



# Jaarverslag Cliëntenraad 2022



# INHOUD

Voorwoord.....	3
1. Samenstelling Cliëntenraad .....	3
2. Doelstelling Cliëntenraad.....	3
3. Werkwijze Cliëntenraad .....	4
4. Vergaderingen en overige activiteiten.....	4
5. Werkgroepen.....	5
6. Uitgebrachte adviezen.....	6
7. Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken? .....	7

## Voorwoord

In dit jaarverslag vindt u de belangrijkste feiten, ervaringen en werkzaamheden van de Cliëntenraad van het BovenIJ in het jaar 2022. Dit jaarverslag hoort gereed te zijn voor 1 april 2023. Vanwege het ontbreken van een ambtelijk secretaris in 2023 is dit niet gelukt. Dit jaarverslag is begin 2024 opgesteld op basis van verslagen en brieven in het dossier van de cliëntenraad. Hopelijk geeft dit jaarverslag een afdoende beeld van de bijdrage die de cliëntenraad heeft gehad in 2022.

## 1. Samenstelling Cliëntenraad

Belangrijk voor een goede vertegenwoordiging van patiënten, bezoekers en mantelzorgers is dat de leden van de Cliëntenraad 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 vier jaar deel uitmaken van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad bestond in 2022 uit:

Aria Ohm-Brink	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016	
Margriet Henneman	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: juni 2016	
Tom Tossijn	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016	Afgetreden per 1 mei 2022
Paul Scheerder	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2019	Afgetreden per 1 juli 2022
Marijke Hoefnagel	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2019	
Mehmet Uygun	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2021	
Marieke Ohm	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: december 2021	
Hanan Draoui	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: september 2022	

Het dagelijks bestuur bestond in 2022 tot 1 mei uit Tom Tossijn als voorzitter en Margriet Henneman als vicevoorzitter en vanaf 1 juni uit Margriet Henneman als voorzitter en Marieke Ohm als vicevoorzitter. Door langdurige afwezigheid van de ambtelijk secretaris, Ellen de Mooij, zijn haar taken in eerste instantie gedeeltelijk waargenomen door de ambtelijk secretaris van de Ondernemersraad, Marion Blok en vanaf 25 april 2022 door Eszter Hendriksen, secretaresse Raad van Bestuur.

## 2. Visie en Doelen Cliëntenraad

### Visie

Bij het bewaken en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van zorg en service binnen het BovenIJ, richt de Cliëntenraad 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.

### Doelen

In het werkplan 2022 zijn de volgende doelen geformuleerd:

1. Positie van de cliënten versterken;
2. Aandacht CR gericht op kwaliteit en veiligheid behandelingen;
3. Organisatie van de zorg;
4. Communicatie tussen cliënten en ziekenhuis;
5. Onderhouden en uitbreiden van contacten binnen een buiten het ziekenhuis";
6. Bevordering deskundigheid leden CR;

7. Naamsbekendheid van de CR te vergroten, o.a. door middel van het ontwikkelen van een nieuwe folder en informatie op de website van het ziekenhuis over de CR."

Bij alle adviezen die zijn gegeven en bij de projectgroepen waar de cliëntenraad aan deel heeft genomen zijn de doelen 1 tot en met 4 meegenomen. Een specifieke evaluatie van de doelen heeft in 2022 niet plaatsgevonden.

### **3. Werkwijze Cliëntenraad**

De cliëntenraad vergadert elke 4 weken intern en elke 6 weken met de Raad van Bestuur en het Coöperatie Medisch Specialistisch bedrijf (MSB). In deze vergaderingen worden voorgenomen besluiten en zaken die spelen in het BovenIJ toegelicht door de Raad van Bestuur. De leden van de cliëntenraad kunnen hun kritische vragen stellen over de diverse onderwerpen. Tussendoor komt het dagelijks bestuur samen om agenda's voor te bereiden en voeren leden hun acties uit die besproken zijn tijdens de vergaderingen.

