



# Jaarverslag Cliëntenraad 2019



# 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?.....	9

## 1. Voorwoord

*Het jaar 2019 stond intern vooral in het teken van veranderingen in de samenstelling van de Cliëntenraad: vertrek van onze voorzitter en vice-voorzitter en de nieuwe benoeming van raadsleden in deze functies. Daarbij kwam dat er in het voorjaar ook een nieuwe ambtelijk secretaris moest worden ingewerkt. Dat heeft allemaal veel tijd 'achter de schermen' gekost, maar was meteen de aanleiding om de tijd te gebruiken om procedures samen te stroomlijnen en effectiever te maken.*

*We hadden de verwachting dat in dit jaar de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) van start zou gaan, wat voor ons zou kunnen leiden tot nieuwe afspraken met de Raad van Bestuur en andere gremia in het BovenIJ ziekenhuis. Maar de wetgeving verliep in Den Haag toch trager dan werd verwacht, zodat we nu met het nogal malle fenomeen zitten dat de nieuwe wet weliswaar officieel "WMCZ 2018" heet maar pas vanaf 1 juli 2020 geldt.*

*En verder hebben wij als Cliëntenraad hard gewerkt aan de collectieve belangenbehartiging van cliënten van het ziekenhuis: patiënten, bezoekers, mantelzorgers. Ook zijn we vaker en intensiever betrokken als 'stem van de patiënt' bij grotere projecten zoals verbouwing van afdelingen en de aanloop naar de nieuwe publiekssite van het ziekenhuis. De raad heeft zich proactief opgesteld en drie ongevraagde adviezen uitgebracht. Het vertrouwen dat de Raad van Bestuur in ons heeft bij het uitvoeren van die werkzaamheden werd door ons dan ook zeer op prijs gesteld.*

*We hebben een mooi jaar gehad en blijven doorgaan met het onder de aandacht brengen van de collectieve belangen van cliënten. Want daarvoor zijn we in het leven geroepen en daaraan blijven we dus hard werken. En dat is nog inspirerend ook: een bijdrage leveren aan ons eigen, kleine maar tegelijk grote ziekenhuis in ons eigen Amsterdam-Noord.*

*Tom Tossijn,  
voorzitter.*

## 2. Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad

### Samenstelling

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 van Amsterdam-Noord. Bij de werving en aanstelling van nieuwe leden houden wij hier zoveel als mogelijk rekening mee. Een lid mag twee termijnen van elk drie jaar deel uitmaken van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad bestond in 2019 uit:

Ineke van Gestel	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: maart 2013, afgetreden per 1 maart 2019 (voorzitter)
Martin van der Wal	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2014, afgetreden per 1 januari 2020 (vice-voorzitter)
Aria Ohm-Brink	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016
Tom Tossijn	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016
Margriet Henneman	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: juni 2016
Jan Simon Boudewijn	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2017
Paul Scheerder	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2019
Marijke Hoefnagel	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2019

Het dagelijks bestuur bestond in 2019 vanaf maart uit Tom Tossijn als voorzitter en Martin van der Wal als vice-voorzitter. De ambtelijk secretaris was Ellen de Mooij, aangesteld voor acht uur per week. In het voorjaar van 2019 en van 2020 hebben we afscheid genomen van onze aftredende voorzitter en vice-voorzitter resp. Ineke van Gestel en Martin van der Wal. Beiden hebben veel energie geïnvesteerd in de Cliëntenraad om de organisatie van alle adviezen en projecten zo goed mogelijk te laten verlopen. Verder namen wij begin 2019 afscheid van ons lid Wim Raap, die zijn termijn van zes jaar heeft gebruikt voor waardevolle bijdragen aan ons werk. Ook hebben we begin 2019 afscheid genomen van onze vorige ambtelijk secretaris, Margot van Neijenhoff. Zij is in mei 2019 opgevolgd door Ellen de Mooij.

