



# Eindrapportage 2018

Monitoring en evaluatie pilots 'niet-RAV vervoer personen met verward gedrag' over de periode mei 2017 tot december 2018

**Referentie:** 18.A1800014526

**Datum:** 8 maart 2019

**Versie:** Definitief

# Managementsamenvatting (1/2)

## **Aanleiding: een goed werkende lokale aanpak voor mensen met verward gedrag**

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) werken actief aan het stimuleren van lokale initiatieven voor een goed werkende aanpak voor mensen met verward gedrag. Tot 1 oktober 2018 stimuleerde het Schakelteam Personen met Verward Gedrag en het Actieprogramma lokale initiatieven voor mensen met verward gedrag (AVG) het landelijk realiseren van een goed werkende aanpak op basis van negen bouwstenen. Passend vervoer is één van de bouwstenen; ZonMw subsidieert vervoerspilots die uitgevoerd worden door zowel Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV), als niet-RAV partijen. Aan het einde van 2018 is bepaald dat een generieke ondersteuning voor gemeenten en regio's ingericht wordt vanuit de VNG; de lokale aanpak is leidend. Het actieprogramma Verward Gedrag van ZonMw gaat nog twee jaar door.

## **Kwalitatieve en kwantitatieve gegevens leiden tot inzicht in de aanpak, de effectiviteit en de context van niet-RAV vervoerspilots**

KPMG heeft in opdracht van ZonMw veertien individuele niet-RAV vervoerspilots gemonitord en geëvalueerd. KPMG heeft de gegevensaanlevering gecoördineerd. De gegevensuitvraag bestaat uit:

1. kwantitatieve vragenlijsten die in een eerder stadium opgesteld zijn door SiRM en NZa en in juli 2018 gevalideerd door KPMG;
2. een aanvullende kwalitatieve vragenlijst opgesteld door KPMG in oktober 2018 en
3. interviews met alle projectleiders in de maanden oktober en november 2018. Deze gegevens leiden tot inzicht in de aanpak, de effectiviteit en de context van niet-RAV vervoerspilots.

## **Veertien verschillende pilots kennen drie overeenkomstige randvoorwaarden voor succes**

Tussen pilots zijn grote verschillen; zowel in doelstellingen, het proces om tot een vervoersaanvraag te komen, of het vervoersmiddel in eigen beheer is of het vervoer door een commerciële aanbieder uitgevoerd wordt en ook de kosten verschillen sterk per pilot. In acht van de veertien pilots is een verpleegkundige beschikbaar voor het vervoer, in zes pilots niet. Dit heeft geen effect op het aantal ritten. Het succes van pilots wordt niet volgens een afwegingskader (door pilots zelf) gemonitord, daarom is niet te zeggen of pilots met of zonder een verpleegkundige meer of minder succesvol zijn. Toch is een aantal randvoorwaarden voor succes in termen van effectiviteit te benoemen die voor elke pilot gelden: 1. een goede lokale samenwerking waarin succes (en ritten) aan de alternatieve vervoerder\* gegund worden, 2. constructief en regelmatig overleg over de gang van zaken (en casussen) en 3. goede aansluiting van het strategisch niveau en de werkvloer als het gaat om het adopteren van nieuwe werkwijzen.

\* Alternatieve vervoerder: aanbieder van vervoer anders dan politie of reguliere ambulance

## **Ritten: donderdag en vrijdag zijn de drukste dagen, er is geen substantieel verschil in aantal kilometers tussen landelijk en stedelijk gebied**

In totaal zijn 2.059 ritten gemonitord, waarvan 350 in 2017 en 1.709 in 2018. De maand oktober van 2018 kende de meeste ritten, namelijk 219. De drukste dagen van de week zijn donderdag en vrijdag. De verschillen met andere werkdagen zijn echter klein, maandag is de minst drukke dag. In het weekend wordt 20% van de vervoersaanvragen gedaan. Het gemiddeld aantal gereden kilometers was 32 km retour. Het gemiddeld aantal gereden kilometers per rit verschilt sterk per pilot. Er is geen substantieel verschil in het aantal kilometers dat gereden wordt in landelijke verzorgingsgebieden of stedelijke verzorgingsgebieden.

# Managementsamenvatting (2/2)

## **Doelgroep: oorzaak van het verwarde gedrag is in 79% van de gevallen psychiatrisch**

De oorzaak van het verwarde gedrag is in 5% van de gevallen getypeerd als somatisch, en in 79% van de gevallen als psychiatrisch. Iets minder dan de helft van de personen met verward gedrag is reeds bekend bij de gespecialiseerde GGz. In meer dan 85% van de gevallen is sprake van zittend en prikkelarm vervoer. Het vastzetten van de persoon met verward gedrag is in meer dan 80% van de niet-RAV vervoerspilots niet mogelijk.

## **Voor het effect van het niet-RAV vervoer op de inzet van politie en ambulance is aanvullend onderzoek nodig**

Deze rapportage geeft geen inzicht in de effecten die het alternatieve vervoer heeft op het vervoer door politie of ambulance. Hiervoor moet inzicht verkregen worden in het verloop van het aantal ritten of de bestede aantal uren van politie of ambulance over een langere periode, zodat bevestigd kan worden of het aantal ritten en bestede uren afnemen wanneer alternatief vervoer in de regio beschikbaar komt. Het beeld dat uit de interviews ontstaat is dat de politie niet substantieel minder ritten rijdt, maar door de inzet van alternatief vervoer wel minder tijd kwijt is om mensen met verward gedrag naar passende zorg toe te leiden.

## **Betrokkenheid van stakeholders gedurende de looptijd van het onderzoek om gegevensaanlevering te optimaliseren en resultaten te delen**

Gedurende deze opdracht is regelmatig afstemming geweest met ZonMw over de voortgang en de resultaten van de monitoring en evaluatie. Ook is afgestemd met Ambulancezorg Nederland (AZN) over de vergelijkbaarheid van de resultaten. AZN is verantwoordelijk voor het monitoren en evalueren van de RAV-pilots. De aanpak, het aantal pilots en de hoeveelheid gegevens verschilde teveel om resultaten gezamenlijk op te leveren. Met de Brigadier Vervoer is contact en afstemming geweest indien nodig.

De NZa is door KPMG geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek en ontvangt de ruwe data waarop dit rapport gebaseerd is. KPMG heeft tweemaal een bijeenkomst georganiseerd voor projectleiders om resultaten en ervaringen te delen en informatie uit te wisselen. KPMG heeft tevens tweemaal een presentatie gegeven aan het ministerie van VWS, J&V en de VNG over de (voorlopige) resultaten van de monitoring en evaluatie.

## **Conclusie: effectiviteit en betaalbaarheid van niet-RAV pilots is afhankelijk van lokale context en samenwerking**

De huidige analyse van gegevens laat zien dat de lokale context bepalend is voor de effectiviteit en betaalbaarheid van het niet-RAV vervoer. Voor de effectiviteit (o.a. het aantal ritten) van het alternatieve vervoer is de samenwerking tussen gemeenten, politie, RAV en GGZ instellingen bepalend. Voor de betaalbaarheid is het aanbod van ritten, de omvang van het verzorgingsgebied en de aansluiting bij bestaande voorzieningen bepalend. Het aantal ritten bewijst dat er voldoende vraag is naar alternatief vervoer van mensen met verward gedrag. Er is op dit moment geen finaal beeld over betaaltitels voor inzet van niet-RAV vervoer na afronding van de pilots. De uiteindelijke betaaltitels kunnen van invloed zijn op de relatie met bestaande vervoerders, als financiële belangen hierdoor geraakt worden. Op basis van de nu beschikbare gegevens en de huidige onderzoeks aanpak is het, mede daarom, niet mogelijk om algemene uitspraken te doen over de wenselijkheid of betaalbaarheid van niet-RAV vervoer voor personen met verward gedrag. Niet-RAV vervoer is zinvol als dit wordt afgestemd op de lokale context en samenwerking, en sluit aan bij de doelstellingen van het Actieprogramma lokale initiatieven voor mensen met verward gedrag (AVG) waarin de lokale praktijk leidend is.



# Inhoudsopgave

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding, scope en context van de Eindrapportage 2018</b>	6.
<b>2. Aanpak monitoring en evaluatie</b>	9.
<b>3. Inzicht in de verschillende pilots en onderscheidende kenmerken</b>	12.
<b>4. Resultaten</b>	17.
4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens	
4.2. Inzichten uit de vragenlijsten	
<b>5. Conclusies en aanbevelingen</b>	36.

## Bijlagen

- I. Factsheet per pilot – *separaat i.v.m. vertrouwelijkheid*
- II. Gegevensuitvraag incl. aanvullende vragenlijst
- IV. Begrippenlijst
- V. Lijst met referenties

**Disclaimer** Deze rapportage is opgesteld in opdracht van ZonMw. KPMG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van deze rapportage anders dan waarvoor deze is opgesteld en aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens andere partijen dan ZonMw.



# 1. Inleiding, scope en context van de Eindrapportage 2018

# 1. Inleiding, scope en context van de Eindrapportage 2018

## Inleiding en scope

De Eindrapportage 2018 beschrijft de feitelijke inzichten in de monitoring en evaluatie van de niet-RAV vervoerspilots die KPMG in opdracht van ZonMw uitvoert. Het betreft de monitoring en evaluatie van veertien individuele pilots door middel van vragenlijsten en interviews met alle projectleiders. Deze eindrapportage bevat voornamelijk gegevens over de periode half juni tot en met november 2018, eerdere ritinformatie is indien aanwezig ook meegenomen in de kwantitatieve analyse. Het gaat in totaal om 2.059 ritten, waarvan 350 in 2017 en 1.709 in 2018.

## Context waarin monitoring en evaluatie van niet-RAV pilots plaatsvindt

In maart 2017 heeft de minister van VWS het voorlopig model passend vervoer voor personen met verward gedrag aangeboden aan de Tweede Kamer.<sup>1</sup> Het model vervoer beschrijft vervoersoplossingen voor mensen waarvan het vermoeden bestaat dat zij verward gedrag vertonen, door bijvoorbeeld een somatische aandoening, psychiatrische aandoening, psychogeriatrische aandoening of een verstandelijke beperking. Het voorlopig model vormt hiermee een leidraad om creatieve en passende vervoersoplossingen in de regio te ontwikkelen voor mensen met verward gedrag, voor wie zorg en/of vervoer noodzakelijk is.

Op basis van dit model subsidieert ZonMw vervoerspilots die uitgevoerd worden door zowel Regionale Ambulancevoorzieningen (hierna: RAV), als niet-RAV partijen. Deze pilots leveren input voor het nieuwe bekostigingsmodel vervoer dat wordt opgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Ook zullen de uitkomsten van de pilots een bijdrage leveren aan de nieuwe wet Ambulancezorg die naar verwachting in 2021 in werking treedt.

1) 'Kamerbrief over Vervoer personen met verward gedrag'(7 maart 2017)

Tot 1 oktober 2018 stimuleerde het Schakelteam Personen met Verward Gedrag en het Actieprogramma lokale initiatieven voor mensen met verward gedrag (AVG) het landelijk realiseren van een goed werkende aanpak op basis van negen bouwstenen (zie hieronder). Dit deden zij in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Op 20 december 2018 is een brief<sup>2</sup> verzonden aan de Eerste en Tweede Kamer waarin beschreven staat dat een generieke ondersteuning voor gemeenten en regio's ingericht wordt vanuit de VNG; de lokale aanpak is leidend. Het actieprogramma Verward Gedrag van ZonMw gaat nog twee jaar door.



Figuur 1: Negen bouwstenen voor een sluitende aanpak voor goede zorg en hulp voor mensen met verward gedrag

2) 'Kamerbrief over Vervolg op Schakelteam personen met verward gedrag'(20 december 2018)

# 1. Inleiding, scope en context van de Eindrapportage 2018

## Doelstelling

ZonMw heeft KPMG gevraagd de niet-RAV pilots die passende vervoersoplossingen in de regio ontwikkelen voor mensen met verward gedrag te monitoren en te evalueren. Door middel van vragenlijsten hebben pilots kwantitatieve gegevens aangeleverd die inzicht geven in de algemene informatie over de pilots en de uitvoer van ritten. Bovendien is het onderzoek na oplevering van de voorgangsrapportage in september 2018 uitgebreid met aanvullende kwalitatieve vragen. Op basis van deze vragen heeft KPMG de projectleiders van alle pilots geïnterviewd. Op basis van deze gegevens kan in deze rapportage inzicht gegeven worden in de aanpak, de effectiviteit en de context van niet-RAV vervoerspilots.

