



# Jaarbericht operationele prestaties Brandweer en Ambulancezorg Gelderland-Zuid 2020



## Voorwoord

Hierbij biedt de Veiligheidsregio Gelderland-Zuid u het 'Jaarbericht operationele prestaties Brandweer en Ambulancezorg 2020' aan. Op die manier houdt u zicht op de resultaten van de brandweer en de RAV in de regio en in uw eigen gemeente en de ontwikkelingen die daarbij spelen.

De brandweer geeft de belangrijkste prestaties van 2020 weer: de zorgnorm regionaal en per gemeente en de incidentcijfers, regionaal en, wat nieuw is, ook per gemeente. Verder zijn de cijfers vanuit het Programma Risicobeheersing opgenomen.

De Ambulancezorg Gelderland-Zuid (AZGZ) biedt informatie over het aantal (declarabele) ritten, meldingen, meldtijden, aanrijtijden en responstijden en het aantal spoedritten binnen de tijdsnorm.

Cijfers over een jaar dat uitzonderlijk is geweest voor ons allen, maar voor de ambulancezorg, die in de frontlinie van de coronapandemie staat, des te meer. Het is goed om de cijfers ook in het licht daarvan te zien. De medewerkers op de ambulance en de meldkamer hebben een grote prestatie verricht onder bijzondere, lastige en emotioneel zware omstandigheden.

Meer gedetailleerde beschouwingen van onze operationele prestaties leest u in dit 'Jaarbericht operationele prestaties Brandweer en Ambulancezorg Gelderland-Zuid 2020'.

Dennis van Zanten  
Directeur Brandweer- en Ambulancezorg VRGZ

Maart 2020

# Operationele prestaties brandweer Gelderland-Zuid

## 1. Prestaties incidentbestrijding

Hieronder gaan wij in op een aantal prestatie-indicatoren van de brandweezorg: de zorgnorm en de aantallen branden, hulpverleningen en loze meldingen.

### 1.1 Incidenten in cijfers

#### 1.1.1 Regionaal

In 2020 werd de brandweer in totaal 4404 keer gealarmeerd (in 2019 4772). In tabel 3 worden de aantallen branden, hulpverleningen en loze meldingen in 2020 aangegeven, in totalen voor de gehele regio.

Tabel 3: Regionale brandweezorg

| Resultaten                                       | 2019 | 2020 |
|--|------|------|
| Aantal branden                                   | 1663 | 1507 |
| Aantal hulpverleningen                           | 2294 | 2140 |
| Aantal loze meldingen openbaar meldsysteem (OMS) | 815  | 757  |

Gespecificeerd laten de belangrijkste categorieën brand en hulpverlening de volgende cijfers zien:

Tabel 4: Branden en hulpverleningen gespecificeerd

| Aantal branden                                     | 2019 | 2020 |
|--|------|------|
| Gebouwen/bijgebouwen                               | 367  | 317  |
| Buitenbranden                                      | 823  | 770  |
| Overig (kleine branden)                            | 473  | 420  |
|  |      |      |
| Aantal hulpverleningen (belangrijkste categorieën) |      |      |
| Ongevallen   | 773  | 586  |
| Gezondheid   | 185  | 301  |
| Leefmilieu   | 359  | 579  |
| Overig   | 977  | 674  |

Over het jaar 2020 is het aantal branden afgenomen ten opzichte van 2019: zowel minder gebouwbranden als buitenbranden en kleine branden. Als gevolg van automatische brandmeldingen rukte de brandweer slechts 757 keer uit voor wat uiteindelijk een loze melding bleek. Het verificatiebeleid dat het bestuur heeft vastgesteld (eind 2020 nog aangescherpt) blijkt hierbij succesvol: in 2020 kwamen er 2131 meldingen via het Openbaar Meldsysteem binnen bij de meldkamer, maar door verificatie werden er daarvan 1374 niet doorgezet als alarm. Daardoor is dus voorkomen dat posten 1374 keer voor niets uitgerukt zouden zijn. Het aantal hulpverleningen is erg onder invloed van weersomstandigheden; storm leidt bijvoorbeeld tot vele uitrukken. Het aantal bij hulpverlening 'gezondheid' bestaat voor een groot deel uit reanimaties of ondersteuning daarbij van de brandweer.

### 1.1.2 Incidenten per gemeente

In de volgende tabel worden de alarmeringen per gemeente weergegeven, gespecificeerd naar het soort incident.

Tabel 5: Incidentcijfers per gemeente

| Alarmeringen 2020 | Meldingen OMS | Brand | Dienstverlening | Gezondheid | Leefmilieu | Ongeval | Verkeer/openbare orde | Totaal |
|-------------------|---------------|-------|-----------------|------------|------------|---------|-----------------------|--------|
| Berg en Dal       | 49            | 67    | 38              | 31         | 36         | 25      | 2                     | 248    |
| Beuningen         | 18            | 47    | 17              | 2          | 21         | 35      | 0                     | 140    |
| Buren             | 13            | 61    | 36              | 25         | 45         | 34      | 3                     | 217    |
| Culemborg         | 28            | 58    | 32              | 20         | 45         | 19      | 1                     | 203    |
| Druten            | 16            | 46    | 11              | 12         | 21         | 25      | 1                     | 132    |
| Heumen            | 9             | 33    | 10              | 2          | 11         | 20      | 0                     | 85     |
| Maasdriel         | 24            | 98    | 28              | 19         | 24         | 34      | 4                     | 231    |
| Neder-Betuwe      | 24            | 95    | 36              | 25         | 24         | 31      | 1                     | 236    |
| Nijmegen          | 364           | 341   | 201             | 42         | 201        | 124     | 6                     | 1279   |
| Tiel              | 77            | 139   | 70              | 27         | 36         | 46      | 3                     | 398    |
| West Betuwe       | 29            | 245   | 70              | 40         | 54         | 69      | 3                     | 510    |
| West Maas en Waal | 22            | 34    | 18              | 11         | 17         | 33      | 1                     | 136    |
| Wijchen           | 61            | 66    | 25              | 10         | 29         | 40      | 1                     | 232    |
| Zaltbommel        | 23            | 175   | 53              | 34         | 18         | 46      | 3                     | 352    |

### 1.2 Zorgnorm

De zorgnorm geeft aan hoe de brandweer gepresteerd heeft volgens de bestuurlijke afspraken voor de opkomst van de brandweer bij incidenten. Voor het bepalen van de zorgnorm hanteren we de systematiek uit het bestuurlijk vastgestelde Brandweezorgplan basisbrandweezorg (2017). Het bestuur mag gemotiveerd afwijken van de wettelijke opkomsttijden. In het brandweezorgplan is dat gebeurd door risico's van een gebied of object te koppelen aan een bepaalde mate van overschrijding van wettelijke opkomsttijden. Daarbij is aangegeven of al dan niet compenserende maatregelen genomen moeten worden om risico's te beperken of de incidentbestrijding te versterken.

Die risicogerichte systematiek levert de volgende categorieën van opkomst op:

- voldoet (binnen de wettelijke norm aanwezig);
- aanvaardbaar zonder compenserende maatregelen te nemen;
- aanvaardbaar, maar met compenserende maatregelen;
- niet aanvaardbaar (boven de wettelijke tijd van 18 minuten).

