



# Jaarverslag 2020

## Voorwoord

*“Het landelijke reanimatie oproepsysteem met burgerhulpverleners is succesvol en wordt inmiddels door duizenden AED-eigenaren en EHBO-verenigingen ondersteund. In dit jaarverslag staan de belangrijkste mijlpalen en ontwikkelingen vermeld die in 2020 zijn gerealiseerd. De samenwerking van HartslagNu met regionale ambulancevoorzieningen, de Nederlandse Hartstichting, de Nederlandse Reanimatie Raad, de meldkamers, AED-leveranciers en de vele duizenden vrijwilligers en lokale verenigingen en stichtingen, heeft zich het afgelopen jaar verder en duurzaam kunnen verankeren in de Nederlandse samenleving. Een unicum in de wereld dat zich met steun van het Ministerie van VWS uiteindelijk tot een uniek burgerhulpverleningsinstrument heeft ontwikkeld.*

*Inmiddels hebben ook wetenschappelijke instellingen belangstelling getoond voor de data die wordt opgeslagen ten behoeve van de reanimatiemeldingen en alarmeringen bij HartslagNu. Ook is een geautomatiseerd nazorgsysteem (HartslagSamen) geïmplementeerd waarmee betrokkenen bij een reanimatie achteraf contact kunnen leggen om hun ervaringen met elkaar te delen. Een waardevolle aanvulling op het reanimatie oproepsysteem HartslagNu.*

*Eind 2020 telde HartslagNu ca. 238.000 vrijwilligers en zijn er verspreid in heel Nederland ruim 23.500 AED's geregistreerd. In 2020 heeft HartslagNu 11.901 reanimatiemeldingen verwerkt. In 2019 waren dit er 11.009. Het aantal 'witte vlekken' op de kaart van Nederland waar nog geen AED-dekking is, is aanzienlijk gereduceerd. Van 2.300 naar 1.630 per eind 2020. De hoopvolle verwachting is dat met de snelheid waarmee burgerhulpverleners en AED's thans worden aangemeld, er sprake zal zijn van een grotendeels landelijke dekking eind 2021.*

*Ondanks deze positieve trends en ontwikkelingen, blijft er ruimte voor verdere ontwikkeling en verbetering van het oproepsysteem. Gezien de support die de (landelijke) overheid inmiddels biedt, ontstaat ruimte en noodzaak om hier verder in te investeren.*

*Al met al een positief toekomstperspectief waarmee uiteindelijk alle inwoners van Nederland zijn gebaat.”*

*Het bestuur van Stichting HartslagNu*



**Hans Janssen**  
Voorzitter bestuur



**Felon la Pierre weet uit ervaring hoe belangrijk het is dat er mensen zijn die in het geval van een hartstilstand snel starten met reanimeren.**

“Een aantal jaar geleden ben ik getroffen door een hartstilstand. Ik zat thuis op de bank uit te puffen van een drukke dag; we hadden de verjaardag van mijn dochter gevierd. Opeens ging bij mij het licht uit en werd ik wakker in het ziekenhuis.”

Felon's vrouw is bij hem als hij een hartstilstand krijgt en belt direct 112. Met behulp van de instructies van de centralist uit de meldkamer reanimeert zijn vrouw hem totdat de politie als eerst ter plaatse komt en de reanimatie overneemt en een AED aansluit.

Jaren voordat Felon zelf een hartstilstand kreeg, was hij al getuige van een hartstilstand. Felon: “Ik realiseerde me toen hoe ontzettend belangrijk het is om in het geval van een hartstilstand direct te kunnen handelen. Ik heb me gelijk als burgerhulpverlener aangemeld bij HartslagNu.

Naast reanimeren is het van groot belang dat er snel een AED wordt ingezet. In mijn buurt was geen AED en dat wilde ik veranderen. Ik heb een mooi geldbedrag geschonken gekregen waarmee ik een AED heb aangeschaft voor de hele buurt. Deze hangt aan mijn huis en is 24 uur per dag beschikbaar.”

