



# Bestuursverslag AA-groep B.V. 2022

 **ADRES**

Karperweg 19-25  
1075 LB Amsterdam  
Postbus 74712, 1070 BS Amsterdam

 **CONTACT**

info@ambulanceamsterdam.nl  
020 - 570 95 00  
www.ambulanceamsterdam.nl

 **KVK-GEGEVENS**

AA-groep B.V.  
KVK-nummer: 32061441

Ambulance Amsterdam<sup>1</sup> vierde in 2022 het 10-jarig jubileum. Een mooie mijlpaal! In deze 10 jaar is de organisatie hard gegroeid en heeft zij zich ontwikkeld tot een professionele ambulancezorg organisatie.

Ook in 2022 heeft Ambulance Amsterdam een aantal mooie resultaten geboekt. Een mooi financieel resultaat van € 1.094.000. Het aantal ritten is gegroeid naar 132.133.

De zorg die onze medewerkers dagelijks leveren, wordt door patiënten gewaardeerd. In een door het NIVEL gehouden patiënttevredenheidsonderzoek scoorde Ambulance Amsterdam een 8 voor het spoedvervoer en een 7,8 voor het planbaar vervoer. Beide is hoger dan het landelijk gemiddelde van 7,6. Een compliment voor onze medewerkers die dag en nacht klaarstaan!

Eén van de ontwikkelingen in de afgelopen 10 jaar is de implementatie van de middencomplexe ambulancezorg (MCA). De huidige locatie aan de Karperweg is te klein geworden. Medio 2023 verhuist MCA dan ook naar de nieuwe ambulancepost, die bij het AMC in Amsterdam Zuidoost wordt gebouwd.

Per 1 maart 2023 heeft Frans Sier na 5 jaar afscheid genomen als directeur. Wij danken hem voor zijn inzet de afgelopen jaren voor Ambulance Amsterdam.

In 2023 blijven we met onze rijdende dienst, onze meldkamer en onze staforganisatie de bijdrage leveren aan de acute zorg die van ons mag worden verwacht.

### **Marleen van de Kerkhof**

Directeur-bestuurder Ambulance Amsterdam

<sup>1</sup> Het betreft AA-Groep B.V. en Ambulance Amsterdam B.V. Hierna te noemen Ambulance Amsterdam.

# 2022 in beeld

In het 10-jarige jubileumjaar van Ambulance Amsterdam hebben we ons weer met hoofd én hart ingezet voor de ambulancezorg in de regio's Amsterdam-Amstelland, Zaanstreek-Waterland en Kennemerland.

## Aantal ritten

132.133 ritten in totaal

Amsterdam-Amstelland



103.762 ritten

67% spoed

33% geen spoed

Zaanstreek-Waterland



28.371 ritten

84% spoed

16% geen spoed

Binnen de afgesproken aanrijdtijden:

A1 89,90%

A2 95,40%

A1 95,20%

A2 98,70%

## Aantal meldingen meldkamer

71.317  
112-meldingen

27

22

114.356  
overige telefonie, zoals  
verzoeken van  
huisartsen, verloskundigen  
en ziekenhuizen

## Certificeringen

NEN 7510 certificering

HKZ-certificering  
ambulancezorg



## Aantal IC-ritten

MICU 287

Mobiele Intensive Care Unit

NICU 219

Neonatale Intensive Care Unit

PICU 147

Pediatric Intensive Care Unit

C/PNV 410

Couveuse/planbaar neonataal vervoer



## Aantal collega's

Rijdienst **476** FTE

Meldkamer **34** FTE

Staf **78** FTE



**8,17%**  
Ziekteverzuim

**48**  
Geslaagden



## Patiënt tevredenheid

**7,9**

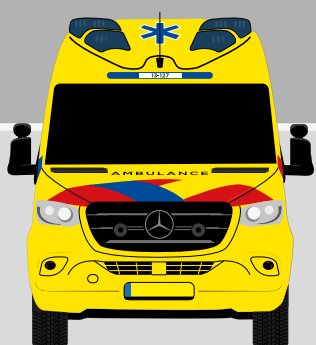


## Complimenten en klachten

**79**

**128!**

## Wagenpark



### ALS

Advanced Life Support

### MCA

Middencomplexe ambulancezorg

### Rapid Responder

Solo ambulance

**72**

**24**

**7**

### MICU

Mobiele Intensive Care Unit

### HART

Hazard Area Response Team

### SORT

Special Operations Response Team

**2**

**1**

**2**

Ambulance Amsterdam levert kwalitatief hoogwaardige ambulancezorg afgestemd op de (acute) zorgvraag van de patiënt. De dienstverlening omvat hulp ter plaatse, het vervoer van patiënten en de meldkamerfunctie. Professionaliteit, verantwoordelijkheid, samenwerken en respect zijn daarbij onze kernwaarden. Wij verantwoorden ons aan de samenleving op alle aspecten van onze bedrijfsvoering en streven continu naar verbetering.

### Missie en visie

Onze missie is kwalitatief hoogwaardige op de patiënt afgestemde ambulancezorg leveren.

In onze visie zeggen we hoe wij daar invulling aan geven:

- Wij leveren op de patiënt afgestemde zorg;
- Wij zetten professionele en gepassioneerde medewerkers in die samenwerken en zich verantwoordelijk voelen voor het bereiken van resultaten;
- Wij zijn een transparante organisatie die zich kenmerkt door professionaliteit, verantwoordelijkheid, respect en het continu streven naar verbeteringen;
- Wij voldoen 24/7 aan de maatschappelijke vereisten van beschikbaarheid en spreiding;
- Wij verantwoorden ons aan de samenleving op alle aspecten van onze bedrijfsvoering;
- Wij werken samen met onze ketenpartners om de (acute) zorg voor de patiënt te optimaliseren.