## Leeswijzer

In de Eindrapportage 2018 worden inzichten uit de monitoring en evaluatie gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt de aanpak van de monitoring en evaluatie beschreven. Hoofdstuk 3 geeft inzicht in de verschillende pilots en de onderscheidende kenmerken. In hoofdstuk 4 vindt u de resultaten; dit zijn enerzijds de inzichten op basis van de gecombineerde gegevens (antwoord op de aanvullende vragen) en anderzijds inzichten op basis van de vragenlijsten. In hoofdstuk 5 staan de conclusies en aanbevelingen beschreven. In een separate bijlage vindt u de factsheets per pilot waarin kwalitatieve en kwantitatieve gegevens verwerkt zijn. In de bijlage als onderdeel van dit document vindt u de gegevensuitvraag, de begrippenlijst en de literatuurlijst.





## 2. Aanpak monitoring en evaluatie

## 2. Aanpak monitoring en evaluatie (1/2)

De monitoring en evaluatie van de pilots niet-RAV vervoer door KPMG is gestart in juni 2018. Om de monitoring en evaluatie uit te voeren zijn de volgende vijf stappen gezet:

1. Monitoring op basis van kwantitatieve gegevens;
2. Opstellen voortgangsrapportage;
3. Aanvullend kwalitatief onderzoek;
4. Afstemming en samenwerking gedurende het onderzoek;
5. Opstellen eindrapportage

Onderstaand worden deze stappen nader toegelicht.

### 1. Monitoren op basis van kwantitatieve gegevens

Vanaf de start van het project zijn door KPMG verschillende acties ondernomen om de gegevensaanlevering zo volledig, tijdig en nauwkeurig mogelijk te maken. Dit heeft geresulteerd in de aanlevering van gegevens door alle veertien pilots. De gegevensuitvraag is gebaseerd op de monitoringscriteria die zijn opgesteld door SiRM en NZa. De gegevensuitvraag bestaat uit twee onderdelen:

- Te registreren gegevens per rit (gebaseerd op de monitoringscriteria ontwikkeld door de NZa).
- Algemene informatie (gebaseerd op de monitoringscriteria ontwikkeld door SiRM).<sup>3</sup>

De gevraagde gegevens zijn opgenomen in bijlage II. De gegevensuitvraag is met SiRM en NZa in juni 2018 gevalideerd. KPMG bouwt hiermee voort op de basisvoorwaarden die zijn afgesproken met de pilots waaraan subsidie is verleend door ZonMw en de eerdere opzet van gegevensverzameling.

De benodigde data is uitgevraagd aan de hand van een template in Excel. Een gebruikersinstructie is aan het Excel-bestand toegevoegd.

3) Bijlage 12 van de rapportage Voorlopig model vervoer van SiRM (2017)

Middels keuzemenu's in het Excel-bestand is het de deelnemers aan de pilots zo eenvoudig mogelijk gemaakt om de gegevens vast te leggen.

Ter begeleiding van de gegevensaanlevering is een helpdesk ingericht, waar telefonisch en via e-mail vragen van pilotdeelnemers zijn beantwoord. Daarnaast is er op 19 juli 2018 een bijeenkomst georganiseerd voor de projectleiders van de niet-RAV vervoerspilots waarin de subsidieverstrekking door ZonMw en de gegevensuitvraag en monitoring door KPMG zijn toegelicht en besproken. Op 11 oktober is een bijeenkomst georganiseerd waar de eerste resultaten uit de voortgangsrapportage door KPMG aan de projectleiders is teruggekoppeld.

Vanaf de start van het project was het streven om een zo juist en volledig mogelijke dataset te verzamelen. Om dit te bereiken zijn alle beschikbare gegevens (vanaf mei 2017) in deze rapportage opgenomen. Zowel voor, tijdens als na het aanleveren van de gegevens zijn acties ondernomen om de kwaliteit te verhogen. Als uit checks naar voren kwam dat ingevulde gegevens niet aan de criteria voldeden, kreeg de projectleider de gelegenheid om de gegevensuitvraag aan te vullen en/of aan te passen. De projectleiders zijn gevraagd om maandelijks gegevens aan te leveren, waardoor het mogelijk was om tijdig bij te sturen om de kwaliteit van de aangeleverde gegevens te verhogen.

### 2. Opstellen voortgangsrapportage

Tijdens deze stap zijn de eerste resultaten uit het onderzoek beschreven in de voortgangsrapportage. De voortgangsrapportage is op 3 september 2018 opgeleverd. De voorlopige resultaten zijn op 28 augustus aan vertegenwoordigers van VWS, J&V en de VNG gepresenteerd. Na oplevering van de voortgangsrapportage bleek bij opdrachtgevers de behoefte te bestaan meer kwalitatieve inzichten over de pilots te verkrijgen.

## 2. Aanpak monitoring en evaluatie (2/2)

### 3. Aanvullend kwalitatief onderzoek

De aanvullende vragen die gesteld zijn door opdrachtgevers hebben betrekking op de context waarin pilots plaatsvinden, de invulling en de doelstelling van de pilots en het succes van de pilots. KPMG heeft deze vragen geoperationaliseerd (zie bijlage II) en verwerkt in Excel-bestanden die gedeeld zijn met alle projectleiders. Op basis van deze vragen, de eerder verzamelde gegevens en informatie uit het plan van aanpak voor de subsidieaanvraag hebben met alle projectleiders individuele interviews plaatsgevonden. Omdat GGZ Vervoersdienst actief is in zes van de veertien pilots, is om die reden ook een vertegenwoordiger van de Vervoersdienst geïnterviewd. Op deze manier konden, door middel van een beperkte inspanning, extra inzichten worden opgehaald, de gegevens beter geduid worden en is meer begrip over de context van de pilots.

### 4. Afstemming en samenwerking gedurende het onderzoek

Gedurende het afgelopen half jaar waarin KPMG niet-RAV pilots gemonitord en geëvalueerd heeft, is met verschillende partijen afstemming gezocht en samengewerkt. Hieronder een korte beschrijving:

- Ambulancezorg Nederland (AZN) monitort en evalueert de RAV-pilots ten aanzien van het vervoer van mensen met verward gedrag. Gedurende dit onderzoek hebben KPMG en AZN driemaal overleg gevoerd waarin afstemming is gezocht over de vergelijkbaarheid van de gegevens en de rapportages. De aanpak, het aantal pilots en de hoeveelheid gegevens verschilde teveel om resultaten gezamenlijk op te leveren.
- Met de Brigadier Vervoer is aan de start van het onderzoek gesproken over de context waarin de monitoring en evaluatie plaatsvindt. Ook gedurende het onderzoek is informatie uitgewisseld over de voortgang van de pilots en de (totstandkoming van) samenwerking in verschillende regio's.

- De NZa is door KPMG geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek en ontvangt de ruwe data waarop dit rapport gebaseerd is.
- Voor de projectleiders van de pilots niet-RAV vervoer heeft KPMG twee keer een bijeenkomst georganiseerd om kennis uit te wisselen en inzicht te geven in de resultaten van de aangeleverde gegevens. Dit heeft bijgedragen aan het commitment om informatie te delen en te blijven leren van elkaar. Tevens stimuleren de bijeenkomsten gezamenlijke verwerving van inzichten.

KPMG is tevens aanwezig geweest bij de Slotcongres Schakelteam Personen met Verward gedrag op 27 september, en bij de projectleidersbijeenkomst georganiseerd door de Brigadier Vervoer op 7 december. Op 28 augustus en 11 december zijn de voorlopige uitkomsten van dit onderzoek door KPMG gedeeld met vertegenwoordigers van VWS, J&V en de VNG. Naast het monitoren en evalueren van de niet-RAV vervoerspilots is KPMG ook verantwoordelijk voor het monitoren en evalueren van pilots inzake het melden van personen met verward gedrag.

### 5. Opstellen eindrapportage

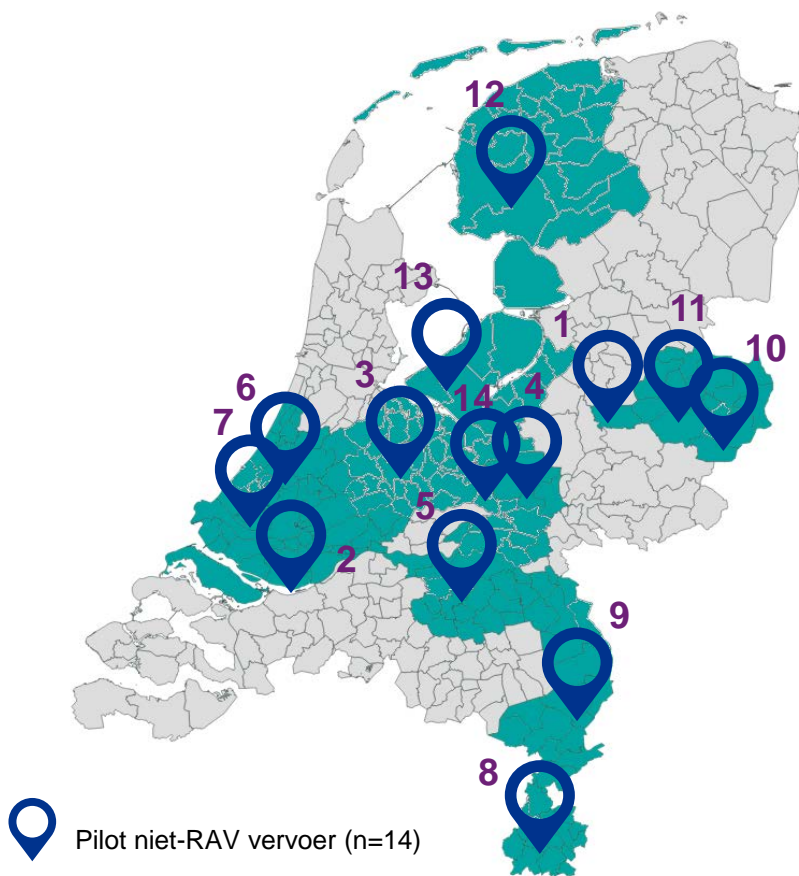
Op basis van de kwantitatieve gegevens uit de vragenlijsten, de kwalitatieve gegevens uit de aanvullende vragenlijst en de interviews is deze eindrapportage over 2018 opgesteld. Alle veertien pilots hebben gegevens aangeleverd en aan interviews deelgenomen. Twaalf pilots hebben ritgegevens aangeleverd, de twee pilots die dit niet gedaan hebben zijn nog niet gestart met het uitvoeren van ritten. Het gaat in totaal om 2.059 ritten, waarvan 350 in 2017 en 1.709 in 2018. De analyse van de gegevens uit verschillende bronnen, en het duiden van de uitkomsten om de resultaten zo bruikbaar mogelijk te maken vroeg om constructieve inzet van het gehele team.



# 3. Inzicht in de verschillende pilots en onderscheidende kenmerken

# 3. Inzicht in de verschillende pilots

In totaal zijn zestien subsidieaanvragen toegekend die betrekking hebben op veertien individuele pilots. Hieronder een weergave van de geografische spreiding van de pilots en een overzicht van de namen en de locaties van de pilots in tekst. In de hierop volgende pagina's volgt een korte beschrijving per pilot, en een overzicht van onderscheidende kenmerken.



