

07-2012



# Imago-onderzoek ambulancezorg

Imago-onderzoek ambulancezorg • 2

Het onderzoek • 4

Wat verwachten Nederlanders? • 6

Wat weten Nederlanders? • 7

In aanraking met ambulancezorg • 8

Conclusies • 9

Aandachtspunten • 10

# IMAGO-ONDERZOEK

## AMBULANCEZORG SCOORT GOED, MAAR ... ER IS MEER OVER TE VERTELLEN!

Welk beeld hebben Nederlanders van ambulancezorg? Wat weten ze over ons vak en wat vinden ze daar van? Matchen hun verwachtingen met wat wij in de praktijk bieden? Daar hadden we al wel een idee over, maar of dat idee juist was wisten we niet. Daar is inmiddels verandering in gekomen. Ambulancezorg Nederland heeft namelijk een grootschalig, representatief onderzoek laten uitvoeren onder meer dan 1.000 mensen.



### BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

- Ambulancezorg heeft een sterk imago; Nederland is heel positief.
  - Patiënten zijn heel tevreden over de ambulancezorg.
- De verwachtingen van Nederlanders zijn hoog, maar niet altijd juist, zo verwacht 66% van de Nederlanders dat er altijd een ambulance komt als je 112 belt.
- Niet iedereen weet precies hoe de ambulancezorg werkt; meer dan een derde van de mensen denkt dat een ambulance de patiënt altijd meeneemt.



### Vervolg

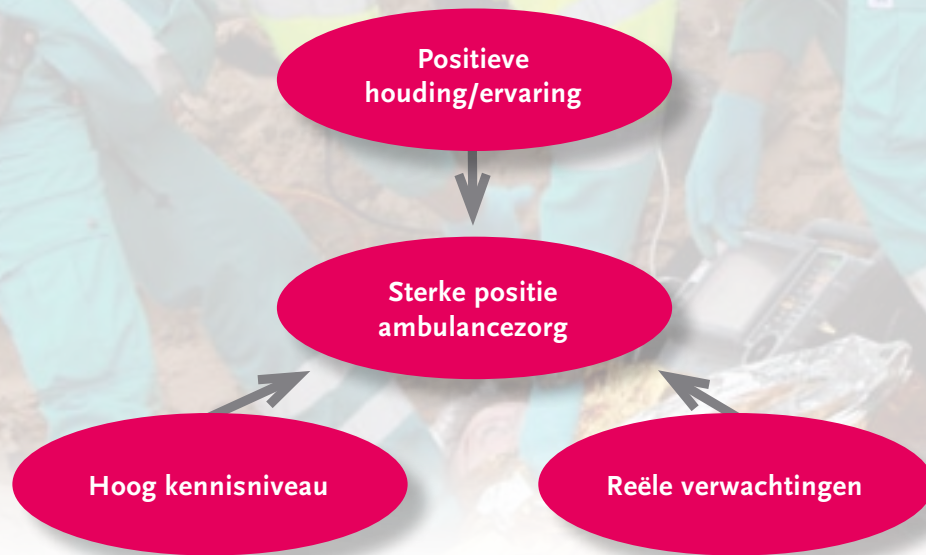
Wat kunnen we met deze conclusies? Trots zijn, om te beginnen. De ambulancezorg scoort goed. Het valt wel op dat veel Nederlanders belangrijke dingen niet (goed) weten. En verwachtingen hebben van de ambulancezorg

die niet realistisch zijn. Daarom is het belangrijk dat we het grote publiek, de Nederlanders, blijven informeren over onze sector en ons vak. Ambulanceorganisaties en Ambulancezorg Nederland zetten zich daarvoor in. <



# Het onderzoek

Wat is het imago van ambulancezorg?  
 Wat weten Nederlanders over ambulancezorg?



Hoe verhouden de resultaten zich tot elkaar?

Positie met name sterk door de positieve houding en ervaring

Kennisniveau	Verwachtingen	Houding en ervaring
+/-	+/-	++

Gevraagd aan 1.067 Nederlanders:

Wat komt het eerste bij u op als u aan ambulancezorg denkt?



