



Schriftelijke vragen

Jaar 2018
Volgnummer 178
Datum indiening 9 juli

Onderwerp

Schriftelijke vragen van de leden La Rose, Hammelburg en Grooten inzake de aanrijtijden van de Amsterdamse ambulances.

Aan het college van burgemeester en wethouders

Toelichting door vragenstellers:

Het Parool berichtte onlangs over de vastlopende acute zorg in Nederland. Uit de cijfers van koepelorganisatie Ambulancezorg Nederland blijkt dat bij Ambulance Amsterdam de aanrijtijden in jaren niet zo zijn achteruitgegaan. In 2017 kwam slechts 90,2 procent van de spoedambulances op tijd, 2,6 procent minder dan in 2016. De werkdruk en een chronisch tekort aan gespecialiseerd ambulancepersoneel is een grote zorg. Ook de toenemende vraag naar spoedzorg blijkt in Amsterdam al jaren een probleem te zijn.

In de vorige raadsperiode heeft de heer Poorter het probleem van onderbezetting ook aangekaart in de raadscommissie Zorg. Ook toen ging het over de werkdruk tevens in combinatie met de toename van toeristen in de stad.

Gezien het vorenstaande stellen ondergetekenden, respectievelijk namens de fracties van de PvdA, D66 en GroenLinks, op grond van artikel 45 van het Reglement van orde voor de raad van Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen:

1. Is het college bekend met dit bericht van het Parool en zo ja, heeft het college informatie over deze alarmerende situatie bij de acute zorg en dat dit in Amsterdam al jaren een probleem blijkt te zijn?
2. Kan het college inzicht geven in de stappen die Ambulancezorg Amsterdam onderneemt om de aanrijdtijd te verkorten en de toenemende vraag naar spoedzorg te faciliteren?
3. Is het college het eens dat als de ambulances vaker te laat bij de patiënt zijn, dit een ernstige zaak is en dat ook de gemeente hierin een maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft?
4. Is het college het eens dat de verslechterde aanrijtijden van de ambulances een symptoom lijkt te zijn van de enorme druk in de acute zorg en het chronische tekort aan gespecialiseerd ambulancepersoneel?
5. Hoe duidt het college de jarenlange beloftes voor verbetering bij de ambulance die nog altijd zonder resultaat zijn?
6. Is het college bekend met de verschillende factoren die een rol spelen in de afweging om ambulanceverpleegkundigen in Amsterdam te worden? Zo nee, is het college bereid hier onderzoek naar te doen?

De leden van de gemeenteraad,

N.V.M. la Rose
A.R. Hammelburg
L. Grooten

Jaar	2018
Afdeling	1
Nummer	731
Datum indiening	9 juli 2018
Datum akkoord	10 september 2018
Publicatiedatum	11 september 2018

Onderwerp

Beantwoording schriftelijke vragen van de leden La Rose, Hammelburg en Grooten inzake de aanrijtijden van de Amsterdamse ambulances.

Aan de gemeenteraad

Toelichting door vragenstellers:

Het Parool berichtte onlangs over de vastlopende acute zorg in Nederland. Uit de cijfers van koepelorganisatie Ambulancezorg Nederland blijkt dat bij Ambulance Amsterdam de aanrijtijden in jaren niet zo zijn achteruitgegaan. In 2017 kwam slechts 90,2 procent van de spoedambulances op tijd, 2,6 procent minder dan in 2016.

De werkdruk en een chronisch tekort aan gespecialiseerd ambulancepersoneel is een grote zorg. Ook de toenemende vraag naar spoedzorg blijkt in Amsterdam al jaren een probleem te zijn.

In de vorige raadsperiode heeft de heer Poorter het probleem van onderbezetting ook aangekaart in de raadscommissie Zorg. Ook toen ging het over de werkdruk tevens in combinatie met de toename van toeristen in de stad.

