



BELLEIDS

PLAN

DOA 2019 2023

INLEIDING

DOA is al sinds 1901 een maatschappelijk geëngageerde organisatie met een duidelijk doel: de opvang van noodlijdende dieren en daarmee het verhogen van dierenwelzijn. Al die jaren waren we in hoge mate afhankelijk van welwillende donateurs en subsidies. We willen een organisatie worden waarbij maatschappelijke betrokkenheid en economische zelfstandigheid hand in hand gaan. Onze focus ligt daarom nu – ruim honderd jaar later – niet alleen bij de goede opvang en verzorging van (noodlijdende) dieren, maar ook bij het betrekken van de eigenaar bij de zorg van een dier.

Dat werkt twee kanten op: enerzijds creëren we door het aanbieden van meer diensten en betere service en nieuwe geldstromen die juist de opvang, en verzorging van behoeftige dieren tegoodkomen. Anderzijds geven we - door meer oog te hebben voor de behoeftes van klanten - ook richting aan onze overtuiging dat een dier uiteindelijk altijd beter af is bij een goede baas. Door goede voorlichting voor (potentiële) eigenaren en preventie willen we ervoor zorgen dat geen enkel dier meer in een asiel terecht hoeft te komen. Zodat er ooit sprake zal zijn van alleen nog maar gelukkige huisdieren!

MISSIE

Alleen nog maar gelukkige huisdieren

Zoals gezegd kunnen noodlijdende dieren altijd op ons rekenen. Maar nog liever zouden we zien dat het helemaal niet zo ver komt. **We willen niet meer dweilen met de kraan open** en telkens opnieuw dieren opvangen die in een impuls gekocht zijn, verwaarloosd worden of onvoldoende opvoeding krijgen. We willen voorkomen dat een huisdier bij ons eindigt. Waarom? Omdat een huisdier nu eenmaal het gelukkigst is bij een fijne baas die met liefde en respect voor hem zorgt.

Die missie kan dus alleen maar slagen als we meer en beter samenwerken met de baasjes. Dat willen we doen door ze anders te benaderen.

- ➔ Door ze te voorzien van informatie over de optimale omgang met hun dier;
- ➔ Door iemand de helpende hand te reiken als het even niet zo soepel loopt;
- ➔ Door altijd een luisterend oor en talrijke praktische oplossingen te bieden zoals bijvoorbeeld een katten-oppas-service of een dagopvang (hond).

Deze aanpak is ook terug te vinden in onze slogan:

DOA: Voor huisdieren en dieren zonder huis!

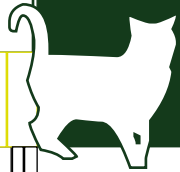


HOE TE DWEILEN MET DE KRAAN DICHT?

We streven naar een typisch Amsterdamse aanpak: pragmatisch en direct. In onze manier van doen zijn we: **optimistisch**, **bevlogen** en **inspirerend** en als het even kan reageren we met een knipoog!

En dan nu antwoord op de vraag “hoe doe je dat: dweilen met de kraan dicht?” De sleutelbegrippen hierbij zijn: **KWALITEIT VAN OPVANG**, **DOORSTROOM** en **INSTROOM**. Natuurlijk blijft het centrale doel de opvang van hulpbehoevende huisdieren. Het fysieke en mentale welzijn van onze dieren en de kwaliteit van zorg die wij deze dieren geven staan altijd centraal.

Daarnaast willen we instroom verminderen en de doorstroom versnellen. In principe moet ieder project dat we aanpakken in dienst staan van in ieder geval één van deze drie uitgangspunten.



KWALITEIT OPVANG

Het welzijn van de dieren bij DOA wordt verder verhoogd. Dit bereiken wij door:

- de huisvesting verder te verbeteren en zo veel mogelijk aan te passen aan de behoeftes van het individuele dier, waardoor er meetbaar minder gestreste en zieke dieren zijn.
- het kennisniveau van medewerkers en vrijwilligers te verhogen.
- binnen het behandelplan per dier meer en structurele aandacht te schenken aan training en verrijking.