De cliëntenraad geeft gevraagd advies op voorgenomen besluiten die de Raad van Toezicht of de Raad van Bestuur neemt. Voor sommige voorgenomen besluiten moet de cliëntenraad instemming geven. Ook is de cliëntenraad bevoegd om ongevraagd advies te geven.

Naast de adviezen neemt de cliëntenraad deel aan werkgroepen in het BovenIJ, om hier vanuit patiënten perspectief een stem uit te brengen.

Om de taken goed uit te kunnen voeren moet de cliëntenraad geïnformeerd worden. Dit gebeurt door informatie uit nieuwsbrieven, verkrijgen van informatie uit het ziekenhuis, bijwonen van presentaties, volgen van cursussen en het bijwonen van bijeenkomsten.

De cliëntenraad maakt elk jaar een werkplan en een jaarverslag. Het werkplan geeft de doelen weer voor het komende jaar. Het jaarverslag geeft aan wat de cliëntenraad het afgelopen jaar gedaan heeft.

Meer informatie over de werkwijze en de wettelijke grondslag van de cliëntenraad is te vinden in:

- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz2018)
- Medezeggenschapsregeling CR-RvB BovenIJ mei 2021
- Medezeggenschapsregeling CR-MSB BovenIJ mei 2021
- Huishoudelijk regelement CR-RvB MSB BovenIJ mei 2021
- Overeenkomst ondersteuning CR-RvB mei 2021

Deze stukken zijn te vinden op de website van het BovenIJ.

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

De cliëntenraad heeft in 2022 de volgende vergaderingen, presentaties en activiteiten gehad. De werkgroepen zijn apart toegelicht in hoofdstuk 5.

#### **Vergaderingen**

- De Cliëntenraad vergaderde in 2022 9 maal intern (vanwege corona hebben die tot 1 mei online plaatsgevonden en daarna weer fysiek). Deze vergaderingen gingen over dagelijkse aangelegenheden, bespreken van de gevraagde adviezen en instemmingen, terugkoppeling van de werkgroepen en volgen van overige ontwikkelingen in het BovenIJ.
- De Cliëntenraad vergaderde 8 maal met de voorzitter van de Raad van Bestuur (RvB) en het bestuur van de Coöperatie Medisch Specialistisch bedrijf (MSB). In deze vergaderingen zijn naast de gevraagde adviezen, de gevraagde instemming en de onderwerpen uit de werkgroepen ook de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

- De kaderbrief (de begroting)
  - Het klachtenjaarverslag
  - De ontwikkelingen omtrent het Integraal zorgakkoord
- De jaarlijkse vergadering met de Raad van Toezicht (RvT) in bij zijn van de Raad van Bestuur heeft niet plaatsgevonden en is verzet naar januari 2023.
  - De voorzitter van de Cliëntenraad heeft begin 2022 regelmatig met de Raad van Bestuur gesproken over de covidcrisis.

### **Presentaties vanuit het BovenIJ gegeven aan cliëntenraad**

De cliëntenraad heeft een aantal presentaties gekregen van het BovenIJ. Deze presentaties zijn gegeven om met goede informatie een advies te kunnen geven of naar aanleiding van ontwikkelingen die spelen in het BovenIJ.

- Polikliniek van de toekomst
- Dienstkleding
- Goede zorg proef je
- Presentatie van een longarts en een cardioloog over hun werkwijze
- Presentatie over Kwaliteit en veiligheid en de lopende zaken en projecten op dit gebied.
- Presentatie over stand van zaken van de digitale persoonlijk gezondheidsomgeving (PGO).

