



# Zorgaanbieders in het veld van de acute hulpverleners binnen de dranghekken

door Jeroen Duijsinx

**SERVICE MÉDICAL ACADEMY**  
WETENSCHAPSINSTITUUT VOOR ACUTE SPORTMEDISCHE HULP OP STRAAT

  
**Fontys**  
Economische hogeschool Tilburg

  
**SERVICE MEDICAL**  
STICHTING  
● MOBIELE SPORTGENEESKUNDIGE GROEP  
● BIZONDERE LANDELIJKE SPORTORGANISATIE

# Zorgaanbieders in het veld van de acute hulpverleners binnen de dranghekken

Semester	Functioneren in de (sport)praktijk
Semestercode	S31001
Naam	JNM Duijsinx
Studentnummer	2187263

**SERVICE MÉDICAL ACADEMY**  
WETENSCHAPSINSTITUUT VOOR ACUTE SPORTMEDISCHE HULP OP STRAAT



Opdrachtgever  
Stichting Service Médical Academy  
Maastricht, 15 februari 2013

Projectleiders  
De heer J.J. de Leeuw (Docent aan de Fontys Economische Hogeschool Tilburg)  
De heer J. Benders (Directeur Stichting Service Médical)

Met dank aan professor de heer M.K.C. Hesselink (Maastricht UMC+)

## **Voorwoord**

Tijdens mijn derdejaars onderzoeksstage voor de Stichting Service Médical Academy heb ik onderzoek gedaan naar de organisaties die werkzaam zijn binnen de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening bij evenementen. Deze markt heeft de afgelopen jaren een grote groei doorgemaakt, maar de vraag bestaat of deze andere organisaties binnen deze branche aan dezelfde kwaliteitsstandaarden voldoen als de Stichting Service Médical (voortaan SSM).

Voor het onderzoek heb ik bij meerdere organisaties een telefonisch interview afgenomen om de gewenste informatie te verzamelen voor het onderzoeksrapport. Als student aan de Fontys Economische Hogeschool Tilburg heb ik de opgedane kennis van mijn studie in praktijk weten te brengen tijdens het onderzoek.

Graag zou ik de medewerkers van Service Médical willen bedanken voor hun steun en hulp gedurende mijn stage. In het bijzonder wil ik de heer J. Benders en de heer H. Sauer bedanken voor hun professionele begeleiding tijdens mijn stage. Tevens gaat een dank uit naar professor de heer M.K.C Hesselink van het Maastrichtse UMC+, een samenwerkingsverband tussen de Maastricht University en het Academisch Ziekenhuis Maastricht, die als partner heeft meegewerkt aan het onderzoek. Tot slot zou ik de stagebegeleider van mijn studie de heer J. de Leeuw willen bedanken voor de ondersteuning vanuit de Hogeschool.

Maastricht, 15 februari 2013

## Managementsamenvatting

De markt van de acute mobiele medische hulpverlening bij sportevenementen heeft de afgelopen jaren een grote groei doorgemaakt. De SSM lijkt een deel van haar positie in de markt verloren te zijn. De vraag bestaat of de andere organisaties aan dezelfde kwaliteitsstandaarden voldoen als de SSM.

Voordat begonnen werd met het hoofdonderzoek, werd deskresearch uitgevoerd naar alle organisaties binnen de branche. Uiteindelijk werden 22 organisaties geselecteerd voor het onderzoek. Om voldoende informatie te verzamelen, werd telefonisch contact gezocht met deze organisaties en een interview met ze afgenomen. Om deze telefonische interviews vooraf aan te kondigen, zijn er brieven verstuurd.

Uit het onderzoek is gebleken dat negen organisaties hun medewerking hebben gegeven aan het onderzoek. Dit leidt uiteindelijk tot een responspercentage van zestig procent. In de berekening van dit responspercentage is geen rekening gehouden met de vier organisaties die afgevallen zijn tijdens het onderzoek en de vier organisaties die geweigerd hebben mee te werken aan het onderzoek. Een klein gedeelte van de onderzochte populatie waaronder de SSM, functioneert als een zorginstelling, is in het bezit van keurmerken of certificaten en heeft een vervoersvergunningen voor haar ambulances. De meeste organisaties werken volgens het LPA 7.2 protocol en verlenen medische zorg op BLS en ALS niveau.

De SSM is samen met twee andere organisaties de grootste organisatie, als er gekeken wordt naar het personeelsbestand. Van de geïnterviewde organisaties hebben zeven bedrijven openheid van zaken gegeven op het gebied van hun prijzen van de huur van één ambulance met gekwalificeerde bemanning voor één uur. Deze lagen tussen de €550 en €1000. Naast deze huurprijzen halen de organisaties inkomsten uit bijscholing, sponsoring en verkoop/verhuur van medisch materiaal. Op het gebied van promotie maken alle organisatie gebruik van een eigen website, maar de kwaliteit hiervan varieert. Daarnaast zijn de meeste bedrijven actief op de social media, maar andere promotiemiddelen worden nauwelijks of op kleine schaal ingeschakeld.

Naar aanleiding van het onderzoek zijn er een aantal aanbevelingen voor de bedrijfsvoering van de SSM. Ten eerste wordt aanbevolen om de website van de SSM grafisch beter in te richten, aangezien deze enigszins verouderd overkomt. Tevens is de aanbeveling om de .nl, .org en .tv domeinen te vereenvoudigen tot één domein. Daarnaast wordt geadviseerd om een afgesloten pagina op haar website aan te bieden aan haar vrijwilligers, zodat deze zich makkelijk kunnen aanmelden voor evenementen.

Een volgend advies is op het gebied van het informeren van de vraagkant van de markt. Doordat weinig evenementen het belang inzien van goede medische hulpverlening, kan de SSM bijvoorbeeld een checklist introduceren die als controle kan dienen voor de kwaliteit van de medische hulpverlening. Ook kan de SSM in de toekomst haar dienstverlening aanbieden bij de grotere bedrijfssportevenementen, waardoor het meer inkomsten zal genereren.

De SSM kan in de toekomst gaan werken met een Twitter account en een afgesloten Facebook groep voor haar vrijwilligers. Tot slot is het advies om te werken aan haar SEO, zodat het beter zal scoren bij zoekmachines als Google.

# Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>MANAGEMENTSAMENVATTING</b> .....	<b>4</b>
<b>HOOFDSTUK 1 INLEIDING</b> .....	<b>7</b>
1.1 AANLEIDING .....	7
1.2 PROBLEEMSTELLING.....	7
1.3 DOELSTELLING.....	8
1.4 ONDERZOEKSMETHODE .....	9
1.5 STRUCTUUR VAN HET RAPPORT.....	9
<b>HOOFDSTUK 2 STICHTING SERVICE MÉDICAL</b> .....	<b>11</b>
2.1 INLEIDING .....	11
2.2 BEDRIJFSSTRUCTUUR.....	11
2.3 PRODUCT-MARKTCOMBINATIE .....	11
2.4 POSITIONERING .....	12
2.5 TACTISCH BELEID .....	13
2.5.1 Product.....	13
2.5.2 Plaats.....	14
2.5.3 Prijs.....	15
2.5.4 Promotie.....	15
2.5.5 Personeel.....	16
2.6 CONCLUSIE.....	16
<b>HOOFDSTUK 3 GEÏNTERVIEWDE ORGANISATIES</b> .....	<b>17</b>
3.1 INLEIDING .....	17
3.2 STICHTING MEDICAL TEAM NEDERLAND.....	17
3.3 STICHTING EMERGENCY TEAM LIMBURG.....	18
3.4 STICHTING SOCORRO .....	19
3.5 STICHTING MEDICAL RESCUE .....	20
3.6 MEDUCARE .....	21
3.7 EVENT MEDICAL SERVICE .....	22
3.8 STICHTING OOV-SUPPORT.....	23
3.9 RSSPORTEVENTZORG.NL.....	23
3.10 BROEDER DE VRIES .....	24
<b>HOOFDSTUK 4 ORGANISATIES ZONDER MEDEWERKING</b> .....	<b>26</b>
4.1 INLEIDING .....	26
4.2 EHBO DIENSTEN NEDERLAND .....	26
4.3 EHBO TEAM NEDERLAND .....	26
4.4 STICHTING MEDISCHE ONDERSTEUNING SPORTEVENEMENTEN.....	27
4.5 STICHTING MEDISCHE DIENSTVERLENING.....	28
<b>HOOFDSTUK 5 OVERIGE ORGANISATIES</b> .....	<b>29</b>
5.1 INLEIDING .....	29
5.2 TRAUMATAINER .....	29
5.3 AMBULANCE EVENT SERVICE .....	29
5.4 HET NEDERLANDSE RODE KRUIS .....	30
5.5 MAXIMUM MEDICAL .....	31
5.6 STICHTING HULPVERLENING BIJ EVENEMENTEN.....	31
5.7 BRONTS AMBULANCE SERVICE.....	31
5.8 AFGEVALLEN ORGANISATIES.....	32

<b>HOOFDSTUK 6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....</b>	<b>33</b>
6.1 INLEIDING .....	33
6.2 CONCLUSIES.....	33
6.3 AANBEVELINGEN .....	34
<b>REFERENTIELIJST.....</b>	<b>37</b>
<b>BIJLAGE 1: AFKORTINGENLIJST .....</b>	<b>38</b>
<b>BIJLAGE 2: UITGEBREIDE ANALYSES GEÏNTERVIEWDE ORGANISATIES .....</b>	<b>40</b>
STICHTING MEDICAL TEAM NEDERLAND .....	40
STICHTING EMERGENCY TEAM LIMBURG .....	45
STICHTING SOCORRO.....	49
STICHTING MEDICAL RESCUE.....	54
MEDUCARE.....	59
EVENT MEDICAL SERVICE.....	63
STICHTING OOV-SUPPORT.....	67
RSSPORTEVENTZORG.NL .....	70
BROEDER DE VRIES .....	73
<b>BIJLAGE 3: ENQUÊTE .....</b>	<b>76</b>
<b>BIJLAGE 4: RESULTATENTABEL .....</b>	<b>84</b>

# Hoofdstuk 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Stichting Service Médical (SSM) is in 1985 opgericht door de heer Jos Benders om sporters medisch te begeleiden binnen de dranghekken van sportevenementen. De SSM is al jaren succesvol binnen haar branche en zeer gewaardeerd om succesvolle en professionele medische begeleiding bij sportevenementen. Sinds de laatste tien jaar hebben veel nieuwe partijen de markt betreden, waardoor het aanbod van medische ondersteuning bij sportevenementen is gegroeid.

Maar er zijn geen duidelijke richtlijnen in deze branche. Er lijkt een wildgroei te zijn ontstaan van medische bedrijven die hun werk verzetten binnen de dranghekken en er is geen duidelijk beeld aan welke kwaliteitsstandaarden deze bedrijven moeten voldoen.

Het lijkt ook zo te zijn dat zorg wordt aangeboden met een verschillende kwaliteitsstandaard en een verschillende prijs. De SSM wil geen concessies doen aan haar kwaliteit en is in het bezit van meerdere kwaliteitskeurmerken. Dit verschilt van andere aanbieders in deze sector die met een lagere kwaliteitsstandaard haar diensten goedkoper aanbieden.

De SSM wil een beter inzicht krijgen in de markt en de partijen die een rol spelen in deze markt. Het onderzoek zal zich toespitsen op de structuren, onderdelen binnen deze organisaties, keurmerken en andere kenmerken van haar zo te noemen zusterorganisaties.

Dhr. J. de Leeuw, docent aan de FEHT in Tilburg, heeft zich een paar maanden geleden onderhouden met de heer J. Benders met betrekking tot de mogelijke stageopdracht. Vanuit dat startpunt is een stageopdracht geformuleerd, die in dit document is uitgewerkt en wordt onderzocht.

## 1.2 Probleemstelling

Om een duidelijke aanpak te krijgen van het rapport, is het allereerst van belang om een probleemstelling te formuleren. Deze probleemstelling zal de rode draad zijn binnen dit rapport en er zal getracht worden om een duidelijke uitwerking van deze probleemstelling gedurende het rapport te beschrijven.

Vanuit de aanleiding van de vorige paragraaf, is de volgende probleemstelling geformuleerd voor het onderzoek dat geschreven wordt met het oog op een strategisch marketingplan. Deze probleemstelling luidt in de vorm van de volgende vragen:

Welke partijen zijn er in de Nederlandse markt van de acute medische hulpverlening bij sportevenementen, dus binnen de dranghekken? Hoe deze nader in beeld te brengen en welk advies kan er gegeven worden?

De probleemstelling wordt vervolgens uitgewerkt in deelvragen die in chronologische volgorde worden weergegeven. Deze deelvragen zorgen ervoor dat er binnen het onderzoek een duidelijke structuur weergegeven kan worden. De deelvragen zijn als volgt geformuleerd:

- Hoe is het bedrijf SSM structureel opgebouwd, van welke product-marktcombinatie maakt zij gebruik en wat is de positionering van het bedrijf?
- Op welke manier vult de SSM haar marketingbeleid in op het gebied van plaats, prijs, product, promotie en personeel?
- Welke andere bedrijven zijn er werkzaam binnen dezelfde branche van de medische hulpverlening op sportevenementen, hoe zijn deze bedrijven structureel opgebouwd, van welke product-marktcombinatie maken zij gebruik en wat is de positionering van deze bedrijven?
- Op welke manier vullen andere bedrijven hun marketingbeleid in op het gebied van plaats, prijs, product, promotie en personeel?
- Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de onderzochte bedrijven binnen de branche van de medische hulpverlening van sportevenementen binnen de dranghekken en hoe kan de SSM zich hierin onderscheiden?
- Welke adviezen volgen uit de analyse die gemaakt is binnen de branche van de sportmedische hulpverlening binnen de dranghekken en hoe kunnen deze adviezen geplaatst worden binnen een strategisch marketingplan voor de SSM?

### 1.3 Doelstelling

Binnen het onderzoeksrapport is het van belang om een hoofddoelstelling in acht te nemen, die tijdens het onderzoek en het opstellen van het rapport verwezenlijkt dient te worden. De hoofddoelstelling zal vervolgens worden opgedeeld in subdoelstellingen om hierin een duidelijke uitwerking van de hoofddoelstelling, in chronologische structuur, aan te brengen. De hoofddoelstelling luidt als volgt:

Het doel van het rapport is: (1) duidelijkheid te krijgen welke partijen er in de Nederlandse markt van de medische hulpverlening binnen de dranghekken bij sportevenementen zijn; (2) duidelijkheid te krijgen welke positie SSM in deze markt heeft en (3) welke ontwikkelings- en groeimogelijkheden er voor SSM zijn.

Zoals aangegeven zal de hoofddoelstelling uitgewerkt worden in subdoelstellingen, die hieronder weergegeven worden:

- Een doel is een beter beeld te krijgen van het bedrijf SSM qua structuur, haar product-marktcombinatie en positionering.
- Tevens zal het marketingbeleid van de SSM op het gebied van plaats, prijs, product, promotie en personeel belicht worden.
- Het beschrijven van andere bedrijven die werkzaam zijn in dezelfde branche van de medische hulpverlening bij sportevenementen zal een ander doel zijn. De bedrijfsstructuren, product-marktcombinatie en positionering zullen hier aan bod komen.
- Daarnaast is een doel te beschrijven hoe deze bedrijven hun marketingbeleid op het gebied van plaats, prijs, product, promotie en personeel aanpakken.
- Vervolgens zal het doel zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de onderzochte bedrijven binnen de branche van de medische hulpverlening van sportevenementen binnen de dranghekken in beeld te brengen en een uitwerking te geven hoe de SSM zich hierin kan onderscheiden.
- Tevens zal het doel zijn om een advies te schrijven voor de SSM en deze adviezen te plaatsen binnen een strategisch marketingplan.



## **1.4 Onderzoeksmethode**

In deze paragraaf wordt beschreven op welke manier het onderzoek wordt verricht. Allereerst heeft er deskresearch plaatsgevonden om een duidelijk beeld te krijgen van het onderwerp, alvorens met het onderzoek gestart kon worden. Zo werd er op internet gezocht naar relevante stukken, documenten en rapporten omtrent de branche waarin de SSM werkzaam is. Tevens zijn er documenten doorgenomen van reeds bestaande onderzoeken door de SSM over de branche.

Daarna heeft er onderzoek plaatsgevonden met betrekking tot de identificatie van de bedrijven in de branche van de acute sportmedische hulp bij sportevenementen binnen de dranghekken. Tijdens dit onderzoek is gebruik gemaakt van internet zoekmachines, om vervolgens deze bedrijven verder uit te diepen. De zoektermijnen naar deze bedrijven waren mobiel, acuut, sportmedisch, hulpverlening en (sport)evenementen.

Vervolgens werd na het vooronderzoek de relevante informatie gebundeld om deze in te zetten in het onderzoek. Het onderzoek werd in eerste instantie middels deskresearch uitgewerkt. Onder deze research kan verstaan worden het inlezen van bestaande rapporten, internetsites van de onderzochte bedrijven en navraag binnen de branche. Vervolgens werden aan de hand van schriftelijke en mondelinge enquêtes de bedrijven in de acute sportmedische hulp bij sportevenementen benaderd. Voordat deze enquêtes werden afgenomen, zijn er brieven per post verstuurd met een vooraankondiging van het onderzoek en een introductie van de onderzoeker.

Tevens hebben er interviews plaatsgevonden binnen de SSM, maar ook binnen andere bedrijven die hun medewerking gaven aan het onderzoek om een duidelijk beeld te creëren van deze bedrijven. Daarnaast zijn er evenementen bezocht van zowel de SSM als andere bedrijven om een duidelijk beeld te krijgen van deze branche.

Gedurende het opstellen van het rapport werd gebruik gemaakt van de deskundigheid van de heer Sauer, voormalig directeur van het Nederlandse Ambulance Instituut. Door middel van bijeenkomsten en van telefonische consultatie gaf de heer Sauer ondersteuning aan het rapport.

## **1.5 Structuur van het rapport**

In deze paragraaf wordt weergegeven hoe het rapport gestructureerd is en welke onderdelen het bevat.

In hoofdstuk twee wordt het bedrijf SSM besproken, waarin de structuur van het bedrijf wordt omschreven. Tevens komt de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid aan bod.

In hoofdstuk drie worden de bedrijven besproken die binnen de acute sportmedische hulp bij sportevenementen binnen de dranghekken acteren en zijn geïnterviewd middels een telefonisch interview. De uitgebreide analyses zijn terug te vinden in de bijlage van dit rapport, waar de bedrijfsstructuur, product-marktcombinatie, positionering en tactisch beleid van deze organisaties de revue passeren. De samenvattingen van deze analyses zijn te lezen in hoofdstuk drie.

In hoofdstuk vier komen de organisaties aan bod die om bepaalde redenen niet hebben willen meewerken aan het onderzoek. Tijdens dit hoofdstuk wordt een samenvatting

gegeven over de redenen van afwijzing en een samenvatting van de informatie die met deskresearch verkregen is. Vervolgens zijn in hoofdstuk vijf de bedrijven beschreven waar geen telefonisch contact mee is gekregen en bedrijven die ten tijde van het onderzoek zijn afgevallen. Tot slot worden in hoofdstuk zes de conclusies en aanbevelingen besproken die uit het onderzoek afgeleid worden. Het advies kan geplaatst worden binnen strategische keuzes voor het bedrijf SSM als onderdeel van een strategisch marketingplan.

In de bijlagen van het rapport is een afkortingenlijst opgenomen van afkortingen die gebruikt wordt in het rapport, uitgebreide analyses van organisatie, de enquête die gebruikt is voor de interviews van de organisaties en de resultatentabel van het onderzoek.

## Hoofdstuk 2 Stichting Service Médical

### 2.1 Inleiding

Gedurende dit hoofdstuk wordt de Stichting Service Médical onder de loep genomen. De SSM is werkzaam als een mobiele sportgeneeskundige groep die de acute medische hulpverlening binnen de dranghekken bij sportevenementen verzorgt.

Allereerst zal de bedrijfsstructuur aan bod komen om vervolgens in paragraaf drie de product-marktcombinatie van SSM te bespreken.

In paragraaf vier wordt de positionering van de SSM uitgewerkt en in paragraaf vijf het tactisch beleid. Hierin komen de vijf p's van plaats, prijs, product, promotie en personeel aan bod.

Tenslotte wordt er in paragraaf zes een conclusie geformuleerd, waarin tevens een korte samenvatting wordt gegeven. In deze samenvatting zal ook een overzicht worden gegeven van de sterke en zwakke punten van het bedrijf.

### 2.2 Bedrijfsstructuur

De SSM, of beter gezegd; de instelling, heeft een stichting als rechtsvorm. Het bedrijf functioneert als een onafhankelijke organisatie en besteedt haar eventuele winst aan het doel van de SSM. Dit betekent: aan activiteiten binnen de SSM zelf, zoals het onderhoud en de aanschaf van medisch materiaal en het wagenpark. De SSM heeft geen winstoogmerk.

Een ander kenmerk van een stichting is dat deze geen leden heeft, maar een bestuur. In het geval van SSM bestaat het bestuur uit één persoon in de naam van de heer Jos Benders. Hij ontvangt een vergoeding voor zijn werkzaamheden. Daarnaast is er een raad van toezicht die eind 2012 bestond uit een vijftal personen. Deze raad heeft de verantwoordelijkheid toezicht te houden op het realiseren van de doelen die door de SSM bepaald zijn.

De SSM had in 2012 5,3 fulltime personeelsleden in dienst die de operationele activiteiten aansturen en beheersen. Tevens zijn er 175 vrijwilligers verbonden aan SSM die de operationele activiteiten tijdens de evenementen verzorgen<sup>1</sup>.

### 2.3 Product-marktcombinatie

Zoals eerder beschreven is de SSM werkzaam binnen de mobiele sportgeneeskundige branche. De dienstverlening is afgestemd op het bieden van acute sportmedische hulp binnen de dranghekken van sportevenementen. Tijdens evenementen op grote schaal is in ons land de Geneeskundige Hulporganisatie in de Regio (GHOR) verantwoordelijk voor de geneeskundige coördinatie van de hulpverlening buiten de dranghekken.

---

<sup>1</sup> Kwaliteitsjaarverslag Stichting Service Médical 2011

Binnen de dranghekken opereert de GHOR niet, aangezien zij niet de kennis en kunde zegt te hebben voor de specialistische zorg die geboden moet worden aan de sporters. En juist deze specialistische zorg levert SSM tijdens de grotere sportevenementen.

Om deze zorg te bieden heeft de SSM een uitgebreid arsenaal aan hulpverleningsvoertuigen om de medisch hulp op een zo goed mogelijke manier te kunnen verzorgen. Deze voertuigen, die later in het hoofdstuk nader worden beschreven, voldoen aan de eisen die gesteld zijn door de Nederlandse Zorgautoriteit en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). De ambulances van de SSM zijn daardoor zo ingericht dat er nauwelijks verschillen te zien zijn met een voertuig van een Regionale Ambulance Voorziening (RAV).

Daarnaast voldoet SSM aan de eisen die gesteld zijn door de Europese norm CEN1789:2007. Deze norm is een standaardisatie voor ambulances en medische transportvoertuigen in Europa. Naast deze Europese norm werkt de SSM volgens het Landelijke Ambulance Protocol, het LPA 7.2, dat het handelen van mensen, werkzaam in de ambulancesector, omschrijft. Tevens is SSM in het bezit van de keurmerken CBF en ANBI en heeft het een ISO 9001:2008 certificaat. Dit keurmerk waarborgt de kwaliteit van de dienstverlening van de SSM.<sup>2</sup>

Als er gekeken wordt naar de markt, dan wordt hier de doelgroep van de SSM mee bedoeld. De doelgroep van de SSM bestaat voor een belangrijk deel uit wielerevenementen, als er gekeken wordt naar de evenementenkalender van 2012<sup>3</sup>. Voorbeelden hiervan zijn de Eneco Tour en het WK wielrennen 2012 in Valkenburg aan de Geul. Daarnaast biedt de SSM ook haar diensten aan bij schaats-, paardensport- en atletiekevenementen en ondersteunt zij lokale (sport)evenementen zoals voetbaltoernooien en bedrijfssportdagen.

De SSM is in staat haar acute sportmedische hulp tijdens sportevenementen mobiel te verzorgen. Door haar aanwezigheid verkort de SSM de aanrijtijd die bij externe ambulances aanzienlijk meer kan zijn dan de wettelijke norm van vijftien minuten. Oorzaak vormt de drukte bij evenementen waardoor ambulances 'van buiten' minder makkelijk toegang hebben. De SSM kan door haar aanwezigheid bij het evenement op een snelle en adequate wijze de sportmedische hulp verzorgen, waarbij zij in het bezit is van ruime voorzieningen van getoetste kwaliteit. Tevens kan SSM diensten aanbieden bij evenementen die niet mobiel van karakter zijn, de zogenaamde stand-by optie.

## 2.4 Positionering

In de vorige paragraaf is beschreven dat de SSM in het bezit is van een aantal keurmerken. Deze keurmerken zorgen ervoor, dat de SSM haar diensten aanbiedt volgens voorgeschreven regels waardoor de kwaliteit wordt verzekerd van de diensten.

Door deze hoge kwaliteit positioneert de SSM zich als een A-merk binnen de branche. Zij doet geen concessies aan de kwaliteit van haar product<sup>4</sup>. De vergoeding die de SSM

---

<sup>2</sup> Bidboek Stichting Service Médical 2012

<sup>3</sup> Evenementenkalender Stichting Service Médical 2012

<sup>4</sup> Kwaliteitsjaarverslag Stichting Service Médical 2011

vraagt voor haar diensten is niet kostendekkend. Toch ligt het prijskaartje soms nog iets hoger dan bij een bedrijf dat wel concessies doet aan de kwaliteit en daardoor de diensten voor dumprijzen kan aanbieden. Ter oriëntatie: het tarief van de SSM ligt op circa één-derde van het GGD-tarief (tegenwoordig RAV)<sup>5</sup>.