DOORSTROMING

We streven naar een snellere en duurzame plaatsing. Wij willen onze opvang zo veel mogelijk overbodig maken door:

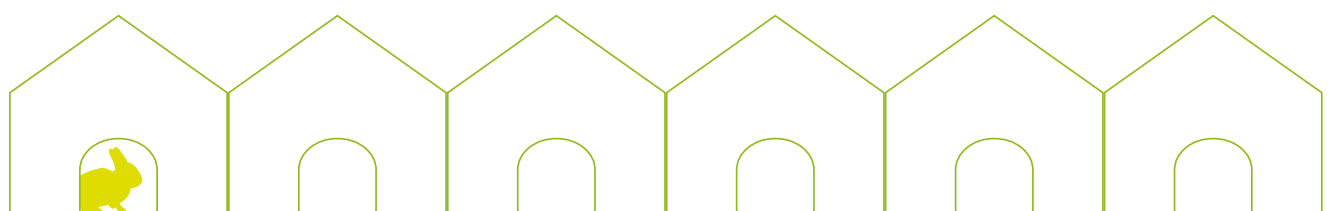
- ervoor te zorgen dat onze dieren sneller een goed en permanent thuis vinden.
- zoveel mogelijk dieren in pleegopvang op te vangen. DOA is altijd de op-één-na-beste keuze, een dier is simpelweg beter af in een huiselijke omgeving.
- door te meten hoeveel dieren er binnen de muren van DOA worden opgevangen en hoeveel buiten de muren (in pleeggezinnen). We streven naar steeds meer opvang buiten de muren. We gaan monitoren hoe het dierenwelzijn wordt gegarandeerd bij opvang buiten de muren.



INSTROOM

Er moeten minder dieren naar DOA gebracht worden. Wij willen de cirkel doorbreken door:

- (potentiële) eigenaren beter voor te lichten over het houden van een huisdier (in elk opzicht); hierdoor willen we proberen te voorkomen dat een dier vroeg of laat bij ons terechtkomt.
- inzichtelijk te maken hoe vaak er jaarlijks de vraag gesteld wordt om afstand te doen van een dier en hoeveel keer wij er in geslaagd zijn een eigenaar te overtuigen dat het dier mocht blijven.
- te voorkomen dat mensen kiezen voor herplaatsing via Marktplaats e.d.



UITDAGINGEN

Het is een open deur: de wereld om ons heen verandert in rap tempo. Dat heeft ook zijn weerslag op ons werk en onze uitgangspunten. Wat zijn omgevingsfactoren die voor DOA van invloed zijn?

EXTRA ZORG

Trend

het aantal dieren met een 'rugzakje' (oftewel hutkoffer) groeit gestaag; het duurt daarom steeds langer en kost dus ook steeds meer mankracht en geld om dieren die bij ons binnenkomen qua gezondheid en gedrag klaar te stomen voor een nieuw baasje; daarnaast komt er ook steeds meer nazorg bij kijken – dus begeleiding zowel qua gedrag als qua medische zorg.



Kansen

- DOA kan zich door ervaring met 'moeilijke dieren' profileren als expert. Expertstatus is aantrekkelijk voor klanten.
- We moeten maatregelen nemen om doorstroming te bevorderen met instandhouding van kwaliteit van zorg, zoals de inzet van pleeggezinnen.
- DOA kan zich profileren als goed doel waar echt alle dieren een kans krijgen. Het is belangrijk om de impact van DOA op het welzijn van dieren in nood goed inzichtelijk te maken om urgentie om te doneren te verhogen.

Uitdagingen

- Makkelijke, 'gangbare' dieren worden steeds vaker op commerciële sites aangeboden en komen dus niet meer bij DOA terecht. Stempel asiëldier = probleemdier?
- Kennisniveau van medewerkers en vrijwilligers moet meestijgen met zorgzwaarte.
- Dieren met rugzakje vragen hogere kwaliteit huisvesting door langere verblijfsduur en/of intensievere verzorging.
- Doorstroming daalt doordat dieren meer tijd nodig hebben voor herstel.

HOOG-RISICO-HONDEN

Trend

via diverse kanalen (justitie en particulier) krijgt DOA steeds vaker te maken met de opvang van hoog-risico-honden; dat vergt een aparte expertise. Veel kennis, ruimte en trainingscapaciteit is nodig.

