

JAARVERSLAG 2016

**Ambulancezorg
Nederland**



INHOUD

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Inleiding | 8 | | |
| Voorwoord | 9 | | |
| 1. Kwaliteit van zorg | 10 | | |
| Commissie-activiteiten: Kwaliteit van Zorg | | | |
| • Onderzoeksagenda Ambulancezorg | | | |
| • Kwaliteitsinformatie | | | |
| • Ketensamenwerking | | | |
| Bureau-activiteiten: Kwaliteit van Zorg | | | |
| • Patiëntveiligheid | | | |
| • Informatiebeveiliging | | | |
| • HKZ/NEN | | | |
| • Goede ambulancezorg | | | |
| • Landelijk Protocol Ambulancezorg | | | |
| • Verrichtingen in de ambulancezorg | | | |
| • Protocollencommissie en expertgroepen | | | |
| • Opgeschaalde ambulancezorg | | | |
| • Kennisdeling | | | |
| 2. Medische zaken | 16 | | |
| 3. Arbeidsmarkt/werkgeverszaken & HR-beleid | 18 | | |
| Commissie-activiteiten: arbeidsmarkt & werkgeverszaken | | | |
| • HR-strategie | | | |
| • Duurzame arbeidsvoorwaardenvorming | | | |
| • Duurzame inzetbaarheid | | | |
| • Onderwijsbeleid | | | |
| • HR-ontwikkelingen rondom de LMO | | | |
| Bureau-activiteiten: HR-beleid | | | |
| • Arbeidsomstandigheden | | | |
| • Arbeidsmarktcommunicatie | | | |
| • Duurzame inzetbaarheid | | | |
| • Medewerkerservaringsonderzoek | | | |
| • Opleidingsbeleid | | | |
| | | • Cao-onderhandelingen | |
| | | • Cao-helpdesk | |
| | | • Uitwerking Cao-afspraken | |
| | | • Overig | |
| | | • Kennisdeling | |
| | | | |
| | | 4. Sturing & financiering | 22 |
| | | Commissie-activiteiten: Sturing & financiering | |
| | | • Toekomstige inrichting ambulancesector | |
| | | • Landelijke meldkamerorganisatie | |
| | | Bureau-activiteiten: Sturing & Financiering | |
| | | • Wet- en regelgeving | |
| | | • Managementinformatie | |
| | | • Volumestijging ambulancezorg | |
| | | • Financiering | |
| | | | |
| | | 5. Informatievoorziening & ICT | 26 |
| | | Commissie-activiteiten: Informatievoorziening & ICT | |
| | | • Commissie Innovatie & ICT | |
| | | Bureau-activiteiten: Informatievoorziening & ICT | |
| | | • Landelijke IT-infrastructuur | |
| | | • Informatie-uitwisseling met zorgpartners | |
| | | • Multidisciplinaire ICT projecten OOV domein | |
| | | • Kennisdeling | |
| | | | |
| | | 6. PR en communicatie | 30 |
| | | • Corporatie communicatie | |
| | | • Publieksvoorlichting | |
| | | • Persvoorlichting | |
| | | • Visuele identiteit ambulancesector | |
| | | • Programma communicatie | |
| | | • Communicatiemiddelenmix AZN | |

LEESWIJZER



Kwaliteitsinformatie

Ketensamenwerking

Goede zorg

Landelijk Protocol Ambulancezorg

Opgeschaalde zorg

pagina 10



Arbeidsmarkt & Werkgeverszaken

Arbeidsmarkt

Duurzame inzetbaarheid

CAO

pagina 18



Voorstel tot verlenging en wijziging Tijdelijke wet Ambulancezorg

Heroriëntatie LMO

10e editie 'Ambulance in-zicht'

Verkenning volumegroei ambulancezorg

pagina 22



Informatievoorziening & ICT

Informatiebeveiliging

Doorontwikkeling sectorale ICT-voorziening

Informatie-uitwisseling binnen acute zorg

Multidisciplinair project IVC (vernieuwing C2000)

Aansluiting ICT-infrastructuur LMO

pagina 26



Publiekscampagne 'De mensen van de ambulance'

Visuele identiteit ambulancesector

Persvoorlichting

Communicatiemiddelenmix AZN

pagina 30

INLEIDING

Dit jaarverslag geeft weer welke activiteiten de Vereniging Ambulancezorg Nederland en het Instituut Ambulancezorg Nederland in 2016 hebben uitgevoerd. De activiteiten zijn geordend naar de vijf programma's die AZN onderscheidt.

Het jaar 2016 stond in het teken van verschillende thema's, zoals de kwaliteit van ambulancezorg, de toekomstige ordening van de ambulancesector, samenwerking binnen de keten van acute zorg, de arbeidsmarkt, informatiebeveiliging, kwaliteitsinformatie, multidisciplinaire ICT-projecten, de publiekscampagne 'De mensen van de ambulance', duurzame inzetbaarheid, de groei van het aantal ambulance-inzetten, de cao, onderzoek en de Landelijke Meldkamerorganisatie,

Naast deze thema's (en meer) richt de vereniging zich op ledenbinding en het uitwisselen van kennis en ervaring.

VOORWOORD

In het jaar 2016 hebben veel onderwerpen ons beziggehouden. De ambulancezorg is steeds op zoek naar hoe het beter en veiliger kan. Dat is een permanente opgave, zelfs in de wetenschap dat de maatschappij positief over de ambulancesector denkt. Met bescheiden trots meld ik dat steeds weer uit onderzoeken blijkt dat onze zorg door het publiek zeer hoog wordt gewaardeerd.

Aan onze ambities is in 2016 hard doorgewerkt. Ik noem ze in willekeurige volgorde:

- 1.** Hoe bouwen we verder aan een geprononceerd kwaliteits- en onderzoeksbeleid, waardoor we ons steeds meer als volwaardige zorgpartner kunnen manifesteren?
- 2.** Hoe geven we antwoord op de grote vragen in de acute zorg, zoals het zich wijzigende zorglandschap, de volumegroei en samenwerking met partners?
Wij hebben een visie op de acute zorg en onze rol daarin in voorbereiding waarmee we in 2017 de boer op zullen gaan. Juist aan de vooravond van een nieuw kabinet is het goed onze inzichten helder over het voetlicht te brengen.
- 3.** Hoe krijgen we voor elkaar om voor elke burger met een medische hulpvraag de toegang tot de zorg zo goed mogelijk, eenduidig en effectief te maken?
Hierbij is goede samenwerking met andere hulpverleningsdiensten als politie en brandweer van belang. Samen waar het kan, apart waar het moet.
- 4.** Hoe geven we ruimte aan regionale eigenheid en dynamiek en koesteren we tegelijk het belang van eenduidige kwaliteit en dienstverlening?
Ambulancezorg Nederland is er als brancheorganisatie voor ondersteuning van al onze leden én tegelijk voor een betrouwbare belangenbehartiging op landelijk niveau.
- 5.** Hoe houden we het werk op de ambulance aantrekkelijk en zorgen we voor voldoende medewerkers, nu en in de toekomst?
In 2016 hadden we veel aandacht voor de arbeidsmarkt, het HR-beleid en voor duurzame inzetbaarheid.