#	Pilot naam	Regio
1	Street Triage Deventer	Deventer
2	Triage en passend vervoer bij verward gedrag	Rotterdam-Rijnmond, Zuid-Holland Zuid
3	Triage en introductie vervoersalternatieven	Midden- West Utrecht
4	Begeleid vervoer voor personen met verward gedrag in onveilige situaties waarbij gedragsproblematiek voorop staat in de regio's Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid	Gelderland-Midden en -Zuid
5	Psycholance - Experiment Passend vervoer van mensen met verward gedrag regio Brabant Noordoost	Brabant Noordoost
6	Zo normaal mogelijk vervoer voor mensen met verward gedrag in Hollands Midden	Hollands Midden
7	Triage en passend vervoer Haaglanden	Haaglanden
8	Passend Vervoer Personen met verward gedrag Zuid-Limburg	Zuid-Limburg
9	Passend vervoer voor personen met verward gedrag in Noord- en Midden-Limburg	Noord- en Midden-Limburg
10	GGZ-cliënt vervoer Twente	Twente
11	Pilot passend vervoer Twente / Street-triage	Twente
12	Pilot Triage, Beoordeling en Passend Vervoer voor personen met verward gedrag	Friesland
13	Over grenzen heen - doorontwikkeling Passend Vervoer binnen het verzorgingsgebied van GGz Centraal	Midden-Nederland
14	Lokale aanpak zorg voor personen met verward gedrag FoodValley Utrecht	Veenendaal

# 3. Inzicht in de verschillende pilots

#	Pilot naam en locatie	Vervoer	Aantal ritten	Beschrijving
1.	<a href="#">Street Triage Deventer</a>	Street triage-wagen	53	Een team van een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige en een politieagent beoordeelt ter plekke de problemen.
2.	<a href="#">Triage en passend vervoer bij verward gedrag</a> – Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid	GGZ op weg	192	Onnodig vervoer wordt voorkomen en het benodigde vervoer is tijdig, niet stigmatiserend en passend in bejegening en behandeling van mensen met verward gedrag.
3.	<a href="#">Triage en introductie vervoersalternatieven</a> – Midden-West Utrecht	GGZ Vervoersdienst	834	Een aangepaste vorm van vervoer van mensen met verward gedrag.
4.	<a href="#">Begeleid vervoer voor personen met verward gedrag in onveilige situaties waarbij gedragsproblematiek voorop staat in de regio's Gelderland-Midden en Gelderland-Zuid</a>	Pompestichting	70	Het ontwikkelen van nieuwe vormen van passend vervoer voor personen met verward gedrag.
5.	<a href="#">Psycholance - Experiment Passend vervoer van mensen met verward gedrag regio Brabant Noordoost</a>	BAS ambulance	189	De gemeenten, politie, zorgaanbieders en cliënten in de regio Brabant Noordoost wilden met deze pilot de huidige situatie en het bestaande vervoer verbeteren.
6.	<a href="#">Zo normaal mogelijk vervoer voor mensen met verward gedrag in Hollands Midden</a>	Quick Responder	35	De ambitie van de regio is om een experiment uit te voeren met vervoer voor personen met verward gedrag dat voldoet aan de uitgangspunten van passend en humaan vervoer: de Quick Responder.
7.	<a href="#">Triage en passend vervoer Haaglanden</a>	MIPU	7	Mensen met verward gedrag krijgen zo veel mogelijk in hun eigen omgeving en door de juiste hulpverlener zorg, door te investeren in een vroege medische triage en het ontwikkelen van passend vervoer.

# 3. Inzicht in de verschillende pilots

#	Pilot naam en locatie	Vervoer	Aantal ritten	Beschrijving
8.	<a href="#">Passend Vervoer Personen met verward gedrag Zuid-Limburg</a>	GGZ-aanbieder en particuliere vervoerder	78	Een cliënt-/patiëntvriendelijke, niet stigmatiserende, normaliserende, deëscalerende vervoersmogelijkheid bieden aan mensen met verward gedrag.
9.	<a href="#">Passend vervoer voor personen met verward gedrag in Noord- en Midden-Limburg</a>	GGZ Vervoersdienst	259	Een cliënt-/patiëntvriendelijke, niet stigmatiserende, juist normaliserende en de-escalerende vervoersmogelijkheid te kunnen bieden aan mensen met verward gedrag, die vervoerd moeten worden.
10.	<a href="#">GGZ cliënt vervoer Twente</a>	GGZ-aanbieder	15	Ontwikkelen en bieden van een passend alternatief in het GGZ vervoer.
11.	<a href="#">Pilot passend vervoer Twente / Street-triage</a>	Street triage-wagen	0	Een team van een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige, een ambulancemedewerker en een politieagent beoordeelt ter plekke de problemen
12.	<a href="#">Pilot Triage, Beoordeling en Passend Vervoer voor personen met verward gedrag - Friesland</a>	Rapid Responder GGZ	187	In de pilot rijden een sociaal psychiatrisch verpleegkundige van de GGZ met een chauffeur in een opvallende bus wanneer er vanuit de Meldkamer Noord Nederland een melding komt waarbij verward gedrag wordt vermoed.
13.	<a href="#">Over grenzen heen: doorontwikkeling Passend Vervoer binnen het verzorgingsgebied van GGZ Centraal – Midden Nederland</a>	GGZ Vervoersdienst	140	Passend vervoer voor mensen met verward gedrag dat zoveel mogelijk aansluit bij de problematiek en behoeften van diegene die wordt vervoerd én waarbij zoveel mogelijk wordt uitgegaan van de eigen kracht en eigen mogelijkheden.
14.	<a href="#">Lokale aanpak 'zorg voor personen met verward gedrag FoodValley Utrecht' – Renswoude, Rhenen en Veenendaal</a>	GGZ Vervoersdienst	0	Voor passend vervoer aansluiten bij regionale ontwikkelingen, met aandacht voor lokale voorkeuren.

## 3. Onderscheidende kenmerken

Tussen de veertien pilots zijn grote verschillen; zowel in doelstellingen, het proces om tot een vervoersaanvraag te komen, of het vervoersmiddel in eigen beheer is of het vervoer door een commerciële aanbieder uitgevoerd wordt, en ook de kosten verschillen sterk per pilot. Hieronder geven we een overzicht van de meest onderscheidende kenmerken. Deze kenmerken moeten per pilot in relatie tot elkaar bezien worden, en leiden niet tot één optimale manier die in elke regio toepasbaar is. In bijlage I vindt u per pilot een uitgebreide beschrijving.

### De doelstellingen van de pilots variëren

Alle pilots hebben als doelstelling meer passend vervoer te leveren voor mensen met verward gedrag. Drie van de veertien pilots hebben als doel zoveel als mogelijk ter plekke te beoordelen om verward gedrag in de eigen omgeving zo snel mogelijk te deëscaleren. In de interviews is daarom gevraagd op welke manier projectleiders gereden kilometers registreren en of het beladen of onbeladen kilometers betreft. Afhankelijk van de manier waarop de subsidieaanvraag is ingericht worden onbeladen kilometers wel of niet vergoed.

### Proces om te komen tot vervoer van persoon met verward gedrag gebeurt meestal via de GGZ Crisisdienst

Het proces om te komen tot het daadwerkelijke vervoer van mensen met verward gedrag kan per pilot verschillen. In zes van de veertien pilots rijdt de vervoerder alleen op verzoek van de GGZ Crisisdienst, dit gaat om de zes pilots waarin GGZ Vervoersdienst de uitvoerder is. De GGZ Crisisdienst is in 80% van alle gevallen de aanvrager voor het vervoer. In andere gevallen is dat hoofdzakelijk politie of ambulance, al dan niet via de 112-meldkamer. In een klein aantal pilots speelt de meldkamer een cruciale rol in het bepalen welk soort vervoer op een melding af gaat.

### Vervoer gebeurt door 'eigen' vervoermiddel, bestaand vervoermiddel of commerciële aanbieder

In totaal is zijn 17 voertuigen meegenomen in deze monitor. In vier van de veertien pilots wordt gereden met een 'eigen' vervoersmiddel; dit betreft de beide street triage pilots in Deventer en Twente, de MIPU in Haaglanden en de Rapid Responder in Leeuwarden. Deze voertuigen zijn speciaal aangepast voor de betreffende pilots. In Gelderland-Zuid en Midden, de pilot GGZ cliënt vervoer Twente en in de regio Zuid-Limburg wordt door bestaand vervoer gereden. In negen van de veertien regio's wordt (ook) gereden door een commerciële aanbieder: in zes van de negen gevallen is dat GGZ Vervoersdienst, in één geval GGZ op Weg, in één geval BAS ambulance en in één geval Dutch medical group (Quick Responder). In de pilot in Leeuwarden wordt in enkele gevallen gebruik gemaakt van een vaartuig van de reddingsbrigade wanneer een persoon met verward gedrag vanaf de Waddeneilanden vervoerd wordt.

### Schaalgrootte, looptijd en aantal ritten

De grootte van het verzorgingsgebied is van invloed op het aantal ritten. Bij de drie pilots met een klein verzorgingsgebied van 1 tot 3 gemeenten is het aantal ritten per week niet meer dan 1. De looptijd van de pilot alleen is niet van significante invloed op het aantal ritten, de bekendheid en de vindbaarheid van het alternatieve vervoer speelt daar ook een grote rol in. Bepalend voor het aantal ritten is de aanwezigheid van constructieve samenwerking en de afwezigheid van concurrentie met politie of ambulance.

### Financiering per rit of per pilot

Een onderscheidend kenmerk voor de betaalbaarheid van het alternatieve vervoer is of aangesloten wordt bij bestaande voorzieningen of dat voor de pilot nieuwe voorzieningen worden opgestart. In sommige regio's wordt per rit afgerekend als gereden wordt door een commerciële vervoerder, in andere regio's is het personeel op de auto fulltime in dienst.





# 4. Resultaten

De resultaten bestaan uit:

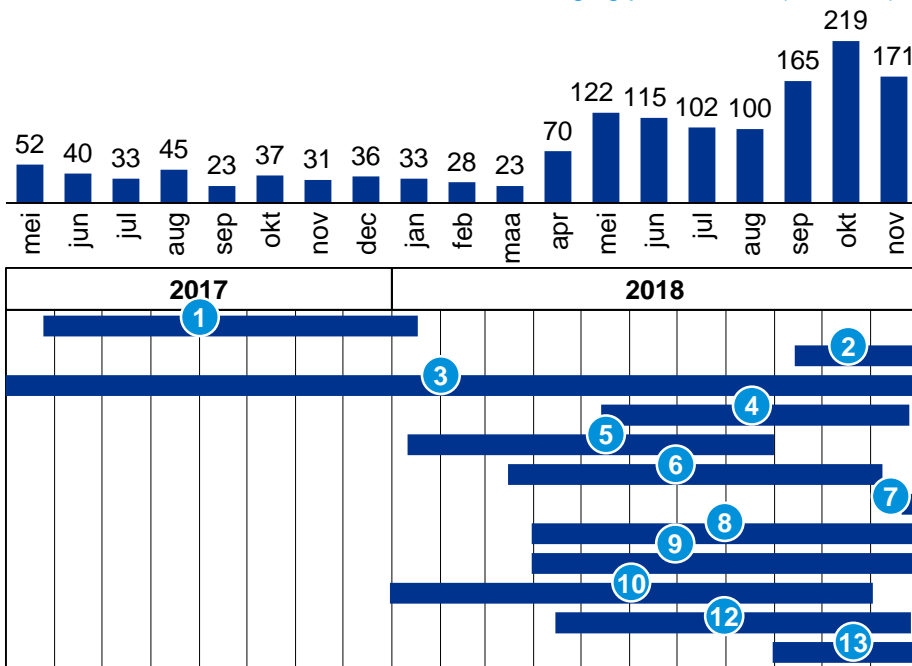
1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens
2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

# 4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens

In deze paragraaf wordt op basis van gecombineerde gegevens antwoord gegeven op de aanvullende vragen die door de opdrachtgever in september 2018 gesteld zijn. Deze gegevens bestaan uit kwantitatieve gegevens uit de initiële vragenlijsten, nieuw uitgevraagde gegevens en de interviews met projectleiders. Per vraag staat het aantal antwoorden gespecificeerd.