Doordat er vanuit overheid, noch vanuit de sportbonden, duidelijke richtlijnen zijn opgesteld omtrent de acute mobiele sportmedische hulpverlening kunnen bedrijven zelf bepalen hoe zij hun diensten kwalitatief invullen en daardoor is er een verscheidenheid aan bedrijven. Later in het rapport worden de andere bedrijven onder de loep genomen.

## 2.5 Tactisch beleid

In deze paragraaf wordt het tactisch beleid van de SSM uitgewerkt. Het tactisch beleid zal aan de hand van de volgende structuur uitgewerkt worden: (1) als eerste zal het product dat SSM aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de SSM voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de SSM.

### 2.5.1 Product

De SSM is een organisatie die, zoals eerder vermeld, zich bezig houdt met de acute mobiele sportmedische hulpverlening tijdens sportevenementen. Deze hulpverlening vindt plaats binnen de dranghekken van de evenementen. Aangezien het belangrijk is dat deze hulpverlening zo goed mogelijk geboden wordt, heeft SSM ervoor gekozen om volgens protocollen te werk te gaan. SSM voldoet aan de eisen die gesteld zijn door de Europese norm CEN1789:2007 en aan het Landelijke Ambulance Protocol, LPA 7.2<sup>6</sup>. Daarnaast voldoet SSM aan de ISO 9001:2008 norm van het KIWA, die onder meer eisen stelt aan de kwaliteit van het managementsysteem van de SSM. Een onderdeel van deze norm zijn de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van zorg die SSM biedt, maar ook de organisatie rondom deze zorg.

Tevens is de SSM in het bezit van de Goede Doelen keurmerken CBF en ANBI<sup>7</sup>. Het CBF keurmerk staat voor Centraal Bureau Fondsenwerving, waardoor de SSM erkend is als een fondswervende instelling. Het ANBI keurmerk staat voor een Algemeen Nut Beogende Instelling, verstrekt door de Belastingdienst, die stelt dat minstens 90% van de activiteiten voor het algemene nut besteed worden<sup>8</sup>. Beide keurmerken maken het voor de SSM gemakkelijker te werven onder donateurs en bedrijven om de SSM financieel te ondersteunen.

De SSM maakt voor de hulpverlening bij evenementen gebruik van een groot wagenpark. Het wagenpark bestaat uit drie ambulances, één piket nooddienst

---

<sup>5</sup> Persoonlijke correspondentie Jos Benders

<sup>6</sup> Onderzoeksrapport 'De ambulance in functie bij sporten op straat'

<sup>7</sup> Bidboek Stichting Service Médical 2012

<sup>8</sup> Belastingdienst

ambulance, vier mobilances, één motor ambulance, één polikliniek met meldkamer en twee terreinbikes. Tevens wordt er tijdens toertochten, indien nodig, gebruik gemaakt van twee extra motoren die in privé bezit zijn. Mochten er evenementen zijn, zoals het WK wielrennen 2012 in Valkenburg aan de Geul, waar boven-numeriek materiaal noodzakelijk is, dan wordt dit bij andere instanties ingehuurd. De voertuigen voldoen aan de eisen die gesteld worden door de IGZ en andere Nederlandse zorgautoriteiten. Deze instanties verzorgen periodiek een controle bij zorginstanties zoals SSM<sup>9</sup>. Met betrekking tot de ambulances heeft SSM een vervoersvergunning die wordt omschreven in de Wet Ambulance Vervoer (WAV).

De diensten die SSM aanbiedt aan evenementen variëren qua inzet van personeel en materiaal. Zo wordt tijdens de KNSB marathon schaatswedstrijden de medische hulpverlening verzorgd door een drietal vrijwilligers van SSM. Daarentegen wordt tijdens een grootschalig evenement als het WK wielrennen gebruik gemaakt van het gehele wagenpark en een totaal van 164 teamleden. De hulpverlening die de SSM biedt is voornamelijk van het niveau Advanced Life Support (ALS), dat wil zeggen dat de SSM medicatie mag verstrekken, injecties mag toedienen en de ambulances uitgerust zijn met apparatuur die gebruikt worden bij hartfalen en andere interne klachten. Dit in tegenstelling tot het Basic Life Support (BLS), waar er tijdens de hulpverlening geen medicatie verstrekt mag worden, geen injecties toegediend mogen worden en de ambulances geen apparatuur hebben die gebruikt worden bij hartfalen en andere interne klachten. Tevens heeft de SSM toegang tot het C2000 netwerk, een gesloten communicatienetwerk dat bedoeld is voor voornamelijk de politie-, brandweer- en ambulancediensten<sup>10</sup>.

## 2.5.2 Plaats

De SSM heeft haar hoofdkantoor in Maastricht aan de Laan van Brunswijk. Dit adres wordt tevens gebruikt als correspondentieadres voor de andere locaties. Daarnaast zijn er twee locaties net over de grens bij Maastricht in België. Op de locatie gelegen aan de Maastrichtersteenweg in Vroenhoven huisvest de SSM al haar materiaal en wagenpark. Tevens werken vanaf deze plaats de werknemers die de operationele werkzaamheden verzorgen. Ook de Service Médical Academy is hier gehuisvest. Vanaf de tweede locatie in België, in Kanne, werkt bestuurslid dhr. Benders. Deze drie kantoren liggen op korte afstand van elkaar en zijn gemakkelijk te bereiken.

Als er gekeken wordt naar de evenementenkalender 2012 van SSM, verzorgt zij evenementen van Heerenveen tot aan Maastricht. Buiten Nederland is de SSM ook aanwezig als er een Nederlands belang is gediend, zoals het evenement Alpe d'Huzes in Frankrijk<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Kwaliteitsjaarverslag Stichting Service Médical 2011

<sup>10</sup> Bidboek Stichting Service Médical 2012

<sup>11</sup> Evenementenkalender Stichting Service Médical 2012

### 2.5.3 Prijs

De vergoeding die SSM vraagt voor haar diensten tijdens de evenementen is ongeveer één-derde deel van de marktprijs van de diensten die de SSM levert<sup>12</sup>. Deze marktprijs is gebaseerd op het tarief van een RAV. Zo geldt bijvoorbeeld voor de huur van een ambulance voor één dag, een RAV tarief van 2400 euro<sup>13</sup>. De totale vergoeding dat een evenement betaalt is afhankelijk van de inzet van materiaal en personeel. Het resterende bedrag wordt bekostigd uit sponsoring en uit subsidies van de overheid. Echter vervalt deze subsidie vanaf begin 2013 en zal de vergoeding die SSM vraagt aan evenementen mogelijk hoger worden om de kosten te dekken.

Aangezien evenementen niet in staat zijn om de volledige marktwaarde van bedrijven zoals SSM te betalen, ziet de SSM zich voor een zware taak gesteld. Zeker is de noodzaak om andere inkomsten te werven buiten de vergoedingen. Daardoor is sponsoring een belangrijke bron van inkomsten. De SSM heeft als hoofdsponsor zorgverzekeraar VGZ die SSM financieel ondersteunt. Daarnaast dragen ook verscheidene kleinere sponsors bij, zoals het bedrijf Hartman.

### 2.5.4 Promotie

De SSM heeft eigen websites waarop zij de nodige informatie verstrekt. Deze websites hebben het .nl, .tv en het .org domein. Ook de Academy heeft een eigen website, namelijk [www.servicemedicalacademy.nl](http://www.servicemedicalacademy.nl). De websites hebben de functie om het product uit te leggen aan organisaties van evenementen. Daarnaast geeft de .nl website een overzicht van de sponsors en referenties van evenementen. De Academy site richt zich op Kennis, Voorlichting, Onderzoek, hetgeen meteen ook de kerntaken van deze zusterorganisatie zijn.

De naam SSM komt geregeld voor in de traditionele media zoals kranten, tijdschriften en vakbladen. De SSM heeft de TMG groep en de Media Groep Limburg als media partners, waardoor zij vaker verschijnt in kranten zoals de Telegraaf en Dagblad de Limburger. Tevens heeft dhr. Benders een wekelijkse column in Dagblad de Limburger en het Limburgs Dagblad, waar hij onder de naam van de SSM sportmedische onderwerpen beschrijft. Ook is SSM in het korte verleden met een column verschenen in bladen als de Wielerrevue<sup>14</sup>.

De SSM maakt alleen gebruik van Facebook. Deze pagina wordt ingezet voor de vrijwilligers en eventueel ook voor de buitenwereld.

Tot slot is er gekeken naar middelen rondom de telefoniemarkt en gaming, maar SSM maakt hier geen gebruik van. De ontwikkelingskosten van een mobiele applicatie zijn minimaal 7500 euro en hebben daardoor voor SSM momenteel geen prioriteit<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Persoonlijke correspondentie Jos Benders

<sup>13</sup> Gemeentelijke Gezondheidsdienst Zuid-Limburg

<sup>14</sup> Bidboek Stichting Service Médical 2012

<sup>15</sup> <http://www.appontwikkelen.nl>

### 2.5.5 Personeel

Er is bij SSM een onderscheid tussen het personeel dat in vaste dienst is en de operationele vrijwilligers. Het vaste personeel verzorgt de operationele activiteiten van de SSM en zoals eerder beschreven heeft de SSM 5,3 FTE'ers in dienst.

De SSM heeft rond de 175 vrijwilligers die tijdens de evenementen ingezet worden als teamlid. Voor de werkzaamheden tijdens de evenementen krijgen zij een vrijwilligersvergoeding, niet zijnde een honorarium. Alle medische teamleden zijn BIG geregistreerd, oftewel ze zijn opgenomen in het register van Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg. Daarnaast heeft iedere functie zijn specifieke eisen. Een ambulanceverpleegkundige moet in het bezit zijn van een geldig Stichting Opleidingen en Scholing Ambulance-hulpverlening (SOSA) certificaat en mobilancechauffeurs van een KNWU volgerslicentie<sup>16</sup>.

Voor artsen geldt dat zij minstens in het bezit zijn van een basisartsdiploma en voor verplegers een verplegerdiploma. Naast verplegers en artsen heeft SSM ook fysiotherapeuten, ambulancechauffeurs en sportmassieurs in haar vrijwilligersbestand.

Buiten de vereiste diploma's en certificaten is het wenselijk dat leden aanvullende certificaten hebben op het gebied van de medische hulpverlening, vooral in de traumazorg. Daarnaast biedt de SSM interne cursussen aan voor haar vrijwilligers<sup>17</sup>.

### 2.6 Conclusie

De SSM is een zorginstelling die vanuit Maastricht sinds 1985 werkzaam is in de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening. Deze organisatie staat onder leiding van oprichter de heer Jos Benders en heeft een groot vrijwilligersbestand van 175 mensen. SSM positioneert zich als een A-merk binnen haar branche en wil daarom geen concessies doen aan haar diensten. De SSM is in het bezit van uitgebreid materiaal en de vrijwilligers zijn allen BIG geregistreerd en iedere functie heeft zijn eigen eisen. Om de kwaliteit te waarborgen heeft de SSM de ANBI en CBF keurmerken en de ISO 9001:2008 certificering. Daarnaast werkt de SSM volgens protocollen omschreven in het LPA 7.2 en CEN1789:2007, is het in het bezit van een vervoersvergunning omschreven in de WAV en heeft ze een aansluiting op het C2000 netwerk.

Doordat de SSM geen concessies wil doen aan haar diensten, zal het geen lagere vergoedingen gaan vragen ten koste van de kwaliteit. De vergoeding voor haar diensten ligt rond één-derde deel van de marktprijs. Deze marktprijs is gebaseerd op het tarief van een RAV van €2400 voor het huren van een ambulance inclusief gekwalificeerde bemanning voor één dag. Echter is deze vraagprijs niet geheel kostendekkend en is de SSM genoodzaakt andere bronnen van inkomsten te werven. De SSM heeft daardoor meerdere sponsors aan zich verbonden, met zorgverzekeraar VGZ als hoofdsponsor. Om de SSM bij het brede publiek te promoten, verschijnt het in regionale en nationale dagbladen, (vak)tijdschriften en heeft het een eigen website.

---

<sup>16</sup> Persoonlijke correspondentie Marjo Boumans

<sup>17</sup> Kwaliteitsjaarverslag Stichting Service Médical 2011



## Hoofdstuk 3 Geïnterviewde organisaties

### 3.1 Inleiding

Tijdens dit hoofdstuk zal een uitwerking weergegeven worden van de organisaties die hun medewerking hebben gegeven aan het onderzoek. Per paragraaf worden van deze tien organisaties de belangrijkste punten beschreven die van belang zijn voor dit onderzoek. De uitgebreide uitwerkingen zijn te vinden in bijlage twee vanaf pagina 38 van het document.

De organisaties hebben hun medewerking gegeven door middel van telefonische interviews of door een persoonlijk interview op locatie. Aan de hand van deze interviews en informatie, gevonden middels deskresearch, zijn de analyses van de organisaties uitgewerkt. De vragenlijst van het interview is terug te vinden in bijlage drie op pagina 63 van het rapport.

### 3.2 Stichting Medical Team Nederland

Stichting Medical Team Nederland (MTN) is een bedrijf gevestigd in het Friese Kootstertille, opgericht in 1986 door heer Anton Blom. Het bedrijf wordt niet door de IGZ erkend als een zorginstelling, maar heeft de ambitie om deze erkenning in de toekomst te krijgen. MTN is net als de SSM werkzaam binnen de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening binnen de dranghekken van sportevenementen. Ze zijn aanwezig door geheel Nederland, maar dan met name in de vijf noordoostelijke provincies van Nederland. De organisatie heeft een driekoppig bestuur, één parttimer in loondienst en een dikke honderd vrijwilligers. Het vrijwilligersbestand bestaat uit BHV'ers, EHBO'ers, (ambulance)verpleegsters, artsen en ambulancechauffeurs<sup>18</sup>.

Het materiaal van de organisatie is aangepast op extreme omstandigheden van bepaalde sportevenementen, mede door de vierwiel aangedreven voertuigen en de vele aanpassingen van materiaal en vrijwilligers op de moeilijk begaanbare parkoersen. De vrijwilligers krijgen extra training met betrekking tot specifieke sporten. Daardoor positioneert MTN zich als een organisatie die specialistische acute mobiele sportmedische hulpverlening aanbiedt aan de motor-, auto- en de schaatssport.

Tijdens het telefonische interview gaf de heer Blom aan dat MTN eind 2012 nog niet in het bezit was van de keurmerken ANBI en CBF en het certificaat ISO 9001, maar dat MTN de aanvragen voor deze keurmerken en certificaat de komende periode gaat voorbereiden. Met betrekking tot de ambulances werkt MTN volgens het LPA 7.2 protocol, maar is het niet in het bezit van een vervoersvergunning en heeft het geen toegang tot het C2000<sup>19</sup>.

De vergoeding die MTN vraagt voor haar diensten is afhankelijk van de afstand ten opzichte van de thuisbasis en de hoeveelheid aan inzet van materiaal en vrijwilligers. Als

---

<sup>18</sup> <http://www.medicalteam.nl>

<sup>19</sup> Telefonische correspondentie Anton Blom

er gekeken wordt naar de vergoeding die MTN vraagt voor de inzet van een ambulance met gekwalificeerde bemanning voor één dag, ligt deze dichtbij één-derde deel van de marktprijs die rond € 2400 is. MTN is momenteel volledig afhankelijk van de vergoedingen die het krijgt voor haar diensten, maar is druk bezig om sponsors te vinden<sup>20</sup>.

De organisatie maakt gebruik van een eigen website, waar de vrijwilligers op kunnen inloggen en de wedstrijdlijst kunnen inzien en op inschrijven<sup>21</sup>. Daarnaast maakt ze nog gebruik van promotie via Facebook en op beurzen, maar dit gebeurt op een kleinschalig niveau<sup>22</sup>. De uitgebreide uitwerking over Stichting Medical Team Nederland is te vinden op pagina 40 van de bijlagen.

### 3.3 Stichting Emergency Team Limburg

De Stichting Emergency Team Limburg (ETL) is gevestigd in het Midden-Limburgse Roosteren en wordt geleid door een driekoppig bestuur met als voorzitter de heer Danny Ubachs. Naast het bestuur zijn een vijftientig vrijwilligers verbonden aan ETL die de operationele activiteiten van de organisatie invullen, bestaande uit EHBO'ers, artsen en verpleegkundigen. ETL wordt officieel niet erkend als zorginstelling door het IGZ, maar onderhoudt wel contacten met het IGZ, met als doel de kwaliteit van de diensten te verhogen. Het is niet in het bezit van een ANBI- en CBF-keurmerk en ISO 9001 certificaat en heeft geen toegang tot het C2000 systeem.

ETL is werkzaam binnen de branche van de acute mobiele medische hulpverlening en heeft de beschikking over één vaste ambulance. Deze ambulance heeft geen vervoersvergunning volgens de WAV wetgeving, maar er wordt wel gewerkt volgens de eisen die in de WAV wetgeving en LPA 7.2 omschreven staan. ETL is breed georiënteerd aanwezig bij de verschillende evenementen, zowel bij sport- als niet-sportevenementen. Deze evenementen waar ETL aanwezig is vinden alleen plaats in de Nederlandse provincie Limburg.

De organisatie heeft als doelstelling het aanbieden van adequate zorg, ook aan die aanvragers die niet zo kapitaalkrachtig zijn. Daardoor positioneert ETL zich als een organisatie die een goede prijs-kwaliteitverhouding heeft met haar diensten. Over de prijs wilde de heer Ubachs geen uitspraken doen, buiten het feit dat deze onder de gestelde marktprijs van €2400 ligt voor de huur van één ambulance met gekwalificeerde bemanning voor één dag. Buiten de vergoedingen die ETL vraagt voor haar diensten, haalt het ook inkomsten uit gelden verkregen uit instructies<sup>23</sup>.

Voor de promotie van haar diensten maakt ETL gebruik van een website. Deze is echter eenvoudig van karakter waarop voorlopig nog weinig informatie te vinden is over ETL

---

<sup>20</sup> Telefonische correspondentie Anton Blom

<sup>21</sup> <http://www.medicalteam.nl>

<sup>22</sup> Facebook pagina Stichting Medical Team Nederland

<sup>23</sup> Telefonische correspondentie Danny Ubachs

en haar activiteiten<sup>24</sup>. Naast de eigen website promoot ETL haar diensten middels Facebook, Twitter en regionale bladen, maar dit gebeurt op kleinschalig niveau.

De uitgebreide uitwerking over Stichting Medical Team Nederland is te vinden op pagina 45 van de bijlagen.

### 3.4 Stichting Socorro

Stichting Socorro is een organisatie die werkzaam is binnen de branche van de acute mobiele medische hulpverlening bij evenementen. Deze organisatie heeft haar thuisbasis in Oost-Nederland in Winterswijk liggen. Mede doordat er weinig concurrerende organisaties in deze streek gevestigd zijn, verzorgt ze bijna bij alle cultuur-, sport- en muziekevenementen de medische hulpverlening in de Achterhoek. Socorro is voornamelijk aanwezig bij motor- en autosportevenementen.

Socorro wordt geleid door een driekoppig bestuur met de heer Bas Dorsthorst als voorzitter. Daarnaast zijn er een zestig vrijwilligers verbonden aan de stichting en verzorgen de operationele activiteiten van de organisatie, bestaande uit EHBO'ers, verpleegkundigen, artsen, ambulancechauffeurs en EHBO-opleiders. Socorro werd eind 2012 niet erkend als zorginstelling door het IGZ en is alleen in het bezit van ANBI keurmerk. Andere keurmerken of certificaten wil het niet hebben vanwege de verplichtingen en papieren rompslomp. Vanuit Socorro is er geen aansluiting op het C2000 netwerk, maar heeft ze af en toe via haar ambulancedienst vrijwilligers aansluiting op het C2000 netwerk indien de noodzaak er is. Daarnaast heeft Socorro geen WAV vergunning om patiënten te vervoeren in haar voertuigen<sup>25</sup>.

De organisatie Socorro heeft een aantal voertuigen in haar bezit die ter ondersteuning van haar activiteiten dienen tijdens de evenementen. De voertuigen zijn aangepast aan haar doelgroep en volgen bij benadering het LPA 7.2 protocol en de WAV richtlijnen. Naast de twee niveaus BLS en ALS, gebruikt Socorro het ITLS niveau tijdens de evenementen. Dit niveau is aan de hand van zelfontwikkelde protocollen ontwikkeld, wat inhoudt dat gewone verpleegkundigen die niet in het bezit zijn van een SOSA diploma, toch een injectie kunnen plaatsen en infuusvloeistof kunnen toedienen indien de noodzaak aanwezig is<sup>26</sup>.

Socorro positioneert zich als een organisatie die met een scherpe prijs een goede prijs-kwaliteitverhouding kan hanteren. De prijs die Socorro hanteert voor de huur van één ambulance met gekwalificeerde bemanning voor één dag is bij benadering €550<sup>25</sup>. Buiten de vergoedingen die Socorro ontvangt voor haar diensten op evenementen, haalt Socorro haar inkomsten uit het geven van bijscholing op het gebied van de Eerste Hulpverlening.

Socorro is in het bezit van een website<sup>26</sup>, waarop een duidelijke uitleg te vinden is over haar diensten, materiaal, vrijwilligers en de opleidingen die worden gegeven. Naast haar website heeft Socorro een Facebook en Twitter account en adverteert ze in regionale

---

<sup>24</sup> <http://www.stichting-etl.nl>

<sup>25</sup> Telefonische correspondentie Bas Dorsthorst

<sup>26</sup> <http://www.stichtingsocorro.nl>

bladen, echter doet ze er weinig mee of het levert weinig op. Voor een uitgebreide analyse van de 4Socorro kan er gekeken worden naar pagina 49 van de bijlagen.

### 3.5 Stichting Medical Rescue

De Stichting Medical Rescue (SMR) is een zorginstelling die werkzaam is binnen de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening bij sportevenementen. De stichting heeft meerdere locaties door het land, maar haar hoofdbasis ligt in het Overijsselse Kampen. De hoofdactiviteiten van SMR liggen op het gebied van de auto-, motor- en watersporten<sup>27</sup>. Aan de SMR zijn vijftientig vrijwilligers verbonden die volgens eigen functieprofielen werkzaam zijn tijdens evenementen die uitgewerkt zijn in bijlage twee.

De SMR heeft weliswaar geen ISO 9001 certificering, maar werkt wel intern volgens de normen die in deze certificering gesteld zijn. Echter heeft ze deze nog niet extern laten toetsen, onder andere wegens budgettaire redenen<sup>28</sup>. Daarnaast bezit de SMR een ANBI keurmerk. De SMR heeft geen WAV vervoersvergunning, waardoor het geen patiënten mag vervoeren. Tijdens de grote publieksevenementen heeft de SMR een directe verbinding met een GHOR meldkamer, maar voor de interne communicatie is ze aangewezen op haar eigen communicatiemiddelen.

Omdat een gedeelte van het medische wagenpark van de SMR gericht is op de watersport, vallen deze voertuigen niet onder het LPA 7.2 protocol. Daardoor zijn deze voertuigen SMR op Intermediate Life Support (ILS) ingericht. Om de medische hulpverlening op een zo goed mogelijke manier in te vullen, maakt zij per evenement een risicoanalyse op medisch gebied. De SMR positioneert zich daardoor als een organisatie die door haar risicoanalyses op maat werk levert aan haar klanten<sup>27</sup>.

De vergoeding die SMR vraagt voor haar diensten wordt per evenement apart gecalculeerd. Een ambulance zal niet snel door de SMR verhuurd worden, maar als er een kostencalculatie gemaakt moet worden van de huur van één ambulance met professionele bemanning voor één dag zal deze rond de €800 liggen. De organisatie heeft vaste contracten met twee motorcrosscircuits en haalt ook uit sponsoring haar inkomsten<sup>27</sup>. Op het gebied van de promotie van de SMR, maakt ze gebruik van een eigen website, verschillende social media, folders, flyers en direct marketing.

Intern wordt er geregeld bijscholing gegeven aan de vrijwilligers. Iedere vrijwilliger moet een swiftwater rescue cursus gevolgd hebben en nieuwe vrijwilligers zonder EHBO diploma dienen een Landelijke Protocol Eerste Hulpverlening (LPEV) cursus te volgen. De SMR neemt onder andere hiervoor bij twee instellingen cursussen af voor haar vrijwilligers<sup>28</sup>. Voor een uitgebreide analyse van de SMR kan gekeken worden op pagina 54 van de bijlage.

---

<sup>27</sup> <http://www.medicalrescue.nl>

<sup>28</sup> Telefonische correspondentie Peter Adema

### 3.6 Meducare

De organisatie Meducare is een eenmanszaak die vanuit het Noord-Brabantse Vessem haar activiteiten organiseert. De eenmanszaak, die wordt geleid door de heer M. Verweij, heeft zowel een beroepsopleiding afdeling en een evenementen afdeling. Negentig procent van de activiteiten van Meducare worden ingevuld door de beroepsopleidingen, de evenemententak is daardoor maar een klein onderdeel van de organisatie<sup>29</sup>. Het bedrijf heeft geen vrijwilligers aan haar organisatie verbonden, maar maakt gebruik van een twintig tot dertig freelancers die betaald worden op uurbasis. Deze freelancers bestaan uit mensen op BLS niveau, ALS niveau en twee artsen.

Tijdens deze evenementen is het bedrijf verantwoordelijk voor de eerste medische hulpverlening van slachtoffers. Zij functioneert dan als extra schakel binnen de zorgketen van patiënten die betrokken zijn bij ongevallen bij evenementen. Meducare functioneert eind 2012 volgens de heer Verweij zowel als bedrijf als zorginstelling. Echter vindt er tot op dit moment nog geen periodieke controle van het IGZ plaats, waardoor de organisatie wettelijk niet erkend wordt als zorginstelling. Het streven is in de nabije toekomst om erkend te worden als zorginstelling en daar wordt vanuit het bedrijf naar toegewerkt<sup>30</sup>.

