



# Jaarverslag Cliëntenraad 2021



# INHOUD

1.	Voorwoord.....	3
2.	Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad .....	4
3.	Doelstellingen Cliëntenraad.....	4
4.	Vergaderingen en overige activiteiten.....	5
5.	Uitgebrachte adviezen en standpunten.....	6
6.	Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken?.....	7

## 1. Voorwoord

In dit jaarverslag vindt u de belangrijkste feiten, ervaringen en werkzaamheden van de Cliëntenraad van het BovenIJ ziekenhuis in het jaar 2021. Ook 2021 was, evenals 2020, een bijzonder jaar. De grote druk op personeel en patiënten zelf als gevolg van corona was in dit tweede jaar van de pandemie nog sterk aanwezig in de spreekkamers, de operatiekamers, de verpleegafdelingen en elders in het ziekenhuis. Ondanks het feit dat covid heel langzaam, mede dankzij het vaccinatieprogramma en andere maatregelen, op de terugtocht ging in de tweede helft van 2020, bleef de zorg aan patiënten en het inlopen van achterstanden een enorme inspanning vergen van het personeel van het ziekenhuis. Cliëntbelangen werden daarbij, ondanks alle beperkingen, door de dokters, verpleegkundigen, ondersteunend personeel en management steeds weer goed in het oog gehouden. Informatieverschaffing aan patiënten, consultatie, verpleging, poliklinisch onderzoek en behandeling zijn zoveel mogelijk overeind gebleven ondanks alle toegenomen druk op de zorg. We zijn alle zorgverleners en het management van het ziekenhuis uitermate erkentelijk voor hun grote inzet in moeilijke omstandigheden.

Zo goed en zo kwaad als het ging heeft onze reguliere taakuitoefening – collectieve belangenbehartiging van cliënten en patiënten – in het verslagjaar zoveel mogelijk doorgang gevonden. Uitsluitend bijeenkomen via beeldschermen bleek vaak oppervlakkig te verlopen – je mist elkaar toch als je elkaar alleen op een beeldscherm ziet. Als Cliëntenraad konden we ondanks alles de belangen van cliënten onder de aandacht van de Raad van Bestuur blijven brengen. We bleven in 2021 ook hard werken aan de voortgang van onze adviezen, waarover u ook verderop in dit jaarverslag kunt lezen.

Eén belangrijk aspect van ons werk lag in 2021 veel verder van ons weg: in Den Haag. Daar werd in 2020 uiteindelijk de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten van zorginstellingen) aangenomen en moesten Raad van Bestuur, Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf en Cliëntenraad de aanloop nemen om gezamenlijk tal van nieuwe regels en aanpassingen van bestaande reglementen op een rij te zetten. Die afspraken moesten immers aansluiten bij de nieuwe wetgeving. Zo is een belangrijke wetswijziging dat cliëntenraden inmiddels rond een aantal zwaarwegende aspecten van de zorg instemmingsrecht hebben.

In het voorjaar van 2021 is het voorbereidende werk afgerond, waarbij wij als Cliëntenraad het voortouw hebben genomen om alle regels en afspraken aan te passen. Nieuw daarbij is ook de vaststelling van een zgn. personele unie: er moest – door de wetgever bepaald – ook een cliëntenraad komen als gesprekspartner voor de gezamenlijke artsen van het ziekenhuis (verenigd in de Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf, ofwel MSB). Om dubbel werk en inefficiëntie te vermijden zijn wij akkoord gegaan met een beroep op onze inzet als cliëntenvertegenwoordigers bij het MSB: formeel in een aparte Cliëntenraad, maar praktisch in dezelfde samenstelling. Op 23 augustus zijn de overeenkomsten en reglementen hiervoor ondertekend op een feestelijke bijeenkomst door Cliëntenraad, Raad van Bestuur en de bestuurder van de Coöperatie MSB.

We hopen dat de druk op de zorg, en dus ook op het BovenIJ ziekenhuis, in 2022 verder zal normaliseren. Ook hopen we dat op de Amsterdamse arbeidsmarkt ons ziekenhuis een goed figuur blijft slaan en volmondig een fijne en leerzame baan blijft aanbieden aan tal van nieuwe personeelsleden. Dat is goed voor het ziekenhuis en goed voor patiënten. En we hopen tenslotte dat de dokters, verpleegkundigen en overig personeel volop hun kennis en kunde kunnen blijven inzetten voor alle patiënten.

