

Imago Ambulancezorg Nederland 2020

Opdrachtgever:

Ambulancezorg Nederland

Mevr. Nadiene Toby

Opgesteld door:

Newcom Research & Consultancy B.V.

Auteur:

drs. S. Boeke, drs. H. Hoekstra, drs. N. van der Veer

Datum:

27 februari 2020

Kenmerk:

2019.2454.4889



AMBULANCEZORG
NEDERLAND



Inhoud

- 1 Achtergrond
- 2 Status
- 3 Verdieping
- 4 Kansen
- 5 Vertrekpunt
- 6 Bijlage



AMBULANCEZORG
NEDERLAND



1. Achtergrond

Aanleiding

- In 2012 is voor het eerst het imago van de ambulancezorg in Nederland in kaart gebracht. In 2014 zijn bij een onderzoek naar het effect van ingezette campagnemiddelen en activiteiten ook een aantal imagoaspecten meegenomen. Om blijvend te kunnen sturen op een juiste koers is in 2017 en wederom in 2020 een imago meting uitgevoerd.



Doelgroep



Nederlandse
bevolking 18+

Onderzoeksvragen

- Wat is het imago van de ambulancezorg in Nederland?
- Welke kennis hebben Nederlanders over de ambulancezorg?
- Wat zijn de verwachtingen die men ten opzichte van de sector heeft?
- Welke trends zijn hierin zichtbaar?
- Wat is de invloed van media op imago?

Onderzoeksaanpak

Methode

- Online onderzoek van 2 t/m 10 jan 2020 onder een representatieve steekproef van Nederlanders van 18 jaar en ouder.
- Er is voor de representativiteit achteraf een kleine correctie toegepast op leeftijd, geslacht, opleiding en regio.

Totale netto respons

- In totaal hebben **1.100 Nederlanders** aan het onderzoek deelgenomen;
- Op basis van dit onderzoek kunnen de resultaten veralgemeniseerd worden naar heel Nederland (zie de bijlage voor de **samenstelling** van de steekproef) .

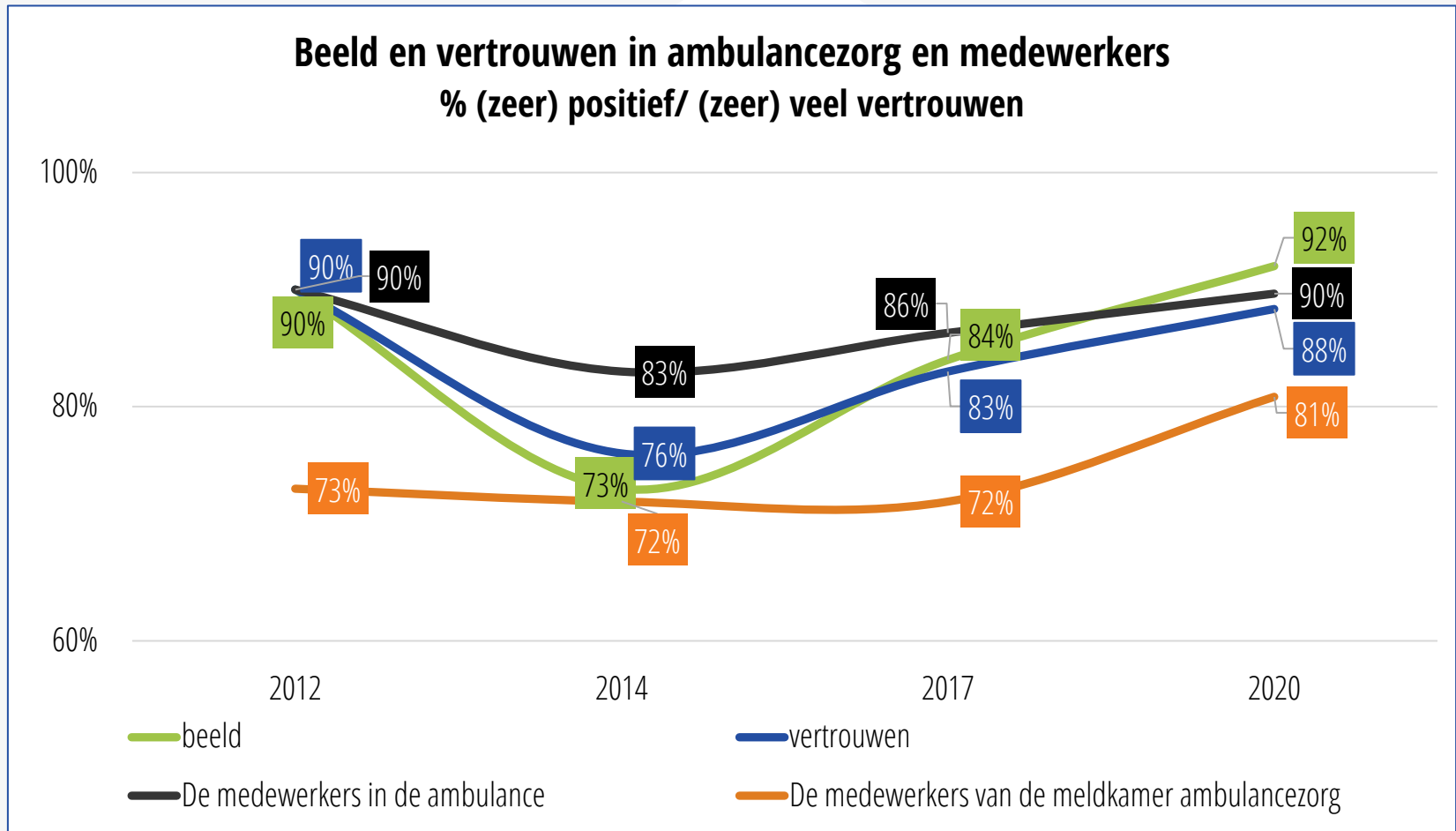




2. Status

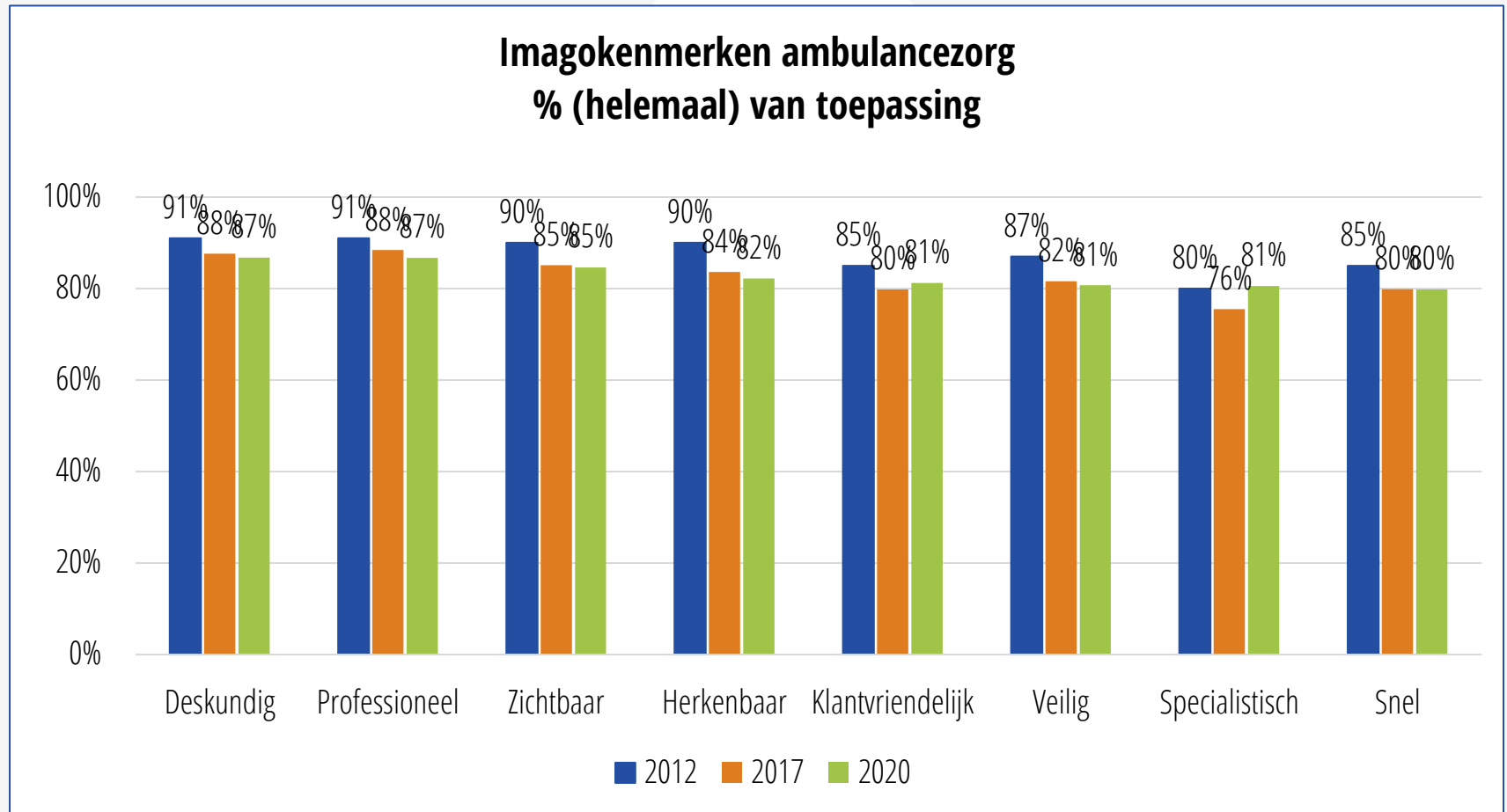
1. De houding ten aanzien van ambulancezorg en medewerkers is (zeer) positief, de aantrekkelijkheid om er te werken blijft gelijk.

Het beeld en het vertrouwen in ambulancezorg en medewerkers is (zeer) positief en is terug op het niveau van 2012.

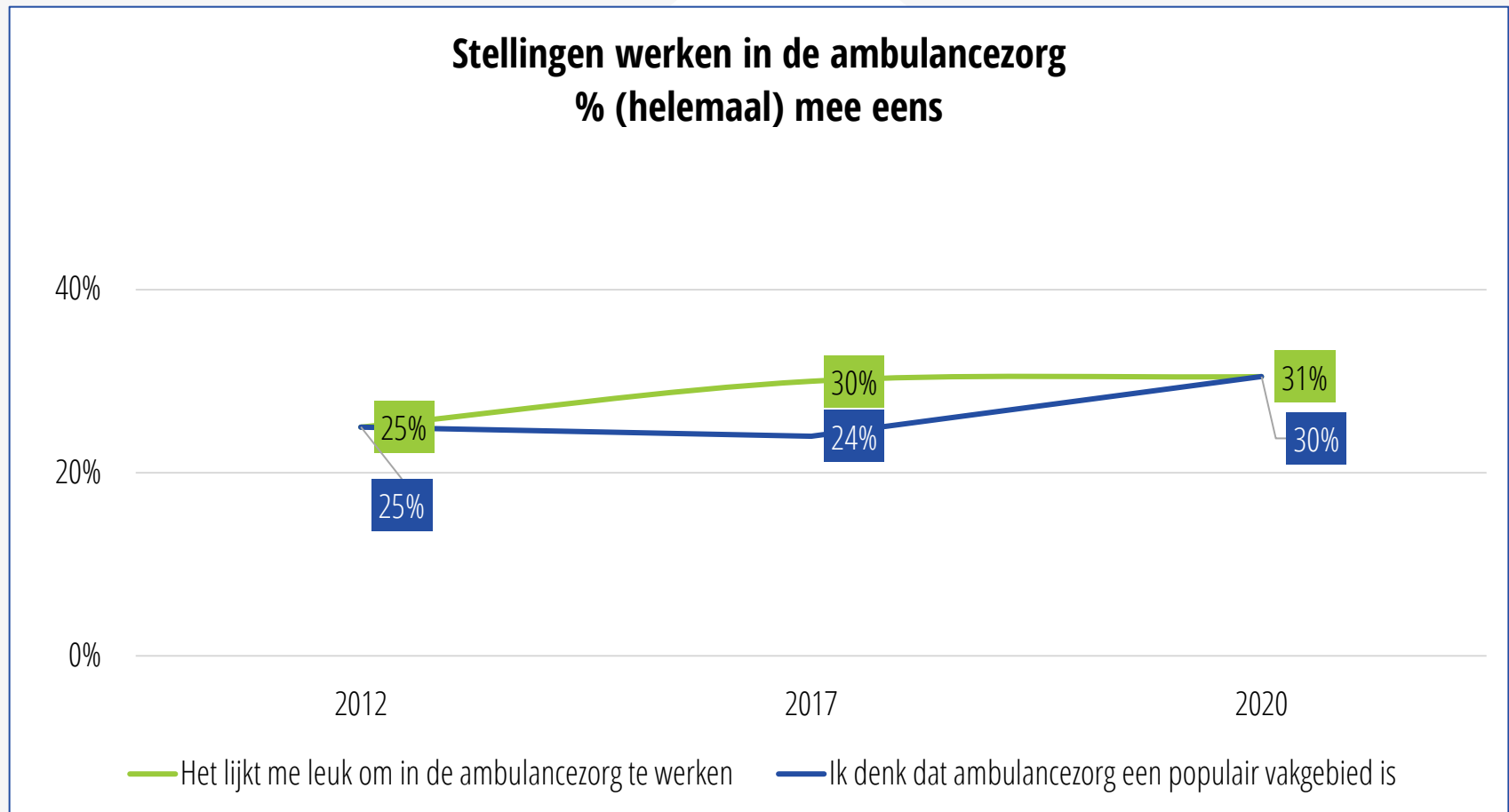


Vraag: Wat is uw algemene beeld van ambulancezorg in Nederland?/Hoeveel vertrouwen heeft u in ambulancezorg?/Wat is uw beeld van de medewerkers in de ambulancezorg? Basis: totale steekproef (n=1.100)

Ambulancezorg heeft een onveranderd sterk geladen imago en staat vooral bekend als deskundig en professioneel.