## 1. Aantal ritten per maand, week en dag

— Wat was de maand waarin de vervoersbeweging plaatsvond? (N=1.445)

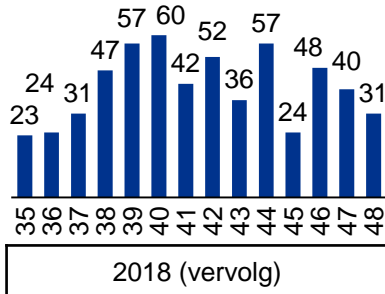
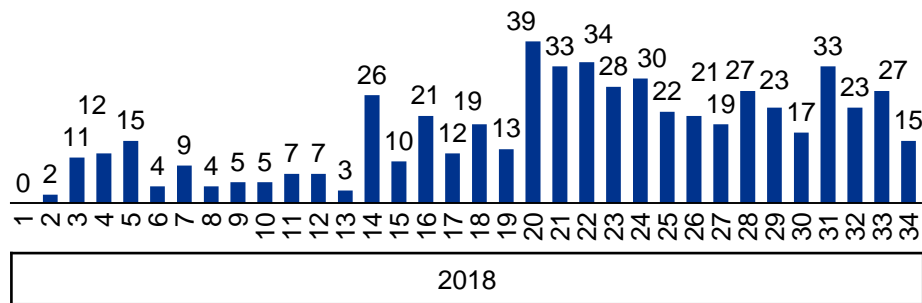
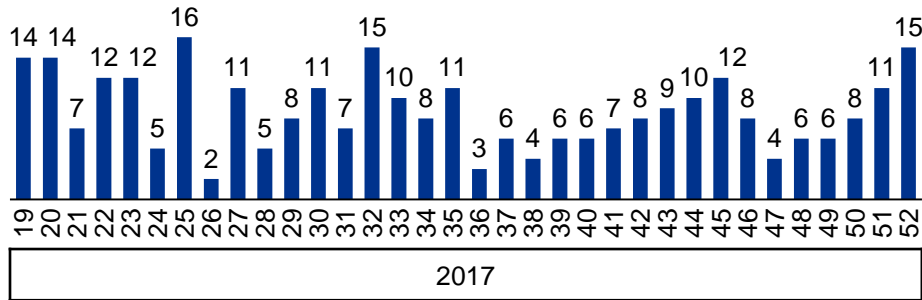


In de figuur hiernaast is weergegeven over welke periode ritten aangeleverd zijn van iedere pilot. De nummering komt overeen met de nummering geïntroduceerd in hoofdstuk 3.

In één pilot (N=53) is de datum van de vervoersbeweging niet vastgelegd waardoor in 3% van de ritten de datum onbekend is. Daarnaast is door een andere pilot slechts een deel van de ritten de aankomstdatum vastgelegd. Van die pilot is wel de datum van de aanvraag bekend maar niet de datum van de rit. Daarom is van nog ruim 500 ritten de datum van de vervoersbeweging onbekend, en is daarmee ook niet de maand of week waarin de rit is uitgevoerd met zekerheid vast te stellen. Door de start van nieuwe pilots in april, zijn in de afgelopen maanden meer pilots live geweest dan in de periode daarvoor. Hierdoor is in de maanden april tot december het aantal ritten toegenomen. Een aantal pilots heeft niet over de gehele maand november de gegevens aan kunnen leveren. De gegevens over deze maand zijn hierdoor niet compleet. De drukste maand was oktober 2018 met 219 ritten door negen pilots.

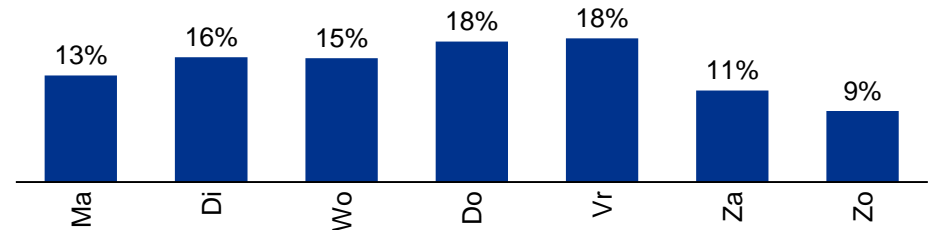
# 4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens

— Wat was de week waarin de vervoersbeweging plaatsvond? (N=1.445)



In de figuren hiernaast is het aantal ritten per week weergegeven. Ook hier blijkt uit het overzicht dat het aantal ritten toeneemt wanneer meerdere pilots actief zijn. De drukste week was de eerste week van oktober (week 40) met 60 ritten door negen pilots. De gegevens van november 2018 zijn niet compleet; deze aantallen zijn een onderschatting.

— Wat was de weekdag van de aankomst van het voertuig bij de persoon die verward gedrag vertoonde? (N=1.445)



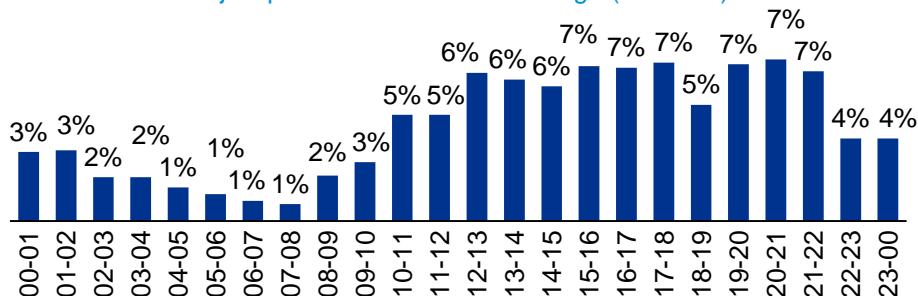
De drukste dagen van de week zijn donderdag en vrijdag. De verschillen met de andere werkdagen zijn echter klein. Maandag wijkt licht af van de andere werkdagen met minder vervoersaanvragen. In het weekend wordt met 20% een vijfde van de vervoersaanvragen gedaan.

De genoemde percentages in deze rapportage zijn afgerond op hele getallen.

# 4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens

## 3. Drukke tijdstippen per dag

— Wat was het tijdstip van de vervoersaanvraag? (N=1.355)

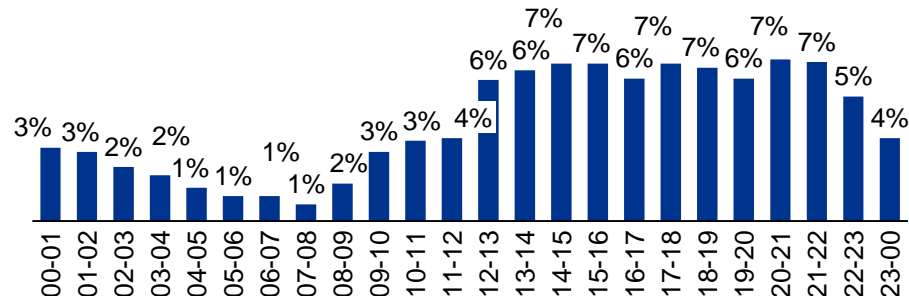


Twee pilots (N=240) hebben deze vraag niet gesteld waardoor het tijdstip van 12% van de ritten onbekend is. Daarnaast is van een andere pilot slechts een deel van de ritten de aankomstdatum bekend.

Vanaf 08:00 in de ochtend is een stijging in aantal vervoersaanvragen zichtbaar dat aanhoudt tot het begin van de middag. Het aantal blijft ongeveer gelijk tot 22:00 in de avond met een klein dipje tussen 18:00 en 19:00. Daarna neemt het aantal geleidelijk af tot de volgende ochtend 08:00.

Zes van de twaalf pilots die ritten hebben gereden zijn 24/7 beschikbaar. In de meeste andere pilots was vervoer beschikbaar vanaf 08:00 in de ochtend tot laat op de avond. Dit strookt met de verdeling van de ritten over de dag.

— Wat was het tijdstip van de aankomst van het voertuig bij de persoon die verward gedrag vertoonde? (N=1.694)



Twee pilots (N=240) hebben deze vraag niet gesteld waardoor het tijdstip van 12% van de ritten onbekend is. De tijdstippen van aankomst van het voertuig vertonen een vergelijkbaar beeld met de tijdstippen van de vervoersaanvragen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat veelal snel gereageerd wordt op vervoersaanvragen.

— Wat was het dagdeel van de vervoersaanvraag en van de aankomst van het voertuig bij de persoon die verward gedrag vertoonde? (N=1.355/N=1.694)

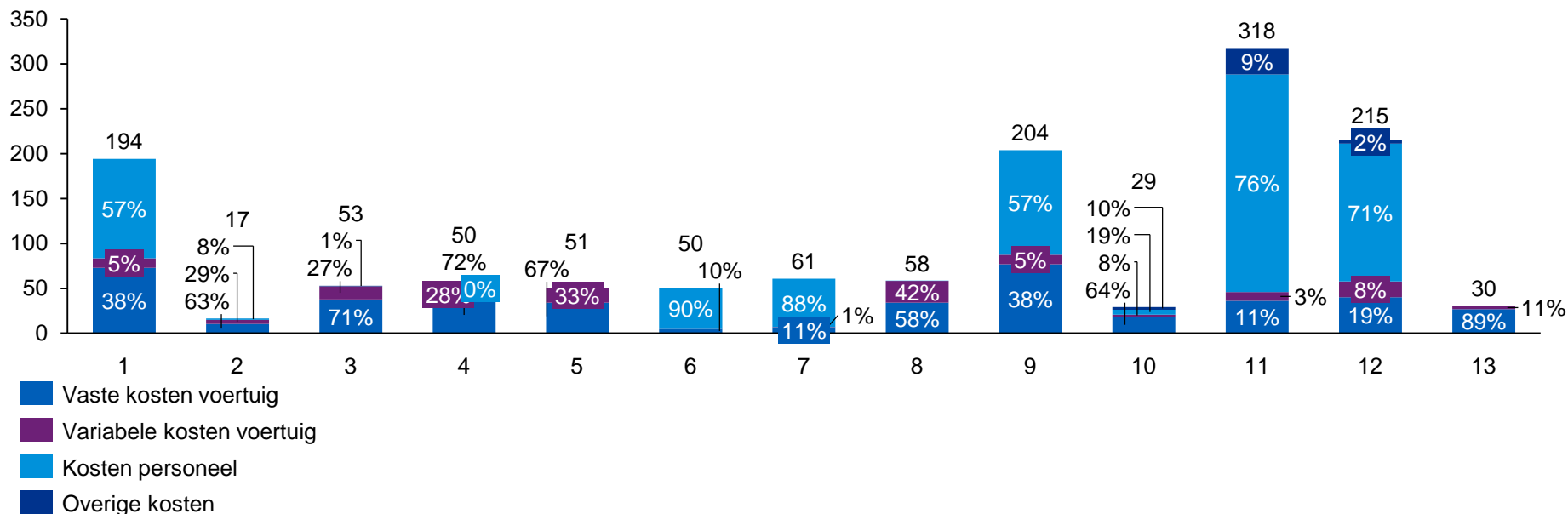
Dagdeel	Vervoersaanvraag	Aankomst
Nacht	13%	13%
Ochtend	15%	13%
Middag	39%	39%
Avond	33%	35%

De meest drukke dagdelen zijn de middag en avond. Voor de avond geldt dat de drukte na 22:00 afneemt. In de nacht en ochtend is het aantal vervoersaanvragen en de aankomst van het voertuig vergelijkbaar.

# 4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens

## 4. Spreiding in kosten

— Wat was de verdeling van de kosten per pilot (N=12; kosten in € 1.000)



Tussen pilots zijn grote verschillen zichtbaar in kosten en/of de wijze waarop deze zijn gespecificeerd. Dit heeft allereerst te maken met verschillende wijze van financiering en bekostiging. Waar sommige pilots minder dan €10.000 aan investerings-/leasekosten hebben per voertuig, loopt dit bij andere pilots op tot meer dan €60.000. Ook de variabele kosten (brandstof, verzekering, belasting, onderhoud) lopen uiteen hetzij minder dan de vaste kosten. Ook de wijze waarop pilots personeelskosten berekenen verschilt sterk. Bij sommige pilots is dit afhankelijk van het aantal ritten aangezien er per rit betaald wordt en bij andere pilots wordt personeel fulltime

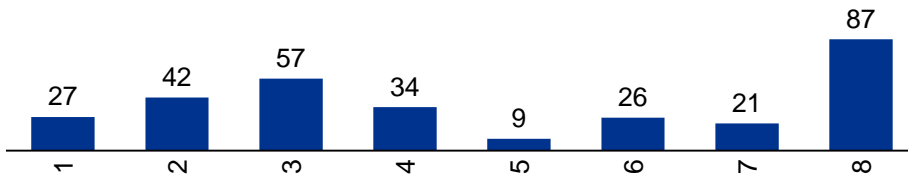
aangenomen. Bij de overige kosten verschillen pilots sterk in welk type kosten opgevoerd worden; overheadkosten worden bijvoorbeeld niet in alle gevallen opgevoerd. Voor de vergelijkbaarheid is in het overzicht niet gecorrigeerd voor omvang of bezetting (bijvoorbeeld kosten per rit). Er is gebruik gemaakt van de aangeleverde informatie hetgeen niet door KPMG gecontroleerd is op juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid.

