

CASESTUDIE DIERENAMBULANCE AMSTERDAM: SAMENWERKING IN DE VEILIGHEIDSREGIO



Geschreven voor Stichting Dieren in Rampen door:

Sabine Zwiers (Senior Campaigner IFAW)

Jitske Lamers (stagiaire IFAW)

December 2023

@ alle foto's: Dierenambulance Amsterdam



Inhoud

1	Inleiding	2
2	Dierenambulance Amsterdam	2
3	Aanleiding contract met de gemeente/veiligheidsregio	3
4	Contract Veiligheidsregio met dierenambulance	3
5	Contract in de praktijk	5
5.1	Evaluatie incidenten	6
5.2	Inzet dierenhulpketen	6
5.2.1	Extra noodopvanglocaties voor dieren	7
5.3	Registratie van dieren	7
5.3.1	Registratie van gemiste en gevonden dieren	7
5.4	Calamiteitenteam	7
5.5	Inschakelen derden	8
6	Training en vaardigheden	9
7	Dieren in kaart	10
8	Aandachts- en verbeterpunten	10
8.1	Intern	10
8.2	Dierenhulporganisaties onderling	10
8.3	Het contract	11
8.4	Samenwerking met de veiligheidsregio	11

1 Inleiding

In het najaar van 2023 is de manager van de Dierenambulance Amsterdam (DA) geïnterviewd over de samenwerking tussen dierenhulpverleners en de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. De informatie is verwerkt in deze casestudie ten behoeve van het project dieren in rampen en crises dat door Stichting Dieren in Rampen wordt uitgevoerd met de veiligheidsregio's. Helaas is het nog niet gelukt om met de gemeente een afspraak te maken voor haar visie op de samenwerking.

De Dierenambulance Amsterdam is als enige dierenhulporganisatie al langer opgenomen als crisispartner in de veiligheidsregio. Deze informatie is bedoeld om andere dierenhulporganisaties en veiligheidsregio's te informeren over de bestaande structuur. Hierbij wordt ook ingegaan op knelpunten en mogelijke verbeteringen.

Veel dank aan Eelco Miedema voor alle medewerking aan deze casestudie.

2 Dierenambulance Amsterdam

De Dierenambulance Amsterdam werd opgericht in 1978 en is uitgegroeid tot één van de grootste dierenambulances in Nederland. Het doel van de DA is doeltreffende en professionele hulpverlening bieden aan zwerfdieren, huisdieren en vrij levende dieren in acute (medische) nood in Amsterdam en directe omgeving. Een team van 120-150 vrijwilligers en een staf van 13-15 betaalde krachten staat 24 uur per dag, 7 dagen per week klaar. Jaarlijks wordt de ambulance ongeveer 50.000 keer gebeld en zijn er 13.000 ritten om hulp te verlenen.

Werkgebied:

Amsterdam

Diemen

Driemond

Duivendrecht

Weesp

Ouderkerk a/d Amstel
(postcodes 119...)

Landsmeer (samen
met Dierenambulance Purmerend die zich richt op honden en katten)

Luchthaven Schiphol (aankomst- en vertrekhallen en het Dierenhotel)



3 Aanleiding contract met de gemeente/veiligheidsregio

In september 2014 vindt er bij werkzaamheden aan een flat in Diemen een grote gasexplosie plaats. Een deel van de fundering en grote delen van de muren worden weggeslagen. Er vallen twee doden en meerdere gewonden. Alle woningen moeten met spoed worden ontruimd en wie niet thuis was ten tijde van de explosie mag zijn woning niet meer in. De brandweer zet de flat af in verband met instortingsgevaar.

In de nacht blijken er mensen onder de afzettingen door te kruipen omdat hun huisdier nog in de woning is. De veiligheidsdiensten schrikken hiervan. Er wordt de volgende dag naar de dierenambulance opgeschakeld. De DA gaat samen met de brandweer alle woningen af die veilig betreden kunnen worden en halen de aanwezige dieren uit de woningen. De dieren worden opgevangen en de eigenaren krijgen te horen waar de dieren zijn en hoe het met ze gaat. Er wordt vanaf dat moment nadrukkelijk naar de bewoners gecommuniceerd dat, zodra dat mogelijk is, de dieren uit de woningen worden gehaald. Uiteindelijk zijn er een paar woningen die pas weken later veilig betreden kunnen worden, maar uit alle overige woningen zijn de dieren veiliggesteld.