De aantrekkingskracht om te werken in ambulancezorg is gelijk gebleven.



2. Het kennisniveau van de ambulancezorg is nog steeds relatief laag en verwachtingen zijn hoog.

Het kennisniveau is over de jaren heen onveranderd en relatief laag; het is nog steeds onduidelijk wie er verantwoordelijk is voor de ambulancezorg.

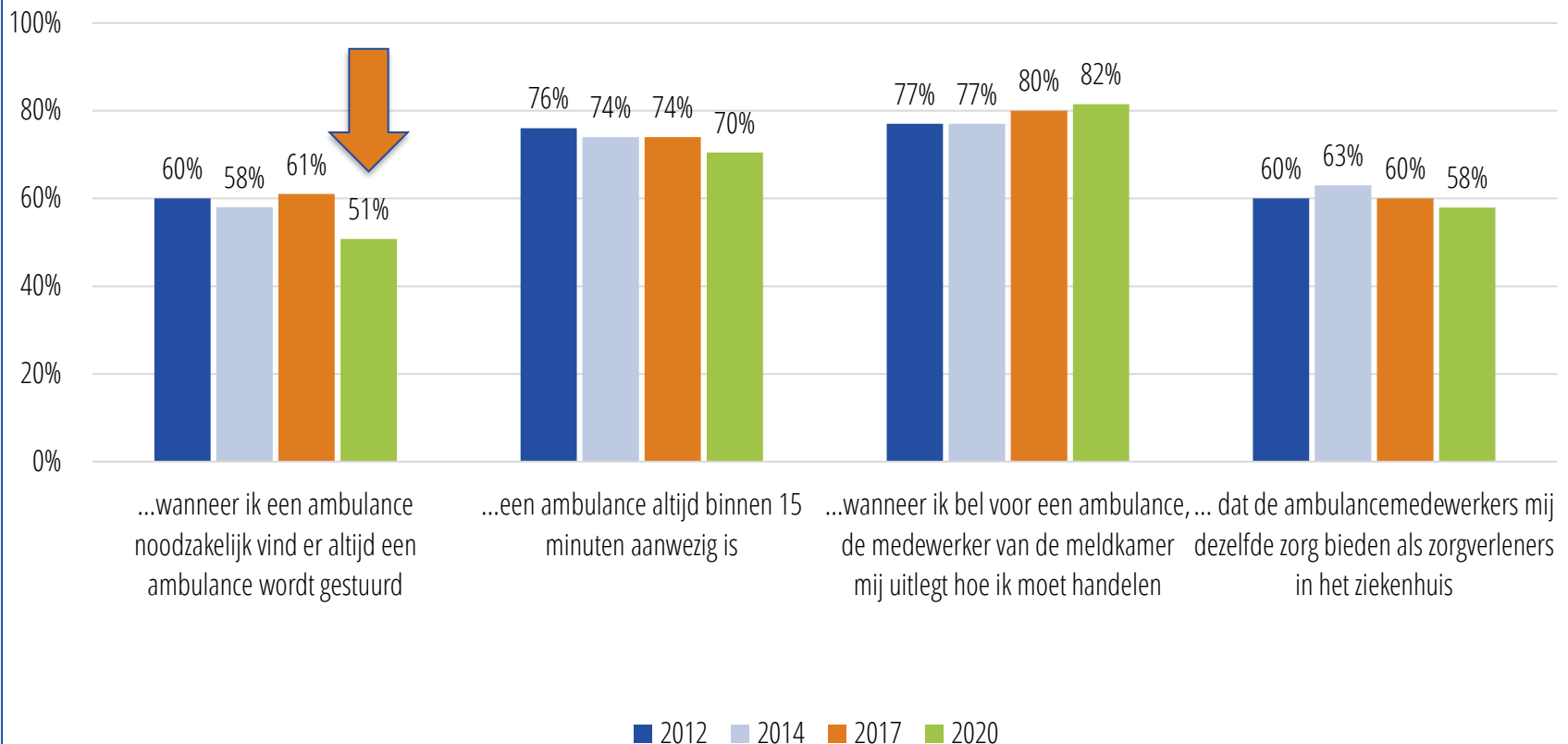
Zie de bijlage sheet 46 voor de trendcijfers.

Kunt u voor elke stelling aangeven of dit volgens u waar is of niet? Kennis stellingen - % juiste antwoord



Hoge verwachtingen blijven, de verwachting over het sturen van een ambulance op verzoek is iets minder hoog.

Ik verwacht...

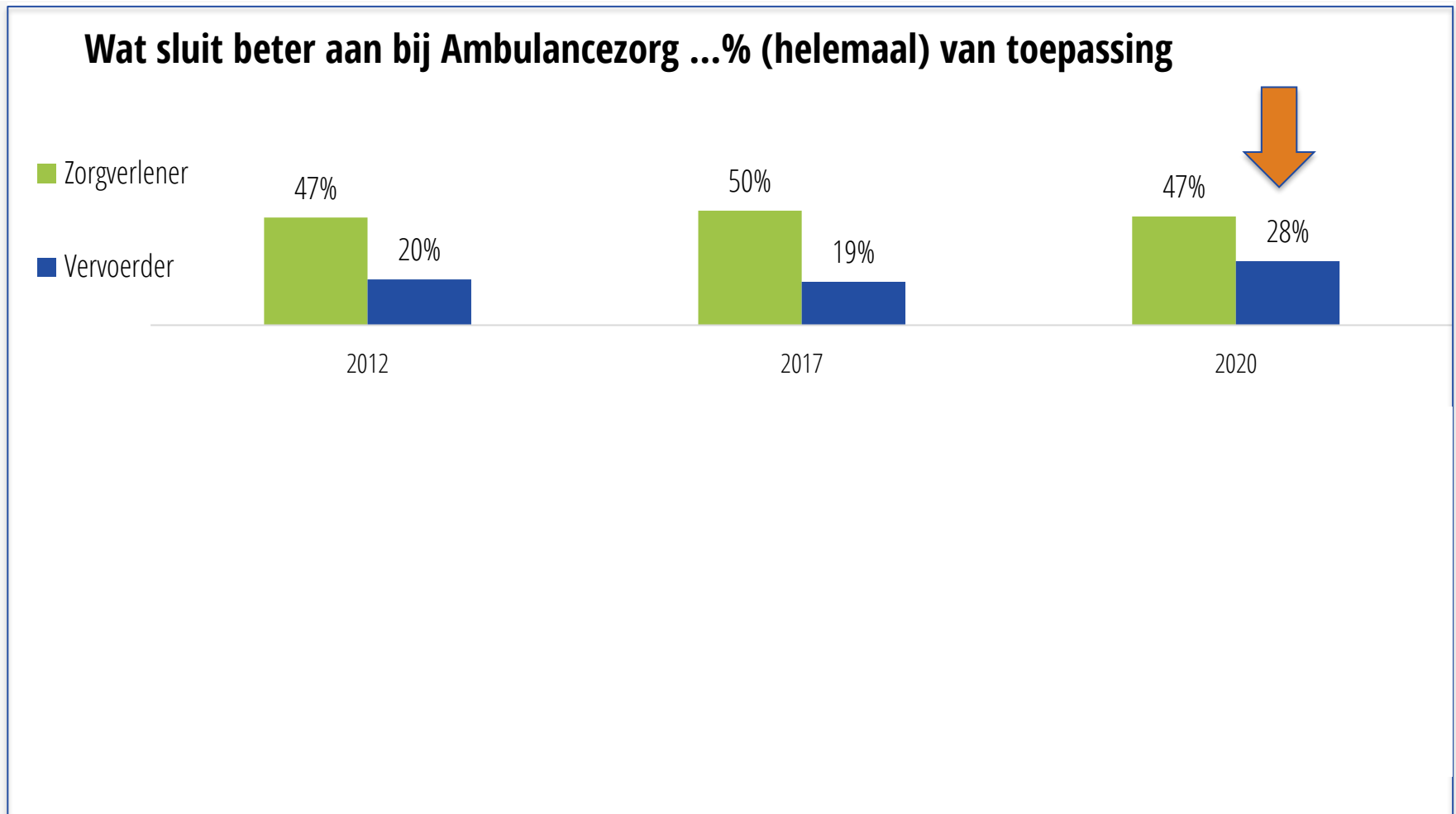




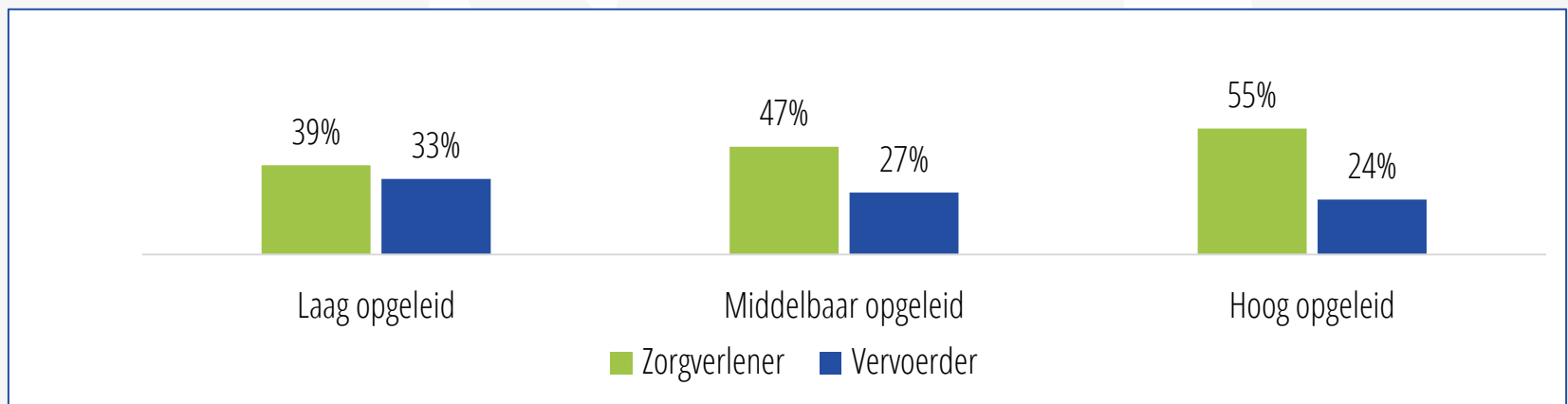
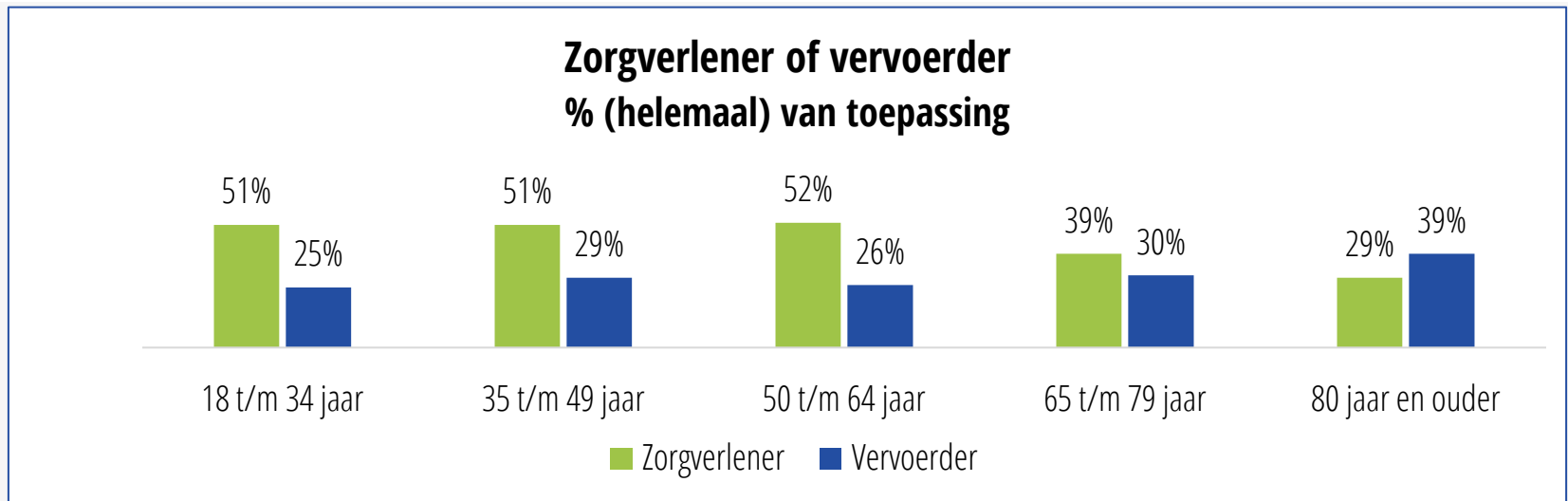
3. Verdieping