### Werkwijze

De Cliëntenraad vergaderde ook in 2019 zoals gebruikelijk twee keer per maand. De eerste maandag van de maand vergaderde de Cliëntenraad. Voorafgaande aan dit interne overleg kwamen de commissies bijeen. Een of twee weken later overlegde de raad met de Raad van Bestuur. Deze formele en informele overleggen werden afwisselend gehouden.

In 2019 waren er de volgende commissies in de Cliëntenraad:

- Kwaliteit en Veiligheid  
Bestaande uit Aria Ohm, Margriet Henneman en Jan Boudewijn
- Communicatie en Organisatie  
Bestaande uit Tom Tossijn, Martin van der Wal, Paul Scheerder

## 3. Doelstellingen Cliëntenraad

Bij het bewaken en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van zorg en service binnen het BovenIJ ziekenhuis richt de Cliëntenraad zich via zijn commissies 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 brengen wij ongevraagde adviezen uit.

## **De aandachtsgebieden van de twee commissies voor 2019 waren:**

### **Kwaliteit en Veiligheid**

Kwaliteit-gerichte informatie vanuit de achterban naar voren halen en naar aanleiding daarvan ongevraagde adviezen opstellen. Centrale thema's van deze commissie waren: kwaliteit van de door het ziekenhuis verstrekte zorg en de veiligheid van behandelingen en ziekenhuisomgeving t.a.v. cliënten.

### **Communicatie en Organisatie**

Centrale thema's in deze commissie waren het bevorderen van de communicatie tussen ziekenhuis en patiënt en bijdragen aan de samenwerking met cliënten vanuit de Cliëntenraad. Daarnaast leverde de commissie bijdragen aan het pro-actief laten meedenken van de ziekenhuisorganisatie over de gevolgen voor patiënten n.a.v. haar initiatieven, (meerjaren)beleidsplannen, voornemens en projecten. Ook dit kon in de vorm van ongevraagde adviezen en het bijdragen aan bijeenkomsten met patiënten over verdere verbetering van de communicatie.

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

### **Interne gesprekken**

1. Zoals beschreven onder 2. Werkwijze hebben maandelijks twee vergaderingen plaatsgevonden, waarbij de Raad van Bestuur een keer per maand een formeel of informeel overleg bijwoonde.
2. Mw. Ellen van Schaik, is op bindende voordracht van de CR op 16 april als lid van de Raad van Toezicht (RvT) met cliëntenperspectief in haar portefeuille benoemd. Op 1 juli 2019 heeft mevrouw Van Schaik een vergadering van de CR bijgewoond. Als Cliëntenraad hebben wij, conform de wettelijke bepalingen, het voortouw genomen bij de sollicitatieprocedure en selectie van de RvT-kandidaat met de portefeuille cliëntenperspectief.
3. De heer Henk van Vliet (lid Raad van Toezicht) heeft het formeel overleg tussen CR en de RvB van 16 mei 2019 bijgewoond.

### **Participatie binnen het ziekenhuis**

De Cliëntenraad was ook in 2019 vaste deelnemer bij de maandelijks veiligheid rondes binnen het ziekenhuis. Deze worden diverse keren per jaar, steeds op een andere afdeling gehouden.

De voorzitter en de vice-voorzitter hebben op 1 juli een gesprek gevoerd met een kandidaat-lid voor de Raad van Toezicht. Dit leidde tot een positief advies.

De CR heeft op 19 november deelgenomen aan de patiëntenbijeenkomst over de toekomstige zorg van het BovenIJ ziekenhuis om samen met patiënten en buurtbewoners vooruit te kijken naar de zorg richting 2025. Ook hebben wij in september deelgenomen aan het ziekenhuisbrede gesprek over de Toekomstvisie van het BovenIJ ziekenhuis. Deze visie is de strategische basis voor het nieuwe meerjarenbeleidsplan van het ziekenhuis. Wij werden in 2019 betrokken bij de voorbereiding en de opening van de fraai verbouwde tweede verdieping: de afdelingen dagbehandeling, scopie en andere afdelingen met zeer kortdurende opnames. Hier waren wij ook in de adviserende zin bij betrokken geweest en hebben bij de bouwkundige voorbereiding bijgedragen aan cliëntvriendelijke voorzieningen en indelingen van de verdieping.