Voor de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland was dit een duidelijk teken dat er ook voor de huisdieren moeten worden gezorgd om onveilig gedrag van eigenaren te voorkomen. De gemeente Amsterdam nam het initiatief om met de DA vaste afspraken te maken over dergelijke calamiteiten.

4 Contract Veiligheidsregio met dierenambulance

In augustus 2016 tekende de gemeente Amsterdam namens de veiligheidsregio een contract met de DA voor onbepaalde tijd, opzegbaar door beide partijen. Het contract richt zich specifiek op huisdieren in crises en rampen. In de nabije toekomst zal het contract van de gemeente overgaan naar de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. Dit biedt de mogelijkheid om het contract aan te passen aan de huidige situatie.

Op dit moment kan de gemeente via Team Publieke Zorg (TPZ, een onderdeel van de organisatorische eenheid Team Bevolkingszorg) in geval van een crisissituatie een beroep doen op de DA als coördinerende en uitvoerende organisatie voor het vervoer naar de opvang van (huis)dieren en zodra het weer mogelijk is het vervoer terug naar de eigenaren. De opvang en verzorging van zwerfdieren en vrij levende dieren vallen buiten deze overeenkomst, maar DA rapporteert in grote lijnen over de opvang van deze groepen aan Publieke Zorg.

De DA moet 24 uur per dag bereikbaar zijn. Alle betrokken dierenhulporganisaties zijn aangesloten op het alarmeringssysteem of kunnen worden bereikt. Na alarmering door TPZ garandeert de DA dat de dierenambulance binnen een uur op de aangegeven locatie is.

De DA coördineert de administratie van de facturering van alle betrokken dierenorganisaties in de Veiligheidsregio Amsterdam - Amstelland en eventueel daarbuiten. Hiervoor is een registratiesysteem opgezet voor:

- Alle ritten naar een opvang en terug naar de eigenaar en
- De opvanglocaties waar de (huis)dieren zich bevinden

De gemeente vergoedt:

- De kosten voor het vervoer en opvang ingeval van een ramp of een zwaar ongeval. Indien mogelijk worden deze kosten door de gemeente verhaald op de eigenaar van het (huis)dier. Op dit moment krijgt de DA een vergoeding op

basis van de ritprijs, die is gebaseerd op de werkelijke kostprijs. Dit omvat ook vervanging van gebruikte materialen.

- Eenmalig de kosten voor extra materialen. Er is niets opgenomen over nieuwe investeringen in de toekomst om dienstverlening te kunnen garanderen, bijvoorbeeld vanwege afschrijving van bestaande materialen en benodigde nieuwe materialen.

Eventuele medisch noodzakelijke ingrepen dienen te allen tijde te worden afgestemd met een daartoe bevoegde dierenarts en de gemeente/TPZ. Niet afgestemde ingrepen worden niet vergoed. Deze kosten worden altijd verhaald op de eigenaar.

De DA is verantwoordelijk voor voldoende opvang in de eigen regio. Wanneer dit niet mogelijk is regelt de DA in overleg met betrokken dierenorganisaties/TPZ extra opvang. Opvang is onder andere mogelijk bij geregistreerde regionale asielen, dierenpensions en/of particulieren.

De DA heeft een opleidingsplan voor (onbezoldigde) medewerkers, waarin aandacht wordt besteed aan de alarmering, opkomst en registratie. Jaarlijks wordt 1-2 keer geoefend.

Partijen evalueren na elke alarmering de dienstverlening en communicatie tussen alle betrokkenen. De overeenkomst kan met wederzijdse instemming aangepast worden op basis van de bevindingen van de evaluatie of indien daartoe aanleiding bestaat.

De DA is afdoende verzekerd tegen aanspraken in en buiten rechte voor eventuele schade ontstaan bij de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. Inzet van het calamiteitenteam valt nu onder de verzekering voor de normale inzet van de DA.