3. De opinie over de rol van ambulancezorg en het dragen van de kosten van ambulancezorg lijkt te verschuiven.

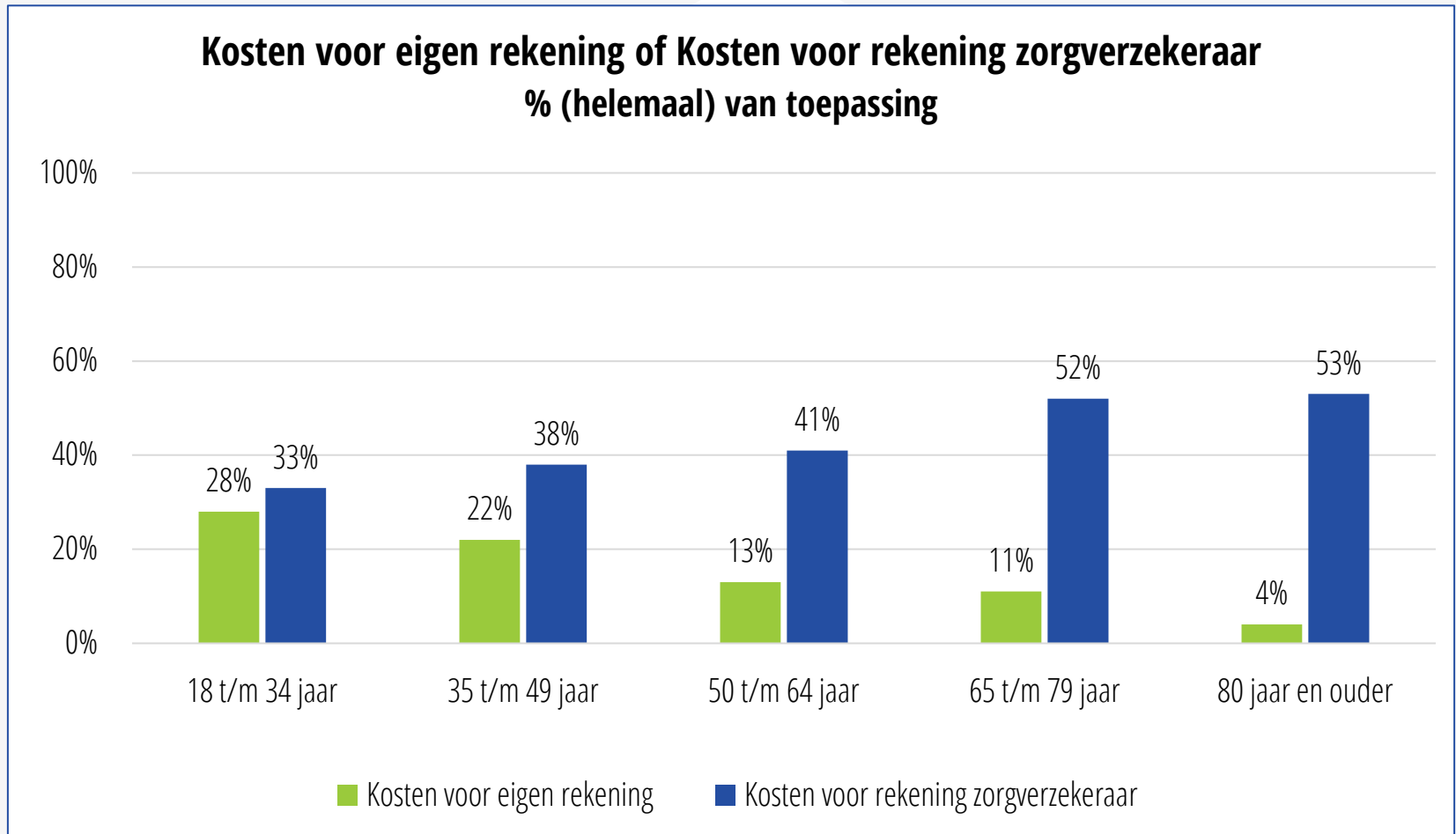
Ambulancezorg wordt meer als vervoerder gezien en kosten zouden vaker voor eigen rekening moeten zijn.



Boven de 65 jaar vindt men minder vaak dat ambulancezorg zorgverlener is. Ook lager opgeleiden zien de ambulancezorg minder vaak als zorgverleners.



Jongeren verwachten eerder dat men de kosten van ambulancezorg zelf moet dragen.



4. Meer mediacontact over ambulancezorg heeft een positief effect op het beeld en vertrouwen en op het kennisniveau.

79%

van de Nederlanders denkt dat
ambulancemedewerkers veel te
maken hebben met agressie.

Ruit ingeslagen

Ambulance vernield door agressieve man, medewerker gewond

21 januari 2019 13:05

Aangepast: 21 januari 2019 13:08



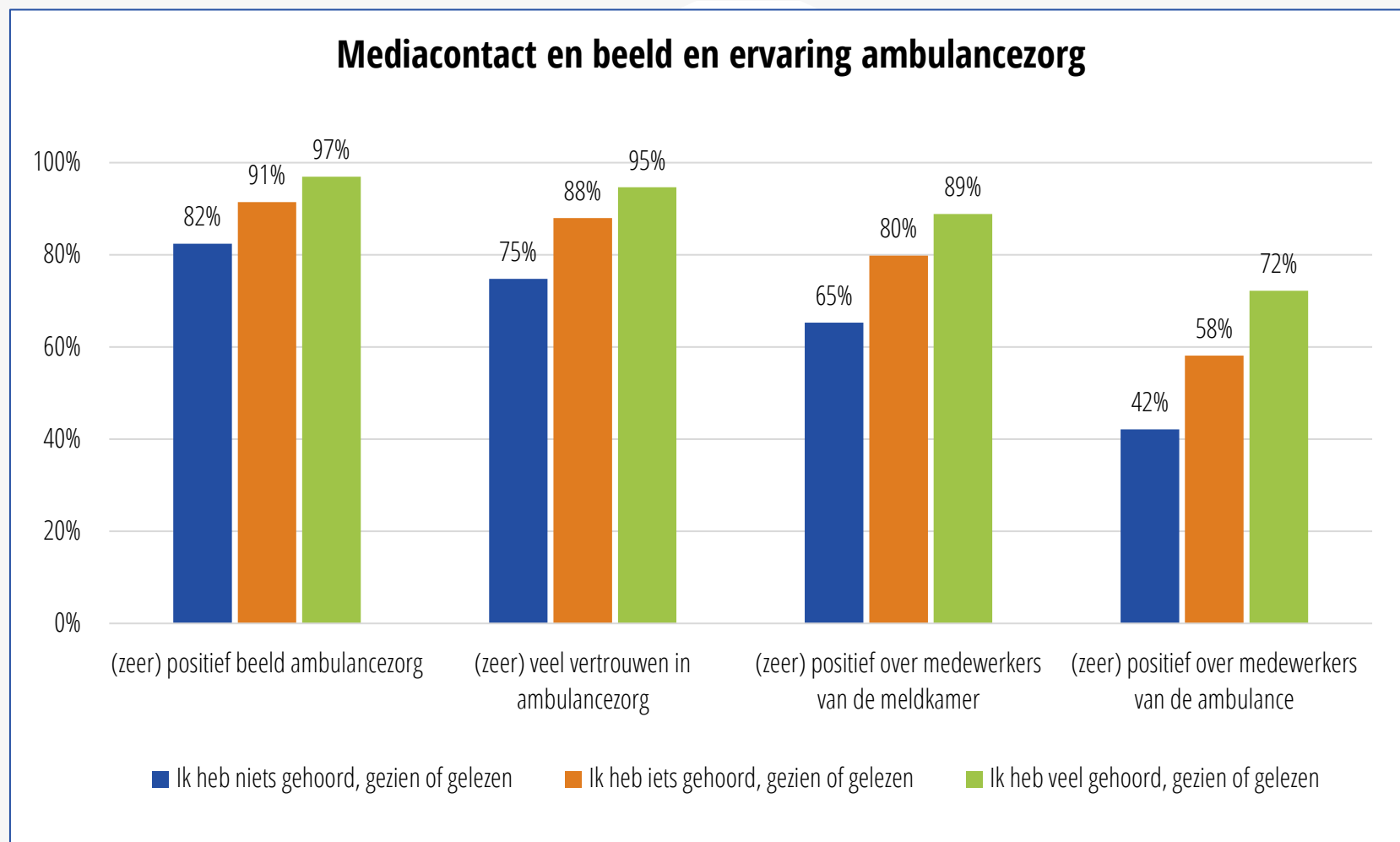
Beeld © Jaring Rispena

Nederlanders horen, zien en lezen
vooral over de negatieve kant van
ambulancezorg zoals het geweld en
de agressie tegen hulpverleners

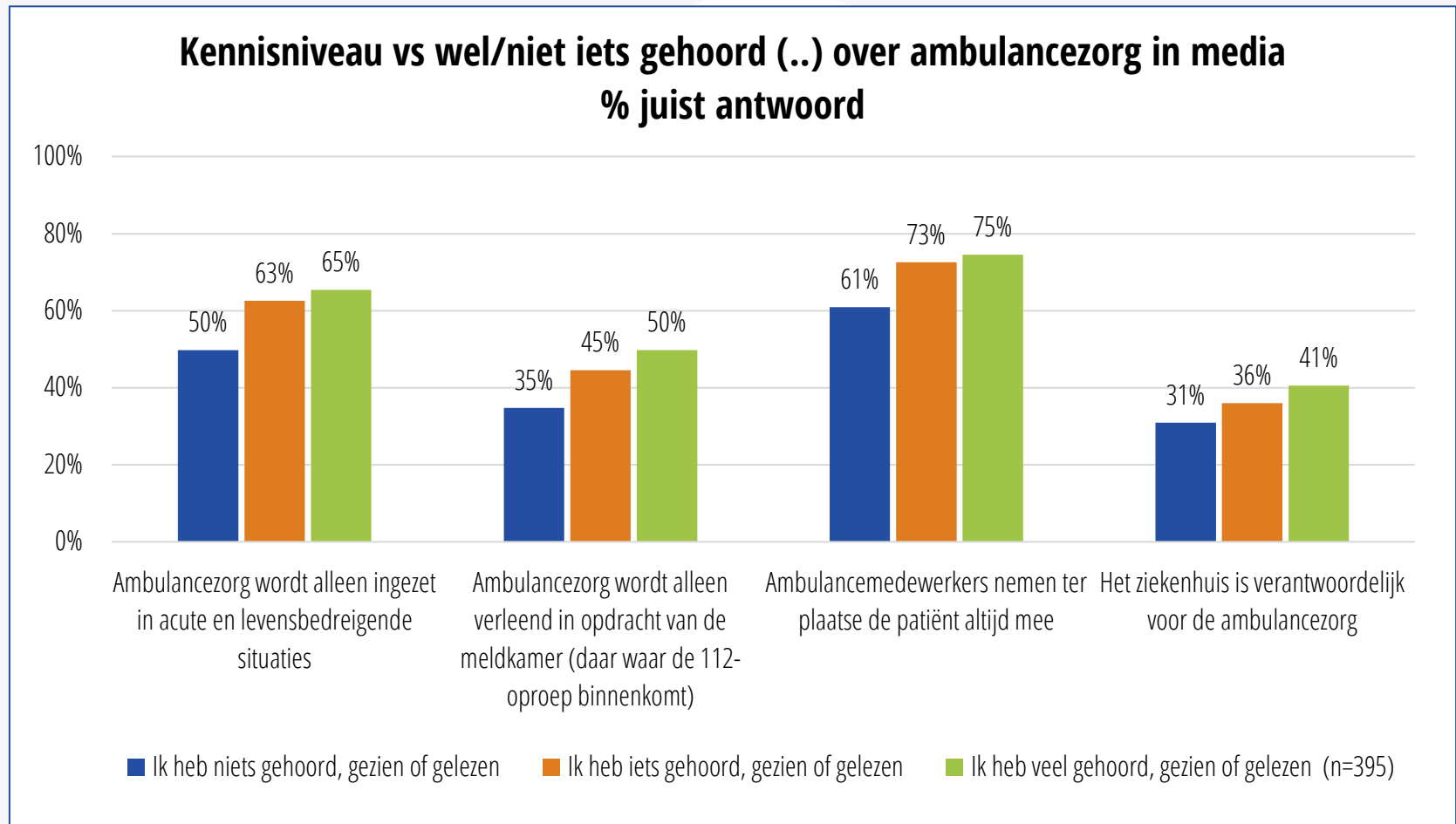
aangevallen Aanvallen **agressie** agressief
ambulances Ambulancezorg bedreigd bedreiging bedreigingen bekogeld
belaagd belemmerd Berichten echt Gebruikt gehinderd Gevallen
geweld Ging goed hiel helaas Helpen hinderen hulp
hulpverleners jaarwisseling jegens Komen lastig
maken Mensen nieuw nieuws omstanders oud
politie Tegenover Tijd toe toenemende Uitvoeren verlenen vind vuurwerk weinig
werk werkdruk zorg zorgverleners

Vraag: Kunt u zich nog herinneren wat u in de media
heeft gezien, gelezen of gehoord?

Naarmate men meer vernomen heeft over ambulancezorg, hoe positiever het beeld is en hoe groter het vertrouwen in ambulancezorg.



Een grotere mate van mediacontact met ambulancezorg lijkt een positief effect te hebben op het kennisniveau.