Op basis van deze gegevens is het niet mogelijk de toerekening van kosten per pilot, per kostensoort en per tijdvak nader te duiden.

# 4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens

## 5. Spreiding in gereden aantal kilometers

— Wat was het gemiddeld aantal gereden kilometers per pilot (retour)?  
(N=735)



Vier pilots (N=691) hebben deze vraag niet gesteld waardoor 34% van de ritten onbekend is. Daarnaast zijn van twee pilots van slechts een deel van de ritten de gereden kilometers beschikbaar. Het gemiddeld aantal gereden kilometers (retour) was 32 km.

Het gemiddeld aantal gereden kilometers per rit verschilt sterk per pilot. Het varieert van 9 km (slechts 7 ritten binnen deze pilot) tot 87 km.

## 6. Verschillen tussen landelijk en stedelijk gebied

Pilots zijn op basis van de karakteristieken van de gemeenten waarin de pilot actief is, geclusterd naar stedelijke en landelijke gebieden. In een verschillenanalyse tussen deze stedelijke en landelijke pilots is geen eenduidig onderscheid waargenomen wat betreft het aantal gereden kilometers. Met betrekking tot kosten zijn eveneens geen eenduidige conclusies te trekken als het gaat om verschillen tussen landelijke en stedelijke pilots.

# 4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens

## 7. Beschikbaarheid buiten de uren dat de vervoerder rijdt

Zes van de veertien pilots zijn 24/7 beschikbaar. Op het moment dat de alternatieve vervoerder niet rijdt, wordt in alle gevallen gereden door politie of ambulance.

## 8. Beschikbaarheid en noodzaak verpleegkundige

Uit de interviews en de resultaten van de aanvullende vragenlijsten blijkt dat in zes van de veertien pilots geen verpleegkundige beschikbaar is, in de overige acht pilots is dat wel het geval. In de zes pilots waar geen verpleegkundige beschikbaar is, acht men het in vijf pilots niet noodzakelijk, in één pilot wordt door de beoordelaar de inschatting gedaan of een verpleegkundige noodzakelijk is, maar dit is nog niet voorgekomen. In de acht gevallen waar wel een verpleegkundige beschikbaar is geven twee pilots aan dat dit altijd noodzakelijk is, in één geval wordt dit bepaald door de beoordelaar, twee pilots zijn nog niet begonnen, in twee gevallen is het onduidelijk in hoeveel procent van de gevallen een verpleegkundige nodig is, en één pilot geeft als antwoord dat een verpleegkundige ongeveer in 10% van de gevallen nodig is. Hoe wenselijk de aanwezigheid van een verpleegkundige is wordt bepaald door de visie en de doelstelling van de pilot. Een manier om te komen tot de beste zorg en passend vervoer is de keuze neer te leggen bij de behandelaar. Een professionele bejegening van de persoon met verward gedrag, ervaring met psychiatrische ziektebeelden en het kunnen deëscaleren van de situatie moet in alle gevallen geborgd zijn. Indien sprake is van somatische oorzaken van verward gedrag wordt in pilots waar geen verpleegkundige beschikbaar is, een ambulance ingezet.

## 9. Minimale bezetting

Zes van de veertien pilots rijden 24/7, dan zijn er altijd twee mensen beschikbaar voor het vervoer. Ook als pilots niet 24/7 rijden, wordt altijd met twee personen gereden.

## 10. Wie heeft de vervoersaanvraag gedaan? Verschilt het of de rit wel of niet via de meldkamer is gelopen? Verschilt het of er een APH-triagist heeft getriageerd?

Bij sommige pilots wordt bewust gekozen voor vervoersaanvragen via de GGZ-crisisdienst, omdat anders het gevoel ontstaat concurrentie te moeten voeren met politie en ambulance als het gaat om de te rijden ritten. In de meeste regio's is een procesbeschrijving (stroomschema) gemaakt wie op welk moment de alternatieve vervoerder kan inschakelen. In sommige gevallen wordt de keuze bij de beoordelaar gelegd welke manier van vervoeren het meest passend is. Over het algemeen is het uitgangspunt dat bij somatische klachten de ambulance rijdt, als de veiligheid in het geding is (breder dan wanneer sprake is van een strafbaar feit) rijdt de politie, indien beide niet het geval is rijdt de alternatieve vervoerder.

# 4.1. Inzichten op basis van gecombineerde gegevens

## 11. Het succes van de pilots en geleerde lessen

Tijdens alle 14 pilots hebben deelnemers veel geleerd van de samenwerking met andere partijen in de regio. Een goede lokale samenwerking waarin succes (en ritten) aan de ander gegund worden, constructief en regelmatig overleg is over de gang van zaken (en casussen) en goede aansluiting van het strategisch niveau en de werkvloer als het gaat om het adopteren van nieuwe werkwijzen blijken cruciale randvoorwaarden om een pilot te laten slagen. Tijdens de interviews kwam tevens naar voren dat pilots als succesvol worden gewaardeerd door projectleiders als:

- Er beter begrip is voor het werk van samenwerkingspartners;
- Er gehandeld wordt vanuit een zorgkader en er sprake is voor humaner vervoer zonder stigma;
- Er voldoende ritten zijn en deze gewaardeerd worden door begeleiders, naasten en partners in de regio;
- Veel meldingen gedeëscaleerd kunnen worden door juiste bejegening

In minder dan de helft van de gevallen worden pilots in termen van succes gemonitord. Projectleiders geven in de vragenlijst en tijdens interviews aan dat naasten, medewerkers en samenwerkingspartners positief zijn over de pilot. Redenen die hierbij genoemd worden zijn: professionele bejegening, prikkelarm en niet stigmatiserend vervoer en weinig escalatie. Het bevragen van cliënten nadat het vervoer heeft plaatsgevonden blijkt i.v.m. privacy en welzijn van de patiënt tijdens het vervoer zo goed als niet mogelijk.

In drie regio's was de pilot minder succesvol; dit kwam in het eerste geval door een te klein verzorgingsgebied en daardoor weinig ritten. De toegezegde capaciteit door de politie bleek tijdens de pilot moeilijk te realiseren, dit leidde tot minder beschikbaarheid van het alternatieve vervoer.

In het tweede en derde geval is naast de schaal van het verzorgingsgebied de belangrijkste reden voor het niet succesvol zijn van de pilot het gebrek aan samenwerking in de regio. In deze regio's is sprake van concurrentie met vooral de RAV's. Aanvullende uitdagingen die tijdens de interviews naar voren kwamen zijn:

- Cultuuromslag bij betrokken organisaties om de alternatieve vervoerder in te zetten in plaats van politie of ambulance;
- Weinig ritten door vindbaarheid;
- Gebrek aan capaciteit bij politie en van SPV'ers

Ook is tijdens de interviews aan projectleiders gevraagd hoe pilots succesvoller kunnen worden. Hieronder de antwoorden die projectleiders gegeven hebben:

- Constructievere samenwerking met partners in de regio;
- Duidelijkheid over betaaltitel;
- Meer ritten;
- Ritten voor hen die het nodig hebben;
- Aansluiting van partners in het sociale domein



## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Algemene informatie (1 van 3)

In deze paragraaf worden de inzichten op basis van de vragenlijsten gepresenteerd. Hierin worden per vraag de resultaten getoond.

#### Toelichting op de resultaten

- De gebruikte vragenlijst ten aanzien van de algemene informatie per pilot is ontwikkeld door de NZa en bevat een aantal gesloten en open vragen.
- Voorliggende informatie heeft betrekking op de periode mei 2017 tot december 2018. Hiermee is ook (deels) inzicht door KPMG gecreëerd in de informatie die door pilots verzameld is voorafgaand aan de betrokkenheid van KPMG.
- De inzichten hebben betrekking op zeventien voertuigen uit dertien pilots. Eén pilot heeft geen informatie aangeleverd omdat zij recentelijk gestart zijn.
- Doordat niet alle pilots alle gegevens hebben kunnen aanleveren zijn de inzichten in deze paragraaf gebaseerd op verschillende aantallen. De aantallen staan per vraag gespecificeerd.

#### Type voertuig

##### 1. Is **liggend/zittend vervoer** mogelijk? (N=17 voertuigen)



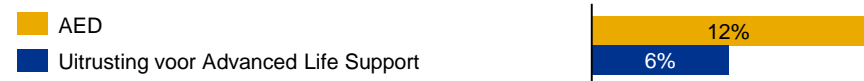
##### 2. Is er sprake van **prikkelarm vervoer**? (N=17 voertuigen)



##### 3. Is het **vastzetten persoon bij verzet** mogelijk? (N=17 voertuigen)



##### 4. Aanwezige **somatische faciliteiten** (N=17 voertuigen)



Bovenstaande somatische faciliteiten zijn specifiek uitgevraagd. Daarnaast zijn in sommige voertuigen ook verbanddozen, bloeddrukmeters en/of alcoholmeters aanwezig.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Algemene informatie (2 van 3)

#### 5. Gemiddelde **afschrijvingstermijn** per voertuig in jaren (N=13 voertuigen)



De afschrijvingstermijn varieert van 4 tot 10 jaar waarbij de meeste pilots (N=9) kiezen voor 5 jaar.

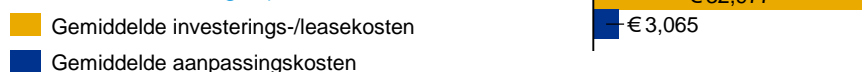
#### 6. Gemiddeld **aantal fte** per pilot (N=8 pilots)



Het aantal fte varieert van 0,08 (waarbij alleen de daadwerkelijke inzet gerekend wordt) tot 5 fte.

### Kosten

#### 7. **Investerings-/leasekosten en aanpassingskosten** per voertuig (N=16 / N=14 voertuigen)



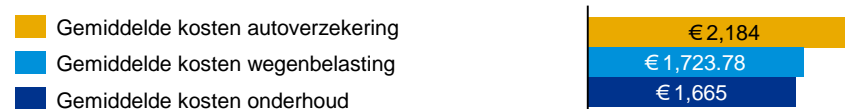
De investerings-/leasekosten lopen uiteen van minder dan €10.000 tot meer dan €60.000. Dit zijn de totale kosten die gemaakt zijn binnen de pilot. Zoals beschreven bij vraag 5, worden de voertuigen in verschillende termijn afgeschreven. De aanpassingskosten lopen uiteen van €500 tot meer dan €10.000. Drie voertuigen zijn niet aangepast waardoor deze gemiddelde kosten op een lager aantal betrekking heeft.

#### 8. Gemiddelde **brandstofkosten** per voertuig per jaar (N=15 voertuigen)



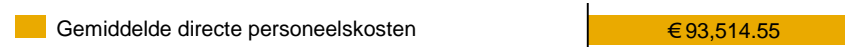
De brandstofkosten lopen uiteen van €480 tot ruim €13.000. Omdat deze kosten niet gelijktijdig aangeleverd zijn met de ritten is het niet mogelijk om de brandstofkosten per rit te bepalen. Tevens hebben weinig pilots inzicht in de cijfers per jaar omdat pilots over het algemeen nog geen heel jaar ritten hebben uitgevoerd.

#### 9. Overige **variabele kosten gebruik** voertuig per jaar (N=17 voertuigen)



Voor alle drie deze kostenposten variëren de bedragen tussen enkele honderden euro's tot enkele duizenden euro's. Ook hierbij kan een oorzaak hiervoor zijn dat de gemeten looptijden van de pilots verschillen.

