

The background of the slide is a photograph of the interior of an ambulance. A person wearing a teal jacket is visible in the driver's seat, looking out the window. The image is partially obscured by a semi-transparent green overlay that contains the title and other text.

# Ambulancezorg Nederland - Imago

## *Eindrapportage*

**Versie:** Mei 2023

**Opdrachtgever:** Ambulancezorg Nederland

**Uitgevoerd door:** Newcom Research & Consultancy

**Auteurs:** drs. Tim Jonker, drs. Hans Hoekstra,  
drs. Neil van der Veer



AMBULANCEZORG  
NEDERLAND



# Inhoud

1. Onderzoeksvragen en methodiek
2. Resultaten
  - 2.1 *Status: kennis & houding*
  - 2.2 *Verdieping: Welke verschillen en ontwikkelingen zien we tussen groepen?*
  - 2.3 *Kansen: Wat is het effect van media exposure en wie vindt de sector aantrekkelijk als werkgever?*
3. Vertrekpunt
4. Bijlagen





# 1. Onderzoeksvragen en methodiek



AMBULANCEZORG  
NEDERLAND



**NEWCOM**  
RESEARCH & CONSULTANCY

# Aanleiding, doel en onderzoeksvragen

## Aanleiding

- **Ambulancezorg Nederland heeft voor het eerst in 2012 een imago onderzoek laten uitvoeren door Newcom. Inmiddels is dit onderzoek in 2014, 2017 en in 2020 herhaald. Begin 2023 wil Ambulancezorg Nederland wederom weten wat het imago van de ambulancezorg is onder het Nederlandse publiek.**

## Doel van het onderzoek

- **Inzicht in de beeldvorming, kennis, imago en waardering ten aanzien van de ambulancezorg in Nederland onder het Nederlands publiek.**

## Onderzoeksvragen

- **Wat is het beeld dat Nederlanders hebben van de ambulancezorg en hoe ontwikkelt zich dat?**
- **Wat is de houding en waardering ten aanzien van de ambulancezorg?**
- **In hoeverre heeft men iets gehoord, gezien, gelezen over ambulancezorg en via welk kanaal?**
- **Wat is de impact van media-touchpoints op de beeldvorming, houding en waardering?**
- **Hoe staat men tegenover het werken in de ambulancezorg?**

# Onderzoeksmethode

- Kwantitatief online onderzoek
- Respondenten zijn afkomstig van een ISO-gecertificeerd panelbureau. Zij konden de vragenlijst invullen via de online tool Exploratio.
- Vragenlijst ontwikkeld door Newcom Research & Consultancy in samenwerking met Ambulancezorg Nederland.
- Veldwerkperiode: 7 t/m 21 maart 2023.
- Nota bene: de veldwerkperiode wijkt wat af van eerdere metingen.
  - 2012: 3 t/m 10 april
  - 2014: 8 t/m 22 december
  - 2017: 13 t/m 21 februari
  - 2020: 2 t/m 10 januari

# Respons

- De doelgroep betreft Nederlanders van 18 jaar en ouder.
- In totaal hebben **1.003** respondenten deelgenomen.
- De steekproefsamenstelling in detail vindt u in de bijlagen.

# Representativiteit

- Het aantal respondenten op totaalniveau is ruimschoots voldoende bij de gangbare betrouwbaarheidsmarges.
- De steekproef is representatief verdeeld op de kenmerken geslacht, leeftijd, provincie en opleidingsniveau. Er is een weging toegepast om te corrigeren voor verschillen tussen steekproef en populatie.
- De kwaliteit van de data is goed, o.a. te zien aan de (lengte van) open antwoorden en het percentage 'weet niet'.



## 2.1. Status: kennis & houding



AMBULANCEZORG  
NEDERLAND

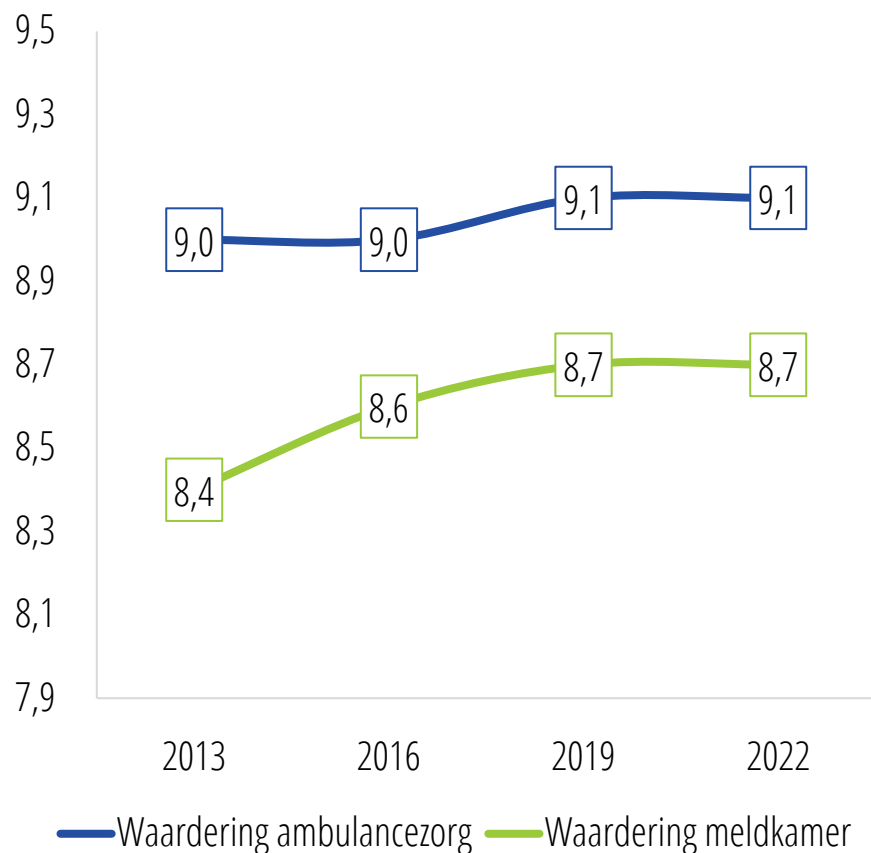


**NEWCOM**  
RESEARCH & CONSULTANCY

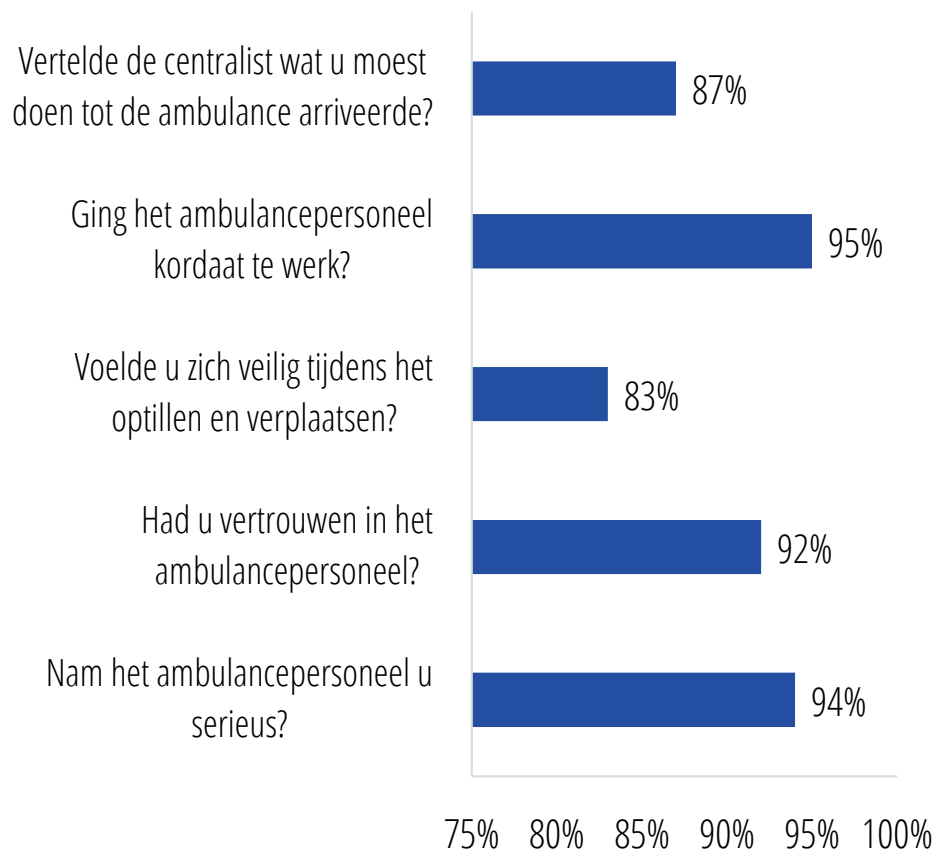
**1. De houding en het beeld dat het grote publiek heeft ten aanzien van de ambulancezorg en haar professionals, blijft onverminderd hoog en positief. De resultaten zijn vergelijkbaar met de wijze waarop patiënten\* de ambulancezorg waarderen.**

\*Context: waardering en beleving onder patiënten zijn al jaren zeer positief.