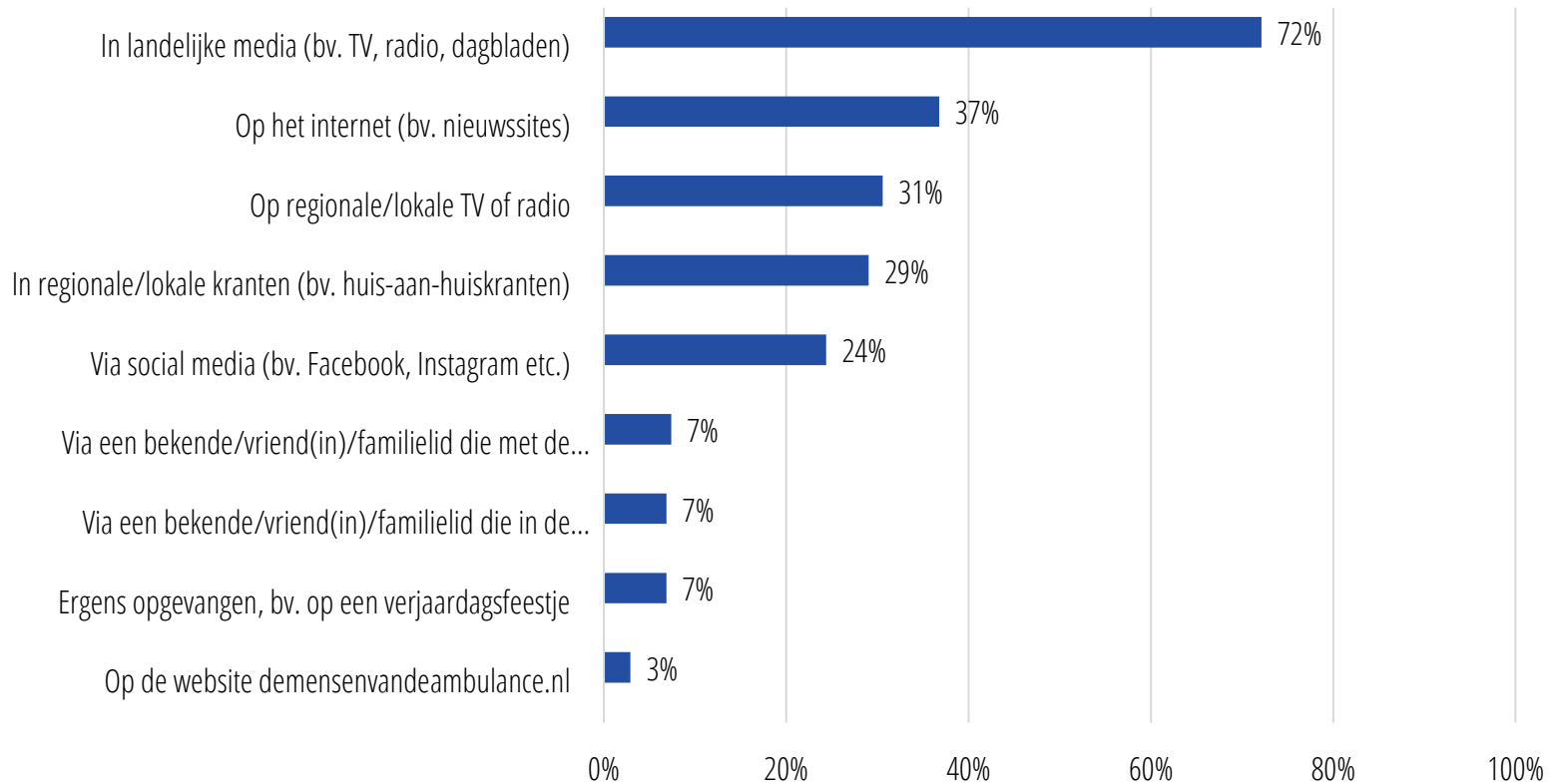
A photograph of two paramedics in red and blue uniforms attending to a patient lying on a stretcher. The paramedics are focused on the patient, and one is wearing blue gloves. In the background, a yellow and blue ambulance is parked on a paved area. A medical device, possibly a defibrillator, is visible on the ground to the left. A large green semi-transparent box with a grid pattern is overlaid on the right side of the image, containing the text '4. Kansen'.

4. Kansen

5. Om het beeld van ambulancezorg te beïnvloeden zijn de landelijke media belangrijk en kunnen social media voor jongeren een relatief grote rol spelen.

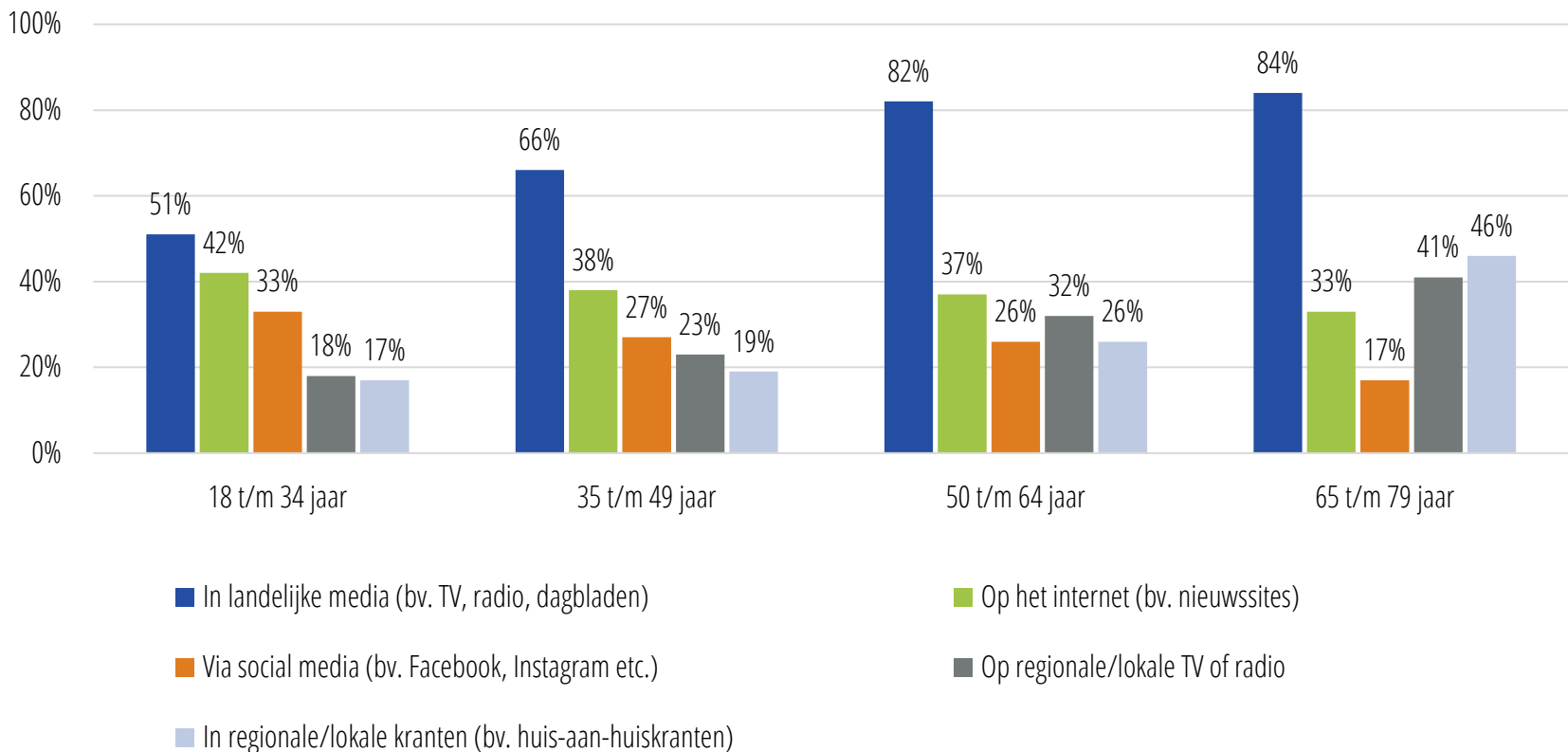
Het mediacontact loopt vaak via landelijke media en in mindere mate ook de regionale en lokale media en internet

Waar heeft u iets gehoord/gezien/gelezen over de ambulancezorg in de media?



Jongeren zijn het best te bereiken via landelijke media en relatief goed via internet/social media.

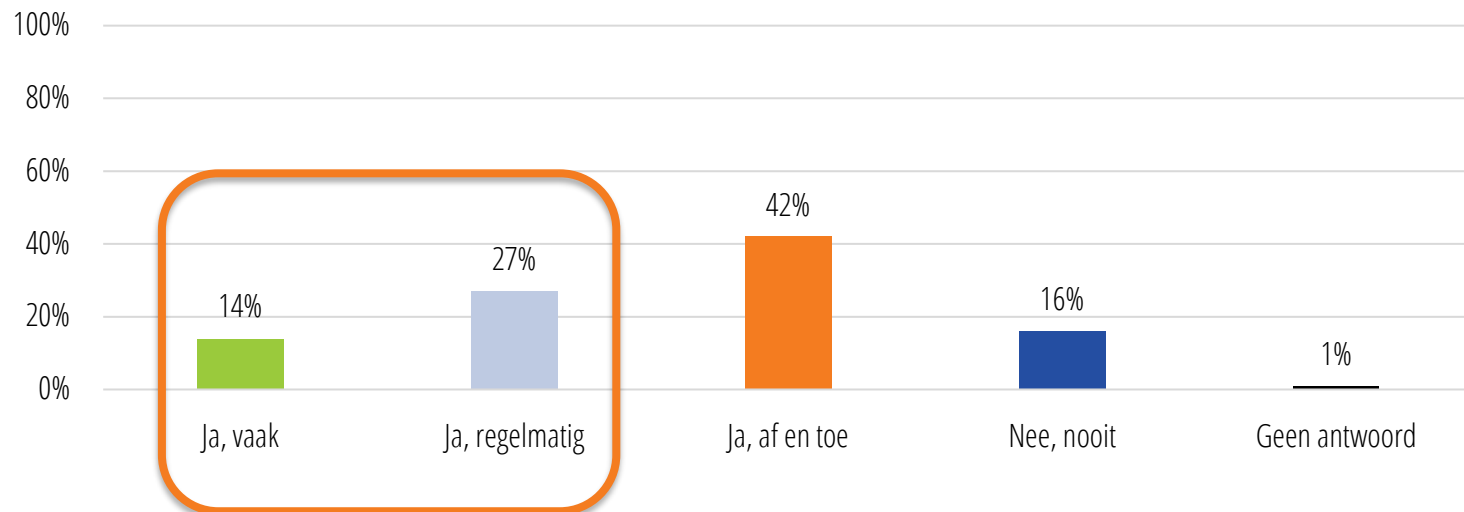
Media bereik naar leeftijd



6. Series over zorg kunnen ingezet worden om de beeldvorming over werken in de ambulancezorg te beïnvloeden.

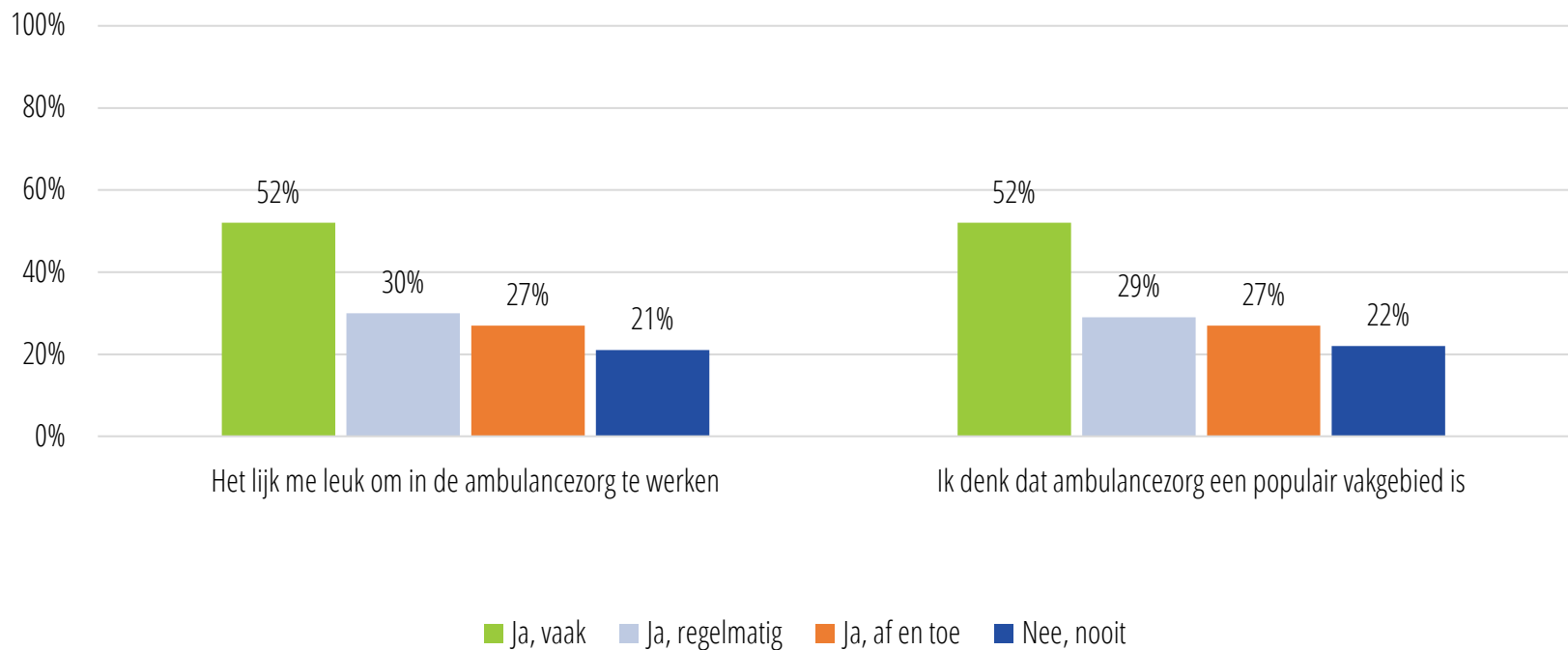
4 van de 10 Nederlanders kijken vaak of regelmatig naar programma's op televisie over zorg zoals (drama)series, real life programma's of documentaires

Kijkt u naar programma's op televisie over zorg zoals (drama)series, real life programma's of documentaires?