De voertuigen die Meducare gebruikt voor haar dienstverlening op evenementen zijn eind 2012 ingericht op BLS niveau, maar de voertuigen worden momenteel aangepast zodat ze uiteindelijk op ALS niveau zijn ingericht. De organisatie heeft geen vervoersvergunning volgens de WAV wetgeving en geen ISO-certificering vanwege de hoge kosten. Ze werkt wel volgens het LPA 7.2 protocol<sup>30</sup>.

De organisatie werkt voornamelijk op evenementen die zich afspelen in de buitenlucht zoals auto- en motorsportevenementen en bedrijfsevenementen door heel Nederland. Het positioneert in de branche een bedrijf dat een hoge kwaliteit levert op evenementen en er worden geen concessies gedaan aan deze kwaliteit ten behoeve van bijvoorbeeld bezuinigingen. De vergoeding die het vraagt voor de huur van één ambulance met gekwalificeerde bemanning voor acht uur ligt rond de €900. Echter fluctueert deze prijs, omdat per evenement op maat werk wordt geleverd en omdat de huur per uur wordt berekend<sup>30</sup>.

Meducare heeft een eigen website en maakt gebruik van een Facebook pagina. Daarnaast vindt er promotie plaats via artikelen die de heer Verweij schrijft en publiceert in magazines en vakbladen. Een uitgebreide analyse van het bedrijf Meducare is te vinden op pagina 59 van de bijlagen.

De heer Verweij heeft aangegeven tijdens een interview dat heeft plaatsgevonden, dat hij momenteel bezig is met een aantal andere personen met de oprichting van een stichting van organisaties die werkzaam zijn in de branche van de medische hulpverlening bij evenementen. Deze stichting heeft als belangrijkste doel een keurmerk op de richten. Hierin zullen richtlijnen worden opgesteld voor onder andere personen die werkzaam zijn in deze branche om de kwaliteit binnen de branche beter te waarborgen. Daarnaast worden er richtlijnen opgesteld over de kleur en striping van de

---

<sup>29</sup> <http://www.medicura.nl>

<sup>30</sup> Persoonlijke correspondentie Marc Verweij

ambulances. Men heeft namelijk opgemerkt dat er een wildgroei is van organisaties binnen de branche van de medische hulpverlening bij evenementen, waardoor niet altijd de juiste en beste kwaliteit geleverd wordt<sup>31</sup>.

### 3.7 Event Medical Service

De organisatie Event Medical Service (EMS) is een bedrijf met als rechtsvorm een BV, gelegen in het Noord-Brabantse dorp Uden. Eigenaar van het bedrijf is de heer R. van Litsenburg, die samen met iemand anders het management vormt van de organisatie. EMS wordt niet erkend als een zorginstelling door het IGZ. Het bedrijf is werkzaam in de branche van de medische hulpverlening bij evenementen. De core business van EMS zijn de dance evenementen, concerten en bedrijfsfeesten. De sportevenementen zijn een klein onderdeel van de evenementenkalender en bestaan uit wandel- en hardloopevenementen, zoals de Vierdaagse en marathons<sup>32</sup>. Dit speelt zich allemaal af door heel Nederland en sporadisch in het buitenland. De BV positioneert zich als een A-merk binnen haar branche, zo worden er geen concessies aan de prijs ten koste van de kwaliteit gedaan.

EMS heeft geen vrijwilligers, maar 350 oproepkrachten. Deze krijgen een uurvergoeding voor hun werk en bestaat uit EHBO'ers, (ambulance) verpleegkundigen, artsen, ambulancechauffeurs en fysiotherapeuten. Ieder niveau dient in het bezit te zijn van zijn eigen diploma's. De organisatie geeft een groot aantal bijscholingen aan haar oproepkrachten en er worden ook ALS en ATLS cursussen afgenomen bij een andere instantie<sup>33</sup>.

De BV heeft een groot arsenaal aan voertuigen, waarvan een gedeelte wordt gebruikt voor de sportmedische hulpverlening. Deze voertuigen zijn conform de WAV wetgeving ingericht, waardoor de zorg op ALS niveau gegeven wordt. Er wordt gewerkt volgens het LPA 7.2 protocol en het bedrijf is in het bezit van een ISO 9001 certificaat<sup>32</sup>. De organisatie heeft geen vervoersvergunning om slachtoffers te vervoeren en heeft geen aansluiting op het C2000 netwerk.

Met betrekking tot de vraagprijs wilde de heer van Litsenburg geen uitspraken doen, vanwege de bedrijfseconomische gevoeligheid van deze gegevens. Naast de vergoedingen die ze ontvangt voor haar diensten, haalt EMS ook omzet uit de bijscholingen die ze geeft<sup>33</sup>. Voor de promotie maakt het bedrijf gebruik van een eigen website, Facebook, Twitter en (regionale) bladen. Tevens profileert EMS zich af en toe bij liefdadigheid instellingen en goede doelen door middel van sponsoring. De gehele analyse van EMS is te vinden op pagina 63 van de bijlagen.

---

<sup>31</sup> Persoonlijke correspondentie Marc Verweij

<sup>32</sup> <http://www.ems.nl>

<sup>33</sup> Telefonische correspondentie Ronald van Litsenburg

### 3.8 Stichting OOV-Support

De Stichting OOV-support (OOV) is een organisatie die hoofdzakelijk werkzaam is in de ondersteuning van het werkveld van openbare orde en veiligheid met behulp van medische hulpverlening en de inzet van figuranten. In eerste instantie is het bedrijf niet werkzaam binnen de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening, echter houdt een klein onderdeel van OOV zich hier wel mee bezig zoals schoolspordagen en bedrijfssportevenementen<sup>34</sup>.

OOV wordt geleid door een tweekoppig bestuur en er zijn een vierhonderd vrijwilligers verbonden aan OOV waarvan zestig vrijwilligers zich bezighouden op het medische vlak. Deze vrijwilligers bestaan uit een arts, verpleegkundigen en EHBO'ers. De medische vrijwilligers moeten minimaal in het bezit zijn van een EHBO diploma en moeten aantoonbare ervaring hebben.

OOV heeft twee locaties in Den Haag en omstreken en is met haar dienstverlening door heel Nederland aanwezig. Ze positioneert zich als een organisatie die een groot vrijwilligersbestand heeft, die het gemiddelde niveau van een EHBO vereniging of het Rode Kruis ontstijgt. Voor haar dienstverlening heeft OOV een tweetal voertuigen, maar deze zijn niet volgens de WAV wetgeving ingericht en er wordt niet gewerkt volgens het LPA 7.2 protocol. OOV heeft geen certificaten of keurmerken in haar bezit<sup>35</sup>.

De vergoeding die de organisatie vraagt voor haar diensten is volgens de heer Arthur Haijer marktconform, maar verdere informatie hierover wilde hij niet geven<sup>35</sup>. De hulpverleningstak is net kostendekkend, maar zij ontvangt geen subsidies en sponsorgelden. OOV heeft een eigen website en maakt op beperkte basis gebruik van Facebook en Twitter. De Facebook pagina wordt voornamelijk voor het onderlinge contact onder de vrijwilligers gebruikt. De uitgebreide analyse van de Stichting OOV-Support is te vinden op pagina 67 van de bijlagen.

### 3.9 RSsporteventzorg.nl

De eenmanszaak RSsporteventzorg.nl (RSS) is een organisatie die werkzaam is binnen de branche van de acute medische hulpverlening bij evenementen. Alhoewel het bedrijf geen voertuigen gebruikt voor haar dienstverlening, is ze toch opgenomen in deze analyse omdat ze in de toekomst mogelijk kan overstappen naar de mobiele medische hulpverlening<sup>36</sup>. RSS wordt niet erkend als een zorginstelling door het IGZ, is niet in het bezit van keurmerken of certificaten en heeft geen aansluiting op het C2000 netwerk.

Voor haar dienstverlening maakt RSS gebruik van freelancers, die middels een uurloon betaald worden. Deze freelancers bestaan uit EHBO'ers, (ambulance)verpleegkundigen, ambulancechauffeurs en brandweerlieden en moeten minimaal in het bezit zijn van een EHBO diploma met een aanvullende AED cursus.

---

<sup>34</sup> <http://www.oov-support.nl>

<sup>35</sup> Telefonische correspondentie Arthur Haijer

<sup>36</sup> <http://www.rssporteventzorg.nl>

De organisatie heeft haar thuisbasis in de stad Den Haag en is voornamelijk aanwezig bij evenementen in de Randstad. Deze evenementen zijn breed georiënteerd, van een dance event tot een sportevenement. De medische hulpverlening van RSS onderscheidt zich in de kwaliteit van de mensen die ingehuurd worden. Deze kwaliteit wordt gewaarborgd door freelancers in te huren die in hun dagelijks leven werkzaam zijn in de professionele gezondheidszorg<sup>36</sup>.

De vergoeding die RSS vraagt voor haar dienstverlening bij evenementen is samen met de inkomsten uit sportverzorgingen en sportmassages kostendekkend. De hoogte van de vergoeding van dienstverlening bij evenementen is afhankelijk van de grootte van de evenementen en zal per persoon tussen de €17,50 en €27,50 liggen<sup>37</sup>. Voor de promotie maakt de eenmanszaak gebruik van een eigen website, Twitter en Search Engine Optimization (SEO). SEO is een proces dat ervoor zorgt dat het bedrijf hoger scoort in de zoekmachine als er gezocht wordt op bepaalde zoekwoorden, in dit geval bijvoorbeeld medisch, hulpverlening en evenementen. Op pagina 70 van de bijlage is de uitgebreide analyse van het bedrijf RSSsporteventzorg.nl te vinden.

### 3.10 Broeder de Vries

De zorginstelling Broeder de Vries (BDV) is een dochteronderneming van het bedrijf Dutch Medical Group (DMG). De Dutch Medical Group (DMG) heeft buiten BDV nog vijf andere dochterondernemingen. De BV Broeder de Vries is een zorginstelling die een breed spectra aan diensten levert. Het is een ambulancedienst die ambulancevluchten, ambulancevervoer, medische escortering, medisch taxivervoer en medische hulpverlening bij grootschalige calamiteiten verzorgt<sup>38</sup>. Daarnaast heeft BDV ook een tak die zich bezig houdt met evenementen service. Eind 2012 is BDV in het bezit van een ISO 9001 certificering.

De organisatie BDV positioneert zich als een bedrijf dat hoge medische kwaliteit levert. Hiervoor heeft het bedrijf de beschikking over 65 FTE'ers, die functies van EHBO'er, (ambulance)verpleegkundige, arts en ambulancechauffeur invullen. De BV zet per evenement ambulances in om de medische dienstverlening te verzorgen. Omdat ze in het bezit is van een vervoersvergunning, kunnen slachtoffers, indien nodig, vervoerd worden naar het ziekenhuis. Deze ambulances zijn conform de WAV richtlijnen ingericht op ALS niveau, wordt er gewerkt volgens het LAP 7.2 protocol en heeft ze een vaste aansluiting op het C2000 netwerk.<sup>39</sup>

BDV is gehuisvest op Schiphol en is aanwezig bij evenementen door heel Nederland, met uitzondering van Noord-Nederland. De vergoeding die de organisatie vraagt voor de huur van één ambulance met professionele bemanning voor een werkdag van acht uur ligt rond de duizend euro<sup>39</sup>. De BV is volledig afhankelijk van haar inkomsten uit de eerder genoemde dienstverlening van ambulancevluchten, ambulancevervoer, medische escortering, medisch taxivervoer, medische hulpverlening bij grootschalige calamiteiten en evenementen. Ze ontvangt geen sponsoring of subsidies.

---

<sup>37</sup> Telefonische correspondentie Ron Schouwstra

<sup>38</sup> <http://www.broederdevries.nl>

<sup>39</sup> Telefonische correspondentie Joost Clijsen



Voor de promotie van het bedrijf maakt BDV alleen gebruik van een eigen website, omdat de organisatie een bekende naam heeft binnen de ambulance branche die voor kwaliteit staat. De naam verkoopt zich als het ware zelf. De uitgebreide analyse van Broeder de Vries is te vinden op pagina 73 van de bijlagen.

## Hoofdstuk 4 Organisaties zonder medewerking

### 4.1 Inleiding

Tijdens het onderzoek zijn er een aantal partijen die medewerking aan het onderzoek hebben geweigerd. In dit hoofdstuk worden deze organisaties besproken aan de hand van deskresearch. Aangezien de informatie van de deskresearch beperkt is, kunnen weinig uitspraken gedaan worden over de organisaties.

Daarnaast zal er ook melding worden gemaakt van de redenen die de organisaties hebben om niet mee te werken aan dit onderzoek.

### 4.2 EHBO Diensten Nederland

De organisatie EHBO Diensten Nederland heeft haar thuisbasis in het Utrechtse Mijdrecht. Naast deze locatie heeft zij ook een steunpunt in Noord-Nederland in de Friese plaats Stiens. EHBO diensten Nederland is gespecialiseerd in professionele hulpverlening en veiligheid bij evenementen. Deze evenementen variëren van dance events, bedrijfsfeesten tot aan waterevenementen. Bij deze evenementen kan ze ook fysiotherapeuten en brandwachten leveren.

Het bedrijf zegt op haar internetpagina dat ze diensten levert op een hoog niveau met modern apparatuur tegen een goede prijs. Daardoor kan gesteld worden dat zij zich positioneert als een organisatie die een hoog prijs-kwaliteitverhouding kan bieden. De hulpverleners van EHBO Diensten hebben voornamelijk een verpleegkundige achtergrond. Naast de dienstverlening bij evenementen geeft het bedrijf ook opleidingen en heeft een EHBO webwinkel<sup>40</sup>.

EHBO Diensten maakt gebruik van een eigen website en social media platformen als Facebook, Twitter, Hyves en Youtube. Vooral van Twitter wordt regelmatig gebruik gemaakt.

Tijdens telefonisch contact met de heer Eric van der Meer bleek dat EHBO Diensten niet wenste mee te werken aan het onderzoek. De reden hiervoor was omdat ze geen privacy gegevens van de organisatie bekend wilden maken<sup>41</sup>.

### 4.3 EHBO Team Nederland

De organisatie EHBO Team Nederland (ETN), opgericht in 2009, is gevestigd in het Drentse dorp Havelte en draagt zorg voor professionele medische hulpverlening tijdens evenementen. Er zijn tachtig oproepkrachten aan de organisatie verbonden en bestaat uit de functies artsen, (ambulance)verpleegkundigen, ambulancechauffeurs en eerste hulpverleners. Oproepkrachten met een BLS niveau worden vijf keer per jaar extra

---

<sup>40</sup> <http://www.ehbo-diensten.nl>

<sup>41</sup> Telefonische correspondentie Eric van der Meer

getraind om kennis en vaardigheden op peil te houden. Deze oproepkrachten worden aangestuurd door een operationeel manager<sup>42</sup>.

ETN verzorgt bij een breed scala van evenementen de medische hulpverlening van dance events, motorcrossen tot aan kermissen. Voor deze hulpverlening maakt ze gebruik van ambulances, motoren, rescuequads, bikes en first respondervoertuigen en er wordt gewerkt volgens het LPA 7.2 protocol. Er is geen vervoersvergunning voor haar voertuigen<sup>43</sup>.

Het bedrijf heeft als doel het leveren van professionele zorg tijdens evenementen tegen een betaalbare prijs. Daardoor positioneert ETN zich als een organisatie die haar diensten met een goede prijs-kwaliteitverhouding aanbiedt. Naast de dienstverlening bij evenementen biedt ETN ook cursussen aan en verhuurt het medisch materiaal. Voor de promotie maakt ze gebruik van een eigen website, Facebook, Twitter, Hyves en Marktplaats. Daarnaast heeft men ook een artikel gepubliceerd in het vakblad Ambulancezorg.

Er heeft twee maal telefonisch contact plaatsgevonden met de heer Menno Koster, manager van ETN. De heer Koster gaf tijdens het tweede telefoongesprek aan, dat er met concurrenten gespeeld wordt middels dit onderzoek en hij geen medewerking wil geven<sup>44</sup>.

#### **4.4 Stichting Medische Ondersteuning Sportevenementen**

De Stichting Medische Ondersteuning Sportevenementen (MOS) is een organisatie die werkzaam is in de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening binnen de dranghekken van sportevenementen. De thuisbasis van MOS ligt in de stad Maastricht en de activiteiten van de stichting zijn in de provincies Limburg en Noord-Brabant. Het merendeel van de dienstverlening van MOS speelt zich af binnen de wielersport. Door haar focus op de wielersport positioneert de stichting zich als een organisatie die gespecialiseerde medische zorg kan bieden aan de wielersport.

MOS staat onder leiding van een vijfkoppig stichtingsbestuur en een algemene coördinator die de activiteiten van de stichting aanstuurt. Daarnaast zijn er nog vrijwilligers aan de organisatie verbonden die de operationele activiteiten van de stichting uitvoeren. Het wagenpark MOS bestaat uit twee ambulances, twee first respondervoertuigen, (ambulance)motor, quad en een mobiele EHBO unit. Er is geen informatie gevonden over de inrichting van deze voertuigen en of ze in het bezit van een vervoersvergunning zijn<sup>45</sup>.

Buiten de inkomsten van de dienstverleningen van de stichting bij evenementen, haalt ze ook inkomsten uit sponsors die verbonden zijn aan de organisatie. MOS maakt gebruik van een eigen website, Twitter en Hyves.

---

<sup>42</sup> Vakblad V&VN Ambulancezorg juni 2012

<sup>43</sup> <http://www.ehboteam.nl>

<sup>44</sup> Telefonische correspondentie Menno Koster

<sup>45</sup> <http://www.stichtingmos.nl>

Na veelvuldige contact te hebben gehad met de heer Theo Smeets, bestuurslid van de stichting, heeft MOS afgezien van haar medewerking aan het onderzoek. In eerste instantie is gepoogd om een telefonisch interview af te nemen, maar op aangeven van de heer Smeets is dit interview middels een enquête digitaal verstuurd. Echter bleek na een paar weken dat de stichting toch afziet van haar medewerking<sup>46</sup>.

#### **4.5 Stichting Medische Dienstverlening**

De Stichting Medische Dienstverlening (SMD) verzorgt de acute mobiele medische dienstverlening bij (sport)evenementen en is medio 2011 opgericht. De stichting is statutair gevestigd in Utrecht, maar het postadres ligt in Amerongen. De organisatie is aanwezig bij autosport- en motorsportevenementen, dance events, bedrijfsevenementen en evenementen te water. Er is geen duidelijk beeld waar deze evenementen zich afspelen, maar de referenties die te vinden zijn op de website van de stichting weergegeven alleen evenementen uit de Randstad<sup>47</sup>.

De hulpverleners van SMD kunnen zowel BLS als ALS geschoold zijn en kunnen ondersteund worden door een ambulance. Meer informatie over de voertuigen van SMD is niet te vinden en daardoor kunnen hier geen uitspraken over gedaan worden. Naast de medische hulpverlening, geeft de organisatie ook opleidingen<sup>47</sup>. De stichting maakt gebruik van het Entropia portofoonnetwerk, waardoor haar hulpverleners door heel Nederland met elkaar kunnen communiceren.

Met betrekking tot de promotie van SMD maakt de stichting gebruik van een eigen website waar, buiten de informatie over haar dienstverlening en opleidingen, vrijwilligers kunnen inloggen om roostertechnische zaken te bekijken. Daarnaast maakt ze promotie via Facebook, Twitter en LinkedIn.

Eind 2012 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden met de heer Sander Proost, voorzitter van SMD. Hij gaf aan dat de stichting weinig behoefte heeft om mee te werken aan het onderzoek<sup>48</sup>.

---

<sup>46</sup> Telefonische correspondentie Theo Smeets

<sup>47</sup> <http://www.medischedienstverlening.com>

<sup>48</sup> Telefonische correspondentie Sander Proost

## Hoofdstuk 5 Overige organisaties

### 5.1 Inleiding

Gedurende dit hoofdstuk worden de organisaties besproken waar geen telefonisch contact heeft plaatsgevonden voor een interview. Ondanks herhaaldelijke pogingen heeft er geen contact plaatsgevonden met deze organisaties. Desalniettemin zijn de analyses van deze organisaties zijn weergegeven in dit hoofdstuk middels deskresearch. Over het algemeen is deze informatie beperkt, daardoor kunnen weinig uitspraken gedaan worden over deze organisaties.

In de laatste paragraaf zullen de organisaties besproken worden die tijdens het onderzoek zijn afgevallen voor de rapportage.

### 5.2 Traumatainer

Traumatainer is een behandelruimte, oftewel een polikliniek, die is ondergebracht in een mobiele unit. Doordat deze behandelruimte is opgebouwd in een container, is het makkelijk te transporteren naar de locaties van evenementen. Het is uitgerust met energie- en watervoorziening, waardoor de unit volledig zelfstandig kan functioneren. Sinds korte tijd is het bedrijf Traumatainer in handen van het bedrijf Quinton Brandveiligheid<sup>49</sup>.

Traumatainer is niet direct een bedrijf wat acute mobiele (sport)medische hulpverlening kan bieden, echter kan deze unit wel ingezet worden als extra ondersteuning voor de medische hulpverlening van organisaties die werkzaam zijn in deze branche. Voor SSM kan dit in de toekomst een mogelijkheid zijn om gebruik van te maken voor haar dienstverlening bij grotere evenementen als de Eneco Tour.

Eind 2012 en begin 2013 zijn er drie pogingen ondernomen om contact op te nemen met Quinton Brandveiligheid. Echter bleek de persoon die gaat over het product Traumatainer, de heer Michiel Delmonte, niet bereikbaar.

### 5.3 Ambulance Event Service

Het bedrijf Ambulance Event Service (AES) is een organisatie die werkzaam is binnen het patiëntenvervoer vanuit het buitenland naar Nederland, de industriële dienstverlening en ondersteuning bij calamiteiten oefeningen. Daarnaast kan het een ondersteunende rol bieden aan de reguliere ambulancediensten en het GHOR en verzorgt het de medische hulpverlening bij evenementen.

De organisatie heeft haar thuisbasis in het Noord-Brabantse Vlierden, ten oosten van de stad Eindhoven. Als er gekeken wordt naar de aard van evenementen waar AES de medische hulpverlening verzorgt, is deze zeer variërend. Zij is aanwezig bij

---

<sup>49</sup> <http://www.traumatainer.nl>

wielerevenementen, auto- en motorsportevenementen, watersportevenementen, paardensportevenementen en schaats- en ski evenementen. Daarnaast verzorgt het de medische hulpverlening bij niet-sportevenementen, zoals concerten en dance events. Waar deze evenementen plaatsvinden is niet helemaal duidelijk. Maar als er een inschatting gemaakt moet worden met behulp van de grote hoeveelheden soorten evenementen, zullen deze door heel Nederland plaatsvinden. Daarnaast verzorgt het de medische hulpverlening bij BMX evenementen in Noorwegen en Duitsland en wielerevenementen in Italië, Frankrijk, Luxemburg en België<sup>50</sup>.

De medewerkers van AES bestaan uit artsen, (ambulance)verpleegkundigen, ambulancechauffeurs, EHBO'ers op BLS niveau en brandwachten. Deze medewerkers kunnen gebruik maken van een uitgebreid wagenpark, bestaande uit ambulances, quads, motoren, brandweerauto en een medical unit. Met betrekking tot de medische voertuigen wordt gewerkt volgens het LPA 7.2 protocol. AES maakt gebruik van een eigen website, die goed verzorgd is. Naast de website heeft de organisatie een Twitter account en komt het vaker in beeld op (regionale) televisie<sup>50</sup>.

Iedere organisatie van het onderzoek is aangeschreven middels een brief. Vanaf een week na de verzending van deze brief is er veelvuldig contact opgenomen met de heer Guido van de Acker en zijn zowel telefonische als digitale berichten achter gelaten. Desondanks heeft er geen contact kunnen plaatsvinden met de heer Van de Acker.

## 5.4 Het Nederlandse Rode Kruis

Het Rode Kruis is een wereldwijde hulpverleningsorganisatie en houdt zich met een aantal taakvelden bezig. Één daarvan is de grootschalige hulpverlening, wat onder andere betrekking heeft op de medische begeleiding bij grote evenementen. Het Rode Kruis heeft op het gebied van evenementen als taak de verlening van puur eerste hulp bij ongevallen. Het Rode Kruis begeleidt zeer veel evenementen in Nederland, van plaatselijke braderieën tot aan de Vierdaagse van Nijmegen<sup>51</sup>.

Er zijn zowel vrijwilligers als beroepskrachten verbonden aan het Rode Kruis en een groot arsenaal aan voertuigen. Zij mag geen patiënten vervoeren in haar medische voertuigen. Over de vergoeding die het Rode Kruis voor haar diensten vraagt is geen informatie gevonden, maar naast deze vergoedingen haalt het ook inkomsten uit giften, vergoedingen en acties. Het Rode Kruis maakt gebruik van een eigen website met een gedeelte dat besteed is aan de evenemententak en Facebook en Twitter voor het algemene Rode Kruis Nederland<sup>51</sup>.

Meermaals is geprobeerd de goede afdeling van het Rode Kruis te pakken te krijgen. Eerst is de introducerende brief naar het hoofdkantoor verstuurd, om vervolgens deze afdeling telefonisch te contacteren. Echter was deze afdeling meerdere keren onbereikbaar. Vervolgens is er contact opgenomen met afdeling Zuid-Oost van het Rode Kruis in Eindhoven, maar deze verwees weer door naar het hoofdkantoor dat vervolgens weer meerdere keren onbereikbaar was.

---

<sup>50</sup> <http://www.event-medical-service.net>

<sup>51</sup> <http://www.rodekruis.nl>

## 5.5 Maximum Medical

De organisatie Maximum Medical is een onderdeel van de Maximum Group BV. Naast de medische afdeling functioneert een tweede tak binnen de Maximum Group als beveiligingsorganisatie en heeft zij haar kantoor in Zwijndrecht liggen. De medische afdeling verzorgt de professionele dienstverlening rond (sport)evenementen en festivals. Afhankelijk van de benodigde inzet beschikt ze over artsen, verpleegkundigen, ambulancehulpverleners en EHBO'ers. Daarnaast kan de organisatie nog een specialist op het gebied van brandveiligheid leveren.