5 Contract in de praktijk



De hulpvraag vanuit gemeente (TPZ)/ brandweer voor dierenhulpverlening komt binnen bij de meldkamer, waar die verder wordt verwerkt. Er zijn geen duidelijke afspraken over hoe wordt gemeld dat het gaat om een oproep onder het contract voor crises en rampen. Aangezien de brandweer vaker belt, is dit van belang voor de juiste procedure en registratie. Het is voorgekomen dat een oproep werd geregistreerd als een normale oproep en niet de juiste interne procedure is gevolgd.

De hulpvraag wordt geregistreerd en verder verwerkt met behulp van het DAS-systeem, waarin alle gegevens met betrekking tot ritten, dieren, enzovoort worden vastgelegd. Binnen dit systeem wordt een melding aangemaakt, waaraan ritten en dieren kunnen worden gekoppeld en waarbij elk dier een uniek officieel nummer ontvangt. Het DAS-systeem wordt door meerdere dierenambulances in Nederland gebruikt.

De meldkamer contacteert onmiddellijk de directeur van de DA, of de plaatsvervanger (de manager). De directeur activeert het speciale calamiteitenteam via een app. Binnen 15 minuten moet er reactie zijn en binnen 30 minuten moet men bij de DA kunnen zijn. De inzetbaarheid van het team wordt beoordeeld: is een volledig rampenteam nodig of is één ambulance genoeg? Soms wordt het rampenteam wel paraat gezet, maar uiteindelijk niet ingezet. Zo kreeg op 17 oktober 2023 de DA een melding vanuit de veiligheidsregio voor een tijdelijke evacuatie, waaronder mogelijk huisdieren, van woningen in verband met een explosief. Er werd intern opgeschaald, maar al snel kwam de melding dat inzet waarschijnlijk niet nodig was. Twee en half uur later werd er definitief afgebeld en kon worden afgeschaald.

Bij inzet worden mensen aangewezen voor bepaalde taken en wordt er een coördinator aangesteld.

Tot nu toe is de DA alleen opgeroepen in Grip 1¹ situaties, waaronder twee grote flatbranden. De explosie bij Diemen was een Grip 2 situatie, maar vond plaats voor het contract. Verdere inzet betreft kleinere incidenten, bijvoorbeeld brand in een woning, en wordt door normale dienstverlening verzorgd.

5.1 Evaluatie incidenten

De DA evalueert inzet altijd intern, meestal door iedereen individueel te bellen. De laatste twee keer werd de DA ook betrokken bij de algehele evaluatie van de operatie met alle diensten die meewerkten. Voor de evaluatie waren schriftelijke vragen gesteld en tijdens de evaluatie werd een stoplichtsysteem gebruikt.

Er zijn geen afspraken gemaakt om regelmatige inzet, capaciteit en kwaliteit van dierenhulpverlening te evalueren.

5.2 Inzet dierenhulpketen

De DA fungeert als het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk om afspraken te maken met de hele keten van dierenhulporganisaties.

Er is een onderliggend convenant met Dierenambulance de Ronde Venen Amstelland (DRV) afgesloten, omdat de werkgebied DA niet de hele Veiligheidsregio dekt. In het contract is bepaald dat wanneer de DRV niet bereikbaar is binnen 30 minuten na binnenkomst van de melding en het leggen van het eerste contact met DRV, de DA gerechtigd is om al het noodzakelijke te doen om binnen de gehele Veiligheidsregio haar eigen rampenteam op te roepen en in te schakelen.

Daarnaast zijn er verschillende opvangcentra voor dieren. De meewerkende organisaties zijn opgenomen in het contract met naam en adres. Dit dient regelmatig geüpdatet te worden vanwege wijzigingen, zoals sluiting van een asiel.

In geval van een noodsituatie worden in de eerste plaats de reguliere opvangfaciliteiten benaderd. Wanneer een opvangcentrum vol is, wordt er gekeken naar alternatieve opvangmogelijkheden binnen het eigen netwerk. De organisaties regelen verdere opvang meestal op ad-hoc basis. Niet alle opvangen zijn na 17:00 open. Er zijn wel soms noodnummers die gebeld kunnen worden. Wanneer een organisatie niet bereikbaar is, wordt geïmproviseerd. In noodgevallen kan de DA tijdelijk de dieren zelf opvangen totdat de eigenaren worden geïdentificeerd en gecontacteerd. Dit gebeurde bijvoorbeeld bij de brand aan de Johan Muyskenweg in juni 2023. Acht katten zijn toen voor enkele uren opgevangen.