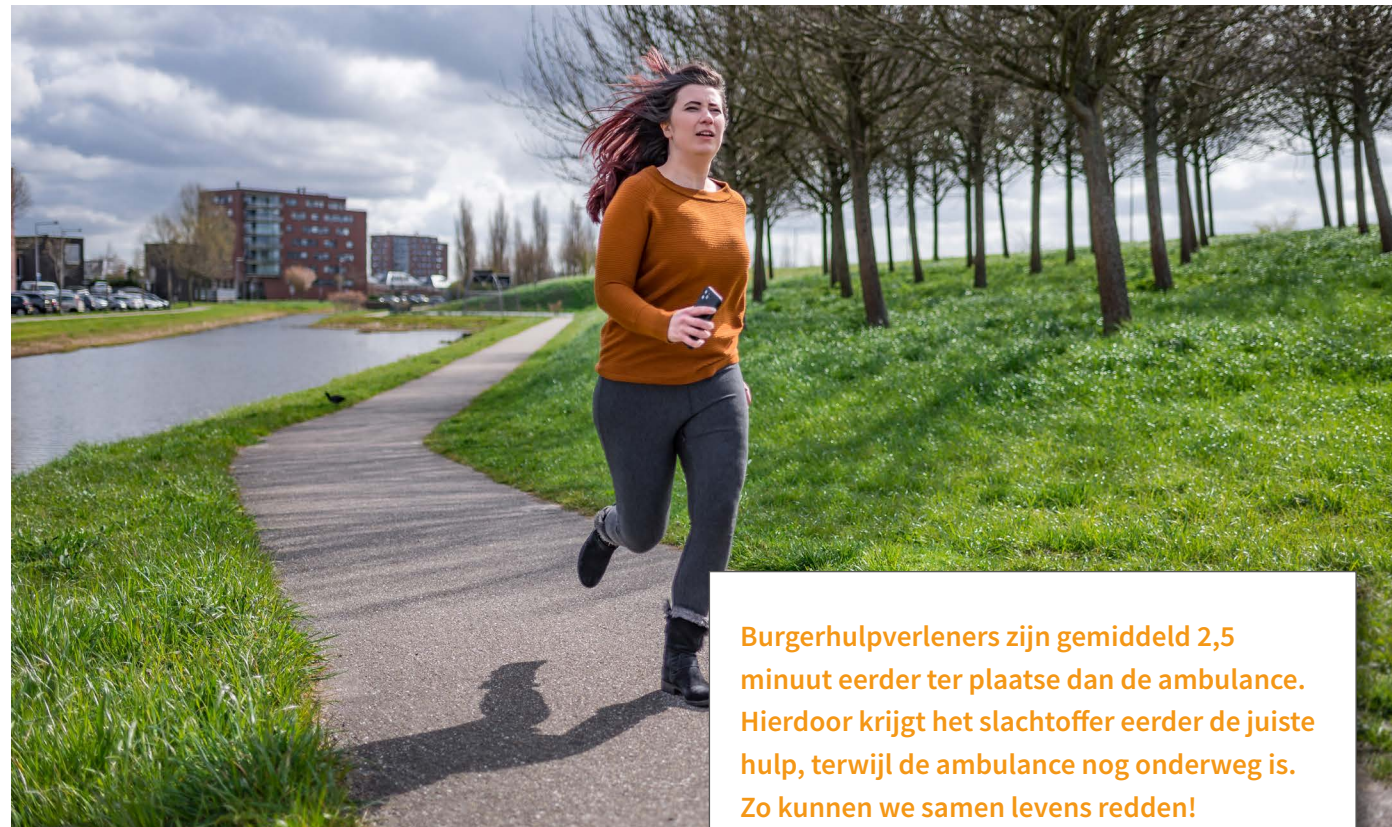


## Inleiding

Elke dag krijgen ca 40 mensen in Nederland buiten het ziekenhuis een hartstilstand. Snelle hulp bij een hartstilstand is van levensbelang. Daarom is er HartslagNu, het landelijk reanimatie oproepsysteem. Mensen die kunnen reanimeren en AED's zijn bij dit systeem aangemeld.