### Waardering onder patiënten (spoedeisend)



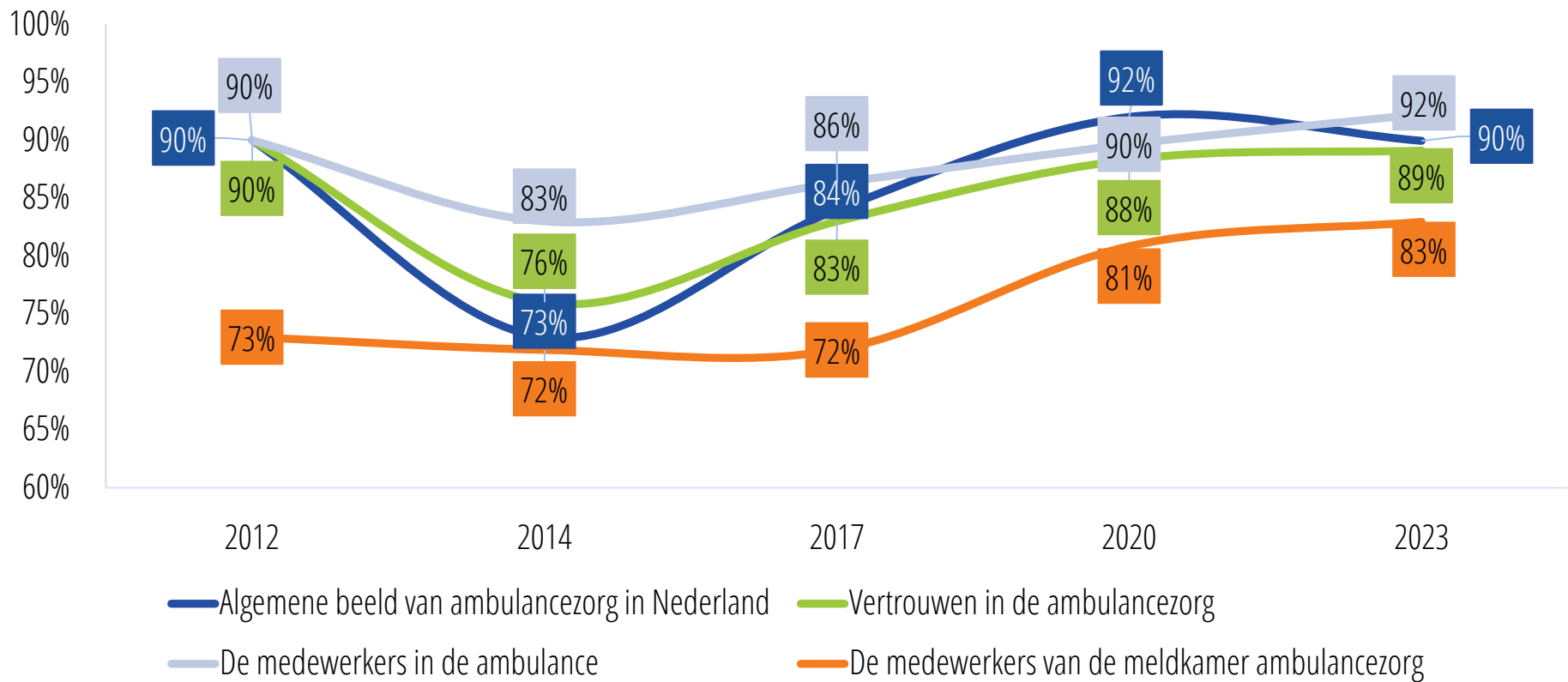
### Beleving patiënten (spoedeisend)





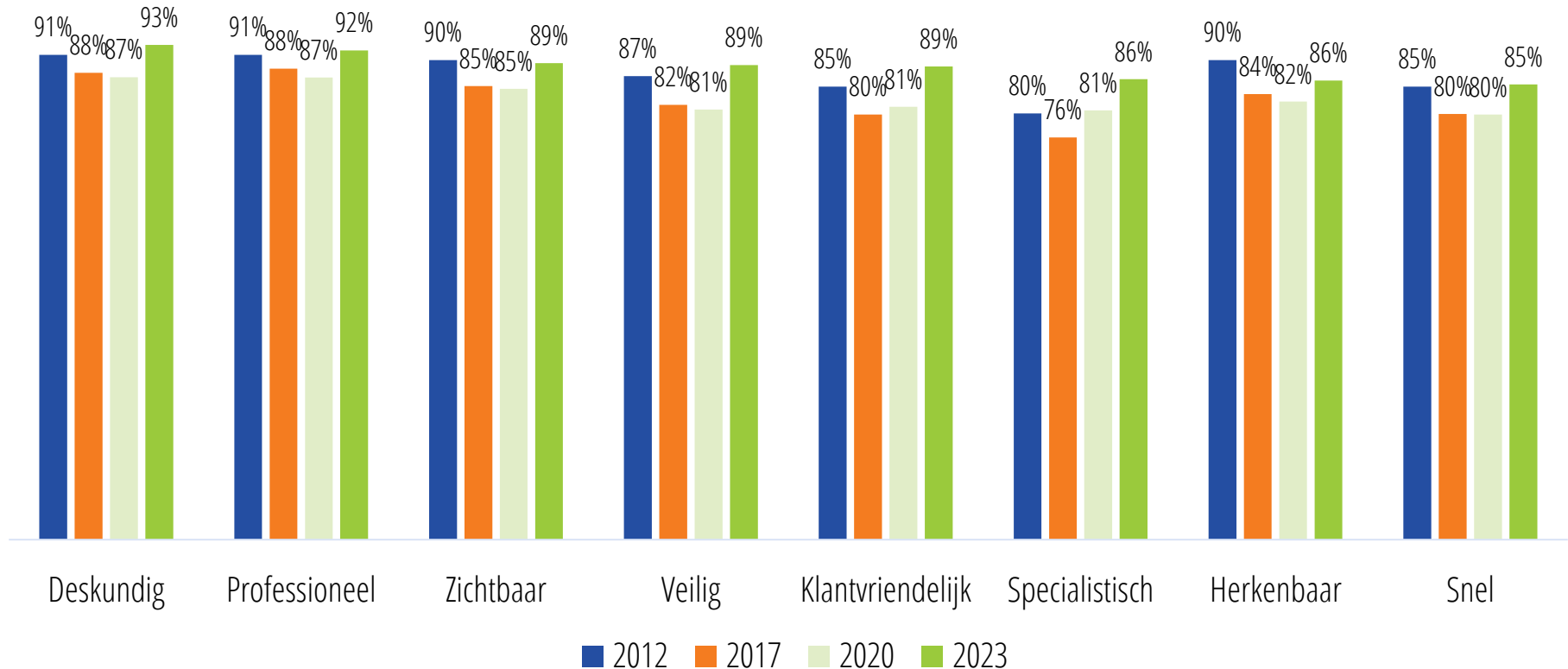
Op het algemene beeld van de ambulancezorg na, is het vertrouwen in en het beeld van de medewerkers licht gestegen.

**Ontwikkeling beeld van en vertrouwen in de ambulancezorg - % (Zeer) positief / % (Zeer) veel vertrouwen**



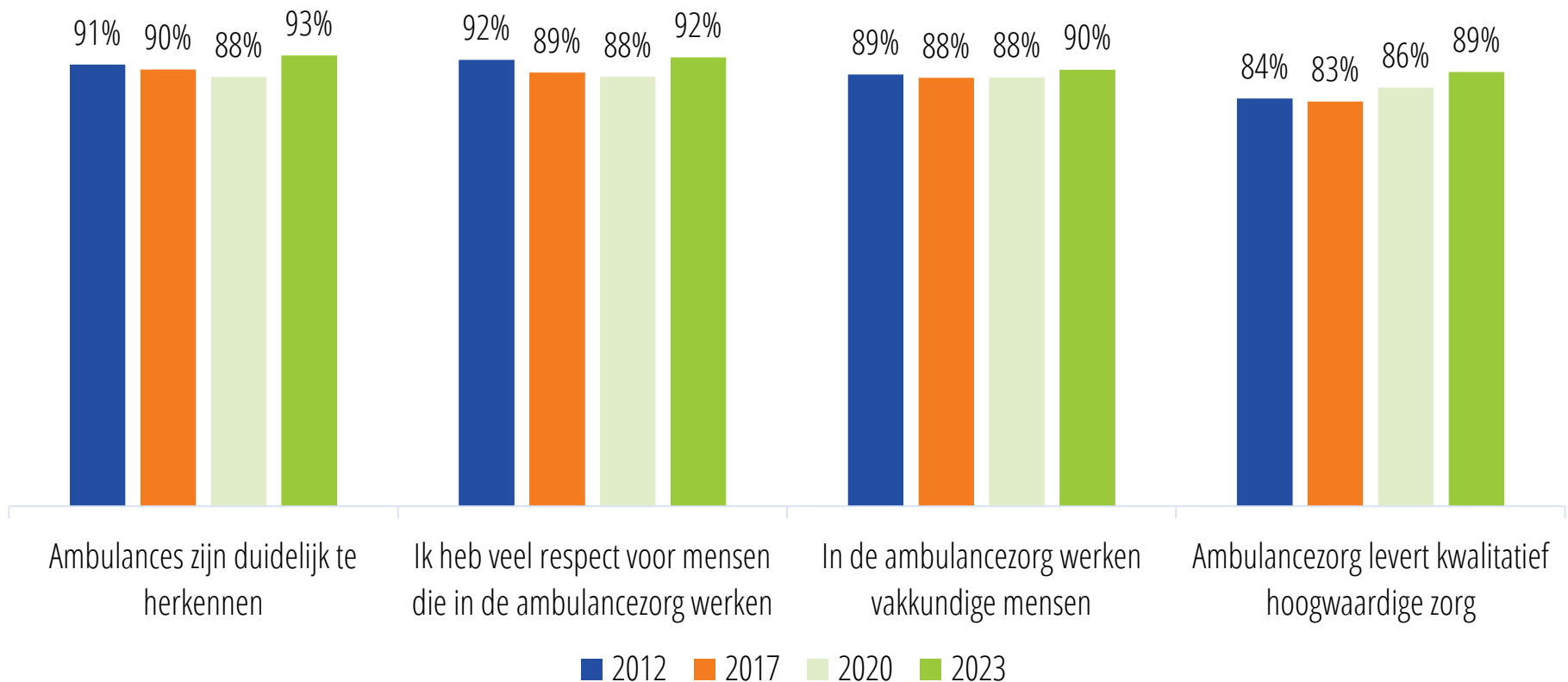
De beeldvorming rondom de ambulancezorg heeft zich positief ontwikkeld en is sterker geladen dan bij de 0-meting.

**Kunt u aangeven in hoeverre u onderstaande kenmerken van toepassing vindt op ambulancezorg in Nederland? - % (Helemaal) van toepassing**



# Het respect voor mensen in de ambulancezorg en hun vakkundigheid blijft onverminderd hoog.

**Kunt u aangeven in hoeverre u het met onderstaande stellingen oneens dan wel eens bent? - % (Helemaal) mee eens**



# Mensen geven veelal aan enorm respect te hebben voor het werk an sich en de deskundigheid waarmee het wordt uitgevoerd.

## Respect

"Ik heb **respect** voor deze dienst en de mensen die dit verzorgen."

"Ik heb **respect** voor deze mensen, ze betekenen veel voor de maatschappij."

"**Onbaatzuchtig inzetten** voor de zorg voor medemens."

"Het is een vak waarin **mensen vol passie en overgave** met snelheid altijd naar iemand toekomen die hulp nodig heeft. Dat is toch **geweldig** dat we zulke voorzieningen in ons land hebben!!"

## Deskundig

"Vanuit eigen ervaring weet ik dat ze z.s.m. er zijn...**weten wat ze doen**...en zeker klantvriendelijk zijn."

"De ambulancezorg is noodzakelijk, **deskundig** en door mij zeer gewaardeerd."

"Je kunt altijd op de **goede vakkundige zorg** vertrouwen."

"De verpleegkundigen **weten wel degelijk waarover ze praten**, ze zijn zeer **deskundig**."

## Nodig

"Het zijn **bikkels**, ik zou niet in hun schoenen willen staan bij bepaalde situaties."

"Ik heb er nog geen echte ervaring mee, maar **vertrouw volledig** op deze mensen en vind het **dapper en belangrijk** werk."