#### 10. Gemiddelde **directe personeelskosten** per pilot per jaar (N=7 pilots)



De directe personeelskosten (arbeidskosten) lopen uiteen van €3.000 tot €225.000. Er zijn vier pilots met arbeidskosten lager dan €65.000 en drie pilots met arbeidskosten hoger dan €100.000. Omdat de personeelskosten van uitvoerder GGZ Vervoersdienst niet tot afzonderlijke pilots te herleiden zijn, ontbreken deze kosten in bovenstaande gegevens. Tevens hebben weinig pilots inzicht in de cijfers per jaar omdat pilots over het algemeen nog geen heel jaar ritten hebben uitgevoerd.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Algemene informatie (3 van 3)

#### 11. Gemiddelde **indirecte personeelskosten** per pilot per jaar (N=7 pilots)

Gemiddelde indirecte personeelskosten	€ 10,521.90
---------------------------------------	-------------

De indirecte personeelskosten (reiskosten, kleding, verzekering, training en overige kosten) lopen uiteen van € 600 tot € 47.000. Er is grote variatie in welke indirecte personeelskosten opgevoerd worden. Omdat de personeelskosten van uitvoerder GGZ Vervoersdienst niet tot afzonderlijke pilots te herleiden zijn, ontbreken deze kosten in bovenstaande gegevens. Tevens hebben weinig pilots inzicht in de cijfers per jaar omdat pilots over het algemeen nog geen heel jaar ritten hebben uitgevoerd.

#### 12. Gemiddelde **overige kosten** per pilot (N=4 pilots)

Gemiddelde overige kosten	€ 9,324.50
---------------------------	------------

De overige kosten lopen uiteen van € 700 tot € 29.000. De kosten worden toegewezen aan overhead en in één pilot aan een registratiesysteem. Omdat de personeelskosten van uitvoerder GGZ Vervoersdienst niet tot afzonderlijke pilots te herleiden zijn, ontbreken deze kosten in bovenstaande gegevens. Van deze kosten is het onduidelijk op welke periode deze betrekking hebben.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registeren gegevens per rit (1 van 8)

#### Toelichting op de resultaten

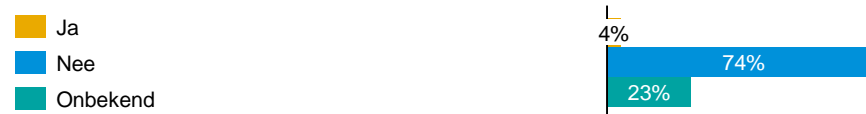
- De gebruikte vragenlijst ten aanzien van de gegevens per rit is ontwikkeld door SIRM en bevat uitsluitend gesloten vragen.
- Voorliggende informatie heeft betrekking op de periode mei 2017 tot december 2018. Hiermee is ook inzicht door KPMG gecreëerd in de informatie die door pilots verzameld is voorafgaand aan de betrokkenheid van KPMG.
- De inzichten hebben betrekking op 2.059 ritten uit twaalf pilots. Eén pilot heeft ritten geadmineistreerd voordat KPMG betrokken was en daarbij een ander format gehanteerd. Een aantal andere pilots heeft voorafgaand aan de betrokkenheid van KPMG een deel van de ritten uitgevoerd en daardoor niet geregistreerd middels het format van KPMG maar via een in meer of mindere mate overeenkomstige vragenlijst. Twee pilots hebben geen informatie aangeleverd omdat zij recentelijk gestart zijn en nog geen ritten hebben uitgevoerd tot december 2018.
- Doordat niet alle pilots alle vragen hebben beantwoord zijn de inzichten in deze paragraaf gebaseerd op verschillende aantallen. De aantallen staan per vraag gespecificeerd.

Tijdens de monitoring door KPMG is met projectleiders discussie geweest over de interpretatie van het begrip sedatie. In de uitvraag en in dit rapport wordt aangesloten bij de definities zoals gehanteerd door SIRM.

#### 2. Is de persoon tijdens het vervoer **vastgemaakt** in verband met verzet? (N=2.059 ritten)



#### 3. Heeft een **naaste meegereden** tijdens het vervoer? (N=2.059 ritten)



In twee pilots (N=379) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 23% van de ritten onbekend is. Bij de ritten waarvan het bekend is heeft in 5% van de gevallen een naaste meegereden tijdens het vervoer en in 95% van de gevallen niet.

#### Vervoer

##### 1. Is de **persoon** tijdens het vervoer **gesedeerd**? (N=2.059 ritten)



## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registreren gegevens per rit (2 van 8)

#### Vervoer

##### 4. Heeft de **politie meegereden** tijdens het vervoer? (N=2.059 ritten)



In één pilot (N=192) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 9% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots heeft in 4% van de gevallen de politie meegereden tijdens het vervoer (93% niet en 3% onbekend).

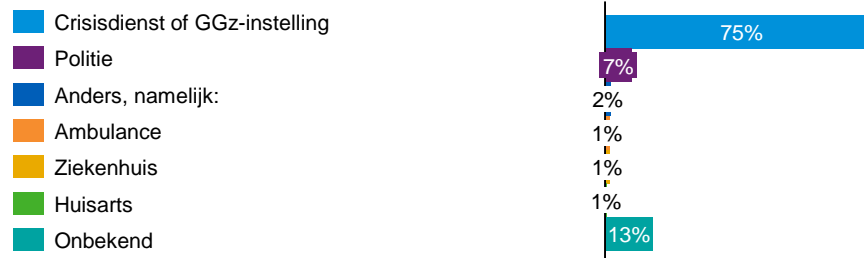
##### 5. Mag de persoon op een later moment **benaderd worden** om te vragen naar zijn ervaringen met het vervoer? (N=2.059 ritten)



In vier pilots (N=1.109) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 54% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots mag 2% van de personen op een later moment benaderd worden om te vragen naar zijn ervaringen met het vervoer (74% niet en 24% onbekend).

#### Toegankelijkheid

##### 6. Wie heeft de **vervoersaanvraag** gedaan? (N=2.059 ritten)



In één pilot (N=192) is deze vraag niet gesteld waardoor dit in 9% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots kwam de vervoersaanvraag in 82% van de gevallen van de crisisdienst of GGz-instelling en 8% van de politie (4% onbekend).

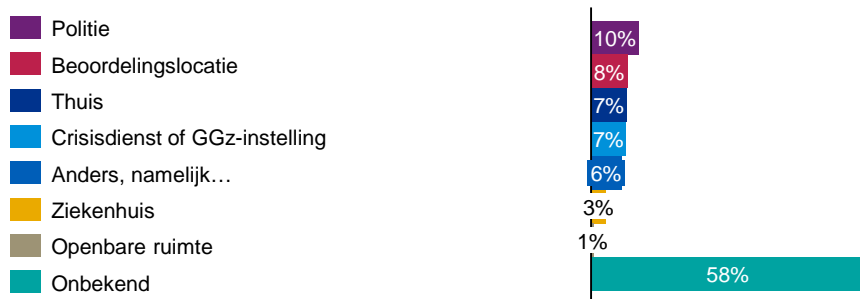
Naast bovenstaande categorieën is er nog een aantal vervoersaanvragen uitgevoerd door de persoon zelf of naaste (N=7), vanuit de verslavingszorg (N=1), verstandelijk gehandicapten (VG) instelling (N=1) en maatschappelijk opvang (N=1) maar afgerond beslaan deze categorieën 0%.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registreren gegevens per rit (3 van 8)

#### Toegankelijkheid

7. Wat was het **vertrekpunt** van de vervoersbeweging? (N=2.059 ritten)

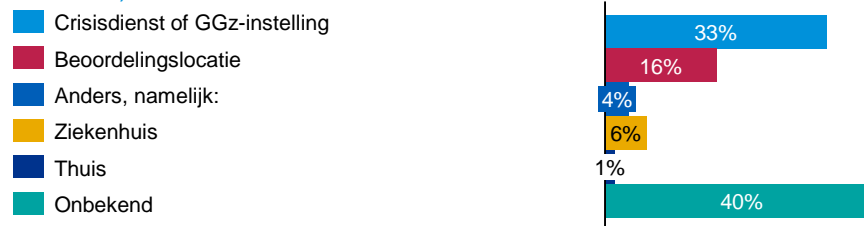


In drie pilots in zijn geheel en in één pilot is gedurende een groot deel van de looptijd (N=1.105) deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 54% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots kwam het vertrekpunt in 18% van de gevallen de politie, 14% de beoordelingslocatie en 14% thuis (55% onbekend).

Naast bovenstaande categorieën was het vertrekpunt ook een VG instelling (N=2) en een verpleeginstelling (N=1) maar afgerond beslaan deze categorieën 0%. Meer inzicht in het vertrekpunt van de vervoersbeweging kan de dienstverlening van het alternatieve vervoer verder optimaliseren.

#### Toegankelijkheid

8. Wat was het **aankomstpunt** van de vervoersbeweging? (N=2.059 ritten)



In drie pilots in zijn geheel en in één pilot gedurende een groot deel van de looptijd (N=1.105) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 54% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots was het aankomstpunt in 45% van de gevallen de crisisdienst of GGz-instelling, 23% de beoordelingslocatie en 8% het ziekenhuis (17% onbekend).

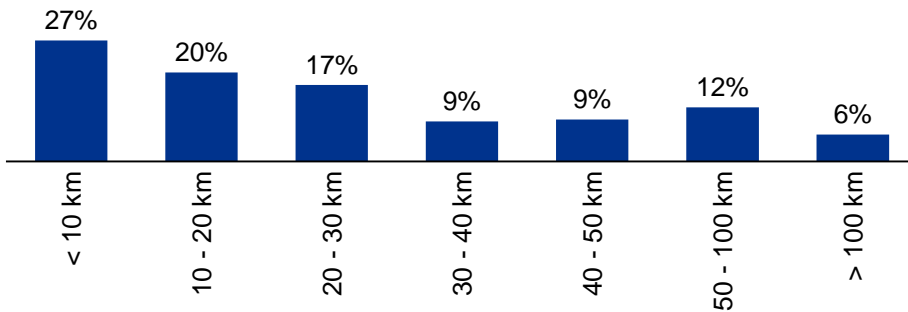
Naast bovenstaande categorieën was het aankomstpunt ook een verpleeginstelling (N=7), een VG instelling (N=6) en een openbare ruimte (N=2) maar afgerond beslaan deze categorieën 0%.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registeren gegevens per rit (4 van 8)

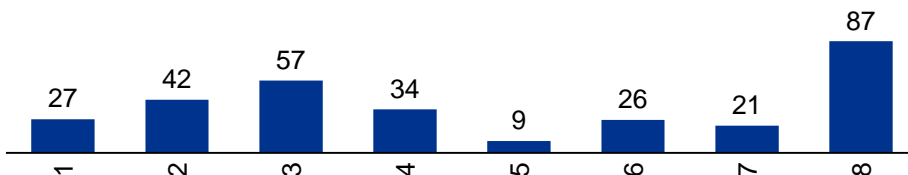
#### Toegankelijkheid

9. Wat was het **aantal gereden kilometers** (retour)? (N=735 ritten)



In vier pilots (N=691) is deze vraag niet gesteld waardoor dit in 34% van de ritten onbekend is. Daarnaast zijn van twee pilots slechts een deel van de gereden kilometers per rit beschikbaar. De gegevens betreffen zowel beladen als onbeladen ritten. Van de ritten waarvan het aantal gereden kilometers bekend is, betrof het in bijna de helft van de ritten minder dan 20 km.

Het gemiddeld aantal gereden kilometers (retour) was 32 km. Hieronder is het gemiddeld aan gereden kilometers (retour) per pilot weergegeven.



#### Toegankelijkheid

10. Betrof het **acuut vervoer**, dat wil zeggen een maximale aanrijtijd van 30 minuten (A1 of A2 ambulancerit)? (N=2.059 ritten)



In één pilot (N=53) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 3% van de ritten onbekend is. Van de overige ritten betrof het in 51% van de gevallen acuut vervoer (45% niet en 5% onbekend). Tijdens de monitoring door KPMG is met projectleiders discussie geweest over de interpretatie van het begrip acuut. In de uitvraag en in dit rapport wordt aangesloten bij de definities zoals gehanteerd door SiRM.