### Hoe werkt het?

Wanneer er in de 112-meldkamer een melding van een hartstilstand binnenkomt, roept HartslagNu automatisch burgerhulpverleners in de buurt van het slachtoffer op. Zij krijgen op hun mobiel een bericht met de vraag om direct naar het reanimatieadres te gaan of om eerst de dichtstbijzijnde AED op te halen.



Burgerhulpverleners zijn gemiddeld 2,5 minuut eerder ter plaatse dan de ambulance. Hierdoor krijgt het slachtoffer eerder de juiste hulp, terwijl de ambulance nog onderweg is. Zo kunnen we samen levens redden!

## 1. Over Stichting HartslagNu

HartslagNu is een landelijk opererende stichting, die wordt bestuurd door een vertegenwoordiging van de twee grote ambulance-organisaties, namelijk Witte Kruis Holding BV en Coöperatie Axira U.A., alsmede van de Nederlandse Hartstichting, met een onafhankelijk voorzitter vanuit de ambulancesector.

Stichting HartslagNu werkt nauw samen met de volgende partijen:

### Ambulancevoorzieningen en meldkamers

HartslagNu werkt samen met alle Regionale Ambulance Voorzieningen en de Meldkamers Ambulancezorg. Alle 112-meldkamers zijn aangesloten op het systeem van HartslagNu.

### De Hartstichting

De Hartstichting maakt deel uit van het bestuur en samen streven wij naar een 6-minutenzone in heel Nederland. De Hartstichting houdt zich op dit onderwerp voornamelijk bezig met:

- werving van AED's en burgerhulpverleners,
- het verkrijgen van structurele financiering voor AED-burgerhulpverlening,
- promotie van HartslagNu,
- communicatie richting stakeholders ten aanzien van AED-burgerhulpverlening.

### Stan B.V.

Stan B.V. levert de technologie die bij het automatisch alarmeren van burgerhulpverleners wordt gebruikt. Ook verzorgt Stan B.V. support en nazorg voor HartslagNu.

## 2. Missie en visie

### Missie

Onze missie is dat in Nederland alle slachtoffers van een hartstilstand buiten het ziekenhuis binnen 6 minuten de juiste hulp krijgen waardoor zij een grotere kans hebben om te overleven of te leven met minimale schade. Dit door de inzet van burgerhulpverleners en AED's via het landelijke reanimatie oproepsysteem HartslagNu.

### Visie

Wij streven naar het creëren en langdurig onderhouden van een dekkend netwerk van 6-minutenzones in heel Nederland. Een 6-minutenzone is een gebied waarin in het geval van een hartstilstand binnen deze minuten:

- 112 wordt gebeld,
- de reanimatie wordt gestart,
- een AED wordt ingezet.

Hiervoor zijn voldoende getrainde burgerhulpverleners en dag en nacht beschikbare AED's nodig, die het landelijk reanimatie oproepsysteem kan oproepen. Hierdoor kunnen overal in Nederland mensen met een hartstilstand buiten het ziekenhuis binnen 6 minuten worden gereanimeerd. Zo redden we levens.



## 3. Beleid en doelstellingen

Onze missie en visie realiseren wij door:

- In Nederland te werken met één bij het publiek bekend landelijk reanimatie oproepsysteem, namelijk HartslagNu.
- Het creëren van draagvlak in de maatschappij voor het reanimatie oproepsysteem.
- Het oproepsysteem te laten leiden en steunen door relevante partijen, zoals de Hartstichting en de ambulancediensten.
- Zorgvuldig om te gaan met onze vrijwilligers. Deze vrijwilligers vormen de basis van ons oproepsysteem.
- Te zorgen voor een structurele financiering die de stabiliteit van het oproepsysteem garandeert, zodat nu en in de toekomst levens van mensen met een hartstilstand buiten het ziekenhuis gered kunnen blijven worden.

