

Halfjaarlijks verslag 1^e helft 2026 Cliëntenraad RAV Fryslân

In dit verslag vindt u een opsomming van de activiteiten van de Friese Cliëntenraad Ambulancezorg over de eerste helft van 2026. De Cliëntenraad bestaat uit: Ineke Wachter, Marjan Zijlstra, Albert Scheffer, Bram Schrijver (secretaris) en Bert Smid (voorzitter).

Ons werk

Als cliëntenraad bestaat ons werk onder andere uit kennisnemen van rapportages over kwaliteit en inzetbaarheid van de ambulances in het kader van hun zorgtaken, ook het voeren van werkbezoeken voor gesprekken op de ambulanceposten met medewerkers.

Overleg

Wij hebben afgelopen half jaar zes keer overlegd. Hiervan hebben we drie keer een gezamenlijk overleg gevoerd was met de bestuurders van RAV Fryslân voor uitwisseling en ruimte voor onze vragen en adviezen.

Onderwerpen die onze aandacht hebben

- Advies over de begroting en jaarrekening van RAV Fryslân
- Adviezen over Patient Effect Rapportages en Klachtenregelingen
- Vernieuwingen kwaliteitskader 2.0
- Multitrauma patiënten
- Verbeteringen digitalisering patiëntendossiers
- Patiënten informatie-uitwisseling in Zorg Viewer
- Monitor patiëntenervaringen ambulancezorg

Werkbezoeken

- Deelname Friese Raden Dialoog, georganiseerd door Zorgbelang
- Overleg 3 Noordelijke cliëntenraden en Meldkamer Ambulancezorg Noord Nederland
- Bezoek locatie ambulancehelikopter Leeuwarden
- Bezoek locatie traumahelikopter Eelde samen met Raad van Toezicht

Onze focus en adviezen

Wij zien wederom een grote deskundigheid van ambulancepersoneel en tevredenheid van patiënten, terug in onafhankelijk onderzoek en interne rapportages. De ambulancezorg van RAV Fryslân (een samenwerking tussen UMCG Ambulancezorg en Kijlstra Ambulancezorg) krijgt van 98% van de ondervraagden gemiddeld een rapportcijfer van een 8.

Zorgcoördinatie

Onze focus als cliëntenraad komt steeds meer te liggen op het directe en indirecte belang van de patiënten. Dit betekent dat we dit najaar aandacht hebben voor de zorgcoördinatie in de keten van de acute zorg. Hierbij is ambulancezorg een belangrijke schakel in zorg en vervoer, als zorgconsulten ter plaatse en de informatievoorziening naar derden (SEH-ziekenhuizen, wijkverpleging en ouderenzorg). Ons advies is de meldkamer 112 daar ook op toe te rusten en niet de focus te leggen op internet zelfdiagnose voor de scheiding acuut/niet acuut.

Klachtenregeling

In de klachtenregeling staan centraal de eenduidige en eenvoudig te bereiken van de

Halfjaarlijks verslag 1^e helft 2026 Cliëntenraad RAV Fryslân

Klachtenfunctionarissen. Niet alleen de klachten, maar ook opmerkingen over mogelijke verbeteringen en complimenten krijgen aandacht, evenals de directe afhandeling door telefonische terugkoppeling met de klager door de klachtenfunctionaris.

Patiënt Effectrapportages

Voor de effectrapportages gaan we, samen met de organisatie, concreet bekijken, op welke wijze we bij de opzet van de zorgcoördinatie het effect van de voorstellen voor de patiënten kunnen vaststellen en ook in de praktijk kunnen monitoren.

Onze adviezen over verbeteringen in de klachtenregeling en een patiënten effectrapportage, als beleidsinstrument zijn door het bestuur overgenomen.

Dit verslag is vastgesteld in de vergadering van de cliëntenraad van september 2026.

Heeft u vragen of wilt u met ons in contact komen?

We zijn per mail bereikbaar via: clientenraad@rav-fryslan.nl

Namens de Cliëntenraad van RAV Fryslân

Bert Smid (voorzitter)