ZICHTBAARHEID VAN AMBULANCEZORG



# Wat verwachten Nederlanders?

## Ik verwacht dat ...

... wanneer ik bel voor een ambulance, de medewerker van de meldkamer mij uitlegt hoe ik moet handelen (77%)

... een ambulance altijd binnen 15 minuten aanwezig is (76%)

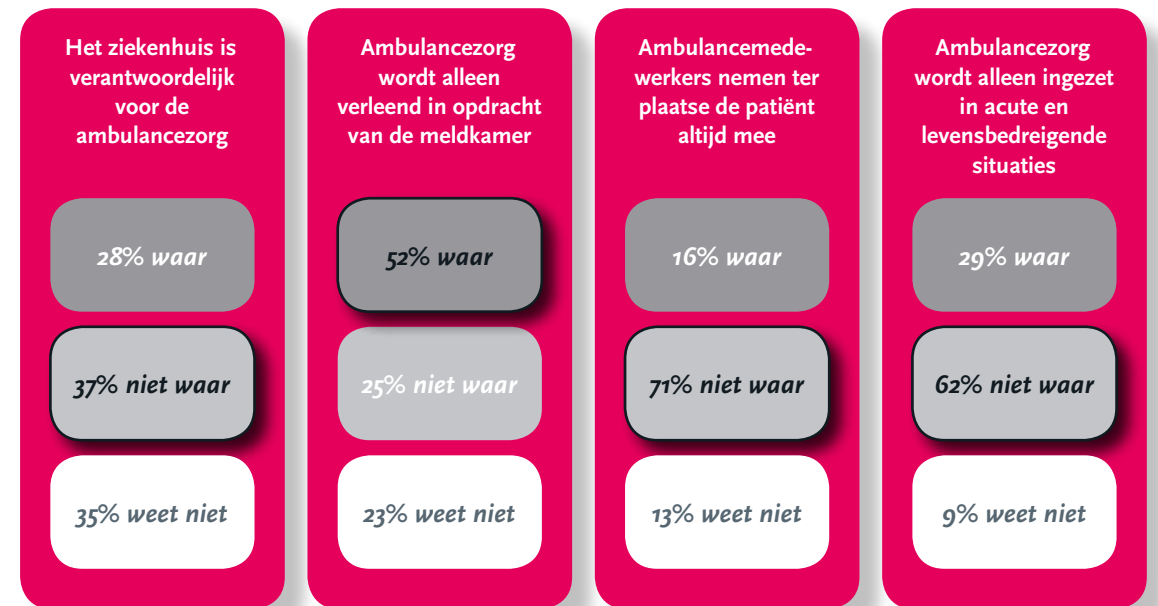
... wanneer ik een ambulance noodzakelijk acht er altijd een ambulance wordt gestuurd (66%)

... dat de ambulancemedewerkers mij dezelfde zorg bieden als zorgverleners in het ziekenhuis (60%)

*Nederlanders hebben hoge verwachtingen van ambulancezorg*

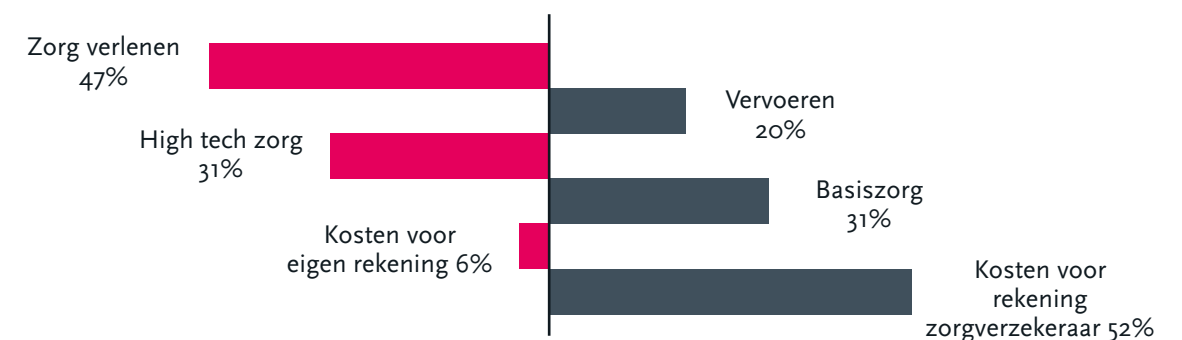
# Wat weten Nederlanders?

## Waar of niet waar?



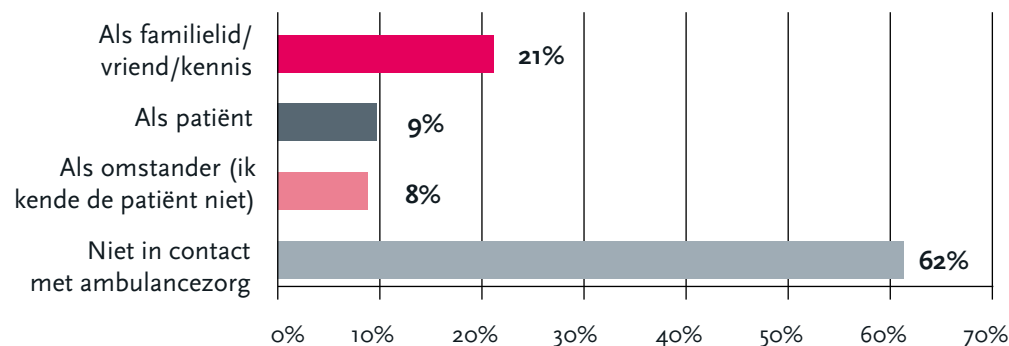
De zwart omrande antwoorden zijn juist.

