



Jaarverslag

2024

Voorwoord

Voor HartslagNu was 2024 een jaar van vooruitgang met concrete stappen richting onze missie: sneller alarmeren, betere overleving en een hogere levenskwaliteit voor slachtoffers in heel Nederland. Tegelijkertijd is burgerhulpverlening nog steviger verankerd in de maatschappij en de volledige hulpverleningsketen.

Zo is in opdracht van Ambulancezorg Nederland en in samenwerking met de Nederlandse Reanimatie Raad het Kwaliteitskader voor first responders bij reanimatiemeldingen definitief vastgesteld en in gebruik genomen. Het kader biedt eenduidige richtlijnen die de samenwerking tussen alle first responders verbeteren en daarmee de uitkomsten voor patiënten optimaliseren.

De vernieuwde app is nu nog gebruiksvriendelijker en biedt nieuwe functionaliteiten. Daarnaast is gestart met procesverbeteringen voor toekomstige groei en betekenis van het nazorg-platform HartslagSamen. En om de tijd tussen de 112-melding en het oproepen van burgerhulpverleners verder te minimaliseren is ook een begin gemaakt met verdere procesoptimalisatie voor de verwerking van reanimatiemeldingen binnen de meldkamer ambulancezorg.

Mede dankzij onze vele vrijwilligers, AED-beheerders, partners en betrokken gemeenten kon HartslagNu blijven bijdragen aan wetenschappelijke publicaties die aantonen dat investeren in burgerhulpverlening wezenlijk rendement oplevert voor reanimatiezorg buiten het ziekenhuis. We zijn trots op deze samenwerking, waardoor dit resultaat anders niet mogelijk zou zijn.

Onze gezamenlijke inzet leidt tot een sterker, effectiever en mensgerichter reanimatienetwerk. Mijn dank gaat uit naar iedereen die vertrouwen in ons heeft gesteld, vrijwilligerswerk heeft verricht en met ons heeft samengewerkt. Samen bouwen we aan een toekomstbestendig reanimatienetwerk voor heel Nederland.

Hans J.M. Janssen

Voorzitter Stichting HartslagNu

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Het jaar 2024 in cijfers	4
2. Over HartslagNu	5
3. Stichting HartslagNu, de organisatie	5
Ambulancevoorzieningen en meldkamers	5
De Nederlandse Hartstichting	5
Stan B.V.	5
4. Missie en visie	6
Missie	6
Visie	6
5. Beleid en doelstellingen	7
5.1. Meer overleving, betere behandeling en levenskwaliteit voor slachtoffers in heel Nederland	7
5.2. Verankering in de maatschappij en in de hulpverleningsketen	7
5.3. Zorgen voor goed beheer van het oproepsysteem en kwalitatieve support & nazorg	7
5.4. De meest effectieve alarmering van bekwame burgerhulpverleners	8
5.5. Ondersteuning onderzoek en innovatie	8
6. Activiteiten en resultaten 2024	9
6.1. Kwaliteitskader voor first responders bij reanimatiemeldingen	9
6.1.1. Webinar Kwaliteitskader first responders reanimatiezorg	9
6.2. NRR congres Nieuwegein 2024 “Back to Basics”	10
6.3. Lancering nieuwe app	10
6.3.1. Aanloop naar competentiegericht alarmering	11
6.4. Gemeenten	11
6.4.1. Rol van lokale partnerorganisaties	12
6.5. HartslagSamen	12
6.5.1. Geplande acties voor meer bereik en impact	12
6.7. Ondersteuning van het meldkamerproces bij HartslagNu-alarmering	13

1. Het jaar 2024 in cijfers

Dit is waar het landelijke reanimatie oproepsysteem eind 2024 stond:

- 12.726 verwerkte alarmeringen in een jaar.
- 243.232 burgerhulpverleners.
- 25.119 actieve AED's.

