

# Werkplan 2026



Cliëntenraad

***AMBULANCEZORG***  
Limburg

# Inleiding

De cliëntenraad (de raad) van de Stichting Ambulancezorg Limburg is in september 2024 gestart. De raad is een adviesorgaan van de AZL. Naast het adviesrecht heeft de raad instemmingsrecht op bepaalde thema's.

De raad tracht door middel van diverse bronnen van informatie de belangen van de inwoners van Limburg, die zijn aangewezen op ambulancevervoer, zo goed mogelijk te vertegenwoordigen. Daartoe is dit werkplan 2026 opgesteld.

Na de start van de raad in Q3 van 2024 stonden de activiteiten in het teken van de verkennende fase. Gedurende 2026 zullen de activiteiten meer operationeel en verdiepend van aard zijn.

## Doelstelling

De cliëntenraad heeft tot doel de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen.

De cliëntenraad heeft conform de WMCZ de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan bestuur en directie van AZL over onderwerpen die van belang zijn voor de cliënten.

De adviezen van de cliëntenraad richten zich op het gehele werkgebied van de AZL.

Het gaat de cliëntenraad hierbij met name om de kwaliteit van zorg, patiëntenvoorlichting, beschikbaarheid en toegankelijkheid van zorg, veiligheid (overdracht gegevens, maar ook waarborging privacy daarbij), de klachtenregeling en afstemming op andere (regionale) zorgfuncties.

## Werkwijze cliëntenraad

Met de WMCZ als basis maar ook op basis van eigen afwegingen wil de cliëntenraad vaststellen op welke terreinen hij actief wil zijn. Dit werkplan is dan ook een weergave van die zaken die van ons hoge prioriteit krijgen in 2026 en de daaropvolgende jaren. Zaken die binnen de cliëntenraad voorbereid worden om na afweging binnen de AZL aan de orde te stellen.

Een belangrijk moment voor de cliëntenraad om zijn functie daadwerkelijk uit te oefenen, vormt de overlegvergadering met de bestuurder van de AZL. De cliëntenraad streeft hierbij een open overleg na waarin over en weer nadere informatie wordt verstrekt. Daarbij kunnen ook vragen worden gesteld door de directie, die tot een nader onderzoek/afweging van de cliëntenraad kunnen leiden om helder te krijgen wat de wensen/verwachtingen zijn van de cliënten.

# Het Jaarplan

Het functioneren van de cliëntenraad op basis van een jaar- c.q. werkplan heeft zijn meerwaarde. In de eerste plaats om gezamenlijk vast te stellen welke onderwerpen door de gehele cliëntenraad van belang geacht worden en te weten van elkaar waar vooral op wordt ingezet. In de tweede plaats omdat het richting geeft aan de onderwerpen die belangrijk zijn om te bespreken met de bestuurder en/of de werkorganisatie.

## De communicatie

Het basisuitgangspunt voor het instellen van een cliëntenraad door een instelling is de wens om de verwachtingen en wensen van de cliënt/patiënt te horen en op basis hiervan stappen te kunnen nemen ter verbetering van de geboden zorg (zorg waarbij de patiënt het uitgangspunt vormt). Maar ook om met de cliëntenraad in gesprek te gaan over de wijze waarop die stappen gezet kunnen worden, hoe deze te monitoren zijn en eventueel bij te stellen.

De AZL kent natuurlijk niet zomaar de wensen en verwachtingen van de cliënten van de AZL. Alleen het instellen van een cliëntenraad is hiertoe niet voldoende. In overleg met de cliëntenraad zal dan ook in de komende jaren door de AZL op verschillende wijzen gecommuniceerd worden met haar (potentiële) patiënten. De cliëntenraad heeft hiertoe structureel overleg met de communicatiemedewerker van de AZL.

Communicatie is verder minimaal twee keer per jaar een vast agendapunt op de overlegvergadering met de directie van de AZL



# Kwaliteit van de ambulancezorg

AZL is dagelijks bezig om de kwaliteit van zorg voor haar cliënten te verbeteren. De cliëntenraad probeert de AZL met raad en daad bij te staan in de verbetering van de kwaliteit van zorg. In de komende periode staan hierbij de volgende thema's op de agenda:

- De meedenken in de ontwikkelingen op het gebied van de zorgcoördinatie, de ketenzorg en van de IZA afspraken in het kader van het Integraal Zorgakkoord

De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen op dit gebied. Dit vraagt qua organisatie van de zorg een hele omschakeling die de zorg ten goede dient te komen. Daarnaast tracht men voor de zorgvragen de juiste zorg op het juiste moment aan te bieden. De raad denkt mee in de ontwikkelingen en adviseert op onderdelen in het belang van de cliënt. Als voorbeeld worden genoemd de aansluiting tussen de verpleegtehuizen en de spoedeisende afdelingen van de ziekenhuizen in de regio Limburg. Daarnaast de afstemming met de 24-uurszorg van de Thuiszorg en de huisartsenposten.

- Het analyseren van de resultaten van het NIVEL onderzoek 2025 m.b.t. de klanttevredenheid in de provincie Limburg.