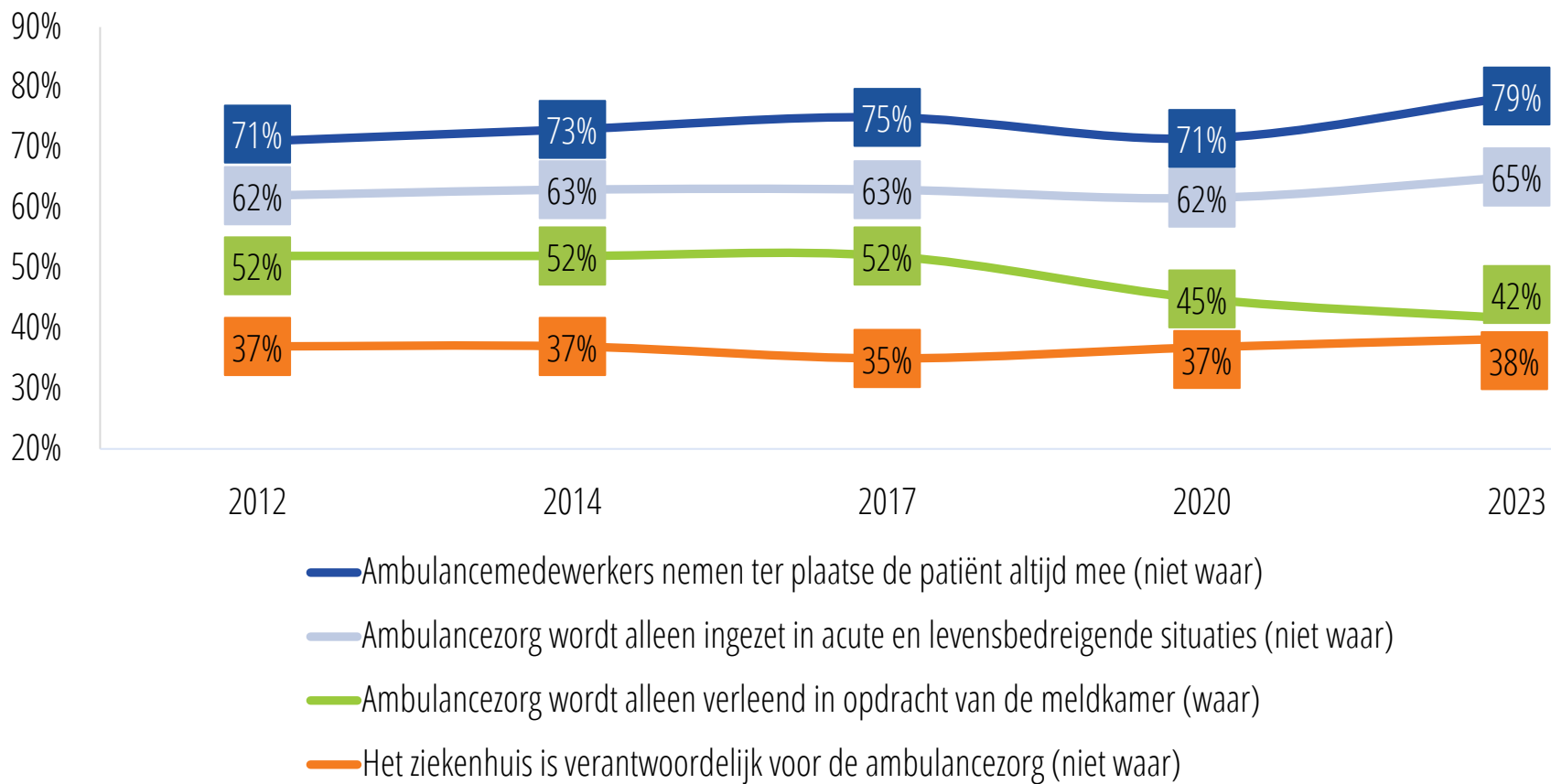
"Ze zijn professionals, redden levens en moeten goed beloond worden. Dit zijn **de helden in onze maatschappij**."

"Ze zijn van **onmisbare waarde**."

**2. De kennis over de ambulancezorg neemt licht toe. Centralisten worden vaker gezien als medische deskundigen die uitleg geven over hoe te handelen.**

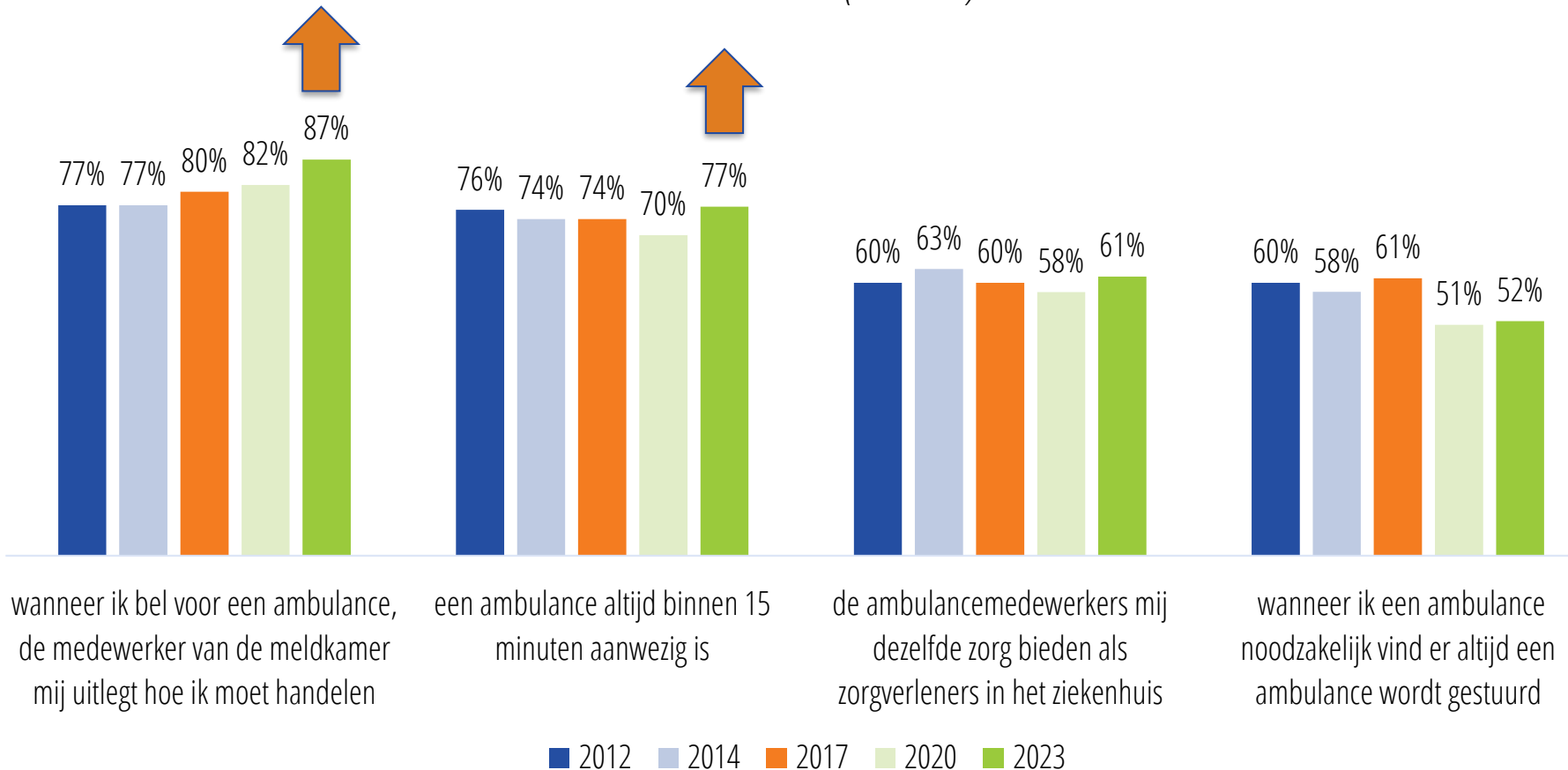
Het kennisniveau over de ambulancezorg lijkt te verbeteren, voornamelijk m.b.t. het vervoeren van de patiënt naar het ziekenhuis.

Ontwikkeling kennis over in de ambulancezorg - % Juiste antwoord gegeven



# Meldkamercentralisten worden steeds vaker gezien als zorgprofessionals die uitleggen hoe te handelen.

**Ik verwacht dat... - % (Helemaal) mee eens**



Basis: totale steekproef (n=1.003).

Vraagstelling: Kunt u voor elke stelling aangeven in hoeverre u het met de stelling oneens dan wel eens bent? | % = (Helemaal) mee eens

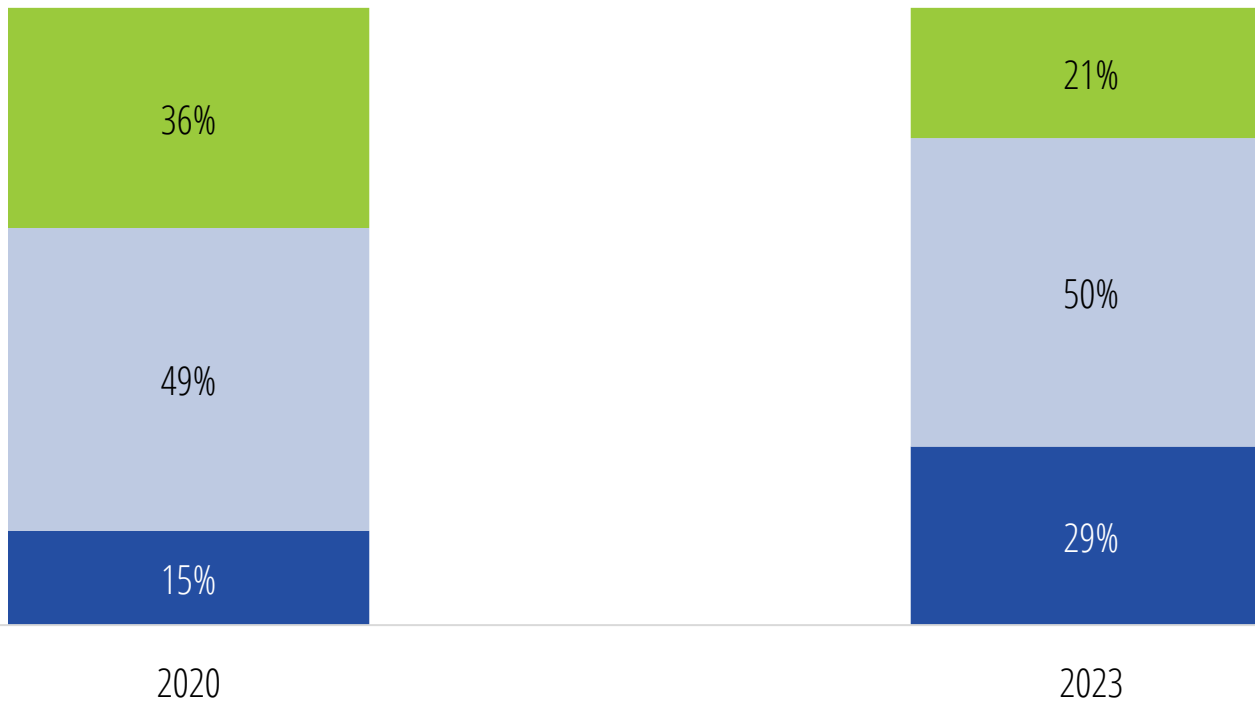
**3a. Een hogere mate van mediacontact zorgt niet voor meer kennis over de ambulancezorg.**

**3b. De aantrekkelijkheid van de sector als werkgever is gegroeid, al is het beeld van agressie een reden om niet in de sector te gaan werken.**



(Veel) minder mensen dan in 2020 hebben iets gehoord, gezien of gelezen in de media over de ambulancezorg\*.