Cijfers HartslagNu 2024



12.726 reanimatiemeldingen

In 2023 waren dit 12.456 meldingen



99,9%
van de meldingen



zijn burgerhulpverleners
opgeroepen

In 2023 was dit 99,9%

99,4%
van de meldingen



is een AED gevonden
en gealarmeerd

In 2023 was dit 99,3%



87,5%
van de meldingen



is geaccepteerd door een burgerhulpverlener

In 2023 was dit 88,9%

79,2%
van de reanimaties



reanimatie gestart door een
burgerhulpverlener

In 2023 was dit 78,8%

61,2%
van de reanimaties



AED aangesloten door een
first responder*

In 2023 was dit 61,0%



waarvan **67%** door een
burgerhulpverlener

In 2023 was dit 67,0%

42,5%
van de reanimaties



heeft de AED een
schok toegediend

In 2023 was dit 41,6%

*First responder: politie, brandweer, HartslagNu, HAP, ambulance

Bron: HartslagNu

2. Over HartslagNu

Snelle burgerhulpverlening blijft van cruciaal belang: mensen die buiten het ziekenhuis een hartstilstand krijgen, krijgen zo de best mogelijke overlevingskansen. In Nederland ligt de gemiddelde overlevingskans bij een hartstilstand inmiddels al jaren rond de 25 % of zelfs hoger, volgens recent onderzoek. Door de volledig automatische activering van het oproepsysteem in de 112-meldkamer ontvangen onze burgerhulpverleners binnen enkele seconden een melding, waardoor zij binnen zes minuten kunnen beginnen met reanimatie en een AED kunnen aansluiten. De jarenlange operationele betrouwbaarheid van het systeem maakt het mogelijk dat we een onmisbare schakel vormen in de overlevingsketen. Dankzij de inzet van onze burgerhulpverleners, die zowel kunnen reanimeren als een AED bedienen, krijgen slachtoffers van een hartstilstand steeds vaker snelle en effectieve eerste hulp.

3. Stichting HartslagNu, de organisatie

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

Stichting HartslagNu werkt nauw samen met de volgende partijen:

Ambulancevoorzieningen en meldkamers

Alle Regionale Ambulance Voorzieningen zijn vertegenwoordigd in de Stichting HartslagNu. Er is dan ook een vaste samenwerking met deze organisaties en met de Meldkamers Ambulancezorg. Alle 112-meldkamers zijn aangesloten op het systeem van HartslagNu.

De Nederlandse Hartstichting

Het landelijke reanimatie oproepsysteem van Nederland is een voorbeeld geworden voor andere landen, zowel binnen als buiten Europa. Bepalend bij de realisatie en instandhouding van (nieuwe) 6-minutenzones in heel Nederland is nog altijd de intensieve samenwerking met de Hartstichting. Daardoor kan in meer dan 90% van Nederland de reanimatie en AED inzet binnen zes minuten worden gestart. Er blijft wel continue inspanning nodig voor het behoud van kwalitatieve reanimatie-netwerken, door voortdurende intensivering en verfijning van de dekking en spreiding van burgerhulpverleners en AED's.

De Hartstichting blijft haar bijdragen leveren op de volgende manieren:

- ondersteunen van relevante onderzoeken;
- 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.

De technologie die voor de automatische alarmering van burgerhulpverleners en AED's nodig is, wordt ontwikkeld en geleverd door STAN B.V. Deze organisatie verzorgt ook de support en nazorg voor HartslagNu.

4. Missie en visie

Missie

Ervoor zorgen dat elke Nederlander die buiten het ziekenhuis een hartstilstand krijgt, binnen zes minuten de juiste hulp ontvangt. Samen met onze burgerhulpverleners en het oproepsysteem is onze missie nog steeds het verhogen van de overlevingskans na een hartstilstand en het beperken van de schade.

Visie

Wij willen het landelijke netwerk van 6-minutenzones duurzaam blijven onderhouden en verbeteren. Een 6-minutenzone is een gebied waarin bij een hartstilstand binnen zes minuten het volgende gebeurt:

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

Dit vraagt om voldoende getrainde burgerhulpverleners en 24 uur per dag inzetbare AED's die via het landelijke reanimatie-oproepsysteem kunnen worden geactiveerd. Zo krijgt ieder slachtoffer van een hartstilstand, ongeacht waar in Nederland, binnen zes minuten de juiste eerste hulp en kunnen we levens redden.

5. 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;
- lokale organisaties (AED-stichtingen) met kosteloos partnerschap te ondersteunen bij hun plaatselijke activiteiten ter bevordering van burgerhulpverlening bij reanimatiemeldingen (draagvlak in lokale gemeenschappen);
- gemeenten ondersteunen met aanvullende diensten die helpen om hun lokale reanimatienetwerk toekomstbestendig te maken en houden;
- het oproepsysteem te laten leiden en steunen door belanghebbende partijen, zoals de Hartstichting en de ambulancediensten;
- zorgvuldig om te gaan met onze vrijwilligers, omdat zij de basis vormen 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.

