

Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland: Samen, deskundig en daadkrachtig

DE TOEKOMST IN KAART

Samen Deskundig Daadkrachtig

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Introductie	5
Leeswijzer	6
1. Maatschappelijke uitdagingen.	7
1.1 Demografische ontwikkelingen 2025 – 2030 Noord-Nederland	7
1.2 Arbeidsmarkt en personeelstekort	8
1.3 Trendanalyse telefonie meldkamer	9
1.4 Een digitaler wordende wereld	10
1.5 Meldkamer als onderdeel van de acute zorgketen (zorgcoördinatie)	10
2. De kracht van Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland	11
2.1 Wie zijn wij	11
2.2 Missie & visie Meldkamer Ambulance Noord-Nederland	12
2.3 Kernwaarden	12
3. Strategische pijlers 2025-2030	13
PIJLER 1: SAMEN VOOR DE JUISTE ZORG, OP HET JUISTE MOMENT EN OP DE JUISTE PLAATS	13
1. Samenwerking RAV en de meldkamer	13
2. Zorgcoördinatie	13
3. Verlengde triage op de meldkamer	14
4. Samen voor efficiënte en waardevolle middencomplexe Ambulancezorg.	14
5. Bewustwording gebruik 112	15
PIJLER 2: MEDEWERKER CENTRAAL	16
1. Mensgerichte organisatie	16
2. Goed en aantrekkelijk werkgeverschap	17
3. Toekomstgericht en -bestendig personeelsbeleid	18
PIJLER 3: OPLEIDEN PROFESSIONALS CRUCIAAL	19
PIJLER 4: ZORGVERNIEUWING DOOR INNOVATIE	20
1. Landelijke ontwikkelingen ICT en innovatie	20
2. Geavanceerde AI	21
3. Werken met beeld	21
PIJLER 5: KWALITATIEF STERK EN EFFICIËNT INGERICHT	22
1. Kwaliteitskeurmerken en kwaliteitskader	22
2. Klachtenbehandeling	22
3. Documentenbeheer	22
4. Incidentenmelding	23
5. ACE-certificering	23
PIJLER 6: POSITIONEREN EN VERDER VERSTERKEN VAN DE MELDKAMER	24
Geciteerde werken	25

Bijlage 1. Samenvatting arbeidsmarkt ontwikkeling Noord-Nederland mbo-V en hbo-V.	26
Bijlage 2. Overzicht telefonie op de MkANN (bron LMS)	27
Bijlage 3. IMPA; Kanteling dienstverlening LMS	29



Introductie

Dit meerjarenplan beschrijft de strategische prioriteiten van de Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland (MkANN) voor de periode 2025-2030. Gezien de snel veranderende zorgomgeving en de toenemende druk op de acute zorgdiensten, wordt dit plan gestuurd door een aantal belangrijke landelijke ontwikkelingen, zoals de toenemende tekorten van zorgmedewerkers, de stijgende zorgvraag, de verbeterde samenwerking in de keten (zorgcoördinatie), het gebruik van AI (kunstmatige intelligentie) en de landelijke beleidsdoelstellingen van AZN (Ambulancezorg Nederland). De burger en/of ketenpartner met een zorgvraag staat centraal in de dienstverlening van de meldkamer. De uitdaging is om ervoor te zorgen dat elke vraag leidt tot de juiste zorg, op het juiste moment en op de juiste plek.

Meldkamers staan 24/7 paraat om mensen in nood terzijde te staan bij incidenten, calamiteiten en rampen. De centralisten op de meldkamer zijn niet alleen de lifeline voor burgers, maar ook die van de hulpverleners op straat. In Nederland werken de ambulancezorg, brandweer, politie en Koninklijke Marechaussee samen in tien meldkamers. De MkANN is onderdeel van RAV Groningen, RAV Drenthe en RAV Fryslân. Als bedrijfsonderdeel staat de meldkamer voor het regisseren en coördineren van de best beschikbare ambulancezorg in Noord-Nederland.

De toekomst voor meldkamers voor Ambulancezorg in Nederland wordt beïnvloed door verschillende trends en ontwikkelingen. Denk aan technologische innovatie, demografische verschuivingen, de toenemende vraag naar zorg en beleidsmatige aanpassingen. De stijging van het aantal meldingen en de noodzaak om efficiënter te werken zijn kernonderwerpen die de komende jaren van invloed zijn bij meldkamers en ambulancediensten.



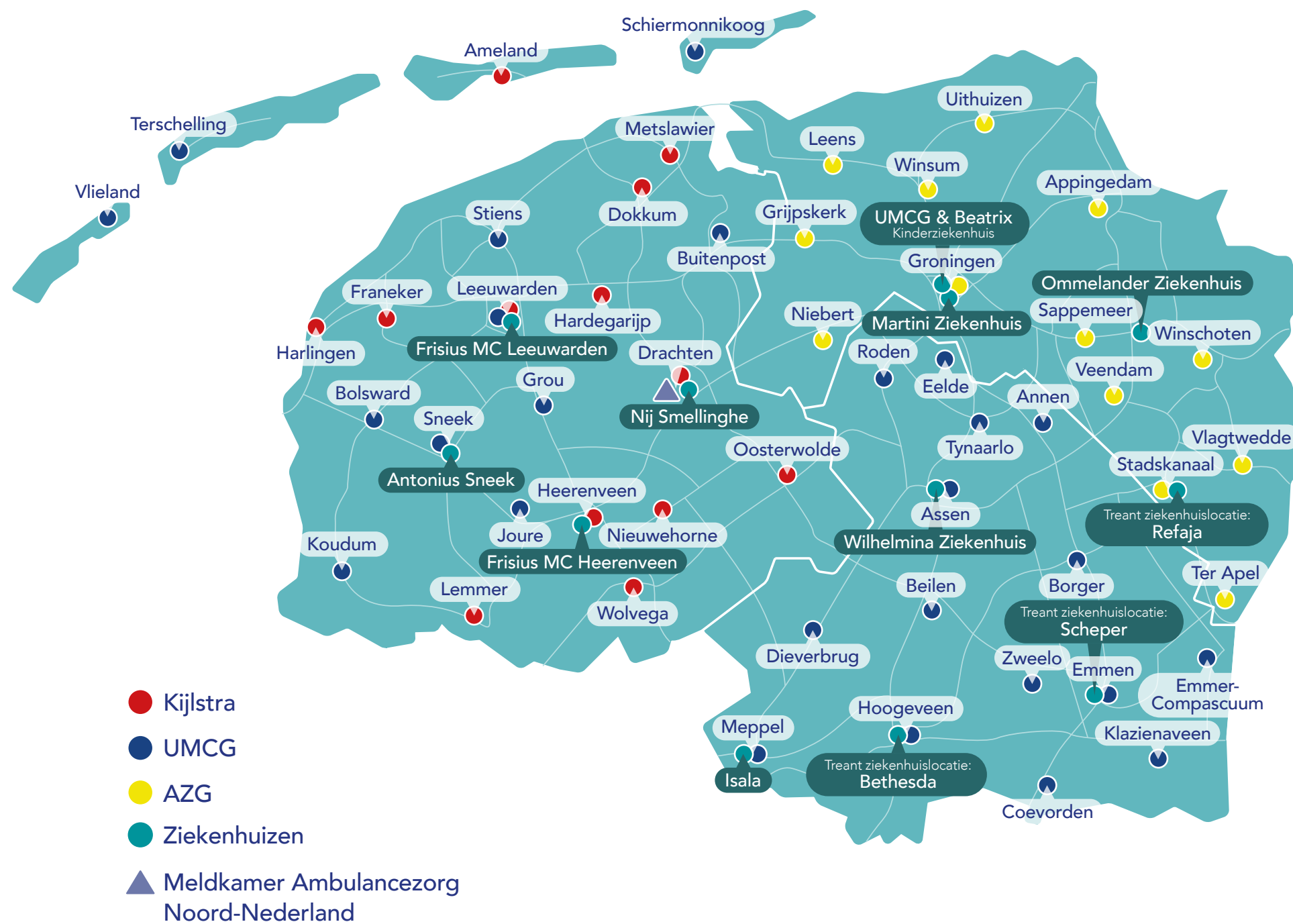
Het opleiden en behouden van zorgprofessionals heeft de komende jaren hoge prioriteit. Alleen met voldoende gekwalificeerde zorgprofessionals kunnen we onze ambities waarmaken. De MkANN wil medewerkers een sociaal veilige en gezonde werkplek bieden binnen een positieve en vitale werkomgeving. Zo'n werkomgeving biedt ruimte voor zowel persoonlijke als professionele ontwikkeling. Het is een plek waar medewerkers met respect met elkaar omgaan, zichzelf kunnen zijn, fysiek en mentaal gezond zijn en hun vakmanschap optimaal kunnen inzetten in betekenisvol werk.