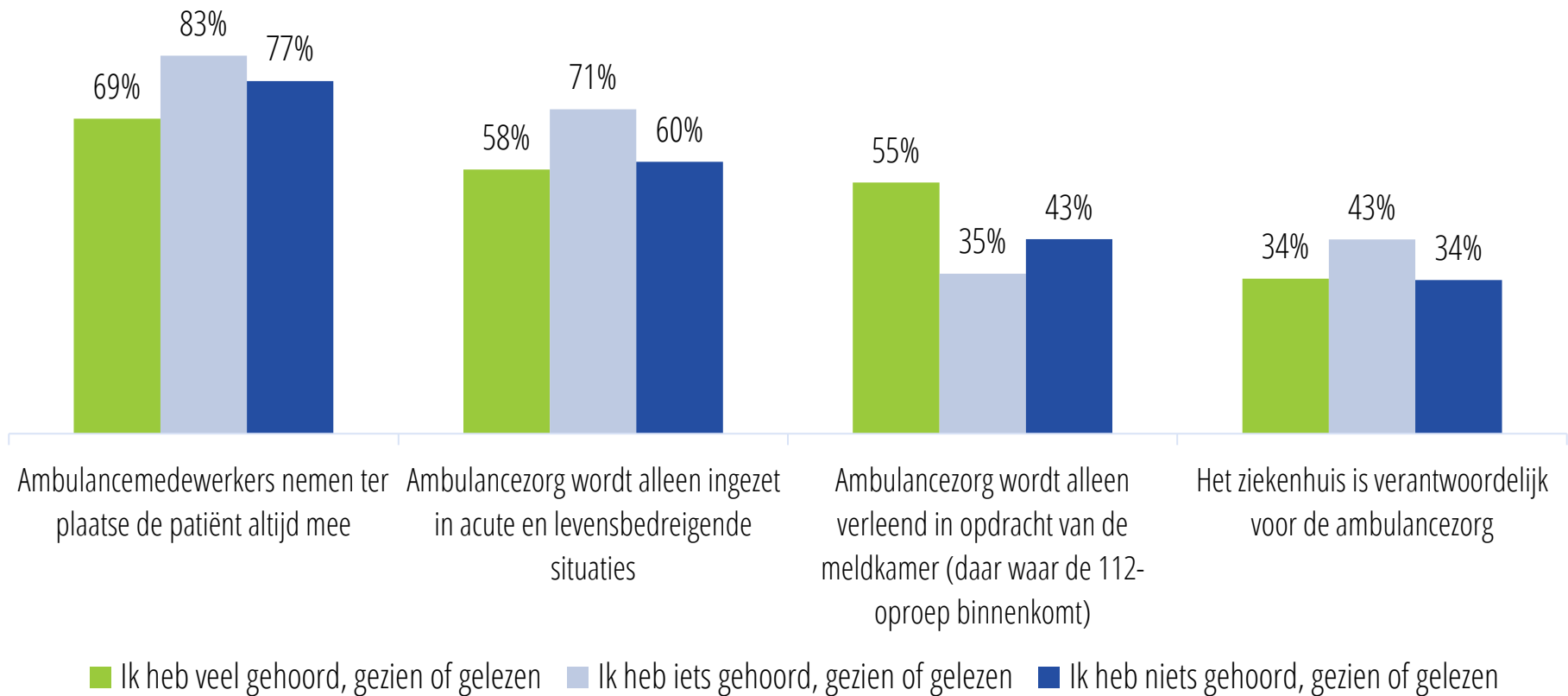
### Heeft u het afgelopen jaar iets gehoord, gezien of gelezen in de media over de ambulancezorg?



■ Ik heb niets gehoord, gezien of gelezen ■ Ik heb iets gehoord, gezien of gelezen ■ Ik heb veel gehoord, gezien of gelezen

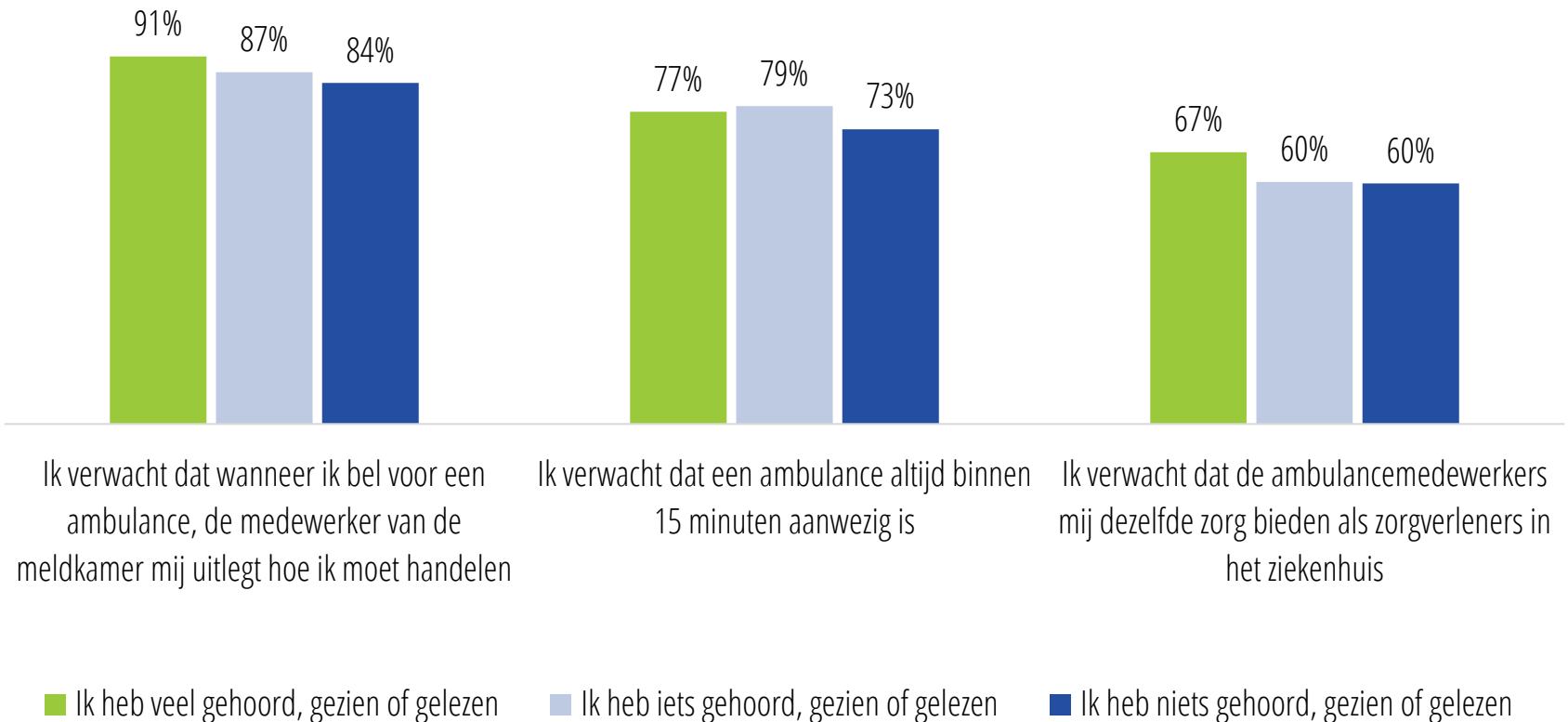
# Meer mediacontact zorgt niet voor meer kennis over de ambulancezorg.

**Kennis over ambulancezorg - % Juiste antwoord**



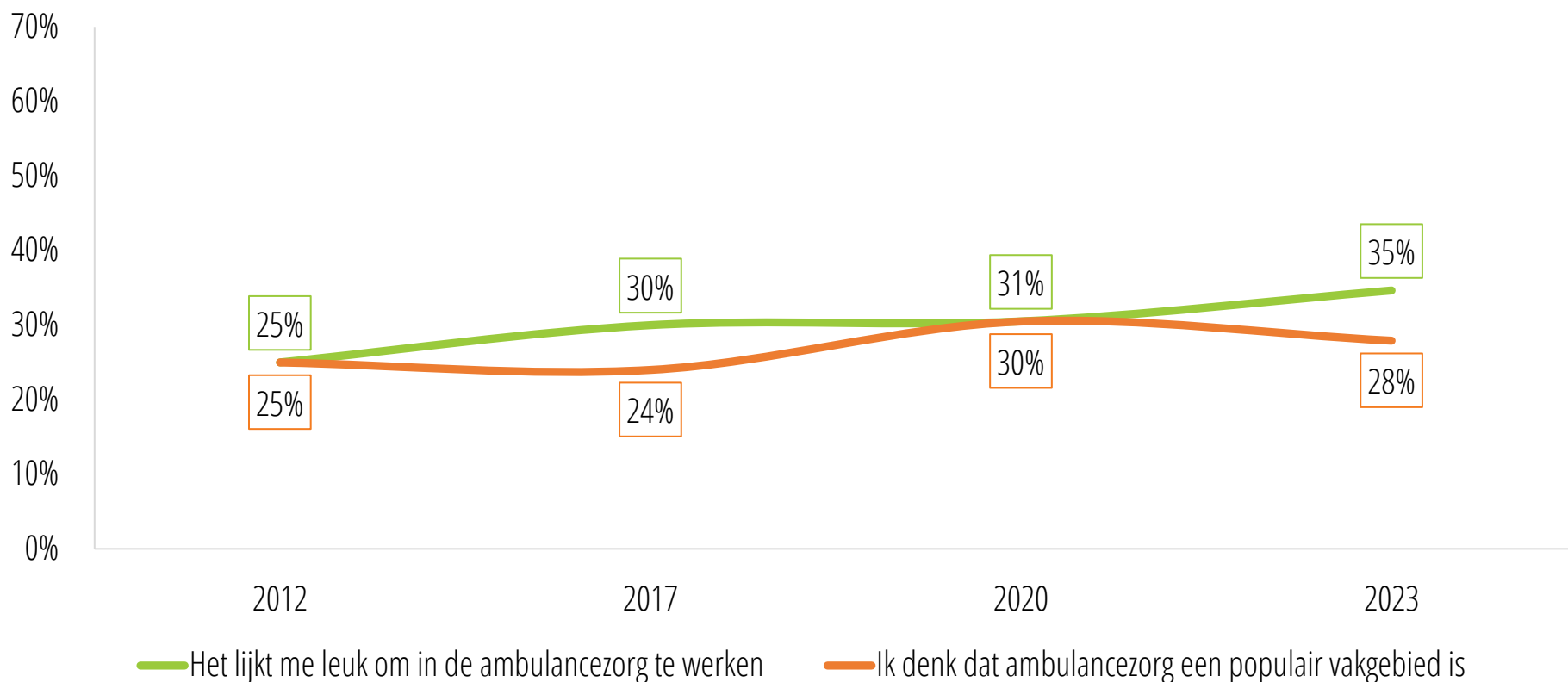
# Met het mediacontact stijgen ook de verwachtingen rondom de ambulancezorg.