Kansen

- DOA kan zich door ervaring met HR-honden profileren als expert. Expertstatus is aantrekkelijk voor klanten.
- DOA kan kennispartner worden van overheden bij ontwikkeling HR-hondenbeleid.

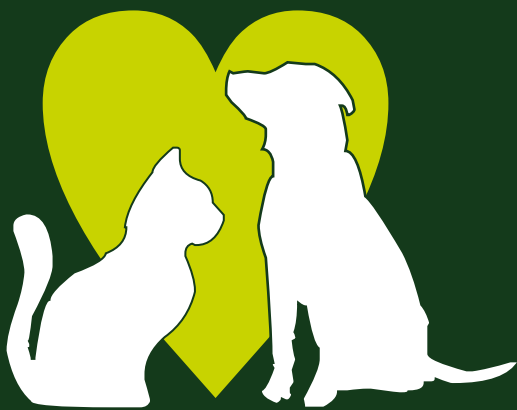
Uitdagingen

- Meer trainingscapaciteit en stressverlagende maatregelen nodig.
- Herplaatsing van HR-honden wordt een steeds grotere uitdaging.
- Risico dat aanbod honden van DOA te eenzijdig wordt voor klant.
- We hebben beperkte opvangcapaciteit.

GEMAK

Trend

Interactie met DOA, zoals adopteren dient moeiteloos te gaan. Mensen willen graag zelf hun zaken regelen met een druk op de knop en liefst 24/7.



Kansen

- De ICT-bouwstenen om DOA te ondersteunen in effectieve klantbenadering zijn aanwezig.
- Door (gedeeltelijke) tweetalige dienstverlening spreekt DOA grote groep niet-Nederlandse klanten aan.
- Goede communicatie moet loyaliteit en begrip kweken bij het grote publiek.
- DOA is een betrouwbare organisatie met een gezicht in tegenstelling tot anonieme internetaanbieders. Door expertstatus en goede nazorg/begeleiding stijgt de waarde van DOA.
- Vergeleken met andere asielen is DOA al veel verder in de ontwikkeling.

Uitdagingen

- Door aantal diensten dat DOA aanbiedt is ICT-uitdaging complex en duur.
- DOA moet zich nog gaan ontwikkelen tot een klantgerichte en –vriendelijke organisatie. Expertise binnen DOA is beperkt.
- Onbekend wat klantwens precies is en wat klanten van DOA vinden.
- Balans houden tussen klantwens en dierenwelzijn. Dierenwelzijn staat bij DOA op de eerste plaats.
- Klantgemak kan niet leiden tot impulsaankopen.
- Concurrentie (bijv. Marktplaats) minder veeleisend dan DOA.

CONCURRENTIE

Trend

Fondsenwerving heeft het niet gemakkelijk. Er is veel concurrentie op het gebied van goede doelen. Door terugtrekkende overheid ontstaat ook nieuwe concurrentie.



Kansen

- Er is voldoende laaghangend fruit dat met de nieuwe website en CRM geogst kan worden.
- DOA is een relatief kleine organisatie, dit biedt unieke kansen tav transparantie en het vertellen van persoonlijke verhalen tov grote concurrenten.
- DOA is benaderbaar en betrouwbaar: donateurs kunnen op locatie de impact van het werk van DOA zelf bekijken.
- Leadgeneratie: klanten van andere diensten die DOA aanbiedt zijn mogelijke donateurs.

Uitdagingen

- De naamsbekendheid van DOA in de eigen regio is onbekend, vermoedelijk klein.
- Donateurs zijn niet meer trouw aan goede doelen en switchen makkelijk tussen doelen en projecten.
- De ICT waarmee de fondsenwerving van de nodige (management) informatie wordt voorzien, is nog niet op orde.
- DOA is een relatief kleine organisatie, dit geeft minder slagkracht & PR-waarde tov grote concurrenten.

ZELFSTANDIGHEID

Trend

Goede doelen worden steeds meer geacht financieel zo zelfstandig mogelijk te functioneren. DOA is afhankelijk van nalatenschappen om de begroting sluitend te krijgen. Andere geldstromen zijn nodig om financieel risico te verminderen.

Kansen

- De ontwikkeling van DOA als sociale onderneming levert nieuwe geldstromen op.
- Professionalisering van fondsenwerving levert kansen op om nieuwe donatiestromen te creëren.
- Klant wil best betalen voor extra service.