Afgelopen jaren werkte de MkANN met een jaarplan. Gezien de snelle veranderingen en de complexiteit van het zorglandschap, kiezen we in navolging van het inrichtingsplan (opgesteld in 2023) nu voor een meerjarenstrategie voor de periode 2025-2030. Deze lange termijn benadering stelt ons in staat om beter in te spelen op de dynamiek van de sector en het realiseren van de strategische doelen.

Daarnaast wordt er elk jaar een jaarplan opgesteld, waarin concrete acties en stappen voor het komende jaar worden uitgewerkt.

In een vijftal strategiesessies, getiteld 'De toekomst in kaart', is waardevolle input opgehaald bij centralisten, stafleden meldkamer en managementleden. Deze sessies gaven een helder beeld van de behoeftes en inzichten van medewerkers. Daarnaast is tijdens de huisartseninformatieavonden in Q4 van 2024 met een feedbackkaart input opgehaald waar we in kunnen verbeteren. Deze input, de meerjarenstrategie van de 3 RAV-en en de landelijke ontwikkelingen binnen de sector, vormen de basis voor deze meerjarenstrategie.

Hendina de Jong
Hoofd Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland



Leeswijzer

Dit strategisch meerjarenplan beschrijft de visie, missie en strategische pijlers van de MkANN voor de periode 2025-2030. Het document richt zich op het inspelen op maatschappelijke uitdagingen, personeelstekorten, technologische innovaties, het verbeteren van zorgkwaliteit en de samenwerking in de acute zorgketen. Hieronder staat per hoofdstuk een beknopte samenvatting.

Introductie

In de introductie wordt de context geschetst van het veranderende zorglandschap, zoals vergrijzing, toenemende zorgvraag, personeelstekorten en technologische ontwikkelingen. Tevens wordt de overstag van jaarplannen naar een meerjarenstrategie toegelicht.

1. Maatschappelijke uitdagingen

- Demografische veranderingen: impact van vergrijzing en ontgroening op zorgvraag en arbeidsmarkt.
- Digitalisering: kansen en uitdagingen door technologische innovatie.
- Zorgcoördinatie: belang van samenwerking binnen de (acute) zorgketen.

2. De kracht van MkANN

- Missie, visie en kernwaarden: wat ons drijft en onderscheidt.
- Wie zijn wij? Beschrijving van de operationele structuur en rol binnen de Regionale Ambulance Voorzieningen.

3. Strategische pijlers 2025-2030

Het hart van het document zijn de zes pijlers waar de MkANN zich op richt:

- 1. Samen voor de juiste zorg, op het juiste moment en op de juiste plaats:**
Samenwerking in zorgcoördinatiecentra (ZCC), verlengde triage op de meldkamer en bewustwording gebruik 112.
- 2. Medewerkers centraal:**
Gezonde, veerkrachtig en betrokken medewerkers een inspirerende en duurzame werkomgeving bieden met focus op werving, welzijn en behoud.
- 3. Opleiden professionals cruciaal:**
Ontwikkeling van een leven lang leren-cultuur.
- 4. Zorgvernieuwing door innovatie:**
Landelijke ontwikkelingen, inzet van AI.
- 5. Kwalitatief sterk en efficiënt ingericht:**
Continu verbeteren van kwaliteit en veiligheid.
- 6. Positioneren en verder versterken van de meldkamer:**
Doorontwikkeling van de MkANN, waarin we financiële, personele en technologische zelfstandigheid verankeren.

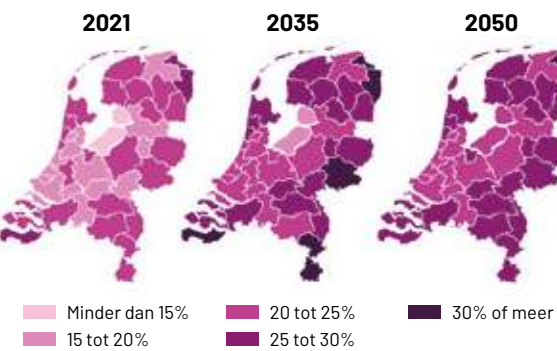
1. Maatschappelijke uitdagingen

We leven in turbulente tijden. Ontwikkelingen gaan snel en de maatschappelijke uitdagingen zijn groot. Niemand kan voorspellen waar de wereld naartoe beweegt. Als MkANN voelen we de noodzaak om een duidelijke positie in te nemen in het steeds veranderende zorglandschap. Met name waar het gaat om maatschappelijke vraagstukken die de acute zorg raken. Om te zorgen dat de acute zorg voor iedereen beschikbaar blijft, is het belangrijk om vooruit te blijven kijken en waar mogelijk en nodig zelf initiatief te nemen. Vanuit de kernwaarde deskundig is er continue aandacht voor professionele ontwikkeling, waarbij gebruik wordt gemaakt van de diversiteit aan ervaring en kennis van medewerkers. Hierdoor kunnen we de beste zorg bieden en de kwaliteit van onze dienstverlening waarborgen.

1.1 Demografische ontwikkelingen 2025 – 2030 Noord-Nederland

Een van de belangrijkste trends in de demografie van Nederland is de voortgaande vergrijzing. In 1950 was minder dan 8 procent van de bevolking 65 jaar of ouder, sindsdien is dat aandeel voortdurend toegenomen. Vanaf 2011 is de vergrijzing versneld doordat de eerste babyboomers, de relatief grote geboortecohorten van na 1945, de leeftijd van 65 jaar bereikten. In 2021 is het percentage 65-plussers al opgelopen naar 19,8. De kernprognose voorziet een verdere stijging naar 24,4 procent ouderen in 2035. Tot 2040 zet de vergrijzing nog door, tot 25,1 procent ouderen in 2040. Daarna neemt het aandeel ouderen heel geleidelijk af en in 2050 zal 24,7 procent van de bevolking 65 jaar of ouder zijn. (bron: Statistiek, sd)

In onderstaande afbeelding is zichtbaar dat in Noord-Nederland het percentage 65 jaar en ouder toeneemt in alle drie provincies.



Percentage 65+ per regio (bron PBL/CBS)

Veel van de maatschappelijke uitdagingen vloeien voort uit demografische ontwikkelingen als vergrijzing, migratie en ontgroening, die invloed hebben op zorg, arbeidsmarkt en sociale voorzieningen.

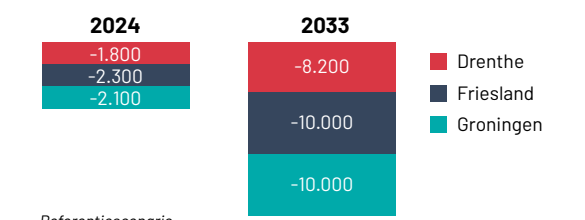
Er is sprake van een veranderende zorgvraag. Daarmee worden er ook andere eisen gesteld aan wat passende ambulancezorg is. Door de vergrijzing, in combinatie met het landelijke beleid om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen, verplaatst de zorg zich van de instelling naar de thuissituatie. Als gevolg hiervan woont een groeiend aantal kwetsbare burgers thuis. Ook het zorgaanbod verandert. Ziekenhuisfuncties worden geconcentreerd door lateralisaties en hogere kwaliteitseisen. In de VVT-sector (Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg) breiden de

mogelijkheden van kortdurende zorg en thuiszorg zich uit. Deze trend van toenemende mobiliteit van patiënten tussen instellingen en de noodzaak om de juiste zorg op de juiste plek te leveren, neemt in de toekomst verder toe. Met zorgdifferentiatie en zorgcoördinatie gaan we de komende jaren verder in op deze ontwikkelingen en de daarmee gepaarde druk op de organisatie.

1.2 Arbeidsmarkt en personeelstekort

Volgens ramingen moet één op de vier mensen in de zorg gaan werken om aan de steeds verder stijgende zorgvraag te voldoen. (bron: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/integraal-zorgakkoord>, 2022) Dit zet grote druk op het zorgsysteem. In onderstaande afbeelding worden voor de regio Noord-Nederland de verwachte tekorten per provincie weergegeven.