### Juridische structuur

AA-Groep B.V. heeft een eenvoudige en transparante structuur die bestaat uit een holding AA-groep B.V. met één werkmaatschappij Ambulance Amsterdam B.V. Hierin zijn alle operationele activiteiten ondergebracht. Ook is Ambulance Amsterdam B.V. lid van de Coöperatie RAV Kennemerland U.A.

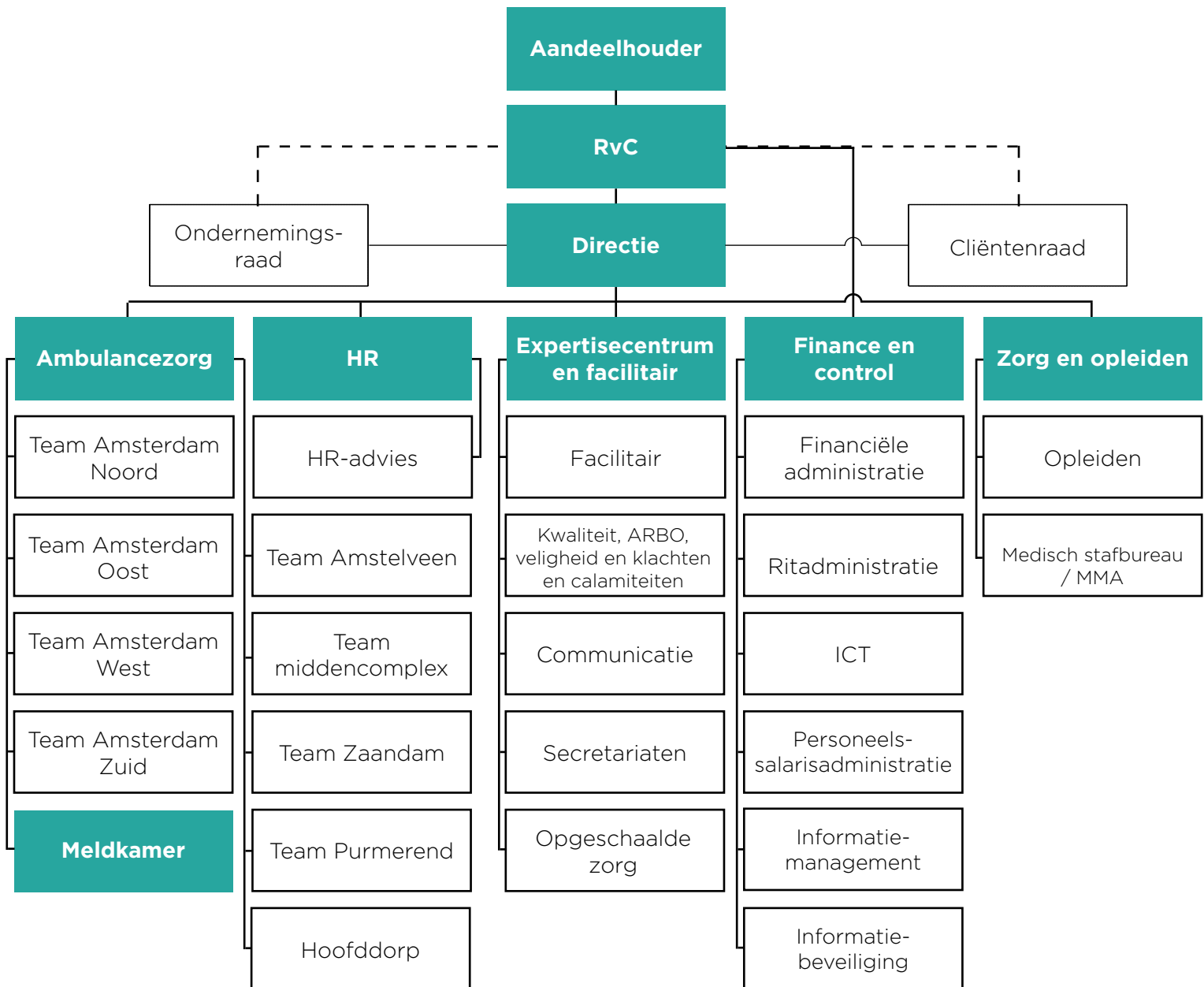
### Organisatie

De vennootschappen AA-groep B.V. en Ambulance Amsterdam B.V. worden bestuurd door de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder is voorzitter van het managementteam (MT). Dit team bestaat verder uit de manager ambulancezorg, manager zorg en opleiden, hoofd meldkamer, manager financiën & control, manager HR en manager expertisecentrum en facilitair. Het MT wordt beleidsmatig geadviseerd door het Groot MT dat maandelijks bijeenkomt. Hierin zitten alle team- en stafmanagers van Ambulance Amsterdam.

Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen, die door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt benoemd op voordracht van de Veiligheidsregio's, de ondernemingsraad en de cliëntenraad. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

De medezeggenschap van medewerkers is georganiseerd op basis van de WOR. In 2021 heeft Ambulance Amsterdam ook een cliëntenraad ingericht. Daarmee is de medezeggenschap van cliënten volgens Wmcz 2018 geborgd. Volgens wet- en regelgeving hebben de ondernemingsraad en de cliëntenraad instemmings- of adviesrecht op belangrijke besluiten.

# Organogram



## Verzorgingsgebied

Ambulance Amsterdam B.V. is van rechtswege toegelaten als regionale ambulancevoorziening (RAV) in de veiligheidsregio's Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland. En als lid van de Coöperatie RAV Kennemerland U.A. in de veiligheidsregio Kennemerland.

## Samenwerkingsrelaties

Ambulance Amsterdam werkt samen met tal van organisaties zoals ziekenhuizen, huisartsen, GGZ- en V&V-instellingen, verloskundigen en de brandweer, politie en GHOR. De ambulancezorg is onderdeel van de acute zorgketen en participeert in het ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorg). Ambulance Amsterdam is partner in het Mobiel Medisch Team (MMT) van de Traumaregio Noordwest Nederland door het leveren van verpleegkundigen en chauffeurs. Ook werkt Ambulance Amsterdam nauw samen in het Structureel Samenwerkingsoverleg (SSO) Noordwest 6 met de zes RAV-en uit de regio. Daarnaast zijn met de direct omliggende RAV-en afspraken over burenhulp.