Dit zijn onze ambities en doelstellingen:

5.1. Meer overleving, betere behandeling en levenskwaliteit voor slachtoffers in heel Nederland

De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan het onderhouden en verfijnen van het landelijke reanimatienetwerk. Daardoor blijft de kans dat mensen bij een hartstilstand snel hulp krijgen nog steeds stijgen. Het is belangrijk dat niet alleen de effecten van reanimatie door burgerhulpverleners en de overlevingskansen van slachtoffers doorlopend wetenschappelijk worden gevalideerd, maar ook dat patiënten die in het ziekenhuis worden opgenomen de best mogelijke behandeling krijgen en met zo min mogelijk restverschijnselen verder leven. Een plek waar alle geanonimiseerde data met betrekking tot hartstilstand, reanimatie en behandeling centraal zijn geborgd helpt bij (wetenschappelijk) onderzoek en patiëntenbehandeling. Het Landelijke Reanimatieregister is deze centrale databank waarmee in 2023 een start is gemaakt en waaraan in 2024 verder vorm en inhoud is gegeven op basis van een pilot met het centraal verwerken van deze anonieme data.

5.2. Verankering in de maatschappij en in de hulpverleningsketen

Zowel de duurzame maatschappelijke verankering van het oproepsysteem als borging in de keten van acute zorg- en hulpverlening blijven van belang. Namens HartslagNu verzorgen de Nederlandse Hartstichting en Stan B.V. daarom de volgende activiteiten:

- het evalueren en onderhouden van lokale partnerschappen;
- het aangaan en onderhouden van dienstverleningsovereenkomsten met gemeenten;
- het ondersteunen van burgerhulpverleners en AED-beheerders;
- betrokken blijven bij de zorg voor kwaliteit en frequentie van opleiden;
- samenwerken met hulpdiensten in de rode, blauwe en witte kolom van de hulpverleningsketen.

5.3. Zorgen voor goed beheer van het oproepsysteem en kwalitatieve support & nazorg

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

- de database met profielen van AED's en burgerhulpverleners zorgvuldig en AVG-proof wordt beheerd;
- reanimatiemeldingen adequaat worden begeleid;

- burgerhulpverleners altijd kunnen rekenen op support en nazorg;
- vragen van alle betrokkenen continue worden beantwoord.

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

5.4. De meest effectieve alarmering van bekwame burgerhulpverleners

Bij een reanimatie wordt altijd gealarmeerd vanaf de plek van het slachtoffer. Het systeem roept maximaal 100 burgerhulpverleners en waar mogelijk drie AED's op. De dichtstbijzijnde hulpverleners krijgen de vraag om direct te starten met reanimeren. Hulpverleners iets verder weg halen een AED op en brengen die naar het slachtoffer.

Het is belangrijk dat burgerhulpverleners hun profiel up-to-date houden. Als zij niet meer actief zijn maar wél worden opgeroepen, gaat dat ten koste van de snelheid en effectiviteit van de hulp. Dat kan levens kosten.

We hebben in 2024 verder gewerkt aan het opschonen van inactieve profielen, waardoor de in 2023 gerealiseerde verbetering in effectiviteit van de alarmering en respons verder doorzette. Parallel daaraan is gestart met nieuw en structureel beleid voor het vaststellen van de bekwaamheid van burgerhulpverleners. Het doel daarvan is beter zicht te krijgen op de inzetbaarheid en bekwaamheid van burgerhulpverleners, gebaseerd op data én de nieuwste scholingsrichtlijnen. Lokale partners hebben daar waardevol aan bijgedragen. De volgende stap is verdere uitwerking en vaststelling van het beleid, gevolgd door implementatie en uitvoering daarvan in 2025.

5.5. Ondersteuning 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.

6. Activiteiten en resultaten 2024

6.1. Kwaliteitskader voor first responders bij reanimatiemeldingen

Het belang van de patiënt moet altijd voorop staan en dat kan alleen als alle betrokkenen op een reanimatie-locatie goed samenwerken en elkaars bijdrage aanvullen of versterken.