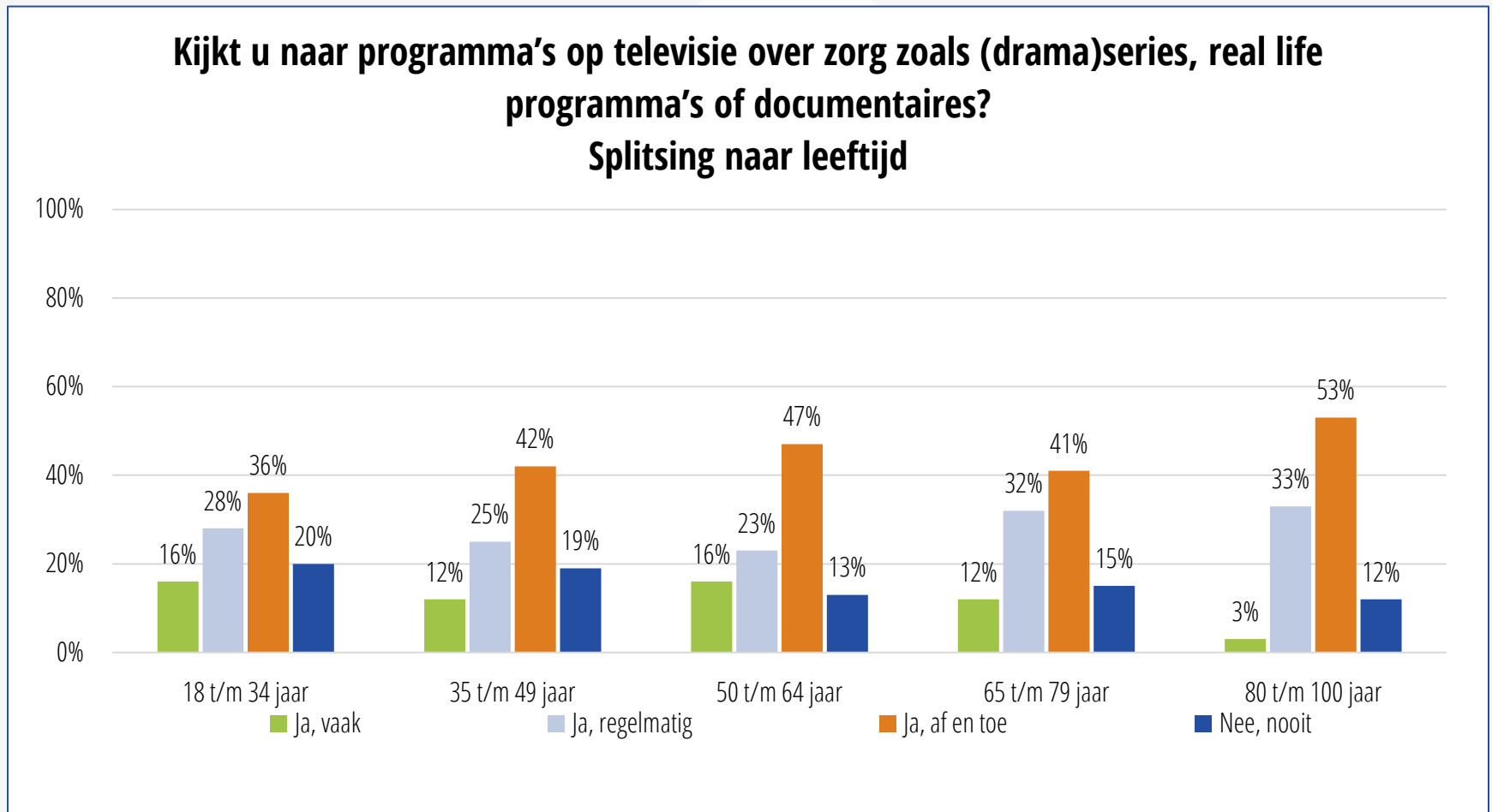


Programma's op televisie over zorg zoals (drama)series, real life programma's of documentaires hebben een positief effect op de aantrekkelijkheid van werken in ambulancezorg.

**Kijkt u naar programma's op televisie over zorg zoals (drama)series, real life programma's of documentaires?
Percentage dat het eens is met de stellingen.**



Televisieprogramma's over zorg hebben een breed bereik qua leeftijd.



5. Vertrekpunt



Hoofdpijnen

1. De houding ten aanzien van ambulancezorg en medewerkers is (zeer) positief, de aantrekkelijkheid om er te werken blijft gelijk.
2. Het kennisniveau van de ambulancezorg is nog steeds relatief laag en verwachtingen zijn hoog.
3. De opinie over de rol van ambulancezorg en het dragen van de kosten van ambulancezorg lijkt te verschuiven.
4. Meer mediacontact over ambulancezorg heeft een positief effect op het beeld en vertrouwen en op het kennisniveau.
5. Om het beeld van ambulancezorg te beïnvloeden zijn de landelijke media belangrijk en kunnen social media voor jongeren een relatief grote rol spelen.
6. Series over zorg kunnen ingezet worden om de beeldvorming over werken in de ambulancezorg te beïnvloeden.

Vertrekpunt (1)

- Ambulancezorg Nederland geniet al jaren van een sterk positief imago onder Nederlanders en neemt de laatste jaren zelfs toe.
- Er is ook veel vertrouwen in de ambulancezorg en medewerkers.
- De aantrekkelijkheid van het werken in de ambulancezorg is daarentegen al jaren stabiel.
- De verwachtingen en het kennisniveau over ambulancezorg zijn stabiel in de tijd.
- Wel lijken er lichte verschuivingen gaande over de kosten van ambulancezorg en de rol van ambulancezorg.



Vertrekpunt (2)

- Met behulp van (veel) media-aandacht is de beperkte kennis en de beeldvorming wel te beïnvloeden.
- Enerzijds door zelf actief campagnes te voeren op landelijke- en regionale/lokale media (tv, radio, dagbladen) en internet. Dit levert het grootste bereik op. Met name jongeren zijn het best te bereiken met Internet en social media.
- Anderzijds helpt het ook door aanwezig te zijn in real life programma's en documentaires op televisie. De mensen die vaker kijken naar deze programma's hebben een positiever beeld over werken in de ambulancezorg. Dit kijkgedrag is niet gebonden aan leeftijd, zodat een brede doelgroep kan worden bereikt.



A photograph of a large pile of blue binder rings with silver metal prongs, scattered on a white surface. A semi-transparent green rectangular overlay with a fine grid pattern is positioned over the right side of the image, containing the text '4. Bijlagen'.

4. Bijlagen

Steekproefopbouw

Geslacht		Provincie		Opleiding	
Man	47%	Groningen	4%	Basisonderwijs	3%
Vrouw	53%	Friesland	4%	MAVO/VMBO	27%
		Drenthe	3%	MBO	27%
		Overijssel	7%	HAVO/VWO	12%
Leeftijd		Flevoland	2%	HBO	22%
18-34 jaar	24%	Gelderland	12%	WO	8%
35-49 jaar	22%	Utrecht	6%	Anders	1%
50-64 jaar	27%	Noord-Holland	17%		
65-79 jaar	20%	Zuid-Holland	20%	Werkzaam in de zorg	
>79 jaar	7%	Zeeland	2%	Ja, in ambulancezorg	3%
		Noord-Brabant	16%	Ja, maar niet in ambulancezorg	12%
		Limburg	7%	Nee	85%

Totale steekproef n=1.100

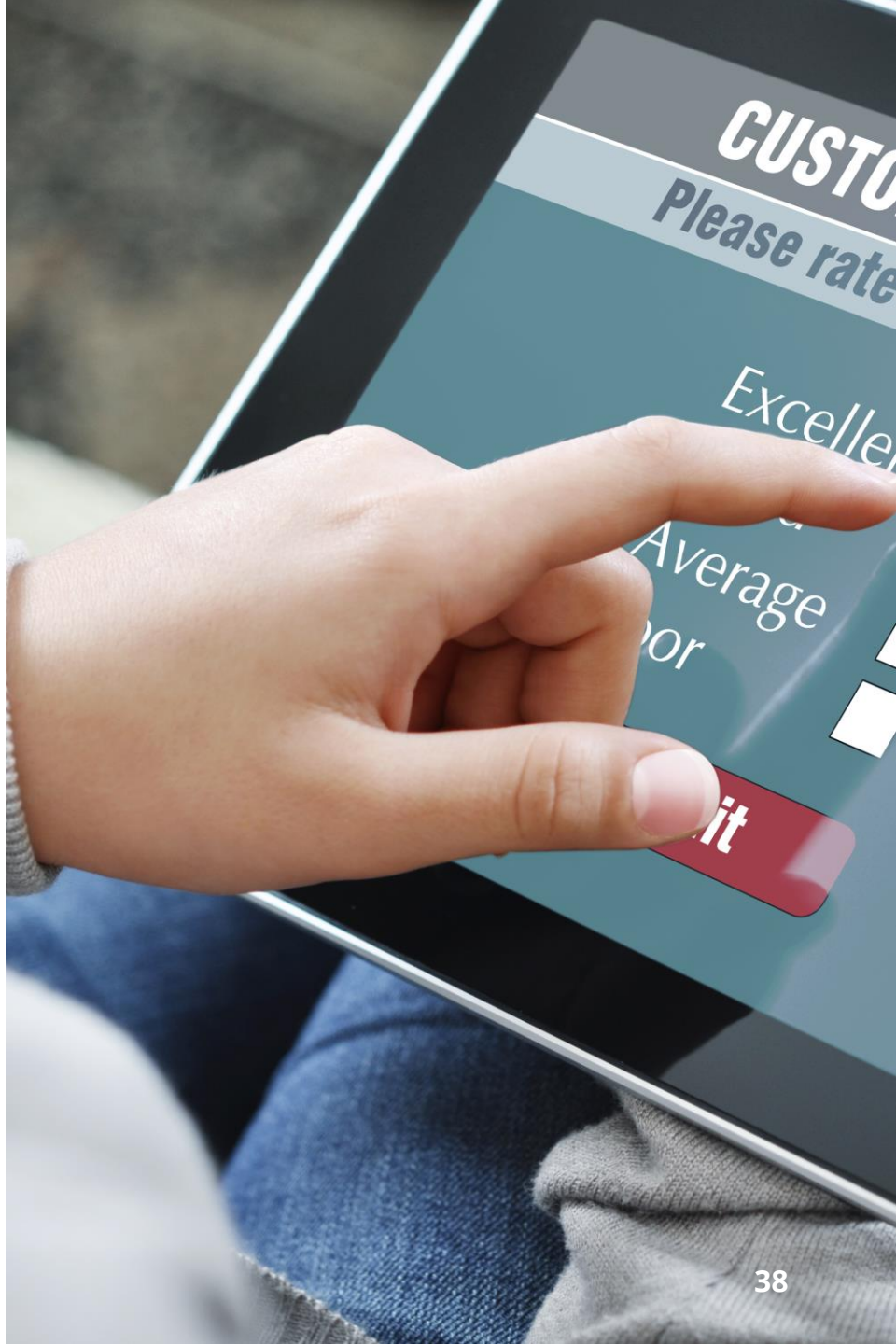


- Wij geloven dat succesvolle organisaties in nauw contact staan met hun doelgroep. Dit betekent dat succesvolle organisaties de doelgroep écht kennen en begrijpen. Alleen dan zijn organisaties in staat de beste klantervaring te geven.
- www.exploratio.nl is een label van Newcom.

- Newcom Research & Consultancy is een onafhankelijk bureau dat organisaties met full-service marktonderzoek inzicht geeft in hoe zij optimaal kunnen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Denk aan het testen van concepten, onderzoek naar de behoeften en tevredenheid van klanten en imago onderzoek.
- Newcom werkt vanuit kantoren in Enschede en Amsterdam.
- Newcom is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA), bestempeld als een Fair Data Company en bovendien is Newcom, NEN-ISO 9001 en ISO27001 gecertificeerd.



* De certificering van ISO272001 is geregistreerd onder nummer 1281702 en met de scope 'Het leveren, ontwikkelen en de support van de SAAS-oplossingen onderzoekstool.nl en explora-zorg.nl en het uitvoeren van klant- en marktonderzoek.'



Meer informatie? Neem contact met ons op!

