



Bestuur RAV Haaglanden  
T.a.v.: dhr. M.J.G.M. Holsappel  
Waldorpstraat 555  
2521 CK Den Haag

**Bezoekadres**

Dedemsvaartweg 1  
2545 AP Den Haag

Telefoon: 088 886 8000

**Correspondentieadres**

VRH  
Postbus 52155  
2505 CD Den Haag

Datum	17 oktober 2018	Telefoon	06 215 217 13
Onze referentie	P18.000883	E-mail	Bart.yedema@vrh.nl
Uw referentie	RAV2018-001	Team	
Uw brief van	17 mei 2018	Afdeling	
Bijlage(n)	1 (brief RAV-bestuur)	Directie	Staf VRH
Onderwerp	Prestaties ambulancezorg		

Geachte heer Holsappel,

Voor hulpdiensten gelden prestatie-eisen die de openbare orde en veiligheid in de regio's moeten waarborgen. Voor ambulances betekent dit dat zij bij een zogenaamde 'A1 melding' (spoed; levensbedreiging) in minimaal 95% van de gevallen binnen 15 minuten ter plaatse moeten zijn.

Helaas constateert het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Haaglanden (VRH) dat de prestaties van ambulancezorg in Haaglanden al meerdere jaren achteruit gaan. Dit heeft tot gevolg dat de prestaties niet alleen meer 'lokaal' (binnen een aantal gemeenten in de regio) achterblijven, maar dat de norm van 95% nu ook op regio-niveau niet meer wordt gehaald.

In uw brief naar aanleiding van ons gesprek eerder dit jaar – alsook in uw eerdere presentatie<sup>1</sup> aan het bestuur van de VRH – heeft u de achtergrond van de complexe problematiek waarvoor u gesteld staat helder inzichtelijk gemaakt en aangegeven welke stappen het RAV-bestuur zet om de prestaties te verbeteren richting de norm van 95%, die als voorwaarde is opgenomen in de vergunning voor het uitvoeren van ambulancezorg in Haaglanden.

Hierbij geeft u aan dat over het jaar 2020 bij *gelijkblijvende omstandigheden* de norm van 95% op jaarbasis wél weer wordt gerealiseerd. Gelet op de ontwikkelingen binnen de regio, zorg (inclusief extramuralisatie) en demografie (bevolkingsgroei en vergrijzing) is het echter de vraag of deze omstandigheden daadwerkelijk gelijk blijven. Het is van belang hier tijdig op te blijven anticiperen om te zorgen dat de benodigde capaciteit steeds in overeenstemming is met de daadwerkelijke ontwikkeling van het ritvolume.

Voorts merkt u in uw brief op dat de actueel beschikbare capaciteit circa 10% lager is dan noodzakelijk. Hoewel u aanvullende maatregelen heeft getroffen, voorziet u ook in 2018 en 2019 een tekort aan capaciteit waardoor de norm van 95% in deze jaren niet zal worden gehaald. Dit is niet alleen zorgelijk in het kader van de dagelijkse ambulancezorg, maar ook in relatie tot de capaciteit die beschikbaar is om ambulancezorg te bieden in het geval van een grootschalig incident, ramp of crisis en de benodigde extra inzet die voortvloeit uit het specifieke profiel van Haaglanden. Zeker omdat ook andere regio's – zoals de buurregio Rotterdam-Rijnmond – te maken hebben met capaciteitstekorten en mogelijkheden van eventuele bijstandsverlening vanuit deze regio's navenant beperkter (kunnen) zijn.

<sup>1</sup> Vergadering algemeen bestuur van de VRH d.d. 7 december 2016.

Graag breng ik u in herinnering dat het bestuur van de VRH – op basis van de Wet Veiligheidsregio's – gehouden is om toe te zien op een adequate uitvoering van de geneeskundige hulpverlening in het kader van de rampenbestrijding en de crisisbeheersing. Gelet hierop én het publieke belang dat met ambulancezorg wordt gediend, volgen het bestuur van de VRH en de gemeenteraden in de regio de prestaties met betrekking tot ambulancezorg op de voet.

Het bestuur van de VRH rekent erop dat op korte termijn verbeteringen zullen worden gerealiseerd. Graag nodig ik u in dit kader uit om medio maart 2019 in een vergadering van het dagelijks bestuur en de portefeuillehouder 'acute zorg' een toelichting te geven op dit vlak.

Hoogachtend,  
namens het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Haaglanden,



Pauline Krikke  
Voorzitter Veiligheidsregio Haaglanden

Een afschrift van deze brief wordt gestuurd aan:

- de negen gemeenteraden in Haaglanden;
- het bestuur van GGD-VT Haaglanden;
- de Raad van Toezicht RAV;
- de Ledenraad RAV.