In opdracht van Ambulancezorg Nederland (AZN) heeft een landelijke expertgroep een leidraad ontwikkelt voor first responders bij reanimaties. Ook HartslagNu heeft hieraan een bijdrage geleverd, onder meer met gerapporteerde ervaringen van burgerhulpverleners en ketenpartners op het gebied van onderlinge samenwerking in reanimatie-settings.



De leidraad moest duidelijkheid scheppen over de rollen en handelingskaders voor alle betrokkenen van reanimatie-meldingen, met als doel: optimale reanimatiezorg buiten het ziekenhuis.

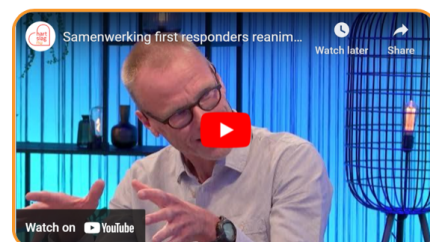
Het resultaat is dat per 2024 het Kwaliteitskader voor First responders bij reanimatiemeldingen is geïmplementeerd. Het uitgangspunt binnen het Kwaliteitskader is dat first responders BLS-competenties hebben tijdens een reanimatie-setting en daardoor in principe gelijkwaardig aan elkaar zijn. Het Ambulanceteam is bij een reanimatie-setting in principe altijd 'in de lead', behoudens uitzonderingen (zoals een plaats delict).

Het kwaliteitskader schept [duidelijkheid](#) over de positie en samenwerkingskaders voor alle first responders die ter plaatse gaan bij reanimatiemeldingen, of zij nu burgerhulpverlener, politie-agent of brandweermidewerker zijn. Zowel in de algemene communicatie als bij de behandeling van (klacht)meldingen en vragen heeft HartslagNu steeds aandacht besteed aan de toepassing van het Kwaliteitskader met 'gelijkwaardigheid', 'erkenning van elkaars bijdrage' en de best mogelijke uitkomsten voor de patiënt. De effecten van deze duidelijkheid werden naarmate het jaar 2024 vorderde merkbaar.

Bekijk het [filmpje](#) met uitleg over de werking van het Kwaliteitskader voor First responders bij reanimatiemeldingen.

6.1.1. Webinar Kwaliteitskader first responders reanimatiezorg

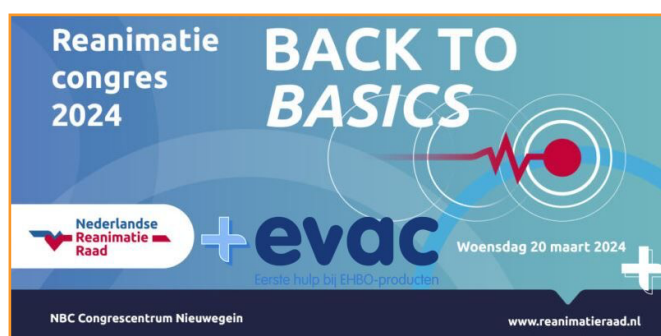
Op 1 oktober 2024 organiseerde we samen met de Nederlandse Reanimatie Raad en de Vereniging Ambulancezorg Nederland een webinar. Verschillende onderdelen van het Kwaliteitskader first responders reanimatiezorg zijn daarbij besproken. Het webinar kan per deelonderwerp worden teruggekeken op onze [website](#).



6.2. NRR congres Nieuwegein 2024 “Back to Basics”

Op 20 maart 2024 vond het jaarlijkse congres van de Nederlandse Reanimatie Raad (NRR) plaats in het NBC Congrescentrum in Nieuwegein. Met het thema “Back to Basics” stond het congres in het teken van de essentiële onderdelen van reanimatiezorg. Daar hoorden natuurlijk de werking van het reanimatie oproepsysteem, de inzet van burgerhulpverleners en het belang van actuele scholing en vaardigheden ook bij. HartslagNu was dan ook één van de 30 standhouders op de beursvloer. We hebben veel deelnemers die actief zijn in het veld van reanimatiehulpverlening mogen ontmoeten, zoals professionals uit het reanimatie-onderwijs, de acute zorg, beleidsorganisaties én onze eigen (keten)partners binnen het reanimatie-oproepsysteem.

Namens HartslagNu verzorgde bestuurder Aart Bosmans een van de inhoudelijke sessies. Hij informeerde het publiek over de ontwikkeling van het Kwaliteitskader voor first responders bij reanimaties en wat dat in de praktijk betekent voor de samenwerking tussen burgerhulpverleners en andere first responders van ketenpartners.