**Verwachtingen ambulancezorg - naar mediacontact**



# De aantrekkelijkheid van de sector als werkgever iets groter geworden.

**Kunt u aangeven in hoeverre u het oneens dan wel eens bent met onderstaande stellingen? - % (Helemaal) mee eens**







## 2.2. Verdieping: Welke verschillen en ontwikkelingen zien we tussen groepen?



AMBULANCEZORG  
NEDERLAND

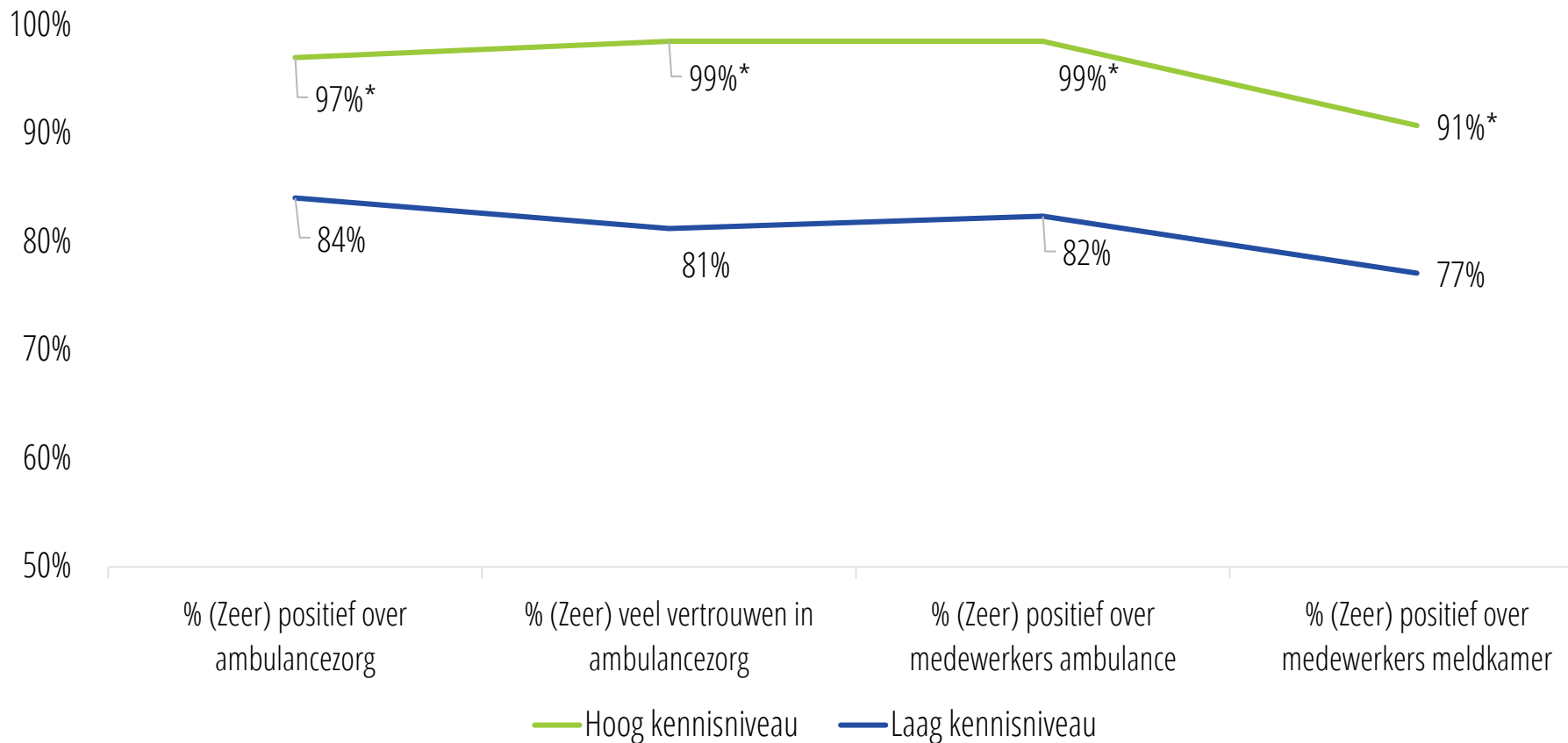


**NEWCOM**  
RESEARCH & CONSULTANCY

**4. Meer kennis over de sector gaat gepaard met een positiever beeld over de ambulancezorg.**

Een hoger kennisniveau ten aanzien van de ambulancezorg gaat gepaard met een positiever beeld en meer vertrouwen.

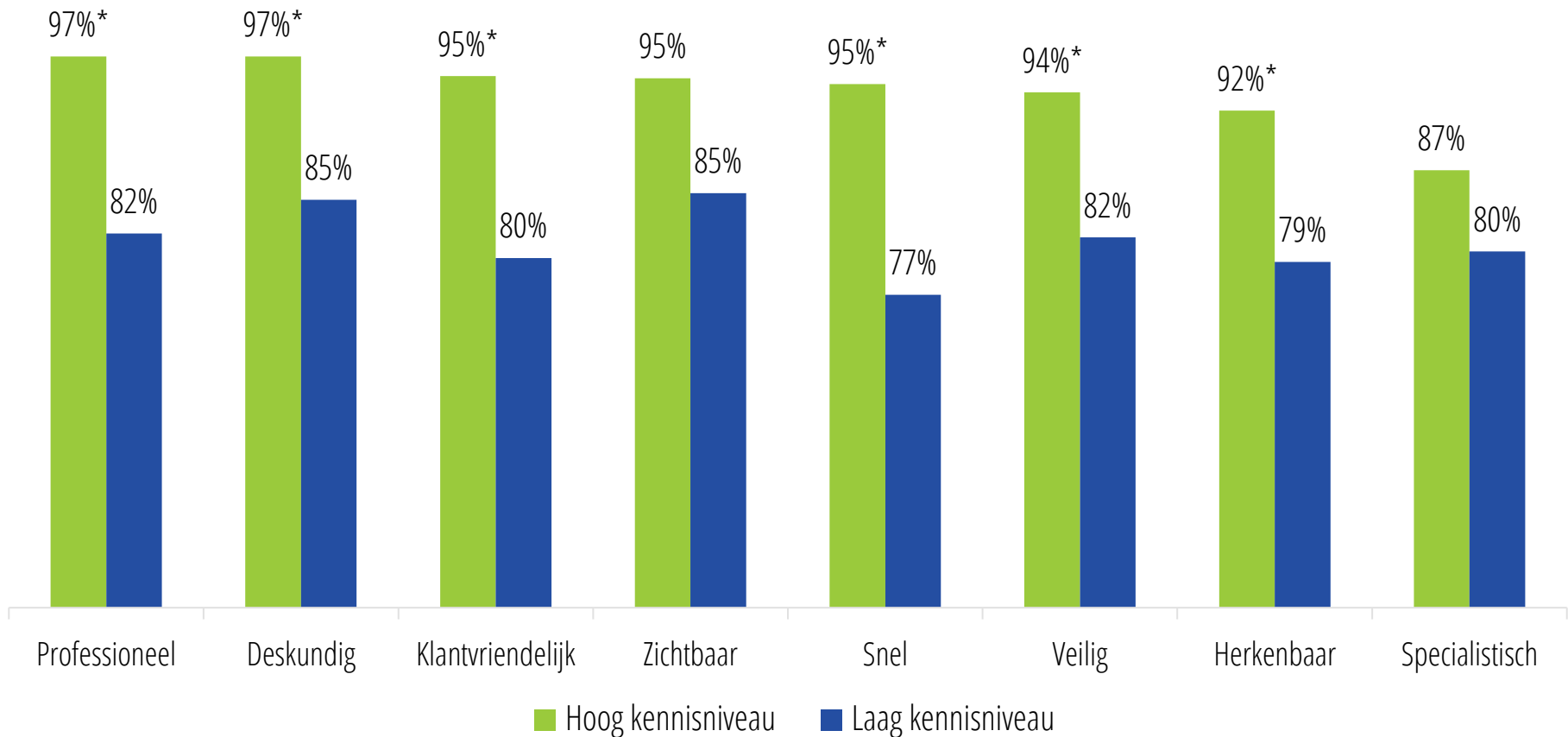
**Beeld van en vertrouwen in de ambulancezorg - Naar kennisniveau**





Het publiek met veel kennis over de ambulancezorg heeft een positievere beeldvorming dan het publiek met weinig kennis.

### Kenmerken ambulancezorg - Naar kennisniveau



The background image shows the interior of an ambulance. Two paramedics are visible: a man in the driver's seat and a woman in the passenger seat. They are both wearing high-visibility yellow and red safety vests. The ambulance has a red and yellow striped pattern on the side. The text is overlaid on a semi-transparent green rectangular area.