11. Betrof het **gepland vervoer**? (N=2.059 ritten)



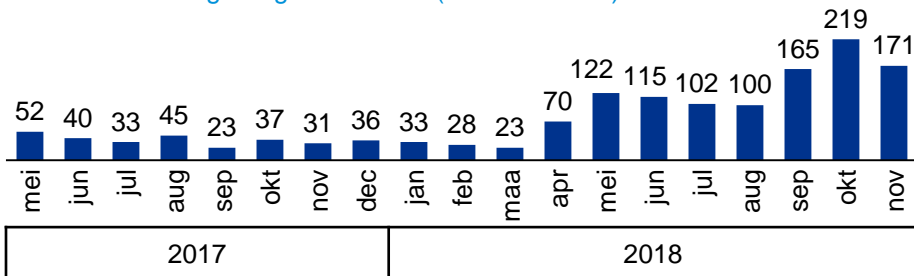
Tijdens de monitoring door KPMG is met projectleiders discussie geweest over de interpretatie van het begrip gepland vervoer. In de uitvraag en in dit rapport wordt aangesloten bij de definities zoals gehanteerd door SiRM.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registeren gegevens per rit (5 van 8)

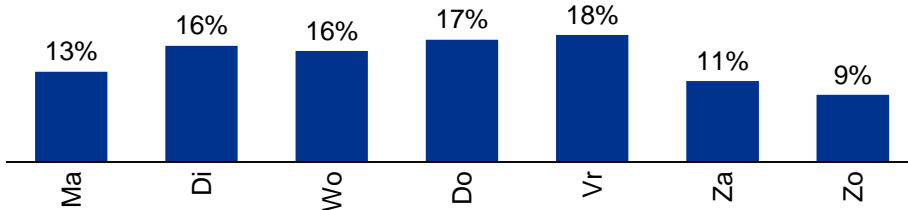
#### Toegankelijkheid

12. Wat was de **datum van de aankomst** van het voertuig bij de persoon die verward gedrag vertoonde? (N=1.445 ritten)



In één pilot (N=53) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 3% van de ritten onbekend is. Daarnaast is van een andere pilot slechts van een deel van de ritten de aankomstdatum bekend.

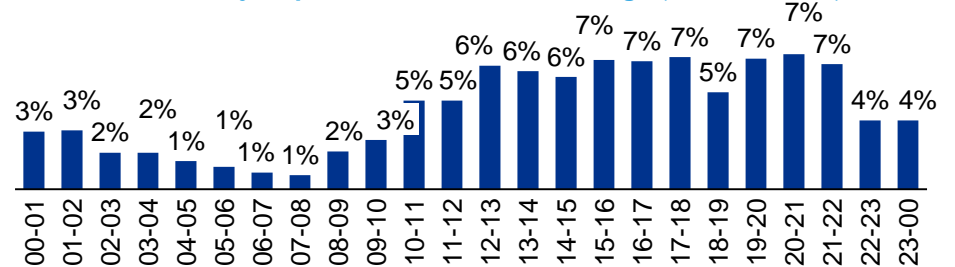
13. Wat was de **weekdag van de vervoersaanvraag**? (N=1.790 ritten)



De drukste dag van de week is vrijdag. De verschillen met de andere werkdagen zijn echter klein. Maandag wijkt licht af van de andere werkdagen met minder vervoersaanvragen. In het weekend wordt 20% van de vervoersaanvragen gedaan.

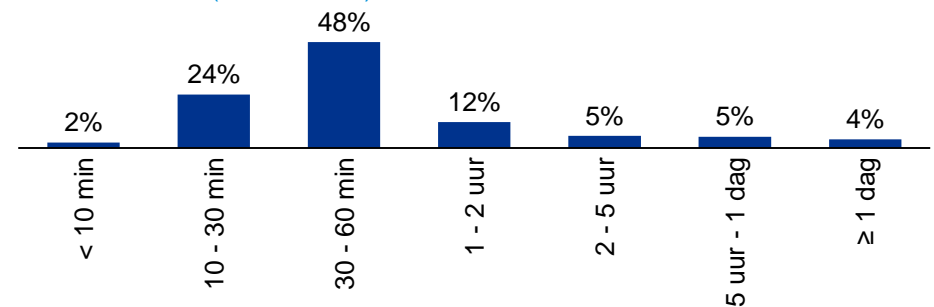
#### Toegankelijkheid

14. Wat was het **tijdstip van de vervoersaanvraag**? (N=1.355 ritten)



In twee pilots (N=240) is deze vraag niet beantwoord waardoor het tijdstip van 12% van de ritten onbekend is.

15. Wat was het **verschil tussen het tijdstip van de vervoersaanvraag en aankomst** van het voertuig bij de persoon die verward gedrag vertoonde? (N=905 ritten)



Van 56% van de ritten (N=1.154) was één of beide tijdstippen niet beschikbaar.



## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registreren gegevens per rit (6 van 8)

#### Doelgroep

16. Was de persoon reeds **bekend bij de gespecialiseerde GGz?**  
(N=2.059 ritten)



In drie pilots (N=280) is deze vraag niet gesteld waardoor dit in 14% van de ritten onbekend is. Daarnaast is van een andere pilot slechts van een deel van de ritten bekend of de persoon reeds bekend was bij de gespecialiseerde GGz. Bij de ritten van de overige pilots is 44% van de personen reeds bekend bij de gespecialiseerde GGz (15% niet en 41% onbekend). Bij deze vraag kan onbekend betekenen dat dit niet inzichtelijk is voor de organisatie die gegevens aanlevert óf dat niet met zekerheid gesteld kan worden dat iemand niet bekend is bij een gespecialiseerde GGz-aanbieder. Desalniettemin laten de cijfers zien dat relatief veel personen reeds bekend zijn.

17. Was de persoon **suïcidaal?** (N=2.059 ritten)



In twee pilots (N=245) is deze vraag niet gesteld waardoor dit in 12% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots is 26% van de personen suïcidaal (66% niet en 7% onbekend).

#### Doelgroep

18. Heeft er een **somatische beoordeling** van de persoon plaatsgevonden voorafgaand aan het vervoer? (N=2.059 ritten)



In één pilot (N=192) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 9% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots heeft in 38% voorafgaand aan het vervoer een somatische beoordeling plaatsgevonden (55% niet en 7% onbekend). Tijdens de monitoring door KPMG is met projectleiders discussie geweest over de interpretatie van het begrip somatische beoordeling. In de uitvraag en in dit rapport wordt aangesloten bij de definities zoals gehanteerd door SiRM.

19. Heeft er een **psychiatrische beoordeling** van de persoon plaatsgevonden voorafgaand aan het vervoer? (N=2.059 ritten)



In één pilot (N=192) is deze vraag niet beantwoord waardoor 9% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots heeft er in 71% voorafgaand aan het vervoer een psychiatrische beoordeling plaatsgevonden (24% niet en 5% onbekend). Daarmee wordt een groot deel van de personen psychiatrisch beoordeeld voorafgaand aan het vervoer. Tijdens de monitoring door KPMG is met projectleiders discussie geweest over de interpretatie van het begrip psychiatrische beoordeling. In deze monitoring wordt aangesloten bij de gehanteerde definities van SiRM.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registreren gegevens per rit (7 van 8)

#### Doelgroep

20. Was de persoon **onder invloed** op het moment van vervoer? (N=2.059 ritten)



In één pilot (N=192) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 9% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots was 13% van de personen onder invloed op het moment van vervoer (80% niet en 7% onbekend). Waar de persoon onder invloed van was is niet bekend. Tijdens de monitoring door KPMG is met projectleiders discussie geweest over de interpretatie van het begrip onder invloed.

21. Was de **oorzaak** van het verwarde gedrag van de persoon **somatisch**? (N=2.059 ritten)



#### Doelgroep

22. Was de **oorzaak** van het verwarde gedrag van de persoon **psychiatrisch**? (N=2.059 ritten)



Dit geeft aan dat bij bijna negen op de tien vervoerde personen met verward gedrag dit gedrag een psychiatrische oorzaak kende. In dat opzicht is het een vrij homogene doelgroep en lijkt het hierin af te wijken van de populatie betrokken bij E33 meldingen van de politie.

23. Resulteerde de psychiatrische beoordeling in een **intensieve gespecialiseerde GGz-behandeling thuis**? (2.059 ritten)



In vier pilots (N=467) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 23% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots heeft in 5% van de gevallen de psychiatrische beoordeling geresulteerd in een intensieve gespecialiseerde GGz-behandeling thuis (88% niet en 5% onbekend). Het is onbekend waarom een behandeling niet ingezet is. Het verdient de aanbeveling om hier nader onderzoek naar te doen om vast te kunnen stellen of dit wenselijk is of niet.

## 4.2. Inzichten op basis van de vragenlijsten

### Te registeren gegevens per rit (8 van 8)

#### Doelgroep

24. Had de persoon een **Rechtelijke Machtiging** op het moment van vervoer? (N=2.059 ritten)



In één pilot (N=192) is deze vraag niet beantwoord waardoor dit in 9% van de ritten onbekend is. Bij de ritten van de overige pilots had 16% van de personen een Rechtelijke Machtiging op het moment van vervoer (79% niet en 6% onbekend).



# 5. Conclusies en aanbevelingen

# 5. Conclusies en aanbevelingen

## De bruikbaarheid van de monitoring en evaluatie in de bredere context van het vraagstuk

De veertien pilots die de afgelopen maanden gemonitord en geëvalueerd zijn, zijn geografisch verspreid over Nederland. Er is sprake van een aantal regio's waar geen pilots hebben plaatsgevonden, dit zijn: Groningen, Drenthe, het noorden van Noord-Holland, het oosten van Gelderland, het zuiden van Brabant en Zeeland. Ook zijn niet alle pilots een heel jaar gemonitord.

Deze rapportage geeft geen inzicht in de effecten die het alternatieve vervoer heeft op het vervoer door politie of ambulance. Het beeld dat uit de interviews ontstaat is dat de politie niet substantieel minder ritten rijdt, maar door de inzet van alternatief vervoer wel minder tijd kwijt is om mensen met verward gedrag naar passende zorg toe te leiden.

## Conclusie: effectiviteit en betaalbaarheid van alternatief vervoer is afhankelijk van lokale context en samenwerking

De huidige analyse van gegevens laat zien dat de lokale context bepalend is voor de effectiviteit en betaalbaarheid van het niet-RAV vervoer. Voor de effectiviteit (o.a. het aantal ritten) van het alternatieve vervoer is de samenwerking tussen gemeenten, politie, RAV en GGZ instellingen bepalend. Voor de betaalbaarheid is het aanbod van ritten, de omvang van het verzorgingsgebied en de aansluiting bij bestaande voorzieningen bepalend. Het aantal ritten bewijst dat er voldoende vraag is naar alternatief vervoer van mensen met verward gedrag. Er is op dit moment geen finaal beeld over betaaltitels voor inzet van niet-RAV vervoer na afronding van de pilots. De uiteindelijke betaaltitels kunnen van invloed zijn op de relatie met bestaande vervoerders, als financiële belangen hierdoor geraakt worden. Op basis van de nu beschikbare gegevens en de huidige onderzoeksaanpak is het, mede daarom, niet mogelijk om algemene uitspraken te doen over de wenselijkheid of betaalbaarheid van niet-RAV vervoer voor personen met verward gedrag. Niet-RAV vervoer is zinvol als dit wordt afgestemd op de lokale context en samenwerking, en sluit aan bij de doelstellingen van het Actieprogramma lokale initiatieven voor mensen met verward gedrag (AVG) waarin de lokale praktijk leidend is.

## Aanbevelingen voor de monitoring en evaluatie

- Op basis van deze gegevens is het niet mogelijk de toerekening van kosten per pilot, per kostensoort en per tijdvak nader te duiden. Het is daarom noodzakelijk nader onderzoek te doen om te komen tot een betaaltitel. Het is tevens wenselijk zo vroeg als mogelijk transparant te communiceren over (het proces om te komen tot) een betaaltitel.
- Het verdient de aanbeveling om per pilot het succes te monitoren op basis van een vooraf opgesteld kader. Het succes van de pilots wordt nu voornamelijk afgemeten aan het eigen oordeel van de projectleiders.
- Om een evenwichtiger beeld te krijgen van het succes en de wenselijkheid van (het voorzetten van) de niet-RAV vervoerspilots is het wenselijk ook samenwerkingspartners op landelijk en regionaal niveau te bevragen.
- Bovendien zou door middel van aanvullend onderzoek inzicht verkregen kunnen worden in de effecten die het alternatieve vervoer heeft op het vervoer door politie of ambulance. Hiervoor moet inzicht verkregen worden in het verloop van het aantal ritten of de bestede aantal uren van politie of ambulance over een langere periode, zodat bezien kan worden of het aantal ritten en bestede uren afnemen wanneer alternatief vervoer in de regio beschikbaar komt.