Retouradres: Waldorpstraat 555, 2521 CK Den Haag

Voorzitter Algemeen Bestuur  
Veiligheidsregio Haaglanden  
Mevrouw P.C. Krikke  
Spui 70  
2511 BT DEN HAAG

Uw brief van

Ons kenmerk  
RAV2018-001  
Inlichtingen bij  
MJGM Holsappel  
Aantal bijlagen

Datum  
17 mei 2018

Onderwerp  
RAV Haaglanden

Geachte mevrouw Krikke,

Elke inwoner van de regio Haaglanden heeft direct toegang tot de acute zorg. En mag dus ook rekenen op goede ambulancezorg. Ambulancezorg brengt acute zorg daar waar het nodig is. In ons gesprek van maart 2018 hebt u – mede namens uw collega's - uw zorgen geuit over de prestaties van de ambulancezorg in de regio Haaglanden. Meer specifiek is die zorg gericht op het aantal overschrijdingen A1 < 15 minuten. Dit aantal ligt al enkele jaren onder de norm van 95%. Als geen ander hebben wij diezelfde zorg. In deze brief leest u hoe de 300 medewerkers van de RAV zich inspinnen om – ondanks de lastige omstandigheden - toch steeds zo goed mogelijke ambulancezorg te leveren. Tevens schetsen wij welke verwachting ten aanzien van de prestaties naar onze overtuiging gerechtvaardigd is.

#### *Governance*

RAV Haaglanden is de door de minister van VWS aangewezen zorginstelling om in de regio Haaglanden ambulancezorg te leveren. RAV Haaglanden is een privaat/publieke samenwerking van Witte Kruis BV, Ambulancezorg Zoetermeer BV en Gemeente Den Haag. Zij zijn de leden van de RAV. Veiligheidsregio Haaglanden voert in opdracht van en onder verantwoordelijkheid van de RAV de taak Meldkamer Ambulance uit en is daarom een belangrijke samenwerkingspartner voor de RAV.

Het bestuur van de RAV is als eerste verantwoordelijk voor het voldoen aan de zorgplicht jegens de inwoners van de regio. De raad van toezicht van de RAV is hierover dan ook elk kwartaal met het bestuur in gesprek. Zij ziet toe op het treffen van de benodigde maatregelen om kwalitatief goede zorg te leveren. Tenslotte zijn ook zorgverzekeraars aanspreekbaar op goede zorg; met hen leggen wij periodiek verantwoording af aan de Nederlandse Zorgautoriteit over de prestaties en de getroffen maatregelen.

#### *Prestaties*

De prestaties van ambulancezorg worden vooral gemeten in termen van A1 (snel; levensbedreiging) op tijd. De norm is: minimaal 95 % binnen 15 minuten na melding ter plaatse. Deze norm geldt op regio-niveau. Als de prestatie op regioniveau wordt gehaald, dan betekent dat overigens niet automatisch dat dit ook geldt voor elke gemeente in de regio Haaglanden.

Op deze norm is wel het één en ander af te dingen. Immers, in geval van bijvoorbeeld hartfalen is 15 minuten veel te lang. We zijn daarom blij met het steeds verder uitbreidende aantal burgerhulpverleners dat binnen enkele minuten reeds ter plaatse kan zijn en met reanimatie kan beginnen. Dit zelfde geldt voor de samenwerking met de brandweer, die als first responder doorgaans ook snel ter plekke kan zijn.

In 2015 hebben wij geconstateerd dat onze prestaties begonnen weg te lopen van de norm. Die trend zette zich in de afgelopen jaren verder voort. De maatregelen die wij hebben getroffen om deze trend te keren schetsen wij hierna.

#### *Procesverbetering*

In 2015 zijn wij een onderzoek gestart naar het proces van de zorgverlening. Op basis van dit onderzoek hebben we in 2016 en 2017 een veelheid aan maatregelen getroffen van vooral operationele aard (spreiding, uitruklocaties, aanpassing rooster, afspraken buurregio etc.) gericht op verkorting van de rijtijd, meldtijd of zelfs de gehele responstijd. Hierover hebben we het bestuur van de Veiligheidsregio reeds eerder geïnformeerd.

#### *Budgetuitbreiding*

De bekostiging van de ambulancezorg in 2014, 2015 en 2016 is gebaseerd op het ritvolume in 2012 ad 80.000 ritten. Het werkelijke aantal ritten in 2016 bedraagt inmiddels circa 100.000. Een stijging van 25 % waar de bekostigde capaciteit niet op is ingericht. De bekostigingssystematiek gaf pas in 2017 ruimte om door te groeien naar de voor dit hogere ritvolume benodigde capaciteit. Ingaand 2017 is ons budget dan ook fors uitgebreid en naar ons oordeel inmiddels toereikend.