Uitdagingen

- De overheid trekt zich steeds verder terug: zelf de broek ophouden is het nieuwe credo.
- Aanbestedingsprocedures leveren financiële onzekerheid op.



CONCRETE MAATREGELEN

1. KWALITEIT OPVANG VERBETEREN

We spannen ons iedere dag in om het verblijf van onze dieren zo aangenaam mogelijk te maken. We zijn echter nooit uitgeleerd en de populatie van dieren verandert. Er verblijven vaker zieke en getraumatiseerde dieren bij DOA, waardoor meer inspanning nodig is om hun welzijn te waarborgen.

➔ HUISVESTING

VOORNEMEN

Huisvesting verbeteren op basis van wetenschappelijke inzichten en adviezen

MAATREGELEN*

- Honden: evaluatie renovatie eerste 90 kennels; met geleerde lessen vervolgens tweede helft kennels renoveren
- Katten: renovatie kennels, meer solitaire huisvesting, verschillende soorten kennels afhankelijk van behoefte kat. Quarantaine krijgt meer ziekenhuisfunctie, plaatsing meer verblijfsfunctie
- Konijn: Geluidsoverlast honden in buitenkennels van konijnen versus noodzaak tot buiten leven van buitenkonijnen in balans brengen

➔ EDUCATIE (INTERN)

VOORNEMEN

- Educatie van medewerkers, vrijwilligers

MAATREGELEN*

- In beeld brengen welke kennis en vaardigheden nodig zijn per functie, diersoort en zorgzwaarte
- Ontwikkelen en uitvoeren van lesprogramma op gebied van voeding, leren observeren, ziektes, infectiepreventie, gedrag, training en verrijking van intern lesprogramma ism externe partners

➔ ZORG OP MAAT

VOORNEMEN

Plan van aanpak voor dieren die met probleem binnenkomen

MAATREGELEN*

- Binnen 48 uur een behandelplan (medisch/gedrag/training/verrijking)
- Zorgen voor voldoende trainingscapaciteit en fysieke trainingsruimte (ook voor kat)
- Educatie vrijwilligers/stagiairs voor ondersteuning bij uitvoeren behandelplan
- Goede observatie, signalering en rapportage door medewerkers/vrijwilligers
- Dieren zo snel mogelijk bij gastgezin laten revalideren of trainen
- Huisvesting en processen DOA beter afstemmen op zieke dieren (ziekenhuisfunctie)
- Hygiëneprotocol instellen
- Kennelautomatisering(?)
- Verrijking hond/kat/konijn (training, wandelen, geur, etc)

*in de vorm van projecten, nieuwe diensten en aangepaste processen

2.

DOORSTROMING VERBETEREN

Hoe snel een dier een nieuw baasje vindt, is afhankelijk van zowel interne als externe factoren. Door het gehele proces dat dieren doorlopen aan te pakken kan duurzame herplaatsing worden versneld.



DUURZAME ADOPTIE

VOORNEMEN

Goede intake, plaatsing en nazorg

MAATREGELEN*

- Kwalitatief goede info verzamelen. Met een goed intake-profiel is een dier beter te behandelen en te plaatsen
- Na plaatsing met regelmaat toetsen of alles goed gaat. Eventueel ondersteuning aanbieden



*in de vorm van projecten, nieuwe diensten en aangepaste processen

3. INSTROOM VERKLEINEN

De instroom van dieren is onder te verdelen in verschillende groepen of oorzaken. Zwerfdieren, afstandsdieren en crisisopname zijn de grootste groepen. Zwerfdieren en crisisopname zijn niet direct door DOA te beïnvloeden en dus richten we ons op de afstandsdieren. Deze groep is weer onder te verdelen in de reden waarom baasjes afstand van hun huisdier willen doen.