## Doelstellingen

### 1. Zorgen dat heel Nederland een dekkend netwerk van 6-minutenzone's heeft

Onze ambities de komende jaren (afhankelijk van beschikbare middelen) zijn:

- Eind 2021 heeft Nederland een dekkend netwerk van 6-minutenzones (> 90% van de postcodegebieden is gedekt met voldoende en goed gespreide burgerhulpverleners en dag en nacht beschikbare AED's).
- In 2023 overleeft 40% van de mensen met een schokbaar ritme én een getuige een hartstilstand buiten het ziekenhuis.
- In 2030 overleeft 70% van de mensen met een schokbaar ritme én een getuige een hartstilstand buiten het ziekenhuis.

Om deze ambities te verwezenlijken werkt HartslagNu nauw samen met onder andere de Hartstichting.

### 2. Het landelijke reanimatie oproepsysteem borgen in de maatschappij

HartslagNu zet in op duurzame maatschappelijke verankering van het oproepsysteem in de maatschappij. Borging hiervan vindt plaats door:

- Het aangaan en onderhouden van lokaal juridisch vastgelegde partnerships.
- Het doen van werving-, behoud- en nazorgactiviteiten richting vrijwilligers.
- Het vervullen van een actieve rol bij de zorg voor kwaliteit en frequentie van opleiden,
- Te sturen op beschikbaarheid van AED's.
- Het aangaan van partnerships met leveranciers van AED's en met ondernemingen die willen bijdragen aan de landelijke AED-infrastructuur.

De activiteiten op dit gebied zijn namens HartslagNu belegd bij de Hartstichting en Stan B.V.

### 3. Zorgen voor een goede kwaliteit van het oproepsysteem en dagelijkse organisatie

Om het oproepsysteem goed en betrouwbaar te laten functioneren, is er een organisatie nodig die zich hier dagelijks mee bezig houdt. Deze organisatie zorgt er voor dat:

- Het oproepsysteem adequaat en up to date functioneert.
- De database met vrijwilligers zorgvuldig en AVG-proof wordt beheerd.
- Reanimatiemeldingen adequaat worden begeleid.
- Vragen van vrijwilligers en andere partijen worden beantwoord.

De activiteiten op dit gebied zijn namens HartslagNu belegd bij Stan B.V., met ondersteuning van de Hartstichting.

### 4. Ondersteunen en faciliteren van onderzoek en innovatie

HartslagNu wil bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek en innovaties die de effectiviteit van het oproepsysteem en de overlevingskansen van mensen met een hartstilstand buiten het ziekenhuis kunnen verhogen.

De organisatie van onderzoek en innovatie is bij de Hartstichting belegd; Stan B.V. faciliteert door het onder voorwaarden beschikbaar stellen van data en praktijkadvies.