Hieronder worden de prestaties volgens die systematiek gepresenteerd. Voor de zorgnorm gelden alleen de maatgevende incidenten (met prio-1-melding), dus niet alle 4404 alarmeringen, zoals in de vorige paragraaf aangegeven. Het gaat om woningbranden of gelijkwaardige gebouwbranden met in 2020 een totaal van 670 maatgevende incidenten.

De zorgnorm is de optelsom van de incidenten onder 'voldoet' en 'aanvaardbaar zonder maatregelen'. De zorgnorm over 2020 is volgens deze berekening 72% (70% in 2019; eerder werd deze systematiek nog niet toegepast). In tabel 1 zijn deze uitgesplitst naar de vier categorieën.

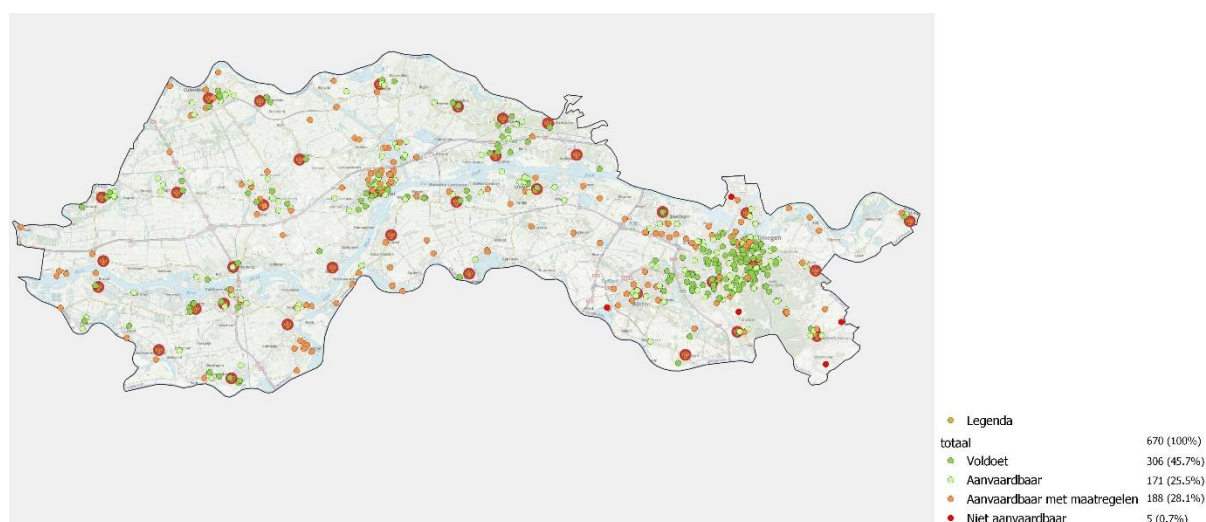
**Tabel 1: Zorgnorm**

| Zorgnorm                        | 2019 |      |          | 2020 |      |          |
|---------------------------------|------|------|----------|------|------|----------|
| Maatgevende incidenten          | 661  | 100% | Zorgnorm | 670  | 100% | Zorgnorm |
| Voldoet                         | 285  | 43%  | } 70%    | 307  | 46%  | } 72%    |
| Aanvaardbaar zonder maatregelen | 179  | 27%  |          | 168  | 26%  |          |
| Aanvaardbaar met maatregelen    | 194  | 30%  |          | 178  | 28%  |          |
| Niet aanvaardbaar               | 3    |      |          | 5    |      |          |

Het is daarbij goed om te weten dat de overschrijding van de wettelijke norm bij de categorieën 'aanvaardbaar' in 2020 in de helft van de gevallen minder dan twee minuten bedraagt. Vijf incidenten vallen onder de categorie 'niet aanvaardbaar'. Het betrof in één geval een dooralarmering naar een andere post, wat vanzelfsprekend de nodige tijd kost. Viermaal was de oorzaak een moeilijk vindbare locatie, met als gevolg een langere aanrijtijd.

In figuur 1 hieronder wordt op kaart aangegeven hoe de maatgevende incidenten over de regio verdeeld waren in 2020, met de daarbij de opkomst volgens de gehanteerde systematiek.

**Figuur 1: Zorgnorm regio totaal geografisch**



Ook de incidenten in de categorie 'aanvaardbaar met maatregelen' zouden in het percentage van de zorgnorm meegerekend kunnen worden. De brandweer heeft echter de koppeling van incidenten in deze categorie aan de genomen maatregelen nog niet voldoende inzichtelijk. Voor het jaaroverzicht van 2021 zal dit wel toegepast gaan worden.

#### *Compenserende maatregelen*

Zoals de term al zegt is de bedoeling van compenserende maatregelen om een overschrijding van de normtijd te compenseren aan de voorkant: of preventief, of in de operationele voorbereiding en vakbekwaamheid. In 2019 zijn als compenserende maatregelen bijvoorbeeld 45 inloopavonden georganiseerd in de gemeenten, die bezocht werden door 345 inwoners. Voorafgaand daaraan ontvingen de inwoners van het gebied een brief met adviezen over brandveiligheid. Ook heeft team Brandveilig Leven 301 markante objecten bezocht (objecten waarbij ondersteuning bij redding nodig is) om voorlichting te geven over brandveiligheid, vluchtwegen en dergelijke. Deze objecten worden ook regulier gecontroleerd. Verder houden posten oefeningen bij verschillende objecten met hogere

risico's om bij een eventuele inzet beter voorbereid te zijn. Ook wordt planvorming versterkt en wordt bijvoorbeeld de alarmering aangepast waar nodig. Ook worden mogelijkheden gezocht om de uitruktijd te bekorten waar die een knelpunt vormt. Zo start in 2021 een pilot waarbij vier posten worden voorzien van enkele e-bikes of elektrische snorfietsen. Doel is om te bezien of vrijwilligers die structureel hinder hebben van de infrastructuur sneller op de kazerne kunnen komen (binnen de verkeersregels vanzelfsprekend).

In 2020 waren helaas fysieke compenserende maatregelen niet mogelijk door de coronacrisis. Aan de andere kant is het afgelopen jaar wel veel geïnvesteerd in digitale voorlichting.