De genoemde vijf kwesties hielden ons in 2016 intensief bezig en krijgen een stevig vervolg in het lopende jaar.

Ik hoop van harte dat in 2017 onze rol in de keten van acute zorg centraal zal staan. Onze visie op de toekomstige acute zorg en op de toekomstige ordening van de mobiele zorg zullen daarbij zeer behulpzaam zijn.

Achteraf zal dan blijken dat in 2016 een zeer goede basis is gelegd voor onze zorg.

Hans Simons

Voorzitter Ambulancezorg Nederland



KWALITEIT VAN ZORG



Verskillende ontwikkelingen in de (acute) zorg op het terrein van kwaliteit, doelmatigheid en toegankelijkheid zijn van belang voor de ontwikkelingen van de ambulancezorg. De activiteiten binnen het beleidsterrein 'Kwaliteit van zorg' spelen in op deze ontwikkelingen, binnen het kader van de pijlers en eisen van 'Goede (voorheen verantwoorde) ambulancezorg'.

Commissie-activiteiten: Kwaliteit van Zorg

Onder verantwoordelijkheid van de bestuurscommissie Kwaliteit van zorg lag de focus in 2016 op de volgende prioritaire thema's:

- Onderzoeksagenda ambulancezorg
- Kwaliteitsinformatie
- Ketensamenwerking

Onderzoeksagenda Ambulancezorg

Met grote betrokkenheid van professionals, de beroepsverenigingen en direct betrokken stakeholders is de onderzoeksagenda ambulancezorg 2014-2018 ontwikkeld. In 2015 is een implementatieplan opgesteld. In 2016 zijn de volgende activiteiten uitgevoerd.

- Onderzoek naar Eerste Hulp Geen Vervoer (EHGV) heeft op de onderzoeksagenda de hoogste prioriteit. Het Lectoraat Acute Intensieve zorg van de HAN is in opdracht van AZN in maart 2016 gestart met een literatuurstudie naar EHGV. Twee ambulanceverpleegkundigen zijn als junior onderzoeker aan het onderzoeksteam toegevoegd.
- Protocol-adherentie is een ander thema op de onderzoeksagenda. In 2016 is het landelijk onderzoek naar de vormgeving van LPA vervolgd. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met de Radboud Universiteit Nijmegen. In 2016 is een landelijke enquête onder professionals gehouden. In de tweede helft van 2016 is een computer-experiment met ambulanceverpleegkundigen gestart.

- Kwaliteit van zorg meten is eveneens een thema op de onderzoeksagenda. In 2016 heeft het NIVEL in opdracht van AZN landelijk onderzoek gedaan de ervaringen van patiënten met spoedeisende en planbare ambulancezorg, met behulp van de Consumer Quality Index. Alle RAV's hebben aan het onderzoek deelgenomen. De resultaten van het onderzoek zijn in 2017 beschikbaar.
- AZN heeft het kennisplatform onderzoek ingericht. Het kennisplatform Onderzoek is bedoeld voor RAV-medewerkers die binnen de organisatie onderzoek doen. Doel van het platform is het delen van informatie over (resultaten van) landelijk en regionaal onderzoek en het bevorderen van samenwerking rond nieuwe onderzoeken. Een extranetpagina is ingericht en er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd. Eind 2016 waren 40 professionals aangesloten bij het kennisplatform.
- Voor master opgeleide professionals binnen de ambulancezorg is een training 'Systematische review' ontwikkeld. Doel van de training is professionals uit de ambulancezorg toe te rusten met competenties om de ambulancezorg evidence-based te maken. Ook draagt de training bij aan het opbouwen van een netwerk van professionals die actief en/of geïnteresseerd zijn in onderzoek. De training is zeer positief beoordeeld en wordt in 2017 opnieuw gegeven.

Kwaliteitsinformatie

- Onder verantwoordelijkheid van de bestuurscommissie Kwaliteit is in 2014 de eerste indicatorenset ambulancezorg ontwikkeld. Nadat eind 2015 een eerste landelijke veldtest is uitgevoerd, heeft in 2016 een tweede veldtest indicatoren ambulancezorg plaatsgevonden over de periode januari t/m mei 2016. Het RIVM is als externe deskundige bij de landelijke veldtest betrokken. Ruim de helft van de RAV's was in staat om gegevens op te leveren. De veldtest heeft geleid tot een aantal verduidelijkingen, aanvullingen en aanpassingen van de indicatoren, registratiegids en factsheets. De indicatoren

ambulancezorg 2016 zullen in 2017 voor het eerst uitgevraagd worden voor MI 2016.

- De indicatoren ambulancezorg maken samen met andere kwaliteitsregistraties onderdeel uit van de zogenaamde set Kwaliteitsinformatie Ambulancezorg. Deze set is in 2016 vastgesteld en zal in 2017 onderdeel zijn van het traject management-informatie.
- Ambulancezorg Nederland participeert actief in de ontwikkeling van het kwaliteitskader Spoedzorg. Dit kader beschrijft de noodzakelijke kwaliteit van de hele keten en kwaliteitsnormen voor de afzonderlijke schakels. In 2016 is onder coördinatie van de LNAZ voor elf ingangsklachten in ROAZ-verband onderzocht hoe het pad van de patiënt door de spoedzorgketen verloopt (patient journey). De bevindingen van deze regionale bijeenkomsten zijn eind 2016 besproken tijdens een invitational conference. Streven is om het kwaliteitskader medio 2017 bestuurlijk vast te stellen.

Ketensamenwerking

- Ambulancezorg Nederland heeft samen met InEen het 'Samenwerkingskader HAP-RAV' ontwikkeld. Dit samenwerkingskader is een handvat voor de HAP en RAV met als doel op een aantal relevante thema's meer concrete en eenduidige afspraken te maken. In mei 2016 is het samenwerkingskader vastgesteld.
- AZN en InEen delen de visie dat de ontwikkelingen in de zorg vragen om verdergaande samenwerking op het thema 'Zorgcoördinatie' vraagt. Om op dit thema een sprong voorwaarts te maken, zijn AZN en InEen, samen met RAV's en huisartsenposten in vier regio's gestart met het opzetten van zogenaamde Springplankprojecten.
- AZN participeert actief op alle onderdelen van het landelijk programma 'Opvang van personen met verward gedrag'. In het kader van eenduidige informatievoorziening, het verkrijgen van inzicht in de regionale ontwikkelingen en goede afstemming tussen de verschillende onderdelen, is een sectorale structuur opgezet, met regionale contactpersonen en een AZN-werkgroep.