# 2020 in cijfers

 **11.901** reanimatiemeldingen

In 2019 waren dit 11.009 meldingen

**99,9%**

van de meldingen



zijn burgerhulpverleners  
opgeroepen

In 2019 was dit 99,4%

**91,3%**

van de meldingen



is een AED  
gevonden en  
gealarmeerd

In 2019 was dit 64,5%

**73,5%**

van de meldingen



is geaccepteerd door een  
burgerhulpverlener

In 2019 was dit 54,9%

**70,1%**



reanimatie gestart door  
een burgerhulpverlener

In 2019 was dit 64%

**59,3%**



AED aangesloten door  
een first-responder\*

In 2019 was dit 55,6%



Waarvan **70%** door een  
burgerhulpverlener

**39,2%**

van de reanimaties



heeft de AED een  
schok toegediend

## 4. Activiteiten en resultaten 2020

### 1. Groei burgerhulpverleners

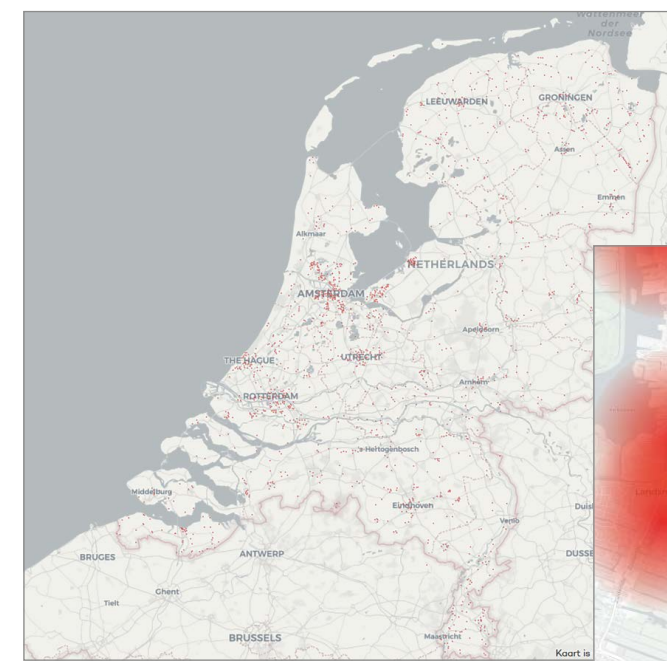
In 2020 is de database van HartslagNu wederom gegroeid in het aantal aangemelde burgerhulpverleners en AED's. Met dank aan alle vrijwilligers en organisaties die bijdragen aan ons oproepsysteem!

|                      | 31-12-2018 | 31-12-2019                                       | 31-12-2020 | Groei t.o.v. 2019 |
|----------------------|------------|--------------------------------------------------|------------|-------------------|
| #Burgerhulpverleners | 215.338    | 258.738 voor opschoning<br>220.296 na opschoning | 237.731    | + 7,3 %           |
| # AED's              | 17.779     | 23.313 voor opschoning<br>20.713 na opschoning   | 23.778     | + 12,8 %          |
| #Reanimatiemeldingen | 10.490     | 11.009                                           | 11.901     | + 8,1%            |

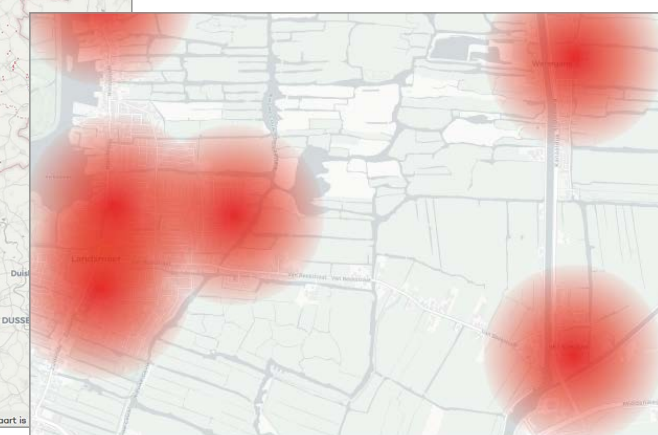
### 2. We weten waar de AED's nodig zijn

In 2020 heeft HartslagNu samen met de Hartstichting een zogenaamde 'witte vlekken kaart' ontwikkeld. Dit is een kaart van Nederland die laat zien waar wij bij voorkeur nog AED's willen hebben voor nog betere alarmeringsmogelijkheden. Dit terwijl in 2020 al in 92,8% van de meldingen een AED gealarmeerd kon worden!

|                | 1-1-2020 | 31-12-2020 | Verbetering |
|----------------|----------|------------|-------------|
| #witte vlekken | 2.300    | 1.630      | 29%         |



Aan de hand van deze 'witte vlekken kaart', voeren wij samen met de Hartstichting gerichte acties uit om deze vlekken op te vullen.