## 2.3. Kansen: Wat is het effect van media exposure en wie vindt de sector aantrekkelijk als werkgever?



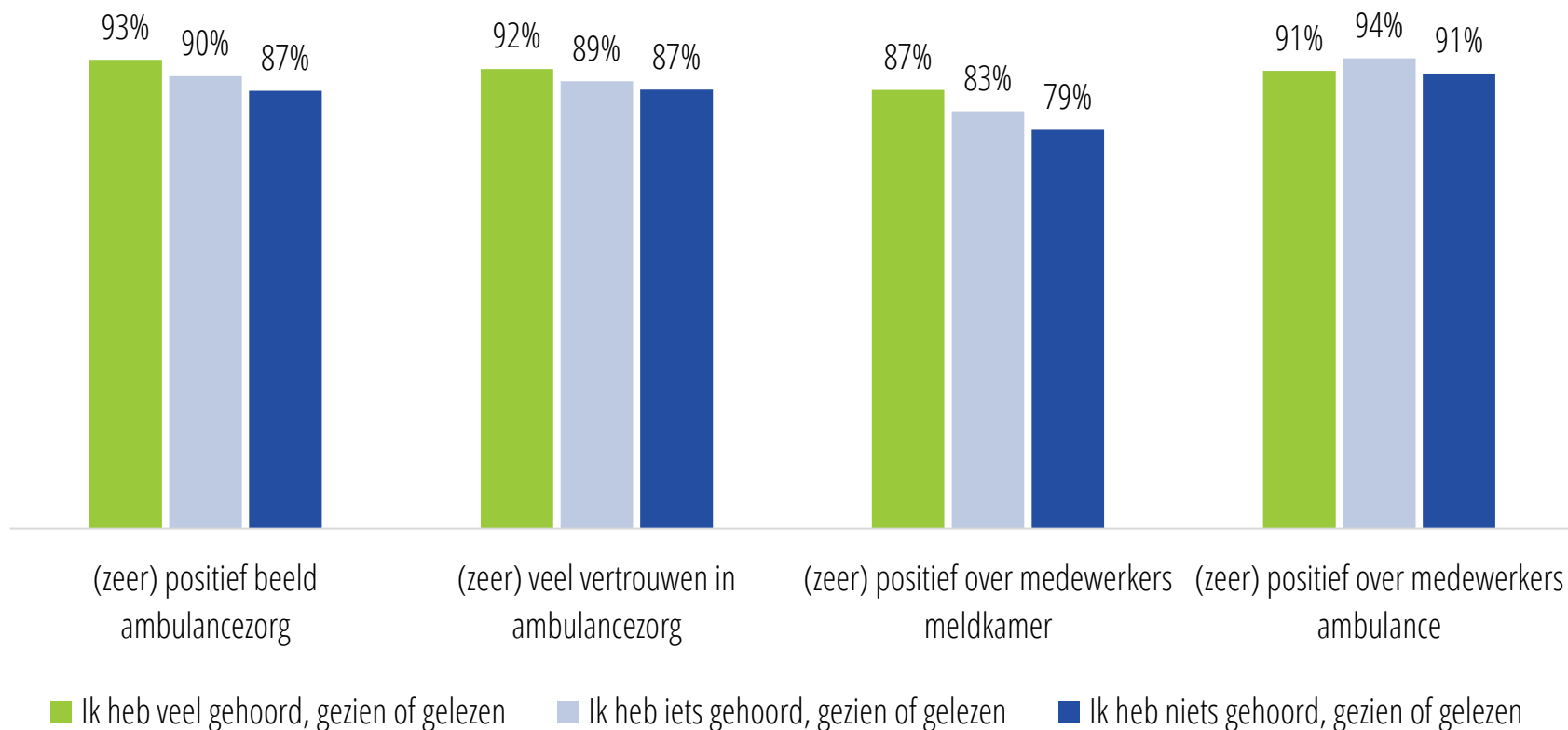
AMBULANCEZORG  
NEDERLAND



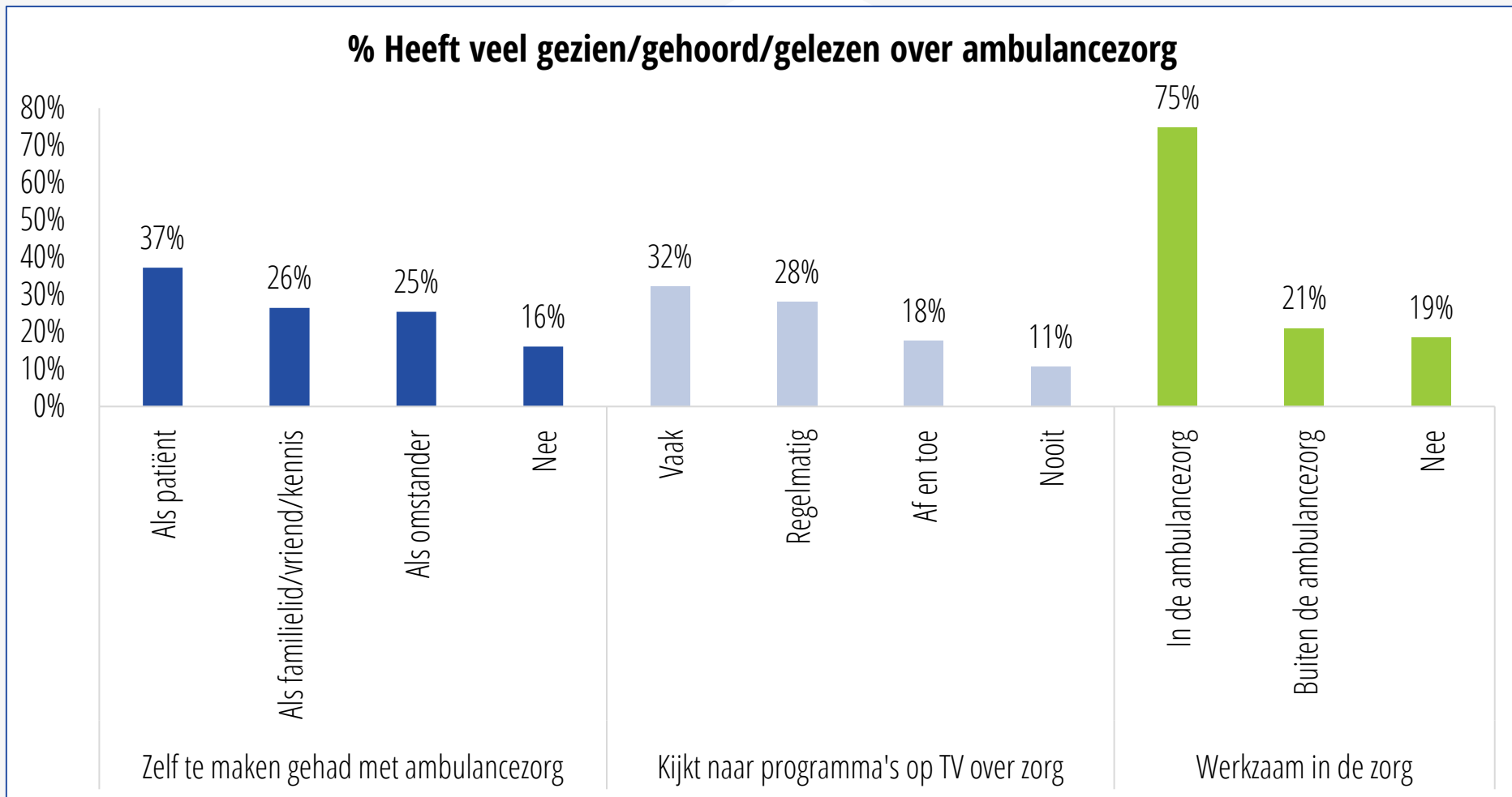
**5. Mediaberichtgeving wordt vooral gezien door publiek dat affiniteit met de sector heeft, echter lijkt mediacontact een positief effect te hebben op het beeld en vertrouwen.**

# Publiek dat veel hoort of ziet over de ambulancezorg denkt er positiever over.

**Beeld en ervaring ambulancezorg - naar mediacontact**

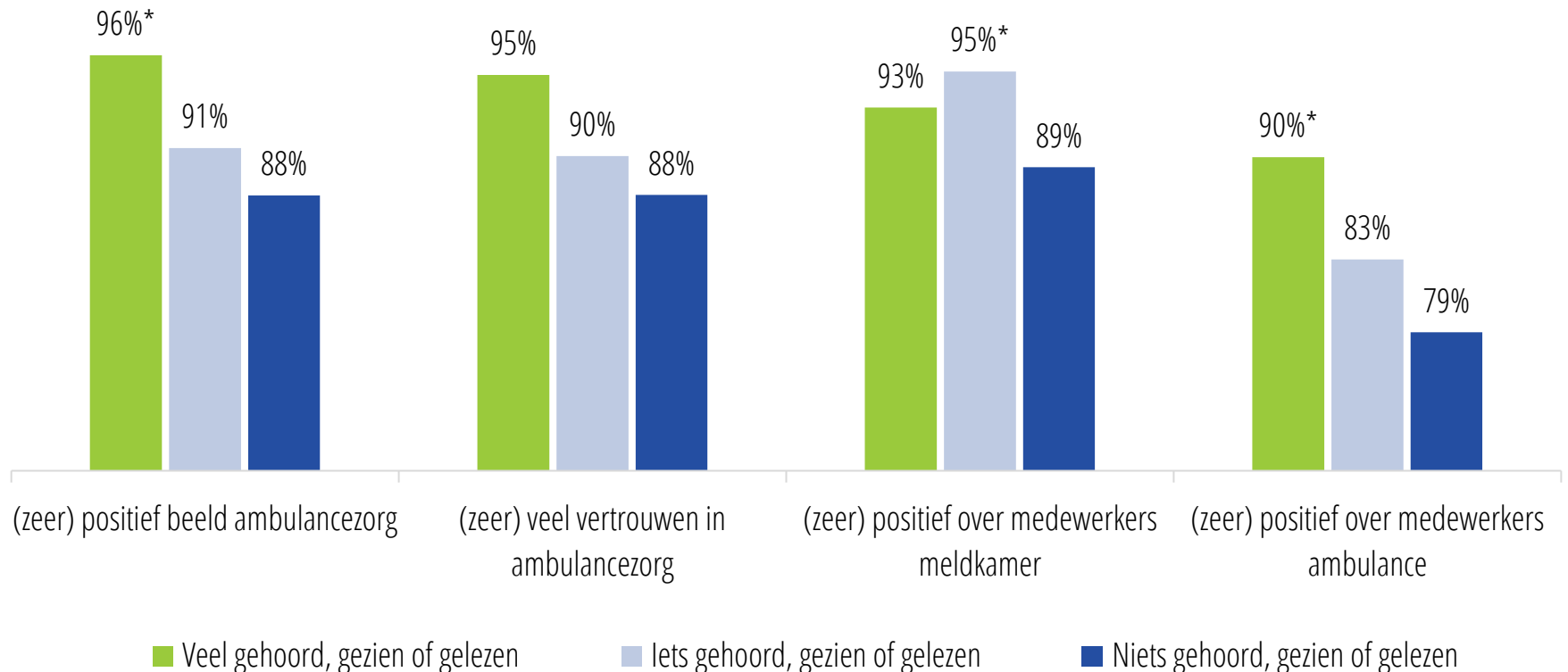


Mediaberichtgeving over ambulancezorg wordt vooral gezien door publiek dat al relatief veel affiniteit met de sector heeft.



Publiek dat niet in aanraking is geweest met de ambulancezorg, maar hier wel veel over hoort of ziet heeft een positiever beeld van de ambulancezorg.