Bureau-activiteiten: Kwaliteit van zorg

Patiëntveiligheid

- Het thema patiëntveiligheid blijft een belangrijk thema, zowel op RAV-niveau als landelijk. Ambulancezorg Nederland heeft hierin een faciliterende rol. AZN biedt een platform voor het uitwisselen van vragen en delen van kennis en ervaringen, onder andere door het organiseren van bijeenkomsten (zie 'kennisdeling')
- Op 15 maart 2016 heeft AZN de tweede landelijke VIM-dag georganiseerd. Aan deze dag namen ruim 100 leden van VIM- en calamiteitencommissies en andere betrokkenen uit RAV's deel. De dag werd zeer positief beoordeeld.
- Vier RAVs zijn in 2015 gestart met een project 'Bovenregionaal Incidenten delen' in samenwerking met AZN en met ondersteuning van Stichting portaal patiëntveiligheid. De ervaringen van de deelnemende RAV's zijn zeer positief. Overige RAV's zijn uitgenodigd om aan te sluiten bij het project. Dit heeft geresulteerd in deelname van vier nieuwe RAV's.

Informatiebeveiliging

- RAV's hebben in 2016 hard gewerkt aan de implementatie van de NEN7510. AZN vervult een faciliterende rol. Via de kennisgroep Kwaliteit worden ervaringen en knelpunten gedeeld en de voortgang gevolgd. Vragen vanuit de RAV's worden via AZN doorgeleid naar de NEN en informatie vanuit de NEN gedeeld met het veld.

HKZ/NEN

- AZN overlegt periodiek met HKZ/NEN over de ontwikkelingen binnen de ambulancezorg en binnen HKZ/NEN die van invloed (kunnen) zijn op het HKZ-schema Ambulancezorg en certificering.
- AZN is lid van het Centraal College van Deskundigen voor de Zorgsector HKZ en blijft daardoor op de hoogte van actuele ontwikkelingen rondom normontwikkeling en certificering.
- AZN neemt deel in en voert het voorzitterschap van de NEN-commissie 'Ambulances en uitrusting'. Deze commissie vergadert twee keer per jaar. Om het veld te informeren over het werk van de commissie is een artikel in De Ambulance gepubliceerd. Om de commissieleden te informeren over ontwikkelingen in het veld, zijn thema's als Handhaving striping en het kledingproject geagendeerd.
- Om de NEN-normen toegankelijker te maken voor de RAV's en meer interactie tussen RAV's en de commissie te bewerkstel-

ligen, stelt AZN via NEN-connect de NEN-normen beschikbaar die op de ambulancezorg van toepassing zijn. Ook nodigt AZN medewerkers van de NEN uit voor presentaties in kennisgroepbijeenkomsten.

Goede ambulancezorg

- Per 1 januari 2016 is de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, de WKKGZ, van kracht. Deze wet vervangt de kwaliteitswet zorginstellingen en de wet klachten zorginstellingen. Een van de eisen uit de Wkkgz is dat elke zorginstelling zich aansluit bij een onafhankelijke geschillencommissie. In de vergadering van 11 november 2015 is door de ledenvergadering ingestemd met het voorstel om de vereiste aansluiting bij een geschillencommissie landelijk te regelen, door een branche-commissie Ambulancezorg in te richten onder de Landelijke Geschillencommissie. Eind 2016 is de Branchecommissie Ambulancezorg ingericht waarmee de sector voldoet aan de wettelijke verplichting uit de WKKGZ.
- De inwerkingtreding van de WKKGZ is ook reden om de Nota Verantwoorde ambulancezorg en onderliggende kwaliteitsdocumenten/richtlijnen te actualiseren. Voor de actualisatie van de nota is een werkgroep Nota Goede Zorg ingesteld.

Landelijk Protocol Ambulancezorg

- In maart 2016 is LPA 8.1 uitgebracht op grond van gewijzigde richtlijnen, zoals die van de Nederlandse Reanimatie Raad (2015), en recente publicatie en literatuur. In de AZN-app zijn enkele regionale protocollen toegevoegd.
- De protocollencommissie heeft zich in haar periodieke overleggen, naast haar focus op het LPA, gebogen over thema's als onderzoeken in de ambulancezorg en deelname in externe richtlijncommissies. Richtlijnen in ontwikkeling, zoals signalering kindermishandeling, zijn becommentarieerd. De commissie is geïnterviewd in het kader van het (promotie)onderzoek naar de vormgeving van het LPA en omwille van het HAN-onderzoek naar EHG. Leden van de protocollencommissie zijn actief geweest in o.a. het platform preparatie A-ziekten en in de werkgroep herziening hygiëne richtlijn.
- De expertgroepen zijn gericht benaderd op het moment dat zich specifieke vragen voordeden vanuit het veld, gericht op het LPA.

Verrichtingen in de Ambulancezorg

- Onder verantwoording van de landelijke Protocollencommissie is door een expertgroep -bestaande uit inhouds- en materie-

deskundigen uit het veld- input geleverd voor de actualisatie van 'Handelingsschema's preklinische hulpverlening' (2008). In 2017 zal 'Verrichtingen in de Ambulancezorg', met een geheel vernieuwde opzet, worden afgerond.

Opgeschaalde ambulancezorg

- De projectgroep 'RAV's voorbereid' is omgevormd naar een structurele landelijke kennisgroep, die beleid ontwikkelt en de ALV adviseert inzake opgeschaalde ambulancezorg. De kennisgroep stemt af met GGD GHOR Nederland, het OTO-platform van LNAZ en het IFV. De projectleider opgeschaalde zorg/TGB bewaakt de voortgang van en de samenhang tussen de projecten.
- In 2016 zijn (op hoofdlijnen) de volgende resultaten bereikt:
- De uitrol van de in 2015 ontwikkelde 'onlinecursus opgeschaalde ambulancezorg' ter ondersteuning van de implementatie van het nieuw ontwikkelde opschalingsmodel GGB. Totaal zijn voor de onlinecursus 6.194 accounts aangemaakt. De cursus werd geaccrediteerd door V&VN.
- Er is een landelijk vastgesteld OTO-advies 2017 verspreid onder ROC's, ter ondersteuning bij het opstellen van het regionaal OTO-programma en de aanvragen op de OTO stimuleringsmiddelen. Het OTO-platform van de LNAZ heeft ingestemd met het advies.
- Taakverantwoordelijken bij opgeschaalde ambulancezorg zijn voorzien van hesjes met opschriften voor de herkenbaarheid in het veld. Deze hesjes zijn gefinancierd door het IFV.
- De werkinstructies voor de taakverantwoordelijken zijn in 2016 tweemaal geactualiseerd en vastgesteld door de kennisgroep, naar aanleiding van vormwensen en de aanpassing van de C2000 verbindingsschema's in november 2016.
- De oplevering van hulpmiddelen voor triage en slachtofferregistratie op de plaats van het incident. De ALV van AZN heeft ingestemd met het advies: vervanging van gewondenkaarten door triage slapbands en administratie via de reguliere hulpmiddelen. De implementatie vindt plaats in 2017.
- Als gevolg op de recente aanslagen in Parijs, Brussel en Berlijn kwam terrorisme en terrorismegevolgbestrijding in 2016 prominent op de agenda. In het kader daarvan:
 - is AZN aangesloten bij de multidisciplinaire landelijke overlegstructuur in het kader van terrorismegevolgbestrijding;

- heeft AZN een multidisciplinaire werkgroep samengesteld (Nationale Politie, Brandweer NL, GGD GHOR NL, de AvA het LOCC en het IFV) voor het uitwerken van multidisciplinaire afspraken bij extreem geweld voor de first responders in het brongebied. Deze afspraken zijn vastgesteld en worden in 2017 geïmplementeerd. De werkgroep vervolgt met het uitwerken van een advies aangaande medische hulpmiddelen bij terrorisme en persoonlijke beschermingsmiddelen voor brandweer en ambulancezorg. Deze worden in 2017 ter besluitvorming voorgelegd.