Newcom Research & Consultancy B.V.

www.newcom.nl | service@newcom.nl



Vestiging Amsterdam

Herengracht 564

1017 CH Amsterdam

Vestiging Enschede

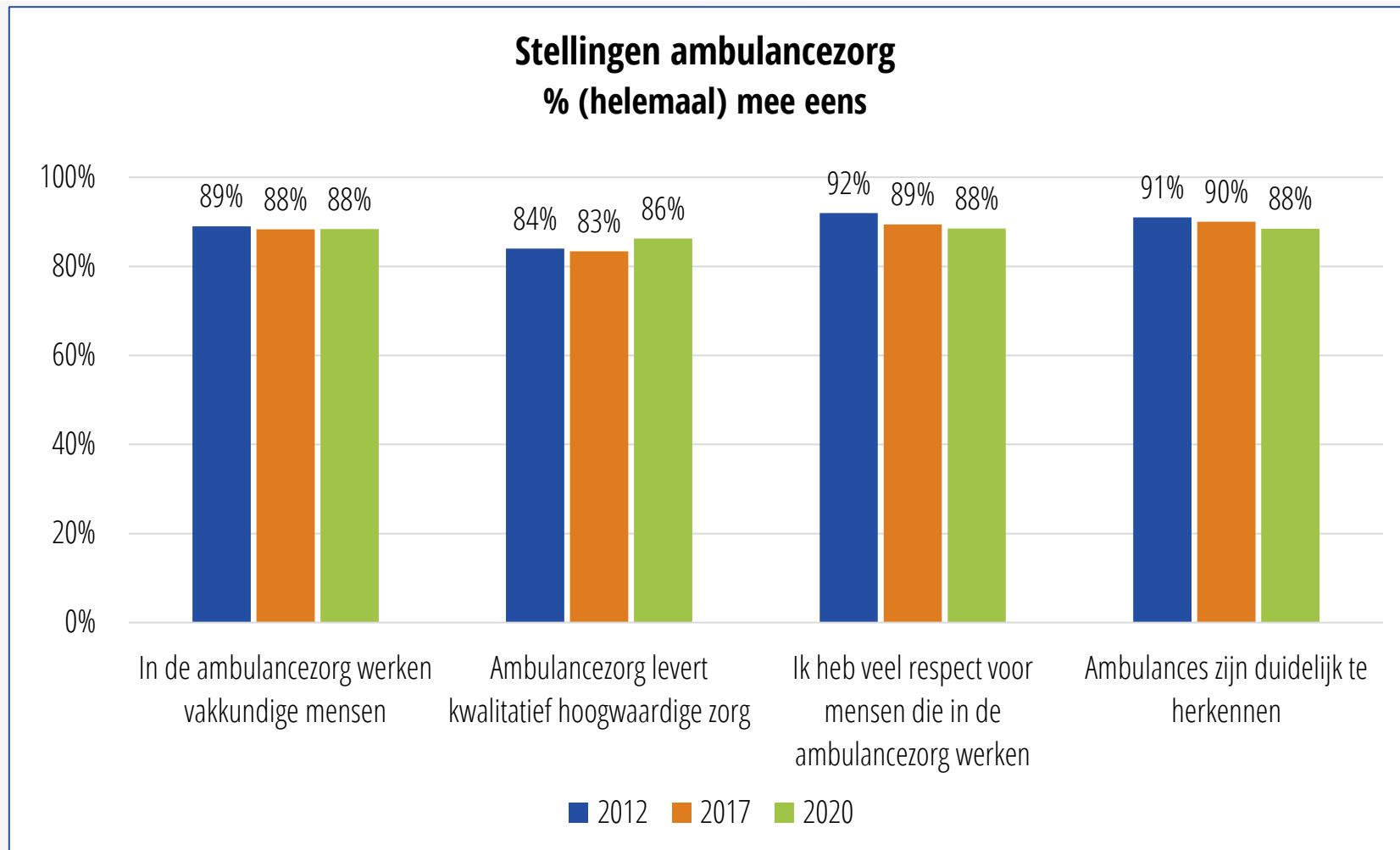
Hengelosestraat 221

7521 AC Enschede

T: 088 – 7704 600

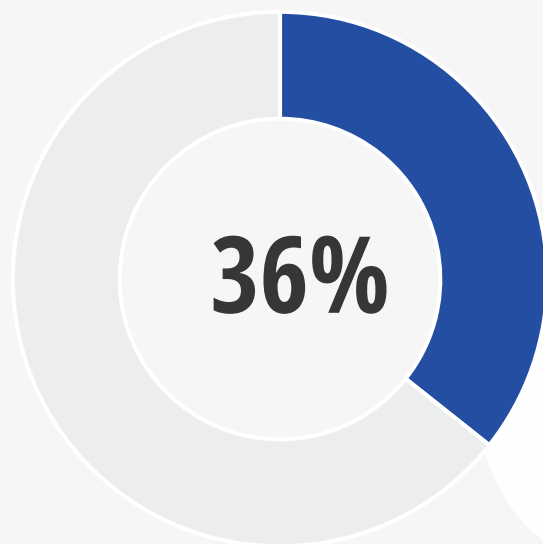


Er is onveranderd veel respect voor ambulancezorg.



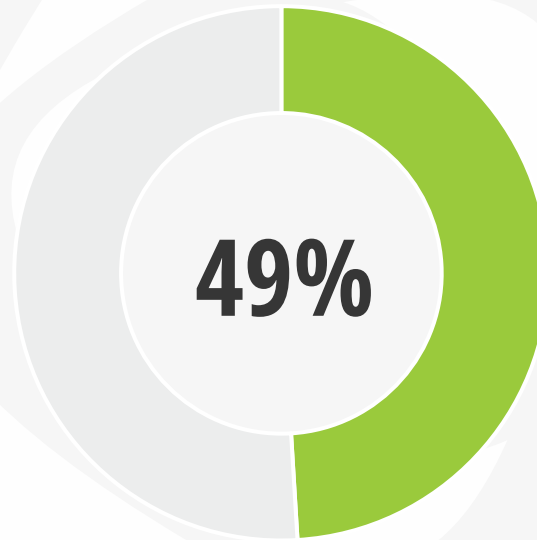
Ruim 1 op de 3 Nederlanders heeft veel gezien, gehoord of gelezen over ambulancezorg afgelopen jaar

Heeft u het afgelopen jaar iets gehoord, gezien of gelezen in de media over de ambulancezorg?



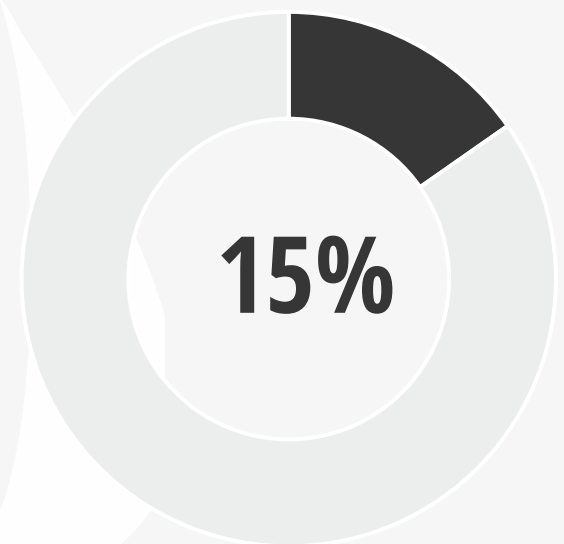
VEEL

(Hoog mediacontact)



IETS

(Laag mediacontact)



NIETS

(Geen mediacontact)

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar iets gehoord, gezien of gelezen in de media over de ambulancezorg?

Basis: totale steekproef (n=1.100)

Nederlanders horen, zien en lezen vooral over de negatieve kant van ambulancezorg zoals het geweld en de agressie tegen hulpverleners

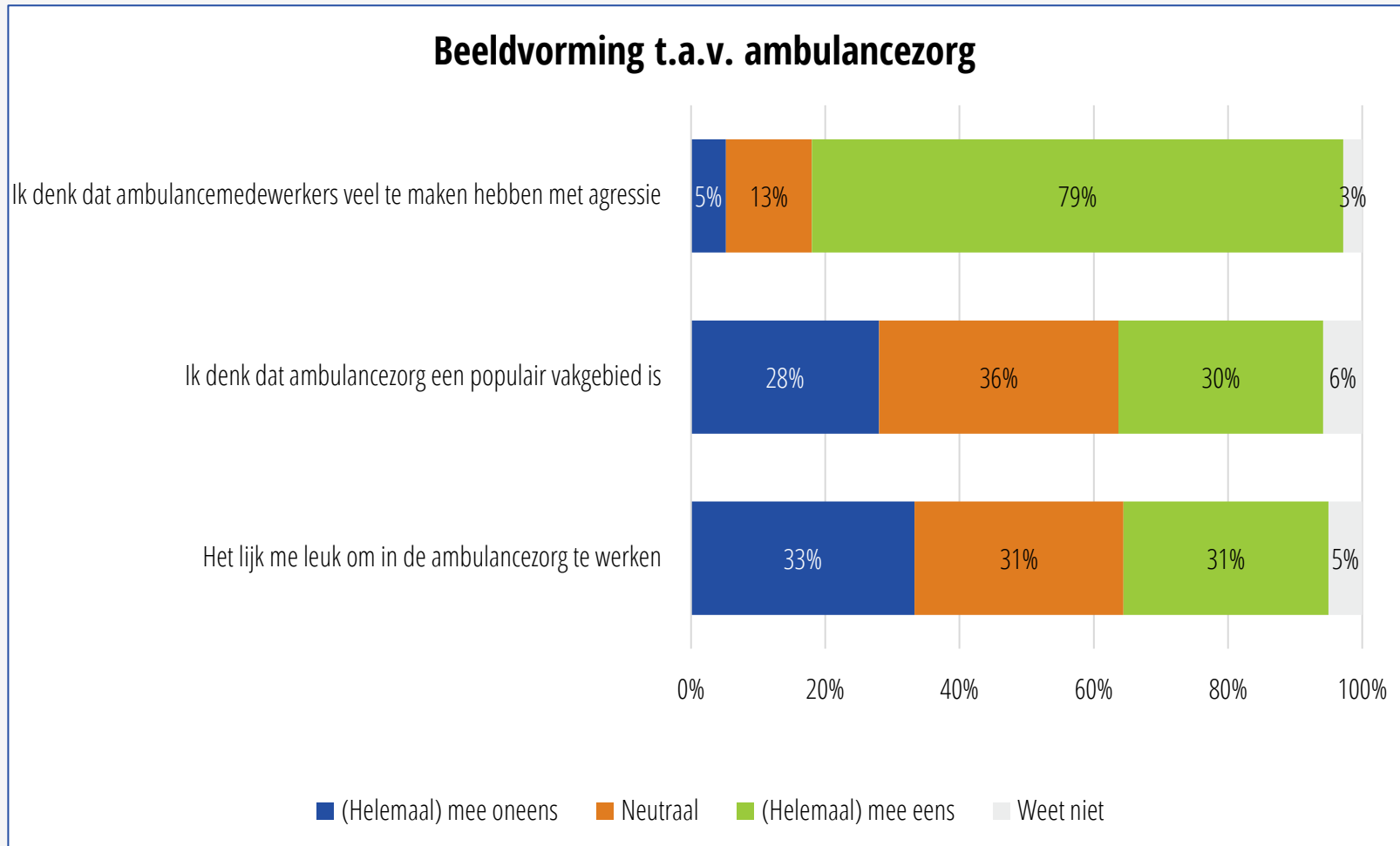
Kunt u zich nog herinneren wat u in de media heeft gezien, gelezen of gehoord over ambulancezorg?



Vraag: Kunt u zich nog herinneren wat u in de media heeft gezien, gelezen of gehoord?