*Margriet Henneman,  
voorzitter Cliëntenraad BovenIJ ziekenhuis.*

## 2. Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad

### Samenstelling

Belangrijk voor een goede vertegenwoordiging van patiënten, bezoekers en mantelzorgers is dat de leden van de Cliëntenraad (hierna CR) woonachtig zijn in de regio Amsterdam-Noord, Oostzaan, Landsmeer of Waterland en dat de samenstelling van de Cliëntenraad zoveel mogelijk een afspiegeling is van de bevolking benoorden het IJ. Bij de werving en aanstelling van nieuwe leden houden wij hier rekening mee.

Een lid mag twee termijnen van elk drie jaar deel uitmaken van de CR.

NB: per 23 augustus 2021 is conform de Wmcz2018 het nieuwe huishoudelijk reglement in werking getreden. Volgens dit reglement worden de leden van de raad benoemd voor 4 jaar. Het lidmaatschap kan eenmaal met maximaal 4 jaar worden verlengd. Meer over de Wmcz2018 is te lezen onder 'werkwijze'.

De CR bestond in 2021 uit:

Tom Tossijn	Begin 1e termijn: mei 2016	
Aria Ohm-Brink	Begin 1e termijn: mei 2016	
Margriet Henneman	Begin 1e termijn: juni 2016	
Paul Scheerder	Begin 1e termijn: januari 2019	
Marijke Hoefnagel	Begin 1e termijn: januari 2019	
Siefko Julius	Begin 1e termijn: maart 2020	Afgetreden per 1 december 2021
Mehmet Uygun	Begin 1e termijn: januari 2021	
Marieke Ohm	Begin 1e termijn: december 2021	

Het dagelijks bestuur bestond in 2021 uit Tom Tossijn als voorzitter en Margriet Henneman als vice-voorzitter. De ambtelijk secretaris is Ellen de Mooij, aangesteld voor acht uur per week. In december 2021 hebben we afscheid genomen van Siefko Juius. Hij heeft veel energie geïnvesteerd in de Cliëntenraad om de organisatie van alle adviezen en projecten zo goed mogelijk te laten verlopen.

### Werkwijze

De CR vergaderde in 2021 maandelijks en 1 x in de zes weken met de voorzitter van de Raad van Bestuur ( vanaf september ook met de voorzitter van het MSB), digitaal via Zoom.

De CR heeft zijn werkterrein afgebakend in geprioriteerde doelstellingen en activiteiten conform het werkplan 2021. Dit laat onverlet dat de CR naar aanleiding van de actualiteit gaandeweg het jaar altijd een onderwerp kan agenderen dat het belang van de cliënten raakt en dat los staat van dit werkplan. Het stelselmatig doornemen van alle beschikbaar gestelde rapportages vindt op een gestructureerde wijze plaats.

## 3. Doelstellingen Cliëntenraad

Bij het bewaken en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van zorg en service binnen het BovenIJ ziekenhuis richt de CR zich op een aantal aandachtsgebieden, naast de taak om de Raad van Bestuur te adviseren over voorgenomen besluiten. Het gaat om onderwerpen waaraan wij vanwege het belang van patiënten prioriteit geven en die tevens goed aansluiten bij de expertise van de huidige leden. Waar mogelijk en nodig brengen wij ongevraagde adviezen uit.

Aan de hand van het werkplan en daarin genoemde doelstellingen en onderwerpen zijn de volgende werkgroepen opgezet:

### **Werkgroep Contact met de Achterban**

Het versterken van het contact met de achterban is een belangrijk speerpunt van de CR, mede gezien de eisen van de nieuwe wetgeving Wmcz2018. Een belangrijk thema was de voortgang van het opzetten van een Cliëntenpanel en onderzoeken of exitgesprekken met patiënten een meerwaarde kunnen leveren aan het ophalen van feedback bij de achterban.

De in 2020 gestarte overleggen met Klant- en marktonderzoekbureau Newcom hebben in 2021 meer vorm gekregen. Dit heeft ertoe geleid dat met behulp van dit bureau door het BovenIJ ziekenhuis een cliëntenpanel opgezet wordt dat zich - in eerste instantie digitaal - via vragenlijsten zal richten tot de bevolking van Amsterdam Noord om patiënten van het BovenIJ permanent te betrekken bij specifieke vraagstukken. Dit om op een snelle en efficiënte manier in dialoog te zijn met de doelgroep. De CR is hier nauw bij betrokken.

### **Werkgroep Wmcz2018**

Deze werkgroep hield zich in overleg met de Raad van Bestuur en de voorzitter van het coöperatiebestuur Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) bezig met de regelgeving voortkomend uit de Wmcz 2018.

In de vergadering van 26 juli 2021 heeft de Raad van Bestuur, in het bijzijn van het coöperatiebestuur MSB, besloten dat het BovenIJ ziekenhuis en de Coöperatie Medisch Specialistisch Bedrijf BovenIJ gaan participeren in een separate Cliëntenraad voor de RvB en een separate Cliëntenraad voor het MSB met dezelfde personele samenstelling.