### Directeur-bestuurder

In 2022 was de heer F.H.A. Sier directeur-bestuurder van AA-groep B.V. en Ambulance Amsterdam B.V. en bestuurder van de Coöperatie RAV Kennemerland U.A. Daarnaast had de heer Sier één nevenfunctie: lid Raad van Toezicht van Stichting Gezondheidscentra Amsterdam Zuidoost en Diemen.

De omvang van de bezoldiging en vergoedingen van de directie vallen binnen de Wet Normering Topinkomens (WNT) en worden toegelicht in de jaarrekening van Ambulance Amsterdam B.V.

In het verslagjaar waren geen maatregelen nodig om belangenverstrengeling weg te nemen.

### Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestond in 2022 uit:

- Mevrouw M.B. Vroom, voorzitter
- Mevrouw W.E.M. de Jong, vicevoorzitter
- De heer R.J. Beuse, lid
- De heer J.R. Woldman, lid

Zie het apart uitgebrachte jaarverslag 2022 van de Raad van Commissarissen.

### Governancecode Zorg 2022

Ambulance Amsterdam past de Governancecode Zorg 2022 toe. Op de volgend wijze geeft zij invulling aan de 7 principes van de Governancecode Zorg 2022:

#### **1. Goede zorg**

De maatschappelijke doelstelling van Ambulance Amsterdam is het verlenen van goede ambulancezorg aan iedereen die daartoe geïndiceerd is. Zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteits- en veiligheidseisen zoals in de Wet ambulancezorgvoorzieningen is opgenomen. Ambulance Amsterdam is HKZ en NEN 7510 gecertificeerd.

#### **2. Waarden en normen**

Binnen Ambulance Amsterdam staan professionaliteit, verantwoordelijkheid, samenwerken en respect centraal. Zowel in de zorgverlening als bij de aansturing van de organisatie. Een open aanspreekcultuur is hier onlosmakelijk aan verbonden. Ambulance Amsterdam hanteert procedures voor het veilig en zorgvuldig kunnen melden door zowel cliënten en hun verwanten als door medewerkers. Medewerkers kunnen gebruik maken van een externe onafhankelijke vertrouwenspersoon, de klokkenluiderregeling en een interne klachtenregeling die in 2022 is geïmplementeerd.

In 2022 zijn 23 meldingen binnengekomen bij de externe vertrouwenspersoon. Er zijn 2 meldingen van misstanden en 2 formele interne klachten ingediend. Deze meldingen en klachten gingen over de sociale veiligheid. Alle meldingen en klachten zijn zorgvuldig afgehandeld.

#### **3. Invloed belanghebbenden**

Inspraak, samspraak en tegenspraak zijn georganiseerd met een ondernemingsraad, een cliëntenraad en de interne overlegstructuur. Wet en regelgeving zijn leidend,

waarbij specifieke afspraken in reglementen zijn uitgewerkt. Zo is in de reglementen van bestuur en toezicht het herkennen en voorkomen van belangenverstremgeling opgenomen. Een cyclische agenda en informatieprotocol zijn de basis voor de structurele informatievoorziening.

De directie wordt kritisch getoetst door de Raad van Commissarissen. Volgens de WOR artikel 24 schuift de Raad van Commissarissen twee maal per jaar aan bij een overlegvergadering van directie en ondernemingsraad over de algemene gang van zaken in de organisatie. Ook is vastgelegd dat (een delegatie van) de Raad van Commissarissen jaarlijks aanschuift bij een overlegvergadering van directie en cliëntenraad.

De ondernemingsraad (OR) heeft elf leden. In 2022 heeft de directie elf maal met de ondernemingsraad vergaderd, waarvan tweemaal in aanwezigheid van de Raad van Commissarissen. Op grond van de WOR artikel 25 heeft de OR advies uitgebracht over het profiel en de benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder. Op grond van de WOR artikel 27 heeft de OR instemming verleend aan onder andere Regionaal Opleidingsplan (ROP) 2022, Arbojaarplan 2022, interne klachtenregeling, roosterreglement en benoeming preventiemedewerker.

Het jaar 2022 was het eerste jaar van de cliëntenraad, die drie leden telt. Centraal thema dit eerste jaar was kennismaking. De directie heeft vier maal met de cliëntenraad vergaderd, waarvan eenmaal in aanwezigheid van een delegatie van de Raad van Commissarissen. Op grond van de Wmcz 2018 heeft de cliëntenraad advies uitgebracht over de jaarrekening 2021, de pilot HIGH-5 en het profiel en de benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder.

#### **4. Inrichting governance**

In de statuten en reglementen van bestuur en toezicht zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van directie en Raad van Commissarissen geborgd, maar ook de uitgangspunten van de Governancecode zorg 2022. In 2022 is aan deze reglementen een artikel toegevoegd voor het handelen bij conflicten tussen directie en Raad van Commissarissen. Jaarlijks evalueren directie en Raad van Commissarissen de toepassing en realisatie.

#### **5. Goed bestuur**

De besluitvorming van de directie wordt voorbereid in het MT. Directie en MT hebben in 2022 driewekelijks vergaderd. In statuten en reglementen van bestuur en toezicht is vastgelegd bij welke besluiten van directie goedkeuring van de Raad van Commissarissen nodig is. Aanvullend zijn afspraken over de informatievoorziening vastgelegd in een informatieprotocol. Dit is uitgewerkt in een cyclische agenda.

Het strategisch beleid van Ambulance Amsterdam is neergelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2022-2026. Jaarlijks vindt evaluatie plaats van de integrale risicoanalyse. Hierin zijn de risico's beschreven die verbonden zijn aan de strategie en activiteiten. De uitkomsten hiervan worden meegenomen in het jaarplan en beleid.