Met de Ondernemingsraad hebben wij een gesprek gevoerd over een advies waar niet alleen cliëntbelangen, maar ook personele belangen aan de orde kwamen. Dit hebben wij als heel positief ervaren.

Wij werden betrokken bij alle activiteiten die het ziekenhuis in 2019 ondernam om te komen tot een herkenbaar en direct aanspreekbaar 'Cliëntenpanel'. Eén van de activiteiten was het mede beoordelen van het taalgebruik en de herkenning van nieuwe pagina's van de publiekssite van het BovenIJ ziekenhuis. Dan gaat het met name over helder en duidelijk taalgebruik voor mensen die laaggeletterd zijn.

## **Vertegenwoordigingen en andere activiteiten**

1. Diverse leden van de Cliëntenraad waren aanwezig op de nieuwjaarsreceptie.
2. Op 4 juni 2019 hebben de voorzitter en de ambtelijk secretaris een bijeenkomst van de cliëntenraden in Noord-Holland bijgewoond. Dit om te onderzoeken of er een samenwerking tot stand kon worden gebracht vanuit de belangen van cliënten in de hele regio tussen Hoorn en Amsterdam-Noord (Zaanstreek-Waterland-West-Friesland). Mede was het contact ingegeven als reactie op alle ervaringen rond het faillissement van het Slotervaartziekenhuis, met name de bittere gevolgen daarvan voor de patiënten van dit Amsterdamse ziekenhuis: hoe voorkom je dit soort rampen in de toekomst en wat kan de rol van de Cliëntenraad zijn hierbij? Wij moesten echter tot de ontdekking komen dat een structurele samenwerking tussen vertegenwoordigingen van cliënten/patiënten in een reeks van ziekenhuizen in de regio te veel werk zou kosten met een te onzekere uitkomst.
3. 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.
4. 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.
5. In juni waren wij op uitnodiging aanwezig bij een bijeenkomst van de SIGRA, de samenwerkingsorganisatie in Amsterdam en omstreken van alle zorginstellingen, welzijnsorganisaties en huisartsen. De bijeenkomst was gericht op het geven van invulling aan SIGRA's nieuwe meerjarenbeleidsplan.
6. Wij namen met een kleine delegatie deel aan de deskundigheidsbevordering van het LSR, onze landelijke ondersteuningsorganisatie van cliëntenraden, over de stand van zaken rond de voorbereiding van de nieuwe wet WMCZ 2018.

## **Deskundigheidsbevordering leden**

1. Op 7 november heeft de CR een training van het LSR gekregen over de nieuwe Wmcz2018 en de werkwijze van de CR.
2. Twee leden en de ambtelijk secretaris hebben deelgenomen aan een informatiebijeenkomst over de nieuwe wet WMCZ 2018 op 25 november.
3. Een lid heeft de basiscursus van het LSR gevolgd.

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

De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad in 2019 over de onderstaande onderwerpen gevraagd een advies 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. Wij hebben in 2019 ook twee ongevraagde adviezen gegeven.

### **Gevraagde adviezen**

- *Renovatie 2<sup>e</sup> etage (februari 2019)*  
De Cliëntenraad kon in maart akkoord gaan met het op de grote lijnen uitgezette beleid zoals verwoord in deze adviesaanvraag. De CR constateerde dat de herinrichting voldoende rekening houdt met wachtende en in behandeling zijnde patiënten. Met name de centrale wachtruimtes zijn niet geïsoleerd van het baliepersoneel en verpleegkundigen, zodat patiënten niet het gevoel krijgen in hun uppie te zitten.

Verder vond de CR het positief te constateren dat de behandelruimtes en bedden voor scopie-patiënten in vergelijking met de huidige situatie aanzienlijk worden verbeterd. Wij hebben in het voortraject ook vanuit cliëntenbelangen bijgedragen aan de bouwcommissie en de voorbereiding van de grootschalige verbouwing. Overigens gebeurt dat wel vaker, dat we niet alleen adviseren maar ook de handen uit de mouwen steken om al in een vroeg stadium vorm en inhoud te geven aan patiëntbelangen.