Ook Yolanda Meyer droeg haar steentje bij namens HartslagNu, door aan de bezoekers te presenteren hoe HartslagNu van waarde kan zijn voor de gemeenten in Nederland.

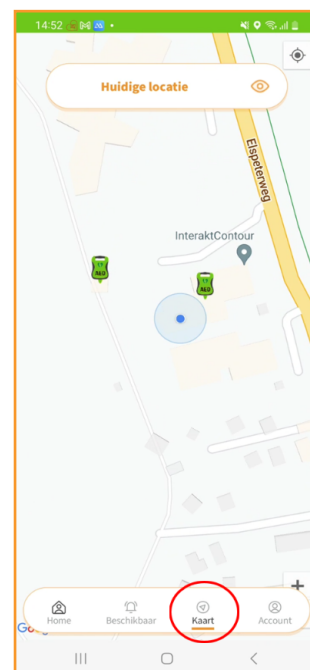
Tot slot was er opnieuw een **reanimatiecompetitie BLS**, waarin tien teams streden om de eer. Deze competitie onderstreepte het belang van goede voorbereiding en samenwerking tijdens acute situaties.

Het congres bood waardevolle inzichten voor iedereen die betrokken is bij reanimatie-hulpverlening buiten het ziekenhuis en het reanimatie oproepsysteem in Nederland.

6.3. Lancering nieuwe app

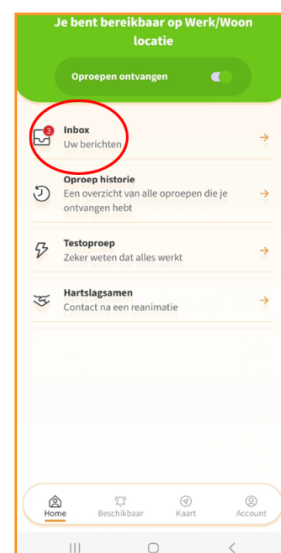
In het najaar van 2024 is de **HartslagNu-app** (*Mijn HartslagNu*) uitgebreid met een aantal functionaliteiten die de meldingen sneller, duidelijker en beter afgestemd maken op de behoeften van onze gebruikers. Dit zijn de nieuwe ontwikkelingen die we in 2024 hebben uitgerold:

- **Registreren via de app:** Sinds de lancering van de nieuwe HartslagNu-app is het mogelijk om je als burgerhulpverlener en/of AED-beheerder te registreren via de app. Dit kon voorheen alleen via de website.
- **Splitsing naar medisch-niet medisch:** Een burgerhulpverlener kan bij de registratie voortaan aangeven of hij/zij medisch geschoold is of alleen voor Basic Life Support (BLS) door het volgen van een reanimatie- en AED-cursus.
- **Kritieke meldingen:** je kunt nu een “kritieke melding” instellen zodat alarmoproepen altijd met geluid binnenkomen, ook als de telefoon op stil staat.
- **Onderscheidend alarmgeluid:** het geluid van een alarmoproep is nu speciaal ontworpen en valt duidelijker op dan een standaard sms-geluid.
- **Direct reageren en navigeren:** vanuit de app kun je meteen reageren, het adres van de reanimatielocatie bekijken en met Google Maps ernaartoe navigeren.



- **Automatische of handmatige updates:** afhankelijk van je telefooninstellingen kun je de app automatisch laten bijwerken naar de nieuwste versie of handmatig updaten.
- **Monitoren effect van de alarmering:** wanneer de melding wordt geaccepteerd kunnen de locatiegegevens van de gebruiker maximaal vijftien minuten worden gepeild om vast te stellen of er daadwerkelijk (voldoende) burgerhulpverleners (met AED) op de reanimatie-locatie arriveren.
- **Berichtenfunctie:** Aan de nieuwe app is een berichtenfunctie toegevoegd. Dat betekent dat een gebruiker via een signaleringsbolletje op de app wordt geïnformeerd als er een bericht is (zoals een nieuwe ontwikkeling of update), of een actie moet worden gedaan. Voorbeelden zijn het invullen van de vragenlijst na een HartslagNu-oproep of het bijwerken van scholingsgegevens. Dergelijke acties kunnen overigens in de app worden gedaan. Ook hiervoor hoeft de gebruiker niet meer via de mijnhartslagnu.nl in te loggen.