Kennisdeling

- De Kennisgroep Kwaliteit is in 2016 drie keer bijeen geweest. Dit jaar was de kennisgroep te gast bij RAV Gelderland-Zuid, RAV Brabant Zuid-Oost en de RAV Utrecht. De gastlocaties gaven een inkijkje in de ontwikkelingen binnen hun organisatie. Daarnaast kwamen de volgende thema's tijdens de bijeenkomsten aan de orde: NEN7510 voor de ambulancezorg, de WKKGZ, cliëntenparticipatie en medezeggenschap binnen de ambulancezorg, certificering, auditvormen binnen RAV's.
- AZN organiseerde de volgende bijeenkomsten rondom het thema Kwaliteit:
- Werkbezoek Luchtverkeersleiding Nederland en Regiecentrum Amsterdam Schiphol Airport, 5 juni 2016
- Informatiebijeenkomst 'Format en toetsingskader Calamiteitenrapportages Ambulancezorg' door IGZ, op 5 juli 2016.
- Themabijeenkomst 'Ambulance Amsterdam; de impact van een aanwijzing door IGZ', op 16 november 2016
- Informatiebijeenkomst over WKKGZ en de geschillencommissie, met medewerking van de commissieleden van de geschillencommissie namens de branche, op 13 december 2016.



MEDISCHE ZAKEN



De afgelopen drie jaar hebben AZN en NVMMA gezamenlijk een aantal stappen gezet om de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren voor het nader professionaliseren van het medisch management.

Voor de NVMMA en AZN staat de noodzaak van professionele en landelijke activiteiten door het medisch management niet ter discussie. De wijze waarop dit het best vormgegeven kan worden, is wel onderwerp van gesprek. De continuïteit en betrokkenheid van het medisch management bij het vormgeven van het landelijk beleid is een belangrijk vraagstuk. Tevens zijn een aantal belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de zorgvraag en de veranderende omgeving gaande, die vragen om een nog sterkere borging van de zorginhoudelijke zaken binnen de RAV en binnen de branche. Beide elementen maken het noodzakelijk dat er opnieuw vorm en inhoud aan de samenwerking tussen bestuurders en medisch management wordt gegeven. Partijen hebben daarom besloten om een landelijke werkgroep in te richten met medisch managers en bestuurders om een voorstel te ontwikkelen.

Begin 2016 is de werkgroep medische zaken ingericht. Deze werkgroep is in 2016 zes keer bij elkaar gekomen om een voorstel te ontwikkelen. In het kader van de totstandkoming van het voorstel is de volgende aanpak gevolgd:

- In 2016 hebben er verkennende gesprekken plaatsgevonden met medisch managers en directeurs van vijf RAV's;
- Tijdens de vergaderingen van de werkgroep is bestaande documentatie besproken en zijn de belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de zorgvraag en de veranderende omgeving uitgebreid aan de orde gesteld;
- Peter Leenhouts, traumachirurg bij het AMC, heeft tijdens een vergadering van de werkgroep (mei 2016) een inhoudelijke bijdrage verzorgd;

- Een journalist heeft op basis van diverse interviews een opiniestuk geschreven. Dit opiniestuk is gebruikt bij de uitwerking van de verkenning van de werkgroep;
- Tussentijds heeft er overleg plaatsgevonden met relevante partijen om betrokken te informeren en zo nodig draagvlak te creëren voor het voorstel van de werkgroep.

De verkenning van de werkgroep is in december 2016 meningsvormend gedeeld met de leden van AZN. In januari 2017 komt dit aan de orde tijdens een bijeenkomst met medisch managers uit de sector. Reacties worden verwerkt en het streven is dat het definitieve voorstel van de werkgroep in april 2017 wordt vastgesteld.



ARBEIDSMARKT/WERKGEVERSZAKEN & HR-BELEID



De ambulancesector moet anticiperen op de ontwikkelingen in zowel de acute zorgketen als de keten van openbare orde en veiligheid. Ook moet de sector investeren in de professionaliteit van medewerkers. In de toekomst zal de vraag naar ambulancezorg toenemen en veranderen. Dit vraagt onder andere veelzijdigheid en professionaliteit van medewerkers. Daarnaast hebben we te maken met ontgroening, vergrijzing en steeds snellere ontwikkelingen op technologisch vlak.

Commissie-activiteiten: arbeidsmarkt & werkgeverszaken

HR-strategie

- De commissie heeft actuele ontwikkelingen op het gebied van arbeidsmarkt en werkgeverszaken gevolgd en deze vertaald naar de HR strategie voor de sector.
- De commissie heeft o.a. Kiwa Carity de opdracht gegeven om een sectorale arbeidsmarktanalyse uit te voeren. Zij hebben een raming gemaakt van de ontwikkeling van vraag en aanbod naar ambulanceverpleegkundigen en verpleegkundig centralisten meldkamer ambulancezorg in de komende vijf tot tien jaar. Op basis van dit rapport zijn vervolgstappen bepaald om een tekort aan zorgprofessionals in de toekomst te voorkomen. Het thema arbeidsmarkt is voor de commissie in 2017 een prioritair onderwerp.

Duurzame arbeidsvoorwaardenvorming

- In dit kader zijn onder andere de mogelijkheden verkend voor de ontwikkeling van een functieboek (FWG). Helaas was de ledenvergadering geen voorstander van een dergelijke ontwikkeling.
- Verder is de commissie betrokken geweest bij de totstandkoming van de toekomstagenda met cao-partijen.
- Tot slot zijn de mogelijkheden verkend voor de toepassing van een nieuw sectoraal

loopbaaninstrument. De uitkomst was dat dit vooralsnog niet opportuun is voor de sector.

Duurzame inzetbaarheid

- De cao-afspraken over duurzame inzetbaarheid zijn in de commissie aan de orde geweest en tevens is specifiek stilgestaan bij de mogelijkheid om de draaischijf voor duurzame inzetbaarheid te gebruiken als RAV om de mogelijkheden van het PLB-budget onder de aandacht te brengen.
- Verder hebben meerdere leden vanuit de commissie geparticipeerd in onderzoek naar mentale weerbaarheid van het AMC. Dit onderzoek is vervolgens gevolgd door de commissie. Er is door het AMC onderzocht of het gebruik van de Nederlandse SUPPORT Coach app de mentale weerbaarheid van medewerkers versterkt en het bijdraagt aan een afname van PTSS klachten. De doelgroep van dit onderzoek was medewerkers in hoog risico beroepen (met name medewerkers uit de ambulancezorg en de spoedeisende hulp).
- Verder heeft de commissie bepaald welk vervolgtraject gewenst is op gebied van duurzame inzetbaarheid. Besloten is om een sectoraal event te organiseren in 2017 rondom dit thema en op deze manier een vervolg te geven aan het event in 2014. Daarnaast is in afstemming met de vakbonden besloten om in 2017 regionale bijeenkomsten te organiseren rondom dit thema.

