

# Jaarverslag 2023 Cliëntenraad Ambulancezorg Gelderland-Midden (AGM)

## Inleiding

Sinds 1 juli 2021 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 ook van toepassing op de Regionale Ambulance Voorzieningen. In deze wet is vastgesteld dat instellingen die ambulancezorg verlenen, de belangen van de cliënten moeten laten behartigen door een Cliëntenraad.

Cliëntenraad Ambulancezorg Gelderland-Midden functioneert al langer en is opgericht op 17 december 2012. Het was destijds de eerste cliëntenraad voor ambulancezorg in Nederland. In dit jaarverslag leest u informatie over de cliëntenraad en geven wij een overzicht van de werkzaamheden en activiteiten van de raad in het afgelopen jaar.

## Uitgangspunten Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit een onafhankelijke groep mensen die belangen behartigt van alle (potentiële) cliënten van Ambulancezorg Gelderland-Midden. De raad geeft directie en management gevraagd en ongevraagd advies over plannen, acties en besluiten die de inzet en de kwaliteit van de ambulancezorg in al haar facetten raken. Het gaat dan bijvoorbeeld over een verbouwing of verhuizing, een wijziging van de doelstelling van de organisatie of om veranderingen op het gebied van veiligheid, hygiëne, privacy, kwaliteitszorg of klachtafhandeling. De Cliëntenraad werkt vanuit een positief kritisch en constructieve houding waarbij het belang van de cliënt centraal staat.

## Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit een voorzitter, minimaal 3 en maximaal 7 leden. In juni is het voorzitterschap door mevrouw Appels overgedragen aan mevrouw van Doorn-Padberg en is de heer Overhand gestopt na 9 jaar lid te zijn geweest. Daarnaast zijn de heren Cochius en Cornelissen beiden als nieuw lid toegetreden tot de cliëntenraad.

### *Samenstelling cliëntenraad in 2023*

Naam	Functie	Startdatum	Einddatum
T. Appels	voorzitter/lid	Juli 2019	
S. Overhand	lid	Nov 2013	Juni 2023
C. Uding	lid	Juli 2019	
W. van Doorn	lid/voorzitter	Juni 2022	
E. Lenting	lid	Juni 2022	
D. Cochius	lid	Sep 2023	
P. Cornelissen	lid	Sep 2023	

## Besproken onderwerpen

Tijdens de reguliere vergaderingen in 2023 zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Jaarverslag van AGM 2022
- Jaarrekening van AGM 2022
- Managementrapportages van AGM
- Ontwikkelingen landelijke meldkamer in Apeldoorn. De Cliëntenraad heeft zich vooral ingezet om de goede zorg in onze regio te behouden. Omdat de zorg (o.a. thuiszorg, huisartsen en ambulancedienst) meer willen samenwerken is regionale kennis een voorwaarde voor een goede uitvoering
- Afspraken over het bespreken van financiële stukken met mevrouw Zuurbier (financial controller)
- Presentatie Innovatie en onderzoek (thema's Mobile zorg en continuïteit, Toekomstbestendige professionals en Zorgdifferentiatie) door de heer Ebben

Advies- en instemmingsrecht:

Er zijn in 2023 geen formele aanvragen ontvangen waarbij aan de raad om advies of instemming werd gevraagd.

## Overleggen

In de eerste helft van het jaar heeft de cliëntenraad meerdere malen overleg gehad met de manager ambulancezorg (door de bestuurder de heer Brill gedelegeerd). Vanuit een gezamenlijk streven om de raad zo goed mogelijk haar wettelijke taken uit te laten voeren en af te stemmen wat de raad daarvoor nodig heeft waren dit constructieve overleggen. Hierbij ging het o.a. om informatie toegankelijk en tijdig ontvangen, te verwachten adviesvragen en instemming en het hebben van eigen budget.

Door het plotseling overlijden van de zeer gewaardeerde afdelingsmanager kwam dit te vervallen en werden de overige overleggen door meerdere functionarissen van de ambulancezorg bijgewoond. Waarvoor waardering vanuit de cliëntenraad over de wijze waarop dit vanuit de organisatie is opgepakt.

Naast het overleg met de organisatie, was er het jaarlijks overleg met de bestuurder de heer Brill en is er meerdere keren contact geweest met andere cliëntenraden van ambulancediensten en het LOC (Landelijke organisatie cliëntenraden). Ook is er overleg geweest met Onze Huisartsen en met de cliëntenraad en coördinator vrijwilligers van het ziekenhuis Rijnstate.

## Activiteiten en vertegenwoordiging Cliëntenraad

Naast de genoemde overleggen hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Ontwikkelen en vaststellen van missie en visie van de cliëntenraad
- Actualiseren van de medezeggenschapsregeling
- Opstellen en vaststellen van een nieuw Huishoudelijk Reglement
- Versterken van contact met de cliënten ambulancezorg
- Lidmaatschap LOC (Landelijke organisatie cliëntenraden)
- Sollicitatieprocedure met 3 kandidaten en 2 vacatures ingevuld
- Volgen van de in gebruik name van de nieuwe meldkamer in Apeldoorn
- Contact en gesprek met alle cliëntenraden die gebruik maken van de (nieuwe) meldkamer in Apeldoorn
- Inrichten en aanpassen eigen pagina op de website van VGGM en eigen mailadres
- Voorbereiding ondersteuning door onafhankelijke ambtelijke secretaris

## Financieel jaaroverzicht

In het onderstaande overzicht staan de gemaakte kosten in 2023. Vanuit de raad is er een verzoek aan de bestuurder gedaan om voortaan te gaan werken met een eigen begroting en budget.

<b>Soort kosten cliëntenraad AGM 2023</b>	<b>Bedrag</b>
Vacatiegelden	€ 4.200,00
Afscheid lid cliëntenraad	€ 30,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 4.230,00</b>

## Vooruitblik 2024

De Cliëntenraad volgt in 2024 nieuwe ontwikkelingen en bespreekt de jaarstukken. Daarnaast richt zij zich op o.a.:

- Het contact leggen met de achterban
- Grotere bekendheid van de cliëntenraad zowel binnen VGGM als ook in de regio
- Uitbouw samenwerking cliëntenraden in regio Oost
- Uitbreiden van contact met cliëntenraden van ketenpartners en andere ambulancediensten
- Scholing lezen van begroting en exploitatie en contact leggen met de achterban
- Verder inrichten en aanpassen eigen pagina cliëntenraad op de website van VGGM met eigen mailadres
- Het streven om aan te haken bij onderzoeks- en innovatieprojecten waarin AGM participeert
- Ontwikkeling rondom urgentieclassificatie en het ZCC (Zorg Coördinatie Centrum)