De verbeteringen zijn bedoeld om de app effectiever te maken en ervoor te zorgen dat kritieke meldingen minder vaak onopgemerkt blijven. We willen onze gebruikers zo beter faciliteren bij het leveren van hun bijdrage als burgerhulpverlener. Tegelijkertijd helpen de vernieuwde app-functies om het percentage acceptaties, terugkoppelingen en ingevulde vragenlijsten bij HartslagNu-oproepen te verhogen. Tot slot levert het verhoogde gebruikersgemak een bijdrage aan goed beheer van de data in het HartslagNu-systeem. Dat is belangrijk voor effectieve alarmering en inzet, maar ook voor (wetenschappelijk) onderzoek naar de prestaties van het reanimatie oproepsysteem.



6.3.1. Aanloop naar competentiegericht alarmering

Vanuit Ambulancevervoerders klinkt steeds vaker de wens ook voor specifieke reanimatie-settings HartslagNu-alarmering in te zetten. Een voorbeeld daarvan is alarmering voor slachtoffers onder één jaar. Op dit moment is dat een 'exclusie-grond' voor het alarmeren van burgerhulpverleners. De mogelijkheid om bij de registratie onderscheid te maken tussen 'medisch geschoold' en 'niet-medisch geschoold' is een eerste stap naar realisatie van de wens om competentiegericht alarmeren toe te voegen. Er zullen echter verscheidene fases moeten worden doorlopen, voordat een volgende stap in die richting kan worden gemaakt.

6.4. Gemeenten

Blijvende steun, samenwerking en eigenaarschap door gemeenten zijn een randvoorwaarde voor een goede reanimatie-infrastructuur. Veel Nederlandse gemeenten zien ondersteuning van burgerhulpverlening als een middel om versterking van en verbinding in lokale gemeenschappen te bevorderen. Steeds meer gemeenten kiezen er daarom voor om de regie van onderhoud en verbetering van hun reanimatienetwerken in eigen hand te nemen. In 2024 maakten 143 gemeenten daarbij gebruik van [aanvullende diensten](#) die HartslagNu tegen een vergoeding aanbiedt. Zo zorgden zij ervoor dat het reanimatienetwerk in de gehele gemeente duurzaam in stand wordt gehouden en publieke middelen adequaat en efficiënt worden besteed, zonder dat zij zelf overvraagd worden.

Wanneer het eigenaarschap van reanimatienetwerken ook bij gemeenten ligt heeft dat impact op blijvende samenwerking en duurzame steun. Het gemeentelijke beleid en publieke middelen dragen zo concreet bij aan toekomstbestendige 6-minutenzones, ook in wijken waar financiële middelen en sociale samenhang onder druk staan.

6.4.1. Rol van lokale partnerorganisaties

Reanimatienetwerken worden gebouwd op ‘mensen’ en hun blijvende betrokkenheid staat of valt met steun en vertrouwen vanuit hun lokale overheid. Lokale partners brengen deze mensen bij elkaar en maken het reanimatienetwerk echt onderdeel van de lokale gemeenschap. Naast gemeenten als verbindende factor draagt de belangeloze inzet van HartslagNu-partnerorganisaties dus wezenlijk bij aan beheer en verfijning van 6-minutenzones.

Dat doen onze partners door het organiseren van activiteiten op lokaal niveau en met ondersteuning en middelen die het HartslagNu-partnerschap biedt. Ook op andere vlakken leveren lokale partners een belangrijke bijdrage, zoals aan het werven en motiveren van burgerhulpverleners, onder meer tijdens AED- en reanimatie-trainingen. In 2024 zijn zij daarom benaderd om als ‘sparringpartner’ of ‘klankbord’ voor HartslagNu te fungeren bij de ontwikkeling van beleid voor het vaststellen van de bekwaamheid van burgerhulpverleners. Deze betrokkenheid wordt enorm gewaardeerd. Daarnaast worden zij meegenomen in belangrijke nieuwe ontwikkelingen, zoals systeem-aanpassingen voor een veiligere informatieverwerking.

6.5. HartslagSamen

HartslagSamen is ons digitale verbidingsplatform dat de nazorg voor burgerhulpverleners versterkt en voor iedereen die bij een reanimatie betrokken is, toegankelijk is. Binnen de kaders van de AVG kunnen gebruikers via het platform ervaringen uitwisselen tussen slachtoffers, familie, hulpverleners, de bredere gemeenschap en andere betrokken professionals.