#### **6. Verantwoord toezicht**

Zoals staat in de statuten, wordt een lid van de Raad van Commissarissen voor maximaal vier jaar benoemd en kan deze inclusief herbenoeming maximaal acht jaar zitting hebben in de Raad van Commissarissen. Benoeming vindt plaats door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. In 2022 is de heer Beuse herbenoemd voor een periode van vier jaar. Op grond van de Regeling openbare jaarverantwoording WMG (RojW) legt de Raad van Commissarissen in 2022 voor het eerst in een apart verslag verantwoording af.

Na overleg met de directeur heeft de Raad van Commissarissen in 2022 de wervings- en selectieprocedure voor een nieuwe directeur-bestuurder in gang gezet. Voor het opstellen



van het profiel is input opgevraagd bij interne en externe stakeholders van Ambulance Amsterdam.

## **7. Continue ontwikkeling**

Jaarlijks voert de Raad van Commissarissen een evaluatiegesprek met de directeur. Naast de persoonlijke ontwikkeling wordt in dit gesprek het voorgaande jaar geëvalueerd en zijn resultaatafspraken voor het nieuwe jaar geformuleerd. In afstemming met de zittende directeur, Frans Sier, is de Raad van Commissarissen een werving- en selectieprocedure gestart om een nieuwe directeur-bestuurder aan te kunnen stellen. In maart 2023 heeft Marleen van de Kerkhof de verantwoordelijkheden overgenomen.

De jaarlijkse evaluatie van de Raad van Commissarissen heeft in 2022 onder begeleiding van een onafhankelijk extern deskundige plaatsgevonden. Gesproken is onder andere over het samenspel tussen Raad van Commissarissen en directie.



### Algemeen beleid en belangrijke gebeurtenissen in 2022

Het strategisch beleid van Ambulance Amsterdam is vastgelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2022-2026. De risico's, die aan de strategie en activiteiten zijn verbonden, worden beschreven in een integrale risicoanalyse, die jaarlijks wordt geëvalueerd en bijgesteld.

Zowel het Meerjarenbeleidsplan 2022-2026 als de integrale risicoanalyse vormden het uitgangspunt bij het opstellen van het jaarplan 2022. De belangrijkste beleidsthema's in 2022 waren: versterken paraatheid, uitbreiden personeel, terugdringen kosten PNIL, samenwerking NW6 en het verder implementeren van zelfroosteren.

Het jaar 2022 begon met de nodige beperkingen als gevolg van COVID-19 pandemie, maar al vrij snel is de samenleving geopend en kwamen de beperkingen te vervallen. Het 'normale' leven werd weer opgepakt, de evenementen konden weer doorgaan en ook toeristen wisten Amsterdam weer te vinden. Het aantal ambulanceritten steeg in 2022 verder naar 132.133.

<b>Ambulance-inzetten</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Declarabel	86.865	86.851	82.937	86.167
Eerste hulp/geen vervoer	33.464	30.219	28.827	31.186
Loos/afgebroken	11.804	10.142	8.333	9.254
<b>Totaal</b>	<b>132.133</b>	<b>127.212</b>	<b>121.171</b>	<b>126.607</b>



### Versterken paraatheid

Het RIVM geeft in het 'referentiekader spreiding en beschikbaarheid ambulancezorg' jaarlijks een advies voor het aantal te leveren diensten, bestaand uit Advance Life Support (ALS) en middencomplexe ambulancezorg (MCA). Voor 2022 betekende dat weer een groei in het aantal te leveren diensten.

Het tekort aan gespecialiseerde verpleegkundigen heeft tot gevolg dat Ambulance Amsterdam nog niet op formatie is om aan het RIVM-kader te voldoen. Naast een continue werving van medewerkers is met de zorgverzekeraars een groeimodel afgesproken voor 2022 voor gemiddeld 627 diensten per week, waarvan 5 diensten in Weesp door RAV Gooi en Vecht worden geleverd. Het gerealiseerde aantal diensten per week is uitgekomen op 621. Zie onderstaande tabel.

	Q1	Q2	Q3	Q4
ALS-diensten	471	476	476	484
MCA-diensten	150	150	150	150
<b>Totaal</b>	<b>621</b>	<b>626</b>	<b>626</b>	<b>634</b>
Diensten Weesp	5	5	5	5
<b>Diensten AA/ZW</b>	<b>619</b>	<b>621</b>	<b>621</b>	<b>629</b>

### Verbeteren meld- en aanrijtijden

Ambulance Amsterdam streeft ernaar om in 95% van de inzetten met A1-urgentie binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. Ondanks inspanningen is deze streefnorm in 2022 niet gerealiseerd. Hiervoor is niet één oorzaak aan te wijzen. Van invloed zijn onder andere de beschikbaarheid en spreiding van ambulances, beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel, de meldtijd en de vele projecten aan de infrastructuur in de regio.

In 2023 wordt de nieuwe of verbeterde urgentie-indeling voor ambulancezorg geïmplementeerd, waarbij de huidige drie urgenties (A1, A2 en B) worden uitgebreid naar zeven urgenties (A0, A1, A2, B1, B2, C1 en C2). Uit analyse blijkt dat een verruiming van de nieuwe normtijd A1, zodra A0 is uitgesloten, een positieve uitkomst zal hebben op de prestaties van de dan geldende normtijden.

### Inzet Middencomplexe ambulancezorg

In 2022 is als onderdeel van de samenwerkingsagenda Noordwest 6 het capaciteitsplan opgesteld voor de verdeling van de paraatheid van MCA over de verschillende RAV-en gerelateerd aan de regionale behoefte. Het capaciteitsplan is uitgewerkt in een project- en implementatieplan en bevat een ingroei-schema per sub regio.