Per gemeente geeft de zorgnorm volgens de gehanteerde systematiek het volgende resultaat:

**Tabel 2: Zorgnorm per gemeente**

| Zorgnorm 2020     | Totaal prio-1 incidenten | Voldoet    | %          | Aanvaardbaar zonder maatregelen | %          | Aanvaardbaar met maatregelen | %          | Niet aanvaardbaar |
|-------------------|--------------------------|------------|------------|---------------------------------|------------|------------------------------|------------|-------------------|
| Berg en Dal       | 34                       | 5          | 15%        | 11                              | 32%        | 16                           | 47%        | 2                 |
| Beuningen         | 25                       | 2          | 8%         | 4                               | 16%        | 19                           | 76%        | 0                 |
| Buren             | 21                       | 10         | 48%        | 4                               | 19%        | 7                            | 33%        | 0                 |
| Culemborg         | 23                       | 7          | 30%        | 9                               | 39%        | 7                            | 30%        | 0                 |
| Druuten           | 19                       | 2          | 11%        | 10                              | 53%        | 7                            | 37%        | 0                 |
| Heumen            | 11                       | 3          | 27%        | 5                               | 45%        | 2                            | 18%        | 1                 |
| Maasdriel         | 25                       | 5          | 20%        | 5                               | 20%        | 15                           | 60%        | 0                 |
| Neder-Betuwe      | 24                       | 17         | 71%        | 5                               | 21%        | 2                            | 8%         | 0                 |
| Nijmegen          | 281                      | 195        | 69%        | 54                              | 19%        | 31                           | 11%        | 1                 |
| Tiel              | 68                       | 20         | 29%        | 20                              | 29%        | 28                           | 41%        | 0                 |
| West Betuwe       | 49                       | 15         | 31%        | 17                              | 35%        | 17                           | 35%        | 0                 |
| West Maas en Waal | 23                       | 6          | 26%        | 4                               | 17%        | 13                           | 57%        | 0                 |
| Wijchen           | 38                       | 9          | 24%        | 12                              | 32%        | 1                            | 42%        | 1                 |
| Zaltbommel        | 29                       | 10         | 34%        | 11                              | 38%        | 8                            | 28%        | 0                 |
| <b>Totaal</b>     | <b>670</b>               | <b>306</b> | <b>46%</b> | <b>171</b>                      | <b>26%</b> | <b>188</b>                   | <b>28%</b> |                   |

### 1.3 Werken aan paraatheid

De brandweer heeft de afgelopen jaren veel prioriteit gegeven aan het versterken van de paraatheid van de posten. Paraatheid houdt in dat een post een voertuig na alarmering kwalitatief en kwantitatief binnen een bepaalde tijd kan bezetten, om als eenheid te mogen uitrukken. Het volgende is gerealiseerd in 2020:

- Inrichting van een bureau dat zich bezig houdt met de paraatheid. Het bureau is aanspreekpunt voor de groepschefs wanneer een post een paraatheidsprobleem heeft. Medewerkers zorgen er dan voor dat collega's van kantoor met een repressieve koppeling bij de betreffende post paraat zijn om mee uit te rukken.
- Om goed zicht te krijgen op de paraatheid van posten en knelpunten daarbij waren al paraatheidsbeelden van alle vrijwilligersposten opgesteld. Eind 2020 is gestart met het opstellen van het paraatheidsbeeld van de beroepsdienst in Nijmegen. In het voorjaar van 2021 moet dit afgerond zijn en input geven voor een onderzoek naar het toekomstbestendig houden van de beroepsorganisatie binnen de VRGZ.
- Met de eerder geïntroduceerde 'PreCom-pager' kan een groepschef inspelen op de (verwachte) bezetting van zijn post. In 2020 zijn de mogelijkheden hiervan verder ingericht en ondersteund. Steeds meer posten maken bijvoorbeeld gebruik van het bezettingsvoorstel dat het systeem kan genereren.

- In 2020 heeft een pilot gedraaid met automatisch statussen (registreren van uitruk- en opkomsttijden). De resultaten zijn veelbelovend. Het automatisch statussen moet ervoor zorgen dat het eenduidig vaststellen van uitruk- en opkomsttijden verbeterd wordt. De registratie van tijden zal verbeteren, omdat de statustijden 'uitgerukt' en 'ter plaatse' automatisch geregistreerd worden.

#### *1.4 Gebiedsgerichte opkomsttijden*

Geen enkele veiligheidsregio in het land kan voor honderd procent voldoen aan de huidige wettelijke opkomsttijden. Overschrijdingen variëren van dertig tot zeventig procent, zo laat een onderzoek uit 2018 van de Inspectie van Justitie en Veiligheid zien. Daarom heeft Brandweer Nederland een nieuwe systematiek ontwikkeld die realistischer is en meer aansluit op de praktijk: de gebiedsgerichte opkomsttijden. Hierbij worden de opkomsttijden niet als losstaand beschouwd, maar in samenhang met noodzakelijke slagkracht en flankerend beleid op het gebied van risicobeheersing. De systematiek sluit dan ook naadloos aan bij de methodiek die VRGZ toepast.

Met de systematiek wordt aan een gebied een bepaald risiconiveau toegekend, met een bijbehorende bandbreedte van opkomsttijden. Voor het dekkingsplan kan het bestuur de ambitie qua opkomsttijden voor de eigen veiligheidsregio binnen die bandbreedtes bepalen.

Het Veiligheidsberaad heeft deze systematiek in 2019 vastgesteld; de minister van Justitie en Veiligheid heeft aangegeven positief te staan ten opzichte van deze systematiek en het Besluit veiligheidsregio's daarop te willen aanpassen. Momenteel wordt het werken met de gebiedsgerichte opkomsttijden in enkele veiligheidsregio's uitgetest.

## **2 Prestaties risicobeheersing**

### *Omgevingsveiligheid*

Het team omgevingsveiligheid omvat de taken: advisering en toezicht van bedrijven die onder BRZO vallen (met grote hoeveelheid gevaarlijke stoffen), industriële veiligheid, milieu, externe en ruimtelijke veiligheid, vuurwerk en evenementen.

Het aantal gegeven adviezen voor evenementen in 2020 bedraagt 250, ongeveer 45% van de reguliere aantallen. Gelet op de COVID-19-maatregelen is dit hoger dan aan het begin van de coronacrisis werd verwacht. Dit was vooral toe te schrijven aan de zomerperiode. Toen leefde de hoop dat met aangepaste voorschriften bepaalde evenementen toch georganiseerd konden worden.

Aanvullend is een deel van de advisering (en tijd) gestoken in alternatieve aanvragen, zoals uitbreidingen van overkappingen bij winkels en horeca. Het aantal adviezen voor vuurwerk is gehalveerd (in 2019 43), vooral door het ontbreken van aanvragen voor vuurwerk tijdens evenementen. Het aantal overige adviezen is nagenoeg gelijk gebleven. Inspecties BRZO zijn meer digitaal en slechts beperkt op locatie gehouden maar zijn wel zo veel als mogelijk doorgegaan.

### *Veilig Bouwen*

De advisering op bouwaanvragen is gedurende de coronacrisis toegenomen in plaats van afgenomen. In 2020 werden 1.886 adviezen gegeven; een toename van 200 ten opzichte van 2019, toen het aantal ook al hoog was met 1.685 adviezen. Wellicht is ook hier het thuiswerken debet aan waardoor er een ware hausse ontstond in opknappen of renoveren van gebouwen, terwijl ook de huizenverkoop een grote toename liet zien.

### *Toezicht en Handhaving*

Als gevolg van de coronacrisis is het grootste deel van de werkzaamheden met fysieke contacten in het afgelopen jaar stil komen te liggen. De landelijke richtlijn volgend, werd terughoudend omgegaan met bedrijfsbezoeken. Toch zijn nog 554 controles op veilig bouwen en gebruik gehouden, ten opzichte van de geplande 900. Bij de controles is de volgorde van de objectbezoeken aangepast. De branches die het minst last hebben van de coronamaatregelen zijn in de planning naar voren gehaald. Als gevolg van de crisis zijn er ook nieuwe controles ontstaan. Dit betreft bijvoorbeeld adviezen voor en inspecties bij locaties die worden ingericht voor coronaomstandigheden.