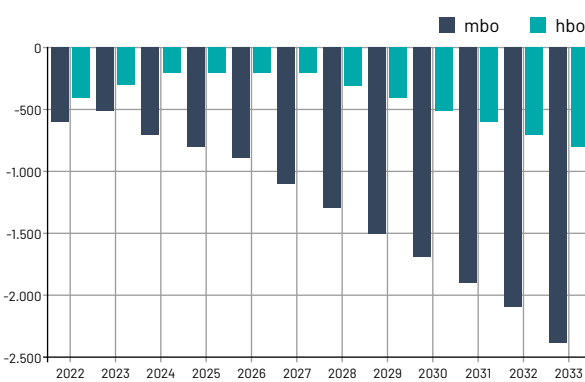
Personeelstekort Zorg & Welzijn Noord-Nederland 2024-2033



Referentiescenario
Bron: CBS/AFB research december 2024,
Bewerking: Zorgplein Noord

(bron: <https://zorgvoorhetnoorden.nl/>, sd)

In onderstaande afbeelding is het verwacht personeelstekort specifiek voor hbo en mbo-verpleegkundigen in Noord-Nederland per jaar aangegeven. (bron: <https://www.zorgpleinnoord.nl/>, sd)



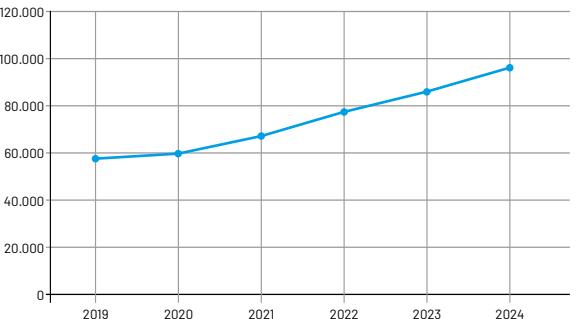
Afbeelding: Verwacht personeelstekort mbo en hbo-verpleegkundigen per jaar van 2022-2033

De samenvatting van de arbeidsmarktanalyse Noord-Nederland voor mbo en hbo-verpleegkundigen staat in bijlage 1.

1.3 Trendanalyse telefonie meldkamer

Bij de MkANN zien we afgelopen jaren een toename in van het aantal 112-meldingen door burgers. (Het totaaloverzicht van telefonie op de MkANN in de vinden in bijlage 2). Met name in de 112-meldingen zien we ieder jaar een duidelijke trend in de toename van meldingen.

Toename 112-meldingen 2019-2024



1.4 Een digitaler wordende wereld

We zien zowel kansen als uitdagingen in de steeds digitaler wordende wereld. De technologische innovaties en de democratisering (verwachting en participatie burger) van technologie gaan steeds sneller, wat nieuwe mogelijkheden biedt voor het verbeteren van zorgprocessen en zorgresultaten. Digitale tools kunnen bijvoorbeeld bijdragen aan efficiëntere communicatie en betere zorgcoördinatie. Tegelijkertijd verwachten veel patiënten steeds meer digitale ondersteuning in het zorgproces, zoals digitale patiëntendossiers en apps. De uitdaging is dat we als MkANN de ontwikkelingen bijhouden en de technologie effectief inzetten.

1.5 Meldkamer als onderdeel van de acute zorgketen (zorgcoördinatie)

Zorgcoördinatie gaat over domeinoverstijgende samenwerkingen, zodat de burger met een acute zorgvraag de juiste zorg, op de juiste plek, door de juiste zorgverlener op het juiste moment ontvangt. Hierbij wordt het capaciteitstekort effectief en efficiënt ingezet. De komende jaren krijgt zorgcoördinatie verder vorm, wat een belangrijk onderdeel zal zijn van dit strategische meerjarenplan.



2. De kracht van Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland

2.1 Wie zijn wij

Elk moment van de dag komen er meldingen binnen bij de Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland. De verpleegkundig aanname centralisten en de uitgiftencentralisten staan 24/7 klaar om de juiste zorg te bieden. Wij registreren en coördineren spoedzorg en laag- en middencomplexe ambulancezorg. De meldkamer voor ambulancezorg maakt samen met de centralisten van de politie en brandweer onderdeel uit van de multi-meldkamer.

Meldkamerhoogcomplexe ambulancezorg

In geval van spoed bepalen de verpleegkundig aannamecentralisten op basis van triage welke zorg nodig is. Hierbij maken zij gebruik van het digitale uitvraagstelsel ProQA en klinisch redeneren. Vervolgens geven de uitgiftencentralisten op basis van de urgentie de ritopdrachten uit aan de ambulanceteams, waarbij zij de paraatheid en geografische spreiding van de ambulances bewaken en anticiperen op de real-time verkeerssituatie. In sommige gevallen worden levensreddende instructies op afstand gegeven en blijft de aannamecentralist aan de lijn totdat de eerste zorgverlener ter plaatse is.

Meldkamer laag- en middencomplexe ambulancezorg

Een deel van de ambulanceritten wordt vooraf ingepland. Dit noemen we planbare ambulancezorg. Voorbeelden van planbare ambulancezorg zijn interklinisch vervoer en het vervoer van een patiënt vanaf het huisadres naar het ziekenhuis voor een behandeling.

Planbare ambulancezorg is voor patiënten die veelal liggend vervoerd moeten worden en bij wie onderweg verpleegkundige zorg is. Alleen onze ketenpartners, zoals ziekenhuizen, zorginstellingen en huisartspraktijken, kunnen een aanvraag bij ons doen voor planbare ambulancezorg. Daarnaast worden ook ritten voor liggend zorgvervoer door deze meldkamer uitgegeven. Het gaat hierbij om patiënten die liggend vervoerd moeten worden, maar onderweg geen medische zorg nodig hebben. De triage door de centralist zorgt ervoor dat zorgvuldig wordt afgewogen of liggend zorgvervoer het meest geschikt is.

Management, Staf- en ondersteunende diensten

Naast de centralisten zijn er ook diverse management, staf- en ondersteunende diensten. Het team bestaat uit het hoofd meldkamer, twee teammanagers, een medisch manager ambulancezorg en verschillende staffunctionarissen die verantwoordelijke zijn voor planning, P&O, projecten, opleidingen, kwaliteit, communicatie en managementondersteuning. Binnen dit team draagt iedereen met zijn of haar expertise bij aan het behalen van de strategische doelstellingen. Daarnaast wordt er nauw samengewerkt met de staforganisaties van de RAV-en.

2.2 Missie & visie Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland

Missie

Wij registreren en coördineren de best beschikbare inzet van ambulancezorg in Noord-Nederland.

Visie

Onze professionals van topniveau zorgen voor snelle en deskundige verwerking van alle meldingen en daarmee voor de inzet van hoogwaardige (opgeschaalde) ambulancezorg. Veiligheid en kwaliteit voor patiënten, melders en hulpverleners staan in het hele proces voorop, te beginnen bij de eerste en vaak levensreddende instructies door de centralist.

Het is onze ambitie toonaangevend te zijn en in (multi-)samenwerking met onze ketenpartners te zorgen voor uitstekende (zorg)coördinatie, efficiënte processen en de beste inzet van beschikbare ambulancecapaciteit.

2.3 Kernwaarden

Onze kernwaarden vertellen wie we zijn, hoe we werken en wat onze ambities zijn. Tijdens de strategiesessies konden medewerkers aangeven welke associaties zij hadden met de Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland: wat we goed kunnen en waarmee we opvallen. Op basis hiervan zijn de uiteindelijke kernwaarden vastgesteld. Deze waarden zijn een leidraad voor ons handelen.

SAMEN

We zetten ons 24/7 in voor het coördineren en regisseren van de best mogelijke ambulancezorg. In de hectiek van ons werk blijft de zorg voor de ander, zowel voor de patiënt als voor elkaar, altijd de basis voor wat we doen. We ondersteunen elkaar en hebben elkaar en onze ketenpartners nodig om optimaal te functioneren. We werken nauw samen op de multi-meldkamer met politie en brandweer. Samen staat tevens voor een krachtige samenwerking tussen de 3 RAV-en en meldkamer.



DESKUNDIG

We werken met collega's die beschikken over uitgebreide kennis en ervaring. Dankzij de diversiteit in achtergrond en expertise kunnen we samen tot de beste resultaten komen. Onze medewerkers worden actief uitgedaagd en ondersteund om zichzelf te blijven ontwikkelen. Hierdoor kunnen we de beste zorg bieden en de kwaliteit van onze dienstverlening waarborgen.



DAADKRACHTIG

Daadkrachtig betekent voor ons niet alleen snel reageren, maar ook continu blijven verbeteren. We blijven innoveren om de acute zorg steeds weer naar een hoger niveau te tillen. Zo maken we, met toewijding en vooruitstrevendheid, elke dag het verschil in de ambulancezorg.



3. Strategische pijlers 2025-2030

Van 2025 tot en met 2030 werkt de Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland aan een toekomstbestendige meldkamer. Hierbij richten we ons op de onderstaande zes strategische pijlers.