Veterinaire hulp voor dieren in nood wordt geboden door een netwerk van dierenartsen die samenwerken met de DA. Specifieke dierenklinieken zijn beschikbaar buiten reguliere openingstijden. De dierenklinieken kunnen ook zelf dieren binnenkrijgen buiten de DA om. Ze zijn dan zelf verantwoordelijk.

De financiële afhandeling tussen de betrokken dierenhulpverleners verloopt als volgt (voorbeeld DOA):

De DA vervoert de dieren naar Dierenopvang Amsterdam (DOA). DOA stuurt een factuur per dier naar de DA voor de verleende diensten. De DA stuurt een factuur naar de gemeente met vermelding van de specifieke crisis. Er is geen officiële afspraak over wanneer dit precies gebeurt. Vanwege de doorlooptijd en nasleep van een incident was het tot nu toe handig om alles in één keer te doen.

¹ Zie voor uitleg van de GRIP-structuur: <https://www.brandweer.nl/onderwerpen/grip/>

5.2.1 Extra noodopvanglocaties voor dieren

Het opzetten van aparte, tijdelijke noodopvangen wordt momenteel niet geregeld. Ruimte voor dergelijke opvanglocaties zou door de overheid moeten worden aangewezen.

5.3 Registratie van dieren

Bij incidenten is niet altijd duidelijk wie de dieren registreert. Het is voorgekomen dat medewerkers van de DA werden aangeklampt door bewoners van een flat die in brand stond om te vertellen dat hun huisdier was achtergebleven. De DA is dit gaan registreren (eigenaar, adres, aantal en soort dieren en andere specificaties) en heeft aan de brandweer kunnen melden waar zich nog dieren bevonden.

Er zijn twee registraties nodig:

1. Bij opgevangen dieren: wat voor dier betreft het, wat is er aan de hand en waar het dier naartoe moet (opvang, dierenarts, retour, enz). Deze registratie wordt verzorgd door de DA.
2. Bij evacuatie waar dieren achterblijven moeten bewoners kunnen aangeven in welke woning/kamer/ruimte nog een dier zit, zodat hulpdiensten gerichter kunnen zoeken. Dit is momenteel niet officieel ingeregeld. De DA heeft dit ad hoc opgepakt.

Bij de registratie door bevolkingszorg of brandweer zijn huisdieren niet opgenomen. Dit is wel wenselijk, of er zou een zelfregistratiemethode moeten komen. Het Rode Kruis heeft na een gezamenlijke oefening wel haar formulier aangepast.

Bij rampen of crisissituaties moeten alle kosten zorgvuldig worden geregistreerd. De gemeente neemt de kosten voor vervoer en opvang op zich, terwijl de kosten voor de dierenarts voor de eigenaar zijn. Er wordt dubbele registratie bijgehouden: één door de opvanglocatie zelf en één door de DA. Deze registraties worden bijgehouden in verschillende vormen, zoals per e-mail, op papier of digitaal. Tijdens een ramp kan het gebeuren dat telecommunicatie niet goed werkt. Het is daarom handig om de registratie ter plaatse eerst (ook) op papier te hebben en later digitaal te verwerken.

5.3.1 Registratie van gemiste en gevonden dieren

Gevonden dieren worden geregistreerd als de DA ze ophaalt of de inzet van de ambulance zinvol wordt geacht. Vind hereniging plaats zonder de inzet van de DA dan volgt er geen registratie. Gevonden zwefdieren worden door DA altijd gemeld bij Amivedi, waar eigenaren ook zelf hun vermiste dieren kunnen melden. De DA mailt Amivedi de door hen gevonden dieren met foto's en beschrijvingen.

Amivedi is landelijk beschikbaar voor crises en rampen.