### Roosterzaken

In 2022 is de implementatie van de decentrale planning afgerond. Iedere post heeft een eigen planner, die hiërarchisch wordt aangestuurd door de teammanager(s) van de post. Verder is op de posten voorlichting gegeven over zelfroosteren. Enkele posten hebben inmiddels besloten om hierop over te gaan, waarbij deze posten ook gelijk overgaan op een 9-uurs rooster.

## Zorgcoördinatiecentrum

Het SSO Noordwest 6 heeft in 2022 een inhoudelijke verkenning gedaan op de organisatie van de juiste acute zorg op de juiste plek, door de juiste zorgverlener, op het juiste tijdstip en efficiënte inzet van capaciteit. Er is een menukaart zorgcoördinatie opgesteld. In 2023 wordt zorgcoördinatie binnen de randvoorwaarden die landelijk worden gesteld, verder vormgegeven binnen het ROAZ.

## Meldkamer Amsterdam

De meldkamer ambulancezorg is onderdeel van de Gemeenschappelijke Meldkamer Amsterdam-Amstelland, waarin samen wordt gewerkt met politie en brandweer. Deze multidisciplinaire samenwerking binnen de GMK-AA verloopt naar wens. In 2022 is de formele technische aansluiting op het LMS-netwerk in gang gezet.

In 2022 hadden we te maken met een gestaag toenemende (acute) zorgvraag, zowel op 112-gebied als zorgprofessionals die belden voor ambulancezorg. Deze tendens is al enkele jaren zichtbaar, terwijl de capaciteit niet evenredig is toegenomen, mede als gevolg van de krappe arbeidsmarkt. Capaciteitsberekening van het RIVM wijst uit dat de meldkamer komende jaren moet groeien van 104 diensten per week naar 117 diensten per week. Hierover zijn afspraken gemaakt met zorgverzekeraars. Tevens wordt uitgekeken naar een nieuwe locatie voor de meldkamer.

Binnen de meldkamer wordt gewerkt met NTS-triage. In een landelijke benchmark is de kwaliteit hiervan als zeer goed beoordeeld.

## Rescuetrack

In 2022 is gestart met de pilot van een Decision Support Systeem: Rescuetrack. Dit programma moet de meldkamer helpen bij een goede spreiding en beschikbaarheid van ambulances in de regio en een optimale inzet van ambulances. In december is deze pilot stopgezet op basis van teleurstellende resultaten.

## Ambuplanner

In 2022 is de uitrol van Ambuplanner gestaag doorgestaan. Ambuplanner is een planningsmodule waarmee zorginstellingen besteld vervoer kunnen aanvragen. Er zijn extra inspanningen verricht om vooral de aanvragers, die jaarlijks meer dan 100 aanvragen van besteld vervoer doen, hierop aan te sluiten. Het doel is afname van inkomende telefonie. Echter de gerealiseerde afname in 2022 heeft de groei van de totale telefonie niet kunnen compenseren.



### CZO Flexlevel

Per 1 januari 2023 worden ambulanceverpleegkundigen, ambulancechauffeurs en verpleegkundig centralisten opgeleid volgens CZO Flexlevel. Ambulance Amsterdam heeft als onderdeel van de samenwerkingsagenda Noordwest 6 bij de voorbereiding van de implementatie nauw samengewerkt met de andere RAV-en binnen Noordwest 6. Zo zijn er regiobrede trainingen voor praktijkopleiders en praktijkbegeleiders ingeregeld, om zo min mogelijk beslag te leggen op beschikbaarheid paraatheid.

### Bevoegd- en bekwaamheidsbeleid

Ambulance Amsterdam heeft samen met de RAV-en Kennemerland en Noord-Holland Noord (Noordwest 4) een gezamenlijk bevoegd- en bekwaamheidsbeleid vastgesteld. Hierin staan alle eisen waar elke ambulancezorgprofessional inclusief de BMH aan moeten voldoen. Inmiddels is het landelijk bevoegd- en bekwaamheidsbeleid bekend en deze komt vrijwel overeen met het beleid van Noordwest 4.

### Ketenzorg

Ambulance Amsterdam is een belangrijk partner in de acute zorg keten en goed vertegenwoordigd in de betreffende overleggen. Eén van de thema's in 2022 was de beschikbaarheid van ziekenhuizen. Zo hebben de verschillende lateralisaties van de ziekenhuizen en de SEH-stops direct invloed op de prestaties van Ambulance Amsterdam. Ambulances zijn langer naar een ziekenhuis onderweg en daardoor langer bezet.

Ook zijn afspraken met ziekenhuizen gemaakt over het omwisselen van de LUCAS (geautomatiseerde hartmassage). Dit betekent voor de patiënt geen onderbreking meer van de hartmassage en een snellere patiëntoverdracht.

### Onderzoek en innovatie

Ambulance Amsterdam vindt het belangrijk om innovatie en onderzoek in de sector te stimuleren om zo bij te dragen aan de verbetering van de ambulancezorg. Zo participeert Ambulance Amsterdam in de ELECTRA-STROKE studie (eeg controlled triage in the ambulance for acute ischemic stroke) uitgevoerd door het Amsterdam UMC, de landelijke dataverzameling omtrent reanimaties door ARREST. Daarnaast is het innovatieproject HIGH-5 (Improvement of Handover and Information transfer for Good hospital treatment in critical patients with video connection (5G)) in voorbereiding.

In de samenwerking met Noordwest 6 wordt een gezamenlijke agenda voor onderzoek en innovatie opgesteld. Een mooi voorbeeld van een gezamenlijke innovatie zijn de nieuwe medische spoedtassen. De ambulances werken nu met 2 spoedtassen, waarbij de kleine tas voor 80% van de spoedritten toereikend is. Ook zijn de spoedtassen binnen Noordwest 4 vrijwel hetzelfde ingedeeld.