De hulpverleners van Maximum Medical zijn over het algemeen professionals uit de beroepspraktijk. Het bedrijf werkt volgens de richtlijnen die zijn opgesteld in het LPA 7.2 protocol<sup>52</sup>.

Andere gegevens ontbreken om in de analyse van Maximum Medical op te nemen. Er is meerdere keren contact opgenomen met de organisatie, waar na de derde keer contact is gelegd met de heer Rendel van den Heuvel. Hij gaf eind 2012 aan, dat hij op dat moment geen tijd had voor het onderzoek. Naderhand is er geprobeerd om nogmaals contact op te nemen met de organisatie, maar helaas zonder succes.

## 5.6 Stichting Hulpverlening bij Evenementen

De Stichting Hulpverlening bij Evenementen (SHE) is gespecialiseerd in de medische hulpverlening bij evenementen. Daarnaast kan de stichting ook in samenspraak met haar klanten een brandwacht en beveiliging regelen. SHE werkt vanuit de Friese plaats Drachten en verzorgt de medische hulpverlening van sporttoernooien tot grote feesttenten<sup>53</sup>.

SHE verzorgt naast de medische dienstverlening bij evenementen ook EHBO cursussen. De stichting heeft een eigen website, die zeer eenvoudig van karakter is en weinig informatie weergeeft over de dienstverlening van de organisatie. Daarnaast maakt ze gebruik van LinkedIn en Twitter.

Meer informatie ontbreekt voor deze analyse. Meerdere malen is geprobeerd telefonisch contact op te nemen met de stichting, maar een gesprek bleef uit. Daarnaast is de informatie die gevonden is middels deskresearch zeer beperkt, aangezien de website en social media weinig informatie geven over de dienstverlening van SHE.

## 5.7 Bronts Ambulance Service

Bronts Ambulance Service BV is een organisatie die zich concentreert op zorg in combinatie met vervoer, van ambulancezorg tot lichttaxi's. De organisatie bestaat uit de onderdelen medische repatriëring, zorgvervoer in Nederland, huisartsambulances voor

---

<sup>52</sup> <http://www.maximum-secura>

<sup>53</sup> <http://www.stichtinghulpverleningbijevenementen.nl>

huisartsposten in Nederland en België, zittend of liggend ziekenvervoer met een zorgtaxi en de medische begeleiding van evenementen<sup>54</sup>.

Bronts is een dochteronderneming van de holding J.F. Swagemakers Beheer BV en is in het bezit van een ISO 9001 certificering en een vervoersvergunning. Daarnaast presenteert de BV een kwaliteitsjaarrapport uit 2009 op haar website, waarin gesteld wordt dat zij in 2009 erkend werd door het IGZ als zorginstelling<sup>55</sup>. De BV heeft haar thuisbasis in de Noord-Brabantse plaats Halsteren, dat tegen de provincie Zeeland aanligt.

Bronts is aanwezig bij evenementen door heel Nederland en richt zich op sport en grootschalige evenementen als concerten. Doordat er van te voren een risicoanalyse van het evenement wordt doorgenomen, kan de organisatie op maat leveren. Op diverse niveau's wordt medische bijstand geleverd, van één EHBO'er tot aan een volledig uitgeruste eerste hulp post en ambulancezorg. Voor de promotie van het bedrijf maakt Bronts alleen gebruik van een eigen website<sup>56</sup>.

Een aantal keren is contact opgenomen met het kantoor van Bronts en uiteindelijk werd geadviseerd contact op te nemen met de heer Theo Bronts. Echter bleek na meerdere pogingen deze meneer onbereikbaar.

## 5.8 Afgevalen organisaties

Gedurende het onderzoek bleek, dat tijdens de telefonische contacten met de verschillende organisaties een aantal instanties afvielen omdat zij niet aan de eisen voldeden van het onderzoek. Zo heeft het bedrijf Medical Assistent International aangegeven dat zij niet aanwezig zijn op sportevenementen, de BIOS groep zich alleen bezig houdt met persoon- en ambulancevervoer en de EHBO vereniging Maastricht alleen op EHBO niveau de zorgverlening geeft. Daarnaast is er tijdens het onderzoek naar het bedrijf Medic Event Support gebleken, dat deze organisatie failliet is verklaard door een curator uit Spijkenisse. De faillissementsdocumenten van Medic Event Support zijn gevonden op het internet.

---

<sup>54</sup> <http://www.ambulanceservice.nl>

<sup>55</sup> Kwaliteitsjaarverslag Bronts Ambulance Service 2009

<sup>56</sup> <http://www.ambulanceservice.nl>



## Hoofdstuk 6 Conclusies en aanbevelingen

### 6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk zal in paragraaf twee een overzicht geven van de resultaten en conclusies van het onderzoek. Met behulp van een resultatentabel die in bijlage vier op pagina 84 van het rapport te vinden is, zijn de conclusies beschreven.

In paragraaf drie worden de aanbevelingen gegeven die aan de hand van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Deze aanbevelingen zijn voor de SSM mogelijk mee te nemen in hun toekomstige plannen van hun bedrijfsvoering.

### 6.2 Conclusies

Na het afronden van de fase van de telefonische interviews bleek dat negen organisaties hun medewerking hebben gegeven aan het onderzoek. Van de oorspronkelijke 22 organisaties die middels deskresearch geselecteerd waren voor het onderzoek, bleken vier partijen te zijn afgevallen om uiteenlopende redenen. Vier organisaties gaven te kennen dat zij geen medewerking wilden verlenen en zes organisaties bleken na meerdere pogingen telefonisch niet bereikbaar. Als er dan gekeken wordt naar het responspercentage van het onderzoek, wordt er in de berekening rekening gehouden met de partijen die hun medewerking hebben gegeven aan het onderzoek en organisaties die niet bereikbaar bleken. De bedrijven die zijn afgevallen voor het onderzoek en de organisaties die medewerking weigerden, worden niet meegerekend in het onderzoek. Daardoor ligt het responspercentage op zestig procent, waar volgens de heer Hesselink van het MUMC+ tijdens een bijeenkomst te kennen gaf dat zeventig procent wenselijk is. Echter omdat dit onderzoek lastiger van aard is vanwege het onderzoek bij andere organisaties, gaf de heer Hesselink aan dat dit een goed responspercentage is<sup>57</sup>.

Op pagina 84 van de bijlage is de resultatentabel, waarin de resultaten per organisatie weergegeven zijn. Wat direct opvalt is, dat de SSM als een van de weinige organisaties functioneert als een zorginstelling. Veel van de organisaties hebben een stichting als rechtsvorm, waardoor de bestuurders van deze instanties niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor eventuele schulden. Er zijn maar weinig organisaties die werknemers in loondienst hebben, maar kan er wel bij evenementen (medisch) personeel ingezet worden. Dit personeel is als vrijwilliger, freelancer of oproepkracht verbonden aan de organisatie. De meeste organisaties beschikken over personeel die dienst kunnen doen als arts, (ambulance)verpleegkundige, ambulancechauffeur en EHBO'er. Bijna iedere organisatie geeft bijscholing aan haar personeelsleden.

Als er gekeken wordt naar het aantal personeelsleden per organisatie, dan zijn de organisaties SSM, MTN en EMS de organisaties met het grootste personeelsbestand. Door dit grote personeelsbestand kunnen deze organisatie de grote (publiek)evenementen aannemen, zoals de Vierdaagse of het WK wielrennen. De SSM

---

<sup>57</sup> Persoonlijke correspondentie Mathijs Hesselink

positioneert zich door haar certificaten en keurmerken als een van de weinige organisaties als een A-merk, terwijl de meeste organisaties zich onderscheiden in hun prijs-kwaliteit verhouding of specialistische zorg bij bepaalde evenementen. Deze specialistische zorg van bepaalde evenementen vindt voornamelijk plaats bij motor- en autosportevenementen en watersport. Bij deze evenementen zijn specialistische voertuigen en materiaal een vereiste, waarvan de SSM niet in het bezit is. Meerdere van de organisaties zijn ook aanwezig bij niet sportevenementen.

Veel organisaties hebben een ruim wagenpark, waarvan de meeste werken volgens het LPA 7.2 protocol en zowel op BLS en ALS niveau medische zorg verleend kan worden. Echter zijn er maar drie organisaties, waaronder de SSM, die een vervoersvergunning hebben waardoor zij wettelijk patiënten mag vervoeren naar een ziekenhuis. Daarnaast hebben er volgens het onderzoek twee van de tien geïnterviewde organisaties een aansluiting op het C2000 communicatienetwerk. De twintig onderzochte organisaties hebben hun vestigingen verspreid over Nederland liggen. Als er wordt gekeken naar waar hun dienstverlening plaatsvindt, dan is er geen enkele regio die niet voorzien is van medische hulpverlening bij evenementen. Volgens het onderzoek liggen hier geen speciale kansen voor de SSM.

Zeven van de tien organisaties die hun medewerking hebben gegeven aan het onderzoek, gaven openheid van zaken omtrent de vraagprijs van de huur van één ambulance met gekwalificeerde bemanning voor één dag. Echter omdat er organisaties geweigerd hebben mee te werken aan het onderzoek en er bij organisaties geen contact heeft plaatsgevonden, kan gesteld worden dat zeven van de twintig organisaties openheid van zaken hebben gegeven over deze vraagprijs oftewel een percentage van 35 procent. De vraagprijs ligt tussen de range van €550 en €1000. Buiten de vergoedingen die de organisaties krijgen, halen ze inkomsten voornamelijk uit sponsoring, bijscholing en verkoop/verhuur van medisch materiaal. Daarnaast zijn de organisaties Broeder de Vries en Bronts Ambulance Service voor een klein deel afhankelijk van de inkomsten uit evenementen.

Alle organisaties hebben de beschikking over een eigen website, maar de kwaliteit van deze websites varieert. Zo viel de website van AES zowel grafisch als inhoudelijk in positieve zin op. De websites van ETL en SHE daarentegen komen verouderd over. De meeste organisaties maken gebruik van Facebook en Twitter, maar andere promotiemiddelen worden nauwelijks of op kleine schaal ingeschakeld.

### **6.3 Aanbevelingen**

Tijdens de paragraaf aanbevelingen worden aan de hand van het onderzoek naar de SSM en andere organisaties aanbevelingen gegeven voor de bedrijfsvoering van de SSM. Deze aanbevelingen zouden mogelijk een bijdrage kunnen leveren aan de toekomstige bedrijfsvoering van de SSM.

De eerste aanbeveling is op het gebied van de webpagina van de SSM. De huidige pagina is informatief van karakter, maar ze gebruikt weinig beelden van haar dienstverlening als achtergrond. Daardoor straalt de website niet uit waar de dienstverlening van de SSM voor staat en dat is de acute mobiele medische hulpverlening bij sportevenementen. Een voorbeeld van een goede website die zowel inhoudelijk als

grafisch erg duidelijk overkomt, is de website van de organisatie Ambulance Event Service<sup>58</sup>. Door de presentatie van foto's op de homepage, krijgt een geïnteresseerd evenement meteen een duidelijk beeld van de dienstverlening en waar de organisatie voor staat. Tegenwoordig is de website het visitekaartje van een organisatie, waardoor het van belang is deze zowel inhoudelijk als grafisch in te richten volgens de hedendaagse technologieën. Daarnaast oogt de website van de SSM rommelig, waar de aanbeveling is minder thema's te gebruiken, alleen de noodzakelijke informatie per pagina weer te geven en geen bewegende onderdelen te gebruiken. Tevens is gebleken dat de SSM in het bezit is van een .nl, .tv en .org domein. Dit veroorzaakt verwarring bij potentiële klanten, waardoor het advies is om bijvoorbeeld alleen het .nl domein aan te houden en deze te voorzien van een media pagina waar Youtube filmpjes in verwerkt kunnen worden.

De SSM is momenteel nog niet in het bezit van een afgesloten pagina op haar website, waar vrijwilligers kunnen inloggen en toegang hebben op privacy gevoelige gegevens. Meerdere organisaties hebben al een dergelijke functie op hun website. Hier hebben de vrijwilligers inzage op de evenementenkalender en kunnen zij zich inschrijven op evenementen. Het digitaliseren van de inschrijvingen op evenementen zou minder papierwerk en mailverkeer opleveren, waardoor er efficiënter gewerkt kan worden.

Daarnaast is een aanbeveling aan de SSM om tijd te stoppen in informeren van de vraagkant van de markt. Met de vraagkant van de markt worden de sportevenementen bedoeld. De SSM kan informatie avonden organiseren en evenementen uitnodigen, de grotere evenementen opzoeken, symposia organiseren bij sportbeurzen en een symposium organiseren in samenwerking met het NOC\*NSF en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voor sportevenementen. De bedoeling is om tijdens deze informatieavonden of symposia de sportevenementen een uitleg te geven wat de waarde en het belang is van goede medische hulpverlening bij evenementen en hoe men medische hulpverlening kwalitatief kan beoordelen. De bedoeling is om duidelijk te maken dat de medische hulpverlening geen sluitpost zou moeten zijn op de begroting, maar een zekerheid. Voor de SSM is het informeren van de vraagkant van de markt van belang, omdat het zich positioneert als een A-merk. Het doet geen concessies aan de kwaliteit, waardoor het een zo hoog mogelijke kwaliteit levert. Daardoor is het van belang tijdens het informeren de nadruk te leggen op de kwaliteit van personeel, materiaal en voertuigen, certificering en keurmerken, gebruik van C2000, gebruik van LPA 7.2 protocol op ALS-niveau tijdens de medische hulpverlening en vervoersvergunning voor slachtoffers. Er zou een checklist gemaakt kunnen worden door de SSM die evenementen zouden kunnen gebruiken voor de invulling van de medische hulpverlening van hun evenement. Het uiteindelijke doel is om de SSM als hét A-merk neer te zetten, waardoor het merk spontane naamsbekendheid geniet oftewel top of mind.

Om meer inkomsten te genereren zou de SSM zich naast haar bestaande activiteiten kunnen concentreren op de bedrijfssportevenementen. Zo zou er bijvoorbeeld contact opgenomen kunnen worden met bedrijven als Your Sport Events of Time Out Events die bedrijfssportevenementen organiseren. Door deze contacten zou de SSM bij de grotere evenementen de medische hulpverlening kunnen verzorgen. Daarnaast zou er contact

---

<sup>58</sup> <http://www.ambulance-event-service.net>

opgenomen kunnen worden met afdelingen van grotere organisaties, bijvoorbeeld DSM, Philips, Unilever, ING of Eneco Energie, die verantwoordelijk zijn voor de organisatie van bedrijfsevenementen. In het verleden heeft de SSM al de medische hulpverlening van de werknemers van DSM tijdens de Vierdaagse verzorgd<sup>59</sup>.

Het gebruik van de SSM zou uitgebreid kunnen worden naar Twitter, waar een bepaalde vrijwilliger verantwoordelijk is voor de korte berichtgeving tijdens de evenementen waar ze aanwezig is. Twitter is een vorm van micro blogging, waar in 120 tekens informatie gedeeld kan worden bijvoorbeeld de activiteiten van de SSM tijdens evenementen met bijbehorende foto's. Daarnaast kan Twitter ook gebruikt worden als business-to-business, waar interactie gezocht kan worden met sportevenementen door te reageren op hun berichtgeving of berichten te retweeten. Naast Twitter kan de SSM ook een afgesloten privé pagina oprichten voor alleen de vrijwilligers van de SSM, waardoor er makkelijker informatie gedeeld kan worden met haar vrijwilligers en kunnen de vrijwilligers onderling communiceren.

Tot slot is er een aanbeveling op het gebied van zoekmachines als Google. De SSM is momenteel slecht te vinden als gezocht wordt naar de SSM met zoekwoorden als sport, medisch, hulpverlening, evenement en acuut. Hierdoor staan concurrenten bij de eerste zoekresultaten en wordt de SSM pas als zevende of achtste zoekresultaat weergegeven. Dit probleem kan verholpen worden als er gewerkt wordt met Search Engine Optimization (SEO). Door SEO wordt de SSM beter herkend door de zoekmachines en zal ze gevonden worden in de eerste zoekresultaten. Aangezien er voor deze activiteiten specialistische kennis van zaken nodig is, wordt dit werk veelal door ICT bedrijven gedaan. Voor de SSM zou mogelijk het ICT bedrijf van de SSM AMR ingeschakeld kunnen worden om haar hierbij te helpen.

---

<sup>59</sup> Persoonlijke correspondentie Marjo Boumans

## Referentielijst

Bidboek Stichting Service Médical (2012)

Evenementenkalender Stichting Service Médical (2012)

Inspectie voor de gezondheidszorg (2008). *Gezondheidsbescherming bij publieksevenementen onvoldoende geborgd.*

Kwaliteitsjaarverslag Bronts Ambulance Service (2009)

Kwaliteitsjaarverslag Stichting Service Médical (2011)

Persoonlijke correspondentie Jos Benders (2012)

Persoonlijke correspondentie Marc Verweij (2012)

Persoonlijke correspondentie Marjo Boumans (2012)

Persoonlijke correspondentie Mathijs Hesselink (2012)

Raad van RGF'en (2004). *Geneeskundige advisering publieksevenementen, handreiking en adviezen.*

Saritas L. (2007). *De ambulance in functie bij sporten op straat.* Maastricht: Stichting Service Médical Academy.

Telefonische correspondentie Anton Blom (2012)

Telefonische correspondentie Arthur Haijer (2012)

Telefonische correspondentie Bas Dorsthorst (2012)

Telefonische correspondentie Danny Ubachs (2012)

Telefonische correspondentie Eric van der Meer (2012)

Telefonische correspondentie Joost Clijssen (2012)

Telefonische correspondentie Menno Koster (2012)

Telefonische correspondentie Peter Adema (2012)

Telefonische correspondentie Ronald van Litsenburg (2012)

Telefonische correspondentie Ron Schouwstra (2012)

Telefonische correspondentie Sander Proost (2012)

Telefonische correspondentie Theo Smeets (2012)

Vakblad V&VN Ambulancezorg (juni 2012)

## Bijlage 1: Afkortingenlijst

<b>FTE</b>	Fulltime-equivalent
<b>WAV</b>	Wet Ambulance Vervoer
<b>IGZ</b>	Inspectie voor de Gezondheidszorg
<b>BIG-register</b>	Register van Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg
<b>RAV</b>	Regionale Ambulance Voorzieningen
<b>GHOR</b>	Geneeskundige Hulporganisatie in de Regio
<b>EHBO</b>	Eerste Hulp Bij Ongevallen
<b>BHV</b>	Bedrijfs hulpverlening
<b>BLS</b>	Basic Life Support
<b>ALS</b>	Advanced Life Support
<b>ATLS</b>	Advanced Trauma Life Support
<b>ILS</b>	Intermediate Life Support
<b>ITLS</b>	Intermediate Trauma Life Support
<b>ECG</b>	Elektrocardiogram
<b>SOSA</b>	Stichting Opleidingen Scholing Ambulancehulpverleners
<b>LPA 7.2</b>	Landelijk Protocol Ambulancezorg
<b>CEN 1789</b>	Europese standaard voor ambulances en medische voertuigen
<b>C2000</b>	Gesloten communicatienetwerk van de Nederlandse politie-, brandweer- en ambulancediensten
<b>ISO 9001</b>	Norm die eisen stelt aan het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie
<b>CBF</b>	Centraal Bureau Fondsenwerving voor goede doelen
<b>ANBI</b>	Algemeen Nut Beogende Instelling
<b>OSG VvAA</b>	Opleidingsinstituut Spoedeisende Geneeskundige VvAA
<b>LPEV</b>	Landelijke Protocol Eerste Hulpverlening
<b>NIKTA</b>	Nederlands Instituut voor Kwaliteitszorg Training & Advies
<b>VVEM</b>	Vereniging Van EvenementMakers
<b>SEO</b>	Search Engine Optimization
<b>KNMV</b>	Koninklijke Nederlandse Motorrijders Vereniging
<b>KNAF</b>	KNAC Nationale Autosport Federatie
<b>KNWU</b>	Koninklijke Nederlandsche Wielren Unie
<b>SSM</b>	Stichting Service Médical
<b>SMAC</b>	Stichting Service Médical Academy
<b>MTN</b>	Stichting Medical Team Nederland
<b>ETL</b>	Stichting Emergency Team Limburg
<b>SMR</b>	Stichting Medical Rescue
<b>EMS</b>	Event Medical Service
<b>OOV</b>	Stichting OOV-support
<b>RSS</b>	RSsporteventzorg.nl
<b>BDV</b>	Broeder de Vries
<b>DMG</b>	Dutch Medical Group

<b>ETN</b>	EHBO Team Nederland
<b>MOS</b>	Medische Ondersteuning Sportevenementen
<b>SMD</b>	Stichting Medische Dienstverlening
<b>AES</b>	Ambulance Event Service
<b>SHE</b>	Stichting Hulpverlening bij Evenementen
<b>MAI</b>	Medical Assistent International
<b>MES</b>	Medic Event Support

## **Bijlage 2: Uitgebreide analyses geïnterviewde organisaties**

### **Stichting Medical Team Nederland**

#### **Inleiding**

Gedurende het volgende onderdeel wordt de organisatie Stichting Service Medical Team Nederland besproken. Deze organisatie bevindt zich in het noorden van Nederland, namelijk Kootstertille en is in 1986 opgericht door de heer Anton Blom. De beschrijving van de resultaten zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als in hoofdstuk twee, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

Het merendeel van de onderzoeksgegevens zijn verkregen middels een telefonisch interview met de heer A. Blom.

#### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie Medical Team Nederland (MTN) heeft een stichting als rechtsvorm. Zij functioneert net als SSM als een onafhankelijke organisatie en besteedt haar eventuele winst aan het doel van MTN. MTN heeft dus geen winstoogmerk.

Medical Team Nederland had eind 2012 een bestuur, bestaande uit een voorzitter, penningmeester en secretaresse. De heer Blom vult het voorzitterschap van de organisatie in. MTN heeft geen raad van toezicht, waardoor er geen controle is op het functioneren van het bestuur en deze dus onafhankelijk functioneert.

MTN had eind 2012 één persoon die voor zestien uur per week in loondienst is, wat neer komt op 0,42 fulltime uren (FTE). Buiten het bestuur en de persoon in loondienst, zijn volgens de heer Blom een dikke honderd vrijwilligers verbonden aan Medical Team Nederland. Deze vrijwilligers verzorgen de operationele activiteiten tijdens de evenementen waar MTN de acute sportmedische hulpverlening invult.

#### **Product-marktcombinatie**

MTN is werkzaam in de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening bij sportevenementen. MTN biedt net als de SSM specialistische zorg tussen de dranghekken van de grotere sportevenementen.

MTN wordt eind 2012 niet erkend als een zorginstelling door het IGZ. Dat betekent dat er geen periodieke controle bij MTN plaatsvindt. De heer Blom heeft aangegeven dat er momenteel contacten lopen met het IGZ en zij op termijn deze controles willen laten uitvoeren zodat zij erkend kunnen worden als een zorginstelling. Dat zal ook betekenen dat zij in de toekomst zullen gaan werken met een kwaliteitsjaarrapport, wat nu nog niet het geval is. Daarnaast was Medical Team Nederland eind 2012 niet in het bezit van een



CBF en ANBI keurmerk en een ISO 9001 certificaat, maar de heer Blom gaf wel aan dat een groep mensen eind 2012 bijeen is gekomen om de aanvragen voor te bereiden.

MTN heeft een uitgebreid wagenpark om de specialistische zorg te kunnen bieden tijdens deze evenementen. Later wordt in dit stuk het wagenpark beschreven. Meerdere voertuigen kunnen ingezet worden als terreinvoertuigen, omdat ze vierwielaandrijving hebben. Door de vierwielaandrijving kunnen deze voertuigen op slecht begaanbaar gebied komen, waar alleen specialistische banden niet zullen voldoen. De ambulances, die op de website van MTN ook omschreven worden als medilances, zijn volgens het landelijke ambulanceprotocol ingericht, het LPA 7.2.

Zoals eerder beschreven in hoofdstuk twee wordt met de markt de doelgroep van de organisaties bedoeld. Tijdens het telefonisch interview gaf de heer Blom aan dat ze voornamelijk aanwezig zijn tijdens autosport- en motorsportevenementen. Daarnaast verzorgt MTN ook tijdens schaats- en watersportevenementen de sportmedische hulpverlening. Naast sportevenementen is MTN ook aanwezig bij muziekevenementen, maar dit neemt maar een klein deel van de evenementenkalender in beslag. Tevens geeft MTN zeventig keer per jaar scholenvoorlichting, om scholieren kennis te laten maken met de ambulance en het belang ervan.

MTN is de schakel tussen een ongeval bij een evenement en de bestaande, externe, reguliere ambulancevoorzieningen die een wettelijke aanrijtijd hebben van vijftien minuten. Na aankomst van deze externe ambulance draagt MTN de patiënt over aan deze dienst, aangezien zij geen Wet Ambulance Vervoer (WAV) vergunning hebben en daardoor geen vergunning hebben voor patiëntenvervoer. Omdat MTN in het bezit is van voertuigen die op slecht begaanbare wegen of parkoersen kunnen rijden door hun vierwielaandrijving, kunnen zij goede acute mobiele sportmedische hulpverlening bieden tijdens autosport- en motorsportevenementen.

## **Positionering**

In het vorige gedeelte is aangegeven dat MTN zich voornamelijk concentreert op het aanbieden van specialistische sportmedische hulpverlening tijdens sportevenementen. De evenementen van MTN bestaan voor een groot deel uit motor- en autosportevenementen, waar het van belang is dat de zorg die aangeboden wordt specialistisch van aard is. Zo maakt de stichting, zoals eerder vermeld, gebruik van voertuigen die zich kunnen verplaatsen op ruig terrein door de vierwielaandrijving. Daarnaast kan een quad ook uitgerust worden met spijkerbanden, zodat er op schaatsevenementen adequate zorg geboden kan worden. Tevens maakt ze gebruik van veldklinieken, zodat ook direct ter plaatse medische hulp kan worden verleend.