### *Brandveilig Leven*

Door de coronacrisis waren vanaf half maart fysieke voorlichtingswerkzaamheden niet of zeer beperkt mogelijk. Een greep uit de voorlichtingsactiviteiten in 2020:

- Tot half maart zijn 824 personen nog fysiek van voorlichting voorzien.
- Op de momenten dat dit nog kon en mocht op de scholen, zijn alsnog 1236 personen bereikt met onze gastlessen.
- De acties tijdens de Brandpreventieweken in oktober waren hoofdzakelijk digitaal. Binnen Gelderland-Zuid hebben we hiermee 212.172 mensen bereikt en voorzien van diverse informatie en tips.
- Bij voorlichting na brand waren fysieke bijeenkomsten niet mogelijk. De voorlichting is daarom per brief uitgevoerd. Bij 19 woningbranden zijn in de directe omgeving van het brandadres 1040 brieven en folders bezorgd.
- Indien een brand enige uitstraling heeft naar de omgeving gebruiken we Facebook om te 'adverteren' over brandveiligheid. In een straal om het brandadres ontvangen mensen met Facebook een bericht van de brandweer waarbij aandacht voor brandveiligheid wordt gevraagd. Met deze acties hebben we 96.324 Facebook-gebruikers bereikt, zijn de berichten 178.717 keer bekeken en is er 4677 op de link naar de site van brandweer Nederland gedrukt.



## Operationele prestaties Ambulancezorg Gelderland-Zuid 2020

### Productie Ambulancezorg Gelderland-Zuid (AZGZ)

In tabel 1 zijn de declarabele ritten gereden door de AZGZ weergegeven, onderscheiden naar A1-ritten (spoed, met optische- en geluidssignalen), A2-ritten (spoed, maar zonder optische- en geluidssignalen) en B-ritten (planbaar vervoer).

**Tabel 1: aantallen declarabele ritten**

| Aantal ritten | Urgentie meldkamer |      |       |       |
|---------------|--------------------|------|-------|-------|
|               | jaar               | A1   | A2    | B     |
| 2015          | 10109              | 8012 | 9401  | 27522 |
| 2016          | 10336              | 8257 | 10034 | 28627 |
| 2017          | 10224              | 8310 | 9878  | 28412 |
| 2018          | 10374              | 8581 | 9016  | 27971 |
| 2019          | 10374              | 8617 | 8988  | 27979 |
| 2020          | 10538              | 8241 | 8438  | 27217 |

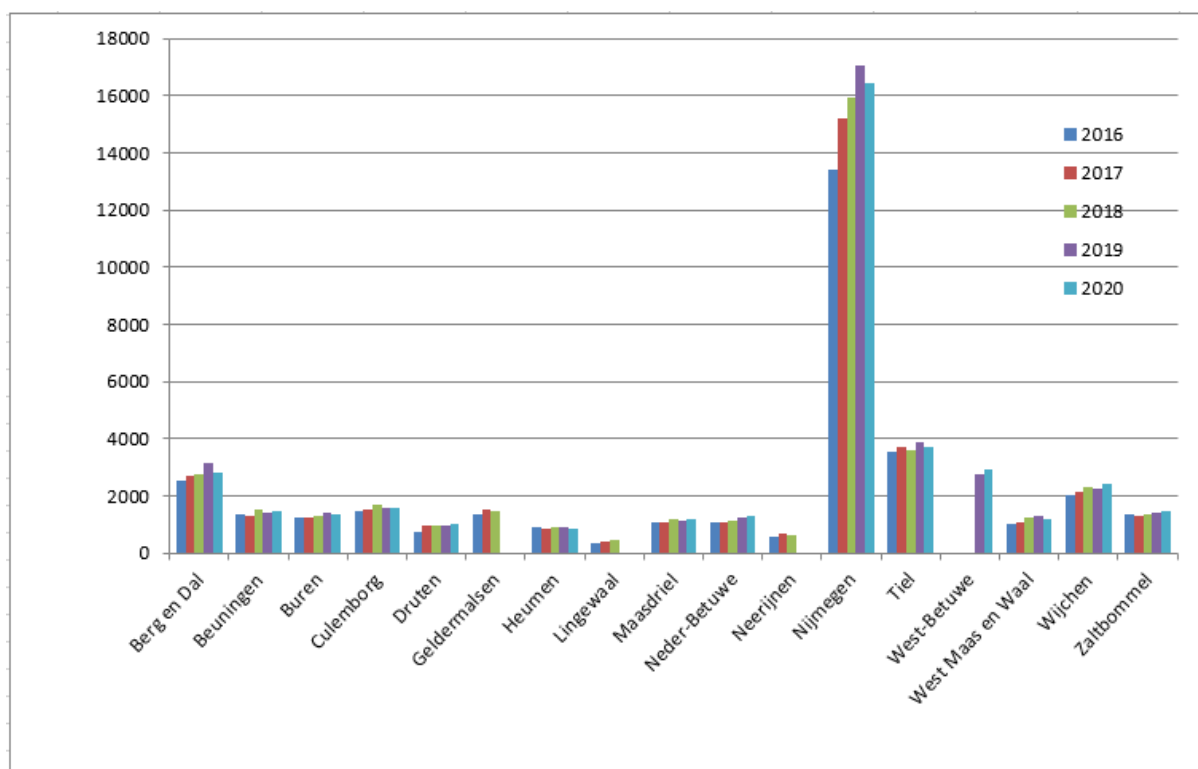
Echter, in tabel 1 worden enkel de declarabele ritten weergegeven. Naast declarabele ritten zijn er veel ritten die gereden worden door AZGZ, die niet te declareren zijn. Denk hierbij aan ritten waarbij wel eerste hulp wordt verleend, maar er geen vervoer naar het ziekenhuis noodzakelijk is (EHGV). Of aan de loze/geannuleerde ritten en de hulpverleningen waarbij meerdere voertuigen ter plaatse komen. Ondanks dat deze ritten niet declarabel zijn, verbruiken deze ritten wel een deel van de capaciteit van AZGZ. Wanneer gekeken wordt naar de totale productie dan zijn er in 2020 39.744 ritten gereden; in 2019 waren dit er 40399. Dit is voor het eerst in jaren dat de totale productie is gedaald in plaats van gestegen.

Tijdens de eerste coronagolf daalde het aantal niet-corona gerelateerde ritten enorm. Deels was dit te verklaren doordat er minder ongevallen gebeurden door minder verkeer op de weg en afgelaste sportactiviteiten. Alleen tot op heden is er nog geen bewezen verklaring voor het dalen van het aantal hart- en neurologisch gerelateerde zorgvragen. Aangenomen wordt dat burgers mogelijk een mentale drempel hebben ervaren om een beroep te doen op de zorg, om zo de al overbelaste zorg niet verder te belasten.

In figuur 1 is aangegeven hoe het aantal ritten zich per gemeente in de regio ontwikkelde, in tabel 2 zijn de aantallen per gemeente weergegeven. Uit de figuur blijkt dat met name in de gemeente bestaande uit meer stedelijk gebied het aantal daalde of gelijk is gebleven. Een aantal andere gemeentes laat, ondanks de totale productiedaling, toch een stijging zien ten opzichte van andere jaren. Grootste stijgingen zijn te zien in gemeente Wijchen, Druten en West Betuwe.

