



# Clëntenraad

## Jaarverslag 2022

Op 1 juli 2020 is een nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz2018) ingevoerd om de medezeggenschap van cliënten te versterken in zorginstellingen, waaronder nu ook organisaties voor ambulancevervoer worden gerekend. Het is een orgaan dat de gemeenschappelijke belangen van cliënten van de instelling behartigt. De cliëntenraad (CR) van Ambulance Amsterdam is na een wervingsperiode in november 2021 ingesteld.

Op 11 november 2021 zijn drie leden benoemd op persoonlijke titel. De leden zijn Jean Vriezen, Jeroen Crasborn en Reinhard Maas (voorzitter). De leden kunnen eenmaal worden herbenoemd. Leden die al eenmaal zijn herbenoemd, zijn 3 jaar na beëindiging van hun termijn opnieuw verkiesbaar als lid van de CR. Er bestaat een vacatievergoeding conform de regeling van Ambulance Amsterdam.

De leden kennen de medische wereld in de breedste zin van het woord, ze kennen Amsterdam en omgeving. Ze werken niet bij Ambulance Amsterdam en hun huidige werk heeft ook geen relatie met Ambulance Amsterdam.

### De werkzaamheden van de cliëntenraad in 2021-2022

Cliëntenraden bij organisaties voor ambulancevervoer zijn nieuw. Er kon daarom niet geput worden uit ervaringen van andere raden. Bij het raadplegen van de jaarverslagen van cliëntenraden van zorginstellingen waar cliënten/patiënten langer verblijven, werd duidelijk dat daar alle aandacht uitgaat naar intern gelegen processen die gevolgen hebben voor de klanten. Maar bij de ambulancezorg is het patiëntencontact kort (gemiddeld 35-40 minuten) en bij acuut vervoer ook vaak heftig en intensief. Het aantal vervoer-momenten is indrukwekkend, 130.000 ambulanceritten per jaar. Noodzakelijkerwijs moet de aandacht van de CR dan ook gaan naar de momenten waar patiënten worden aangetroffen, ontvangen of verwezen uit de eerste lijn en overgedragen aan ketenpartners voor verdere behandeling of opvang.

### Taken en mogelijkheden van de cliëntenraad

De taken van de CR en de kaders van het overleg met de organisatie zijn in overeenstemming met de wetgeving vastgelegd in de medezeggenschapsregeling van Ambulance Amsterdam. Dit is afgeleid van een modelregeling van de Landelijke Vereniging Cliëntenraden. De essentiële omschrijvingen van de taken en mogelijkheden van de cliëntenraad (conform artikel 7 en 8 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)) van deze medezeggenschapsregeling van Ambulance Amsterdam staan in de bijlage. De kern is dat de cliëntenraad toegang heeft tot de informatie die relevant is voor het beoordelen van het cliëntenperspectief. Over belangrijke beslissingen over beleid en het bezetten van functies wordt advies of instemming gevraagd. Daarnaast kan ook ongevraagd advies gegeven worden.

De CR behandelt geen individuele klachten, is geen belangenorganisatie voor patiëntenverenigingen en ook geen instrument van het bestuur van de organisatie.

### Gekozen fases van inwerken van de nieuwe cliëntenraad

Na de benoeming in november 2021 is de CR gestart. Zij hebben toen de volgende fases en aandachtspunten gekozen:

1. Kennis nemen van de cultuur van de organisatie, getoetst vanuit een patiëntenperspectief. Gebruik werd gemaakt van alle ter beschikking gestelde documenten. Verdieping vond plaats in gesprekken met de Raad van Commissarissen en het regulier overleg met de directeur-bestuurder.
2. Wij hebben contact gezocht met organen van Ambulance Amsterdam om de rol van de CR toe te lichten en ook om de client-gerichte sfeer in de organisatie te proeven. Gesprekken hebben plaatsgevonden met de klachtencommissie en begin 2023 met de ondernemingsraad.
3. Reflectie van eigen rol. Na de bestuurlijke overleggen hebben we voor- en achteraf onze aanpak doorgenomen.