## De coronapandemie

De coronapandemie heeft in 2020 ook invloed gehad op HartslagNu. Zo hebben wij aan het begin van de pandemie veelvuldig overleg gehad met het RIVM, de Nederlandse Reanimatie Raad (NRR), Ambulancezorg Nederland (AZN), de Nederlandse Vereniging Medische Managers Ambulancediensten (NVMMA) en ook het ministerie van VWS om ervoor te zorgen dat burgerhulpverleners zo goed mogelijk beschermd zijn tijdens een reanimatie. Maar ook om ervoor te zorgen dat het oproepsysteem burgerhulpverleners kon blijven alarmeren bij een hartstilstand in de buurt.

### Aangepaste reanimatierichtlijnen

We hebben aan het begin van de pandemie samen met bovengenoemde organisaties aangescherpte reanimatierichtlijnen opgesteld. Deze richtlijnen hadden als doel de kans op besmetting met het coronavirus zo klein mogelijk te maken. De reanimatieprotocollen en procedures in de meldkamer zijn tevens aangepast. Ook zijn tijdelijk burgerhulpverleners van 50 jaar en ouder niet gealarmeerd. Dit in verband met het risico op een ernstig verloop bij covid-19.

In de loop van het jaar hebben wij samen met de andere partijen steeds gekeken of we de richtlijnen weer konden aanpassen. Zo is onder andere in oktober de leeftijdsgrens van 50 naar 70 jaar veranderd. We hebben gelukkig geen negatieve effecten geconstateerd omtrent het aantal burgerhulpverleners dat bij oproepen ter plaatse is gegaan.

### Certificaten met een jaar verlengd

Opleiders hebben in 2020 vanwege de coronamaatregelen geen of bijna geen trainingen kunnen geven. Hierdoor hebben veel burgerhulpverleners hun herhalingscursus niet kunnen volgen. Daarom heeft de Nederlandse Reanimatie Raad besloten om de geldigheid van alle reanimatiecertificaten met een jaar te verlengen. HartslagNu heeft besloten om burgerhulpverleners met een verlopen certificaat nog te blijven alarmeren.



Wij hebben onze burgerhulpverleners het afgelopen jaar verschillende nieuwsbrieven verstuurd met informatie over aanpassingen in de reanimatierichtlijnen in verband met het coronavirus.

## 3. Onderzoek en innovatie

HartslagNu wil een bijdrage leveren aan wetenschappelijk onderzoek dat als doel heeft de overlevingskansen van mensen met een hartstilstand te vergroten.

### Mogelijk maken van onderzoek

In 2020 is HartslagNu doorgegaan met het mogelijk maken van gezamenlijk wetenschappelijk onderzoek naar reanimatie met de onderzoeksgroep Arrest van het AMC.

Er zijn in 2020 samen met de Hartstichting en het Durrer Center belangrijke stappen gezet om data van HartslagNu beschikbaar te maken voor wetenschappelijk onderzoek. Er is een procedure opgezet om onderzoeksaanvragen van onderzoekers systematisch te beoordelen en te kunnen honoreren. Vanaf 2021 kunnen onderzoekers data van HartslagNu aanvragen voor wetenschappelijk onderzoek.

### Aanpassing van de alarmeringsstraal

In 2020 zijn er aanpassingen gedaan in de wijze van alarmeren. Zo is de straal waarin HartslagNu burgerhulpverleners en AED's alarmeert aangepast. Van een vaste straal bij iedere alarmering in heel Nederland, zijn we naar een variabele straal gegaan. Hierbij kijkt het oproepsysteem bij iedere melding zelf wat de meest optimale alarmeringsstraal is om zo voldoende burgerhulpverleners en AED's ter plaatse te krijgen.

Zo kan het zijn dat de alarmeringsstraal in een plattlandsgebied, waar minder burgerhulpverleners zijn, groter is dan in een stedelijke omgeving.





### Livegang HartslagSamen

In 2020 is het ontmoetingsplatform HartslagSamen live gegaan met pilots in de regio's Zuid-Holland Zuid en Noord- en Oost-Gelderland. HartslagSamen is een platform waar alle betrokkenen van een reanimatie met elkaar in contact kunnen komen. Hierdoor zal de nazorg van HartslagNu naar een hoger niveau worden gebracht.