○ *Cashless in de PAPO (maart 2019)*

De CR heeft positief geadviseerd over het idee om het cash betalen af te schaffen en alleen pinbetalingen toe te staan in de ziekenhuisapothek. De CR kon zich er in vinden dat de afwezigheid van contact geld de veiligheid zou vergroten. Wel heeft de CR aangegeven dat er ook patiënten zijn die geen pinpas hebben of deze niet kunnen gebruiken door bijvoorbeeld een lichamelijke handicap. De CR deed de aanbeveling dat er voor deze patiënten te allen tijde een andere betaalmogelijkheid beschikbaar dient te zijn. Ook heeft de CR het belang van een goede voorlichting benadrukt.

○ *Evaluatie beslisdocument (mei 2019)*

In 2017 had de Cliëntenraad een ongevraagd advies ingediend om de PER (Patiënt Effect Rapportage) te introduceren. De PER is een hulpmiddel om bij het maken van beleid het patiëntperspectief te garanderen. Op basis van dit ongevraagde advies is het format beslisdocument aangepast. In het aangepaste beslisdocument hebben bij het kopje Impact Cliënten alle aspecten uit de PER een plek gekregen. Op 20 mei heeft de CR het beslisdocument geëvalueerd met een positief resultaat.

○ *Mobiliteits- en parkeerbeleid (mei 2019)*

De CR heeft naar aanleiding van deze adviesaanvraag diverse vragen opgesteld die naar tevredenheid zijn beantwoord. De CR ging akkoord met deze adviesaanvraag met de formulering van een aantal aanbevelingen, t.w.: onderzoek of er vanuit de verzekeraar een vergoeding voor parkeren kan worden gegeven aan patiënten, er wordt immers om medische doeleinden geparkeerd op het terrein van het BovenIJ; en 'Blijf met de gemeente in gesprek over (mogelijk) aankomende verhogingen van de parkeertarieven en de consequenties daarvan voor het ziekenhuis'.

○ *Gezichtsbedekkende kleding (juli 2019)*

Deze adviesvraag betrof een voorgenomen besluit inzake de wet "Gedeeltelijk verbod gezichtsbedekkende kleding" die vanaf 1 augustus 2019 van kracht is geworden en het dragen van een nikab, boerka, integraalhelm of bivakmuts in het onderwijs, de zorg, het openbaar vervoer en overheidsgebouwen verbiedt. Volgens deze wet moet aan personen met gezichtsbedekkende kleding zoals hierboven beschreven worden gevraagd om deze te verwijderen of de openbare ruimte te verlaten. De CR heeft hier positief over geadviseerd en kon zich er in vinden dat, mocht zich een incident voordoen, de afhandeling hiervan in goede harmonie zal plaatsvinden.

○ *Herzien draaiboek Spiegelgesprekken (augustus 2019)*

De CR heeft positief geadviseerd over het herzien van het draaiboek Spiegelgesprekken, mits het draaiboek qua inhoud wordt aangepast aan het door ons uitgebracht ongevraagd advies in juli (zie pag. 8 bij ongevraagd adviezen). Dit traject loopt door naar 2020.

○ *Dienstkleding (september 2019)*

Deze adviesaanvraag betrof het onderscheid in dienstkleding, zodat voor patiënten en bezoekers duidelijk is wie ze kunnen aanspreken voor medisch/verpleegkundige zaken en welke medewerkers andere werkzaamheden verrichten en/of diensten verlenen. De CR was er zeer tevreden mee dat inzichtelijk werd gemaakt welke functies dankzij het kledingonderscheid 'aan het bed' en in de poliklinische omgeving zichtbaar zijn, zodat de rollen van de zorgverleners voor de patiënt helder en duidelijk te onderscheiden zijn, en heeft dan ook positief geadviseerd.