Na de benoeming in 2021 vergaderde de CR (ook door corona) direct al online over de verdeling van taken. Bij de eerste vergadering werd Reinhard Maas tot voorzitter benoemd. Het huishoudelijk regelement werd vastgesteld en er is instemming gegeven aan het medezeggenschapsreglement van de Ambulance Amsterdam.

In 2022 vergaderde de CR vooraf aan de reguliere vergaderingen met de directeur-bestuurder steeds online.

Er zijn vier reguliere overlegmomenten met de directeur-bestuurder geweest. Vaste agendapunten waren: voortgangsrapportages over het behaalde resultaat, de kwaliteit, de samenwerking en de voortgang van het jaarplan. Hierbij werd om toelichting en zo nodig verheldering gevraagd. De gesprekken vonden plaats in een open sfeer.

16 mei 2022 is er een kennismaking geweest met de leden van de Raad van Commissarissen, waarin onze visie over de vervulling van de taken van een CR door ons werd toegelicht. Ook is het profiel voor de nieuwe directeur-bestuurder besproken. Daarvoor was al op 12 april met de recruiter online het ontwerpprofiel van de toekomstige directeur-bestuurder besproken. De kern van onze boodschap was een profiel voor een directeur-bestuurder met een hoge graad van sensitiviteit voor een cliënt-gerichte organisatie en de professionals die betrokken zijn bij de medische dienstverlening. Wij konden duidelijk maken wat onze wensen waren voor de competentie van het hanteren van een cliëntenperspectief en hebben die wens ook in een schriftelijke reactie onderstreept. Dat heeft bijgedragen aan het aanscherpen van het profiel. Wij werden op de hoogte gehouden over de voortgang van het wervingsproces.

## Data van de vergaderingen van de cliëntenraad en deelname aan vergaderingen in 2021 en 2022

### 2021

- 11 november 2021 benoemd
- 19 november 2021 videobespreking CR over taakverdeling, verdieping kennismaking
- 20 december 2021 videobespreking CR over de voortgang

### 2022

#### Regulier overleg met directeur

- 25 februari 2022
- 16 mei 2022
- 12 september 2022
- 5 december 2022

#### Overleg met Raad van Commissarissen

- 16 mei 2022

#### Eigen overleg

- 4 februari 2022  
Vooraf aan regulier overleg met directeur-bestuurder
- 12 mei 2022  
Thema "Profiel Ambulance Amsterdam B.V. directeur-bestuurder"
- Uitwisseling meningsvorming meestal via e-mail

## Overige

- **5 april 2022**  
Kennismaking met Ellen Forbes, lid cliëntenraad Amsterdam UMC
- **12 april 2022**  
Bespreking met recruiter: “inkleuring profiel” nieuwe directeur-bestuurder
- **29 augustus 2022**  
Gesprek met auditor over proces certificering HKZ-certificaat
- **14 november 2022**  
Kennismaking met Klachtenfunctionarissen
- **17 oktober 2022**  
Presentatie HIGH5-project “improvement of Handover and Information transfer for Good Hospital treatment in critical patients with video connection (5G)”. Dit project is een samenwerking tussen Amsterdam UMC, KPN en Ambulance Amsterdam.
- **15 november 2022**  
Gesprek met kandidaat directeur-bestuurder

## **Adviesaanvragen**

- Jaarrekening 2021: akkoord
- **19 mei 2022**  
Advies over “Profiel Ambulance Amsterdam B.V. directeur-bestuurder” met verzoek tot aanscherpen van het criterium patiëntenperspectief
- **17 oktober 2022**  
CR heeft ingestemd met HIGH5-project. Dit komt naar onze inschatting de zorg van de client ten goede, gewenst neveneffect de betrokkenheid van ambulancemedewerker bij onderzoeker
- **17 november**  
Instemming met de benoeming van geselecteerde nieuwe directeur-bestuurder

## Conclusie en vooruitblik

Het eerste jaar was intensief voor de nieuwe CR van Ambulance Amsterdam. Wij hebben gekozen in onze rol als CR voor een stijl van het stellen van vragen, doorvragen en oprecht nieuwsgierig zijn in het werk van alle medewerkers. De open instelling en de bereidheid te luisteren en uit te leggen was prettig.