De pilots zijn veelbelovend en het doel is om HartslagSamen uiteindelijk bij alle ambulanceregio's in Nederland actief te krijgen.

- Bijna 90% van de mensen die zich aanmeldt voor HartslagSamen is burgerhulpverlener.
- 87% van de contactverzoeken dat is verzonden via HartslagSamen is geaccepteerd door de ander.
- 60% van de deelnemers geeft aan dat het contact iets heeft bijgedragen aan de verwerking van de reanimatie.

## HartslagSamen

Contact na een reanimatie



**Burgerhulpverlener Kitty is na een heftige reanimatie via HartslagSamen in contact gekomen met een andere burgerhulpverlener die bij de reanimatie aanwezig was.**

Kitty: "Wat ik erg fijn vond is dat er via het online platform HartslagSamen contact met mij is gezocht door een andere burgerhulpverlener die ook aanwezig was bij de reanimatie. Ik heb het contactverzoek geaccepteerd en daarna hebbe we even gechat. Tijdens het chatten vonden we het allebei prettiger om te bellen en hebben we telefoonnummers uitgewisseld.

Het was fijn om alles door te spreken en dit heeft mij zeker met de verwerking van het hele gebeuren geholpen. Ook leer je weer van elkaar!"

### 4. Kwaliteit en integriteit

#### Klankbordgroep

Om de samenwerking met ambulancediensten (RAV'en), meldkamers en lokale partnerstichtingen van HartslagNu zo goed mogelijk te laten lopen, hebben we sinds 2018 een klankbordgroep met een aantal vertegenwoordigers van deze partijen. Er vindt een roulatie plaats van deelnemende partijen.

In 2020 hebben we een aantal digitale bijeenkomsten met de klankbordgroep gehad. Tijdens deze bijeenkomsten hebben we praktische en meer principiële issues besproken en zo mogelijk opgelost. Na iedere bijeenkomst zijn er notulen gemaakt die vervolgens zijn gedeeld met alle HartslagNu-partners. De verslagen zijn tevens te vinden op onze website, via een speciale partner log in.

#### Beveiliging en privacy

HartslagNu heeft de beveiliging van de database en het oproepsysteem, en de privacy van vrijwilligers (burgerhulpverleners en AED-beheerders) hoog in het vaandel staan. De beveiliging van het systeem voldoet aan vigerende wet- en regelgeving (AVG). Periodiek wordt een veiligheidstest op alle softwareapplicaties gedaan. Waar nodig worden nadere overeenkomsten afgesloten, zoals partnerovereenkomsten en verwerkersovereenkomsten. De eigenaar van de applicatie is ISO9001 en NEN7510 gecertificeerd.





## 5. Partners van HartslagNu

### Branchevereniging van AED-leveranciers

HartslagNu heeft per eind 2019 een samenwerkingsconvenant afgesloten met de branchevereniging van AED-leveranciers, de FHI. In 2020 is de samenwerking met de FHI-leden verdiept en kijken we met trots terug op de wederzijdse inspanningen die daaraan ten grondslag hebben gelegen.

### Lokale stichtingen en verenigingen

In 2020 had HartslagNu met 110 lokale stichtingen en verenigingen een partnerovereenkomst. Samenwerken met deze partijen zorgt voor lokale verankering en zorg voor AED's en burgerhulpverlening.

#### Jacobus van den Bogaard, Stichting Hartveilig Vught vertelt:

“Onze stichting is nog jong en is ontstaan vanuit de noodzaak om het onderhoud en de controle op AED's in onze gemeente te regelen. Wij zijn eind 2020 partner van HartslagNu geworden. De reden hiervan is dat wij de AED-dekking/spreiding willen optimaliseren om een dekkend AED-netwerk te creëren. Dit doen wij in samenwerking met andere lokale stichtingen in de gemeente Vught.