## Nederlanders vinden de volgende kenmerken van toepassing op ambulancezorg



# In aanraking met ambulancezorg

Hoeveel Nederlanders kregen in het afgelopen jaar met ambulancezorg te maken?



Nederlanders die het afgelopen jaar te maken hadden met ambulancezorg noemen uit zichzelf: goede hulp (32%), snelheid (25%) en deskundig personeel (16%).

Ook Nederlanders die in aanraking zijn geweest met ambulancezorg zijn heel positief

# Conclusies

Nederlanders hebben een (zeer) positief beeld van ambulancezorg en hebben positieve ervaringen:

- Ambulancezorg is professioneel, de medewerkers zijn vakkundig;
- De ambulancemedewerkers en de hulp die mensen krijgen zijn doorslaggevend voor de beeldvorming;
- Oude en jonge Nederlanders, mensen uit de stad en mensen van het platteland, ze denken allemaal hetzelfde over ambulancezorg;
- Goede hulp en snel ter plaatse zijn bepalend voor positieve ervaringen.

## Hans Simons, voorzitter Ambulancezorg Nederland



“Met de uitkomsten van dit onderzoek kunnen we als sector denk ik heel tevreden zijn. We worden gezien als zorg, en niet meer als vervoer. Als hoogwaardige zorg, vergelijkbaar met die van de ziekenhuizen. Maar wij maken, op basis van onze deskundigheid en in het belang van de patiënt(en), ook nog eigen afwegingen. Op straat, bij mensen thuis, maar ook in reactie op een 112-melding. Dat moeten we Nederland meer laten weten.

Verder geven Nederlanders aan dat ze spoedeisende zorg -als publieke voorziening die 24 uur per etmaal en zeven dagen per week beschikbaar is- belangrijk vinden. Het feit dat we een eigenstandige voorziening zijn moeten we nog wat nadrukkelijker neerzetten. Zo zorg je ervoor dat mensen ambulancezorg ook in de toekomst blijven herkennen en waarderen.” <



# Aandachtspunten

*Wat kan Ambulancezorg Nederland met de uitkomsten van het imago-onderzoek?*

- Ondanks het feit dat de beeldvorming over ambulancezorg positief is, zijn het verhogen van het kennisniveau en het managen van de verwachtingen van de Nederlanders belangrijke aandachtspunten.
- Als het gaat om kennis valt op dat mensen niet goed weten dat ambulancezorg wordt verleend in opdracht van de meldkamer en dat ambulancezorg 'high tech' zorg is. Nederland denkt ook dat ambulancezorg bij het ziekenhuis hoort.
- Als het gaat om verwachtingen blijkt dat veel mensen verwachten dat er na een telefoontje naar 112 altijd een ambulance komt en dat die er binnen 15 minuten is.

De resultaten zijn een goed uitgangspunt voor het onderbouwen van de maatschappelijke meerwaarde van ambulancezorg in Nederland. Het imago is heel positief, op het gebied van kennis en verwachtingen moet bijgestuurd worden.



DE AMBULANCE ORGANISATIE IS ONAFHANKELIJK

## Sjoerd Buitinga, researchmanager Newcom Research & Consultancy



"We doen veel onderzoek voor organisaties uit verschillende branches. Wat ons meteen opvalt is het (zeer) positieve imago van de ambulancezorg. Zeker als je realiseert dat het imago van de zorg in het algemeen onder druk staat. Het beeld dat Nederlanders hebben geeft een prima bodem voor het werken aan betere kennis over de ambulancezorg en het managen van de verwachtingen.

Mensen weten dat het ambulanceteam meer van zorg is dan van vervoer. Ze realiseren zich ook dat de ambulance in feite 'een ziekenhuis op wielen is', dat er hoogwaardige zorg wordt geboden. Toch denken veel Nederlanders dat de ambulancezorg onderdeel is van de ziekenhuizen. Dat is een risico, want het imago van die sector vertoont al jaren een dalende lijn. Het is dus verstandig je te onderscheiden!" <



## Colofon

### Ambulancezorg Nederland

Veerallee 68

8000 AL Zwolle

T +31 (0)38 422 57 72

F +31 (0)38 422 26 47

info@ambulancezorg.nl

www.ambulancezorg.nl

**Onderzoek** Newcom Research & Consultancy

**Tekst/redactie** Sonja Huising (Huising Communicatie- & BeleidsAdvisering, Tiel) en Nadiene Toby (Ambulancezorg Nederland)

**Illustraties** www.aukeherrema.nl

**Vormgeving** Vormix, Maarssen

**Druk** Stimio Communicatie & Presentatie, Tiel