Gezien het vorenstaande hebben de leden La Rose, Hammelburg en Grooten, respectievelijk namens de fracties van PvdA, D66 en GroenLinks, op grond van artikel 45 van het Reglement van orde voor de raad van Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen aan het college van burgemeester en wethouders gesteld:

1. Is het college bekend met dit bericht van het Parool en zo ja, heeft het college informatie over deze alarmerende situatie bij de acute zorg en dat dit in Amsterdam al jaren een probleem blijkt te zijn?

Antwoord:

Het college is bekend met het artikel uit het Parool. Omdat de gemeente Amsterdam geen rol heeft in het leveren van acute zorg (waar ambulancezorg onder valt), heeft het college voor de beantwoording van deze vragen input gevraagd aan Ambulance Amsterdam (AA) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Er zijn diverse partijen die een rol spelen bij het toezicht op de ambulancezorg. Zo spelen de zorgverzekeraars een belangrijke rol. De zorgverzekeraars hebben een zorgplicht, wat inhoudt dat zorgverzekeraars zorg dragen dat hun verzekerden toegang hebben tot voldoende, tijdige en kwalitatief goede zorg. In de ambulancezorg betekent dit dat ook de zorgverzekeraars een

verantwoordelijkheid hebben dat de responstijden binnen de geldende 15-minutennorm gerealiseerd worden.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ziet er op toe dat zorgverzekeraars hun zorgplicht naleven. Deze toezichtsaanpak is vanaf 2018 gedifferentieerd. Hoe beter de regio presteert, hoe meer afstand de NZa houdt en hoe slechter een regio presteert, hoe intensiever het toezicht.

De leden van de raadscommissie zorg zijn op hun verzoek op 14 januari en 16 juni 2016 door de toenmalige directeur van Ambulance Amsterdam (AA) geïnformeerd over de problemen en de situatie bij AA.

Zowel VWS als AA geven aan dat ondanks het stijgende aantal inzetten in de periode 2014-2016 de responstijden gelijk zijn gebleven en nauwelijks afwijken van het landelijk beeld. In 2017 is deze situatie veranderd, zoals in onderstaande tabel is weergegeven.

tijdsprestaties A1<15 min	2014	2015	2016	2017
landelijk	93%	93%	93,4%	92,4%
Amsterdam-Waterland	93%	93%	92,8%	90,2%

AA geeft hiervoor meerdere oorzaken zoals onder andere het structurele tekort aan gespecialiseerde verpleegkundigen, drukte in de stad door toeristen en verkeer, langer onderweg met patiënten omdat door opnamestops in de ziekenhuizen ambulances verder moeten rijden en aanrijtijd toeneemt.

2. Kan het college inzicht geven in de stappen die Ambulancezorg Amsterdam onderneemt om de aanrijtijd te verkorten en de toenemende vraag naar spoedzorg te faciliteren?

Antwoord:

Op verzoek van het college meldt AA het volgende:

Samen met de zorgverzekeraars heeft AA het meerjarenbeleidsplan (tevens NZa Verbeterplan) in 2018 geactualiseerd op de ontwikkelingen.

Door de toestemming per 1 maart 2018 van het Ministerie van VWS om in de regio Amsterdam, Rotterdam en Den Haag een pilot te starten voor Medium Care Ambulancezorg, kon in april 2018 aanvullende zorgcapaciteit ingekocht worden bij onderaannemers. Hierdoor kunnen minder complexe voertuigen gehuurd worden voor transport van patiënten tussen ziekenhuizen waar geen geavanceerde ambulance voor noodzakelijk is. Regelgeving voorkwam tot op heden deze wijze van minder geavanceerd vervoer.

Daarnaast kon een samenwerkingspilot met de ziekenhuizen worden gestart voor vervoer van patiënten tussen ziekenhuizen waarbij het ziekenhuis de verpleegkundige levert en AA de ambulance met ambulancechauffeur.