Het grote aantal ritten in Nijmegen is enerzijds het gevolg van de grotere bevolkingsomvang, maar anderzijds ook van de aanwezigheid van twee grote ziekenhuizen (Radboud UMC en CWZ) en een gespecialiseerd ziekenhuis (St. Maartens kliniek). Vanuit deze ziekenhuizen worden veel patiënten naar andere gemeenten vervoerd (ontslag of overplaatsingsritten). Ondanks het grote aantal geplande overplaatsingen van Coronapatiënten is het totaal aantal geplande (B-vervoer) zorgvervoer gedaald in 2020 ten opzichte van 2019. Dit is te verklaren doordat de ziekenhuizen de reguliere zorg drastisch hebben afgeschaald, waardoor er ook minder zorgvervoer tussen ziekenhuizen, verpleeghuizen en revalidatiecentra heeft plaatsgevonden.

**Figuur 1: Verdeling totaal aantal ritten per gemeente (alle urgenties).**



**Tabel 2: Verdeling totaal aantal ritten per gemeente (alle urgenties)**

|                          | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Berg en Dal</b>       | 2547  | 2682  | 2744  | 3136  | 2798  |
| <b>Beuningen</b>         | 1350  | 1306  | 1516  | 1423  | 1450  |
| <b>Buren</b>             | 1228  | 1227  | 1300  | 1398  | 1370  |
| <b>Culemborg</b>         | 1445  | 1521  | 1662  | 1596  | 1588  |
| <b>Druten</b>            | 756   | 959   | 945   | 975   | 1034  |
| <b>Heumen</b>            | 921   | 870   | 874   | 925   | 872   |
| <b>Maasdriel</b>         | 1062  | 1084  | 1173  | 1151  | 1201  |
| <b>Neder-Betuwe</b>      | 1088  | 1059  | 1144  | 1213  | 1309  |
| <b>Nijmegen</b>          | 13436 | 15199 | 15919 | 17034 | 16462 |
| <b>Tiel</b>              | 3509  | 3685  | 3597  | 3860  | 3680  |
| <b>West Betuwe</b>       | 2321* | 2569* | 2525* | 2733  | 2909  |
| <b>West Maas en Waal</b> | 991   | 1094  | 1236  | 1295  | 1186  |
| <b>Wijchen</b>           | 2029  | 2117  | 2275  | 2253  | 2399  |
| <b>Zaltbommel</b>        | 1346  | 1289  | 1331  | 1407  | 1486  |

Aantal\*, Is de som van Geldermalsen, Lingewaal en Neerijnen

### Overplaatsing coronapatiënten

Geplande bovenregionale overplaatsingen van Coronapatiënten worden gecoördineerd door het Landelijk Coördinatiecentrum Patiënten Spreiding (LCPS) en hebben als doel om het aantal coronapatiënten evenredig te verspreiden over alle ziekenhuizen in Nederland. Ook heeft het LCPS, met name in de eerste golf, overplaatsingen naar Duitsland gerealiseerd. Ziekenhuizen geven dagelijks hun beschikbare capaciteit door aan het LCPS en melden patiënten aan voor overplaatsing.

Het LCPS brengt dit in kaart, bepaalt waar de aangemelde patiënt naartoe wordt overgeplaatst en legt het verzoek bij een meldkamer ambulancezorg neer om deze patiënt te vervoeren. Het LCPS is eind maart opgericht en in 2020 zijn er dankzij het centrum meer dan 2100 coronapatiënten bovenregionaal overgeplaatst.

### Aantal meldingen Meldkamer Ambulancezorg (MKA)

Op de MKA worden alle verzoeken voor ambulancehulpverlening in ontvangst genomen en gecoördineerd. Het aantal meldingen bij de MKA is niet gelijk aan het aantal ritten van ambulances. Hiervoor zijn diverse oorzaken. Zo wordt vaak meerdere keren gebeld voor eenzelfde incident, worden bellers doorverwezen naar andere hulpverleners (bijv. huisartsen of SEH-afdelingen) of is uit triage gebleken dat ambulancezorg niet noodzakelijk is.

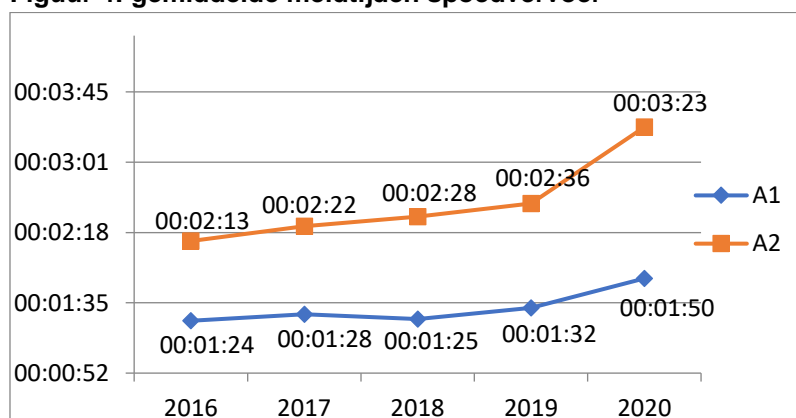
De meldkamer ambulancezorg Gelderland-Zuid maakt onderdeel uit van de Meldkamer Arnhem Nijmegen, gevestigd op de Beekstraat in Arnhem.

Op de meldkamer vindt er naast 112 burgermeldingen ook veel interactie en afstemming plaats met ketenpartners, zoals huisartsen(posten), acute Geestelijke Gezondheidszorg(GGZ), ziekenhuizen etc. Zoals ook beschreven in het Actieplan Ambulancezorg (2018) is er op het gebied van coördinatie en uitwisseling van informatie tussen en met ketenpartners nog veel kwalitatieve winst te behalen. Ambulancezorg Gelderland-Zuid en Ambulancezorg Gelderland-Midden zijn daarom gezamenlijk met de vier huisartsenposten en Pro Persona (GGZ-instelling) uit de regio in 2020 een pilot zorgcoördinatie gestart. Deze pilot richt zich op nieuwe ICT-applicaties waardoor uitwisseling van informatie mogelijk wordt gemaakt en verbeterd. Daarnaast wordt beproefd hoe coördinatie van zorg beter kan worden ingericht.

### Meldtijden

Voor de verwerking van spoedmeldingen (A1) op de MKA geldt een landelijke norm van 2 minuten, te rekenen vanaf het moment van binnenkomst van de melding tot het moment waarop een ritopdracht aan een ambulance wordt gegeven. AZGZ blijft al jaren ruimschoots onder deze gestelde norm alleen zien we dat de verwerkingstijd het afgelopen jaar is toegenomen. Dit is te verklaren door de samenvoeging van de meldkamers, waarbij systemen en werkwijze op elkaar afgestemd moesten worden. In 2020 is hier veel in geïnvesteerd en wordt de meldtijd nauwlettend gemonitord om deze weer te laten dalen.