Daardoor kan gesteld worden dat MTN zich positioneert als een organisatie die specialistische acute mobiele sportmedische hulpverlening aanbiedt met betrekking tot sporten als de motorsport, autosport en de schaatssport.

## Tactisch beleid

In deze paragraaf wordt het tactisch beleid aan de hand van dezelfde structuur als in paragraaf 2.5 van het hoofddocument uitgewerkt voor de organisatie MTN. (1) Als eerste zal het product dat MTN aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de MTN voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de MTN.

## Product

MTN is een organisatie die zich bezighoudt sportmedische hulpverlening te verzorgen binnen de dranghekken van sportevenementen. Deze hulpverlening kunnen zij acuut bieden en kan, als de noodzaak er is, mobiel ingezet worden.

Eind 2012 was MTN niet in het bezit van de keurmerken CBF en ANBI en het certificaat ISO 9001, maar tijdens het telefonisch interview gaf de heer Blom wel aan dat MTN de ambitie heeft om op termijn deze keurmerken en certificering te verkrijgen. Hij gaf te kennen dat de basis hiervoor al gelegd is en er reeds een groep bij elkaar gekomen is om deze aanvragen voor te bereiden.

Als er gekeken wordt naar het wagenpark van MTN, dan is zij in het bezit van vijf ambulances. Twee van deze ambulances zijn van het merk Chevrolet en hebben een bestelbusvorm. Daarnaast heeft MTN één Chevrolet pickup ambulance met ambulancebak van 2,5 meter en heeft vierwielaandrijving, één Dodge ambulance en één Mercedes ambulance van het type 2. In alle ambulances kan liggend vervoer plaatsvinden op het evenement zelf. Naast deze ambulances heeft MTN nog een Volkswagen Polo, die als een piketauto functioneert en één Dodge die als reserve ambulance ingericht kan worden. Deze ambulances bezitten geen vervoersvergunning, zoals bepaald in de Wet Ambulance Vervoer (WAV) wetgeving, waardoor alleen op de evenementen de hulpverlening aangeboden mag worden. Als uitzondering heeft het IGZ het advies gegeven in geval van een ernstige situatie dat zich voor heeft gedaan, dat op verzoek van een arts patiënten naar het ziekenhuis vervoerd mogen worden.

Naast deze voertuigen heeft MTN één rescue quad met vierwielaandrijving die uitgerust kan worden met spijkerbanden en twee mobiele traumaklinieken. Voor de waterevenementen heeft het één motorjacht als centrale medische post, één snelle rubberboot en één aluminium rescueboot.

De diensten die MTN aanbiedt variëren van karakter. De inzet van materiaal en personeel is afhankelijk van de grootte en intensiteit van het sportevenement. Zo wordt er bij kleinschalige evenementen, zoals een plaatselijk buurtfeest, Basic Life Support (BLS) aangeboden en bij een autosport evenement Advanced Life Support (ALS), inclusief twee EHBO'ers voor het publiek. MTN heeft geen aansluiting op het C2000 communicatiesysteem, omdat het geen behoefte heeft tijdens evenementen weggeroepen te worden.

## **Plaats**

De plaats waaruit MTN haar activiteiten coördineert is in het Friese dorp Kootstertille. Buiten deze basis had MTN een locatie in Kerkdriel, maar vanwege de grote afstand ten opzichte van de thuisbasis is deze locatie opgeheven.

De evenementen, waar MTN aanwezig is, liggen door heel Nederland met uitzondering van Limburg en Noord-Holland. De heer Blom gaf aan dat tachtig procent van de evenementen plaatsvindt in de vijf Noordoostelijke provincies, bestaande uit Friesland, Groningen, Drenthe, Overijssel en Flevoland.

## **Prijs**

De prijs van de geleverde diensten van MTN aan sportevenementen is afhankelijk van de afstand ten opzichte van de thuisbasis en de hoeveelheid aan inzet van materiaal en vrijwilligers. Daarnaast is de vergoeding voor de geleverde diensten afhankelijk of het evenement winstgevend van karakter is of niet.

Tijdens hoofdstuk twee werd het begrip marktprijs gebaseerd op het tarief van een RAV aangehaald van de huur van een ambulance inclusief volledige bemanning voor één dag. Als er gekeken wordt naar de vergoeding die MTN vraagt voor de inzet van een ambulance met gekwalificeerde bemanning voor één dag, ligt deze dichtbij één-derde deel van de marktprijs die rond €2400 is.

MTN is momenteel op zoek naar sponsors die zich willen verbinden aan de MTN. Momenteel heeft ze nog geen sponsoring. Er waren eind 2012 twee sponsorwervers betrokken bij MTN als vrijwilliger, maar deze zaken moesten nog in gang gezet worden. Kortom, MTN is volledig afhankelijk van de inkomsten uit de vergoedingen die het krijgt voor haar diensten.

## **Promotie**

MTN heeft een eigen website, waarin het de bezoeker informeert over haar diensten, materiaal, vrijwilligers en activiteiten. Daarnaast kunnen de vrijwilligers die verbonden zijn aan MTN inloggen via de website en daar toegang hebben tot de wedstrijdlijst van MTN. Hier kunnen de vrijwilligers zich inschrijven op de evenementen waar ze willen meewerken.

Daarnaast maakt MTN gebruik van Facebook, waarbij alleen de website en de grote en interessante evenementen worden vermeld. Bij een tekort aan vrijwilligers op een bepaald evenement wordt ook een bericht geplaatst voor de werving van extra vrijwilligers.

Tevens zorgt MTN voor promotie tijdens bepaalde beursevenementen middels een stand, aangezien zij de medische hulpverlening verzorgen en daardoor gebruik kunnen maken van deze stands.

## Personeel

MTN wordt aangestuurd, zoals eerder vermeld, door een driekoppig stichtingsbestuur en daarnaast staat er één medewerker voor zestien uur op de loonlijst. Deze personen zorgen voor de aansturing van de activiteiten van MTN.

MTN heeft een dikke honderd vrijwilligers die tijdens evenementen ingezet kunnen worden. Van deze vrijwilligers hebben rond de twintig personen de functie arts in het dagelijks leven, twintig personen zijn verpleegkundigen en een zestigtal personen zijn in het bezit van een EHBO- of BHV-diploma of zijn ambulance chauffeurs. De ambulancechauffeurs en ambulance verpleegkundigen dienen in het bezit te zijn van een SOSA diploma. Vrijwilligers met een EHBO- of BHV-diploma moeten, indien hun diploma verlopen is, elders hun herhalingscursus behalen.

Alle vrijwilligers krijgen een extra opleiding met betrekking tot de regels van de auto- en motorsport. Daarnaast moet tijdens een motorsportevenement dat onder de vlag van de Koninklijke Nederlandse Motorrijders Vereniging (KNMV) valt een gecertificeerde KNMV arts aanwezig zijn en bij autosportevenementen een SOSA verpleegkundige of een verpleegkundige met een gelijkwaardig diploma verstrekt door de KNAC Nationale Autosport Federatie (KNAF) en een Advanced Trauma Life Support (ATLS) arts.

Buiten de vereiste diploma's en certificaten geeft MTN nog bijscholing op het gebied van veiligheid van de motor- en autosport. MTN geeft hier een Medical Team certificaat af, dat gebruikt wordt voor de interne bedrijfsvoering.

## **Stichting Emergency Team Limburg**

### **Inleiding**

Gedurende het volgende onderdeel wordt de organisatie Stichting Emergency Team Limburg (ETL) besproken. ETL bevindt zich in Midden-Limburg te Roosteren en wordt geleid door de heer Danny Ubachs. De beschrijving van de resultaten zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als in hoofdstuk twee, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

Eind 2012 heeft er een telefoongesprek met de heer D. Ubachs plaatsgevonden en deze informatie is te samen met de informatie via deskresearch verwerkt in dit onderdeel.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie Emergency Team Limburg heeft als rechtsvorm een stichting. Ook zij functioneert als een onafhankelijk organisatie en besteedt haar eventuele winst aan het doel van ETL. Kortom, ETL heeft geen winstoogmerk.

ETL kan betiteld worden als een bedrijf, aangezien het IGZ de organisatie niet erkent als een zorginstelling. Echter gaf de heer Ubachs te kennen tijdens het interview dat ETL tussen een bedrijf en zorginstelling in hangt. Als er gekeken wordt naar de structuur van ETL, kan het betiteld worden als een zorginstelling, want het functioneert als een zorginstelling. Maar qua grootte en zorgzwaarte is ETL geen zorginstelling.

ETL heeft een stichtingsbestuur, waar de heer Ubachs plaats in neemt, maar het heeft geen raad van toezicht. Buiten het stichtingsbestuur heeft de organisatie geen werknemers, echter zijn er wel vijftientig vrijwilligers. Deze vrijwilligers verzorgen de operationele activiteiten van ETL gedurende de evenementen waar ze aanwezig is.

### **Product-marktcombinatie**

ETL is aanwezig bij evenementen om de acute mobiele medische hulpverlening te verzorgen. Dit kunnen zowel sportevenementen als niet-sportevenementen zijn. ETL biedt specialistische medische zorg tijdens deze evenementen aan sporters en toeschouwers, zodat ze functioneert als een extra schakel in de zorgketen van de behandeling van een patiënt. Indien de patiënt behandeld dient te worden in een ziekenhuis, draagt zij hem of haar over aan de reguliere ambulancedienst die de patiënt vervolgens vervoert naar het ziekenhuis.

Zoals eerder aangegeven is de organisatie niet te kenschetsen als een zorginstelling en daardoor vindt er geen periodieke controle plaats door het IGZ. Desalniettemin onderhoudt ETL wel contacten met het IGZ, met als doel de kwaliteit van de diensten te verhogen. ETL is niet in het bezit van een ANBI en CBF keurmerk en heeft geen ISO 9001 certificering.

ETL heeft de vaste beschikking over één voertuig, dat dienst doet als een ambulance. Deze ambulance heeft geen specifiek uiterlijk met de voorgeschreven strepen volgens de Wet Ambulance Vervoer (WAV), ook wel striping genoemd. Deze ambulance heeft tevens geen vervoersvergunning die omschreven wordt in de WAV. Maar bij de inzet van de ambulance wordt er wel gewerkt volgens de eisen die gesteld worden in de WAV en het LPA 7.2.

Als er gekeken wordt naar de markt, oftewel de doelgroep van ETL dan zijn ze breed georiënteerd. De heer Ubachs gaf aan dat ze niet specifiek aanwezig zijn bij bepaalde sporten en bij niet-sport gerelateerde evenementen is via de Facebook pagina van ETL te zien dat ze in 2012 aanwezig waren in het centrum van Maastricht gedurende de dagen van de carnaval. De doelstelling van de organisatie is het aanbieden van zorg, ook aan die aanvragers die niet zo kapitaalkrchtig zijn.

ETL biedt dus specialistische zorg aan, maar ze is niet gespecialiseerd binnen bepaalde takken van sporten. Daarnaast is ze ook aanwezig bij niet-sportevenementen, zodat gesteld kan worden dat ETL een brede oriëntatie heeft qua evenementen. Daardoor is ETL aanwezig bij evenementen die zeer verschillen van karakter, van carnavalsevenementen en festivals tot aan sportevenementen.

## **Positionering**

Tijdens de vorige paragraaf is de doelstelling van de organisatie omschreven en luidde als volgt: 'Het aanbieden van adequate zorg, ook aan die aanvragers die niet zo kapitaalkrchtig zijn'. Dat betekent dat ETL haar diensten op een betaalbaar niveau wil aanbieden, zodat ook de minder kapitaalkrchtige evenementen gebruik kunnen maken van de diensten van ETL.

Daarnaast gaf de heer Ubachs aan, dat ETL werkt vanuit een sterke organisatie op een non-profit basis. Vanuit deze sterke organisatie worden de diensten van ETL voorzien van kwaliteit op een betaalbare basis. Daardoor kan gesteld worden dat ETL zich vooral onderscheidt door een goede prijs-kwaliteit verhouding.

## **Tactisch beleid**

In deze paragraaf wordt het tactisch beleid aan de hand van dezelfde structuur als in paragraaf 2.5 van het hoofddocument, uitgewerkt voor de organisatie ETL. (1) Als eerste zal het product dat ETL aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de ETL voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de ETL.

## **Product**

ETL is een organisatie die opereert binnen de branche van de acute mobiele medische hulpverlening tijdens evenementen. Dat betekent dat het acute medische hulpverlening kan bieden tijdens evenementen die, indien nodig, mobiel geleverd kan worden.

Tijdens het telefonisch interview met ETL eind 2012 gaf de heer Ubachs te kennen, dat ETL geen enkel certificaat heeft met betrekking tot de organisatie en de dienstverlening. Daarnaast werd de organisatie eind 2012 niet erkend als zorginstelling door het IGZ en was het niet in het bezit van een vervoersvergunning voor de ambulance. Tevens heeft ETL geen aansluiting op het C2000 netwerk.

De organisatie is in het bezit van één voertuig, dat dienst doet als ambulance. Deze ambulance heeft geen kenmerkende striping, zoals gesteld in de WAV wetgeving, maar werkt wel volgens het LPA 7.2. In deze ambulance kan er Advanced Life Support (ALS) verleend worden en dit kan zowel zittend als liggend. Zoals eerder vermeld is deze ambulance niet in het bezit van een vervoersvergunning volgens de WAV wetgeving, waardoor er geen patiënten vervoerd mogen worden. Dat betekent dat ETL met haar ambulance alleen naar de plaats van het ongeval kan rijden en de patiënt vervolgens kan behandelen in de ambulance. Indien de patiënt vervoerd dient te worden naar het ziekenhuis, wordt hij of zij overgedragen aan de plaatselijke Regionale Ambulance Voorziening (RAV).

## **Plaats**

ETL heeft een unilocatie en deze is gevestigd in Midden-Limburg in Roosteren. Vanuit deze thuisbasis organiseert ETL haar activiteiten. De evenementen waar de organisatie de acute medische hulpverlening verzorgt, vinden provinciaal plaats. Dat betekent dat ETL alleen op Limburgse evenementen aanwezig is.

## **Prijs**

Met betrekking tot de prijs van de diensten die ETL levert, zei de heer Ubachs dat deze op maat gesneden is. Dat wil zeggen dat er per evenement gekeken wordt naar de inzet van materiaal en vrijwilligers om tot de prijsbepaling te komen.

Over de hoogte van de vergoeding van de huur van één ambulance met gekwalificeerde bemanning voor één dag wilde de heer Ubachs geen uitspraken doen wegens gevoeligheid van de bedrijfsinformatie. De heer Ubachs gaf wel te kennen dat ETL onder de gestelde marktprijs van €2400 zit.

Buiten de vergoedingen die ETL vraagt voor haar diensten, haalt ze ook inkomsten uit gelden verkregen uit instructies. Eind 2012 haalde ETL geen inkomsten uit sponsoring.

## **Promotie**

Emergency Team Limburg is op 20 december 2012 gestart met een nieuwe website. Hierop wordt informatie verstrekt over de evenementenhulpverlening en kunnen mensen zich aanmelden als vrijwilliger. Deze website is echter eenvoudig van karakter waarop voorlopig nog weinig informatie te vinden is over ETL en haar activiteiten.

Naast haar eigen website maakt ETL nog gebruik van Facebook en Twitter ter promotie van de organisatie en voor haar eigen vrijwilligers. Deze pagina's zijn openbaar gesteld en daardoor voor iedereen te bezoeken.

Tevens verschijnt ETL ter promotie in een aantal lokale bladen, zoals de Trompetter. Maar de heer Ubachs zei, dat deze vorm van promotie geen naam mag hebben.

## **Personeel**

De organisatie Emergency Team Limburg wordt aangestuurd door een stichtingsbestuur. Naast dit bestuur zijn een vijftwintig vrijwilligers verbonden aan ETL. De verdeling van deze vrijwilligers is als volgt: twaalf vrijwilligers zijn EHBO-geschoold, twee artsen en elf verpleegkundigen.

De EHBO-geschoolde vrijwilligers moeten minimaal de basismodule gevolgd hebben of een opleiding die daaraan gelijk gesteld is. Naast de basismodule moeten deze vrijwilligers ook in het bezit zijn van de module EHBO bij sport. De verpleegkundigen en artsen moeten in het bezit zijn van een BIG registratie en bevoegd en bekwaam zijn voor de handelingen die ze zullen verrichten. Enkele verpleegsters kunnen ook ingezet worden als ambulanceverpleegsters, er zijn ook ambulancechauffeurs verbonden aan ETL. Beiden dienen in het bezit te zijn van een SOSA diploma. De vrijwilligers hebben geen specialisatie met betrekking tot bepaalde sporten of anderen evenementen.

Onder supervisie van een medische begeleider binnen ETL worden interne profchecks gedaan om te controleren of de vrijwilligers van ETL bevoegd en bekwaam zijn voor het uitvoeren van handelingen tijdens de evenementen waar ze aanwezig zijn.

ETL geeft zelf bijscholing in zelfontwikkelde modules aan EHBO'ers, maar ook aan verpleegkundigen en artsen.



## **Stichting Socorro**

### **Inleiding**

Tijdens het komende onderdeel zal de Stichting Socorro beschreven worden. Deze organisatie heeft haar thuisbasis in het oosten van het land in Winterswijk en is in 2008 opgericht. De beschrijving van de resultaten zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als hoofdstuk twee, achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

Tijdens het onderzoek naar Socorro is onder andere gebruik gemaakt van een telefonisch interview met de heer B. Dorsthorst, voorzitter van de Socorro. Dit telefonisch interview heeft eind 2012 plaatsgevonden.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie Socorro heeft een stichting als rechtsvorm, hetgeen betekent dat ze geen winstoogmerk heeft. Eind 2012 werd Socorro door het IGZ niet erkend als een zorginstelling, waardoor het gekenschetst mag worden als een bedrijf.

Socorro had eind 2012 een driekoppig stichtingsbestuur, bestaande uit een voorzitter, penningmeester en secretaris. Zoals eerder vermeld is de heer Dorsthorst de voorzitter van de organisatie. Socorro bezit geen raad van toezicht, waardoor er geen controle plaatsvindt op het functioneren van het stichtingsbestuur.

Socorro heeft geen werknemers in loondienst, maar er zijn rond de zestig vrijwilligers verbonden aan de Socorro en zij verzorgen de operationele activiteiten van de organisatie.

### **Product-marktcombinatie**

Socorro is een organisatie die de acute mobiele hulpverlening verzorgt tijdens cultuur-, sport- en muziekevenementen. Socorro zorgt tijdens ongevallen op evenementen voor de acute medische hulpverlening en functioneert daardoor als extra schakel in de zorgketen van een patiënt. Deze hulpverlening wordt bij aankomst van de reguliere ambulance overgedragen zodat zij de patiënt, indien nodig, kan vervoeren naar het ziekenhuis. Aangezien Socorro geen vervoersvergunning heeft voor haar ambulance, kan zij geen patiënten vervoeren.

De organisatie Socorro wordt niet erkend als een zorginstelling door het IGZ en daardoor vinden er geen periodieke controles plaats. Daarentegen is Socorro wel in het bezit van de ANBI keurmerk, waardoor het vrijgesteld is van schenk- en erfbelasting. Buiten het ANBI keurmerk heeft ze geen ander keurmerk of certificaat.

Socorro heeft meerdere voertuigen in eigen bezit die ingezet kunnen worden tijdens (sport)evenementen. Het wagenpark bestaat uit één mobiele aanhanger, één ambulance, twee piketwagens en sinds kort één vrachtwagen die dienst doet als een

commandowagen. De voertuigen zijn aangepast aan haar doelgroep en volgen bij benadering het LPA 7.2 protocol en de WAV richtlijnen. Later tijdens dit hoofdstuk worden de voertuigen uitgebreider besproken.

Socorro heeft voor de inzet van de vrijwilligers tijdens de evenementen een eigen niveau ontwikkeld middels eigen protocollen. Dit eigen niveau wordt aangeduid als het Intermediate Trauma Life Support (ITLS), wat inhoudt dat gewone verpleegkundigen die niet in het bezit zijn van een SOSA diploma toch een injectie kunnen plaatsen en infuusvloeistof kunnen toedienen indien de noodzaak daartoe aanwezig is. Door de ontwikkeling van het ITLS niveau, dat tussen het BLS en ALS niveau ligt, kunnen verpleegkundigen veelzijdig ingezet worden tijdens de evenementen.

Als er gekeken wordt naar de markt van Socorro, oftewel de doelgroep van Socorro, opereert ze voornamelijk in de auto- en motorsport. Naast de sportevenementen is de organisatie tevens aanwezig op muzikale en culturele evenementen. Tijdens auto- en motorsport evenementen is Socorro de schakel tussen de reguliere ambulancedienst en het plaatselijke evenement.

Doordat Socorro een mobiele aanhanger, ambulance en commandowagen kan inzetten tijdens evenementen, kunnen zij de patiënt acuut en adequaat hulpverlening geven. Daarnaast kan Socorro door haar eigen ontwikkelde ITLS niveau haar vrijwilligers multifunctioneel inzetten. Daardoor kunnen een groter aantal vrijwilligers in gevallen van noodzaak meer handelingen verrichten dan een normale verpleegkundige, waardoor op meerdere plekken tegelijk snellere acute hulpverlening gegeven kan worden.

## **Positionering**

De Socorro acteert, zoals eerder aangegeven, binnen de branche van de acute mobiele medische hulpverlening tijdens evenementen. Tijdens het telefonisch interview met de heer Dorsthorst, bleek dat Socorro zich voornamelijk onderscheidt door een prijstechnisch gunstig niveau. De vergoeding die ze vraagt voor haar mobiele unit ligt bijvoorbeeld lager dan een mobiele unit van de Koninklijke Nederlandse Motorrijders Vereniging (KNMV). Daarnaast heeft Socorro een concept dat niet elke hulpverleningsorganisatie levert. Socorro werkt namelijk met medische teams, waarbij een hulpverlener geschoold is om te kunnen assisteren bij verpleegkundigen op een centrale post die bijvoorbeeld kan liggen midden in een bos.

Daardoor kan gesteld worden dat Socorro vanwege haar scherp gestelde prijs die ze vraagt voor haar diensten en het unieke concept dat zij kan aanbieden aan evenementen een goede prijs-kwaliteitverhouding heeft met haar diensten.

## **Tactisch beleid**

Tijdens deze paragraaf wordt het tactisch beleid van de Socorro besproken. Het tactisch beleid wordt aan de hand van dezelfde structuur besproken als de voorgaande hoofdstukken van bijlage twee. Deze volgorde geldt als volgt: (1) als eerste zal het product dat Socorro aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de

plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de Socorro voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de Socorro.

## **Product**

Het product dat de Socorro kan aanbieden houdt zich bezig met de acute mobiele medische hulpverlening tijdens evenementen. Socorro is de extra schakel in de zorgketen van een ongeval tijdens de evenementen waar zij aanwezig is. Socorro is verantwoordelijk voor de acute medische hulpverlening. Mocht de patiënt dermate verwond zijn dat ze vervoerd moet worden naar het ziekenhuis, dan wordt hij of zij overgedragen aan de Regionale Ambulance Voorziening (RAV), aangezien Socorro niet in het bezit is van een vervoersvergunning.

Tijdens het telefonisch interview gaf de heer Dorsthorst te kennen, dat Socorro in het bezit is van een ANBI keurmerk, dat recentelijk tijdens een bezoek goedgekeurd is. Naast het ANBI keurmerk is Socorro niet in het bezit van andere keurmerken of certificeringen, omdat het volgens de heer Dorsthorst geen zorginstelling is. Socorro kiest ervoor om niet erkend te worden als zorginstelling door het IGZ wegens de verplichtingen en papieren rompslomp die daaraan verbonden zijn.

Zoals al eerder tijdens het onderdeel product-marktcombinatie besproken is, is Socorro in het bezit van meerdere voertuigen. Het wagenpark bestaat uit één mobiele aanhanger dat als behandelruimte functioneert, maar deze aanhanger kan ook omgebouwd worden tot een communicatie center. Daarnaast is ze in het bezit van één ambulance, twee kleine Volkswagens die dienst doen als first responders en sinds kort een vrachtwagen die ingezet kan worden als een commandowagen. Deze commandowagen is helemaal ingericht als meldkamer, waarin de communicatie verloopt tijdens de evenementen waar ze aanwezig is. Doordat er een aantal vrijwilligers in hun dagelijks leven functioneert als ambulancemedewerkers, zijn via hun kennis en ervaring de voertuigen bij benadering ingericht volgens het LPA 7.2 protocol. Daarnaast zijn alle voertuigen aangepast op de doelgroep. De voertuigen zijn bijvoorbeeld wel uitgerust met hartbewaking, maar hebben geen elektrocardiogram (ECG) apparatuur. Indien de organisatie te weinig voertuigen of vrijwilligers heeft voor een bepaald evenement, zal zij bij andere organisaties deze voertuigen en vrijwilligers inhuren.

Afhankelijk van de bezetting van vrijwilligers tijdens de evenementen biedt Socorro BLS- of ALS-niveau hulpverlening. Naast deze twee niveaus biedt Socorro zoals eerder vernoemd ook op het Intermediate Life Support (ITLS) niveau hulpverlening aan. De hulpverlening kan liggend verzorgd worden in de ambulance, maar wordt overgedragen aan de reguliere ambulance dienst als de patiënt naar het ziekenhuis vervoerd dient te worden omdat Socorro geen vervoersvergunning heeft. De organisatie heeft af en toe via een meldkamer aansluiting op het C2000 netwerk indien de noodzaak er is. Maar onderling communiceren de vrijwilligers via een analoge netwerk.