### Kwaliteitskader ambulancezorg

Het kwaliteitskader ambulancezorg, die in 2019 is vastgesteld, verlegt de focus van tijd naar kwaliteit. Aan de hand van 26 kwaliteitssignalen wordt zowel de ambulancezorg als de samenwerking met ketenpartners inzichtelijk en toetsbaar gemaakt. Nog niet voor alle signalen is een streefwaarde vastgesteld door AZN. Rapportage over deze kwaliteitsindicatoren vindt jaarlijks plaats in het 'Sectorkompas Ambulancezorg: tabellenboek'.

Ambulance Amsterdam blijft achter bij de vastgestelde streefwaarden voor de signalen 4, 5, 7 en 11. In 2022 is een projectgroep ingericht, die tot doel heeft om onderzoek te doen naar de oorzaken van het achterblijven op de streefwaarden en aan de hand daarvan met verbetermaatregelen te komen. Zo wordt onderzocht of bijvoorbeeld afhijzen door de brandweer invloed heeft op de behandeltijd bij signalen 4 en 5. En is er op de MKA een traject gestart voor verbetering van de meldtijd.

Signaal		Streefwaarde	Score 2020	Score 2021	Score 2022
<b>4</b>	CVA doorlooptijd A1	83%	67,81%	73,49%	72,50%
	CVA doorlooptijd A2	83%	72,22%	74,29%	76,92%
<b>5</b>	STEMI doorlooptijd <45 min	59%	52,20%	47,02%	48,99%
	STEMI doorlooptijd 45-60 min	92%	36,82%	40,72%	39,22%
<b>7</b>	Mobiel zorgconsult < 24 uur	1,70%	3,60%	3,39%	3,89%
	Mobiel zorgconsult < 72 uur	2,60%	5,60%	5,60%	6,12%
<b>11 a</b>	Pijnregistratie traumapatiënt	61%	24,26%	23,45%	99,77%
	Pijnbehandeling traumapatiënt	97%	87,10%	84,46%	82,73%

### Complimenten en klachten ambulancezorg

De afdeling Complimenten, Klachten en Calamiteiten (CKC) heeft 294 meldingen ontvangen in 2022 via e-mail, telefoon, sociale media en het interne meldingssysteem Brain. Het totaal aantal meldingen is vrijwel gelijk aan 2021. Opvallend is de toename van het aantal meldingen van ketenpartners evenals het aantal uitgaande klachten. Veelal betreffen dit klachten over de kwaliteit van zorg of attitude van zorgverleners.

In 2022 zijn drie klachten voorgelegd aan de Landelijke Geschillen Commissie, bij twee klachten is Ambulance Amsterdam in het gelijk gesteld. Er zijn vijftien potentiële calamiteiten onderzocht. Hiervan is één calamiteit in 2023 gemeld bij de IGJ.

### HKZ-certificering

In de zomer van 2022 is de organisatie wederom onderworpen aan een intensieve

externe HKZ-audit. Er werden twee tekortkomingen geconstateerd. Deze zijn opgepakt. De certificerende instelling Llyod's Register heeft in een onaangekondigd auditbezoek geconstateerd dat de tekortkomingen zijn opgelost.

## **NEN 7510-certificering**

Ambulance Amsterdam is NEN7510 gecertificeerd. NEN7510 is een norm voor informatiebeveiliging speciaal voor de sector zorg en welzijn. Tijdens de tussentijdse audit van 2022 werden twee tekortkomingen op de norm geconstateerd. Hiervoor is een verbeterplan opgesteld, welke door de auditor is geaccordeerd. In 2023 vindt weer een tussentijdse audit plaats. In 2024 gaat Ambulance Amsterdam weer op voor hercertificering.

## **Veilig Incidenten Melden (VIM)**

De interne meldingsbereidheid is iets afgenomen in 2022 vergeleken met 2021: 326 vs. 360 meldingen. Dit is toch nog steeds een aantal waar Ambulance Amsterdam trots op is, omdat deze meldingen veelal de aanleiding bieden om interne processen of de samenwerking met ketenpartners te verbeteren.