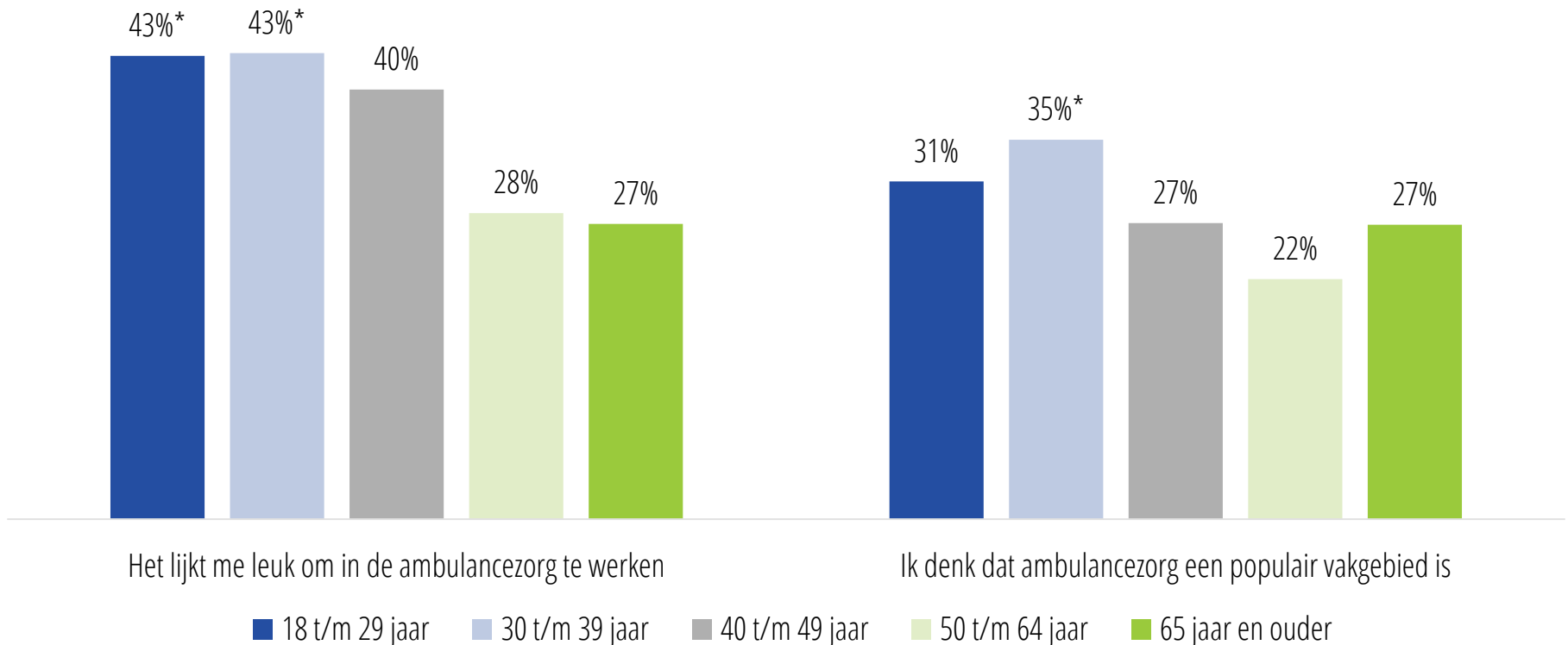
### Beeld van en vertrouwen in de ambulancezorg - Naar mediacontact



**6. Met name volwassenen tussen 18 & 39 jaar  
geven aan dat het hen leuk lijkt in de  
ambulancezorg te werken en zijn via de  
landelijke media en het internet te bereiken.**

# Vooral (jong) volwassenen tot 40 jaar lijkt het leuk om in de ambulancezorg te werken.

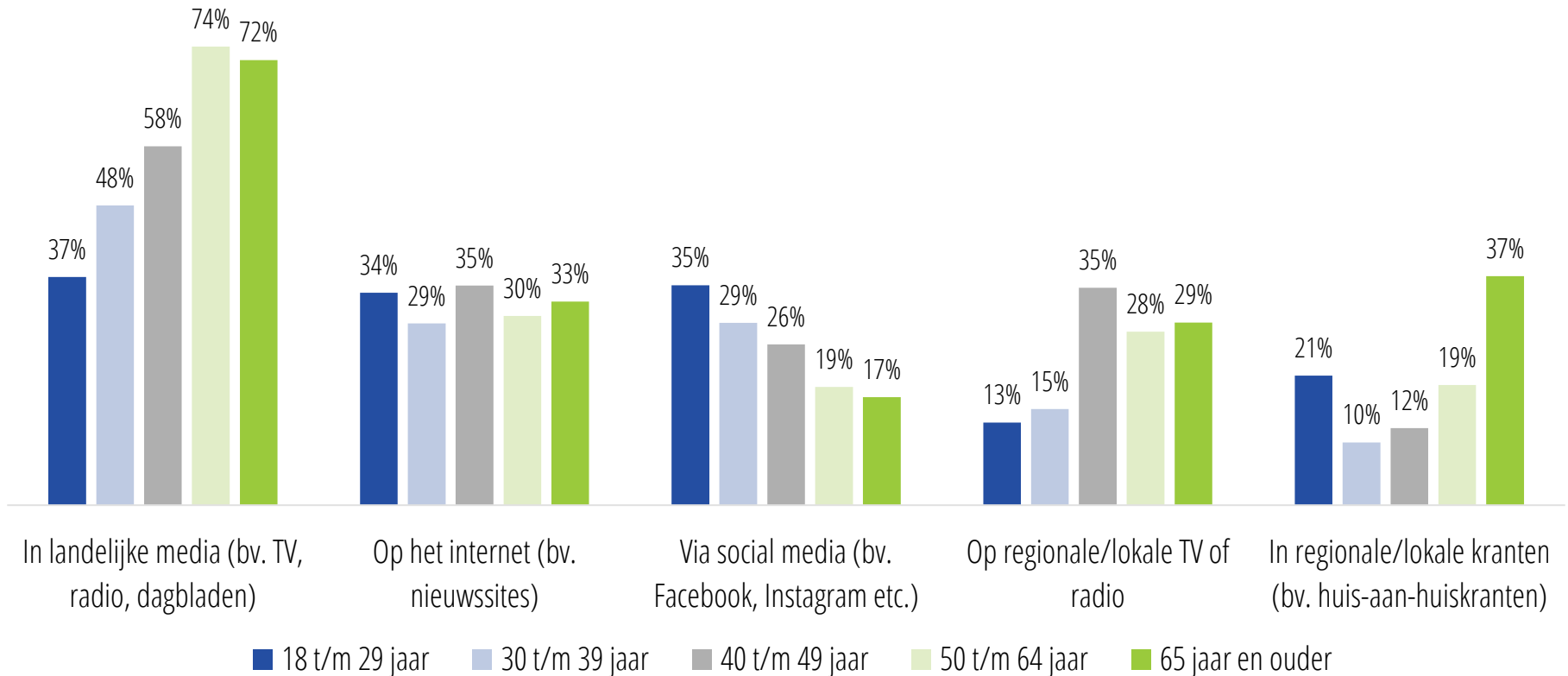
**Kunt u aangeven in hoeverre u het oneens dan wel eens bent met onderstaande stellingen? - % (Helemaal) mee eens**





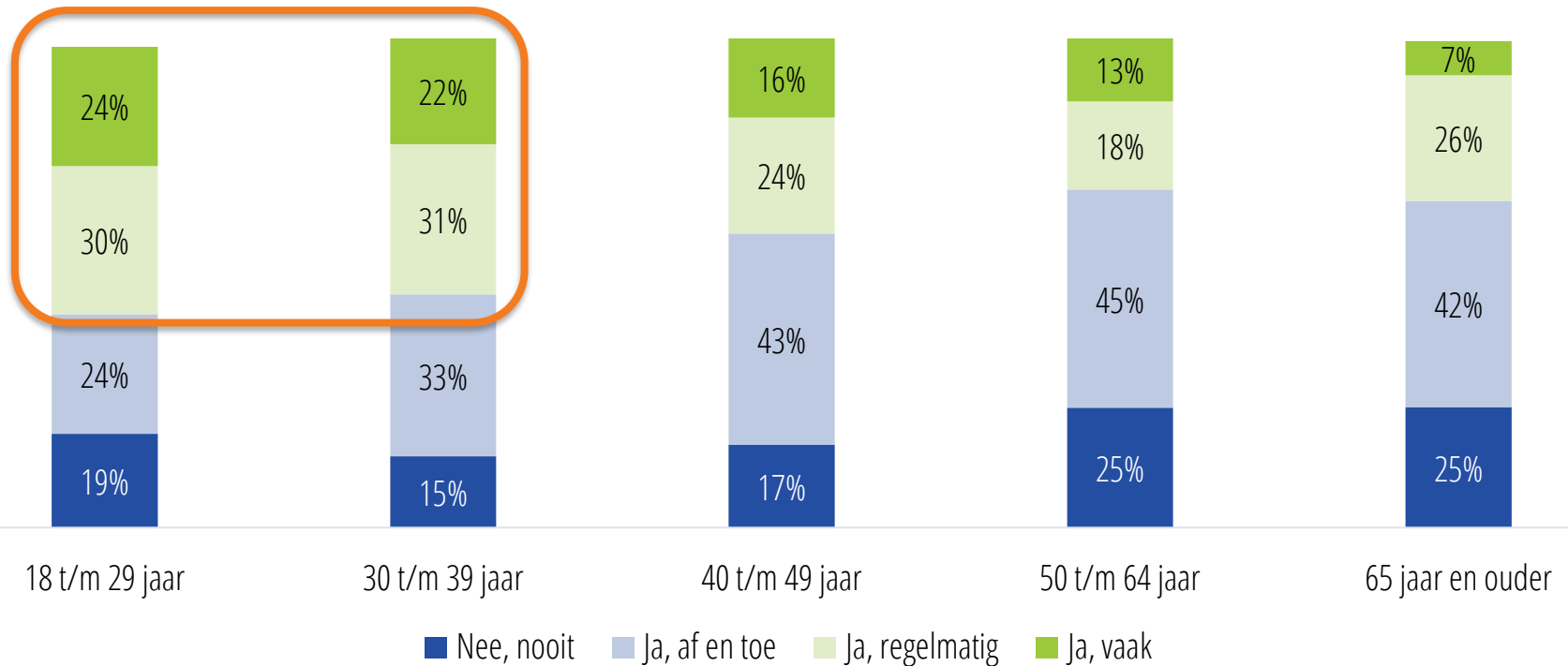
Vooral de landelijke media en het internet zijn de kanalen waarmee het meeste publiek wordt bereikt. Social media verschilt per leeftijdsgroep.