## **Plaats**

Vanuit de Gelderse plaats Winterswijk organiseert de Socorro haar diensten die het levert aan de evenementen waar ze aanwezig is. Deze plaats ligt in Oost-Nederland in de Achterhoek en daar vinden ook de meeste evenementen plaats waar Socorro de medische hulpverlening verzorgt. Deze vestiging in de Achterhoek heeft een unieke ligging, aangezien ze weinig concurrerende organisaties in de omgeving heeft liggen. Vandaar dat zij op bijna alle evenementen in haar omgeving de medische hulpverlening verzorgt.

## **Prijs**

Als er gekeken wordt naar de prijs die Socorro vraagt voor haar geleverde diensten, vraagt het voor de huur van één ambulance voor één dag bij benadering €550. Deze ambulance is dan bemand met één SOSA verpleegkundige, één SOSA chauffeur en twee EHBO'ers. Daarnaast is de richtprijs voor de inzet van een verpleegkundige, geschoolde hulpverlener en aanhanger €400 tijdens normale evenementen voor een werkdag. Mocht het evenement langer duren dan een normale werkdag, wordt er gekeken naar het aantal uren van inzet van hun diensten.

Naast de vergoedingen die Socorro ontvangt voor haar diensten, haalt ze ook inkomsten uit het geven van opleidingen. Ze ontvangt geen sponsoring, omdat deze fondsenwerving lastig is aangezien Socorro geen sociaal doel heeft en geen sportinstelling is.

## **Promotie**

Socorro maakt gebruik van een eigen website, waarop een duidelijke uitleg te vinden is over haar diensten, materiaal, vrijwilligers en de opleidingen die worden gegeven. Het is mogelijk voor de vrijwilligers van Socorro om via de website in te loggen op een pagina die strikt toegankelijk is voor de vrijwilligers.

Buiten haar eigen website maakt Socorro gebruik van Twitter en Facebook. De Facebook pagina van Socorro is door een van haar vrijwilligers opgezet, maar er wordt weinig gedaan met dit account. Voorheen had Socorro nog een Hyves pagina, maar door de afnemende aandacht via Hyves is deze verwijderd.

Af en toe adverteert Socorro via kleine advertenties in regionale bladen over haar EHBO opleidingsgroep, maar dit levert vrijwel niets op volgens de heer Dorsthorst.

## **Personeel**

Socorro wordt aangestuurd door een driekoppig bestuur die niet op de loonlijst staan van Socorro. Buiten dit bestuur zijn er een zestigtal vrijwilligers verbonden aan de organisatie. Dit aantal vrijwilligers bestaat bij benadering uit dertig EHBO'ers, tien verpleegkundigen, vijf artsen, een aantal EHBO-opleiders en vijf ambulancechauffeurs. Een aantal van de verpleegkundigen is in het bezit van Advanced Trauma Life Support

(ATLS) diploma. Iedereen kan vrijwilliger worden bij de Socorro en krijgt na aanmelding een introductiegesprek. Indien nodig zal een nieuwe vrijwilliger trainingen krijgen van Socorro op het ITLS niveau, dat tussen het EHBO- en ambulanceniveau in zit, volgens de heer Dorsthorst.

De vrijwilligers van Socorro hebben geen specialisatie binnen bepaalde sporten. Socorro heeft geprobeerd bij de KNAF haar vrijwilligers te laten scholen, maar dit is tot eind 2012 niet gelukt.

De organisatie Socorro geeft BLS- en reanimatiebijscholing aan haar vrijwilligers en verzorgt ook EHBO verlengingscursussen. Naast deze cursussen geeft Socorro, zoals eerder vernoemd, bijscholing op ITLS niveau. Deze bijscholing is volgens eigen protocol vastgesteld door een arts en wordt verzorgd door ambulancepersoneel die allen verbonden zijn als vrijwilliger aan Socorro. Deze vrijwilligers nemen hun ervaring en kennis mee in de bijscholing aan andere vrijwilligers.

## **Stichting Medical Rescue**

### **Inleiding**

Tijdens het komende onderdeel wordt een uitgebreide analyse van de Stichting Medical Rescue (SMR) gegeven. De SMR heeft haar thuisbasis in het Overijsselse Kampen liggen en is werkzaam binnen de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening. De beschrijving van de resultaten zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als de voorgaande analyses, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

Een groot deel van de informatie is verkregen middels een telefonisch interview met de heer P. Adema, operational manager van de organisatie, dat eind 2012 plaats heeft gevonden. Daarnaast is de informatie van de website van de SMR gebruikt voor deze analyse.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie SMR heeft een stichting als rechtsvorm. Dat betekent dat zij geen winstoogmerk heeft met haar bedrijfsvoering. Bij een eventuele winst besteedt de SMR deze aan activiteiten binnen de organisatie.

De SMR heeft eind 2012 een stichtingsbestuur die de operationele activiteiten van de stichting aanstuurt en deze bestaat uit vijf personen. Naast het stichtingsbestuur heeft de organisatie ook een medische commissie. De organisatie beschikt niet over een raad van toezicht.

Aangezien iedereen die verbonden is aan de SMR per definitie een vrijwilliger is, staan er geen medewerkers op de loonlijst van de stichting. Het aantal vrijwilligers verbonden aan Medical Rescue is vijftwintig en zij verzorgen de operationele activiteiten tijdens evenementen waar de SMR de acute sportmedische hulpverlening invult.

### **Product-marktcombinatie**

De SMR is net als de SSM werkzaam in de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening bij voornamelijk sportevenementen. Dat betekent, dat de SMR tijdens evenementen acute specialistische zorg aanbiedt aan slachtoffers, waardoor het een extra schakel wordt binnen de zorgketen van de behandeling van een slachtoffer. SMR staat als het ware aan het begin van deze zorgketen.

De SMR wordt eind 2012 door het IGZ erkend als een zorginstelling, waardoor de SMR elk jaar ook een kwaliteitsjaarrapport publiceert. Als organisatie heeft SMR geen certificaat, maar het werkt wel volgens een ISO 9001-achtig kwaliteitssysteem volgens de heer Adema. De SMR volgt wel de richtlijnen die gesteld worden in de ISO 9001 certificering, maar heeft haar organisatie nog niet extern laten toetsen om budgettaire

overwegingen en omdat het geen vereiste is. De heer Adema gaf aan dat de continuering van dit proces kostbaar is. Daarnaast is de SMR in het bezit van een ANBI keurmerk.

De SMR heeft een behoorlijk aantal voertuigen in haar bezit. Meerdere van deze voertuigen zijn bedoeld voor watersporten, zoals een amfibievoertuig en boten. Afhankelijk van het evenement worden de watervoertuigen specifiek ingericht, maar meestal is dit op een Intermediate Life Support (ILS) niveau omdat er geen landelijk protocol voor deze voertuigen is. Later in dit onderdeel worden deze voertuigen behandeld. De SMR neemt alleen evenementen aan waar zij de hoofdaannemer is van de medische hulpverlening of evenementen waar hun activiteiten afgebakend zijn waardoor zij volledig verantwoordelijk zijn voor de medische hulpverlening. Om deze medische hulpverlening op een zo goed mogelijke manier in te vullen, maken zij per evenement een risicoanalyse op medisch gebied. Hierdoor wordt de dienstverlening van SMR op maat gemaakt en bepaalt de SMR wat de inzet van vrijwilligers en materiaal zal zijn. Zij zullen geen concessies aan deze inzet, dus aan de kwaliteit van hun product doen.

De markt van Medical Rescue, oftewel de doelgroep van de SMR, is voornamelijk gericht op de auto- en motorsporten en watersporten. Zo is de organisatie aanwezig tijdens powerboat en jetski races en heeft het jaarcontracten lopen met twee verschillende motorcircuits.

Zoals eerder vernoemd is de organisatie Medical Rescue een extra schakel in de zorgketen van slachtoffers tijdens de evenementen waar SMR aanwezig is. Door specialistische medische hulpverlening op een acute wijze te bieden, zorgt de SMR ervoor dat het slachtoffer behandeld kan worden voordat de reguliere ambulancediensten binnen de wettelijke aanrijtijd van vijftien minuten arriveren. Aangezien SMR veel watervoertuigen in het bezit heeft, is haar dienstverlening veelal gericht op watersportevenementen. Daarnaast kan de SMR door haar risicoanalyse die het voor ieder evenement maakt, goed de risico's inschatten en er medisch op anticiperen bij gevaarlijke sporten als motor- en autosporten en powerboat races.

## **Positionering**

Tijdens het telefonisch interview gaf de heer Adema aan, dat SMR zich vanuit klantperspectief onderscheidt door een zeer gemotiveerd team, dat goed van te voren weet hoe een goed offerte- en opdrachtproces verloopt. Daardoor kunnen ze een goede consultancy geven aan de klant met betrekking tot het medische aspect. Daarnaast maakt SMR een risicoanalyse op het gebied van de medische hulpverlening voor het evenement, waardoor het van te voren weet wat de inzet van het materiaal en vrijwilligers moet zijn. Tevens krijgen de vrijwilligers een redelijk uitgebreid trainingspakket, waardoor zij goed getraind zijn in verschillende soorten vaardigheden die zij tijdens de evenementen mogelijk moeten uitvoeren.

Daardoor positioneert SMR zich als een organisatie die door haar risicoanalyses op maat werk levert aan haar klanten.

## Tactisch beleid

Gedurende deze paragraaf wordt het tactisch beleid van Medical Rescue besproken aan de hand van de structuur die tijdens de voorgaande analyses van andere organisaties is gebruikt. (1) Als eerste zal het product dat SMR aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de SMR voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de SMR.

## Product

De SMR is een organisatie die werkzaam is in de branche van de sportmedische hulpverlening binnen de dranghekken van sportevenementen. Omdat er bij sportevenementen snel en adequaat gereageerd moet worden tijdens een ongeval, is deze medische hulpverlening acuut en mobiel van karakter.

Tijdens het product-marktcombinatie onderdeel werd al vermeld dat de SMR door het IGZ erkend wordt als een zorginstelling. Dat betekent dat het periodiek een controle krijgt van het IGZ en jaarlijks een kwaliteitsjaarrapport oplevert. Daarnaast is de SMR in het bezit van een ANBI keurmerk, maar niet van een ISO 9001 certificaat. Echter werkt het bedrijfsproces van de organisatie wel volgens de ISO 9001 normering, maar hebben zij dit nog niet extern laten toetsen. Dit vanwege budgettaire redenen aangezien het continueringsproces van de ISO-certificering kostbaar is. Daarnaast is het momenteel geen vereiste om een ISO-certificering te hebben voor de SMR.

De SMR heeft de permanente beschikking over twee vierwielaandrijving first responsvoertuigen, één quad, één kleine amfibie en vier boten voor de watersportevenementen. Daarnaast heeft de SMR drie aanhangers in haar bezit die gebruikt worden om uitrustingen te transporteren van locatie naar locatie. Tevens kan één van de aanhangers onderdeel zijn van een medische hulppost. De SMR kan ook extern meerdere voertuigen inhuren. Zo zijn er bijvoorbeeld twee ambulances die gemakkelijk ingehuurd kunnen worden. Deze ambulances functioneren meestal via het LPA 7.2 protocol. Echter is er voor de watervoertuigen geen algemeen protocol opgesteld, waardoor men deze afhankelijk van het evenement inricht. Meestal zijn deze voertuigen op een ILS niveau ingericht, maar dan met specifieke componenten die je op het water gebruikt. Zo is er wel medicatie aan boord, maar geen zuurstofflessen die op de wal klaar staan.

De organisatie Medical Rescue heeft geen vervoersvergunning zoals bepaald in de WAV wetgeving en vervoert daardoor nagenoeg nooit slachtoffers in een auto. Ze draagt de medische zorg voor het slachtoffer binnen de figuurlijke dranghekken, maar als de patiënt vervoerd dient te worden naar het ziekenhuis wordt hij of zij overgedragen aan de plaatselijke RAV. De heer Adema gaf tijdens het telefonisch interview aan dat als er met een patiënt gereden moet worden, de continuïteit van de medische hulpverlening van het evenement stil komt te liggen en dat wil de SMR ten alle tijden uitsluiten. Met betrekking tot het C2000 systeem heeft SMR als organisatie geen aansluiting hierop, maar bij grote publieksevenementen kan ze wel een directe verbinding hebben met een meldkamer van het GHOR. Maar voor de onderlinge communicatie is ze aangewezen op haar eigen communicatiemiddelen.



De SMR maakt per evenement een risicoanalyse om haar dienstverlening op maat af te stemmen op haar evenementen. Zo heeft ze tijdens een powerboat race een duikteam paraat, dat bij een ongeval het slachtoffer verantwoord uit de boot haalt en de patiënt stabiliseert in het water.

## **Plaats**

SMR heeft een aantal vestigingen en opslaglocaties door het land. De thuisbasis van de SMR ligt in Kampen, waar ze een opslaglocatie heeft liggen. Daarnaast ligt het postadres in Kampen op het woonadres van de penningmeester. Een andere locatie is gevestigd in Heerde waar de organisatie een permanent contract heeft met het plaatselijke motorcross circuit dat tevens een klant is van de SMR. Ook heeft ze een locatie in Noord-Brabant in Oosterhout waar een opslaglocatie is voor haar watersportevenementen.

De SMR is aanwezig door heel Nederland met haar watersportactiviteiten. Haar aanwezigheid bij motorsportevenementen is voor tachtig procent geconcentreerd rond Noord-Veluwe, Overijssel en Flevoland. Hier heeft ze ook vaste contracten met twee motorsportcircuits voor de verzorging van de medische hulpverlening.

## **Prijs**

De vergoeding die SMR vraagt voor haar diensten wordt per evenement apart gecalculeerd. Doordat ze alleen evenementen aanneemt waar zij hoofdaannemer is voor de medische zorg of een afgebakend medisch gebied waar men geheel verantwoordelijk voor is. Daardoor verhuurt de SMR niet los een EHBO post of een ambulance, waardoor een ambulance niet snel verhuurd zal worden omdat ze veel aanwezig is bij watersportevenementen. Maar de heer Adema gaf aan, dat als er een kostencalculatie van de huur van één ambulance met professionele bemanning voor één dag gemaakt zal worden, deze rond de €800 ligt.

Doordat de SMR vaste contracten heeft met twee motorcrosscircuits en lifeguard activiteiten, zorgen deze contracten voor jaarlijkse vaste inkomsten. Buiten deze contracten en vergoedingen haalt de SMR ook nog gelden uit sponsoring.

## **Promotie**

De SMR bezit een eigen website, waar zij de bezoekers uitgebreid informeert over haar dienstverlening en organisatie. Tevens wordt de website gebruikt voor de rekrutering van nieuwe vrijwilligers. De SMR maakt daarnaast ook gebruik van Facebook, Twitter, LinkedIn en Hyves voor haar promotie.

Buiten de digitale informatiebronnen promoot SMR haar activiteiten via folders, flyers en direct marketing.

## Personeel

De SMR heeft een vijftwintig mensen als vrijwilliger aan haar organisatie verbonden. Deze vrijwilligers zijn niet ingedeeld volgens het traditionele arts, verpleger model, maar volgens een incident management systeem. Dat betekent dat de SMR eigen functieprofielen heeft, onafhankelijk van het dagelijks beroep van de vrijwilliger. De bevoegdheid van de vrijwilligers hangt af van welke functie zij uitvoeren tijdens het evenement.

De SMR wordt geleid door één operational manager, de heer Adema. Onder de operational manager staan vijf incident managers en zes teamleiders. Bijna alle teamleiders vullen ook de functie van incident manager in. Vervolgens zijn er rond de twaalf first responder ALS'ers, dat zijn in principe artsen, en first responders ILS'ers. De ILS vrijwilligers zijn te vergelijken met het niveau van een ambulancechauffeur en hebben reddingscapaciteiten. De ALS vrijwilligers moeten een BIG registratie hebben en ILS vrijwilligers minimaal een EHBO diploma.

De vrijwilligers krijgen een redelijk uitgebreid trainingspakket. Ze krijgen tweemaal training op verschillende soorten vaardigheden. Deze trainingen leren de vrijwilligers om om te gaan met slachtoffers die in een auto liggen en de omgang met technisch gereedschap. SMR voldoet aan de eisen van de KNMV en KNAF met betrekking tot haar vrijwilligers. Voor de watersporten moeten zij een swiftwater rescue cursus gevolgd hebben, waarbij men medisch leert handelen tijdens ongevallen op open water. Nieuwe vrijwilligers die zonder EHBO diploma binnenkomen, volgen een Landelijke Protocol Eerste Hulpverlening (LPEV) cursus. Het niveau van deze cursus ligt tussen de traditionele EHBO en de professionele EHBO.

Naast de eigen bijscholing neemt de SMR bij het bedrijf Rescue 3 Europe de swiftwater rescue cursus af en bij het Opleidinginstituut Spoedeisende Geneeskundige VvAA (OSG VvAA).

## **Meducare**

### **Inleiding**

In het volgende onderdeel zal een analyse weergegeven worden van de organisatie Meducare. Het bedrijf bestaat eind 2012 uit twee onderdelen, zijnde beroepsopleidingen met betrekking tot incidentmanagement en professionele eerstehulpverlening bij evenementen. Meducare is in 2002 opgericht en wordt geleid door de heer M. Verweij vanuit het Noord-Brabantse dorp Vessem. De beschrijving van de resultaten tijdens dit onderdeel zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als de voorgaande analyses, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

De gegevens zijn verkregen middels deskresearch en een interview met de heer Verweij. Dit interview heeft plaatsgevonden eind 2012 in Vessem op de locatie van Meducare. Voorafgaande aan het interview werd aangegeven door de heer Verweij dat hij momenteel bezig is met een aantal andere personen met het oprichten van een stichting van organisaties die werkzaam zijn in de branche van de medische hulpverlening bij evenementen. Deze stichting heeft als belangrijkste doel een keurmerk op de richten. Hierin zullen richtlijnen worden opgesteld voor onder andere personen die werkzaam zijn in deze branche om de kwaliteit binnen de branche beter te waarborgen. Daarnaast worden er richtlijnen opgesteld over de kleur en striping van de ambulances. Men heeft namelijk opgemerkt dat er een wildgroei is van organisaties binnen de branche van de medische hulpverlening bij evenementen, waardoor niet altijd de juiste en beste kwaliteit geleverd wordt.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie Meducare heeft als rechtsvorm een eenmanszaak, hetgeen betekent dat het bedrijf door één persoon wordt geleid in de naam van de heer Verweij. Meducare kan theoretisch gezien een winsttoogmerk hebben met haar activiteiten, het is niet verplicht haar winst te besteden aan de activiteiten van het bedrijf. De heer Verweij is de enige op de loonlijst van Meducare, waardoor het bedrijf 1,0 FTE'er heeft.

Zoals vermeld in de inleiding bestaat de organisatie uit twee onderdelen, namelijk beroepsopleidingen met betrekking tot incidentmanagement en professionele eerstehulpverlening bij evenementen. Negentig procent van de activiteiten van Meducare wordt ingevuld door de beroepsopleidingen, de evenemententak is daardoor maar een klein onderdeel van de organisatie. De focus tijdens dit onderdeel zal komen te liggen op de evenemententak van Meducare.

Iedere medewerker die verbonden is met Meducare werkt als freelancer op de evenementen. Er zijn tussen de twintig à dertig freelancers verbonden aan de organisatie en zij worden betaald middels een uurvergoeding.

## **Product-marktcombinatie**

Een gedeelte van de organisatie Meducare is werkzaam in de branche van de acute mobiele medische hulpverlening bij evenementen. Tijdens deze evenementen is het bedrijf verantwoordelijk voor de eerste medische hulpverlening van slachtoffers. Zij functioneert dan als extra schakel binnen de zorgketen van patiënten die betrokken zijn bij ongevallen bij evenementen. Daardoor kan het slachtoffer binnen zeer korte tijd geholpen worden binnen de wettelijke aanrijtijd van vijftien minuten van de reguliere ambulancediensten.

Meducare functioneert eind 2012, volgens de heer Verweij, zowel als bedrijf als zorginstelling. Echter vindt er tot op dat moment nog geen periodieke controle van het IGZ plaats, waardoor de organisatie wettelijk niet erkend wordt als zorginstelling. Het streven is in de nabije toekomst om erkend te worden als zorginstelling en daar wordt vanuit het bedrijf naar toegewerkt. Voor de opleidingstak heeft Meducare een Nederlands Instituut voor Kwaliteitszorg Training & Advies (NIKTA) certificaat, maar voor de evenementen tak heeft het geen certificering. De heer Verweij gaf aan, dat de ISO-certificering ontzettend veel geld kost en hij denkt niet meer marktaandeel te kunnen verwerven via deze certificering.

Het bedrijf heeft een aantal voertuigen die ingezet kunnen worden tijdens haar activiteiten bij de evenementen waar het aanwezig is. De voertuigen zijn eind 2012 ingericht op BLS niveau, maar de voertuigen worden momenteel aangepast zodat ze uiteindelijk op ALS niveau zijn ingericht. De medische hulpverlening kan liggend uitgevoerd worden en er wordt tijdens de evenementen poliklinisch gewerkt. Tevens wordt er volgens het LPA 7.2 protocol gewerkt.

Meducare is voornamelijk werkzaam binnen de markt van de auto- en motorsportevenementen, zoals 4x4 evenementen, autorally's en motorcrossen. Daarnaast is ze aanwezig bij bedrijfsevenementen die in bosgebieden georganiseerd worden. De doelgroep van Meducare is dus voornamelijk gericht op buitensporten.

De organisatie Meducare is dus tijdens evenementen een extra schakel in de zorgketen van de medische hulpverlening van slachtoffers. Door de kennis en kunde die de eenmanszaak door goede, gekwalificeerde freelancers bezit, kan het bedrijf deze medische hulpverlening vakkundig verzorgen. Meducare zal geen concessies doen aan de kwaliteit van haar dienstverlening en zal via haar kennis en kunde bij de buitensportevenementen deze dienstverlening adequaat kunnen verzorgen.

## **Positionering**

Tijdens de vorige paragraaf is beschreven dat Meducare veel kennis en kunde in huis heeft. Dit komt door het goed, gekwalificeerd personeel dat verbonden is aan de organisatie. Ze werkt met een kleinere groep personeel dat een hoog niveau van medische hulpverlening kan verzorgen. Door die kleinere groep heeft Meducare een goede controle over de kwaliteit. Immers wil het bedrijf een zo hoog mogelijke kwaliteit leveren op het evenement en er geen concessies worden gedaan aan deze kwaliteit ten behoeve van bijvoorbeeld bezuinigingen.

## **Tactisch beleid**

Gedurende deze paragraaf wordt het tactisch beleid van de organisatie Meducare besproken aan de hand van de structuur die tijdens de voorgaande analyses van andere organisaties is gebruikt. (1) Als eerste zal het product dat Meducare aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die Meducare voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van Meducare.

## **Product**

De evenemententak van de organisatie Meducare is actief in de acute mobiele medische hulpverleningsbranche van evenementen. Als extra schakel in de zorgketen van slachtoffers tijdens evenementen, kunnen zij snel en adequaat deze patiënten behandelen in de tijd dat de plaatselijke RAV nodig heeft om aan te rijden.

Al eerder werd vermeld dat Meducare formeel gezien niet erkend wordt als een zorginstelling door het IGZ. Het streven van het bedrijf is echter om in de toekomst erkend te worden als zorginstelling en zijn ze er momenteel naartoe aan het werken. De eenmanszaak heeft de keuze gemaakt om geen ISO-certificering te verkrijgen voor haar management. Omdat deze certificering kostbaar is en de heer Verweij zijn bedenkingen heeft of de certificering voor een groter marktaandeel zorgt, heeft Meducare geen ISO-certificaat.

Het wagenpark van Meducare bestaat uit één ambulance, één quad, één fiets en één bedrijfsvoertuig. Eind 2012 was de ambulance op BLS niveau ingericht met bepaalde onderdelen op ALS niveau. De bedoeling is dat dit voertuig voorzien wordt met de benodigde apparatuur, zodat het ALS uitgerust is. Daarnaast worden de richtlijnen van het LPA 7.2 protocol gevolgd en volgt het de richtlijnen die gesteld zijn in de WAV wetgeving. Daarentegen is Meducare niet in het bezit van een WAV vervoersvergunning. Dat betekent, dat het geen slachtoffers mag vervoeren in haar voertuigen. Tevens heeft het bedrijf geen standaard aansluiting op het C2000 netwerk, maar heeft tijdens evenementen wel de mogelijkheid een directe verbinding te krijgen met een meldkamer via een C2000 portofoon die verstrekt kan worden door de organisator van het evenement.

## **Plaats**

Meducare coördineert haar activiteiten vanuit het Brabantse dorp Vessem, ten westen van Eindhoven. Hier zijn ook de voertuigen en het materiaal opgeslagen. De evenementen waar de organisatie de medische hulpverlening verzorgt, liggen door heel Nederland. Doordat de kosten van haar diensten in het noorden van Nederland vanwege de afstand hoger zullen zijn, zijn zij in deze regio minder frequent aanwezig. Incidenteel is Meducare ook werkzaam in het buitenland.

## **Prijs**

De prijs die Meducare vraagt voor haar activiteiten op evenementen is afhankelijk van de grootte van de aard van een evenement. Zo vraagt het bedrijf een lagere vergoeding voor haar diensten voor evenement die georganiseerd worden voor een goed doel.

Als er gekeken wordt naar de hoogte van de vergoeding die het vraagt voor haar diensten, ligt deze rond de negentig euro per uur voor de huur van een ambulance inclusief gekwalificeerd SOSA personeel. De vraagprijs van medisch personeel ligt rond de zevenentwintig euro per persoon per uur. De heer Verweij gaf te kennen dat de staffelprijs voor de huur van één ambulance met gekwalificeerde bemanning voor acht uur rond de €900 ligt. Echter fluctueert deze prijs, omdat elk evenement op maatwerk wordt geleverd en omdat de huur per uur wordt berekend.

Naast de evenementen haalt het bedrijf haar omzet grotendeels aan de beroepsopleidingen die het geeft. De beroepsopleiding tak van Meducare neemt negentig procent van de bedrijfsvoering in beslag. De eenmanszaak heeft geen sponsors aan haar bedrijf verbonden.