Onderwijsbeleid

- De commissie heeft in 2016 de onderwijsontwikkelingen binnen het domein van de acute zorg actief gevolgd en hier beleidsvoorstellen voor ontwikkeld. Een voorbeeld van een ontwikkeling is de totstandkoming van de nieuwe beroepsprofielen voor verpleegkundigen en verzorgenden.
- Onder verantwoordelijkheid van de commissie is het kader voor de pilot met de Bachelor Medisch Hulpverlener (BMH) in de ambulancezorg opgesteld. Dit kader is in 2016



na de juridische toetsing door alle betrokken partijen vastgesteld.

- De commissie heeft een werkgroep ingericht om de mogelijkheden te onderzoeken om een leergang te ontwikkelen voor het middenkader in de ambulancezorg. In 2017 worden de resultaten gepresenteerd.
- Tot slot is het fundament voor de bekwaamheid van de verpleegkundig centralist in de commissie aan de orde geweest. De commissie geeft de ledenvergadering geadviseerd bij de vaststelling van dit document.

HR-ontwikkelingen rondom de LMO

De commissie arbeidsmarkt heeft deze ontwikkelingen in 2016 gevolgd. Dit heeft verder niet geleid tot beleidsvoorstellen.

Bureau-activiteiten: HR-beleid

Arbeidsomstandigheden

- Bij goed werkgeverschap horen gezonde en veilige arbeidsomstandigheden. AZN fungeert als landelijk aanspreekpunt voor de overheid en de Inspectie SZW en onderhoudt relaties met relevante partijen rondom arbeidsomstandigheden.
- In 2016 is de Arbocatalogus ambulancezorg op een aantal punten geactualiseerd.
- De geactualiseerde sectorale RI&E is in 2016 vastgesteld door sociale partners.
- In het kader van het beleid rondom het thema agressie en geweld fungeert AZN als aanspreekpunt voor het Ministerie van VWS in het kader van het project Veilig werken in de ambulancezorg. Begin 2016 werd de informatiebrochure 'Omgaan met agressie en geweld in de ambulancesector' vanuit dit project uitgebracht door AZN. In deze brochure vertellen vijf RAV's over de aanpak die zij hebben ontwikkeld om agressie en geweld terug te dringen. Tevens valt de voorlichtingscampagne van 'De mensen van de Ambulance' onder dit project.
- Binnen de ambulancesector zijn drie instrumenten ontwikkeld om uitvoering te geven aan een goed beleid op het gebied van fysieke belasting: de Praktijkrichtlijnen Fysieke Belasting, de TilThermometer en de BeleidsSpiegel. Deze beleidsinstrumenten zijn in 2016 geactualiseerd.
- In het najaar van 2015 is op verzoek van de Inspectie SZW en in opdracht van AZN een onderzoek gestart naar vier relatief nieuwe – elektrische – brancardsystemen. Het onderzoeks-

rapport is in maart 2016 opgeleverd en met de leden van AZN gedeeld. Tevens heeft er in 2016 een inventarisatie plaatsgevonden met betrekking tot het gebruik van elektrische brancardsystemen.

- In 2016 organiseerde AZN wederom een themadag voor leden van de BO-Teams in de sector om kennis te delen en ervaringen uit te wisselen. Circa vijftig leden van BO-teams uit het land namen deel aan deze bijeenkomst.

Arbeidsmarktcommunicatie

- Om als sector ook in de toekomst over voldoende bekwame en gemotiveerde medewerkers te beschikken, is het van belang om aandacht te hebben voor arbeidsmarktcommunicatie. 2016 heeft in het teken gestaan van de continuering van de ingezette middelen. Dit betekent het bijhouden van de website en sociale media om potentiële toekomstige medewerkers te informeren over het werk in de sector en RAV's te faciliteren bij de werving van nieuwe medewerkers.

Duurzame inzetbaarheid

- In het kader van het gezondheidsbeleid is er een landelijk instrument beschikbaar, namelijk de Periodieke Arbeidsgezondheidskundige Monitor (PAM). Ten aanzien van de PAM is er in 2016 ingezet op het beschikbaar stellen van een nieuwe online applicatie. Dit traject wordt in 2017 afgerond. Tevens worden RAV's en Arbodiensten in het kader van de PAM gefaciliteerd middels het aanbieden van instructiebijeenkomsten en het beschikbaar stellen van een helpdeskfunctie.
- In het kader van loopbaanbeleid is er landelijk een loopbaansite met een loopbaanscan beschikbaar. De content op de loopbaansite is in 2016 vernieuwd. Er zijn nieuwe interviews met oud medewerkers geplaatst. Tevens is de licentie van de loopbaanscan gecontinueerd, zodat deze faciliteit beschikbaar is voor de sector.

Medewerkerervaringsonderzoek

In 2015 is er een basisvragenlijst ontwikkeld voor het medewerkerervaringsonderzoek. Dit sectorale medewerkerervaringsonderzoek maakt (onderlinge) benchmarking mogelijk. Er is een contract afgesloten voor de periode 2015 tot en met 2017. In 2016 is er een sectoraal rapport uitgebracht.

Opleidingsbeleid

Vanuit kwaliteitsperspectief en heroverweging van het huidige initiële opleidingsbeleid heeft de sector de afgelopen jaren toe-

gewerkt naar accreditatie van de initiële opleidingen door een erkend accreditatieorgaan binnen de gezondheidszorg. De accreditatie van drie opleidingen is inmiddels belegd bij het College Zorgopleidingen (CZO). Er loopt een contract tussen AZN en het CZO om de accreditatie te borgen. Regelmatig is er overleg om relevante ontwikkelingen en vraagstukken te bespreken.

Cao-onderhandelingen

- In november 2015 werd een akkoord bereikt voor een nieuwe cao ambulancezorg met een looptijd van vier jaar (tot 1 januari 2019). De technische uitwerking van dit cao-akkoord in cao teksten is door bureau AZN samen met de vakbonden opgepakt. Dit heeft geresulteerd in een definitieve cao op 8 februari 2016.
- De algemeen verbindend verklaring van de cao voor het private deel van de sector is aangevraagd en toegekend en de cao is lokaal vastgesteld door de publieke werkgevers.
- De cao-boekjes zijn gedrukt en verspreid onder de RAV's.
- Werkgevers zijn voorgelicht en geïnstrueerd over de uitvoering van de nieuwe cao-afspraken. Vooral het onderwerp doorbetaling tijdens verlof had daarbij veel voeten in aarde.

Cao-helpdesk

De ondersteuning van leden vanuit de cao-helpdesk stond in 2016 vooral in het teken van de uitvoering van de nieuwe cao. Waar nodig is externe expertise op het terrein van arbeidsrecht ingezet.