Pijler 1: Samen voor de juiste zorg, op het juiste moment en op de juiste plaats

Pijler 2: Medewerkers centraal

Pijler 3: Opleiden cruciaal

Pijler 4: Zorgvernieuwing door innovatie

Pijler 5: Kwalitatief sterk en efficiënt ingericht

Pijler 6: Positioneren en verder versterken van de meldkamer





PIJLER 1: SAMEN VOOR DE JUISTE ZORG, OP HET JUISTE MOMENT EN OP DE JUISTE PLAATS

1. Samenwerking RAV en de meldkamer

Een snelle en doeltreffende samenwerking tussen de RAV-en en de meldkamer is essentieel. De RAV-en en de meldkamer werken met geavanceerde systemen en gestroomlijnde protocollen om efficiënt te opereren meldkamercentralisten staat in direct contact met de ambulancemedewerkers, zodat zij onderweg al de nodige informatie ontvangen en zich optimaal kunnen voorbereiden op de situatie ter plaatse. We zetten in op intensivering van deze samenwerking door training, evaluatie en technologische innovatie. Dit draagt bij aan een snelle, deskundige en goed gecoördineerde hulpverlening voor patiënten.

2. Zorgcoördinatie

In een wereld waarin zorgvraag en zorgcapaciteit steeds meer onder druk staan, is samenwerking cruciaal. Zorgcoördinatie is de sleutel om patiënten op het juiste moment, op de juiste plek, de juiste zorg te bieden. Het is niet alleen een organisatorisch streven, maar een gezamenlijke missie die ons in staat stelt het verschil te maken voor mensen in acute nood.

Bij de Meldkamer Ambulancezorg Noord-Nederland vervullen we een essentiële rol in deze keten. Onze verpleegkundig centralisten werken 24/7 samen met ketenpartners zoals (huis)artsen en (wijk)verpleegkundigen om de zorgvragen zorgvuldig te triëren en efficiënt te coördineren. Met het oog op de toekomst breiden we deze samenwerking verder uit via de Zorgcoördinatiecentra (ZCC).

Hier bundelen we krachten in multidisciplinaire teams om patiënten niet alleen de snelste, maar ook de best passende zorg te bieden.

Zorgcoördinatie gaat verder dan alleen het inzetten van een ambulance. Het gaat om het verbinden van mensen, systemen en inzichten. Door gebruik te maken van nieuwe technologieën, zoals verlengde triage kunnen we zorgvragen nauwkeuriger beoordelen en waar nodig doorverwijzen naar een huisarts, GGZ-crisisdienst of acute thuiszorg.

Zo dragen we bij aan een toekomst waarin ambulancezorg beschikbaar blijft voor wie het echt nodig heeft, zonder anderen te kort te doen. De MkANN gelooft dat de kracht van zorgcoördinatie ligt in samenwerking en innovatie. Het vraagt lef om bestaande processen te verbeteren, visie om vooruit te kijken en empathie om altijd de mens centraal te stellen. Samen met onze ketenpartners bouwen we aan een zorgsysteem dat niet alleen reageert op acute situaties, maar ook proactief zorgt voor een efficiënte en patiëntgerichte aanpak.

Met zorgcoördinatie leggen we de basis voor een toekomst waarin we samen met ketenpartners niet alleen inspelen op de uitdagingen van vandaag, maar ook klaarstaan voor die van morgen. Want alleen door samen te werken, kunnen we het verschil maken.

3. Verlengde triage op de meldkamer

Met behulp van ECNS (Emergency Communication Nurse System), een uitbreiding van het systeem

ProQA waarmee de aanname centralisten al jaren werken, is de meldkamer ambulancezorg in staat een verlengde triage uit te voeren. Hierdoor kan de juiste vervolgzorg worden bepaald, wat weer past bij de (zorg)vraag van de melder of patiënt. De inzet van verlengde triage zal bijdragen aan:

- Afname ambulanceritten (A2)
- Afname triage HAP
- Minder consulten HAP

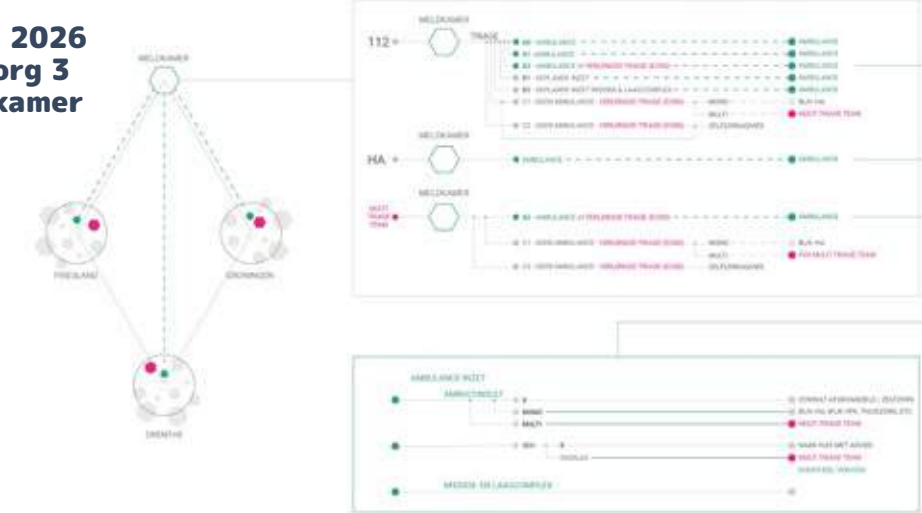
4. Samen voor efficiënte en waardevolle middencomplexe ambulancezorg

De zorgvraag verandert en de druk op de acute en niet-spoedeisende ambulancezorg blijft toenemen. Als meldkamer middencomplex spelen we een cruciale rol in de juiste inzet van ambulances en het bewaken van de balans tussen spoedeisende en niet-spoedeisende zorg. De komende drie jaar zetten we in op een intensievere samenwerking binnen de regio en efficiëntere inzet van middelen om middencomplexe ambulancezorg doelmatig en toekomstbestendig te organiseren. Dit doen we vanuit de visie:

Wij verlenen waardevolle en tijdige niet-spoedeisende ambulancezorg op een bedrijfseconomisch gezonde manier.

Dit betekent dat we zorg verlenen waar en wanneer deze nodig is, met de juiste middelen en binnen duidelijke inzetcriteria.

VISIE 2025 - 2026 Ambulancezorg 3 Noord/Meldkamer



1. Heldere inzetcriteria en triage

- Ontwikkelen en implementeren van eenduidige inzetcriteria voor middencomplexe ambulancezorg 3Noord.
- Optimaliseren van het aanname en uitgifte proces binnen de meldkamer voor betere afstemming tussen zorgvraag en beschikbare capaciteit.
- De module ritplanning en de informatievoorziening van de aangevraagde ambulances worden de komende jaren verder doorontwikkeld.
- Nauwe samenwerking en triage binnen de pilot liggend zorgvervoer.

2. Efficiënte inzet van middelen (3Noord-aanpak)

- Samenwerken met ketenpartners binnen de regio om de spreiding en inzet van ambulances te optimaliseren.
- Digitalisering en innovatie inzetten om zorgvragen slimmer te matchen met beschikbare en spreiding van ambulances. We gaan onderzoeken of de ketenpartners op een effectieve manier een middencomplex ambulance kunnen aanvragen op de gewenste dag en tijdstip.

3. Intensievere samenwerking in de keten

- Versterken van samenwerking met ziekenhuizen, huisartsenposten en andere zorgprofessionals voor een soepele doorstroming van patiënten.
- Afstemmen van werkwijzen en protocollen om onnodige inzet van spoedambulances te voorkomen.
- Inzetten op gezamenlijke scholing en training voor meldkamercentralisten en ambulancepersoneel.

5. Bewustwording gebruik 112

Als onderdeel van zorgcoördinatie wil MkANN inzetten op een bewustwordingscampagne voor het gebruik van 112. Een goede en snelle hulpverlening begint immers bij het maken van de juiste keuze. 112 is bedoeld voor acute en levensbedreigende situaties. Uit de praktijk blijkt dat veel mensen enerzijds twijfelen tussen het bellen van 112 en de huisarts of huisartsenpost, en anderzijds te snel kiezen voor 112 in niet-acute situaties. Dit leidt tot onnodige meldingen bij 112, wat extra druk legt op de meldkamers en ambulancediensten.

Tegelijkertijd kan beperkte toegang tot huisartsenzorg ervoor zorgen dat mensen sneller naar spoedzorg grijpen.

Om dit probleem aan te pakken is het belangrijk dat wij als meldkamer, samen met ketenpartners, een actieve rol spelen. Het doel is ervoor te zorgen dat zorgvragen direct op de juiste plek terechtkomen en efficiënt behandeld worden.

We willen de druk op meldkamers en ambulance-diensten verminderen door burgers bewust te maken van het juiste gebruik van 112. Dit vraagt om:

- **Publieke voorlichting:** Campagnes die uitleggen wanneer je 112 belt en wanneer je kiest voor een andere zorgverlener, zoals de huisarts of huisartsenpost.
- **Zorgcoördinatie:** Samenwerking met zorgpartners om de toegankelijkheid van reguliere zorg te verbeteren, zodat mensen minder snel spoedzorg inschakelen voor niet-acute hulpvragen.