**Figuur 4: gemiddelde meldtijden spoedvervoer**

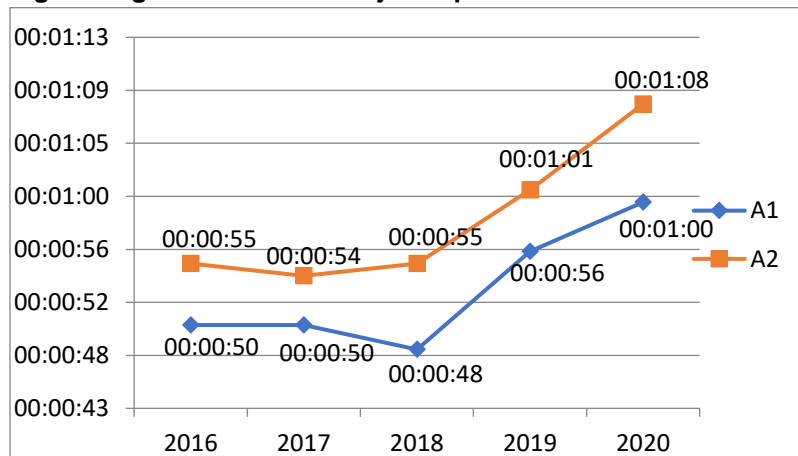


### Uitruktijden

De uitruktijd betreft de tijdsduur vanaf het moment dat de bemanning van de ambulance een oproep krijgt tot het moment waarop de ambulance daadwerkelijk vertrekt. De uitruktijd van het A1-vervoer ligt met 1 minuut op de landelijke norm van 1 minuut. Alleen is er ten opzichte van voorgaande jaren bij beide urgenties een stijging te zien, zie hiervoor figuur 5. In 2020 is door diverse factoren managementinformatie niet altijd tijdig beschikbaar geweest (bijvoorbeeld samenvoeging meldkamers

Arnhem-Nijmegen), waardoor directe sturing en terugkoppeling naar de teams niet altijd mogelijk was. Medio 2020 was dit weer op niveau, wat terug te zien is in de gemiddelde uitruktijden. Daarnaast is ondervonden dat sommige ambulanceposten aanpassingen behoeven om zo sneller het pand te kunnen verlaten.

**Figuur 5: gemiddelde uitruktijden spoedvervoer**



### Aanrijtijden

De gemiddelde aanrijtijd binnen de regio Gelderland-Zuid bedroeg in 2020 8 minuten en 14 seconden.

**Tabel 3: gemiddelde aanrijtijd A1 per gemeente**

|                          | 2016            | 2017            | 2018            | 2019            | 2020            |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Berg en Dal</b>       | 00:09:36        | 00:09:23        | 00:09:20        | 00:09:08        | 00:09:10        |
| <b>Beuningen</b>         | 00:06:54        | 00:07:06        | 00:06:52        | 00:07:07        | 00:07:00        |
| <b>Buren</b>             | 00:09:09        | 00:09:11        | 00:08:57        | 00:08:50        | 00:09:18        |
| <b>Culemborg</b>         | 00:10:14        | 00:07:29        | 00:06:56        | 00:07:10        | 00:07:38        |
| <b>Druten</b>            | 00:09:04        | 00:08:35        | 00:08:31        | 00:08:31        | 00:08:07        |
| <b>Geldermalsen</b>      | 00:07:40        | 00:07:50        | 00:08:00        |                 |                 |
| <b>Heumen</b>            | 00:08:20        | 00:08:33        | 00:08:16        | 00:08:37        | 00:08:46        |
| <b>Lingewaal</b>         | 00:10:22        | 00:10:45        | 00:10:53        |                 |                 |
| <b>Maasdriel</b>         | 00:09:33        | 00:09:52        | 00:10:17        | 00:10:20        | 00:10:34        |
| <b>Neder Betuwe</b>      | 00:08:47        | 00:08:32        | 00:08:45        | 00:07:59        | 00:08:28        |
| <b>Neerijnen</b>         | 00:08:24        | 00:07:38        | 00:08:09        |                 |                 |
| <b>Nijmegen</b>          | 00:05:29        | 00:05:35        | 00:05:39        | 00:05:35        | 00:05:44        |
| <b>Tiel</b>              | 00:06:10        | 00:06:15        | 00:06:25        | 00:06:20        | 00:06:41        |
| <b>West Maas en Waal</b> | 00:07:32        | 00:07:26        | 00:08:08        | 00:07:07        | 00:07:05        |
| <b>West Betuwe</b>       |                 |                 |                 | 00:08:26        | 00:08:43        |
| <b>Wijchen</b>           | 00:08:32        | 00:08:33        | 00:08:26        | 00:08:44        | 00:08:40        |
| <b>Zaltbommel</b>        | 00:07:47        | 00:08:46        | 00:08:51        | 00:08:45        | 00:09:25        |
| <b>Gemiddeld</b>         | <b>00:08:21</b> | <b>00:08:13</b> | <b>00:08:17</b> | <b>00:08:03</b> | <b>00:08:14</b> |

De duur van de aanrijtijd wordt in belangrijke mate bepaald door de geografie van de regio met grote doorsnijdende rivieren (Maas, Waal, Nederrijn/Lek) met relatief weinig bruggen en met ruitvormig doorkruisende autosnelwegen (A12, A15, A50, A73, A325).

Een reden waarom een aanrijdtijd kan toenemen is door het aantal meldingen dat in hetzelfde tijdsbestek plaatsvindt, ook wel gelijktijdigheid genoemd. Wanneer in korte tijd meerdere spoedzorgvragen binnenkomen, moet de later binnengekomen spoedmelding gereden worden door een voertuig dat zich verder van de bestemming af bevindt. Dit is met name in de cijfers terug te zien bij de gemeentes met een lagere bevolkingsdichtheid en in kernen die zich bevinden aan de randen van de regio Gelderland-Zuid. Het aantal gelijktijdige zorgvragen zien we de afgelopen jaren steeds verder toenemen.

Als laatste is door dit bijzondere coronajaar de toegenomen aanrijdtijd te verklaren doordat bij een COVID-verdachte patiënt het team zich eerst in de beschermde kleding moest kleden. Ook waren voertuigen minder lang inzetbaar doordat deze na afloop grondig gereinigd en minstens dertig minuten gelucht dienden te worden. Dat maakte de kans op gelijktijdigheid groter. Gelukkig hebben deze omstandigheden slechts geresulteerd in een toename van 10 seconden op het totale gemiddelde.

Ambulancezorg Gelderland-Zuid is constant bezig om binnen de bestaande en toegekende middelen de beste prestatie te leveren. Zo is medio 2020 de midden-complexe ambulance geïmplementeerd die als voornaamste doel heeft om spoedambulances te ontlasten, zodat deze meer beschikbaar zijn voor spoedzorgvragen. De midden-complexe ambulance heeft meteen een zeer goede bijdrage geleverd in het aantal geplande (bovenregionale) overplaatsingen van coronapatiënten; zorgvervoer dat in een eerdere situatie door de spoedambulance (ALS-voertuigen) zou zijn uitgevoerd. Hierdoor hebben we ook in de grootste pieken in de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> golf relatief veel ALS-voertuigen beschikbaar weten te houden voor A1 en A2 zorgvragen.

