

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 1559

Vragen van het lid **Van Gerven** (SP) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat het personeel van Ambulance Amsterdam gesteund door Abvakabo vanmiddag een petitie indient waarin het vertrek wordt geëist van de directie* (ingezonden 6 maart 2014).

Antwoord van Minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 26 maart 2014)

### Vraag 1

Hoe reageert u op het bericht dat het personeel van Ambulance Amsterdam gesteund door Abvakabo vanmiddag (5 maart 2014) een petitie indient waarin het vertrek wordt geëist van de directie?<sup>1</sup>

### Antwoord 1

Ik heb kennis genomen van de berichten in de media over de onrust bij het personeel van Ambulance Amsterdam. Ik heb begrepen dat een deel van die onrust wordt veroorzaakt door veranderingen die worden doorgevoerd in de bedrijfsvoering na de fusie tussen de gemeentelijke ambulancedienst en Verenigd Ziekenvervoer Amsterdam (VZA) van enige jaren terug. De verantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering ligt bij de Regionale Ambulancevoorziening (RAV), ik ga daar niet over. Maar de RAV dient natuurlijk wel te allen tijde aan de gestelde eisen aan de ambulancezorg te voldoen en verantwoorde zorg te verlenen, daar mag geen misverstand over bestaan. Naar aanleiding van eerdere signalen hierover eind 2013 heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) het toezicht op Ambulance Amsterdam geïntensiveerd. Indien de IGZ constateert dat in de regio Amsterdam onaanvaardbare risico's bestaan voor de kwaliteit van de ambulancezorg dan zal zij daar op handhaven en passende maatregelen treffen.

### Vraag 2

Is het waar dat sinds de fusie tussen de Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD) Amsterdam en Verenigd Ziekenvervoer Amsterdam (VZA) er problemen bestaan op de werkvloer? Kunt u exact aangeven waaruit die problemen bestaan?

<sup>1</sup> De Telegraaf, 5 maart 2014, bladzijde 9: Ambulance trager door nieuwe wet

#### Antwoord 2

Zoals in het vorige antwoord aangegeven heb ik begrepen dat aanpassingen in de bedrijfsvoering, voortvloeiend uit de fusie, leiden tot onrust onder het personeel. Vakbonden hebben hierover eind 2013 de publiciteit gezocht naar aanleiding van een (intern) medewerkerstevredenheidsonderzoek. Aspecten die door werknemers zijn genoemd betreffen hoge werkdruk, de kwaliteit van het gebruikte materieel en het inzetten van rapid responders in plaats van Advanced Life Support (ALS)-ambulances die ook voor patiëntenvervoer geschikt zijn.

#### Vraag 3

Is het waar dat het materiaal verouderd is en regelmatig dienst weigert? Zijn er situaties geweest dat dit gevaar voor de patiënt heeft opgeleverd?

#### Antwoord 3

De IGZ heeft het toezicht op de RAV Amsterdam geïntensiveerd. De IGZ heeft geen specifieke meldingen of signalen over verouderd materieel ontvangen. Indien de IGZ onaanvaardbare risico's constateert voor de kwaliteit van zorg dan zullen passende maatregelen worden genomen.

#### Vraag 4

Hoe reageert u op het gegeven dat op grond van de Tijdelijke wet ambulancezorg er nu ook solo-ambulances in de vorm van een motor of fiets naar een ongeval mogen worden gezonden wat met zich meebrengt dat bij ernstig letsel de reguliere ambulance alsnog moet komen?

#### Antwoord 4

Onder de Tijdelijke wet ambulancezorg is zorgdifferentiatie inderdaad toegestaan. Differentiatie kan in bepaalde gevallen beter en doelmatiger tegemoet komen aan de benodigde zorg voor de patiënt dan het standaard inzetten van een volledig uitgeruste ALS-ambulanceauto die patiënten kan vervoeren. Denk hierbij aan de voordelen van de snelheid van een motor of soloambulance of het comfort voor de patiënt van een zorgambulance. Maar in de regelgeving is ook vastgelegd dat zorgdifferentiatie alleen mag plaatsvinden aan de hand van sectorbreed vastgestelde inzetcriteria. Hier ligt een belangrijke rol voor de centralisten op de meldkamer ambulancezorg. Zorgdifferentiatie mag immers niet ten koste gaan van verantwoorde zorgverlening, de RAV dient dat ook ten behoeve van het interne kwaliteitsbeleid te bewaken. De richtlijn «First en rapid responder» wordt op dit moment overigens door de sector geactualiseerd.