Uitwerking cao-afspraken

- Na de afronding van de onderhandelingen is een vernieuwde werkgeversdelegatie samengesteld. Bureau AZN en deze delegatie hebben vanaf april het reguliere overleg met de vakbonden gevoerd.
- Ook is met de vakbonden gewerkt aan de uitwerking van de gemaakte cao-afspraken, onder meer:
 - Een paritaire adviescommissie heeft de herziening onderzocht van de uitvoering van de FLO-overgangsregeling voor de rechthebbenden in de sector, in verband met het vervallen van de levensloopregeling per 1 januari 2022. De cao-tafel heeft besloten het advies over te nemen en Loyalis een nettopensioenproduct te laten ontwikkelen dat als alternatief kan worden ingezet. In 2017 krijgt dit een vervolg en ook binnen de private regeling wordt naar een passende oplossing gezocht.

- Cao-partijen hebben een nieuwe procedure afgesproken bij verschil van interpretatie en naleving cao. Een reglement is in juli vastgesteld en een ombudsman is benoemd. Vervolgens is deze ingeschakeld voor een geschil tussen cao-partijen over de rekenmethode van de cao-afpraak over doorbetaling tijdens verlof.
- Toekomstagenda: in het najaar heeft een bijeenkomst onder leiding van de heer Borstlap plaatsgevonden om invulling te geven aan de toekomstagenda. Naar aanleiding hiervan zijn afspraken gemaakt over paritaire activiteiten in 2017, waaronder een onderzoek over het volgen van de cao ziekenhuizen en de organisatie van regionale bijeenkomsten over duurzame inzetbaarheid.

Overig

Op verzoek van de ledenvergadering is geregeld dat vanaf 2017 ook medewerkers in de ambulancesector toegang krijgen tot de collectieve zorgverzekering van IZZ.

Kennisdeling

- In 2016 organiseerde AZN drie bijeenkomsten voor de kennisgroep P&O. Naast het delen van de actualiteit en het uitwisselen van kennis en ervaringen stond elke bijeenkomst ook een thema centraal. De volgende thema's zijn in 2016 aan de orde geweest: de uitwerking van het persoonlijk budget voor duurzame inzetbaarheid bij UMC Utrecht (februari 2016), het landelijke bekwaamheidsbeleid voor de ambulanceverpleegkundige en de verpleegkundig meldkamercentralist ambulancezorg (juni 2016) en de actualiteiten binnen de Wet Werk en Zekerheid en het ontslagrecht (oktober 2016).
- In 2016 organiseerde AZN vier themabijeenkomsten voor het middenkader in de ambulancezorg. In 2016 waren de volgende thema's aan de orde: Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) (maart 2016), Overtuigen en beïnvloeden (juni 2016), Verzuim en re-integratie (oktober 2016) en het Tuchtrecht (december 2016).



STURING & FINANCIERING



Het programma Sturing & Financiering houdt zich bezig met de sturing van de sector vanuit de overheid (wet- en regelgeving) en financiële vraagstukken (financiering) waar de sector mee te maken heeft. Ook onderwerpen als de landelijke meldkamerorganisatie (LMO) en managementinformatie behoren tot het domein van het programma Sturing & Financiering.

Commissie-activiteiten: Sturing & financiering

Veel van de onderwerpen die binnen het domein van het programma Sturing & Financiering vallen, overstijgen het niveau van een bestuurscommissie. Voor deze onderwerpen is het van belang het volledige bestuur bij het thema te betrekken. Er was daarom in 2016 geen bestuurscommissie meer die door het programma werd ondersteund. De thema's zijn behandeld door het voltallige bestuur, hetzij tijdens het plenaire gedeelte van de bestuursbijeenkomsten hetzij tijdens de Algemene Ledenvergadering. Kennisdeling binnen het programma sturing & financiering vindt via deze route plaats. De voorbereiding van financiële thema's vindt plaats via de Financiële Commissie.

De volgende onderwerpen kwamen in 2017 aan de orde:

- de toekomstige inrichting van de ambulancesector
- het wetsvoorstel tot verlenging en wijziging van de Tijdelijke wet ambulancezorg
- de verkenning van de groei van het aantal ambulance-inzetten
- de Landelijke Meldkamerorganisatie

Toekomstige inrichting ambulancesector

De toekomstige inrichting van de ambulancesector is een onderwerp dat voortdurend aandacht behoeft. De Tijdelijke wet ambulancezorg (Twaz) loopt immers af per 1 januari 2018. De minister van VWS heeft in februari 2016 de Tweede Kamer laten weten voornemens te zijn de Twaz met twee jaar te verlengen. In het

voorjaar is het wetsvoorstel tot verlenging en wijziging van de Twaz voorbereid vanuit het ministerie, AZN heeft meegelezen en geadviseerd op de voorgestelde teksten. Op 28 november 2016 is het wetsvoorstel naar de Tweede Kamer gezonden. In april 2017 is het wetsvoorstel door de Tweede Kamer, op advies van de demissionair minister van VWS, niét controversieel verklaard. Behandeling wordt eind mei 2017 verwacht.

AZN heeft op haar beurt in 2016 een aantal adviezen laten opstellen met betrekking tot marktwerking en Europese aanbesteding.

Het ministerie van VWS heeft eind 2016 besloten het bureau SiRM verschillende varianten voor de ordening van de ambulancezorg te laten beschrijven en hier een advies over uit te laten brengen.

Landelijke meldkamerorganisatie

AZN is op verschillende manieren betrokken bij de ontwikkeling van de Landelijke Meldkamerorganisatie (LMO). AZN is bestuurlijk vertegenwoordigd in zowel de operationele stuurgroep als de bestuurlijke regiegroep. Binnen het programma LMO binnen de politie wordt de ambulancesector vertegenwoordigd door een kolomvertegenwoordiger.

De vergaderingen van stuur- en regiegroep worden in overleg met de AZN-vertegenwoordigers op bureau-niveau en/of binnen de bestuurscommissie meldkamer voorbereid. Daarnaast is geregeld contact met onder andere de ministeries van VWS en Venj over relevante thema's met betrekking tot de LMO.

De gateway review die eind 2015 is uitgevoerd inzake het project en proces LMO, heeft begin 2016 geleid tot het besluit de koers te wijzigen. Dit is vastgelegd in een heroriëntatienotitie, waarin ook vanuit AZN -zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau- veel energie is gestoken. De LMO is als programma ondergebracht bij de Nationale Politie en er wordt gelijktijdig gewerkt aan twee



sporen: het samenvoegen van de verschillende regionale meldkamers tot de beoogde tien meldkamers en het voorbereiden van de gewenste toekomstige multidisciplinaire samenwerking en uitvoering. Concreet kreeg dit in 2016 betekenis in de vorm van de pilot multi-intake. Na intensieve voorbereiding is de pilot multi-intake in december 2016 uitgevoerd, in de eerste helft van 2017 worden de resultaten besproken.

Een ander aandachtspunt met betrekking tot de LMO is de wijze waarop de meldkameractiviteiten in de toekomst wettelijk geborgd zullen worden. Aangezien de LMO als programma is ondergebracht bij de Nationale Politie, ligt het in de rede dat een en ander in de Politiewet wordt verankerd. Het ministerie van VenJ bereidt de betreffende wijzigingen voor.