5.4 Calamiteitenteam

De DA heeft een speciaal calamiteitenteam dat wordt opgeroepen door de directie van de DA na een oproep vanuit de crisisstructuur. Leden van het rampenteam moeten goed beschikbaar zijn en redelijk dichtbij wonen. Ze moeten alle opleidingen volledig hebben doorlopen en zonder begeleiding mogen werken. Ze weten waar de benodigde materialen in het pand staan. Het team bestaat uit zowel vaste medewerkers als vrijwilligers. Er moet iemand zijn die beslissingen kan nemen, de rol van coördinator op zich kan nemen en mensen die flexibel zijn qua taak.

Voor het recentelijk opgerichte botenteam moet er iemand zijn die met de boot overweg kan, zoals de trailer kunnen rijden en de boot kunnen besturen. Momenteel zijn er geen extra trainingen, maar de benodigde kennis wordt opgedaan tijdens oefeningen.

In het rampenteam zitten ook mensen vanuit het botenteam voor mogelijke inzet van de boot bij rampen.

5.5 Inschakelen derden

Specialisten, zoals (stads)ecologen, soortendeskundigen en gespecialiseerde opvangcentra, worden voornamelijk geraadpleegd binnen het eigen netwerk. Dit gebeurt ad hoc, er zijn geen vaste afspraken hiervoor. Specialisten spelen een waardevolle rol bij het bepalen van geschikte maatregelen voor verschillende diersoorten.

Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt over hoe om te gaan met spontane publieksacties om dieren te redden. Wanneer gebieden afgezet zijn is dit niet direct een probleem. In sommige gevallen wordt zelfs hulp ingeschakeld voor het redden van vogels op het water van mensen met boten. Wanneer publieksacties plaatsvinden, kan de politie soms betrokken worden.



6 Training en vaardigheden

Om de kennis en vaardigheden op peil te houden wordt nieuwe medewerkers een opleidingsprogramma aangeboden van 16 avonden. Voor alle medewerkers zijn er, gedurende het hele jaar bijscholingsavonden waarbij diverse onderwerpen op het gebied van hulpverlening en dierenwelzijn aan bod komen.

Alle medewerkers worden opgeleid in EHBO voor mensen en/of AED/reanimatie-training. Dit wordt jaarlijks herhaald.

Minstens één keer per jaar [intern oefenen](#) is nuttig, de planning is twee keer per jaar. Door de Corona crisis is dit niet altijd gelukt. Dit wordt nu weer opgepakt. Er is ook een keer een tabletop oefening georganiseerd met het Rode Kruis in Amsterdam. Die heeft hierna haar registratieformulier gewijzigd, zodat ook dieren worden geregistreerd.

De DA oefent verder niet met brandweer, politie of andere crisispartners. In november 2023 kreeg de DA wel een eerste verzoek om een oefening van andere hulpdiensten bij te wonen.



7 Dieren in kaart

Er bestaan geen overzichten van plekken waar dieren worden gehouden en de risico's die ze lopen bij een ramp in de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. Denk aan dierentuinen, parken, kinderboerderijen, veebedrijven, fokkerijen, dierenopvangen en laboratoria.

Bedrijven die dieren houden dienen hun eigen rampenplannen te hebben. Hierover zijn verder geen afspraken met de DA gemaakt voor mogelijke ondersteuning.

Er zijn geen specifieke plannen voor hulp aan verschillende diersoorten (huisdieren, landbouwhuisdieren en in het wild levende dieren).

8 Aandachts- en verbeterpunten

8.1 Intern

- Door verloop onder vrijwilligers is constante zorg voor een volwaardig calamiteitenteam een aandachtspunt.
- Er is nog geen vast controlesysteem voor materialen.
- Het gebruik van digitale verbindingen is tegenwoordig standaard, maar er moeten alternatieve protocollen zijn in geval van dataverbindingsproblemen, vooral bij grootschalige rampen wanneer mogelijk de stroom uitvalt. Het is goed om te kijken naar hoe andere professionele diensten, zoals de brandweer, omgaan met alternatieven voor dataverkeer in noodsituaties. Bijvoorbeeld ook registratie van dieren op papier. Bij uitval van de telefooncentrale wordt de bereikbaarheid gehandhaafd via een automatische doorschakeling naar een mobiel nummer. Nu nog worden portofoons gebruikt voor interne communicatie (meldkamer <-> ambulances) gebruikt, maar er wordt overgestapt op een systeem met telecomproviders.