#### Vraag 5

Herkent u het beeld dat een woordvoerder van Abvakabo schetst dat deze zogenaamde vervoersdifferentiatie problemen met zich meebrengt? Kunt u in dit verband reageren op de volgende uitspraak die werd gedaan door een ambulancemedewerker van Ambulance Amsterdam in de enquête die de SP in de zomer van 2013 hield onder ambulancemedewerkers: «We hebben Rapid Responders. Deze zijn er binnen de wettelijke tijd, maar hebben geen vervoersoptie. Allemaal indekkingspolitiek?»

#### Antwoord 5

Zorgdifferentiatie, onder meer in de vorm van rapid responders, is een element dat thuis hoort in de hedendaagse ambulancezorg. Het ontbreken van een vervoersoptie bij de rapid responders is inderdaad een gegeven. Maar dat is geen probleem indien ze op de juiste manier worden ingezet. Sterker nog, rapid responders leveren dan juist een positieve bijdrage aan de kwaliteit van de ambulancezorg voor de patiënt. Navraag bij de IGZ en bij Ambulancezorg Nederland (AZN) heeft geen andere signalen opgeleverd dat vervoerdifferentiatie tot problemen leidt.

#### Vraag 6

Is het waar dat in regio's waar men vasthoudt aan de traditionele ambulance deze problemen niet ontstaan? Bent u bereid de Rapid Responder kritisch te onderzoeken en de Kamer daarover te rapporteren? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 6

Indien een regio geen zorgdifferentiatie toepast dan is het per definitie onmogelijk dat er problemen ontstaan als gevolg van het onjuist toepassen van zorgdifferentiatie. Maar, zoals in het antwoord op vraag 5 aangegeven, ik heb geen andere signalen dat zorgdifferentiatie tot problemen zou leiden. Ik zie dan ook geen reden voor een kritisch onderzoek naar de rapid responder.

#### Vraag 7, 8, 9 en 10

Is het waar dat het slecht gesteld is met de hygiëne in de ambulances van Ambulance Amsterdam? Kunt u in dat verband reageren op de volgende uitspraak die werd gedaan door een medewerker van Ambulance Amsterdam: «De auto's worden slechter onderhouden en schoon gehouden. Dus uitval auto's en slechte hygiëne»?

In hoeverre is de hygiëne in de ambulances van Ambulance Amsterdam een gevaar voor de patiënten die in deze ambulances worden vervoerd?

Is het waar dat personeel van Ambulance Amsterdam een enorme werkdruk ervaart? Kunt u in dat verband reageren op de volgende uitspraak van een medewerker van Ambulance Amsterdam gedaan in genoemde enquête: «Veel te veel tijdsdruk, als je een rit nog niet afgehandeld hebt word je al weer opgeroepen voor een volgende»?

Bent u van mening dat de directeur van Ambulance Amsterdam de problemen serieus genoeg neemt gezien zijn uitspraak dat «er nog wat kleine zaken verbeterd kunnen worden»?

#### Antwoord 7, 8, 9 en 10

Voor de antwoorden op de vragen 7 tot en met 10 verwijs ik naar de antwoorden op de vragen 1 en 3.

#### Vraag 11

Wat is het oordeel van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) over de kwaliteit van zorg die wordt geboden door Ambulance Amsterdam? Wat heeft de IGZ tot nu toe ondernomen om de kwaliteit van Ambulance Amsterdam te waarborgen?

#### Antwoord 11

De IGZ heeft in de uitkomst van het eerder genoemde medewerkerstevredenheidsonderzoek en de daaruit ontstane onrust eind 2013 aanleiding gezien om in december 2013 het gesprek aan te gaan met de bestuurders van Ambulance Amsterdam. De IGZ heeft vervolgens om een periodieke verantwoording gevraagd betreffende een aantal zorgaspecten, bijzondere ontwikkelingen en mogelijke risico's voor de patiëntenzorg. Recentelijk, op 17 februari jl. heeft de IGZ gesproken met de bestuurders over de stand van zaken op de meldkamer en bij de rijdienst. De IGZ heeft haar toezicht op Ambulance Amsterdam geïntensiveerd om in deze bijzondere omstandigheden de mogelijke risico's voor de patiëntveiligheid te kunnen monitoren en grijpt zo nodig in.

#### Vraag 12

Wat gaat u ondernemen om ervoor te zorgen dat de werkdruk wordt verminderd, het materiaal weer op orde en schoon is en de rust terugkeert bij Ambulance Amsterdam?

#### Antwoord 12

Zoals in mijn eerdere antwoorden aangegeven houdt de IGZ toezicht op verantwoorde zorgverlening bij de RAV en zal zij bij eventuele onaanvaardbare risico's passende maatregelen treffen.