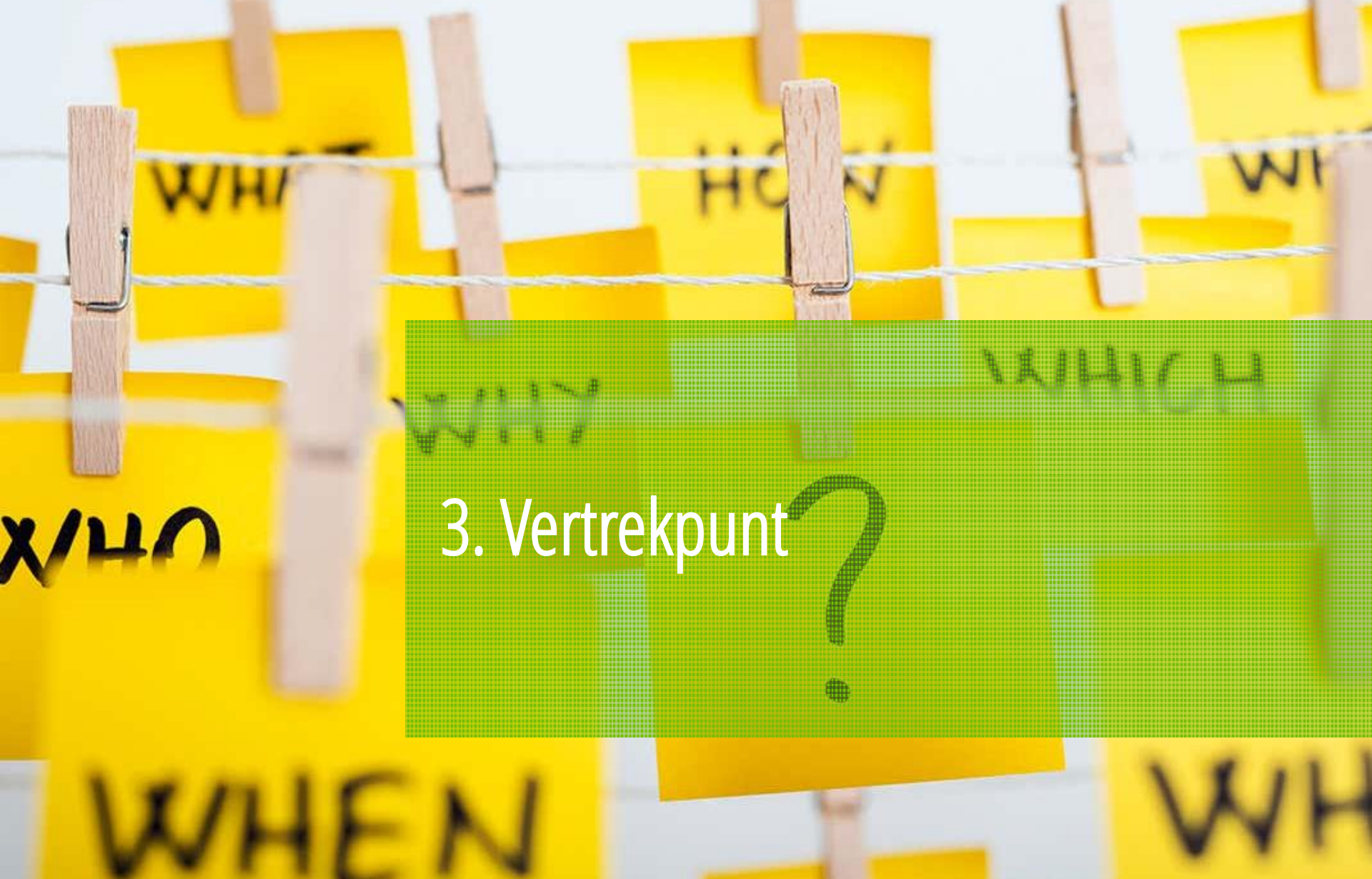
**Waar heeft u iets gehoord, gezien of gelezen over de ambulancezorg in de media? -  
Top 5 naar leeftijdsgroepen**



# Volwassenen tussen 18 & 39 jaar kijken relatief vaak naar programma's over zorg.

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





### 3. Vertrekpunt ?



AMBULANCEZORG  
NEDERLAND



**NEWCOM**  
RESEARCH & CONSULTANCY

## De hoofdlijnen (1/2)

**1. De houding en het beeld dat het grote publiek heeft ten aanzien van de ambulancezorg en haar professionals, blijft onverminderd hoog en positief. Dit is vergelijkbaar met hoe patiënten de ambulancezorg waarderen (bron NIVEL).**

**2. De kennis over de ambulancezorg neemt licht toe. Centralisten worden vaker gezien als medische deskundigen die uitleg geven over hoe te handelen.**

**3a. Een hogere mate van mediacontact zorgt niet voor meer kennis over de ambulancezorg.**

**3b. De aantrekkelijkheid van de sector als werkgever is gegroeid, al is het beeld van agressie een reden om niet in de sector te gaan werken.**

## De hoofdlijnen (2/2)

**4. Meer kennis over de sector gaat gepaard met een positiever beeld over de ambulancezorg.**

**5. Mediaberichtgeving wordt vooral gezien door publiek dat affiniteit met de sector heeft, echter lijkt mediacontact een positief effect te hebben op het beeld en vertrouwen.**

**6. Met name volwassenen tussen 18 & 39 jaar geven aan dat het hen leuk lijkt in de ambulancezorg te werken en zijn via de landelijke media en het internet te bereiken.**

# Meer informatie? Neem contact met ons op!

## Newcom Research & Consultancy B.V.

drs. Neil van der Veer

[www.newcom.nl](http://www.newcom.nl) | [service@newcom.nl](mailto:service@newcom.nl)



### Vestiging Amsterdam

Herengracht 564

1017 CH Amsterdam

### Vestiging Enschede

Hengelosestraat 221

7521 AC Enschede

T: 088 – 7704 600



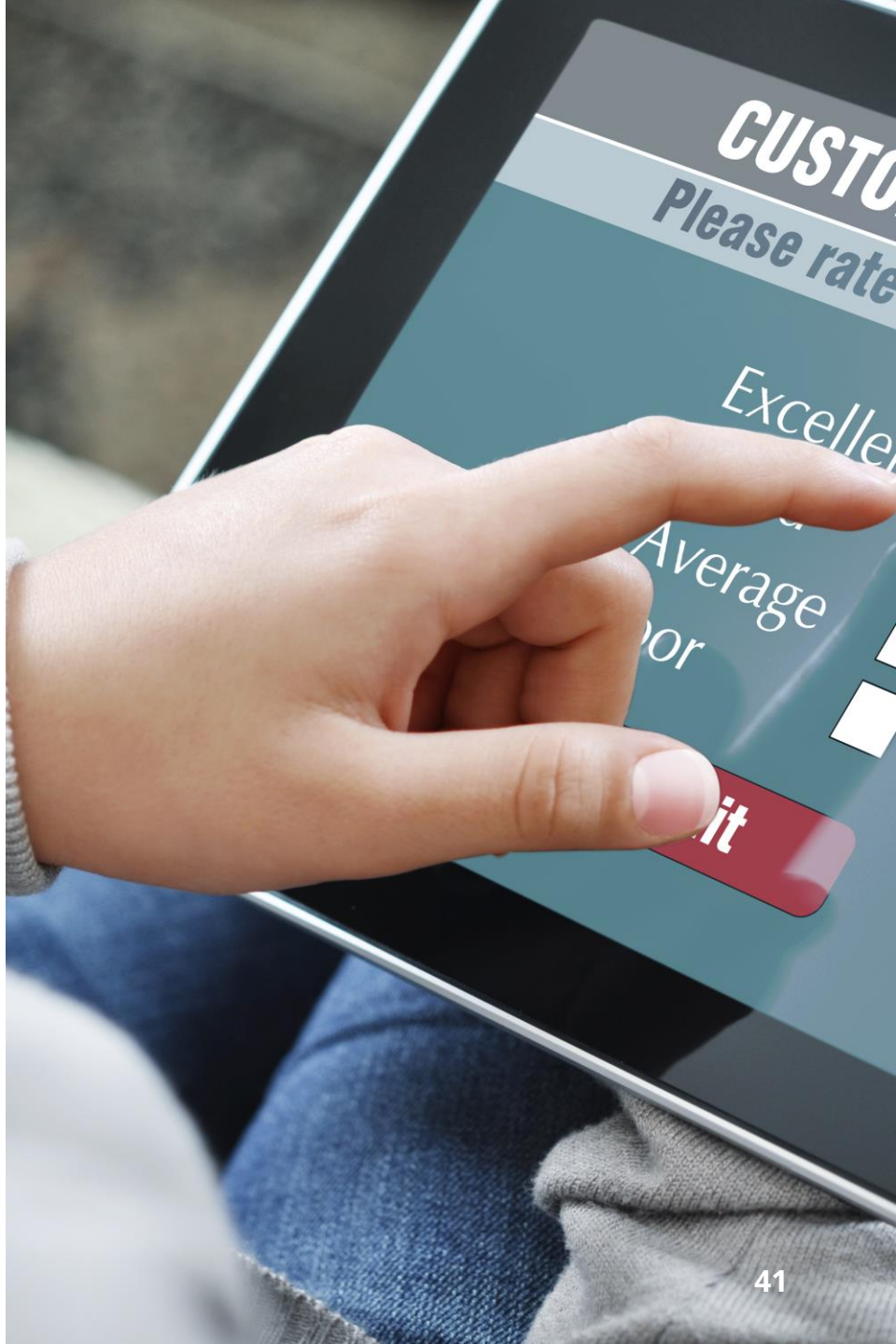


- Wij geloven dat succesvolle organisaties in nauw contact staan met hun doelgroep. Dit betekent dat succesvolle organisaties de doelgroep écht kennen en begrijpen. Alleen dan zijn organisaties in staat de beste klantervaring te geven.
- [www.exploratio.nl](http://www.exploratio.nl) is een label van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







## 4. Bijlagen



AMBULANCEZORG  
NEDERLAND



**NEWCOM**  
RESEARCH & CONSULTANCY

# Steekproefkenmerken

# Steekproefopbouw (gewogen)

n=1.003

## Geslacht

Man	49%
Vrouw	51%
Anders	0%

## Leeftijd

18-34 jaar	25%
35-49 jaar	23%
50-64 jaar	27%
65-79 jaar	20%
>79 jaar	5%

## Provincie

Groningen	4%
Friesland	4%
Drenthe	3%
Overijssel	7%
Flevoland	2%
Gelderland	11%
Utrecht	8%
Noord-Holland	16%
Zuid-Holland	21%
Zeeland	2%
Noord-Brabant	15%
Limburg	7%

## Opleiding

Basisonderwijs	3%
MAVO/VMBO	21%
MBO	31%
HAVO/VWO	10%
HBO	24%
WO	10%
Anders	1%

## Werkzaam in de zorg

Ja, in ambulancezorg	4%
Ja, maar niet in ambulancezorg	15%
Nee	81%