### **Vertegenwoordigingen en andere activiteiten**

- Diverse leden van de Cliëntenraad waren aanwezig bij de nieuwjaarsreceptie en de toespraak van de Raad van Bestuur.
- Twee leden waren 2 maal aanwezig bij het regionaal overleg cliëntenraden.
- Er was een kennismaking met de cliëntenraad van de huisartsenpost Amsterdam
- Er was aanwezigheid bij de Patiëntenfederatie voor het online testen en meedenken met de Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO).
- Er was aanwezigheid bij het Nivel voor onderzoek naar betrokkenheid van patiënten bij calamiteitenonderzoek
- Er was aanwezigheid bij de audit Qualicor
- Er was een Webinar BovenIJ digitalisering en hoe dit begrijpelijk te houden voor patiënten

### **Deskundigheidsbevordering leden**

Leden hebben deelgenomen aan cursussen, Webinars en netwerkbijeenkomsten, georganiseerd door het LSR.

## **5. Werkgroepen**

In 2022 heeft de cliëntenraad zitting gehad in of deelgenomen aan de volgende werkgroepen.

### **Interne CR Werkgroep Contact met de Achterban - Cliëntenpanel**

Het versterken van het contact met de achterban is een belangrijk speerpunt van de Cliëntenraad, mede gezien de eisen van de nieuwe wetgeving Wmcz2018. Een belangrijk thema was de voortgang van het opzetten van een Cliëntenpanel voor het ophalen van feedback bij de achterban. De oprichting van de Cliëntenpanel heeft in 2022 meer gestalte gekregen, er is veel werk gestoken in het werven van panelleden.

### **Werkgroep Goede zorg proef je**

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 heeft de Cliëntenraad de ontwikkelingen binnen dit project op de voet gevolgd o.a. door deelname aan de ziekenhuisbrede projectgroep die de implementatie van dit project volgt en begeleidt.

## Werkgroep digitalisering

De projectgroep Digitalisering heeft zich beziggehouden met de voortgang van alle digitale projecten die het ziekenhuis uitvoert ten behoeve van de patiënten. Zoals het opzetten van de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft actief deelgenomen aan deze projectgroep.

## Uitgebrachte adviezen

Er zijn in 2022 geen ongevraagde adviezen gegeven. De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad in 2022 over de onderstaande onderwerpen gevraagd een advies of instemming uit te brengen. Het geven van een advies of een instemming doet de cliëntenraad uit perspectief en stelt hierbij het belang van de patiënt, zijn familieleden/contactpersonen uit diens naaste omgeving en bezoekers van het BovenIJ ziekenhuis, voorop. Bij een advies worden zo nodig aandachtspunten of punten van zorg aan te geven.

## Gevraagde adviezen/instemming

- *Adviesaanvraag Dienstkleding ( januari 2022)*  
De dienstkleding wordt vervangen. De cliëntenraad heeft hier positief over geadviseerd.
- *Instemmingsaanvraag Beleidsnotitie Kwaliteit en Veiligheid (maart 2022)*  
De Beleidsnotitie Kwaliteit en Veiligheid van 2016 wordt aangepast. De cliëntenraad heeft instemming verleend om de beleidsnotitie aan te passen.
- *Avondopenstelling MRI-CT (maart 2022)*  
De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de avondopenstelling van 17.00 tot 21.00 uur.
- *Adviesaanvraag Gedragscode Social Media (juni 2022)*  
De CR is van mening dat zij over dit onderwerp geen advies hoeft te geven en heeft afgezien van haar recht om advies.
- *Adviesaanvraag Spoedpost Noord (juli 2022)*  
De CR heeft positief geadviseerd over de samenvoeging SEH en HAP tot één Spoedpost.
- *Adviesaanvraag besluit Calamiteitenprocedure (augustus 2022)*  
De CR heeft positief geadviseerd over de calamiteitenprocedure.
- *Adviesaanvraag patiëntondersteuning met digitale middelen (augustus 2022)*  
De CR heeft positief geadviseerd.
- *Adviesaanvraag Meerjaren Milieubeleidsplan (oktober 2022)*  
De CR heeft positief geadviseerd.
- *Instemmingsaanvraag Beleid Brandveiligheid (november 2022)*  
De CR heeft zich onthouden van instemming o.b.v. het feit dat tijdens een brand patiënten de aanwijzingen van personeel moeten opvolgen.

## 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)