Toch ziet de organisatie naast de Corona gerelateerde oorzaken, ook nog voldoende aanknopingspunten om in 2021 op te focussen, en wordt in kwartaal 1 en 2 van 2021 een onderzoek gedaan naar de optimalisatie van het dienstrooster en huisvestingsplan.

### **Responstijden**

De responstijd is gedefinieerd als de tijd gerekend vanaf het moment van binnenkomst van een melding op de meldkamer, tot het moment van aankomst van de ambulance bij de patiënt. De gemiddelde responstijd is een som van de gemiddelde meldtijd, uitruktijd en aanrijdtijd, zie tabel 4. De landelijke norm voor de responstijd bij spoedvervoer ligt op 15 minuten.

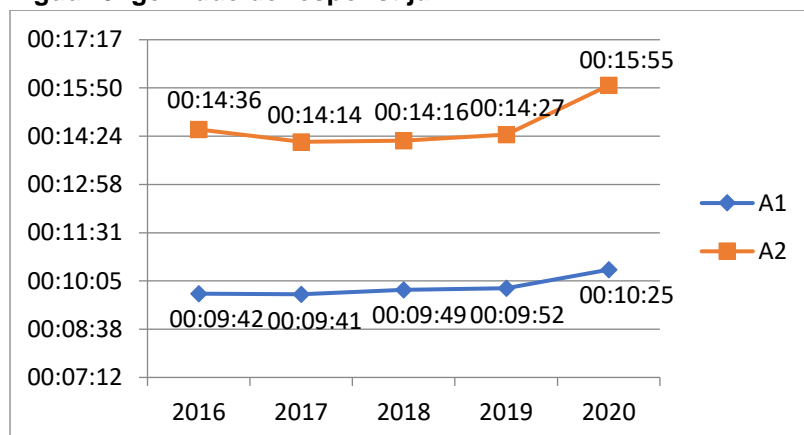
Uit figuur 6 blijkt dat de gemiddelde responstijd in 2020 van A1 ritten met een halve minuut is gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren. Ook de gemiddelde responstijd voor het A2-vervoer is in 2020 gestegen en kwam uit op 15:55 minuten.

Ondanks de lichte afname van de totale productie, is de responstijd dus toegenomen. Na analyse blijkt dat de totale duur van zorgverleningen wel aanzienlijk is toegenomen. Oftewel de vraag naar ambulancezorg is niet toegenomen, maar de ambulancehulpverlening neemt wel meer tijd in beslag dan voorgaande jaren.

De oorzaak daarvan is vooral de COVID-19-pandemie. Om blootstelling te voorkomen blijft, wanneer de situatie dat toelaat, de ambulancechauffeur op afstand. Hierdoor moet de verpleegkundige meer werkzaamheden alleen uitvoeren, en duurt de zorgverlening langer. Ook hebben diverse spoedeisende hulpen zo nu en dan een volmelding af hebben moeten geven, waardoor het ambulanceteam naar een verder gelegen ziekenhuis moest rijden met de patiënt.

Buiten de coronacrisis om, is in de landelijke trends te zien dat zorgvragen steeds complexer worden. Er zijn steeds meer Nederlanders met één of meerdere chronische ziektes. Dit maakt het stellen van een voorlopige diagnose of het uitsluiten ervan steeds meer complex waardoor zorgverleningen langer worden.

**Figuur 6: gemiddelde responstijd**



**Tabel 4: Profiel gemiddelde rit**

| Profiel gemiddelde A1-rit |       |       |       |       |       |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A1                        | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| <b>meldtijd:</b>          | 01:24 | 01:28 | 01:27 | 01:32 | 01:50 |
| <b>uitruktijd</b>         | 00:50 | 00:50 | 00:51 | 00:56 | 01:00 |
| <b>aanrijtijd:</b>        | 07:27 | 07:23 | 07:26 | 07:23 | 07:36 |
| <b>responstijd:</b>       | 09:42 | 09:41 | 09:45 | 09:52 | 10:25 |
| Profiel gemiddelde A2-rit |       |       |       |       |       |
| A2                        | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
| <b>meldtijd:</b>          | 02:13 | 02:22 | 02:24 | 02:23 | 03:23 |
| <b>uitruktijd</b>         | 00:55 | 00:54 | 00:55 | 01:01 | 01:08 |
| <b>aanrijtijd:</b>        | 11:26 | 10:57 | 10:57 | 10:51 | 11:20 |
| <b>responstijd:</b>       | 14:36 | 14:14 | 14:16 | 14:28 | 15:55 |

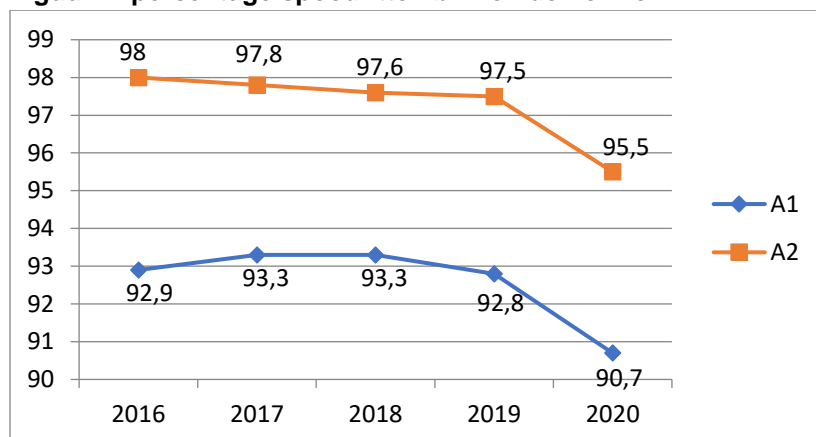
### Spoeдрitten binnen de tijdsnorm

De wet Ambulancezorgvoorzieningen schrijft voor dat onder normale omstandigheden het percentage spoedritten met responstijd binnen de 15 minuten, ten minste 95% moet zijn, gerekend over de gehele regio. In 2019 lag in Gelderland-Zuid dit getal op 92,8%. In 2020 is dit gedaald naar 90,8%.

In Nederland zijn er slechts enkele Ambulancediensten die voldoen aan deze norm, zeker in tijden van de coronacrisis die valt te beschouwen als “niet normale omstandigheden”. Voor de prestaties en tijdsnorm binnen de ambulancezorg is veel landelijke politieke aandacht. De kwaliteit van geleverde ambulancezorg is namelijk niet alleen in tijd uit te drukken. Uiteraard zijn er zorgvragen waarbij tijdigheid essentieel is voor mogelijke beloop van de patiënt, maar dit betreft slechts een klein percentage van de zorgvragen die terecht komen bij ambulancezorgvoorzieningen. Dit is erkend en uitgesproken door de minister van VWS. Daarom is in 2020 het kwaliteitskader Ambulancezorg geïmplementeerd en opgenomen in de nieuwe Wet ambulancezorgvoorzieningen die ingegaan is op 1 januari 2021. Middels dit instrument kan de Ambulancesector op meerdere factoren de kwaliteit van de geleverde Ambulancezorg meten en weergeven, dan enkel de focus op de normtijd van 15 minuten.