In Q4 van 2025 zijn de resultaten van het landelijke klanttevredenheid van de ambulancediensten bekend geworden. Dat is een belangrijke voedingsbodem voor de raad m.b.t. de klanttevredenheid. Het onderzoek zal worden geanalyseerd, specifiek v.w.b. de regio Limburg. Resultaten worden besproken en leiden tot actiepunten.

- Peer reviews met andere stichtingen op het gebied van ambulancezorg.

In 2026 zal contact worden gelegd met cliëntenraden van andere regio's. In bijeenkomsten kunnen ideeën worden gewisseld en kan er van elkaar geleerd worden.

- Overleg met de OR van AZL

In het laatstgehouden overleg tussen de OR van de AZL en een vertegenwoordiging van de cliëntenraad is naast de kennismaking een aantal zaken besproken. Dat betrof de taak en de visie van de cliëntenraad en de samenwerking tussen de OR en de raad. Afsproken is dat beide organen elkaar tenminste eenmaal per jaar ontmoeten. Daar waar het nodig is om op thema's elkaar te vinden zal dat geïnitieerd worden.

- Scholingsbijeenkomsten en intervisiebijeenkomsten voor de leden van de cliëntenraad AZL

De raad wil zich verder kwalificeren en zal op onderdelen behoefte hebben aan scholing. Daar waar de raad zich moet buigen over voor belangrijke stukken kan voor intervisiebijeenkomsten worden gekozen.

- Digitalisering en Artificial intelligence

De ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en artificial intelligence (AI) gaan razendsnel en zullen zich in de toekomst nog sneller voltrekken. Deze ontwikkelingen kunnen in de toekomstmogelijkheden bieden voor de cliënten van AZL en de AZL zorgverleners. Hierbij is speciale aandacht nodig voor het beheer en de beheersing van deze mogelijkheden teneinde ongewenste ontwikkelingen te voorkomen. De cliëntenraad zal de mogelijk toepassingen van AI vanuit cliëntenperspectief nauwlettend volgen en periodiek bespreken met de bestuurder.

## Raadpleging en waarderingsonderzoek

Naast de resultaten van het NIVEL-onderzoek 2025 probeert de raad om de wensen en verwachtingen van patiënten helder in beeld te krijgen. Daartoe maakt de AZL gebruik van een aantal instrumenten. De cliëntenraad ziet erop toe dat dit minimaal één keer per twee jaar gebeurt. De keuze over hoe deze raadpleging tweejaarlijks plaats heeft, vindt in overleg met de cliëntenraad plaats. Minimaal twee keer per jaar staan cliëntenraadpleging en cliënttevredenheid als vast punt op de agenda van de overlegvergadering.

De organisatie is verplicht om verbetervoorstellen te formuleren aan de hand van de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen. Dit onderwerp wordt minimaal één keer per jaar geagendeerd op de overlegvergadering.

## Organisatie cliëntenraad

De cliëntenraad heeft vier zetels. Adviezen uit de raad komen in principe tot stand vanuit consensus. Om de vergadering goed te laten verlopen zijn een voorzitter en secretaris aangesteld. De cliëntenraad vergadert in principe vier keer per jaar. Daarnaast zijn er minimaal vier overlegvergaderingen met de bestuurder van de AZL. Eenmaal per jaar, tijdens haar jaarvergadering, stelt de cliëntenraad haar beleid voor het volgend jaar vast.

De cliëntenraad heeft geen formeel eigen budget. De directie werkte overigens altijd mee aan opleidingswensen van de cliëntenraad. Gemaakte kosten worden betaald door de directie.



# De planning- en control cyclus 2026

Maand	Status	Onderwerpen	Bijzonderheden	Actie
Februari	Vooroverleg	Concept Jaarverslag Resultaten NIVEL onderzoek 2025		Ruud L.
Februari	Overleg	Jaarverslag Jaarplan P&C cyclus Cliëntenraad AZL Scholingstraject Resultaten NIVEL onderzoek 2025	Met de Raad van Toezicht	Cliëntenraad
April	Vooroverleg	Cliëntenraadpleging Voortgang strategisch beleidsplan	Instrument ontwikkelen	
Mei	Overleg	Cliëntenraadpleging Voortgang strategisch beleidsplan		
Augustus	Vooroverleg	Peer review Ambulancezorg Nederland		
September	Overleg	Peer review Ambulancezorg Nederland		
November	Vooroverleg	Begroting komend jaar Voortgang strategisch beleidsplan Concept werkplan cliëntenraad 2027		
November	Overleg	Begroting komend jaar Voortgang strategisch beleidsplan Concept werkplan cliëntenraad 2027		

# Samenstelling van de cliëntenraad en toegekende thema's

De raad is samengesteld uit leden die uit de verschillende delen van de provincie komen. Elk van de leden heeft een specifieke (beroeps)achtergrond.

De raad kent de volgende leden:

- Dhr. Loek Kurvers, voorzitter
- Dhr. Ruud Lauffer, vicevoorzitter
- Mevr. Maureen Butink, lid
- Dhr. Hans Thissen, lid

Dhr. Loek Kurvers	HR, opleiding, organisatie en governance
Dhr. Ruud Lauffer	Financieel-economisch, bedrijfskundig en huisvesting
Mevr. Maureen Butink	Digitalisering en burgercommunicatie
Dhr. Hans Thissen	Innovatie en medische zaken