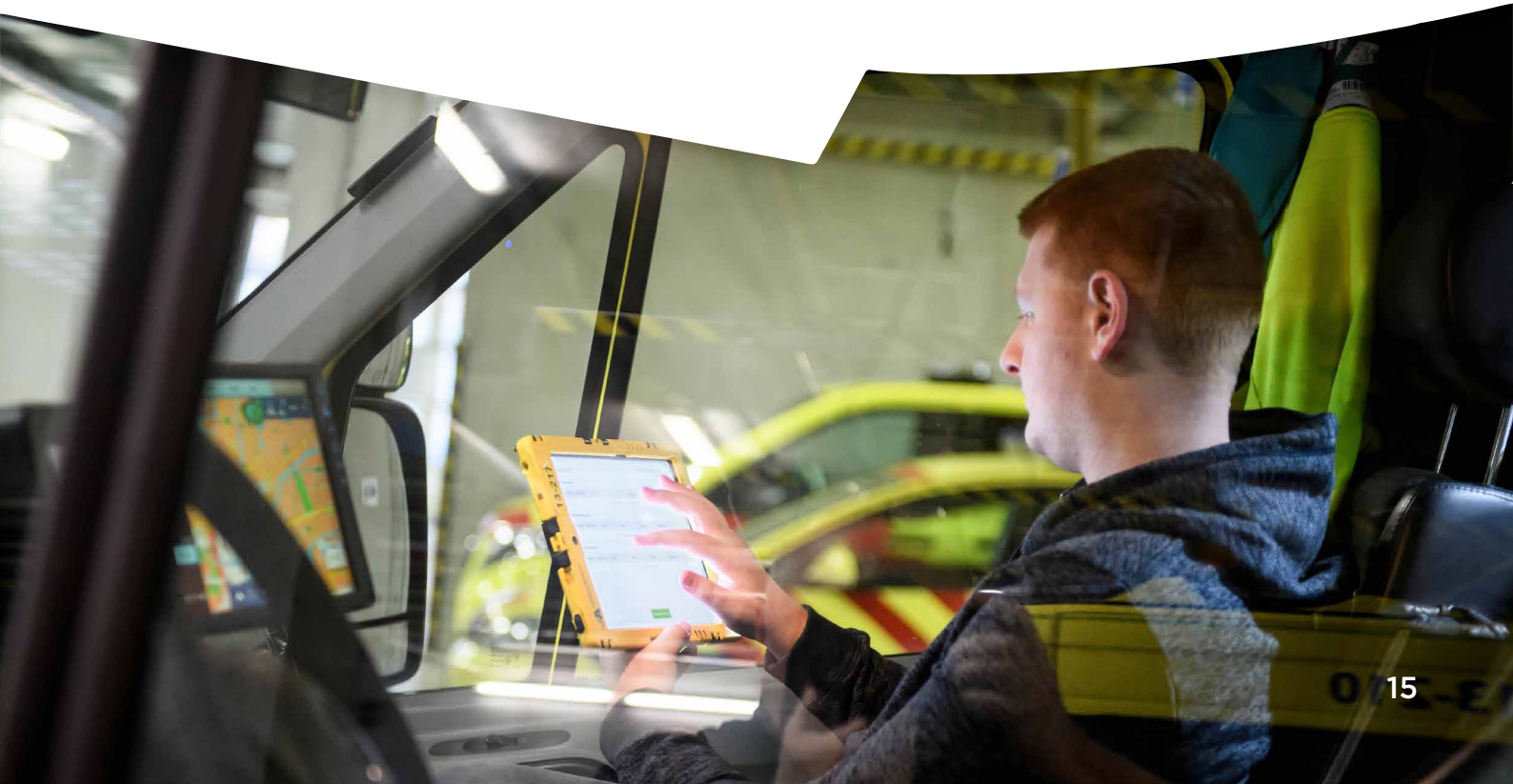
In 2022 is binnen Ambulance Amsterdam een VIM-commissie geïnstalleerd. Deze commissie heeft aan de hand van een analyse van de meldingen enkele verbetervoorstellen aan het MT gedaan.

## **Agressie en geweld**

Helaas hebben onze medewerkers in hun werk soms te maken met agressie en geweld van patiënten of omstanders. Een medewerker kan hiervan aangifte doen. In 2022 is procedure agressie en geweld geactualiseerd en biedt Ambulance Amsterdam medewerkers ondersteuning bij het doen van aangifte en de verdere procedure. De eerste ervaringen met deze procedure zijn positief. Medewerkers voelen zich gesteund en goed geïnformeerd tijdens het gehele proces.

## **ARBO**

In 2022 heeft Ambulance Amsterdam een nieuwe arbocoördinator aangesteld. Hiermee is de samenwerking met de lokale arbomedewerkers weer opgepakt en heeft de HR-commissie van de ondernemingsraad weer een gesprekspartner op het thema arbeidsomstandigheden.



## Werving en selectie

Ambulance Amsterdam zet continu in op werving en selectie van medewerkers, in het bijzonder van gespecialiseerd verpleegkundigen, om op formatie te komen. Ondanks de krappe arbeidsmarkt heeft Ambulance Amsterdam 57 kwalitatief hoogwaardige medewerkers kunnen aantrekken, waaronder:

- 15 ambulanceverpleegkundigen (in opleiding)
- 10 ambulancechauffeurs (in opleiding)
- 9 verpleegkundigen middencomplexe Ambulancezorg (in opleiding)
- 7 chauffeurs middencomplexe Ambulancezorg (in opleiding)
- 2 verpleegkundig centralisten meldkamer
- 2 uitgiftecentralisten meldkamer

Om Ambulance Amsterdam als een aantrekkelijke werkgever te presenteren is een nieuwe 'werken bij'-pagina gelanceerd, zijn vacatureteksten vernieuwd en wordt sociale media meer ingezet. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en de gewenste groei in formatie in 2023 is eind 2022 besloten om een recruiter aan te stellen.

## Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim over 2022 was met 8,17% nagenoeg gelijk aan het gemiddelde in de branche 'ziekenhuizen en overige medisch specialistische zorg'. Het betrof vooral kortdurend verzuim. In 2023 zal er intensiever aandacht zijn voor ziekteverzuim.

## Functiewaardering Gezondheidszorg (FWG)

Waar voor de primaire functies de implementatie van FWG-systeem in 2021 was afgerond, waren de staffuncties in 2022 aan de beurt. Uitgangspunt van het FWG-systeem is het creëren van een objectieve, rechtvaardige basis onder het functie- en beloningsbeleid.

## Onboarding

Naast het werven van nieuwe medewerkers is het belangrijk dat zij zich ook snel thuis voelen binnen de organisatie. In 2022 is een onboardingprogramma samengesteld. Onderdeel hiervan zijn introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers en het '100-dagen-gesprek'.



### Huisvesting

Ambulance Amsterdam heeft een huurovereenkomst getekend met het Amsterdam UMC locatie AMC voor de huur van een nieuwe ambulancepost. In 2022 is gestart met de bouw en verwachting is dat het team middencomplexe ambulancezorg medio 2023 de locatie in gebruik kan nemen.

Verder is de huidige huisvesting in kaart gebracht inclusief eventuele knelpunten.

### Wagenpark

In 2022 heeft Ambulance Amsterdam een aanbesteding uitgeschreven voor de operational lease van het wagenpark. De keuze is gevallen op Leaseplan. Naast het beheer, onderhoud en reparatie van het wagenpark, is samen met Leaseplan een plan opgezet voor de vervanging en inkoop van 90 ambulances in de komende 5 jaar.

### Nieuw uniform

Ook Ambulance Amsterdam gaat over naar het nieuwe uniform voor de ambulance. Eind 2022 is de aanbesteding voor de levering en het wassen van het nieuwe uniform uitgeschreven.