#### *Capaciteitsuitbreiding*

Naast een goed ingeregeld proces en voldoende budget is een derde schakel van groot belang. De capaciteit. En daar wringt het. Want de actueel beschikbare capaciteit is circa 10 % lager dan noodzakelijk. Vanaf 2017 is er weliswaar financiële ruimte voor de benodigde capaciteitsverruiming, maar de achterstand qua bekwame medewerkers is heel groot! Op dit moment hebben wij 25 vacatures voor ambulanceverpleegkundige. Dit is vergelijkbaar met de situatie in Rotterdam en Amsterdam zodat er in de drie grote steden veel vraag is naar verpleegkundigen in een heel schaarse arbeidsmarkt.

Voor instroom van nieuwe verpleegkundigen is de RAV aangewezen op verpleegkundigen die reeds ervaring hebben opgedaan als IC, SEH of CCU verpleegkundige of op afgestudeerde BMH-ers. Voor allen geldt echter dat eerst een aanvullende opleiding moet worden gevolgd van negen maand. Aantrekken en opleiden van een ambulanceverpleegkundige vergt daarmee een doorlooptijd van circa één jaar.

Dit proces duurt langer dan naar ons oordeel verantwoord, zodat wij aanvullende maatregelen hebben getroffen. Dit betreft:

- Inhuur van (gekwalficeerde) derden op het Planbaar vervoer (B-ritten).
- Introductie van de B+-ambulance gericht op Planbaar vervoer.
- Aanvraag pilot bij VWS waaronder in samenwerking met het Haags Medisch Centrum nu een ambulance wordt ingezet voor intraklinisch vervoer. Met het Haga-ziekenhuis zijn wij hierover ook in gesprek.

Door deze maatregelen wordt er ALS capaciteit voor spoedinzet vrijgespeeld gericht op betere prestaties.

*Wat betekent dit voor de ontwikkeling van de prestaties?*

In 2018 en 2019 voorzien wij als geschetst nog een substantieel – zij het afnemend - tekort aan bekwame medewerkers. In de tweede helft van 2018 en vervolgens 2019 verwachten wij als gevolg van de genoemde ontwikkelingen een stapsgewijze verbetering van de prestaties richting de norm van 95 %. Maar op jaarbasis zal deze norm nog niet worden gehaald.

Uitgaande van de geprognosticeerde ontwikkeling van met name de genoemde alternatieven en van de opleidingscapaciteit in de ziekenhuizen, is de verwachting echter gerechtvaardigd dat over het jaar 2020 bij gelijkblijvende omstandigheden de norm op jaarbasis wél weer wordt gerealiseerd.

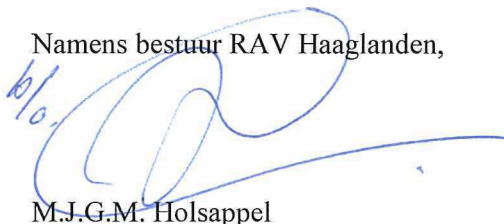
Wij hebben met zorgverzekeraars een prestatieafsprake gemaakt die aansluit bij deze verwachting. De norm is weliswaar 95 % onder normale omstandigheden, maar regionaal kan daarvan worden afgeweken. Dit is in 2018 en ook in 2019 van toepassing op regio Haaglanden.

*Tenslotte*

Wij verwachten niet dat met deze brief de door u geuite zorgen geheel zijn weggenomen. Maar tegelijkertijd vertrouwen wij er wel op u hiermee een goed inzicht te hebben verstrekt in de achtergrond van de problematiek en in de koers die wij varen en de maatregelen die wij treffen. Wij zien nadrukkelijk het perspectief om – na een heel lastige periode qua financiering en regelgeving – met behulp van de instroom van nieuwe, enthousiaste medewerkers van steeds meer verschillend opleidingsniveau weer toe te groeien naar het noodzakelijke prestatieniveau.

Mochten er nog vragen zijn naar aanleiding van deze brief, dan zullen wij die vanzelfsprekend graag beantwoorden.

Namens bestuur RAV Haaglanden,



M.J.G.M. Holsappel

CC:

- Mevrouw F. Ravenstein, Voorzitter Ledenraad RAV Haaglanden en portefeuillehouder acute zorg VRH
- De heer M.J. Rutgers, Voorzitter Raad van Toezicht RAV Haaglanden
- Mevrouw Y. Shitrit, Raad van Toezicht RAV Haaglanden
- De heer F.P.M. Willeme, Raad van Toezicht RAV Haaglanden