## **Promotie**

Meducare maakt gebruik van een eigen website, die het gebruikt om de bezoeker te informeren over zowel de beroepsopleidingentak als de evenemententak. De website heeft als thema een schuine star of life op de pagina's staan en is duidelijk van karakter. De heer Verweij gaf te kennen dat de website een belangrijk visitekaartje van de organisatie is en daardoor voldoende zorg aan de website is besteed.

Naast de website heeft Meducare een Facebook pagina. Daarnaast vindt er promotie plaats via artikels die de heer Verweij schrijft en publiceert in magazines en vakbladen.

## **Personeel**

Eerder tijdens de analyse van het bedrijf Meducare werd vermeld dat de organisatie geen vrijwilligers heeft, maar rond de twintig à dertig freelancers. De heer Verweij is de enige die op de loonlijst staat van de eenmanszaak.

Van deze freelancers hebben twintig personen een BLS niveau, vijf freelancers hebben het ALS niveau en zijn SOSA gecertificeerd en er zijn twee artsen verbonden aan Meducare. Verpleegkundigen en artsen moeten minimaal in het bezit zijn van een BIG-registratie en ambulanceverpleegkundigen en ambulancechauffeurs van een SOSA diploma. De minimale eis is dat zij op het BLS niveau zitten.

De freelancers hebben geen specifieke opleidingen gevolgd met betrekking tot bepaalde sporten, maar aangezien Meducare veelal aanwezig is bij evenementen die in de buitenlucht georganiseerd worden kiezen deze mensen voor de buitensport evenementen. De eenmanszaak geeft middels hun beroepsopleidingentak bijscholing aan de freelancers en deze zal minimaal op BLS niveau zijn.

## **Event Medical Service**

### **Inleiding**

Tijdens het komende onderdeel wordt de organisatie Event Medical Service (EMS) geanalyseerd. EMS is een bedrijf dat gevestigd is in het Noord-Brabantse Uden. Eigenaar van EMS is de heer R. van Litsenburg. Eind 2012 heeft er een telefonisch interview plaatsgevonden met de heer Van Litsenburg en deze informatie te samen met de informatie verkregen via deskresearch is gebruikt voor deze analyse. De beschrijving van de resultaten tijdens dit onderdeel zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als de voorgaande analyses, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie EMS heeft als rechtsvorm voor haar bedrijfsvoering een Besloten Vennootschap (BV). De BV heeft een management van twee personen, waaronder de heer Van Litsenburg, maar geen raad van bestuur. Het bedrijf heeft samen met het management 5,0 FTE'ers in dienst.

EMS werkt niet met vrijwilligers, maar met oproepkrachten die betaald worden met een uurvergoeding die niet lager is dan het wettelijk omschreven minimumloon. In totaal hebben zich rond de 350 oproepkrachten verbonden aan het bedrijf.

### **Product-marktcombinatie**

Het bedrijf EMS is werkzaam binnen de branche van de acute mobiele medische hulpverlening bij evenementen. Het levert de complete medische en brandtechnische ondersteuning, advisering en hulpverlening bij evenementen. EMS functioneert net als de voorgaande organisaties als extra schakel in de zorgketen, waardoor slachtoffers direct medische hulpverlening krijgen totdat de plaatselijke RAV binnen de wettelijke vijftien minuten aanrijtijd zijn gearriveerd. Naast de medische hulpverlening op evenementen geeft het bedrijf ook opleidingen.

Als er gekeken wordt naar de certificeringen en keurmerken van EMS, zijn zij sinds 2011 in het bezit van een ISO 9001 certificaat. Met betrekking tot de opleidingen is EMS gecertificeerd om bijscholing te geven tot aan het ALS niveau. Naast deze certificaten is de organisatie lid van de branchevereniging Vereniging Van EvenementenMakers (VVEM).

EMS heeft een groot wagenpark in haar bezit, een gedeelte hiervan wordt gebruikt voor de sportevenementen waar ze aanwezig is. Alle medische voertuigen zijn ingericht conform de WAV wetgeving. De BV heeft geen vervoersvergunning, zoals omschreven in de WAV wetgeving, voor haar ambulances. Daarnaast volgt EMS het LPA 7.2 protocol tijdens de medische hulpverlening.

De core business van EMS, oftewel de markt of doelgroep, zijn evenementen op het gebied van dance evenementen, concerten en bedrijfsfeesten. De sportevenementen waar EMS aanwezig is, maakt maar een klein deel uit van de evenementenkalender. Van deze sporten is het bedrijf voornamelijk aanwezig bij wandel- en hardloopwedstrijden zoals de Vierdaagse en een aantal marathons. Af en toe is ze ook aanwezig bij een wielerronde en motorsportevenement. Maar omdat andere partijen binnen de branche zich gespecialiseerd hebben op het gebied van de auto- en motorsport, is EMS steeds minder aanwezig bij motorsportevenementen.

Omdat EMS een bedrijf is met een groot arsenaal aan materiaal en voertuigen en een ruim bestand aan oproepkrachten heeft, kan men op grote schaal medische hulpverlening bieden bij de grote publieksevenementen. Daardoor is de organisatie aanwezig bij grote sportevenementen zoals de Vierdaagse en een aantal marathons. Omdat het aantal deelnemers bij deze evenementen hoog is, kan een groot bedrijf als EMS hier de medische hulpverlening op een kwalitatief hoogwaardige manier invullen door haar ruime inzet.

## **Positionering**

EMS positioneert zich volgens de heer Litsenburg als een organisatie die kwaliteit biedt met haar dienstverlening. Men onderscheidt zich niet als er gekeken wordt naar de prijs die het vraagt voor haar diensten, want er worden geen concessies gedaan aan de kwaliteit voor een lagere prijs. Hierdoor kan gesteld worden dat EMS zich positioneert als een A-merk binnen de branche. Dit geldt ook voor de dance evenementen, concerten en bedrijfsfeesten waar EMS de medische hulpverlening verzorgt.

Daarnaast positioneert het bedrijf zich als een organisatie die veel kennis bezit op het gebied van de medische hulpverlening bij evenementen. Tevens is EMS in het bezit van uitgebreid materiaal en een wagenpark, dat van hoge kwaliteit is en kan men een stukje zekerheid bieden omdat er niet gewerkt wordt met vrijwilligers maar met oproepkrachten.

## **Tactisch beleid**

Deze paragraaf zal een analyse van het tactisch beleid weergeven van het bedrijf EMS. Deze zal uitgewerkt worden aan de hand van de structuur die in de voorgaande analyses ook is gebruikt. (1) Als eerste zal het product dat EMS aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de EMS voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de EMS.

## **Product**

EMS is een bedrijf dat werkzaam is binnen de branche van de medische hulpverlening bij evenementen. Deze zorg kan de BV op een mobiele wijze aanbieden, waardoor het op een snelle en acute manier kan handelen. De organisatie kan daardoor eerste medische



zorg geven aan slachtoffers, voordat de patiënt aan de reguliere ambulancediensten overgedragen kan worden als hij of zij vervoerd moet worden naar het ziekenhuis.

Zoals eerder vermeld wordt EMS niet erkend als een zorginstelling door het IGZ. Sinds april 2011 is het bedrijf ISO 9001 gecertificeerd, wat betekent dat onder andere EMS getoetst is op de kwaliteit van het managementsysteem. Verder is EMS aangesloten als lid van de branchevereniging Vereniging Van EvenementenMakers (VVEM).

EMS heeft de permanente beschikking over een groot wagenpark. Het gedeelte van de voertuigen dat gebruikt wordt voor de sportevenementen bestaat uit drie ambulances, vier motoren en quads, drie fietsen en twee medische units die als behandelkamer ingezet kunnen worden. Alle medische voertuigen zijn ingericht zoals de WAV wetgeving aangeeft. Wat een reguliere ambulance aan boord heeft, hebben de ambulances van EMS ook aan boord en zijn op ALS niveau ingericht. Daarnaast worden de richtlijnen van het LPA 7.2 protocol gevolgd. De organisatie heeft geen vervoersvergunning, zoals omschreven in de WAV wetgeving, waardoor patiënten niet vervoerd kunnen worden naar het ziekenhuis. Tevens heeft ze geen aansluiting op het C2000 communicatie netwerk.

## **Plaats**

EMS heeft haar vestiging in het Brabantse Uden. Deze vestiging ligt centraal in Nederland, waardoor er geen grote afstanden hoeven afgelegd te worden naar een evenement. Zij verzorgt door heel het land de medische hulpverlening bij evenementen. Daarnaast is de organisatie ook aanwezig bij evenementen in het buitenland. Echter zal de medische hulpverlening niet op ALS niveau gegeven worden, aangezien de moeilijkheid van de wetgeving in andere landen, behoorlijk kan verschillen ten opzichte van de Nederlandse wetgeving. Daardoor zal de dienstverlening op EHBO niveau ingevuld worden.

## **Prijs**

Over de prijs die de BV vraagt voor haar dienstverlening tijdens de evenementen wilde de heer van Litsenburg geen uitspraken doen, vanwege de bedrijfseconomische gevoeligheid van deze gegevens. Wel gaf hij te kennen dat de prijs van de huur van één ambulance met gekwalificeerd personeel voor één dag onder de marktprijs van het RAV ligt.

Buiten de omzet die het bedrijf haalt uit de vergoedingen die het ontvangt voor haar dienstverlening bij evenementen, haalt ze ook inkomsten uit het geven van bijscholing. EMS genereert geen sponsoring en ontvangt geen subsidies.

## **Promotie**

De organisatie heeft een eigen website, die van hoge kwaliteit is. Hierop wordt de bezoeker uitgebreid geïnformeerd over de medische hulpverlening van EMS, worden referenties weergegeven en wordt informatie gegeven over de opleidingen die EMS

geeft. Daarnaast is de BV verbonden via Facebook en Twitter. De Facebook pagina heeft zowel een afgeschermd gedeelte als een gedeelte dat toegankelijk is voor externe bezoekers.

EMS profileert zich af en toe bij liefdadigheidsinstellingen en goede doelen door middel van sponsoring. Ze verschijnt tevens soms in dagbladen en regionale bladen.

## **Personeel**

Buiten management en de kantoormedewerkers die in loondienst zijn van de BV, zijn er een 350 oproepkrachten verbonden aan het bedrijf. Deze oproepkrachten worden middels een uurvergoeding betaald. Het bestand van oproepkrachten bestaat uit EHBO'ers, verpleegkundigen, gespecialiseerde (ambulance)verpleegkundigen, artsen, gespecialiseerde artsen, ambulancechauffeurs en fysiotherapeuten. Het grootste gedeelte bestaat uit EHBO'ers. Deze groep neemt ongeveer veertig procent van het bestand in beslag. Dertig procent van de oproepkrachten bestaat uit (ambulance) verpleegkundigen en de resterende dertig procent wordt opgevuld door artsen, fysiotherapeuten en ambulancechauffeurs.

Iedereen van de oproepkrachten moet voldoen aan de geldende diploma's, zoals een EHBO diploma, verpleegkundige opleiding met bijbehorende BIG registratie en SOSA opleiding voor ambulanceverpleegkundigen en ambulancechauffeurs. Er worden geen concessies gedaan aan de diplomering van vrijwilligers en hun inzet tijdens evenementen. Niemand van het personeel is gespecialiseerd in een bepaalde sport, aangezien een SOSA opleiding voldoende is om te voldoen aan de eisen van sportbonden als de KNAF en KNWU.

Één keer per jaar wordt er een competentietest afgenomen onder het personeel, met uitzondering van de oproepkrachten die een BIG registratie hebben. Daarnaast worden er scholingsprogramma's gegeven op het gebied van reanimatie, EHBO, middelenkennis van medisch apparaat, traumatologie, sportletsel, social media en kinderreanimatie. Naast de eigen opleiding neemt EMS nog ALS en ATLS opleidingen af bij een andere instantie.

## **Stichting OOV-support**

### **Inleiding**

Het volgende onderdeel zal een analyse geven van de Stichting OOV-Support (OOV). De stichting heeft als doel vrijwilligers te betrekken bij het werkgebied van de openbare orde en veiligheid en heeft haar thuisbasis in Den Haag. De informatie van de analyse is verkregen middels een telefonisch interview met de heer A. Haijer, bestuurslid van de organisatie, en deskresearch. De beschrijving van de resultaten tijdens dit onderdeel zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als de voorgaande analyses, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie OOV-Support heeft als rechtsvorm een stichting, wat betekent dat ze geen winstoogmerk heeft met haar bedrijfsvoering. OOV heeft een tweekoppig stichtingsbestuur, waar de heer Haijer deel van uit maakt. OOV heeft geen raad van toezicht. De organisatie heeft geen werknemers op de loonlijst staan, maar heeft uitsluitend vrijwilligers tot haar beschikking. Het aantal vrijwilligers ligt rond de vierhonderd, maar de vrijwilligers die behoren tot de medische afdeling bestaat uit ongeveer zestig personen.

### **Product-marktcombinatie**

OOV is werkzaam binnen het werkgebied van de openbare orde en veiligheid. OOV hoopt een bijdrage te leveren aan een veiligere samenleving, door onder andere inzet van figuranten en medische hulpverlening tijdens rampoefeningen.

OOV heeft zelf geen certificering of keurmerken verbonden aan haar stichting, maar haakt hier op andere instanties in als het Oranje Kruis. Het heeft dus geen ANBI of CBF keurmerk. Voor activiteiten is de organisatie in het bezit van een voormalige brandweerauto en een piketauto van het merk Mercedes Vito, dat als mobiele unit kan fungeren. Voor de rest lift OOV mee op de reguliere hulpdiensten, zoals de GHOR of een RAV. Deze voertuigen vallen niet onder de WAV wetgeving, waardoor ze naar eigen inzicht zijn ingericht. OOV heeft daarnaast ook geen vervoersvergunning voor deze piketauto.

De hoofdactiviteiten van OOV zijn gericht op de inzet van figuranten en medische ondersteuning tijdens rampoefeningen en trainingen van de mobiele eenheid. Ze kunnen hun producten op afwijkende locaties zoals een oefening op een cruiseschip, aanbieden. Daarnaast levert het ook EHBO of verkeersregelaars bij evenementen. Met betrekking tot de sportevenementen is ze aanwezig tijdens schoolspordagen en bedrijfssportevenementen.

Aangezien OOV zich gespecialiseerd heeft op het gebied van de openbare orde en veiligheid, kan het een goede ondersteuning bij rampoefeningen en trainingen van de

mobiele eenheid zijn. Door haar grote vrijwilligersbestand kan de dienstverlening van OOV op een grootschalig niveau aangeboden worden en de grote kennis van openbare orde en veiligheid, waardoor ze zowel bij grootschalige- als kleinschalige rampenoefeningen en trainingen aanwezig kan zijn.

## **Positionering**

OOV positioneert zich als een organisatie dat een groot bestand aan vrijwilligers heeft, dat onder andere goed opgeleide EHBO'ers bevat, waardoor OOV het gemiddelde niveau van een EHBO vereniging of het Rode Kruis ontstijgt.

Daarnaast kan het producten en diensten leveren op afwijkende locaties. Iedere instantie kan een sportdag medisch begeleiden, maar als er ondersteuning moet gegeven worden tijdens een oefening op een cruiseschip of bij een snelwegtunnel komt het aan op specialistisch werk dat OOV kan leveren.

## **Tactisch beleid**

Tijdens deze paragraaf zal er een analyse van het tactisch beleid gemaakt worden van OOV. De uitwerking van de analyse zal volgens dezelfde structuur uitgewerkt worden als die van de voorgaande analyses. De volgorde is als volgt: (1) Als eerste zal het product dat OOV aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de OOV voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de OOV.

## **Product**

OOV is een organisatie die hoofdzakelijk werkzaam is in de ondersteuning van het werkveld van openbare orde en veiligheid met behulp van medische hulpverlening en de inzet van figuranten. In eerste instantie is het bedrijf niet werkzaam binnen de branche van de acute mobiele sportmedische hulpverlening, echter houdt een klein onderdeel van OOV zich hier wel mee bezig.

OOV wordt niet erkend als zorginstelling door het IGZ en is niet in het bezit van enige keurmerken of certificaten. Ze haken hierop in bij andere instanties als het Oranje Kruis. OOV heeft de permanente beschikking over een voormalige brandweerauto en een piketauto van het merk Mercedes Vito. Deze piketauto is geschonken door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en kan als mobiele unit fungeren. Voor de rest lift het mee op de reguliere hulpdiensten van bijvoorbeeld de GHOR en een RAV. De voertuigen vallen niet onder het LPA 7.2 protocol en de WAV wetgeving is niet van toepassing op OOV. De organisatie heeft dus ook geen vervoersvergunning om patiënten te vervoeren met haar voertuigen.

## **Plaats**

OOV heeft haar kantoor in Wateringen liggen, dat tegen de stad Den Haag aanligt. Daarnaast heeft het nog een materiaaldepot dat gehuisvest is in Den Haag zelf. Deze twee locaties zijn goed te bereiken via de openbare wegen en liggen in de regio Haaglanden. Vanuit deze locaties zijn de trainingen en evenementen van OOV in de Randstad goed te bereiken. De dienstverlening van OOV vindt volgens de heer Haijer door heel Nederland plaats.

## **Prijs**

De vergoeding die de organisatie vraagt voor haar dienstverlening is volgens de heer Haijer marktconform, maar verdere informatie wilde hij niet delen over dit onderwerp. De heer Haijer gaf wel aan dat de hulpverleningstak kostendekkend is voor de bedrijfsactiviteiten. Ze ontvangt geen subsidie en hebben geen sponsors aan haar organisatie verbonden, waardoor ze als het ware autonoom functioneren.

## **Promotie**

OOV is in het bezit van een eigen website, waarop uitgebreid aandacht wordt besteed aan de dienstverlening van de organisatie en fotomateriaal gepresenteerd wordt. Daarnaast dient de website voor de rekrutering van nieuwe vrijwilligers.

Naast de website maakt OOV ook gebruik van Twitter en Facebook, maar hierop hoeft ze niet actief te werven en wordt daardoor weinig gebruik van gemaakt. De reden hiervoor is, dat de aanwezigheid bij hulpverleningsactiviteiten voldoende promotie is voor OOV. Daarnaast wordt er weinig melding gemaakt van bijvoorbeeld de mobiele eenheid trainingen, omdat dit anders voetbalhooligans en studentdisputen trekt. De Facebook pagina wordt wel gebruikt voor het onderlinge contact van de vrijwilligers. OOV maakt geen gebruik van andere promotiemogelijkheden zoals vakbladen of regionale bladen.

## **Personeel**

OOV heeft de beschikking over een vierhonderd vrijwilligers. Van deze vierhonderd vrijwilligers houden zich een zestig bezig met de medische hulpverlening bij de activiteiten van OOV. Deze zestig medische vrijwilligers bestaan uit één arts, vijftien verpleegkundigen en rond de 45 EHBO'ers. Deze medische vrijwilligers moeten minimaal in het bezit zijn van een EHBO diploma en moeten aantoonbare ervaring op medisch gebied hebben. De werving van deze vrijwilligers vindt plaats onder de lokale reddingsbrigades, aangezien veel van deze mensen de kennis en kunde bezitten op medisch gebied. Daarnaast verlangt OOV dat de vrijwilligers bij waterevenementen minimaal in het bezit zijn van een senior lifeguard diploma.

De herhalingslessen van de EHBO cursussen worden aangeboden door OOV in samenwerking met een andere instantie aan de vrijwilligers. Tevens wordt er maritieme bijscholing gegeven die aanvullend kan zijn bij de activiteiten die zich afspelen op water.

## **RSsporteventzorg.nl**

### **Inleiding**

Gedurende het komende onderdeel zal er een uitgewerkte analyse van het bedrijf RSsporteventzorg.nl (RSS) weergegeven worden. Deze organisatie werkt vanuit Den Haag in de acute (sport)medische hulpverlening bij evenementen. Ondanks het feit dat het bedrijf geen voertuigen gebruikt voor haar dienstverlening, is het toch opgenomen in deze analyse omdat het in de toekomst mogelijk kan overstappen naar de mobiele medische hulpverlening. Het merendeel van de informatie is ingewonnen middels een telefonisch interview met de eigenaar van RSS, de heer R. Schouwstra. De beschrijving van de resultaten tijdens dit onderdeel zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als de voorgaande analyses, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie RSS heeft als rechtsvorm een eenmanszaak en staat onder leiding van de heer Schouwstra. Het bedrijf heeft geen medewerkers in loondienst, maar neemt voor haar dienstverlening freelancers aan. Deze freelancers worden ingehuurd vanuit de professionele gezondheidszorg.

### **Product-marktcombinatie**

RSS is werkzaam binnen de branche van de acute medische hulpverlening bij evenementen. Het bedrijf functioneert als het ware als extra medische schakel binnen de zorgketen van een slachtoffer. Doordat ze aanwezig is op het desbetreffende evenement, kan ze snel en adequaat reageren voordat de patiënt aan de plaatselijke RAV overgedragen kan worden.

Zoals eerder aangegeven heeft RSS geen voertuigen in haar bezit die ter ondersteuning gebruikt kunnen worden voor de medische hulpverlening. Daarnaast heeft de eenmanszaak geen keurmerken of certificaten verbonden aan de organisatie. Wat het bedrijf kan bieden is de inzet van freelancers, die kwalitatief goede medische hulpverlening kunnen bieden omdat de meesten werkzaam zijn binnen de professionele gezondheidszorg.

De evenementen waar het bedrijf aanwezig is lopen uiteen van dance events tot aan sportevenementen. Omdat de freelancers van RSS goed opgeleid zijn vanuit hun beroepsleven kan het bedrijf bij evenementen, waar mobiliteit van de medische hulp van minder belang is, de hoofddienstverlening van de EHBO goed verzorgen.

## **Positionering**

De medische hulpverlening van de organisatie RSS onderscheidt zich in de kwaliteit van de mensen die ingehuurd worden. Deze kwaliteit wordt gewaarborgd door freelancers in te huren die in hun dagelijks leven werkzaam zijn in de professionele gezondheidszorg.

Door de deskundigheid van deze freelancers, kan ze een betere medische hulpverlening geven dan een willekeurige EHBO vereniging.

## **Tactisch beleid**

De volgende paragraaf zal een analyse van het tactisch beleid van het bedrijf RSS weergegeven worden. De uitwerking van de analyse zal volgens dezelfde structuur uitgewerkt worden als die van de voorgaande analyses. De volgorde is als volgt: (1) Als eerste zal het product dat RSS aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de RSS voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de RSS.

## **Product**

RSS is werkzaam binnen de branche van de acute medische hulpverlening bij evenementen. Zoals eerder aangegeven functioneert ze als een extra schakel binnen de cyclus van de zorgketen van slachtofferhulp bij evenementen. Als blijkt dat de patiënt voor verdere behandeling naar het ziekenhuis moet, wordt hij of zij overgedragen aan de reguliere ambulancediensten. Ze wordt niet erkend als een zorginstelling volgens het IGZ.

De organisatie heeft geen voertuigen in haar bezit voor de ondersteuning van haar medische hulpverlening. De dienstverlening van RSS bestaat uit de inzet van kwalitatief gekwalificeerde freelancers. Het bedrijf heeft geen keurmerken of certificaten in haar bezit en heeft geen aansluiting op het C2000 netwerk.

## **Plaats**

RSS heeft haar thuisbasis op één locatie in Den Haag, dit is tevens het woonadres van de eigenaar. Doordat het bedrijf geen groot materiaal of voertuigen in haar bezit heeft, heeft het geen opslaglocatie nodig. De evenementen van RSS vinden voornamelijk plaats in de Randstad en soms daarbuiten. Een voorbeeld daarvan is de aanwezigheid van RSS in augustus 2012 tijdens de algemene studenten introductieweek van Tilburg, beter bekend als de TOP-week.

## **Prijs**

De vergoeding die het bedrijf vraagt voor haar dienstverlening, wordt per offerte bepaald en is afhankelijk van de grootte van het evenement. Een groter evenement betekent direct meer inzet van freelancers, wat natuurlijk een andere prijs zal betekenen. Daardoor ligt de vergoeding die het vraagt voor de huur van één freelancer voor één uur tussen de €17,50 en €27,50.

Daarnaast wordt het bedrijf ingehuurd voor de sportverzorging bij sportverenigingen ter vervanging van de reguliere verzorging en voor sportmassages. Deze inkomsten uit de vergoedingen die RSS ontvangt voor haar dienstverlening is kostendekkend. De heer Schouwstra gaf aan, dat hij niet hoeft te leven van zijn bedrijf, aangezien hij in het dagelijks leven een baan in de gezondheidszorg heeft.

## **Promotie**

Voor de promotie van het bedrijf maakt RSS gebruik van een eigen website en een Twitter account. Tevens maakt ze gebruik van Search Engine Optimization (SEO). SEO is een proces dat ervoor zorgt dat het bedrijf hoger scoort in de zoekmachine als er gezocht wordt op bepaalde zoekwoorden, in dit geval bijvoorbeeld medisch, hulpverlening en evenementen.

## **Personeel**

RSS heeft niet de beschikking over een groep vrijwilligers, maar huurt per evenement freelancers in. In principe worden alleen mensen ingehuurd die in hun dagelijks leven werkzaam zijn in de gezondheidszorg. Deze groep freelancers bestaat uit ambulancechauffeurs, (ambulance)verpleegkundigen, EHBO'ers en brandweerlieden en ontvangen een uurloon voor hun werkzaamheden.

De zorg die deze freelancers aanbieden kan zowel op BLS als ALS niveau zijn. Verwacht wordt dat ze minimaal in het bezit zijn van een EHBO diploma met een aanvullende AED cursus. Mochten ze een aanvullende cursus willen volgen, moet daar zelf voor gezorgd worden.