De wederzijdse afspraken zijn vastgelegd in de regelingen die in samenspraak zijn opgesteld, besproken en goedgekeurd in de overlegvergaderingen. De regelingen zijn op 23 augustus 2021 door de voorzitters van respectievelijk de Cliëntenraad, de RvB en het MSB ondertekend.

Het gaat hierbij om de volgende documenten:

- Medezeggenschapsregeling Cliëntenraad BovenIJ ziekenhuis
- Medezeggenschapsregeling Cliëntenraad MSB BovenIJ ziekenhuis
- Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad BovenIJ ziekenhuis
- Overeenkomst Onafhankelijke Ondersteuning Cliëntenraad.

### **Werkgroep Voeding**

Het BovenIJ ziekenhuis participeert in het landelijke project "Goede zorg proef je". Doel van dit project is om zowel voor patiënten, als voor personeel en bezoekers een gezonder aanbod te ontwikkelen waarbij tevens minder verspilling optreedt. Omdat voeding een belangrijk aspect is van patiëntenzorg volgt de CR de ontwikkelingen binnen dit project op de voet o.a. door deelname aan de ziekenhuisbrede projectgroep die de implementatie van dit project volgt en begeleidt.

## **4. Vergaderingen en overige activiteiten**

### **Interne gesprekken**

1. Zoals beschreven onder 2. Werkwijze hebben maandelijks cliëntenraadsvergaderingen plaatsgevonden en zeswekelijks een overlegvergadering met de Raad van Bestuur. In verband met de coronacrisis zijn enkele overlegvergaderingen uitgevallen.
2. Op 3 november 2021 heeft de CR een overleg gehad met de Raad van Toezicht (RvT) in bijzijn van de Raad van Bestuur. In dit overleg is de opzet van het Cliëntenpanel besproken.
3. De voorzitter van de CR heeft regelmatig met de Raad van Bestuur gesproken over de covidcrisis, ook in overlegvergaderingen is dit onderwerp telkens besproken.

### **Participatie binnen het ziekenhuis**

De voorzitter van de CR heeft op 11 november een kennismakingsgesprek gehad met een kandidaat-lid voor de Raad van Toezicht. Dit leidde tot een positief advies.

De CR is betrokken bij de opzet van de nieuwe publiekssite van het BovenIJ ziekenhuis. Dit loopt door naar 2022.

### **Vertegenwoordigingen en andere activiteiten**

1. Diverse leden van de Cliëntenraad waren digitaal aanwezig bij de nieuwjaarsreceptie en de toespraak van de Raad van Bestuur.
2. 1 lid van onze raad maakt deel uit van de Denktank Interculturele Zorg in het BovenIJ ziekenhuis. Hierin participeren zowel patiënten, vertegenwoordigers van diverse gemeenschappen uit Amsterdam-Noord en belangstellende medewerkers van het BovenIJ ziekenhuis. Doel is ideeën uitwisselen over 'interculturele zorg' om zo de zorg voor niet-westerse patiënten in het BovenIJ ziekenhuis verder te verbeteren. In 2021 hebben geen vergaderingen plaatsgevonden.
3. De Cliëntenraad is lid van de Patiëntenfederatie Nederland. In voorkomende gevallen kunnen wij de Patiëntenfederatie om advies vragen, met name waar het gaat om de kwaliteit van zorg en de communicatie tussen de zorgprofessional en de patiënt. Ook zijn individuele leden van de raad lid van een patiëntenvereniging.
4. Enkele leden van de CR hebben geparticipeerd in het Webinar 'Begrijpt de patiënt mij?' – van 9 september voor artsen, poli medewerkers en andere zorgprofessionals

### **Deskundigheidsbevordering leden**

Enkele CR leden hebben deelgenomen aan diverse Webinars en netwerkbijeenkomsten, georganiseerd door het LSR.

## **5. Uitgebrachte adviezen en standpunten**

De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad in 2021 over de onderstaande onderwerpen gevraagd een advies of instemming uit te brengen. Over de meeste gevraagde adviezen heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd, soms na het stellen van kritische vragen aan de Raad van Bestuur. Uitgangspunt dat wij telkenmale hanteren is het belang van de patiënt, zijn familieleden/contactpersonen uit diens naaste omgeving en bezoekers van het BovenIJ ziekenhuis. Dit is ook de reden om bij de adviezen zo nodig aandachtspunten of punten van zorg aan te geven.