Basis: totale steekproef (n=1.100)

Nederlanders denken dat medewerkers met veel agressie te maken hebben en zien het in beperkte mate als een populair en leuk beroep



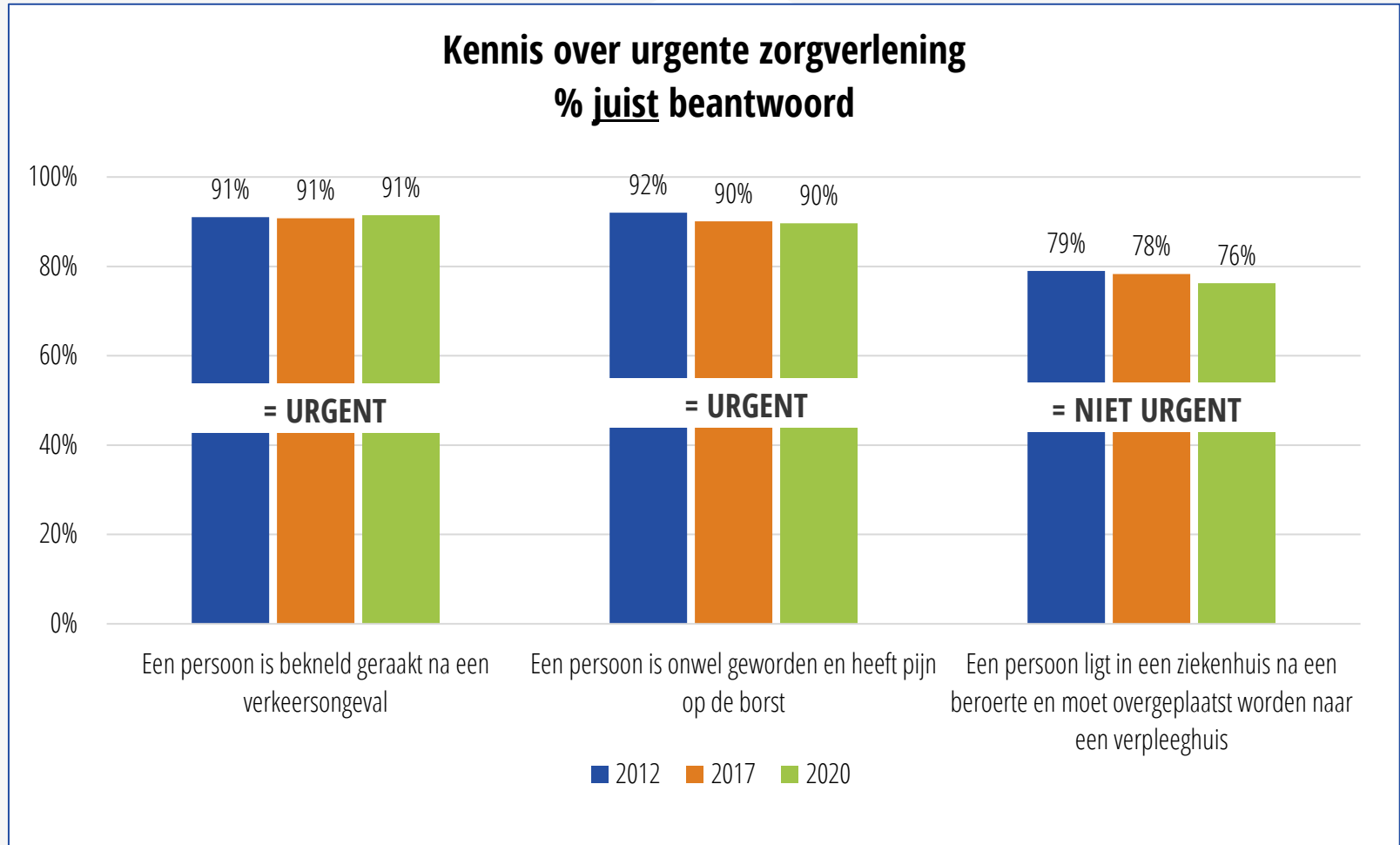
Bij ambulancezorg hebben Nederlanders associaties als belangrijk, deskundig, goed en snelle zorg in acute situaties

A word cloud of Dutch words associated with ambulance care. The words are arranged in a roughly rectangular shape, with some words being significantly larger than others. The largest words are 'Belangrijk', 'goed', 'hulp', 'Nodig', 'nood', 'Snel', 'Snelheid', 'spoed', 'zorg', and 'zorgzaam'. Other words include 'acuut', 'adequaat', 'ambulance', 'behulpzaam', 'Betrokken', 'betrouwbaar', 'deskundig', 'doeltreffend', 'Duur', 'Eerste', 'geel', 'Geweldig', 'Goede Helden', 'hulpvaardig', 'hulpverleners', 'hulpverlening', 'idee', 'Kundig', 'Kwaliteit', 'levensreddend', 'noodhulp', 'Noodzaak', 'nuttig', 'nyt', 'ongeluk', 'onmisbaar', 'prima', 'Professioneel', 'respect', 'Snelheid', 'Snelle', 'spoedeisend', 'weet', 'werk', 'zeer', 'ziekenauto', 'ziekenhuis', 'ziekenvervoer', and 'zwaar'.

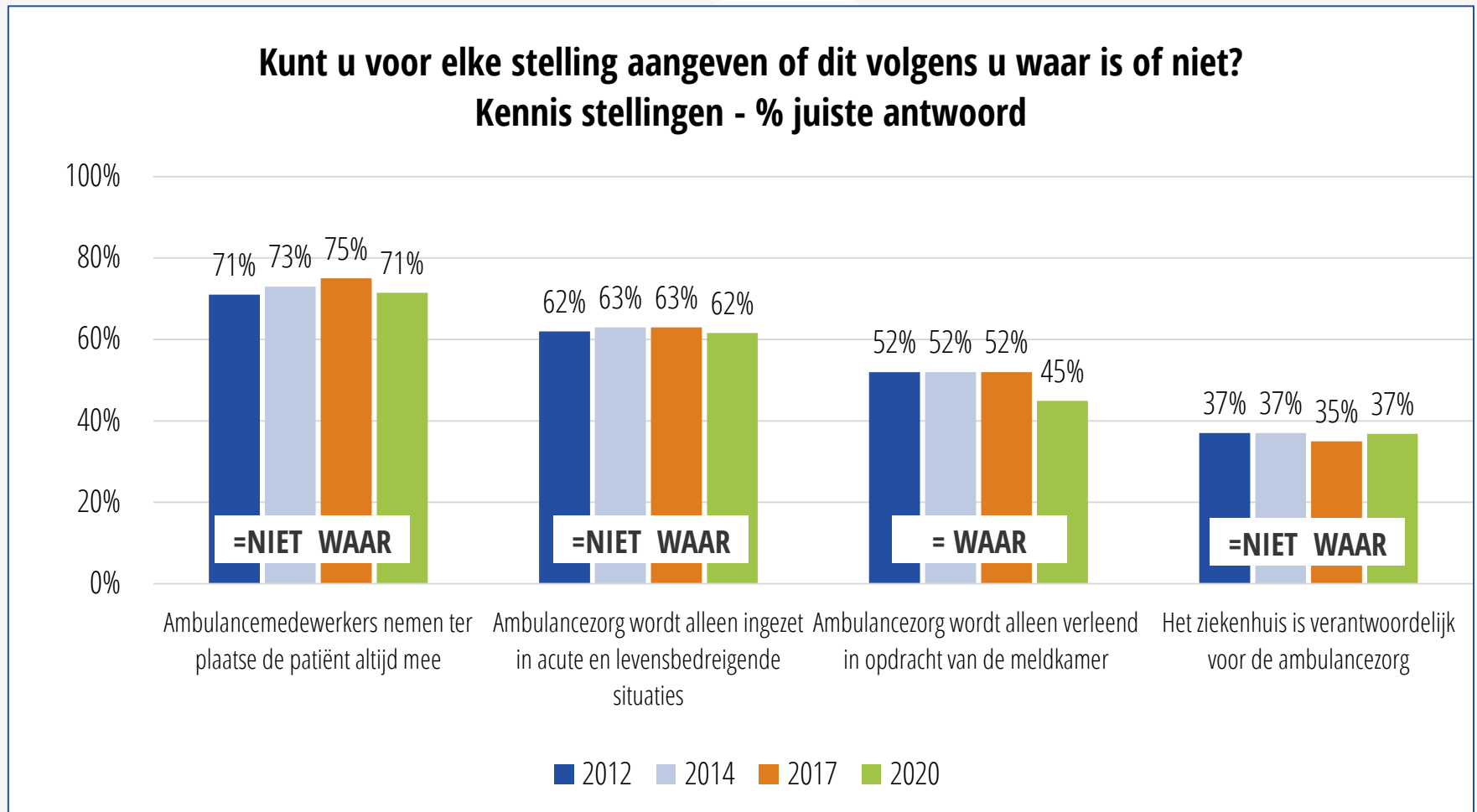
Basis: totale steekproef (n=1.100)

Vraag: Als u ambulancezorg met 3 trefwoorden zou moeten beschrijven, welke drie trefwoorden zou u dan gebruiken?

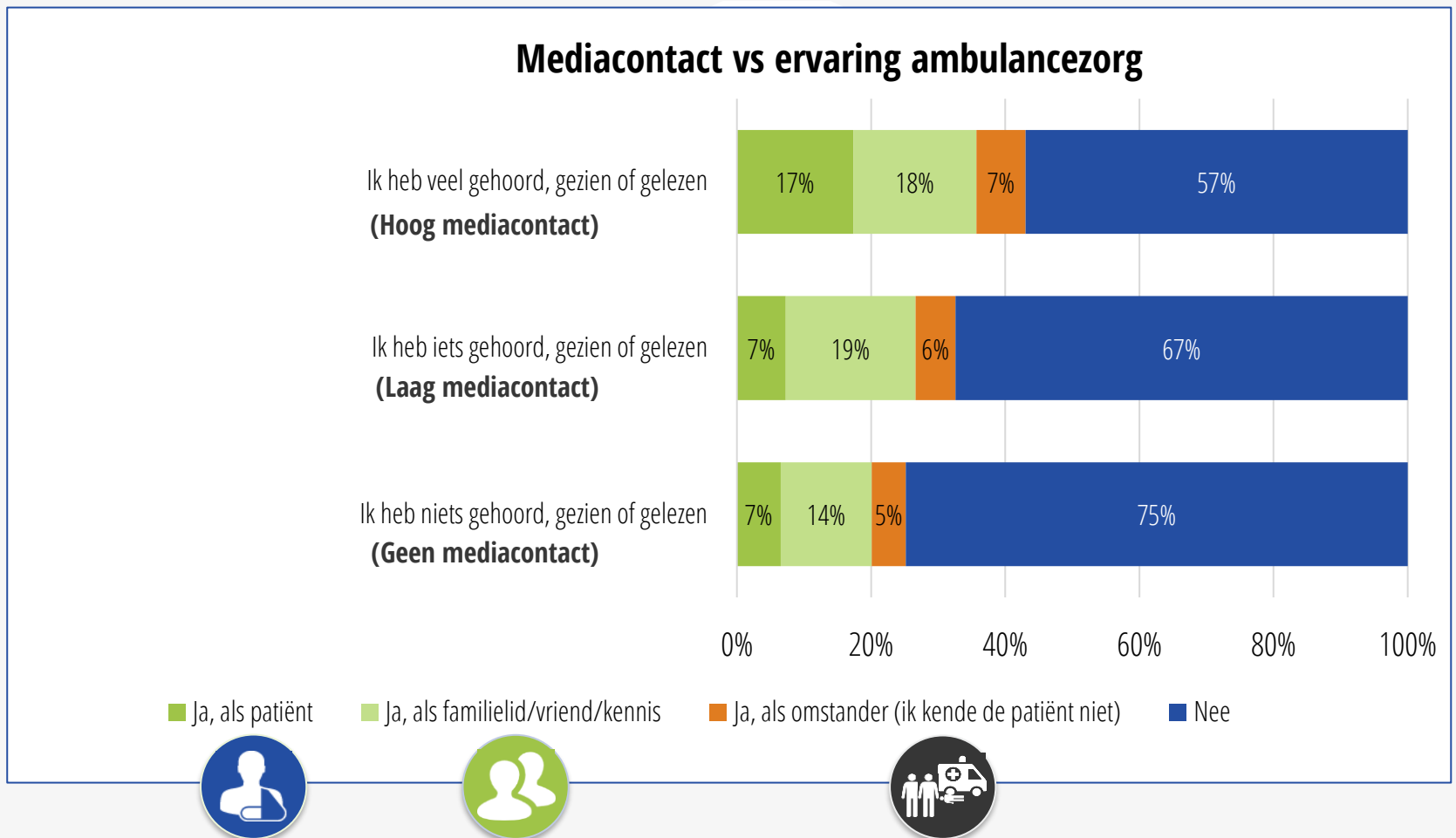
De meeste Nederlanders weten wat urgente en niet urgente zorg is.



Het kennisniveau is over de jaren heen onveranderd en relatief laag; heerst nog steeds onbekendheid over verantwoordelijke ambulancezorg.

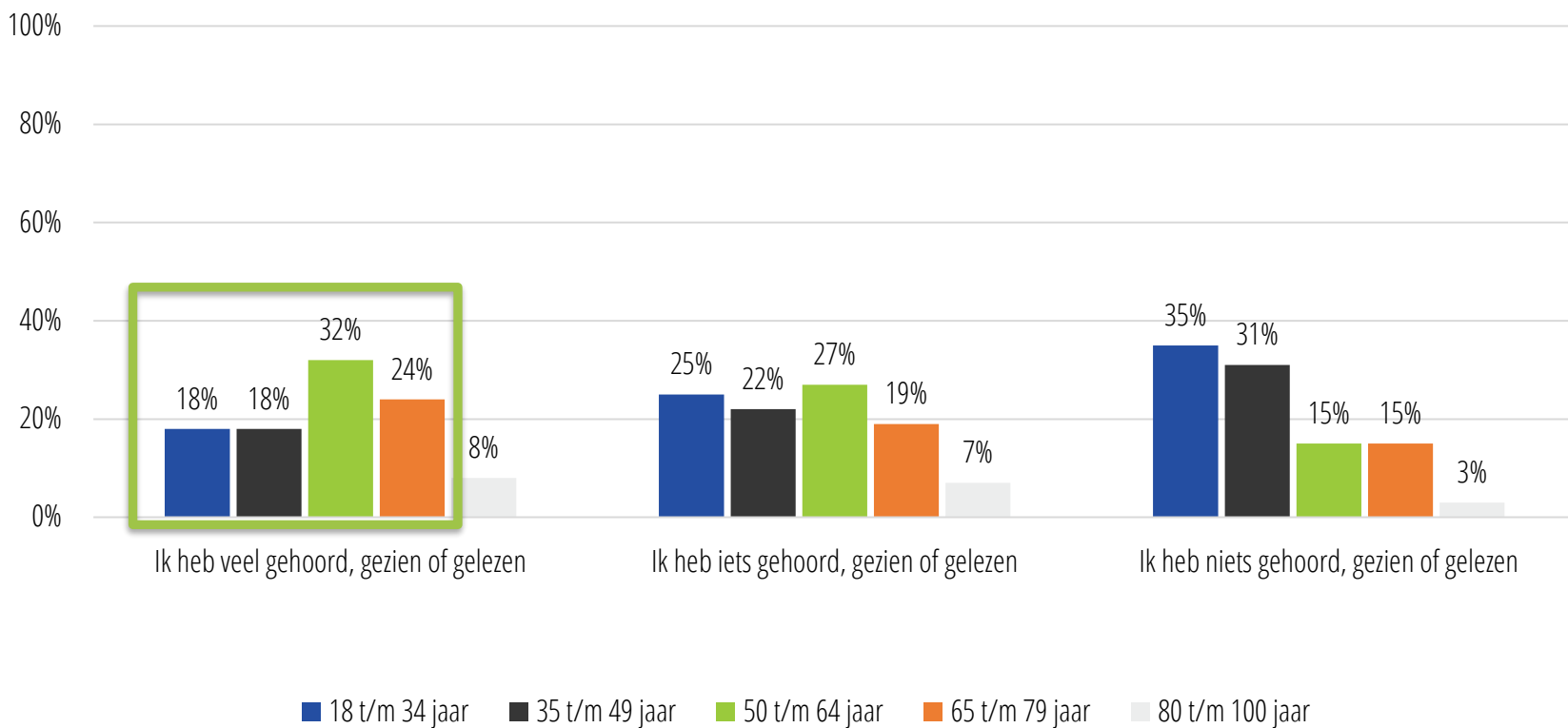


Degenen met een hoog mediacontact zijn vaker in aanraking geweest met ambulancezorg.