De Medium Care pilot biedt tevens de mogelijkheid om een nieuwe groep verpleegkundigen te werven, aangezien het type kwalificatie wat nodig is voor dit vervoer met een lager risico ook anders is. Hiervoor is een arbeidsmarkt-campagne gestart. Ambulance Amsterdam is tevens deelnemer in het Regionaal

Actieplan Aanpak Tekorten (RAAT) dat SIGRA (samenwerkingsverband organisaties in de zorg in Groot Amsterdam) in samenwerking met het ministerie van VWS heeft opgezet om de tekorten in de Zorg- en Welzijnssector aan te pakken.

Naast de maatregelen om de capaciteit (paraatheid) uit te breiden, worden ook maatregelen genomen specifiek gericht op verbetering van de aanrijtijden. In Amsterdam Zuidoost wordt een nieuwe standplaats ingericht en met de omliggende Regionale Ambulance Voorzieningen (RAV's) zijn in het verleden reeds burenhulp convenanten afgesloten. Er is een wegbeheerder aangesteld om vanuit Ambulance in relatie tot gemeente en andere hulpverleningsdiensten verkeersproblematiek en doorstroming te optimaliseren.

VWS geeft aan:

Naast de stappen die Ambulancezorg Amsterdam onderneemt, zijn er ook acties vanuit het ministerie van VWS. Het ministerie van VWS heeft een regulerende rol in de ambulancezorg. Om landelijk de responstijden weer binnen de geldende 95% norm te krijgen en de drukte op de ambulancezorg te beteugelen, heeft de minister van Medische Zorg toegezegd een actieplan ambulancezorg op te stellen. Hier wordt momenteel hard aan gewerkt door de veldpartijen en dit zal in september 2018 aangeboden worden aan de Tweede Kamer. Daarnaast staat VWS open om (op verzoek van de sector) te zoeken naar ruimte in de wet- en regelgeving die bij kan dragen aan het verminderen van de drukte in de ambulancezorg. Een goed voorbeeld hiervan is de hierboven genoemde pilot Medium Care Ambulance die vorige maand van start is gegaan in Amsterdam.

3. Is het college het eens dat als de ambulances vaker te laat bij de patiënt zijn, dit een ernstige zaak is en dat ook de gemeente hierin een maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft?

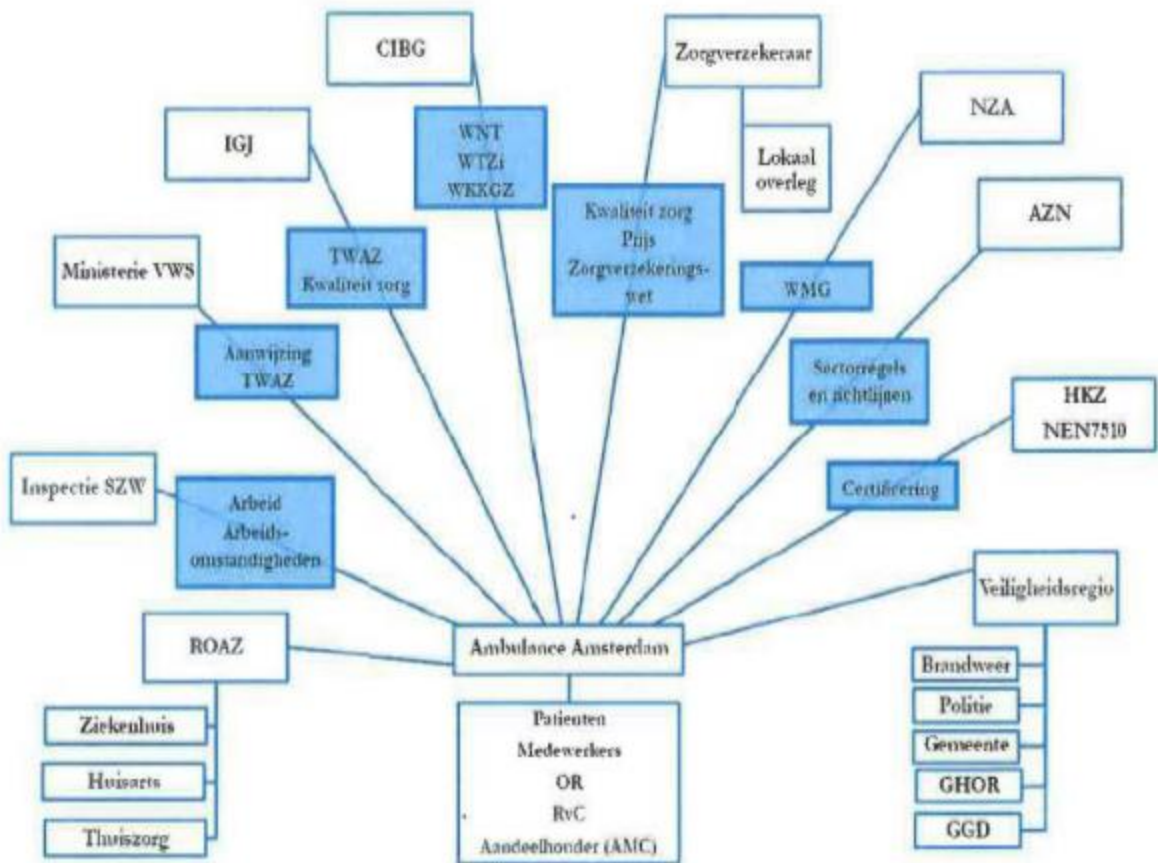
Antwoord:

De verslechtering van de responstijden in de ambulancezorg is een complex probleem met uiteenlopende en verschillende oorzaken. Een aantal van deze oorzaken zijn de demografische en maatschappelijke ontwikkelingen zoals de groei van de bevolking, toerisme en evenementen, versterkt door de krapte op de arbeids- en de woningmarkt.

In een brief van november 2016 heeft het Netwerk Acute Zorg Noordwest reeds aangegeven dat er sprake is van een toename van het aantal ouderen en complexe patiënten dat zich bij de ketenpartners in de acute zorg presenteert. Het Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ) onderschrijft dit in zijn brief van 29 mei 2017 naar het ministerie van VWS. Daarbij signaleert het LNAZ dat de groep ouderen in de komende jaren alleen maar verder zal toenemen. Een grote groep hiervan kan in relatief goede gezondheid zelfstandig thuis blijven worden. Tegelijkertijd is dit een groep die grote behoefte heeft aan zorg. Het beleid zou zich volgens het LNAZ moeten richten op het zo lang mogelijk thuis de benodigde (acute) zorg te bieden, waardoor onnodige ziekenhuiszorg kan worden voorkomen.

In Amsterdam zijn er nog een aantal specifieke factoren die de acute zorg en ambulancezorg verder onder druk zetten. In gesprekken met VWS wordt onder meer de zeer snelle groei van het toerisme in Amsterdam en de snelle bevolkingsgroei ten opzichte van het landelijk gemiddelde genoemd. Ook het grote aantal evenementen in Amsterdam zet de capaciteit van ambulancezorg sterk onder druk en levert een wezenlijke bijdrage aan de drukte in de ambulancezorg in die regio.

De gemeente Amsterdam heeft geen directe verantwoordelijkheid als het gaat om de acute zorg en de aanrijtijden. De gemeente is slechts betrokken bij AA via de veiligheidsregio om voorbereid te zijn op grote ongevallen en rampen. Zie hieronder de schematische weergave van de organisatie van de acute zorg:



Wel is het college van mening dat de verslechtering van de responstijden in de ambulancezorg een ernstige zaak is. Waar mogelijk probeert de gemeente ook bij te dragen aan de verbetering van de responstijden, onder andere door verbetering doorstroming van het verkeer en spreiding van evenementen.

4. Is het college het eens dat de verslechterde aanrijtijden van de ambulances een symptoom lijkt te zijn van de enorme druk in de acute zorg en het chronische tekort aan gespecialiseerd ambulancepersoneel?