Daarnaast helpt het partnerschap ons bij het in kaart brengen van het aantal burgerhulpverleners en de spreiding hiervan. Zo kunnen we zien of er voldoende burgerhulpverleners geregistreerd zijn rondom de aangemelde AED's.”

## 6. Financiering van HartslagNu

### Bijdragen van gemeenten

In 2019 is HartslagNu met 46 gemeenten een overeenkomst aangegaan om een financiële bijdrage te leveren aan het oproepsysteem. In 2020 zijn daar 17 gemeenten bij gekomen. Het totaal aantal gemeenten dat HartslagNu steunt staat daarmee op 136 (38% van het totaal aantal gemeenten in Nederland). Deze bijdrage helpt het structurele gat in de exploitatie te dekken. Wij zijn erg blij met alle gemeenten die bijdragen!

### Landelijke bijdrage Ministerie van VWS

In 2020 hebben we de besprekingen met het Ministerie van VWS geïntensiveerd om te komen tot een landelijke bijdrage aan HartslagNu. Dit ter dekking van het structurele exploitatietekort dat ondanks de gemeentelijke bijdragen nog steeds bestaat.

Eind 2020 konden we met optimisme vooruit kijken naar een landelijke subsidie voor 2021, die door de Minister van Medische Zorg was toegezegd. Daarmee zou de exploitatie van HartslagNu en het oproepsysteem voor 2021 dekkend te krijgen zijn.



## 5. Risico's

Het belangrijkste risico voor HartslagNu vormt nog steeds de structurele financiering ervan. Met het Ministerie van VWS zijn we hierover constructieve gesprekken gestart.

Een tweede risico is de zorg dat er voldoende AED's en burgerhulpverleners aangemeld blijven. Samen met de Hartstichting werken wij aan gerichte wervings- en behoudsactiviteiten om dit doel te bereiken en zo het risico op te grote uitval weg te nemen.

## 6. Toekomstperspectief

Het reanimatie oproepsysteem HartslagNu heeft een stabiele, onderscheidende en levensreddende positie verworven in de Nederlandse maatschappij. Dit met hulp van veel vrijwilligers en maatschappelijk geëngageerde partijen.

### Financiering

De grootste uitdaging voor de toekomst is om de financiering van de organisatie en het oproepsysteem structureel dekkend te krijgen. In 2020 is het totale exploitatietekort opgevangen door extra middelen vanuit gemeenten en de Hartstichting en door verliesneming van Stan B.V. Voor 2021 lijkt een landelijke subsidie van het Ministerie van VWS voor stabiliteit te kunnen zorgen. Voor 2022 ligt hier dus nog steeds een urgente uitdaging.

### AED's

Doordat we een steeds beter landelijk dekkend AED-netwerk hebben, ontstaat er een nieuwe situatie. Namelijk dat niet meer alle (nieuw aangemelde) AED's nodig of wenselijk zijn. We gaan van een situatie waarin alle AED's welkom waren naar een selectieve manier van het toevoegen van AED's.

Hierbij kijken we goed of een nieuwe AED op een bepaalde locatie wel toegevoegde waarde heeft voor een goed werkend oproepsysteem. Op basis hiervan beslissen we of we de AED wel of niet toevoegen aan de database. Zo niet, dan plaatsen we de AED op een reservelijst.

Verder kijken we of de partij die de AED aanmeldt, een betrouwbare partij is zodat we er van uit kunnen gaan dat het beheer van de AED zorgvuldig wordt gedaan.

Jaarverslag opgesteld door het bestuur van de Stichting HartslagNu,  
Oktober 2021

*Hans Janssen, voorzitter*

*René Ton, secretaris*

*Paul Huguenin, penningmeester*

*Aart Bosmans, lid*





**Stichting HartslagNu**

088 002 7000

[info@hartslagnu.nl](mailto:info@hartslagnu.nl)

[www.hartslagnu.nl](http://www.hartslagnu.nl)