Doelstelling:

We blijven een bovenregionale rol vervullen in de coördinatie van acute en planbare zorg als onderdeel van het zorgcoördinatiecentrum per provincie. We voeren verlengde triage uit op de meldkamer, dit zorgt voor efficiëntere zorgtoewijzing en vermindering van ambulanceritten.

We zetten in op een communicatiestrategie met een voorlichtingscampagne die bijdraagt aan de publieke bewustwording. Daarvoor werken we samen met relevante partners om de juiste zorg op de juiste plek te stimuleren. Met deze aanpak zorgen we ervoor dat 112 beschikbaar blijft voor wie het echt nodig heeft, terwijl andere zorgvragen tijdig en passend worden afgehandeld.



PIJLER 2: MEDEWERKER CENTRAAL

Onze medewerkers vormen het hart van de MkANN. Zij moeten gezond, veerkrachtig, betrokken en gemotiveerd zijn om samen 24/7 de juiste dienstverlening te kunnen bieden én de ambities en doelen te behalen die we voor de komende jaren nastreven.

Dit doen we door:

1. Mensgerichte organisatie

De medewerker centraal stellen, zodat zij gezond, veerkrachtig, betrokken en gemotiveerd hun werk kunnen doen.

2. Goed en aantrekkelijk werkgeverschap

Aantrekkelijk en goed werkgeverschap, om (nieuwe) medewerkers te vinden, binden, boeien en te behouden.

3. Toekomstgericht en –bestendig personeelsbeleid

Door proactief in te spelen op de ontwikkelingen die onze organisatie zullen beïnvloeden.

1. Mensgerichte organisatie

Onze medewerkers zijn het fundament van de meldkamer ambulancezorg. Wij stellen de medewerker centraal, zodat ze goed (bekwaam), gezond (vitaal), gelukkig (werkplezier) en gemotiveerd (betrokken) hun werk kunnen en blijven doen (duurzaam).

De medewerker centraal willen we vormgeven door aandacht voor:

- **Persoonlijk leiderschap:** Onze medewerkers zijn professionals. Medewerkers worden aangemoedigd en uitgedaagd om leiderschap te tonen in hun eigen werk en verantwoordelijkheid te nemen voor eigen taken. Maar ook in het tonen van initiatief,

het ondersteunen van collega's en het streven naar de best mogelijke zorg, en verantwoordelijkheid te nemen voor hun persoonlijke en professionele groei.

- **Professionele ontwikkeling:** Medewerkers hebben taken die aansluiten bij hun talenten en interesses, waarin zij zich kunnen ontwikkelen. We werken vanuit de visie dat we vertrouwen hebben in onze medewerkers en hen de ruimte geven om hun eigen werk, binnen de kaders, vorm te geven. We willen medewerkers de mogelijkheid bieden om zich professioneel en persoonlijk verder te ontwikkelen. We investeren in onze medewerkers om individueel en gezamenlijk het beste uit onszelf en ons vak te halen.

- **Mentale veerkracht & welzijn:** Werken op de meldkamer is mentaal intensief. Dit vraagt om een doordacht beleid en programma's voor het versterken van de mentale gezondheid en het bieden van mentale ondersteuning.

- **Duurzame inzetbaarheid van de medewerkers stimuleren:** Wij willen een beleid en programma's vormgeven waarbij de duurzame inzetbaarheid van medewerkers wordt gestimuleerd. Duurzame inzetbaarheid is het vermogen van medewerkers om gedurende de loopbaan gezond, gemotiveerd, en productief te blijven werken. Dit omvat zowel de fysieke, mentale als sociale aspecten van werken. Het gaat om het creëren van de juiste voorwaarden zodat medewerkers optimaal kunnen functioneren en hun talenten kunnen blijven benutten, nu en in de toekomst. Duurzame inzetbaarheid houdt rekening met de behoeften van de medewerker zelf, de organisatie en de maatschappelijke ontwikkelingen die de zorgsector beïnvloeden.

2. Goed en aantrekkelijk werkgeverschap

Wij willen iedere medewerker een sociaal veilige en gezonde werkplek bieden binnen een positieve en vitale werkomgeving. Dit is een omgeving waarin respect en samenwerking centraal staan, waar medewerkers zichzelf kunnen zijn, fysiek en mentaal gezond zijn en waar fouten worden gezien als een kans om te leren en te verbeteren. Zo kunnen medewerkers hun vakmanschap inzetten en bijdragen aan het betekenisvol werk van de MkANN.

Goed werkgeverschap zorgt ervoor dat medewerkers met plezier hun werk blijven doen en graag bij ons willen komen én blijven werken. Aantrekkelijk werkgeverschap is essentieel voor het behouden van talent, het verbeteren van de werkbeleving en het verhogen van de kwaliteit van zorg. Goed en aantrekkelijk werkgeverschap willen we op de volgende manieren stimuleren:

- **Het vinden en binden van professionals:** Het aantrekken en behouden van gekwalificeerde medewerkers is van groot belang. Een focus op het opbouwen van een sterke reputatie als werkgever is hierbij essentieel. De krapte op de arbeidsmarkt maakt het nodig om creatieve wervingsstrategieën te blijven ontwikkelen. Om de kans op instroom van goede medewerkers te vergroten willen we actief zichtbaar blijven, met boeiende content op social mediakanalen. Daarnaast willen we ook een partner zijn in het zorglandschap op dit gebied (Zorg voor het Noorden, stages zorginstellingen, uitstroom-re-integratietrajecten). Samenwerking met onderwijsinstellingen voor het aanbieden van stages en traineeships kan helpen om nieuwe talenten vroeg aan te trekken.



- **Bieden van een gezonde en veilige werkomgeving met een positieve werkcultuur:** Een gezonde en veilige werkomgeving met een positieve werkcultuur is belangrijk voor het welzijn van medewerkers en het helpt om de gezondheid van de medewerkers te beschermen. De focus ligt op preventieve gezondheidsmaatregelen. Door een combinatie van fysieke veiligheid, psychologische ondersteuning, open communicatie en een cultuur van respect en samenwerking willen we een werkomgeving creëren waarin medewerkers zich gewaardeerd en gesteund voelen (door collega's en leidinggevenden) en goed presteren. Medewerkers zijn vanuit werkgroepen betrokken bij de ontwikkeling van de meldkamer en kunnen bijdragen met hun ideeën en beslissingen. Er wordt geluisterd naar feedback en medewerkers merken dat er naar aanleiding hiervan daadwerkelijk actie wordt ondernomen.

- **Oog voor teamontwikkeling en teamdynamiek:**

Het is belangrijk om voortdurend aandacht te besteden aan de behoeften en het welzijn van het team. Samen met het team zetten we ons in voor het (continue) verbeteren van de teamdynamiek.

- **Leiderschapsontwikkeling:** We investeren in het ontwikkelen van leidinggevenden door middel van coaching en leiderschapstrainingen om een ondersteunende cultuur te waarborgen. Leidinggevenden spelen een belangrijke rol in het bevorderen van duurzame inzetbaarheid. Zij worden getraind in coachend leiderschap, waarbij ze niet alleen het werk van medewerkers begeleiden, maar ook hun welzijn monitoren en ondersteunen. Wij vinden situationeel leiderschap een belangrijk onderdeel om in te zetten voor een gedrag- en cultuurverandering.

3. Toekomstgericht en –bestendig personeelsbeleid

We zijn onderdeel van een dynamische omgeving, waarin de ontwikkelingen zich in snel tempo opvolgen, de medewerkers veranderen, de organisatie verandert. P&O moet een flexibele rol innemen om hierin mee te kunnen bewegen. Om de ontwikkeling in professionalisering van de meldkamer ambulancezorg waar te kunnen maken zal de komende jaren worden ingezet op:

- **De ontwikkeling van nieuwe competenties:** De introductie van nieuwe technologieën zoals AI en data-analyse vraagt om nieuwe vaardigheden. Trainingen in technologie, data-analyse en communicatie zijn essentieel om medewerkers vertrouwd te maken met innovaties. Ook kan technologie ingezet worden voor werkdrukmonitoring en het optimaal inzetten van medewerkers op momenten van piekbelasting.

