



2025

Jaarverslag
Clëntenraad

De Cliëntenraad in 2025

Dialogoog met de directie en toezicht

In 2025 heeft de Cliëntenraad (CR) een constructieve en open dialoog gevoerd met de directie van Ambulance Amsterdam. Er vonden vier reguliere vergaderingen plaats. Er werd aan de hand van vaste agendapunten gesproken over de ontwikkelingen binnen de ambulancedienst Amsterdam. Daarbij kwamen onder andere de kwaliteit van zorg, de positie van cliënten, het personeelsbeleid, de financiën en wat er besproken en afgesproken is met de zorgverzekeraars aan bod. De gesprekken gingen vooral over de plannen van Ambulance Amsterdam. De CR kon steeds vragen stellen over hoe de organisatie rekening houdt met wat belangrijk is voor cliënten.

De sfeer tijdens deze overleggen was open en vriendelijk. Bij een aantal vergaderingen waren ook leden van de Raad van Commissarissen (RvC) aanwezig. In dit kader heeft de CR een positief advies gegeven over het Jaarverslag 2024.

Harmonisatie Meldkamer Noord-Holland

Naar aanleiding van de periodieke gesprekken is op 26 juni uitvoerig stilgestaan bij de problematiek rondom de Meldkamers. De huidige structuur beïnvloedt de effectiviteit van de ambulancedienst. Uit een presentatie van Marleen van der Kerkhof werd duidelijk dat de aansturing door drie verschillende Regionale Ambulancevoorzieningen (RAV's) complex is, en een optimale bedrijfsvoering in de weg kan staan. Hoewel elke partij vanuit goede intenties handelt, vormen de verschillende organisatiesculturen een barrière. Dat probleem is onderkend door de bestuurders.

Er is inmiddels een extern adviesbureau ingeschakeld om de harmonisatie van de organisatie voor te bereiden. De CR is uitgebreid voorgelicht over deze aanpak en deelt de gemaakte keuzes om de meldkamerdiensten te stroomlijnen.

Benoemingen en externe contacten

De CR was nauw betrokken bij de werving van een nieuw lid voor de RvC en droeg bij aan het functieprofiel, waarbij nadrukkelijk aandacht werd gevraagd voor sensitiviteit voor cliëntenbelangen. CR-lid Jean Vriezen heeft namens de raad zitting genomen in de selectiecommissie en heeft meebevestigd over de uiteindelijke benoeming.

Daarnaast hebben leden van de CR diverse externe overleggen gevoerd:

- 21 februari: Reinhard Maas sprak met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) in het kader van een regulier overleg van de IGJ met ambulancediensten.
- 8 mei: Jeroen Crasborn voerde een gesprek met een auditor in het kader van certificering.
- 13 mei: Reinhard Maas besprak met een visitatiecommissie over de samenwerking tussen de CR en de directie.
- 8 oktober: Jeroen Crasborn is naar een reflectiebijeenkomst geweest bij het Nivel over Monitor patiëntervaringen ambulancezorg.

Samenstelling en continuïteit

Tijdens de laatste vergadering op 15 december met de directie en de RvC is de herbenoeming van de CR-leden besproken. Alle zittende leden gaan voor een verlenging van hun termijn. Om het institutionele geheugen te waarborgen, is afgesproken dat toekomstige wisselingen 'dakpansgewijs' zullen verlopen om continuïteit in de stijl van de dialoog te waarborgen.

Reflectie op diversiteit en representatie

In het jaarverslag over 2024 benadrukten wij al het belang van diversiteit binnen de CR, passend bij de diverse patiëntenpopulatie van een wereldstad als Amsterdam. Hoewel twee van onze leden strikt genomen een migrantenachtergrond hebben, blijft de kwestie van representatie complex.

Wij sluiten ons aan bij de kritische reflectie van Prof. dr. Astrid Janssens (UMC Utrecht), die stelt dat cliëntenraden vaak bestaan uit 'professionele patiënten': taalvaardige mensen die gewend zijn een voorzittersrol te pakken. Dit type lid vertegenwoordigt niet altijd de volledige diversiteit van de achterban. (NTvG, januari 2026, nr.1). Bij de ambulancedienst is dit extra uitdagend, omdat het patiëntencontact uniek en eenmalig is (gemiddeld 39 minuten), in tegenstelling tot de langdurige zorg in ziekenhuizen of andere instellingen.

Kernboodschap

Onze belangrijkste boodschap blijft: wij willen onze brede kennis, als patiënt, hulpverlener en onderzoeker, inzetten om Ambulance Amsterdam te bevragen op hoe goed zij op alle niveaus en onderdelen van de organisatie rekening houdt met patiëntenbelangen. Dit vereist een organisatie die niet alleen medisch-technisch uitblinkt, maar ook de service van de medewerkers op de wagen optimaal ondersteunt.