### **Gevraagde adviezen/instemming**

- *Instemmingsaanvraag inzet eHealth binnen BovenIJ (maart 2021)*  
Naar aanleiding van deze adviesaanvraag heeft de CR een aantal vragen en opmerkingen verzameld die in een bijeenkomst met de RvB zijn besproken. De CR verzocht de RvB onder meer om helder te maken wat de toegevoegde waarde voor de patiënt is van digitaal contact boven de huidige fysieke invulling van de zorgpaden. De CR benadrukte dat de waarde van 'fysiek' contact met artsen niet veronachtzaamd mag worden. De RvB lichtte enkele gedachtenlijnen toe. Zo is het niet de bedoeling dat het digitale pad in plaats van het fysieke pad komt maar dat de keus voor fysieke of digitale zorg bij de patiënt blijft. Ook benadrukte de CR dat het belangrijk is om rekening te houden met degenen die digitale zorg wel willen, maar niet digitaal vaardig zijn. De CR ervaarde deze bespreking als positief en heeft instemming verleend met inachtneming van de geplaatste kanttekeningen. De CR blijft betrokken bij de voortgang.
- *Instemmingsaanvraag aanpassing Klachtenreglement (april 2021)*  
Het betreft het Reglement van de Klachtencommissie (een bijlage van het Klachtenreglement). Met inachtneming van enkele tekstuele correcties heeft de CR instemming verleend.
- *Voorgenomen besluit Keuzehulpen (mei 2021)*

Deze instemmingsaanvraag betrof het geven van een opdracht aan Patiënt+, een aanbieder op het gebied van keuzehulp om het 'samen beslissen' tussen arts en patiënt van de gewenste behandeling te faciliteren. Op 21 juni heeft de CR een presentatie gekregen van Patiënt+. Deze presentatie werd door de CR als helder en enthousiasmerend ervaren. In het kader van de digitalisering van de zorg zou op deze manier het proces van de zorgkeuze goed ondersteund kunnen worden door middel van een helder keuzesysteem waarbij ook de gevolgen van keuzes goed in beeld komen. De CR heeft instemming verleend.

o *Adviesaanvraag Servicemedewerker (mei 2021)*

De essentie van deze adviesaanvraag betrof dat niet-verpleegkundige handelingen niet of zo min mogelijk door verpleegkundigen in het ziekenhuis worden uitgevoerd. Het zorgpersoneel moet, wil het zijn taken goed uitvoeren, dan ook ontlast worden van allerlei werkzaamheden die weinig tot niets te maken hebben met directe (para)-medische zorg. Wel plaatste de CR de kanttekening dat het voor de patiënt duidelijk moet zijn welke functionaris hij/zij aan het bed ziet: een verpleegkundige, een dokter, een voedingsassistente, een ondersteunende discipline etc. Met inachtneming van deze opmerking heeft de CR positief geadviseerd.

o *Instemmingsaanvraag starten Cliëntenpanel (juli 2021)*

De CR heeft hier instemming aan verleend.

o *(Spoed)Adviesaanvraag Bloedafname op afspraak (september 2021)*

Dit betrof het door de Covid situatie in Amsterdam, in overleg met lab BV OLVG en eerstelijns diagnostische centra, de inlooppreekuren zo spoedig mogelijk te gaan stoppen en te gaan werken met bloedafname op afspraak.

De CR bracht in eerste instantie een negatief advies uit met argumenten van procedurele en inhoudelijke aard. De RvB reageerde hier op met aanpassingen die meer ruimte boden voor de patiënten. De aanpassingen waren van dien aard dat de CR zijn eerste negatieve advies heroverwoog en alsnog positief adviseerde, met de opmerking het zeer op prijs te stellen om betrokken te worden bij de evaluatie van de veranderingen in het afsprakensysteem om te bezien of ze voldoen aan de verwachtingen en de belangen van patiënten.

## 6. Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken?

Heeft u vragen, suggesties of opmerkingen, dan kunt u deze schriftelijk of per e-mail aan ons richten. De Cliëntenraad bevestigt, bespreekt en handelt uw reactie zo nodig verder af. Uw vragen of opmerkingen moeten wel betrekking hebben op een grotere groep patiënten en collectieve belangen van patiënten. Voor persoonlijke, individuele klachten kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaar van het BovenIJ ziekenhuis, te bereiken op tel.nr. 020 6346335 of via e-mail: [klachten@bovenij.nl](mailto:klachten@bovenij.nl).

### Adresgegevens Cliëntenraad:

BovenIJ ziekenhuis  
t.a.v. ambtelijk secretaris Cliëntenraad  
Postbus 37610  
1030 BD Amsterdam  
tel. 020 6346348  
e-mail: [clienraad@bovenij.nl](mailto:clienraad@bovenij.nl)  
internet: [www.bovenij.nl](http://www.bovenij.nl)