Bureau-activiteiten: Sturing & Financiering

Wet- en regelgeving

Het onderwerp wet- en regelgeving is nauw verbonden met de toekomstige inrichting van de ambulancesector. Dit is in het voorgaande beschreven.

Een ander aandachtspunt op het terrein van wet- en regelgeving is de wijze waarop de meldkameractiviteiten in de toekomst wettelijk geborgd zullen worden. Dit aandachtspunt hoort bij het thema Landelijke Meldkamerorganisatie en is daar beschreven. Nota bene: een en ander kan consequenties hebben voor de ambulancewetgeving, AZN volgt de ontwikkelingen nauwlettend.

Managementinformatie

In 2016 is de tiende editie van het sectorrapport 'Ambulances in-zicht 2015' verschenen. Voor het eerst is er alleen een digitale versie uitgebracht, er zijn geen highlights gedrukt. Een en ander heeft te maken naar de overgang naar 2017, waarin de gegevens uit 'Ambulances in-zicht' volledig digitaal ontsloten worden via het sectorkompas ambulancezorg op de website. Voor leden en het ministerie van VWS is ook een separaat tabellenboek opgesteld.

Eind 2016 is gestart met de actualisatie zowel van de Basisset Ambulancezorg (naar versie 3.0) als van het Uniform Begrippenkader Ambulancezorg (naar versie 4.0). Beide zullen in de loop van 2017 gereed zijn.

Volumestijging ambulancezorg

Nadat op verschillende momenten en door meerdere actoren was geconstateerd dat het aantal ambulance-inzetten in de afgelopen jaren was toegenomen, heeft AZN besloten dit thema nader te verkennen. Met behulp van enerzijds tabellen van het RIVM en anderzijds een aanvullende eigen uitvraag, is een beeld ontstaan van de oorzaken van de volumegroei. Er zijn drie hoofdredenen aan te wijzen: veranderingen in het zorglandschap, maatschappelijke ontwikkelingen en innovaties in het ambulancezorgproces.

Financiering

In 2016 heeft het ministerie van VWS de actualisatie van het Landelijk Referentiekader Spreiding & Beschikbaarheid vastgesteld. Het ministerie heeft het RIVM onderzoek laten doen naar mogelijke wijzigingen in het model, concreet gericht op de bezetting van de planbare ambulancezorg en Dynamisch Ambulancemanagement. Uiteindelijk is tijdens bestuurlijk overleg tussen VWS, ZN en AZN in het voorjaar van 2016 besloten dat het model niet gewijzigd wordt. Wel zullen er afspraken worden gemaakt over het hoogfrequenter opnieuw vullen van het model met actuele prestatiecijfers.

Zoals ieder jaar vond in 2016 geregeld technisch overleg plaats tussen AZN, NZa en ZN. Een belangrijk onderwerp tijdens dit overleg zijn de beleidsregels ambulancezorg en de uitvoering daarvan.



INFORMATIEVOORZIENING & ICT



In de (acute) zorg doen zich verschillende ontwikkelingen voor op het terrein van Informatievoorziening & ICT die van invloed zijn op de ontwikkelingen binnen de ambulancezorg. Enerzijds bieden innovaties diverse nieuwe mogelijkheden, maar ook informatiebeveiliging is een steeds belangrijker thema.

Commissie-activiteiten: Informatievoorziening & ICT

Bestuurscommissie Innovatie & ICT

Deze bestuurscommissie is in februari 2016 gestart. Er is verkennend gesproken over een aantal actuele ontwikkelingen, waaronder app's voor toegang tot de acute zorg en innovatieve ontwikkelingen in de diverse RAV's. In de commissie werden onderwerpen uit het CIO-Beraad en de stuurgroepen LMO en IVC (Implementatie Vernieuwing C2000) teruggekoppeld en besproken.

Bureau-activiteiten: ICT & informatievoorziening

Landelijke IT infrastructuur

- Opstellen informatiebeveiligingsbeleid AZN
- Ter verhoging van de beschikbaarheid van de diensten van het Acute Zorg Netwerk is een uitwijk gerealiseerd. De applicaties van AZN worden sinds het najaar gehost in twee verschillende datacenters waarmee de continuïteit van de dienstverlening beter beschermd is.
- Ten behoeve van informatiebeveiliging zijn ook diverse technische maatregelen genomen. Zo is gestart met continue security monitoring van het Acute Zorgnetwerk, is logging uitgebreid en zijn de mogelijkheden voor beheerders tot raadpleging van gevoelige gegevens begrensd.
- In het kader van NEN7510 is juridisch advies ingewonnen over de afbakening van verantwoordelijkheden tussen AZN en

RAV's wat betreft (het beheer van) de landelijke IT-voorziening.

- Er is begonnen met het herbouwen van de LS-IV (Landelijke Server Incidenten en Voertuigen). Afronding in 2017. Deze ontwikkeling legt ook de basis voor de nieuwe Blokkadeserver.
- Er is een gestart met de ontwikkeling van een nieuwe landelijke server voor het centraal doorgeven van incidentinformatie aan ketenpartners (LS-IA).

Informatie-uitwisseling met zorgpartners

- Het aantal berichten dat vanuit ambulances via de sectorale infrastructuur naar ziekenhuizen en huisartsen werden gestuurd, steeg in 2016 van 38.000 naar 76.000 per maand.

Multidisciplinaire ICT projecten OOV domein

- AZN nam actief deel aan het project Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC). De belangen van ambulancezorg werden behartigd op thema's als scholing van centralisten, voorbereiding van de migratie, inrichting systeem, testwerkzaamheden.
- Een convenant 'gegevensverwerking meldkamers' werd voorbereid. Dit convenant behelst een duiding van en afspraken over (multidisciplinaire) gegevensverwerking en privacyaspecten daarbij.
- Ter voorbereiding van de aansluiting van het Acute Zorg Netwerk op de landelijke infrastructuur van de LMO is in overleg met de LMO verkend aan welke voorwaarden deze koppeling moet voldoen.
- Op multidisciplinaire ICT-thema's werden de belangen van ambulancezorg behartigd middels actieve deelname aan het CIO-Beraad inclusief de diverse adviserende gremia daaronder.

Kennisdeling

- In de Kennisgroep ICT wisselen ICT-vertegenwoordigers uit alle RAV's en het AZN-bureau periodiek kennis en ervaring uit



over actuele ICT-ontwikkelingen en wordt teruggekoppeld uit de (zestien) ICT-gerelateerde mono- en multidisciplinaire werkgroepen en commissies.

- In de C2000 Expertgroep wisselen C2000-deskundigen uit alle RAV's periodiek ervaringen en kennis uit over reguliere en projectmatige C2000-zaken.
- In de Kennisgroep GMS stemmen RAV-vertegenwoordigers periodiek af over GMS-zaken.
- In 2016 legden de bureaumedewerkers van het programma Informatievoorziening & ICT werkbezoeken af aan de RAV's om gericht te kunnen informeren en afstemmen over relevante ICT-ontwikkelingen in de sector. Tijdens deze bezoeken werd onder meer gesproken over het gebruik in de regio van de systemen voor ambulancebijstand en 'slachtoffervolg'.