→ GEDRAG

VOORNEMEN

Gedragsproblemen voorkomen

MAATREGELLEN*

- Gedragstherapie aanbieden als dienst (passief, via website)
- Gedragstherapie aanbieden bij afstandsaanvragen (actief als er contact is met de eigenaar)
- Gedragstherapie voor minima aanbieden
- Educatie over het voorkomen van gedragsproblemen

Kat: Huisbezoeken bij afstandsaanvragen. Gedragsproblemen bij katten worden vaak door context (huisvesting, directe woonomgeving) veroorzaakt/kan worden vastgelegd en gevolgd. Een belangrijke oplossing hiervoor is kennelautomatisering

→ AFSTAND VOORKOMEN

VOORNEMEN

Afstand voorkomen bij financiële problemen

MAATREGELLEN*

- Budgetdierenarts openen
- Buitenbeentjes-voor-het-leven: minima als pleeggezin voor dieren die structureel meer zorg en aandacht nodig hebben
- Samenwerking zoeken met hulpverleners voor vroege signalering problemen
- Educatie om kosten van houden dier inzichtelijk te maken
- Eigenaar helpen bij het werven van fondsen of anderszins ondersteunen
- Bij afstand kat huisbezoek klant (zie bij instroom verkleinen), meteen input voor behandelplan

→ EDUCATIE (EXTERN)

VOORNEMEN

Educatie van klanten

MAATREGELLEN*

- Klanten voorzien van adequate informatie over onze diensten en wat hun hond/kat/konijn nodig heeft om gelukkig te zijn
- Duidelijk maken dat we ondersteuning kunnen bieden waar nodig

*in de vorm van projecten, nieuwe diensten en aangepaste processen

WAT BETEKENT DAT VOOR ONZE ORGANISATIE:

Onze organisatie gaat zich steeds meer richten op het opvangen van dieren buiten onze eigen muren, mits de zorg voor het dier dit toelaat. Er gaat dus een behoorlijke verschuiving plaatsvinden van het zelf verzorgen van dieren naar het begeleiden van mensen in het verzorgen van dieren. Dit is deels al in werking gezet door steeds meer met vrijwilligers te werken.

TAKEN BINNEN DE MUREN

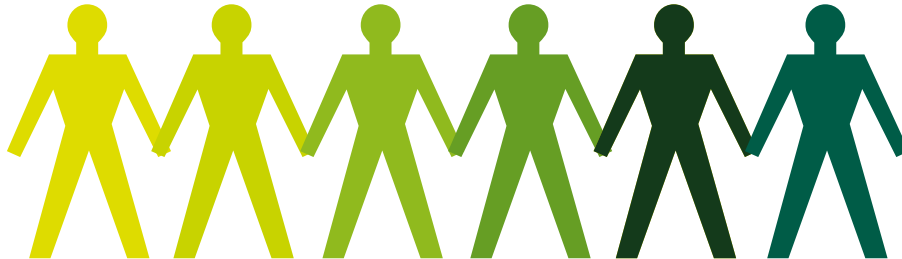
- intake zwerfdieren, crisisdieren, inbeslagnames plus de daarbij horende administratie
- medische zaken
- gedrag en training
- verrijking
- verzorging
- Buitenbeentjes
- matching & plaatsing
- uitwisselingen naar andere asielen/organisaties
- intake en uitgifte pension en dagopvang

TAKEN BUITEN DE MUREN

- huisbezoeken, preventie en intake afstandsdieren bij mensen thuis
- begeleiden eigenaren afstandsdieren (bij plaatsing vanuit huis, medische intake)
- nazorg asioldieren
- matching en begeleiding pleeggezinnen
- begeleiding verzorgers Buitenbeentjes

WAT BETEKENT DAT VOOR ONZE MENSEN:

Ons werk verandert. Het contact met de klant wordt intensiever. We willen optreden als adviseur, maar ook als steun en toeverlaat. Dat betekent dat we interne werkzaamheden zoals schoonmaak en voeren steeds vaker aan vrijwilligers zullen overlaten. Aan de ene kant vereist de organisatie ander en intensiever contact met de klant, aan de andere kant willen we meer tijd besteden aan observatie en training van onze dieren. Daarvoor is meer kennis nodig.