Antwoord:

Zoals uit bovenstaande beantwoording en toelichting blijkt is er niet één specifieke oorzaak aan te wijzen voor de oplopende responstijden van ambulances en toenemende druk op de acute zorg.

Het arbeidsmarktprobleem en de gevolgen daarvan voor de acute zorgketen zijn zo veelzijdig dat het vraagt om de ontwikkeling van nieuwe zorgconcepten en zorgdifferentiatie. Het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ), waarin alle betrokken partijen rond acute zorg zijn verenigd, zorgt voor gezamenlijke coördinatie. Ambulance Amsterdam is actief deelnemer in dit regionaal overleg.

5. Hoe duidt het college de jarenlange beloftes voor verbetering bij de ambulance die nog altijd zonder resultaat zijn?

Antwoord:

Het college is van mening dat de gedane beloftes door de jaren heen zijn uitgevoerd, maar dat het aan de meer structurele problemen in de zorg te wijten is, dat de aanrijtijden zijn verslechterd. Er vindt een jaarlijkse stijging plaats van de vraag naar acute zorg, waar AA alle zeilen bij heeft gezet om zo goed mogelijk aan de vraag te voldoen. Dat desondanks de aanrijtijden zijn opgelopen, komt onder andere door het eerder genoemde tekort aan personeel, de druk vanuit het aantal evenementen waarbij een ambulance paraat moet staan en het grote aantal bezoekers wat Amsterdam ook kent. Acute zorg is een complex probleem, waarbij niet simpelweg naar de ambulances gewezen kan worden als het resultaat van de aanrijtijden omlaag gaat. Het college verwacht dat de zorgverzekeraar als verantwoordelijke voor het spoedeisend vervoer en VWS als systeemverantwoordelijke ook in de toekomst de nodige acties zal ondernemen.

6. Is het college bekend met de verschillende factoren die een rol spelen in de afweging om ambulanceverpleegkundigen in Amsterdam te worden? Zo nee, is het college bereid, hier onderzoek naar te doen?

Antwoord:

Kort gezegd kan ambulancepersoneel kiezen waar ze wil werken. In het aanvalsplantekorten in de zorg zal het ambulancepersoneel als categorie zeker meegenomen worden, ook bij gemeentelijke inspanningen.

Het ministerie van VWS heeft onder andere het actieprogramma 'Werken in de Zorg' gelanceerd voor de gehele sector Zorg en Welzijn. Langs de actielijnen meer kiezen voor de zorg, beter opleiden voor de zorg en anders werken in de zorg werken we samen met onder andere de ziekenhuizen aan het terugdringen van het tekort naar nul of daar dichtbij. Daartoe is in elke regio een regionaal actieplan aanpak tekorten opgesteld. In de regio Amsterdam is er ook een regionaal actieplan aanpak tekorten. Werkgeversvereniging SIGRA neemt hier het voortouw in en de gemeente Amsterdam is hierbij aangesloten.

Voorts ondersteunt VWS deze actieplannen met middelen voor het opleiden van nieuwe medewerkers. Zorginstellingen kunnen hierop een beroep doen mits ze zich verbinden aan een regionaal actieplan.

AA heeft maximaal ingezet op opleiden van nieuwe verpleegkundigen, maar de arbeidsmarkt is erg moeilijk. Hierdoor ook veel uitstroom naar omliggende regio's en uitzendbureaus met als oorzaak o.a. bereikbaarheid Amsterdam, parkeerproblematiek en huisvestingsproblematiek. Omliggende RAV-en hebben ook allemaal vacatures, uitzendbureaus concurreren met hogere salarissen en leaseauto's. In 2017 kende AA een instroom van 21 nieuwe verpleegkundigen en een uitstroom van 19 verpleegkundigen. Uitstroomrichtingen zijn ziekenhuizen (betere CAO), andere RAV's, deeltijd werken en pensioen.

Burgemeester en wethouders van Amsterdam

Femke Halsema, burgemeester

Wil Rutten, waarnemend secretaris