- **Funciedifferentiatie op de meldkamer ambulancezorg:** In het land zijn, vanwege het niet kunnen invullen van vacatures, initiatieven genomen tot differentiatie, waaronder de 112-centralist, de triagist specifiek voor verlengde triage, de regiefunctie (OCC/CVC). Wij volgen deze ontwikkelingen op de voet en zullen waar nodig, middels pilotprojecten, de meerwaarde van deze functies voor de MkANN onderzoeken.
- **Beslissingen gebaseerd op HR-analytics van:**
 - Capaciteitsmanagement en strategische personeelsplanning op basis van (ontwikkelingen in) telefoondata en HR-data.
 - Medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO). Medewerker centraal betekent ook de medewerkersbeleving centraal.
 - Periodiek medische keuringen (PMO).
 - Wet- en regelgeving – Privacy – eigen omgeving voor personeelsinformatie en verzuimregistratie.
- **Inspelen op de steeds sneller veranderende ontwikkelingen (in het zorglandschap):** Om onze ogen niet te sluiten voor de verwachte tekorten in de zorg willen we onderzoeken of de inzet van hybride werkmodellen, waarbij centralisten zowel vanuit de meldkamer als op afstand kunnen werken.

Doelstelling:

We werken continu aan een inspirerende en duurzame werkomgeving waarin medewerkers gezond, veerkrachtig en betrokken blijven. Dit doen we door de medewerkers centraal te stellen, mensgericht te werken, aantrekkelijk en goed werkgeverschap te laten zien en door een toekomstgericht en –bestendig HR-beleid.



PIJLER 3: OPLEIDEN PROFESSIONALS CRUCIAAL

De afdeling opleidingen speelt een steeds belangrijkere rol binnen in het meldkamerdomein, voornamelijk door de groeiende zorgvraag en de oplopende tekorten aan zorgmedewerkers. In 2024 heeft team opleidingen gewerkt aan het strategisch opleidingsplan MkANN 2025 – 2030, waarmee het team de komende jaren een belangrijke bijdrage levert aan het bekwaam houden van medewerkers en het versterken van de zorgcapaciteit.

Het strategisch opleidingsplan heeft specifiek betrekking op de wijze waarop het leren en ontwikkelen op de MkANN plaatsvindt én waarmee de initiële bekwaamheid wordt verkregen (initiële opleidingen) en onderhouden (bij- en nascholing). Tevens is team opleidingen gestart met het verkennen van de missie en visie voor de komende 5 jaar.

Missie team opleidingen

Team opleidingen streeft ernaar om een hoogwaardig opleidingsaanbod te registreren en te coördineren. Hierdoor zijn medewerkers voorbereid op de steeds veranderende eisen binnen de gezondheidszorg en de sector van openbare orde en veiligheid. Dit doet team opleidingen met een toekomstgerichte, flexibele opleidingsstructuur die bijdraagt aan de organisatiedoelen van de MkANN. Hierbij ligt sterk de nadruk op zowel de persoonlijke als professionele ontwikkeling en inzetbaarheid.

Visie team opleidingen

Team opleidingen streeft naar het ontwikkelen van een cultuur van Leven Lang Leren (Ontwikkelen) en continue verbetering, waarbij medewerkers actief betrokken zijn bij hun eigen leer- en ontwikkelingsprocessen. Door middel van competentiegericht leren, inzet en integratie van leertechnologieën en nauwe samenwerking met ketenpartners, willen we een toonaangevende rol vervullen in het leveren van een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte meldkamer ambulancezorg in Noord-Nederland.

We zetten in op:

- **Cultuur van Leven Lang Leren:** Ontwikkelen van een cultuur waarbij leren nauw verbonden is aan organisatiedoelen en waarbij medewerkers actief betrokken zijn bij hun eigen leer- en ontwikkelingsprocessen.
- **Persoonlijke en professionele ontwikkeling:** Stimuleren van zowel persoonlijke als professionele ontwikkeling en inzetbaarheid door competentiegericht leren en integratie van leertechnologieën.
- **Positioneren en professionaliseren:** Versterken van de rol van leer- en ontwikkelfunctionarissen en het continu verbeteren van de opleidingsactiviteiten en -programma's.
- **Samenwerking 3Noord:** Vanuit de opdracht van het directieteam Noord-Nederland (DTNN) wordt steeds nauwer samengewerkt met de opleidingsafdelingen van de drie RAV-en. Hierdoor wordt de kennis en kunde van de verschillende afdelingen steeds meer gedeeld en benut.

Doelstelling:

We ontwikkelen een cultuur van leven lang leren waarin persoonlijke en professionele groei centraal staat. Door competentiegerichte opleidingen en up-to-date leertechnologieën worden medewerkers voorbereid op de steeds veranderende eisen in de zorg.



PIJLER 4: ZORGVERNIEUWING DOOR INNOVATIE

Het vinden en behouden van goed opgeleide medewerkers zal gezien de ontwikkelingen, zoals beschreven in hoofdstuk 1, de komende jaren steeds moeilijker worden. AI en overige ICT-ontwikkelingen kunnen een essentiële rol spelen in het verlichten van de toenemende werkdruk (hogere zorgvraag met tekorten professionals).

Dit maakt dat digitalisering en snelle technologische veranderingen op ICT een belangrijke pijler van de doorontwikkeling van de MkANN is. Wij streven ernaar om onze systemen en processen toekomstbestendig te maken, zodat we de snelheid en efficiëntie van onze diensten kunnen blijven garanderen dan wel verbeteren. Door te investeren in moderne technologieën en een veilige, flexibele ICT-omgeving, kunnen we proactief inspelen op de behoeften van vandaag en morgen.



1. Landelijke ontwikkelingen ICT en innovatie

Vanuit AZN (Ambulancezorg Nederland) is de opdracht verstrekt om te onderzoeken of onze sector onder eigen regie een voorziening kan maken op basis van standaardsoftware die de processen om meldingen af te handelen ondersteunt. Dit project is gestart onder de naam IMPA (informatievoorziening meldings-gerelateerde processen ambulancezorg). Als MkANN willen we graag proactief bijdragen aan deze ontwikkeling.

De centralist ambulancezorg maakt gebruik van een informatievoorziening om de werkprocessen goed uit te voeren. Dat gaat over het aannemen van meldingen, triëren, zicht op positie en status van ambulances, inzetvoorstellen, communicatie

met collega's op straat en samenwerking met de politie en brandweer. Een belangrijk onderdeel van deze informatievoorziening, het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS), zal worden vervangen omdat het sterk verouderd is. Daarnaast werken de centralisten in de meldkamer ambulancezorg steeds nauwer samen met andere partijen in de acute zorg, zoals huisartsen en wijkverpleegkundigen. Deze ontwikkelingen vragen om een toekomstbestendige informatievoorziening voor de meldkamercentralist ambulancezorg. De sectorambulancezorg onderzoekt hoe dat er in de praktijk uit kan zien. (bron: <https://www.ambulancezorg.nl/>, sd). In bijlage 3 wordt de verhouding IMPA en LMS nader toegelicht.

Naast bovenstaande landelijke ontwikkeling is AZN in onderzoek voor verdere uitrol van het communicatiesysteem Push tot Talk (PTT) ter vervanging van het huidige systeem C2000. De MkANN volgt deze ontwikkelingen en zal een proactieve bijdrage leveren in de landelijke fasering van uitrol wanneer daartoe besloten wordt.

Technologie speelt een cruciale rol in de toekomst van meldkamers en ambulancediensten door de efficiëntie te vergroten en de zorgkwaliteit te verbeteren. In Q4 van 2024 zijn er een tweetal sessies georganiseerd waarbij de ontwikkelingen en wensen vanuit LMS, RAV-en Noord-Nederland, AZN, AZNN en meldkamer MkANN in kaart gebracht. Deze zijn vervolgens in een projectenkalender voor meerdere jaren uitgewerkt.

2. Geavanceerde AI

Meldkamers maken steeds meer gebruik van kunstmatige intelligentie en data-analyse om meldingen efficiënter te beheren.

AI kan bijvoorbeeld patronen herkennen in meldingen, waardoor diensten beter voorbereid zijn op pieken in de vraag, maar ook simpelweg gesproken taal omzetten in tekst. Als MkANN willen we fors inzetten op het onderzoeken van AI-mogelijkheden binnen de meldkamer met de overtuiging dat AI een essentiële bijdrage kan leveren aan de toenemende zorgvraag. Wij willen de komende jaren onderzoeken of we met de inzet van AI de toenemende zorgvraag op kunnen vangen. We vinden het van essentieel belang dat de verpleegkundige expertise op de meldkamer de standaard blijft met daarbij de ondersteuning van AI.

3. Werken met beeld

In meerdere Europese landen maken meldkamers gebruik van beeldcommunicatie om de triage en afhandeling van noodoproepen te verbeteren. Door beeld te integreren tijdens de triage kunnen centralisten niet alleen luisteren, maar ook visueel beoordelen wat er speelt, waardoor ze sneller en nauwkeuriger kunnen inschatten welke hulp noodzakelijk is. Deze ontwikkelingen blijven we volgen. We zien het werken met beeld vooral als meerwaarde bij de verlengde triage. Het zien van de situatie ter plaatse bij de hulpvrager kan bijdragen in het stellen van de juiste verpleegkundige diagnose en zorginzet.