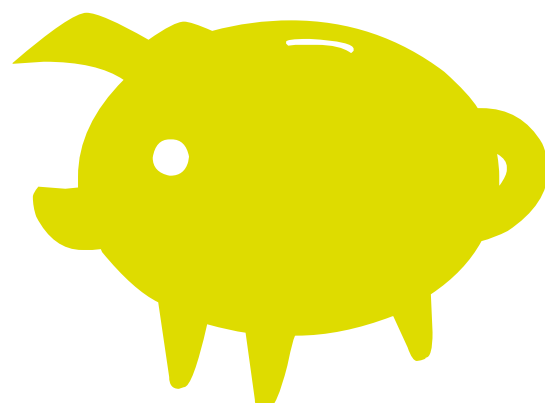
- **Investeren in educatie om van vrijwilligers trouwe vrijwilligers te maken. Zij kunnen veel werkzaamheden uit onze handen nemen waardoor wij meer tijd krijgen om naar het individuele dier te kijken.**
- **Vrijwilligers goed begeleiden, motiveren en aansturen.**
- **Ook onze medewerkers moeten goed begeleid worden en de nodige training krijgen. Doel is om te leren beter met zowel vrijwilligers als klanten om te gaan terwijl de huidige professionele dierverzorging in stand blijft.**

WAT BETEKENT DAT VOOR ONZE COMMUNICATIE:

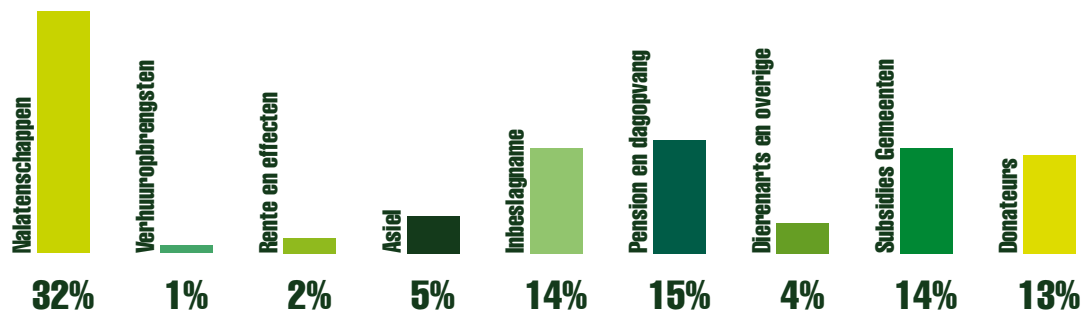
- **Eerst moeten we ervoor zorgen dat mensen ons weten te vinden = naamsbekendheid. Wie zijn we en wat doen we?**
- **We moeten ons beter profileren als expert op allerlei terreinen = PR, branding in- en extern.**
- **De kunst is om sympathie van klanten en donateurs te winnen = gerichte, prettige interactieve communicatie**
- **De kracht voor alles ligt in de herhaling: ons verhaal moet verteld, op allerlei manieren, in allerlei vormen en op allerlei kanalen. Op een fijne, aansprekende manier. Met altijd dezelfde kernboodschap. Het is belangrijk om nauwlettend in de gaten te houden wie interesse heeft voor welk onderdeel van ons verhaal, zodat wij maatwerk kunnen leveren. Iedereen binnen DOA is een ambassadeur van ons verhaal.**

WAT BETEKENT DAT VOOR ONZE FONDSENWERVING:

- Voorlopig is het speerpunt voor fondsenwerving het behouden van onze donateurs.
- Door investeringen in ICT moet DOA beter in staat zijn haar huidige donateurs vast te houden.
- Fondsenwerving is niet meer alleen een taak van de afdeling fondsenwerving maar iedereen werkzaam binnen DOA moet zich realiseren dat hij fondsenwerver is. Dat besef moet nog verder in de organisatie doorsijpelen. Donateurs willen steeds meer en beter op de hoogte gehouden worden van de impact van hun bijdrage. Dat betekent dat wij de verhalen uit de hele organisatie moeten gaan vertellen. Iedere medewerker of vrijwilliger moet zich realiseren dat hij of zij deze verhalen moet opschrijven.
- Ook hebben wij besloten om onze dienstverlening duidelijker en meer op de markt te zetten als een fondsenwervende activiteit. Door bij DOA diensten af te nemen, kunnen wij een extra donatievraag stellen, waardoor klanten kunnen bijdragen aan de verzorging van de dieren binnen DOA. Medewerkers en vrijwilligers staan in direct contact met deze klanten/donateurs en moeten in staat zijn dit verhaal goed te vertellen.
- Wij willen weten hoe de donateurs door onze organisatie lopen en welke behoefte zij daarbij hebben.



