Fonds Asiel	8.330	8.330	8.330
Vrijval Project Fonds	2.598	2.598	2.328
Vrijval Dienstverlening Asiel	1.320	0	0
Extra bijdragen St. DOCR	0	0	12.000
Donaties	8.085	4.000	7.500
Giften	8.537	6.500	7.500
Sponsoring	6.576	2.500	5.000
Bijdrage Hulpverlening	56.934	56.700	59.073
Bijdrage Huisvesting	119.098	119.098	122.195
Subsidie Energiebelasting	1.011	2.750	1.100
Terug levering energie	1.458	1.750	1.500
Totaal	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	213.947	204.226	226.526

Resultaat **-33** **0** **0**