Doelstelling:

Door technologische innovatie zoals AI gaan we het aanname- en uitgifteproces efficiënter inrichten met als doel de toenemende zorgvraag met dezelfde capaciteit opvangen. Tevens zetten we in op digitalisering en dataverwerking om de kwaliteit en snelheid van dienstverlening te waarborgen.





PIJLER 5: KWALITATIEF STERK EN EFFICIËNT INGERICHT

Kwaliteit en veiligheid zijn belangrijke onderwerpen bij de MkANN. In een samenleving die voortdurend verandert, is het belangrijk om onze zorg continu af te stemmen op de behoeften van de patiënt. Patiënten staan binnen de MkANN centraal. Daarom blijft de meldkamer zich doorontwikkelen om zo de zorgverlening continu te blijven verbeteren. Dit doen we samen met onze medewerkers, ketenpartners, melders en patiënten.

De meldkamer gaat zorgvuldig en veilig met de gegevens van patiënten en melders om. Hiermee voldoen we aan de informatiebeveiligingsnormen in de zorg, zoals de NEN7510-norm. De organisatie monitort en verbetert de informatiebeveiliging doorlopend. De zorg die aan patiënten wordt verleend, wordt periodiek getoetst, geborgd en geëvalueerd. Wat gemeten kan worden, wordt gemeten en verbeterd. Dit gebeurt door het aanbieden van scholing, het transparant delen van meetresultaten en het zetten van acties die periodiek worden geëvalueerd en waar nodig aangescherpt worden.

Daarnaast worden viermaandenrapportages, jaarplannen en scholingsplannen opgeleverd. Verbeteracties worden gezamenlijk opgepakt. Medewerkers van alle afdelingen van de meldkamer, evenals medewerkers van de ambulancediensten, worden betrokken bij het onderzoeken, opzetten en uitvoeren van de mogelijke (continue) verbeteringen.

1. Kwaliteitskeurmerken en kwaliteitskader

De meldkamer draagt zorg voor een actieve bijdrage aan het HKZ-kwaliteitskeurmerk en het NEN 7510-certificaat van de RAV-en. Met als doel dat de kwaliteit van zorg en systemen voortdurend wordt bewaakt, gecontroleerd en verbeterd. Periodiek wordt een RI&E uitgevoerd op diverse onderdelen, waarbij de resultaten worden besproken en waar nodig verbeteracties worden ingezet. Daarnaast worden er jaarlijks zowel interne als externe audits uitgevoerd, waaronder de NEN 7510 en veiligheidsrondes.

Het kwaliteitskader ambulancezorg 2.0 is een beoordelingskader en verbeterinstrument voor de kwaliteit van spoedeisende- en planbare ambulancezorg. Vanuit het kwaliteitskader worden de meldkamergerelateerde onderwerpen inzichtelijk en waar nodig worden middels PDCA een verbeteringen geïnitieerd.

2. Klachtenbehandeling

De MkANN heeft een actief klachtenbeleid. In de komende jaren wordt het klachtenbeleid verder vormgegeven. Het beleidsstuk wordt herzien en waar nodig herschreven. In Manual Master wordt een klachtenportaal ingericht waarbij klachten ook gekoppeld kunnen worden aan verbetermaatregelen. De trendanalyse wordt meegenomen in de viermaandenrapportages en het jaarverslag van de MkANN.

3. Documentenbeheer

De protocollen, procedures en werkwijzen zijn opgeslagen in het systeem Manual Master. In de afgelopen periode hebben we gewerkt aan het ordenen, actualiseren en structureren van documenten, evenals het toewijzen van documenteigenaren en het optimaliseren van de documentencyclus. De komende vijf jaar wil de MkANN dit verder uitbreiden. Bovenstaande acties zullen doorlopen, maar daarnaast streven we ernaar Manual Master zó in te richten dat benodigde informatie binnen 30 seconden beschikbaar is zodra het systeem wordt opgestart.

4. Incidentenmelding

Een VIM-portaal voor klachten, verbeteracties en de registratie van geluidsbandenaanvragen, wordt verder vormgegeven, waarbij we afscheid nemen van de oude systemen die momenteel in gebruik zijn. Binnen de verschillende portalen in Manual Master is het mogelijk documenten aan elkaar te koppelen, bijvoorbeeld een VIM-melding aan een verbeteractie. Het VIM-proces binnen de MkANN zal geoptimaliseerd worden en de VIM-commissieleden zullen provincie overstijgend gaan werken.

Daarnaast zullen we periodiek trendanalyses en casussen op het gebied van VIM en calamiteiten op ons intranet delen met de medewerkers. Dit in het kader van leren en ervaringen delen.

5. ACE-certificering

Sinds het najaar van 2024 mag de MkANN zich een ACE-meldkamer noemen. We hebben bewezen dat de processen rondom het gebruik van ProQA correct zijn geïmplementeerd en worden gehandhaafd. Hierdoor leveren we prestaties die voldoen aan, of zelfs boven het vereiste niveau liggen, op het gebied van protocoltoepassing voor ACE. De vervolgstappen zijn dat we in navolging van ons ProQA-systeem de komende jaren de uitbreiding naar verlengde triage willen inzetten.

In 2025 starten we met de onderzoeksfase met de intentie om in 2026 te starten. Het ACE-certificaat wordt elke drie jaar herbeoordeeld. De MkANN streeft ernaar de ACE-kwaliteit continu te waarborgen, zodat er over drie jaar geen inhaalslag nodig is. Door de gevraagde onderwerpen steeds op orde te houden, blijft de kwaliteit voortdurend voldoen aan de vereisten.

Doelstelling:

Continu verbeteren en borgen van de kwaliteit door audits, scholing en technologie staat centraal in onze werkwijze. Dit houdt in dat we regelmatig onze processen evalueren en verbeteren door middel van gedegen audits. Daarnaast investeren we in de ontwikkeling van ons team via gerichte scholing en trainingen, zodat we altijd beschikken over de juiste kennis en vaardigheden. Ook maakt de MkANN gebruik van de nieuwste technologieën om de efficiëntie en effectiviteit te optimaliseren.





PIJLER 6: POSITIONEREN EN VERDER VERSTERKEN VAN DE MELDKAMER

In een tijd van groeiende complexiteit van incidenten en de toename van het aantal meldingen in een krappe arbeidsmarkt, is het essentieel dat de meldkamer ambulancezorg zich verder ontwikkelt als bedrijfsonderdeel binnen de RAV-en. De meldkamer is niet alleen het eerste aanspreekpunt voor ketenpartners, maar fungeert ook als regiecentrum voor het coördineren en regisseren van de gehele spoedzorgketen.

Een goed functionerende, professionele meldkamer ambulancezorg is dan ook niet alleen belangrijk voor het effectief afhandelen van spoedgevallen, maar vormt de ruggengraat van een goed georganiseerde, efficiënte en toekomstbestendige zorgverlening. Het is daarom van groot belang dat we 3Noord blijven investeren in de verdere ontwikkeling van dit cruciale onderdeel van de RAV-en.

In de afgelopen jaren heeft de MkANN hier al een ontwikkeling in doorgevoerd. Als groeiend bedrijfsonderdeel binnen de drie Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV-en) zetten we steeds meer stappen naar een toekomst waarin we waar nodig onafhankelijker en wendbaarder kunnen opereren. Deze transformatie vraagt om een visie die verder reikt dan enkel operationele taken. Het is een collectieve inzet (3Noord) die gericht is op een complete doorontwikkeling van onze organisatie, waarin we financiële, personele en technologische zelfstandigheid verankeren.

Om als bedrijfsonderdeel te functioneren, bouwen we aan een solide financiële basis. Dit betekent niet alleen budgetteren en controleren, maar ook vooruitdenken en anticiperen. Door slimme investeringen te doen en onze middelen efficiënt te gebruiken, versterken we als meldkamer onze positie binnen het grotere geheel van de RAV-en. Dit stelt ons niet alleen in staat om ons werk optimaal te blijven doen, maar ook om toekomstgerichte keuzes te maken die ons operationeel sterker maken.

Doelstelling:
De meldkamer verder ontwikkelen tot een financieel en technologisch zelfstandig bedrijfsonderdeel binnen de RAV-en, gericht op efficiëntie en wendbaarheid.



Geciteerde werken

www.ambulancezorg.nl/. (sd). www.ambulancezorg.nl/.
Opgehaald van www.ambulancezorg.nl/: www.ambulancezorg.nl/

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/integraal-zorgakkoord.
(2022, september).
Opgehaald van www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/integraal-zorgakkoord: <file:///H:/Mijn%20Documenten/Downloads/integraal-zorg-akkoord.pdf>

www.zorgpleinnoord.nl/. (sd). www.zorgpleinnoord.nl/.
Opgehaald van www.zorgpleinnoord.nl/: www.zorgpleinnoord.nl/

www.zorgvoorhetnoorden.nl/. (sd). www.zorgvoorhetnoorden.nl/.
Opgehaald van www.zorgvoorhetnoorden.nl/.

