

Beknopt Jaarverslag 2025

Samenstelling Cliëntenraad (CR): Johan Blom (voorzitter), Sipke Dekker (secretaris), Ada van Apeldoorn, Emo van Drielen, Cora Ritmeijer

Behandelde onderwerpen

- Communicatie/website: De CR hecht aan goede en toegankelijke informatie voor iedereen, die op enig moment als cliënt of anderszins met de ambulancedienst te maken heeft. De CR heeft ideeën ingebracht om dit te verbeteren en hieraan ook actief meegewerkt. De organisatie heeft, mede op basis van onze adviezen, haar communicatie(-boodschap) aangepast. Dit onderwerp blijft een punt van zorg en aandacht, vooral voor de communicatie met laaggeletterde en/of anderstalige cliënten.
- Het gebruik van de landelijke Toolkit Spoedgeval als hulpmiddel voor informatievoorziening is besproken met de directie. Onderdelen van de toolkit worden door de organisatie gebruikt.
- Zorgcoördinatie (het ZCC) is in IJsselland niet op de voorgenomen wijze gecontinueerd. De CR heeft naast begrip haar zorgen hierover geuit en de directie geadviseerd om de opgedane ervaringen te borgen in de toekomstige werkwijzen.
- De gemeenschappelijke Meldkamer en m.n. de MK Ambulancezorg is een vast onderdeel van het overleg met de directie. Vooral de samenwerking tussen de onderscheiden ambulancediensten wordt gevolgd, omdat de belangen van de cliënten hier groot zijn.
- Koersnotitie Ambulance IJsselland; de CR heeft hierover advies uitgebracht en is op uitnodiging van de directie betrokken bij de interne communicatie hierover binnen de dienst. Inhoudelijk is dit nog in behandeling.
- Klachtenafhandeling; het jaarverslag van de klachtenfunctionaris is besproken. Een advies tot aanpassing van de procedure is op inhoudelijke gronden niet overgenomen door de directie.
- Sectorkompas AZN 2024; de resultaten voor de RAV IJsselland zijn besproken met de directie. Mobiel zorgconsult is stijgend en daarmee ook het aantal vragen hierover van cliënten. Communicatie hierover lijkt een landelijk verbeterpunt.
- De Pilots 1-1-2, die in twee gebieden in Nederland worden uitgevoerd, hebben nog niet geleid tot tussentijdse rapportages. De pilots worden gevolgd.
- VIM-meldingen: opvolging door organisatie loopt goed; CR wordt geïnformeerd indien nodig.
- WID-scan: invoering is een landelijk traject; inhoudelijke bemoeienis van de CR is niet relevant.
- Regionaal Netwerk Acute Zorg: de CR doet actief mee in dit netwerk, waarin verbetertrajecten worden uitgevoerd. Door de CR-vertegenwoordigers vooral veel aandacht gevraagd voor de concretisering van de plannen, de communicatie/informatievoorziening naar cliënten en het onderwerp zorgcoördinatie.

Organisatie en werkwijze

- De CR heeft in 2025 zes keer vergaderd, waarvan drie keer aansluitend met de bestuurder.
- De CR heeft besloten zich niet aan te sluiten bij de LSR/LOC, vanwege het gebrek aan meerwaarde.
- De afstemming van de vz. CR met de directie en de vz. OR is georganiseerd en loopt cf. afspraak.
- De samenwerking tussen de organisatie en de CR is besproken. De CR heeft alle ruimte om binnen de organisatie met medewerkers contact op te nemen als zij dit voor haar taken nodig acht.
- Om de cliëntenraad in 2026 op de sterkte van vijf leden te houden, is eind 2025 een sollicitatieprocedure gestart.
- Het huidige werkplan loopt t/m 2026. Om tijdig een nieuw plan gereed te hebben is eind 2025 gestart met de evaluatie van de werkwijze van de CR.