## Vervolgstappen

Om zoveel mogelijk rendement te halen uit de uitkomsten van dit onderzoek stellen wij de volgende vervolgstappen voor:

- Gezamenlijke bijeenkomst met VWS, J&V, VNG en wellicht projectleiders en uitvoerder om uitkomsten van de monitoring en evaluatie te doorleven;
- Terugkoppeling aan alle respondenten van dit onderzoek over de uitkomsten en resultaten (wordt in februari 2019 door KPMG gepland).



# Bijlagen

- I. Factsheet per pilot – separaat i.v.m. vertrouwelijkheid
- II. Gegevensuitvraag incl. aanvullende vragenlijst
- III. Begrippenlijst
- IV. Lijst met referenties



# II. Gegevensuitvraag

# Algemene informatie (1 van 2)

## Type voertuig

1. Is liggend en/of zittend vervoer mogelijk?
2. Is er sprake van een prikkelarm vervoer? Zo ja, waarom?
3. Is vastzetten van patiënt bij verzet mogelijk?
- 4a. Zijn er somatische faciliteiten aanwezig: AED?
- 4b. Zijn er somatische faciliteiten aanwezig: Uitrusting voor Advanced Life Support?
- 4c. Zijn er somatische faciliteiten aanwezig: Overige faciliteiten?

## Vaste kosten voertuig

5. Investeringskosten of leasekosten voertuig
6. Aanpassingskosten voertuig (opbouw/ombouw, aanschaf/inbouw/afschrijving apparatuur, incl. C-2000 middelen)
7. Afschrijvingstermijn/verwachte gebruiksduur van het voertuig

## Variabele kosten gebruik voertuig

8. Gemiddelde brandstofkosten per maand
- 9a. Gemiddeld verbruik opgave fabrikant
- 9b. Gemiddeld verbruik daadwerkelijk
10. Kosten autoverzekering
11. Kosten wegenbelasting
12. Kosten onderhoud (omvat kosten voor gepland onderhoud voertuig, communicatie- en navigatieapparatuur, overige apparatuur en incidenteel onderhoud voertuig).

## Personeel

13. Hoe ziet de standaard bemensing er uit?
14. Verschilt dat per type (zie vragen toegankelijkheid) vervoer?
15. Wie bestuurt het voertuig, hulpverlener of chauffeur? Achtergrond van de vraag is of het ook mogelijk is dat de sociaal psychiatrisch verpleegkundige het voertuig bestuurt?
16. Is er sprake van bereikbaarheidsdiensten van het personeel (oproepbasis) of paraatheidsdiensten (medewerker is bereikbaar en beschikbaar) of beschikbaarheid (medewerker is aanwezig op de locatie waar ook het voertuig staat)? Of anders, namelijk ...Maak hierbij onderscheid in reguliere kantooruren, avonduren en weekend.
17. Wat is het aantal fte?
18. Onder welke cao vallen deze hulpverleners?
19. Sprake van training (uitgesplitst in initieel en periodiek en aantal scholingsuren per hulpverlener)?

## Kosten personeel: werkgeverslasten

20. Arbeidskosten ambulanceverpleegkundige (incl. sociale lasten)
21. Arbeidskosten sociaal psychiatrisch verpleegkundige
22. Arbeidskosten verpleegkundig specialist
23. Arbeidskosten arts
24. Arbeidskosten psychiater
25. Indien de hulpverleners niet in loondienst zijn: wat zijn de kosten voor inhuur van hulpverleners in totaal?
26. Indien de hulpverleners niet in loondienst zijn: wat zijn de kosten voor inhuur van hulpverleners gemiddeld per uur?



# Algemene informatie (2 van 2)

## **Overige personeelskosten**

27. Reiskosten

28. Kleding

29. Kosten verzekering. Heeft u een verzekering afgesloten voor de personeelsleden? Zo ja welke?

30. Training

31. Overige kosten. Welke overige personeelskosten worden gemaakt?

32. Wat is de gemiddelde schaal en trede?

# Te registreren gegevens per rit

## Vervoer

1. Is de persoon tijdens het vervoer gesedeerd?
2. Is de persoon tijdens het vervoer vastgemaakt in verband met verzet?
3. Heeft er een naaste meegereden tijdens het vervoer?
4. Heeft de politie meegereden tijdens het vervoer?
5. Mag de persoon op een later moment benaderd worden om te vragen naar zijn ervaringen met het vervoer?

## Toegankelijkheid

6. Wie heeft de vervoersaanvraag gedaan?
  - 7a. Wat was de datum van de vervoersaanvraag?
  - 7b. Wat was het tijdstip van de vervoersaanvraag?
- 8a. Wat was de datum van de aankomst van het voertuig bij de persoon die verward gedrag vertoonde?
- 8b. Wat was het tijdstip van de aankomst van het voertuig bij de persoon die verward gedrag vertoonde?
- 9a. Wat was de postcode van het vertrekpunt van de vervoersbeweging?
- 9b. Wat was het vertrekpunt van de vervoersbeweging?
- 10a. Wat was de postcode van het aankomstpunt van de vervoersbeweging?
- 10b. Wat was het aankomstpunt van de vervoersbeweging?
11. Wat was het aantal gereden kilometers (retour)?
12. Betrof het acuut vervoer, dat wil zeggen een maximale aanrijtijd van 30 minuten (A1 of A2 ambulancerit)?
13. Betrof het gepland vervoer?

## Doelgroep

14. Was de persoon reeds bekend bij de gespecialiseerde GGz?
15. Was de persoon suïcidaal?
16. Heeft er een somatische beoordeling van de persoon plaatsgevonden voorafgaand aan het vervoer?
17. Heeft er een psychiatrische beoordeling van de persoon plaatsgevonden voorafgaand aan het vervoer?
18. Was de persoon onder invloed op het moment van vervoer?
19. Was de oorzaak van het verwarde gedrag van de persoon somatisch?
20. Was de oorzaak van het verwarde gedrag van de persoon psychiatrisch?
21. Resulteerde de psychiatrische beoordeling in een intensieve gespecialiseerde GGz-behandeling thuis?
22. Had de persoon een Rechtelijke Machtiging op het moment van vervoer?

# Aanvullende vragen na voortgangsrapportage (1 van 2)

Onderstaande vragen zijn de operationalisatie van de aanvullende vragen na de voortgangsrapportage. Een deel van de aanvullende vragen is beantwoord d.m.v. de te registreren gegevens per rit en zijn daarom dan ook niet nogmaals opgenomen in de aanvullende vragen.

## Beschikbaarheid

- 1a. In welke weken was er vervoer beschikbaar vanuit de pilot?
- 1b. Voor welke regio/gemeenten was dit vervoer beschikbaar?
- 2a. Welk deel van de ritten is naar schatting niet geregistreerd? Of hoeveel ritten zijn niet geregistreerd?
- 2b. Welk soort ritten is niet geregistreerd? Waarom zijn de ritten niet geregistreerd?
- 3a. Op welke weekdays was het vervoer beschikbaar?
- 3b. Op welke tijdstippen tijdens deze dagen was het vervoer beschikbaar?
- 4a. Indien het vervoer 24-7 beschikbaar is: Waren er op elk gegeven tijdstip minimaal twee mensen beschikbaar voor het vervoer?
  - 4a1. Vervolg op 4a: Zo ja, wat voor type medewerkers betrof dit? Zo nee, waarom niet?
  - 4b. Indien het vervoer niet 24-7 beschikbaar is: Waren er op elk gegeven tijdstip dat er vervoer beschikbaar was, minimaal twee mensen beschikbaar voor het vervoer?
    - 4b1. Vervolg op 4b: Zo ja, wat voor type medewerkers betrof dit? Zo nee, waarom niet?
  - 4c. Indien het vervoer niet 24-7 beschikbaar is: Wat is er georganiseerd rondom het vervoer van personen met verward gedrag op de momenten dat het vervoer vanuit de pilot niet beschikbaar was?
    - 4c1. Vervolg op 4c: Wie is daarvoor verantwoordelijk?

## Inzet verpleegkundigen

- 5a. In welk deel van de ritten heeft er een verpleegkundige in de auto plaatsgenomen?
- 5b. In welk deel van de ritten waarbij een verpleegkundige aanwezig was, was de aanwezigheid van een verpleegkundige nodig om de juiste hulp/ondersteuning te bieden?
- 5c. Verschilt het antwoord op vraag 5b. wanneer de toedeling via de meldkamer is verlopen? En wanneer de toedeling via een APH-triagist verlopen is?
- 6a. Wanneer tijdens ritten geen verpleegkundige in de auto was, was dat achteraf voldoende om de persoon de juiste hulp/ondersteuning te bieden of waren er toch verpleegkundige vaardigheden nodig?
- 6b. Verschilt het antwoord op vraag 6a. wanneer de toedeling via de meldkamer is verlopen? En wanneer de toedeling via een APH-triagist verlopen is?
7. Hoe wordt er bepaald of een verpleegkundige in de auto plaatsneemt?

# Aanvullende vragen na voortgangsrapportage (2 van 2)

## Evaluatie pilot

- 8a. Is/was deze pilot succesvol?
- 8b. Waaruit blijkt dat? En waarom is dat zo?
- 8c: Wordt de pilot in termen van 'succes' gemonitord?
- 8c1. Vervolg op 8c: Zo ja, hoe is dit vormgegeven? En wat is het resultaat daarvan?
- 8d. Wat is het oordeel van de medewerkers over de vervoersdienst?
- 8e. Wat is het oordeel van personen met verward gedrag en hun familie/naasten over de vervoersdienst?

## Overige informatie van de pilot

- 9. Welke rechtspersoon heeft de uitvoerder van het vervoer (dus niet noodzakelijk de aanvrager van de subsidie)?
- 10. Overige opmerkingen / bevindingen over de pilot kunt u hieronder opnemen



# III. Begrippenlijst

# Begrippenlijst

Afkorting	Toelichting
Alternatieve vervoerder	Aanbieder van vervoer anders dan politie of reguliere ambulance
AVG	Actieprogramma lokale initiatieven voor mensen met verward gedrag
BAS	BTS Bas taxi service
CD	Crisisdienst
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GGZ-VS	Geestelijke Gezondheidszorg Verpleegkundig Specialist
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
J&V	Ministerie van Justitie en Veiligheid
Niet-RAV	Niet-Regionale Ambulancevoorzieningen
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
RAV	Regionale Ambulancevoorzieningen
SiRM	Strategies in Regulated Markets
SPV	Sociaal-Psychiatrisch Verpleegkundige
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VG-instelling	Instelling voor verstandelijk gehandicapten
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport
ZonMw	Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie



# IV. Lijst met referenties

# Lijst met referenties

1. Kamerbrief over Vervoer personen met verward gedrag, 7 maart 2017 (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/03/07/kamerbrief-over-vervoer-personen-met-verward-gedrag>)
2. Kamerbrief over Vervolg op Schakelteam personen met verward gedrag, 20 december 2018 (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/12/19/kamerbrief-over-vervolg-op-het-schakelteam-personen-met-verward-gedrag>)
3. Voorlopig model vervoer - Advies SiRM over passend vervoer voor personen met verward gedrag, maart 2017 (<https://www.sirm.nl/publicaties/advies-passend-vervoer-voor-personen-met-verward-gedrag>)
4. Verward gedrag - Alle bouwstenen (sluitende aanpak), ZonMw (<https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/geestelijke-gezondheid/verward-gedrag/subsidiemogelijkheden/regionale-praktijkprojecten/alle-bouwstenen-sluitende-aanpak/>)





**KPMG on social media**



**KPMG app**

© 2019 KPMG Advisory N.V., ingeschreven bij het handelsregister in Nederland onder nummer 33263682, is lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Cooperative ('KPMG International'), een Zwitserse entiteit. Alle rechten voorbehouden.

De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken van KPMG International.