8.2 Dierenhulporganisaties onderling

- Wat betreft de coördinatie tussen dierenhulpverleners onderling zijn er geen duidelijke afspraken over bereikbaarheid, capaciteitsuitbreiding, volle opvanglocaties, inzet van dierenartsen en eventuele conflictoplossing. Elk deel van de hulpverleningsketen doet zijn deel, maar er zijn geen verwachtingen naar elkaar toe.
- Er is weinig coördinatie op overkoepelend of landelijk niveau. Als het de regio of capaciteit overstijgt is het niet geregeld en verwacht men dat de DA zelf een oplossing vindt, wat lokaal moeilijk te realiseren is. Er is behoefte aan duidelijke afspraken voor regio-overstijgende samenwerking en het overnemen van meldingen door andere hulpdiensten. Dit is van belang nu meerdere veiligheidsregio's hulp aan dieren bij crises en rampen gaan regelen.
- Er is geen lijst van extra noodopvangen, of systeem voor het (spontane) aanbod van opvang door particulieren.

8.3 Het contract

- De overeenkomst is sinds 2016 niet geëvalueerd, maar er zijn enkele aanpassingen nodig, zoals de tarieven en kostenvergoeding voor inzet van personeel. Hier moet ook gekeken worden naar andere bestaande contracten met civiele crisispartners, zoals het Rode Kruis, zodat contractafspraken en vergoedingen gelijkwaardig zijn.
- De gemeente Amsterdam kijkt naar hulp aan in het wild levende dieren bij rampen. De zorgplicht onder de wet Dieren is ook nadrukkelijk van toepassing op wilde dieren in nood. Er moeten afspraken komen hoe de DA daarbij zou kunnen helpen. Daarnaast worden er steeds meer wilde dieren gehouden als huisdier. De DA heeft bijvoorbeeld geholpen bij een brand in een loods waar een reptielenkwekerij/handelaar bleek te zitten. Hoewel bedoeld voor de handel, moeten reptielen worden beschouwd als wilde dieren.
- Het is wenselijk om evaluatiemomenten in te bouwen om te kijken of het contract nog voldoet, of de organisatielijst nog actueel is en wat er nodig is, onder meer aan investeringen, om de dienstverlening te kunnen garanderen.

8.4 Samenwerking met de veiligheidsregio

- De regelgeving en crisisplannen voor dierenwelzijn zijn nog in ontwikkeling op gemeentelijk en veiligheidsregio niveau. Op dit moment ontbreekt een inventarisatie van aantallen en soorten dieren die bij rampen getroffen kunnen worden. Schattingen worden nu ter plaatse gemaakt.
- Dierenhulpverlening is niet standaard opgenomen in de crisiscommunicatie.
- Er zijn geen afspraken over al dan niet gewenste bemoeienis van het publiek bij een incident.
- Bij een oproep vanuit de veiligheidsregio moet duidelijk zijn dat het gaat om een oproep voor het calamiteitenteam. Een optie is om te melden dat het om een Grip 1 situatie gaat, zodat meteen duidelijk is dat moet worden opgeschakeld. Goede informatie is nodig om welke crisis het gaat, wat de situatie is (voor een juiste inschatting van benodigde mensen en middelen) en waar het team moet zijn.
- Bij aankomst bij een incident is niet altijd duidelijk bij wie de DA zich moet melden en wat er wordt verwacht. Ze nemen niet (standaard) deel aan overleggen ter plaatse. Die behoefte is er wel.
- Registratie van (achtergebleven, vermiste) dieren is ter plaatse nog niet goed geregeld tussen de verschillende hulpdiensten.
- Dierenhulporganisaties worden niet meegenomen in de vaste oefeningen en trainingen (bijvoorbeeld voor veiligheid en werken in de crisis structuur, mogelijkheden om te oefenen met andere diensten zoals brandweer, Rode Kruis, enz).
- Binnen de gemeente moet er aan allerlei verkeersregels voldaan worden, zoals de verplichte 30 km/u zone in Amsterdam, die ook van toepassing zijn op de DA. De DA krijgt ontheffingen. Die verschillen echter per gemeente en kunnen belemmeren dat de DA snel ter plaatse is.