WAT BETEKEN DAT VOOR ONZE FINANCIËN:



Voor 32% haalt DOA haar inkomsten uit nalatenschappen. Daarnaast zijn grote overheidsklanten zoals gemeenten en justitie voor 28% verantwoordelijk voor onze inkomsten.

De particuliere klanten en donateurs van DOA zijn verantwoordelijk voor 37% van de inkomsten.

Hiermee wordt duidelijk dat DOA 60% afhankelijk is van een drietal overheidsklanten en van nalatenschappen. De andere 40% worden opgebracht door donaties en door de afname van commerciële diensten. Om minder afhankelijk te zijn van nalatenschappen willen we meer diensten voor particulieren ontwikkelen.

Wat we in ieder geval missen is managementinformatie. We weten nu nog niet goed waar we staan en wat we willen bereiken met betrekking tot onze doelstellingen (buiten de bestaande diercijfers).

WAT WILLEN WE GRAAG METEN?

- **Zorgzwaarte dieren, zowel medisch als gedrag**

Hoeveel trainen we, welke problemen trainen we en wat levert het op, welke medische problemen krijgen we binnen etc.

- **Aantal afstandsmeldingen**

Hoeveel dieren komen uiteindelijk echt bij DOA binnen en wat is er met de overige dieren gebeurd? Hebben wij afstand kunnen voorkomen of hebben mensen zelf een dier herplaatst etc.

- **Aantal plaatsingen**

Bij hoeveel mensen die zich voor een gesprek hebben opgegeven is een dier geplaatst en bij hoeveel niet en waarom niet?

- **Aantal dieren dat retour komt bij DOA**

- **Aantal nieuwe vrijwilligers/gastgezinnen**

Wat is uitkomst van tevredenheidsonderzoek etc.

- **Touchpoints tussen front en back zoals beschreven in stuk kennelautomatisering vanuit c&f**

- **DOA heeft een passief beleggingsbeleid, gebaseerd op aandelen en obligaties uit aandelen en handelt zelf niet in aandelen.**

SAMENVATTING

- Een van de grootste omschakelingen die DOA moet maken is die van een diergerichte organisatie naar een organisatie waar zowel mens als dier centraal staan.
- DOA moet een beter beeld krijgen van wat de klant wil.
- De zorg voor dieren verschuift van interne opvang naar externe opvang onder begeleiding van DOA.
- Veel processen moeten daarop worden aangepast. ICT, procedures, maar ook werkwijzen en verslaglegging.
- Lang nog niet alle inwoners van Groot-Amsterdam weten wie we zijn en wat we doen.
- DOA is structureel afhankelijk van nalatenschappen (€ 400.000). De omvorming naar een sociale onderneming moet zorgen voor meer diversiteit in de inkomende geldstromen.
- We hebben veel verhalen te vertellen; de kunst is dat op een intelligente manier te doen en gebruik te maken van verschillende kanalen.
- Voortschrijdend inzicht qua huisvesting moet leiden tot optimalisering ervan.
- Op basis van wensen van de klant gaan we experimenteren met nieuwe diensten.



SAMENSTELLING RAAD VAN TOEZICHT

STATUS PER 1 JULI 2018

Isabelle van Eijk

Dierenwelzijn, Dierenarts en docent
Treedt af in januari 2022

Edith de Jong

Voorzitter en financiën, Zelfstandig financieel adviseur
Treedt af in mei 2022

François Claessens

Vastgoed, Directeur-bestuurder bij Eemland Wonen
Treedt af in januari 2023

Gijs Pelser

Fondsenwerving, Chief Marketing Officer bij Plan Nederland
Treedt af in januari 2023

Gerard Hensels

ICT, Principal adviseur bij M&I Partners
Treedt af in oktober 2022

Vacant

Juridische zaken



ALLEEN MAAR GELUKKIGE HUISDIEREN



Stichting Dierenopvang Amsterdam

Ookmeerweg 271
1067 SP Amsterdam

Telefoon: 020-740 22 22
E-mail: info@doamsterdam.nl
Website: www.doamsterdam.nl

RSIN: 2562170
KVK: 40532070