Wij zijn gemotiveerd gestart en dat ook gebleven. Wij herkennen in de organisatie een servicegerichte instelling, die ook door de cliënten gewaardeerd wordt. En dat bij 130.000 vervoersmomenten. De medewerkers die wij spraken geven blijk van betrokkenheid, passie en professionaliteit.

### Voornemens voor 2023

- Gesprek met de leden van de OR (Vond op 24 januari 2023 plaats)
- Verder verdiepen in de cultuur van de organisatie
- Aspect culturele diversiteit onderzoeken. In heel Nederland had 24,2% van de bevolking op 1 januari 2020 een migratieachtergrond, maar in grote steden was dat aandeel hoger. Binnen de vier grote steden gezamenlijk had 51,8% een migratieachtergrond. In Amsterdam was het aandeel inwoners met een migratieachtergrond 55,6%. Daarbij willen we ook de mogelijkheden nagaan om in de CR een beter afspiegeling van diversiteit te realiseren. Bron: [CBS](#)
- Samenwerking met nieuwe directeur-bestuurder ontdekken
- Evaluatie medezeggenschap na twee jaar medezeggenschap in lijn met het overeengekomen artikel 21 van het Medezeggenschapsreglement van Ambulance Amsterdam. De vraag is: stellen de huidige afspraken en werkwijze de CR voldoende in staat om de belangen van de cliënten te onderzoeken?
- Omdat wij nieuw in het veld zijn: kennismaking met cliëntenraden van ketenpartners (eerste lijn en tweede lijn)



### Artikel 9 | Taken van de cliëntenraad

1. De cliëntenraad inventariseert regelmatig wensen en meningen van de cliënten.
2. De cliëntenraad informeert cliënten over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.
3. Het bestuur ondersteunt de cliëntenraad bij deze taken.

### Artikel 13 | Informatie

1. Het bestuur verstrekt de cliëntenraad gevraagd of ongevraagd tijdig schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.

### Artikel 14 | Overlegvergadering

1. Ten minste vier maal per jaar vindt een overlegvergadering plaats tussen de bestuurder en de cliëntenraad volgens een jaarlijks op te stellen rooster.

### Artikel 15 | Advies

Het bestuur stelt de cliëntenraad in de gelegenheid advies uit te brengen over elk door haar voorgenomen besluit inzake:

1. een wijziging van de doelstelling of de grondslag van de instelling;
2. een fusie of duurzame samenwerking in de zorg waarbij de instelling is betrokken;
3. een overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan;
4. een gehele of gedeeltelijke beëindiging dan wel een belangrijke uitbreiding van de zorgverlening;
5. een belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening;
6. een profielschets voor de benoeming van de leden van het toezichthoudend orgaan en de leden van het bestuur van de instelling, en
7. de vaststelling van, de begroting en de jaarrekening van de instelling.

### Artikel 16 | Instemming

Het bestuur behoeft de instemming van de cliëntenraad voor elk door haar voorgenomen besluit inzake:

1. de medezeggenschapsregeling, de regeling, bedoeld in artikel 13, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, alsmede andere voor cliënten geldende regelingen;
2. een profielschets voor het benoemen van personen als bedoeld in artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
3. de procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen;
4. het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne;
5. het algemene beleid ter zake van de toelating van cliënten tot de zorgverlening en beëindiging daarvan;
6. de selectie en benoeming van personen die de cliëntenraad de onafhankelijke ondersteuning, bedoeld in artikel 13, tweede lid, van de wet zullen verlenen.

### Artikel 17 | Ongevraagd advies

1. De cliëntenraad is bevoegd het bestuur ongevraagd te adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.