### Resultaat

Het geconsolideerde resultaat van Ambulance Amsterdam over 2022 na VPB bedraagt € 1.094.000 (2021: € 803.031). Het budget van € 62,9 miljoen dat met de zorgverzekeraars voor 2022 was afgesproken, steeg 3,5% ten opzichte van 2021 (€ 60,8 miljoen exclusief COVID-19-declaratie). Deze stijging ten opzichte van 2021 komt voornamelijk door een uitbreiding van diensten en het daarbij benodigde personeel.

Daarnaast heeft Ambulance Amsterdam extra budget beschikbaar gekregen voor het opleiden van personeel om zo op formatie te komen en de PNIL af te bouwen. Dit is zichtbaar in de afname van de kosten PNIL, die met 8,5% zijn gedaald ten opzichte van voorgaand jaar.

De voorzieningen zijn gestegen door een hoge dotatie aan de voorziening langdurig zieken. Helaas heeft Ambulance Amsterdam te maken met een stijgend aantal medewerkers die zeer langdurig ziek zijn. Anderzijds heeft er een afrekening van de herrekening van de FLO-regeling van voorgaande jaren gunstig uitgepakt en zorg dit voor een extra opbrengst.

### Financiële ratio's

De gezondheid van financiële huishouding wordt naast een positief financieel resultaat ook gemeten aan de hand van een aantal ratio's. De ontwikkeling in deze ratio's ultimo boekjaar ten opzichte van vorig jaar zijn hieronder weergegeven en laten een positieve trend zien.

Ratio	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Balansratio/solvabiliteit*	22,4%	20,9%	18,4%	18,8
Loan-to-value	38,8%	45,9%	53,4%	42,8
Debt Service Coverage Ratio (DSCR)	2,0	1,8	1,5	1,2
Liquiditeitsratio	0,8	0,8	0,8	0,8

\* De solvabiliteitseis van de Deutsche bank bedraagt 18%.

### Financiële risico's en continuïteit

Sinds 2019 is de solvabiliteit van Ambulance Amsterdam boven de gestelde norm van de Deutsche bank. De verwachting is dat deze trend zich de komende jaren blijft voortzetten. De schuld aan het AMC is afgelost eind 2025 waardoor er een gezondere financiële positie ontstaat met minder vreemd vermogen.

De cao-ontwikkeling in combinatie met de indexaties op gemaakte kosten zorgen voor een risico voor Ambulance Amsterdam. De indexatie, die de NZA vaststelt, is niet altijd dekkend voor de stijging van de kosten. Ambulance Amsterdam zal de komende tijd scherp moeten sturen op inkoop en de uitgaven in de gaten houden om zo te zorgen dat het budget passend blijft.

In 2021 is de tijdelijke wet ambulancevoorziening omgezet in de een definitieve variant waarin beschreven staat dat het gehele ambulancevervoer uitgevoerd moet worden door de vergunninghouder. Hiermee is de continuïteit van Ambulance Amsterdam verzekerd

omdat hiermee de kans op een eventuele aanbesteding van een deel van het vervoer komt te vervallen. De verkregen vergunning is voor onbepaalde tijd.

## Fraude risico's

Ambulance Amsterdam heeft in het kwaliteitsmanagement systeem de financiële AO processen vastgelegd. Onder andere staat hierin beschreven de fiatteringsroutes bij facturen en de gelaagde bevoegdheden bij een betaling. Door verantwoordelijkheden en bevoegdheden over verschillende functies van de organisatie te beleggen zorgt Ambulance Amsterdam ervoor dat de kans op fraude klein is. In 2023 zal in samenwerking met de accountant een fraude risico analyse worden uitgevoerd.



In 2023 werkt Ambulance Amsterdam aan de verdere uitvoering van het meerjarenbeleidsplan 2022-2026. De belangrijkste doelstellingen voor 2023 zijn:

- Verdere groei van het aantal te leveren diensten met eigen medewerkers en verdere afbouw van de inzet van personeel niet in loondienst.
- Het verbeteren van de tijdprestaties en implementatie van het nieuwe urgentiekader.
- Het verbeteren van de kwaliteit van zorg door gericht te sturen op de kwaliteitsindicatoren en zorgevaluaties.
- Verder ontwikkelen van de samenwerking in de acute zorgketen en met de RAV-en in Noord-Holland, Gooi- en Vechtstreek en Flevoland (Noordwest 6).
- Groei aantal diensten Meldkamer Amsterdam.
- In ROAZ-verband samen met partners vormgeven van zorgcoördinatie.

Ambulance Amsterdam zet in 2023 op verdere groei naar 640 diensten per week, verbetering van de norm voor tijdprestaties, verdere groei van de formatie en vermindering van het ziekteverzuim. Er wordt maximaal ingezet op het opleiden van ambulanceprofessionals. De strategische personeelsplanning wijst uit dat Ambulance Amsterdam steeds beter op formatie komt om de door het RIVM-berekende paraatheid te kunnen leveren.

Een extra uitdaging in 2023 is de forse groei van 104 naar 117 diensten per week op de meldkamer. Het aantrekken en opleiding van verpleegkundig centralisten heeft hoge prioriteit.

De verbeteren van de tijdsprestaties heeft ook in 2023 prioriteit. Naast de acties die in 2022 al in gang gezet zijn, gaat de implementatie van het nieuwe urgentiekader voor ambulancezorg hier ook een bijdrage aan leveren.

De samenwerking met de RAV-en in Noordwest 6 wordt verder ontwikkeld.

Vanuit het ministerie ligt er een opdracht bij het ROAZ voor het maken van een voorstel van een zorgcoördinatievoorziening in de regio. Ambulance Amsterdam pakt daarin haar rol.

Voor 2023 heeft Ambulance Amsterdam weer goede afspraken gemaakt met zorgverzekeraars. In 2023 moet wederom strak gestuurd worden op de realisatie van de WMG-overeenkomst en begroting, zodat de financiële basis verder versterkt kan worden.