Statistiek, C. B. (sd). www.longreads.cbs.nl/regionale-prognose-2022/vergrijzing/.
Opgehaald van www.longreads.cbs.nl/regionale-prognose-2022/vergrijzing/.

Bijlage 1

Samenvatting arbeidsmarkt ontwikkeling Noord-Nederland mbo-V en hbo-V

Het aantal studenten in Noord-Nederland dat startte met een opleiding tot mbo-verpleegkundige in Noord-Nederland fluctueerde de laatste vier studie jaren (2019/’20 t/m 2022/’23). Afgelopen studiejaar daalde de instroom met 11% ten opzichte van het studiejaar daarvoor. In studiejaar 2021/’22 was sprake van een toename van 11%.

- Na jaren van groeiende instroom daalde afgelopen twee studie jaren de instroom in de opleiding tot hbo-verpleegkundige in Noord-Nederland. Vooral het aantal studenten in de voltijdsopleiding nam af.
- Ongeveer 11.500 mbo-verpleegkundigen hadden in 2022 een baan in Noord-Nederland in zorg en welzijn. Naar verwachting werken er in 2033 12.500 mbo-verpleegkundigen in onze sector.
- In 2022 werkten er ongeveer 6.900 hbo-verpleegkundigen in de noordelijke zorg- en welzijnssector, in 2033 is dit aantal opgelopen naar zo’n 7.600 medewerkers.
- Vooral in de thuiszorg wordt een behoorlijke groei van het aantal mbo- en hbo-verpleegkundigen verwacht.
- Naar verwachting blijft het personeelstekort aan mbo-verpleegkundigen groeien. In 2024 wordt een tekort van ongeveer 800 medewerkers verwacht. In 2033 is dit aantal toegenomen naar 2.400 medewerkers.
- Voor de komende jaren wordt een tekort aan hbo-verpleegkundigen verwacht van circa 300 medewerkers in Noord-Nederland. Vanaf 2029 loopt het personeelstekort op naar ongeveer 800 hbo-verpleegkundigen in 2033.

Bron: <https://zorgvoorhetnoorden.nl/>, sd

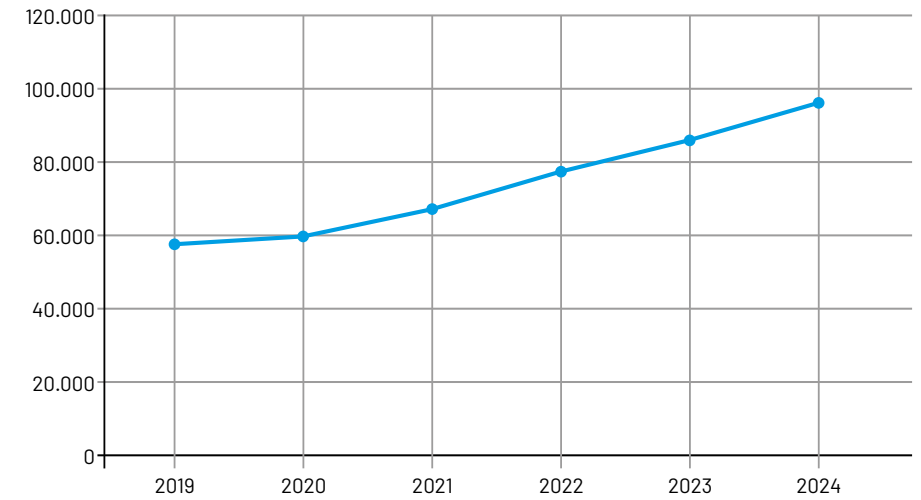
Bijlage 2

Overzicht telefonie op de MkANN (bron LMS)

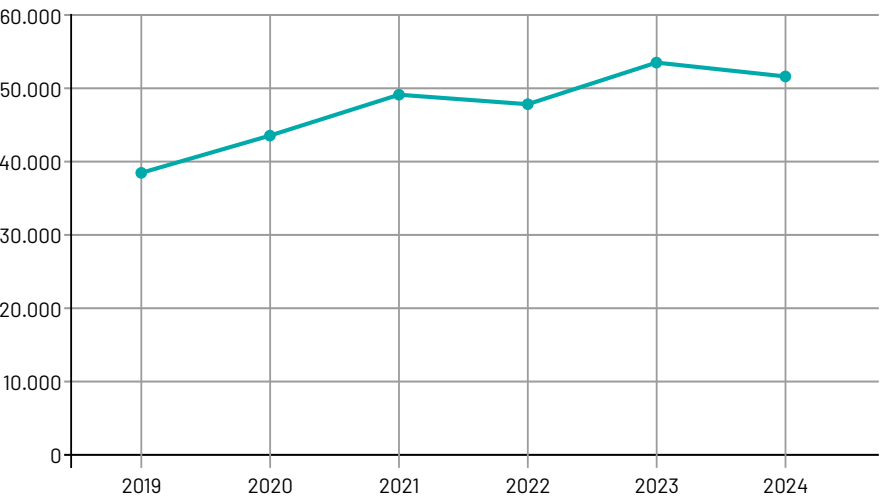
MkANN ingekomen gesprek 112, huisartsen, HAP en overig per jaar

Aantal gesprekken	112	Huisarts HAP	Overige lijnen	Totaal
2019	57.768	38.930	106.765	203.463
2020	60.518	43.291	114.831	218.640
2021	68.871	49.318	108.556	226.745
2022	77.061	48.544	107.301	232.906
2023	88.169	53.940	108.087	250.196
2024	95.144	51.276	97.339	243.759

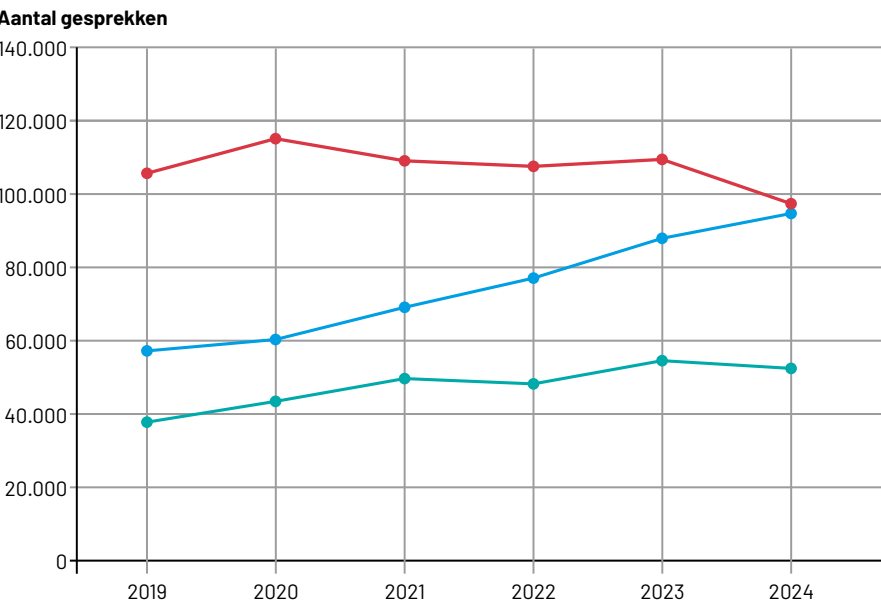
MkANN ingekomen gesprekken 112 per jaar



MkANN ingekomen gesprekken huisartsen en HAP per jaar



MkANN ingekomen gesprekken per categorie (112 ● huisarts/HAP ● en overig ●)



Bijlage 3

IMPA; Kanteling dienstverlening LMS

Wat behelst die kanteling in dienstverlening LMS?

Van	Naar
1. Focus op continuïteit en vernieuwing	1. Focus op continuïteit en vernieuwing (blijft)
2. Opdracht om te komen tot netwerk van 10 meldkamers op één netwerk (bijna klaar)	2. Vervolg focus op data-uitwisseling (met toepassing internationale standaarden)
3. Focus op systemen en applicaties (one size fits all)	3. Dienstverlening op basis van bouwblokken, keuze in gebruik en aan aanpasbaar per discipline
4. Bewaren data in gezamenlijke systemen (GMS)	4. Partijen verantwoordelijk voor opslag en beheer van eigen data
5. Alles binnen de muren van de meldkamer	5. Naast dienstverlening op meldkamers ook schaalbare dienstverlening buiten de meldkamer (remote, discipline-account en webbased)

Architectuur kanteling dienstverlening LMS