Desalniettemin zal de focus van de organisatie, zoals hierboven al eerder toegelicht, in 2021 ook sterk liggen op het verbeteren van het prestatiecijfer. Hierbij wordt gekeken naar de gehele regio en naar verbeteringen voor in het heden en in de toekomst.

**Figuur 7: percentage spoedritten binnen de normen**



**Tabel 5: percentage spoedmeldingen (A1) binnen 15 minuten na melding ter plekke per gemeente**

|                          | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Berg en Dal</b>       | 82%           | 83%           | 85%           | 85%           | 81%           |
| <b>Beuningen</b>         | 96%           | 94%           | 97%           | 96%           | 95%           |
| <b>Buren</b>             | 88%           | 88%           | 91%           | 90%           | 85%           |
| <b>Culemborg</b>         | 78%           | 89%           | 89%           | 85%           | 85%           |
| <b>Druten</b>            | 89%           | 92%           | 92%           | 92%           | 91%           |
| <b>Heumen</b>            | 95%           | 93%           | 95%           | 95%           | 88%           |
| <b>Maasdriel</b>         | 88%           | 88%           | 87%           | 89%           | 80%           |
| <b>Neder Betuwe</b>      | 89%           | 90%           | 88%           | 90%           | 89%           |
| <b>Nijmegen</b>          | 99%           | 99%           | 99%           | 99%           | 98%           |
| <b>Tiel</b>              | 96%           | 96%           | 95%           | 97%           | 94%           |
| <b>West Betuwe</b>       |               |               |               | 92%           | 88%           |
| <b>West Maas en Waal</b> | 93%           | 92%           | 89%           | 92%           | 92%           |
| <b>Wijchen</b>           | 95%           | 97%           | 96%           | 95%           | 93%           |
| <b>Zaltbommel</b>        | 90%           | 87%           | 84%           | 88%           | 77%           |
| <b>Totaal</b>            | <b>92,90%</b> | <b>93,30%</b> | <b>93,30%</b> | <b>92,80%</b> | <b>90,70%</b> |

Tabel 5 laat zien, in lijn met het gemiddelde totale prestatiecijfer, dat in 2020 in vrijwel alle gemeenten sprake is van een daling van het percentage spoedritten binnen 15 minuten. De wet schrijft voor dat er gekeken wordt naar het prestatiecijfer behaald in de totale regio Gelderland-Zuid. Desalniettemin zien we, wanneer naar de individuele prestaties per gemeente wordt gekeken, een aantal onder druk staande prestaties. Met name de regio Zaltbommel, Maasdriel en Berg en Dal. De eerdere trend van lichte verbetering door de eerdere capaciteitsuitbreiding in 2018, heeft zich in dit coronajaar niet doorgezet.

In tabel 6 zijn de absolute aantallen weergegeven van 2018, 2019 en 2020. Te zien is het totaal aantal A1 meldingen uitgesplitst in aantal keren binnen 15 minuten ter plaatse en aantal keren buiten de 15 minuten ter plaatse. In de tabel is terug te lezen dat in 2020 de ambulance vaker op tijd was dan in 2018, 13.371 keer ten opzichte van 13.154 keer. Dit terwijl het algemene prestatiecijfer in 2018 hoger

scoorde dan in 2020. Hiermee wordt aangegeven dat de prestatie over de jaren heen zich moeilijk laat vergelijken met enkel het prestatiecijfer.

**Tabel 6: Aantallen A1 ritten per gemeente binnen en buiten de 15 min**

|                              | 2018         |              |             | 2019         |              |             | 2020         |              |             |
|------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
|                              | A1<br>totaal | A1<<br>15 m. | A1>15<br>m. | A1<br>totaal | A1< 15<br>m. | A1>15<br>m. | A1<br>totaal | A1< 15<br>m. | A1>15<br>m. |
| <b>Berg en Dal</b>           | 1027         | 876          | 151         | 1139         | 953          | 186         | 1029         | 832          | 186         |
| <b>Beuningen</b>             | 700          | 676          | 24          | 657          | 618          | 39          | 683          | 647          | 36          |
| <b>Buren</b>                 | 657          | 600          | 57          | 689          | 630          | 59          | 681          | 577          | 104         |
| <b>Culemborg</b>             | 737          | 656          | 81          | 717          | 625          | 92          | 679          | 575          | 104         |
| <b>Druten</b>                | 462          | 423          | 39          | 457          | 403          | 54          | 474          | 429          | 45          |
| <b>Geldermalsen</b>          | 752          | 724          | 28          |              |              |             |              |              |             |
| <b>Heumen</b>                | 411          | 391          | 20          | 403          | 383          | 20          | 416          | 367          | 49          |
| <b>Lingewaal</b>             | 192          | 152          | 40          |              |              |             |              |              |             |
| <b>Maasdriel</b>             | 597          | 518          | 79          | 605          | 512          | 93          | 578          | 462          | 116         |
| <b>Neder Betuwe</b>          | 570          | 500          | 70          | 640          | 592          | 48          | 652          | 581          | 71          |
| <b>Neerijnen</b>             | 279          | 248          | 31          |              |              |             |              |              |             |
| <b>Nijmegen</b>              | 4399         | 4342         | 57          | 4674         | 4614         | 60          | 4515         | 4409         | 106         |
| <b>Tiel</b>                  | 1169         | 1114         | 55          | 1285         | 1221         | 64          | 1199         | 1128         | 71          |
| <b>West Betuwe</b>           |              |              |             | 1307         | 1186         | 121         | 1404         | 1229         | 175         |
| <b>West Maas en<br/>Waal</b> | 461          | 410          | 51          | 489          | 460          | 29          | 517          | 476          | 41          |
| <b>Wijchen</b>               | 1027         | 981          | 46          | 1084         | 1007         | 77          | 1157         | 1073         | 84          |
| <b>Zaltbommel</b>            | 650          | 543          | 107         | 701          | 579          | 122         | 759          | 586          | 173         |
| <b>Totaal</b>                | <b>14090</b> | <b>13154</b> | <b>936</b>  | <b>14847</b> | <b>13783</b> | <b>1064</b> | <b>14743</b> | <b>13371</b> | <b>1372</b> |

### Conclusie

Terugkijkend naar 2020 is dit een uitzonderlijk jaar geweest zoals dat geldt voor velen; maar voor de ambulancezorg die in de frontlinie van de coronapandemie stond, des te meer. De medewerkers op de ambulance en op de meldkamer hebben een grote prestatie verricht in bijzondere, lastige en emotionele zware omstandigheden. Ondanks dat 1/6 van de medewerkers op de ambulance en meldkamer dit jaar besmet is geraakt met het coronavirus en een groot aantal medewerkers een periode in quarantaine heeft gezeten is slechts 2% van het gepland aantal diensten niet uitgevoerd, en is er zelfs op sommige momenten extra capaciteit ingezet. Uit de cijfers is te concluderen dat de reguliere ambulancezorg net als de reguliere algemene zorg in Nederland te lijden heeft gehad onder de gevolgen van de coronacrisis. Ambulancezorg Gelderland-Zuid hoopt, doordat er begin 2021 een start is gemaakt met vaccineren, dat de situatie weer spoedig terug zal gaan naar 'het normaal', en er door gegaan kan worden met de continue verbeteringen van het ambulancezorgproces.