## **Broeder de Vries**

### **Inleiding**

Broeder de Vries (BDV) is een dochteronderneming van de Dutch Medical Group en is gevestigd op Schiphol. Directeur van de Dutch Medical Group is de heer J. Clijsen en met deze meneer heeft een telefonisch interview plaatsgevonden eind 2012 met betrekking tot de activiteiten bij evenementen van Broeder de Vries. De informatie verkregen middels dit interview en de informatie verkregen middels deskresearch, is gebruikt voor de analyse van BDV.

De beschrijving van de resultaten tijdens dit onderdeel zal volgens dezelfde structuur weergegeven worden als de voorgaande analyses, namelijk achtereenvolgens de bedrijfsstructuur, de product-marktcombinatie, positionering en het tactisch beleid.

### **Bedrijfsstructuur**

De organisatie BDV heeft een Besloten Vennootschap als rechtsvorm. De BV is een dochteronderneming van het bedrijf Dutch Medical Group. De Dutch Medical Group (DMG) heeft buiten BDV nog vijf andere dochterondernemingen. De DMG, onder andere BDV, wordt door het IGZ als een zorginstelling beschouwd.

De DMG heeft een tweetal directieleden, die tegelijkertijd de aandeelhouders van het bedrijf zijn. De heer Clijsen is de directeur van de groep. Het bedrijf heeft geen vrijwilligers, maar een 450 FTE'ers in loondienst waarvan 65 FTE'ers verbonden zijn aan BDV.

### **Product-marktcombinatie**

De BV Broeder de Vries is een zorginstelling die een breed spectra aan diensten levert. Het is een ambulancedienst, dat ambulancevluchten, ambulancevervoer, medische escortering, medisch taxivervoer en medische hulpverlening bij grootschalige calamiteiten verzorgt. Daarnaast heeft ze ook een tak dat zich bezig houdt met de evenementen service. Eind 2012 is BDV in het bezit van een ISO 9001 certificering.

Tijdens de evenementen waar ze aanwezig is, verzorgt BDV de acute mobiele medische hulpverlening. Doordat zij snel ter plaatse kunnen zijn bij de plaats van het ongeval, kunnen zij medische zorg aanbieden binnen de wettelijke aanrijtijd van vijftien minuten van de reguliere ambulancediensten. Daarnaast is het bedrijf in het bezit van een vervoersvergunning, zoals omschreven in de WAV wetgeving, waardoor het slachtoffer ook vervoerd kan worden indien hij of zij voor verdere behandeling naar het ziekenhuis moet. Voor deze medische hulpverlening bij evenementen maakt de BV gebruik van ziekenwagens, die als een reguliere ambulance zijn ingericht. In deze ambulances wordt op ALS niveau medische zorg verleend en er wordt volgens het LPA 7.2 protocol gewerkt.

Als er gekeken wordt naar de evenementenmarkt, oftewel de doelgroep van BDV, dan zijn zij breed aanwezig bij verschillende soorten evenementen. Dit kan variëren van een dance event tot een sportevenement. Doordat de BV in het bezit is van een groot arsenaal aan materiaal en een groot aantal hoog gekwalificeerd personeel, kan het op veel evenementen breed ingezet worden. Deze medische zorg kan door haar jarenlange ervaring, deze zorg op een hoogwaardige manier invullen.

## **Positionering**

De organisatie BDV positioneert zich als een bedrijf dat hoge medische kwaliteit levert. De medische hulpverlening tijdens evenementen wordt vanuit het oogpunt van een ambulancedienst georganiseerd. Doordat BDV al jaren werkzaam is in deze ambulancedienstverlening, kan het door haar kennis en kunde deze dienstverlening van een hoge kwaliteit voorzien.

## **Tactisch beleid**

De komende paragraaf zal er een analyse van het tactisch beleid van het bedrijf BDV uitgewerkt worden. De uitwerking van de analyse zal volgens dezelfde structuur uitgewerkt worden als die van de voorgaande analyses. De volgorde is als volgt: (1) Als eerste zal het product dat BDV aanbiedt beschreven worden, (2) de plaats van de organisatie en de plaatsen waar de producten worden aangeboden, (3) de prijs die de BDV voor haar diensten vraagt, (4) de promotie die rondom het product plaatsvindt en (5) als laatste het personeel dat in dienst is van de BDV.

## **Product**

De organisatie BDV is een bedrijf dat een breed spectra aan ambulancediensten verzorgd. Het is door het IGZ erkend als een zorginstelling en levert diensten op het gebied van ambulancevluchten, ambulancevervoer, medische escortering, medisch taxivervoer en medische hulpverlening bij grootschalige calamiteiten. Tevens is het aanwezig bij evenementen waar het de acute mobiele medische dienstverlening verzorgt.

Eind 2012 was de BV in het bezit van een ISO 9001 certificaat. Voor haar medische dienstverlening maakt ze gebruik van maximaal acht ambulances, speciaal ingerichte EHBO-ruimtes en motorambulances. De ambulances functioneren tijdens de evenementen als zijnde een reguliere ambulance, aangezien BDV beschikt over een vervoersvergunning, zoals omschreven in de WAV wetgeving. Daardoor kan het slachtoffers naar het ziekenhuis vervoeren, indien er verdere behandeling van de patiënt nodig is. De ambulances zijn conform de WAV wetgeving ingericht en de zorg wordt op ALS niveau gegeven. De medische zorg wordt volgens het LPA 7.2 protocol verleend. Tevens heeft BDV een vaste aansluiting op het C2000 netwerk.

## **Plaats**

Voor BDV er één vestiging gelegen op Schiphol. De andere bedrijven van de Dutch Medical Group, zoals het huisartsenvervoer, liggen op 45 locaties door heel Nederland tot zelfs in Maastricht.

De evenementen waar BDV de medische hulpverlening verzorgt, liggen door heel Nederland met uitzondering van Noord-Nederland. In het buitenland worden geen diensten geleverd.

## **Prijs**

De vergoeding die de organisatie voor haar dienstverlening vraagt is afhankelijk van de inzet van materiaal en personeel. Maar vanuit het perspectief van de huur van één ambulance met professionele bemanning voor een werkdag van acht uur, vraagt het bedrijf duizend euro voor haar dienstverlening.

De BV is volledig afhankelijk van haar inkomsten uit de eerder genoemde dienstverlening van ambulancevluchten, ambulancevervoer, medische escortering, medisch taxivervoer, medische hulpverlening bij grootschalige calamiteiten en evenementen. Ze ontvangt geen sponsoring of subsidies.

## **Promotie**

BDV maakt gebruik van een eigen website, maar niet van social media. Daarnaast vindt er geen promotie plaats via (vak)bladen, radio en televisie, omdat de naam BDV zichzelf verkoopt. De organisatie heeft een bekende naam binnen de ambulancebranche, die voor kwaliteit staat.

## **Personeel**

De DMG heeft de beschikking over een 450 FTE's, waarvan er 65 aan BDV zijn verbonden. Deze medewerkers bestaan uit EHBO'ers, (ambulance) verpleegkundigen, artsen en ambulancechauffeurs. De verpleegkundigen en artsen moeten minimaal in het bezit zijn van een BIG-registratie. De ambulance verpleegkundigen en ambulancechauffeurs moeten een geldend SOSA diploma hebben.

Er wordt per evenementen bekeken welke letsels daar specifiek van toepassing zijn, als het ware een risicoanalyse. Vervolgens wordt dan bepaald met welke bezetting er naar het feest of sport wordt gegaan. Ze heeft geen mensen in dienst die in het bezit zijn van speciale licenties van bonden zoals de KNWU of KNAF.

De organisatie geeft medische en rijtechnische trainingen aan haar medewerkers, middels haar eigen opleidingsinstituut Dutch Medical College. Dit opleidingsinstituut is een andere BV binnen de Dutch Medical Group. Deze trainingen kunnen gevolgd worden door verpleegkundigen en chauffeurs.

## Bijlage 3: Enquête

### Enquête Sportmedische hulp

Geachte heer/mevrouw,

Voor u ligt een vragenlijst gemaakt door Jeroen Duijsinx, student aan de Fontys Economische Hogeschool Tilburg. Deze enquête wordt uitgevoerd in samenwerking met Maastricht UMC+ en de Service Médical Academy en vormt onderdeel van mijn stage. De vragenlijst richt zich op het relatief nieuwe zorgsegment van de acute mobiele sportmedische hulpverlening waarin meerdere organisaties werkzaam zijn. Een duidelijk beeld van de statuur van deze organisaties ontbreekt evenwel. Door middel van dit onderzoek wordt getracht een beter beeld te schetsen van deze nieuwe branche.

Uw deelname wordt zeer op prijs gesteld, het invullen van deze enquête kost u ongeveer twintig minuten. De gegevens die voortkomen uit deze enquête worden door mij als student verzameld en vertrouwelijk verwerkt in een uiteindelijk verslag. Medewerking aan de vragenlijst betekent automatisch dat u een kopie van het onderzoeksverslag krijgt toegezonden.

De enquête bevat verschillende onderdelen. Elk onderdeel wordt geïntroduceerd met een korte inleiding. Bij vragen met bolletje dient u uw uiteindelijke keuze in te vullen. Tevens bestaat de mogelijkheid om bij sommige (open) vragen een geheel eigen antwoord in te vullen. De antwoordruimte wordt aangeduid met een stippellijn.

Mocht u tenslotte nog opmerkingen hebben buiten de vragen om, kunt u deze aan het einde toevoegen.

Hartelijke dank voor uw medewerking,

Jeroen Duijsinx



## De bedrijfsstructuur

In dit onderdeel worden vragen gesteld over de structuur van uw organisatie.

1. Is uw organisatie te kenschetsen als een Bedrijf of als een Zorginstelling?  
*Met een zorginstelling wordt bedoeld een organisatorisch verband dat strekt tot de verlening van zorg. Deze omschrijving is opgenomen in de Kwaliteitswet Zorginstelling (KWZ). Voorbeelden hiervan zijn ziekenhuizen en de Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV).*

- Bedrijf
- Zorginstelling
- Beide

2. Hoe is de rechtsvorm van uw organisatie?

- Eenmanszaak
- Vennootschap onder firma (VOF)
- Besloten vennootschap (BV)
- Naamloze vennootschap (NV)
- Stichting
- Anders, namelijk .....

3. Beschikt u over:

- een Raad van Toezicht?
- een Raad van Bestuur?
- een directie?
- een management?
- anders, namelijk .....

Hoeveel bestuursleden cq leden van de Raad van Toezicht telt uw organisatie?

..... leden

4. Hoeveel directieleden telt uw organisatie?

..... leden

5. Hoeveel FTE'ers heeft de organisatie aan personeel?

..... FTE'ers

6. Hoeveel vrijwilligers zijn verbonden aan uw organisatie?

..... Vrijwilligers

7. Welke functies hebben deze vrijwilligers en wat is het aantal vrijwilligers per functie?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**De positionering**

*In dit onderdeel worden vragen gesteld over de filosofie van uw organisatie binnen de branche.*

8. In welke sporten opereert uw organisatie voornamelijk?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. Waarin onderscheidt u zich ten opzichte van andere partijen in uw branche?

*Met andere woorden hoe denkt u dat de positie van uw organisatie is binnen de branche.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

**Het product**

*De volgende vragen zullen gaan over de inhoud van het product dat u aanbiedt aan evenementen.*

10. Over welke certificaten/keurmerken beschikt uw organisatie?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

11. Welk type voertuigen worden gebruikt tijdens de sportmedische dienstverlening en hoeveel van ieder?

*Hier kunt u bijvoorbeeld denken aan ambulances, motoren, fietsen, polikliniek etc.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

12. Hoe zijn de voertuigen medisch ingericht en welke richtlijnen hanteert u hierbij?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

13. Volgt u de richtlijnen volgens de Wet Ambulance Vervoer voor specifiek de ambulances ?

- Ja
- Nee, want

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## De plaats van het product

*De vragen van dit onderdeel gaan over de huisvesting van uw organisatie en over de actieradius van uw inzet.*

14. Heeft u een uni-locatie of zijn er meerdere vestigingen en waar bevinden deze zich?

- Uni-locatie in .....
- Meerdere vestigingen, namelijk ..... vestigingen  
in .....

15. Waar vinden de evenementen plaats waar de organisatie aanwezig is ?

*Hier wordt een globaal overzicht gevraagd, bijvoorbeeld op landelijk of provinciaal niveau.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

## De prijs van de geleverde diensten

*In dit onderdeel worden vragen gesteld over de hoogte van de vergoeding die u vraagt voor de geleverde diensten en eventuele andere bronnen van inkomsten.*

16. Welke vraagprijs hanteert u voor welke dienstverlening?

*U kunt hier een weergave geven ten opzichte van de marktprijs van de GGD die rond de 2500 euro ligt voor één ambulance voor één dag inclusief bemanning, oftewel hoe ligt de vergoeding van uw diensten ten opzichte van deze vraagprijs.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

17. Welke andere inkomstenbronnen , naast de vraagprijs voor de dienstverlening kunt u aanwenden zoals sponsoring en/of subsidies?

.....  
.....  
.....  
.....



## De promotie van het bedrijf

De vragen van dit onderdeel zullen gaan over de promotie waarvan uw organisatie gebruik maakt.

18. Maakt de organisatie gebruik van een eigen website?

- Ja
- Nee, want .....

19. Van welke andere nieuwe media, zoals social media, maakt het bedrijf gebruik?

*Voorbeelden hiervan zijn Facebook, Hyves, Twitter etc.*

.....  
.....  
.....  
.....

20. Heeft de organisatie nog andere wijzen van promotie, zoals vakbladen of dagbladen?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

## Het operationeel personeel van uw organisatie

*In dit onderdeel zullen vragen worden gesteld over de eisen die worden gesteld aan de teamleden en welke bijscholing de organisatie geeft.*

21. Welke eisen stelt u aan de operationele teamleden en zijn er nog specifieke eisen voor bepaalde sporten?

*Bijvoorbeeld welke eisen zijn verbonden aan de ambulancechauffeurs,- verpleegkundigen en artsen e.a.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

22. Zijn uw vrijwilligers gespecialiseerd in bepaalde sporten en zo ja, welke?

*Zo kunnen er vrijwilligers zijn die gespecialiseerd zijn in de wielersport en in het bezit zijn van een KNWU volgerslicentie. Of vrijwilligers die gespecialiseerd zijn in de autosport etc.*

- Nee
- Ja, namelijk

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

23. Geeft uw organisatie zelf bijscholing aan de teamleden en zo ja, welke bijscholing?

- Nee
- Ja, namelijk

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

24. Neemt uw organisaties bijscholingen af bij andere partijen en zo ja, welke?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## De politiek rondom de organisatie

*De vraag in dit onderdeel zal gaan over invloed van de politiek.*

25. Wat is de invloed van de politiek op het functioneren van uw organisatie?

*Bijvoorbeeld welke wetten, regelgeving en vergunningen zijn voor u van toepassing.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

26. Mocht u nog opmerkingen of aanvullingen hebben, kunt u deze hier achter laten

Ik wil u graag bedanken voor de tijd die u heeft genomen voor het invullen van de enquête.

## Bijlage 4: Resultatentabel

### Deel 1

	Zorginstelling of bedrijf	Rechtsvorm	FTE	Personeel	Markt	Positionering	Certificaten en keurmerken	Voertuigen	LPA / BLS of ALS / WAV vervoersvergunning
<b>Stichting Service Médical</b>	Zorginstelling	Stichting	5,2	175 vrijwilligers	Sport, voornamelijk wielrennen	A-merk	ISO 9001 CBF ANBI	3 ambulances 1 piketwagen 4 mobilances 1 motor 1 polikliniek 2 terreinbikes	LPA 7.2 BLS en ALS Vervoersvergunning
<b>Stichting Medical Team Nederland</b>	Bedrijf	Stichting	0,42	100 vrijwilligers	Auto- en motorsport	Specialistische zorg bij auto- en motosport	Geen	5 ambulances 1 first responder 1 piketwagen 1 reserve ambulance 1 quad 1 motorjacht 2 boten	LPA 7.2 BLS en ALS Geen vervoersvergunning
<b>Stichting Emergency Team Limburg</b>	Bedrijf	Stichting	0,0	25 vrijwilligers	Brede doelgroep	Prijs-kwaliteit verhouding	Geen	1 ambulance	LPA 7.2 BLS en ALS Geen vervoersvergunning
<b>Stichting Socorro</b>	Bedrijf	Stichting	0,0	60 vrijwilligers	Auto- en motorsport	Prijs-kwaliteit verhouding	ANBI	1 ambulance 2 first responders 1 medische unit 1 commandowagen	LPA 7.2 BLS, ALS en ITLS Geen vervoersvergunning
<b>Stichting Medical Rescue</b>	Zorginstelling	Stichting	0,0	25 vrijwilligers	Auto- en motorsport Watersport	Risicoanalyses op maat	Geen	2 first responders 1 quad 1 amfibie 4 boten 3 aanhangers, waarvan 1 mogelijk medische unit	Incidenteel LPA 7.2 ALS en ILS Geen vervoersvergunning
<b>Meducare</b>	Bedrijf	Eenmanszaak	1,0	20 à 30 freelancers	Auto- en motorsport	Kwaliteit personeel	Geen	1 ambulance 1 quad 1 fiets 1 bedrijfsvoertuig	LPA 7.2 BLS en ALS Geen vervoersvergunning
<b>Event Medical Service</b>	Bedrijf	BV	5,0	350 oproepkrachten	Brede doelgroep	A-merk	ISO 9001	3 ambulances 4 motoren en quads 3 fietsen 2 medische units	LPA 7.2 BLS en ALS Geen vervoersvergunning

<b>Stichting OOV-Support</b>	Bedrijf	Stichting	0,0	400 vrijwilligers, waarvan 60 medisch	Rampen-oefeningen ME trainingen	Groot bestand vrijwilligers Afwijkende locaties	Geen	1 brandweerauto 1 piketauto	Geen vervoersvergunning
<b>RSsporteventzorg.nl</b>	Bedrijf	Eenmanszaak	0,0	Freelancers	Brede doelgroep	Kwaliteit personeel	Geen	Geen	BLS en ALS
<b>Broeder de Vries</b>	Zorginstelling	BV	65,0	65 werknemers	Brede doelgroep	A-merk	ISO 9001	8 ambulances mobiele unit(s) motor(s)	LPA 7.2 BLS en ALS Vervoersvergunning
<b>EHBO Diensten Nederland</b>	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Brede doelgroep	Prijs-kwaliteit verhouding	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
<b>EHBO Team Nederland</b>	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	80 oproepkrachten	Brede doelgroep	Prijs-kwaliteit verhouding	Niet bekend	Ambulances motoren fietsen quads first responder	LPA 7.2 Geen vervoersvergunning
<b>Stichting Medische Ondersteuning Sportevenementen</b>	Niet bekend	Stichting	Niet bekend	Niet bekend	Wielrennen	Specialistische zorg bij wielersport	Niet bekend	2 ambulances 2 first responders 1 motor 1 quad 1 medische unit	Niet bekend
<b>Stichting Medische Dienstverlening</b>	Niet bekend	Stichting	Niet bekend	Niet bekend	Brede doelgroep	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	BLS en ALS
<b>Traumatainer</b>	Niet bekend	BV	Niet bekend	Niet bekend	Brede doelgroep	Levering van medische unit	Niet bekend	Niet van toepassing	Niet bekend
<b>Ambulance Event Service</b>	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Brede doelgroep	A-merk	Niet bekend	Ambulances quads motoren 1 brandweerauto medische unit	LPA 7.2
<b>Het Nederlandse Rode Kruis</b>	Zorginstelling	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Brede doelgroep	Van kleine tot grote evenementen	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
<b>Maximum Medical</b>	Niet bekend	BV	Niet bekend	Niet bekend	Brede doelgroep	Combinatie van medisch en beveiliging	Niet bekend	Niet bekend	LPA 7.2
<b>Stichting Hulpverlening bij Evenementen</b>	Niet bekend	Stichting	Niet bekend	Niet bekend	Sporttoernooien en feesttenten	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
<b>Bronts Ambulance Service</b>	Zorginstelling	BV	6,5	Niet bekend	Brede doelgroep	Op maat zorg	ISO 9001	Ambulances	Vervoersvergunning

Deel 2

	C2000	Locatie	Ligging evenementen	Vraagprijs	Andere inkomstenbron	Social Media	Andere promotie	Soort personeel	Bijscholing
<b>Stichting Service Médical</b>	Ja	3 locaties: Maastricht, Vroenhoven en Kanne	Heel Nederland, incidenteel buitenland	Rond €800	Sponsoring	Facebook	Kranten (Vak)bladen Magazines	Medisch minimaal BIG Arts (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur Fysiotherapeut Sportmasseur	Interne cursussen
<b>Stichting Medical Team Nederland</b>	Nee	1 locatie: Kootstertille	Heel Nederland, m.u.v. Limburg en Noord-Holland	Rond €800	Geen	Facebook	Stand bij beurzen	Minimaal EHBO of BHV EHBO BHV Arts (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur	Veiligheid cursussen van motor- en autosport
<b>Stichting Emergency Team Limburg</b>	Nee	1 locatie: Roosteren	Limburg	Geen uitspraak Wel onder marktprijs	Instructies	Facebook Twitter	Lokale bladen	Minimaal EHBO EHBO Arts (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur	EHBO
<b>Stichting Socorro</b>	Nee	1 locatie: Winterswijk	Achterhoek	€550	Opleidingen	Facebook Twitter	Regionale bladen	EHBO Arts Verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur EHBO opleiders	BLS- en reanimatie EHBO ITLS
<b>Stichting Medical Rescue</b>	Nee	3 locaties: Kampen Heerde Oosterhout	Watersport heel Nederland Auto- en motorsport Midden-Nederland	€800	Vaste contracten motorcircuits Lifeguard Sponsoring	Facebook, Twitter LinkedIn Hyves	Folders Flyers DM	Minimaal EHBO Operational manager Incident manager Teamleider First responder ALS First responder ILS	LPEV Swifwater OSG VvAA
<b>Meducare</b>	Nee	1 locatie: Vessem	Heel Nederland, incidenteel buitenland	€900	Beroepsopleidingen	Facebook	(Vak)bladen Magazines	Minimaal BLS BLS ALS met SOSA Arts	Beroepsopleidingen
<b>Event Medical Service</b>	Nee	1 locaties: Uden	Heel Nederland, buitenland op EHBO niveau	Geen uitspraak Wel onder marktprijs	Bijscholing	Facebook Twitter	Dagbladen Regionale bladen Sponsoring	EHBO Arts (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur Fysiotherapeut	Reanimatie EHBO Middelenkennis Traumatologie Sportletsel Social media Kinderreanimatie ALS en ATLS

<b>Stichting OOV-Support</b>	Nee	2 locaties: Wateringen Den Haag	Heel Nederland	Geen uitspraak Marktconform	Geen	Facebook Twitter	Geen	EHBO Arts Verpleegkundige	Maritiem EHBO herhalings- lessen
<b>RSsporteventzorg.nl</b>	Nee	1 locatie: Den Haag	Randstand, incidenteel daarbuiten	Freelancer €17,50-27,50 per uur	Sportverzorging Sportmassages	Twitter	SEO	EHBO (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur Brandwacht	Geen
<b>Broeder de Vries</b>	Ja	1 locatie: Schiphol	Heel Nederland, m.u.v. Noord- Nederland	€1000	Ambulance- vluchten Ambulance- vervoer Medische escorting Medisch taxivervoer	Geen	Geen	EHBO Arts (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur	Opleidingen via Ducth Medical College
<b>EHBO Diensten Nederland</b>	Niet bekend	2 locaties: Mijdrecht Stiens	Heel Nederland	Niet bekend	Opleidingen EHBO winkel	Facebook Twitter Hyves Youtube	Niet bekend	Voornamelijk verpleegkundigen	BHV EHBO Reanimatie AED
<b>EHBO Team Nederland</b>	Niet bekend	1 locatie: Havelte	Niet bekend	Niet bekend	Verhuur medisch materiaal	Facebook Twitter Hyves	Marktplaats	EHBO Arts (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur	Training BLS"
<b>Stichting Medische Ondersteuning Sportevenementen</b>	Niet bekend	1 locatie: Maastricht	Limburg en Noord- Brabant	Niet bekend	Sponsoring	Twitter Hyves	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
<b>Stichting Medische Dienstverlening</b>	Nee, wel Entropia	1 locatie: Utrecht	Randstad	Niet bekend	Opleidingen	Facebook Twitter Linkedin	Niet bekend	Niet bekend	EHBO BHV AED Herhalings- cursussen
<b>Traumatainer</b>	Niet bekend	1 locatie: Alblasserdam	Niet bekend	Niet bekend	Niet van toepassing	Geen	Niet bekend	Niet van toepassing	Niet van toepassing
<b>Ambulance Event Service</b>	Niet bekend	1 locatie: Vlierden	Heel Nederland en buitenland	Niet bekend	Niet bekend	Twitter	(Regionale) televisie	EHBO Arts (Ambulance)verpleegkundige Ambulancehulpchauffeur Brandwacht	Niet bekend
<b>Rode Kruis</b>	Niet bekend	Locaties door heel Nederland	Heel Nederland	Niet bekend	Giften Acties	Facebook Twitter	Telvisie Radio Bladen	EHBO Verpleegkundige Brandwacht Politie Beveiliging	Niet bekend

<b>Maximum Medical</b>	Niet bekend	1 locatie: Zwijndrecht	Niet bekend	Niet bekend	Beveiliging	Geen	Niet bekend	EHBO Artsen Verpleegkundige Ambulancehulpverleners Brandveiligheid	Niet bekend
<b>Stichting Hulpverlening bij Evenementen</b>	Niet bekend	1 locatie: Drachten	Niet bekend	Niet bekend	Cursussen	Twitter Linkedin	Niet bekend	Niet bekend	EHBO
<b>Bronts Ambulance Service</b>	Niet bekend	1 locatie: Halsteren	Heel Nederland	Niet bekend	Medische repatriëring Zorgvervoer Huisartsen-ambulances Zorgtaxi	Geen	Niet bekend	Van EHBO tot ambulancezorg	Niet bekend