Het platform ondersteunt alle betrokkenen bij hun eigen herstel en bij de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen. Door bij te dragen aan mentale veerkracht helpt HartslagSamen mensen na een heftige

reanimatie-situatie volwaardig te blijven deelnemen aan hun dagelijkse leven.

Voor dit jaarverslag noteert HartslagSamen 267.554 geregistreerde gebruikers en 4.737 onderlinge connecties tussen personen die sinds de start van de aanvullende nazorgvoorziening bij reanimatie-incidenten betrokken waren. Gedurende 2024 logden 158.456 gebruikers in op hun HartslagSamen-account, wat de meerwaarde van ervan duidelijk onderstreept.

6.5.1. Geplande acties voor meer bereik en impact

HartslagNu wil het platform verder laten groeien en de nazorg voor alle betrokkenen bij reanimaties nog toegankelijker maken. Naast de reeds behaalde resultaten zetten we een aantal gerichte activiteiten in om zowel het bereik als de impact te vergroten.

- **Directe informatievoorziening:** Het versturen van de informatiebrief over de mogelijkheden van digitale nazorg wordt nu door de regionale ambulancevervoerders gedaan. HartslagNu onderzoekt de mogelijkheden om betrokkenen zelf te informeren over de optie om gebruik te maken van digitale nazorg. We verwachten dat de boodschap daardoor sneller en persoonlijker aankomt.
- **Mobiele app-update:** Onze vernieuwde app-versie biedt dankzij de berichtenfunctie mogelijkheden om betrokkenen van



reanimaties directer en met een hogere attentiewaarde te informeren over contactmogelijkheden en -verzoeken via het nazorgplatform HartslagSamen.

- **Landelijke partner-evenementen:** In 2025/2026 organiseren we partnerbijeenkomsten waarin aandacht wordt besteed aan het belang van digitale nazorg, of andere mogelijke nieuwe functionaliteiten die het platform kunnen verrijken.

6.7. Ondersteuning van het meldkamerproces bij HartslagNu-alarmering

Voor de best mogelijke kansen en uitkomsten voor de patiënt moet de eerstehulpverlening tijdig worden gestart. HartslagNu-First responders zijn dan juist bij drukte of langere aanrijdtijd een essentiële schakel in de keten van overleving. Uit meerdere tests bleek dat voor de snelst mogelijke start van de reanimatie en aansluiting van de AED de HartslagNu-alarmering onafhankelijk verloopt van de beschikbaarheid van een ambulancevoertuig. De effectiviteit van zowel de alarmering als de uiteindelijke eerstehulpverlening inzet is immers gebaat bij de snelst mogelijke activering van het HartslagNu-systeem.

De alarmering van HartslagNu is volledig geïntegreerd in de processen van alle 112-meldkamers. Het verloop van de processen in de Meldkamer ambulance hebben daardoor direct invloed op de effectiviteit van de alarmering en inzet van first responders van HartslagNu. In de zomer van 2024 is HartslagNu een samenwerking gestart met de Vereniging Ambulancezorg Nederland, de Kennisgroep Hoofden Meldkamer Ambulancezorg en de landelijke GMS-werkgroep. Het doel van deze samenwerking was om het meldkamerproces voor reanimatie-oproepen in de meldkamer te verbeteren. Zo willen we de periode tussen de eerste 112-melding en de uiteindelijke verzending van een HartslagNu-oproep zo kort mogelijk te maken. Daarmee kunnen we de snelle en effectieve inzet van first responders van zowel HartslagNu als de ketenpartners verder optimaliseren, wat direct bijdraagt aan de best mogelijke uitkomsten voor slachtoffers van een circulatiestilstand buiten het ziekenhuis.

Kernpunten van de samenwerking:

- **Optimalisatie** van het meldkamerproces voor reanimatiemeldingen.
- **Minimalisatie** van de verwerkingstijd voor een HartslagNu-alarmering.
- **Versnelling** van de opkomst en inzet van first responders.
- **Verankering** van het exclusie-beleid voor alle first responders beter borgen in het meldkamer-proces.
- **Ontwikkeling** van een digitale of virtuele oplossing die direct het tijdverlies bij het koppelen van een beschikbare ambulance aan de melding beperkt.





Stichting HartslagNu

088 002 7000

info@hartslagnu.nl

www.hartslagnu.nl