PR EN COMMUNICATIE



PR & communicatie heeft in 2016 de beleidsdoelstellingen van de brancheorganisatie ondersteund door in te zetten op corporate communicatie en programmacommunicatie.

Corporate communicatie

Het corporate communicatiebeleid van AZN is gericht op het uitdragen van de identiteit, de missie & visie van de ambulance-sector en het bewaken van het collectieve imago. In 2016 is hierop ingezet via publieksvoorlichting en persvoorlichting, maar ook door een breed scala aan activiteiten op het gebied van het beschermen, verbeteren en vernieuwen van de visuele identiteit van de sector, in 2016 gebundeld binnen het traject 'nieuwe ambulancekleding'.

Publieksvoorlichting: Landelijke publiekscampagne

'De mensen van de ambulance'

Middels de landelijke publiekscampagne 'De mensen van de ambulance' heeft het brede publiek op basis van drie campagne-thema's: 'als je 112 belt', 'in het verkeer' en 'bij zorgverlening', in 2016 doorlopend tips en adviezen over ambulancezorg ontvangen. AZN heeft hiervoor een brede off- en online middelenmix ontwikkeld en ingezet. Veel ambulancehulpverleners hebben de rol van campagneboegbeeld actief invulling gegeven op onder meer social media, in campagnefilmpjes, via het weblog 'Het echte werk', in de media en bij de totstandkoming van het boek

'De mensen van de ambulance'. In april 2016 heeft VWS de subsidie voor de campagne met een jaar verlengd. De toekenning van deze verlenging vond plaats tijdens een feestelijke bijeenkomst, waarbij een groot aantal ambulancehulpverleners aanwezig was. Tijdens dit event werd ook de eerste uitgave van het boek 'De mensen van de ambulance' uitgereikt aan de directeur Curatieve Zorg van VWS. Met de extra subsidie zijn bestaande campagne-activiteiten herhaald en zijn tevens nieuwe activiteiten ontplooid. Zo is eind 2016 gestart met de ontwikkeling en opzet van een 1-meting (in de vorm van een imago-onderzoek ambulancezorg) en is gewerkt aan de opzet en invulling van zowel een papieren als digitale publicatie, waarin de gehele campagne de revue passeert. Beide middelen zullen als formeel slot van de campagne (medio 2017) verspreid worden onder een brede doelgroep.

Persvoorlichting

Vanuit communicatie zijn in 2016 wekelijks persvragen beantwoord die betrekking hebben op de ambulancesector als collectief. De persvragen zijn volgens vaste procedures gecoördineerd en afgehandeld. Directies en communicatieadviseurs ontvingen, indien relevant, een woordvoeringslijn van AZN. Hierdoor kon de sector met 1 stem en met een eenduidige boodschap naar buiten treden. Een greep uit de onderwerpen waarover persvragen zijn gesteld in 2016:

| | | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Terrorisme/terreur | 15- en 45-minutennorm/rapport NZa | Medische gegevensdragers |
| Oorzaak toename spoedinzetten | Privacy patiënt | Verschillen NTS en ProQ&A |
| Sirene niet hoorbaar in auto's | Landelijke Meldkamerorganisatie | Camera's op ambulancekleding |
| Toename 112 door ouderen | Toename EHGK-inzetten | Locatiebepaling patiënt door MKA |
| Tijdelijke wet ambulancezorg | Evenementenhulpverlening | Arbeidsomstandigheden zwangere ambulancehulpverleners |
| Toename mensen met verward gedrag | Camera's op ambulancekleding | Relatie toeristen en volumestijging |
| Ongewenst gedrag omstanders | Slagbomen en paaltjes | Werkdruk ambulancehulpverleners |
| Agressie en geweld | Vindbaarheid huisadressen | 'Onnodige spoedritten' |
| Kosten(opbouw) ambulanceinzet | Gedrag automobilisten bij ambulances met OGS | Spoedritten en verkeersveiligheid |
| Landelijke norm aanrijtijden | | Te weinig ambulancepersoneel |
| Ambulances in-Zicht 2015 | | |

Visuele identiteit ambulancesector

In 2016 is vanuit communicatie het traject 'nieuwe kleding voor de ambulancesector' gestart. Dit kledingtraject maakt onderdeel uit van een breder thema, te weten: 'visuele identiteit ambulancesector'. In 2016 zijn voor het kledingtraject diverse activiteiten ontplooid die hieronder –op hoofdlijnen– uiteen zijn gezet:

- Inrichten projectorganisatie: Stuurgroep- Projectgroep- en Klankbordgroep Kleding.
- Ontwikkelen, uitzetten en inventariseren uitkomsten landelijke kledingenquête voor alle ambulancezorgverleners.
- Pitches en keuze kledingdesigner.
- Diverse werkbezoeken aan RAV's en gesprekken met ambulancezorgverleners over de wensen voor de nieuwe kleding.
- Ontwerptraject. Hieronder viel ook een uitgebreide sessie met de Klankbordgroep Kleding die alle ontworpen kledinglijnen beoordeelde en uiteindelijk drie kledinglijnen koos die zijn voorgelegd aan de RAV's.
- Sectorale stemmingsrondes waarbij de drie door de Klankbordgroep gekozen kledinglijnen zijn 'gerankt' door alle RAV's.
- Inventarisatie uitkomsten rankingrondes.
- Gesprekken en verkenningen over de (on)mogelijkheden en wensen van RAV's m.b.t. centrale aanbesteding en -inkoop.
- Gedurende het traject is de sector geïnformeerd over de stand van zaken middels zgn. 'Kleding Updates'. Dit zijn nieuwsberichten die specifiek gericht zijn op de ins & outs van het kledingtraject.

Alle activiteiten zijn steeds in nauwe samenwerking en afstemming met de RAV's opgepakt. Dit vond gecentraliseerd en meerdere malen plaats, via/met de leden van de Stuurgroep-, Projectgroep- en Klankbordgroep Kleding. Het kledingtraject loopt door tot en met 2018.

Programma communicatie

PR & communicatie heeft in 2016 communicatieadvies en ondersteuning verleend bij de ontwikkeling van AZN publicaties. Denk hierbij aan het vertalen van een communicatiestrategie naar een concrete aanpak, advies over vorm en opzet van diverse communicatiemiddelen passend bij de doelgroep, de keuze voor de inzet van mogelijke communicatiekanalen, coördineren van vormgevings- en drukproces, schrijven en redigeren van teksten van de AZN uitgaves en de AZN website.

Communicatiemiddelenmix AZN

In 2016 is gestart met de ontwikkeling van een nieuwe communicatiemiddelenmix voor AZN. De eerste prioriteit binnen de gewenste mix is de ontwikkeling van een nieuwe website. Hiervoor is in 2016 zowel een grafisch als technisch ontwerp gemaakt. De website wordt naar verwachting gelanceerd in de zomer van 2017 en vormt de basis voor de rest van de in 2017 nog te ontwikkelen communicatiemiddelen.

JAARVERSLAG 2016
14 juni 2017



Ambulancezorg Nederland

Veerallee 68
8011 AE Zwolle

088 38 38 200

info@ambulancezorg.nl

www.ambulancezorg.nl