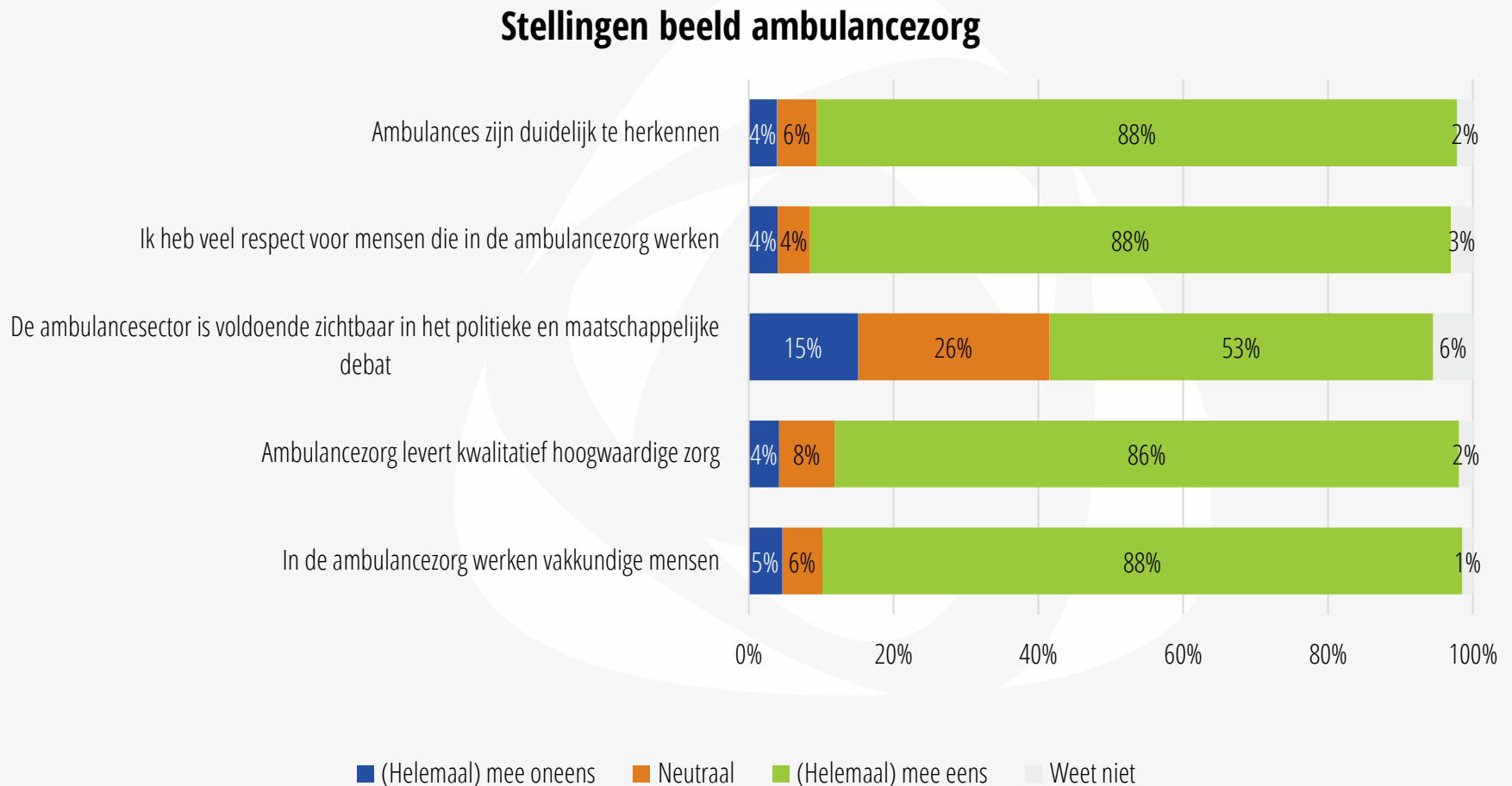
Het zijn vooral de ouderen die in de media veel hebben vernomen van ambulancezorg.

Leeftijd en mediacontact

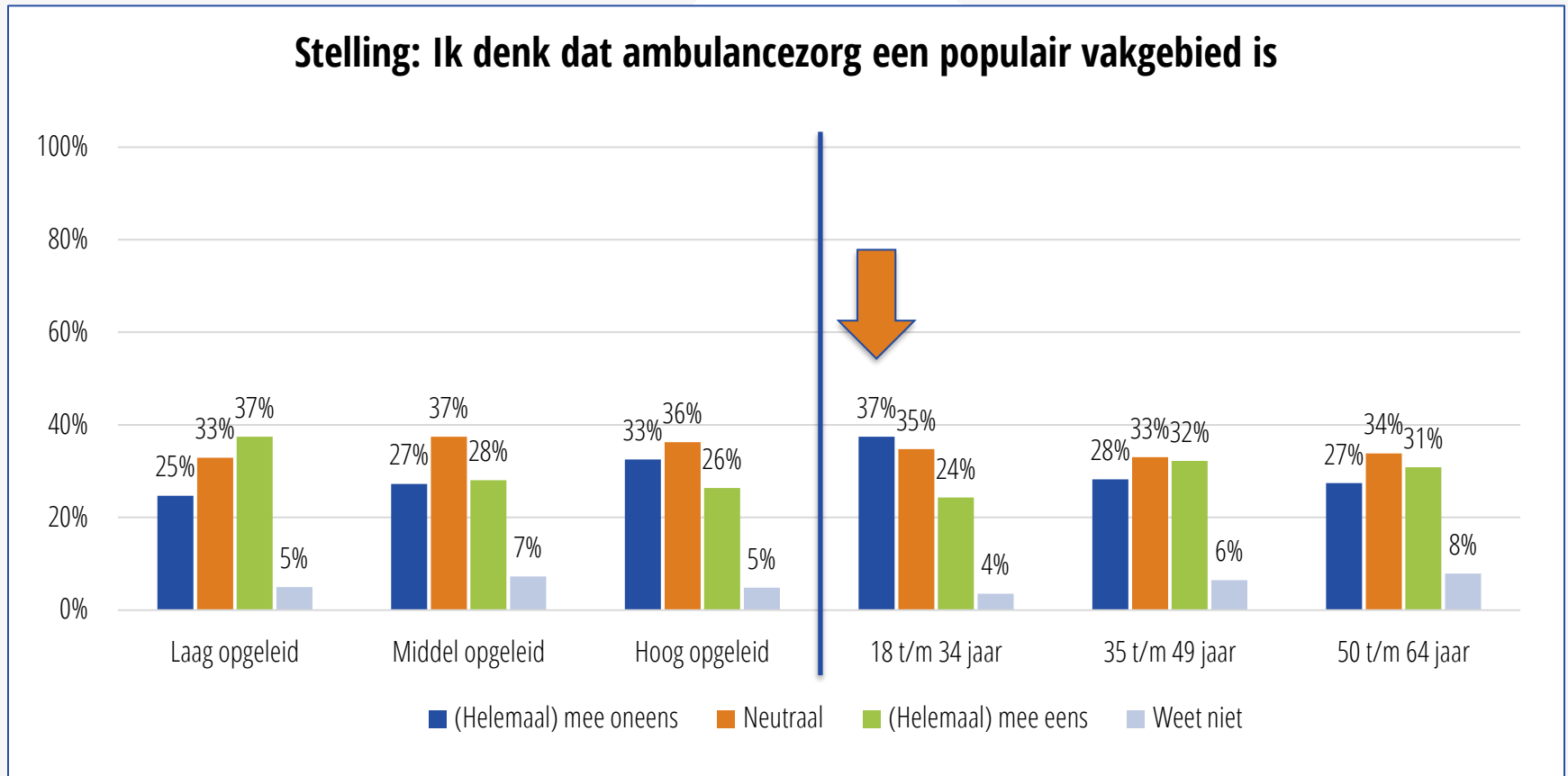


Vraag: Heeft u het afgelopen jaar iets gehoord, gezien of gelezen in de media over de ambulancezorg?
Basis: totale steekproef (n=1.100)

Stellingen beeld ambulancezorg

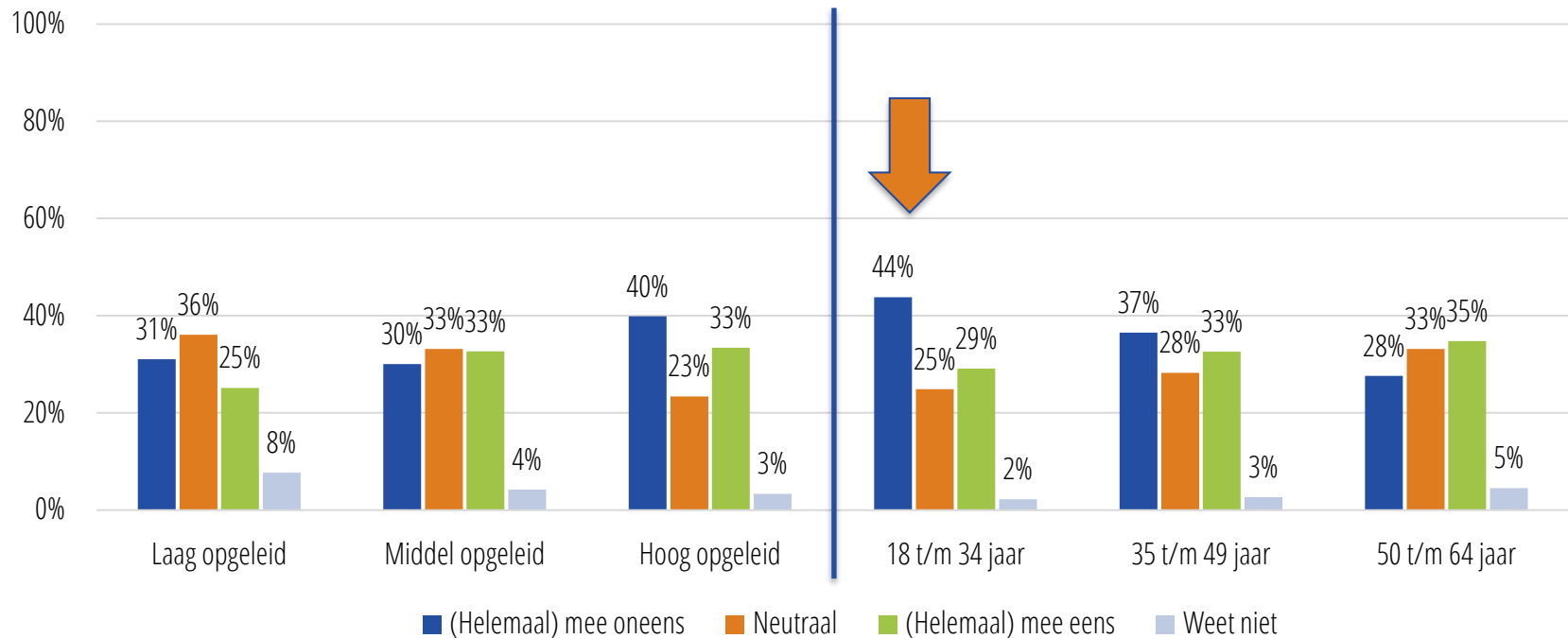


Jongeren zien de sector minder als een populair vakgebied.



Jongeren vinden het minst leuk om in de ambulancezorg te werken.

Stelling: Het lijkt me leuk om in de ambulancezorg te werken



Vooral lager opgeleiden vinden dat er een moet ambulance worden gestuurd als zij dat noodzakelijk vinden.

Stelling: ...wanneer ik een ambulance noodzakelijk vind er altijd een ambulance wordt gestuurd - % (helemaal) mee eens