○ *Vernieuwing Corporate Website (oktober 2019)*

Deze adviesvraag gaat er over dat de nieuwe website van het BovenIJ ziekenhuis een belangrijk onderdeel vormt binnen de positionering van integrale zorg & welzijn en dit moet gaan uitstralen in (online) content in interactie.

Het BovenIJ ziekenhuis kiest er in zijn online strategie voor nadruk te leggen op de volgende klantmomenten: afwegen, keuze maken en keuze regelen. De totstandkoming van een nieuwe website is één van de belangrijkste momenten in de online strategie van het BovenIJ ziekenhuis.

De CR kon zich goed vinden in de opzet, en stelt het op prijs dat dat bij de toetsing van de inhoud van de site raadplegers met beperkte leesvaardigheden en lage gezondheidsvaardigheden structureel worden betrokken. We hebben met enkele aanbevelingen positief geadviseerd. De aanbevelingen gingen over niet alleen (potentiële) patiënten als primaire doelgroep noemen, maar ook mantelzorgers, bezoekers en familieleden en mogelijk professionals zoals huisartsen, die immers allemaal invloed hebben op de keuze van de patiënt voor de zorg van het BovenIJ. Een andere aanbeveling betrof het letten op kleurenblindheid en specifieke eisen die dit stelt aan de kleuren en indeling van de webpagina's op de site.

- *Geestelijke verzorging*

De CR heeft met het ziekenhuis samengewerkt bij de selectie van een geestelijke verzorger. Een lid van de CR maakte deel uit van de selectiecommissie.

- *Rookvrij ziekenhuis (november 2019)*

De Raad van Bestuur had onze mening gevraagd over het rookvrij maken van het ziekenhuisterrein. Wij kwamen tot de opvatting dat een algeheel rookverbod de voorkeur heeft boven geen algeheel rookverbod op het gehele ziekenhuisterrein. De nadelen van een dergelijk verbod zijn naar het oordeel van de Cliëntenraad redelijk aan te pakken (bijvoorbeeld aanbieden van deskundige hulp bij stoppen met roken) terwijl de voordelen overtuigend zijn: een ziekenhuis werkt aan de gezondheid en dat verdraagt zich niet met roken op het terrein. Tevens is het een goede PR voor het BovenIJ ziekenhuis, als ziekenhuis wil je niet bijdragen aan verslavingsgedrag en het niet-rookbeleid kan bijdragen aan stoppen met roken. De CR kon zich goed vinden in de uitzonderingsregel: de (hoge) uitzondering voor patiënten die toch al niet lang meer te leven hebben, dan prevaleert de menselijke maat.

## **Ongevraagde adviezen**

- *Waterijsje na een operatie (juni 2019)*

De CR gaf een ongevraagd advies naar aanleiding van een onderzoek door de commissie Kwaliteit & Veiligheid over het standaard geven van een waterijsje na electieve ingrepen. Dit ongevraagd advies was gebaseerd op zowel eigen ervaringen als op onderzoek d.d. 7 augustus 2017 van het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) "Waterijs na een operatie vermindert opiaatbehoefte" en een wetenschappelijk onderzoek uit 2014 van recoveryverpleegkundige Diana Johns. Dit advies is overgenomen door de Raad van Bestuur.

- *Realiseren kortere looproute naar de poliklinieken (juni 2019)*

Dit ongevraagd advies kwam naar voren uit een achterbanraadpleging door de commissie Veiligheid & Kwaliteit. Het bleek dat de afstand van de bushaltes naar de hoofdingang en dan nog een verder gelegen polikliniek als een te lange afstand wordt ervaren. Met name patiënten en familieleden die slecht ter been zijn en aangewezen zijn op het openbaar vervoer, ervaren dat de ingang van het ziekenhuis wel erg ver verwijderd is van de bushalte. Men moet buiten een eind lopen naar de ingang, maar in het gebouw nagenoeg dezelfde route terugnemen om naar de poliklinieken te gaan. De CR vindt het belangrijk dat er wordt onderzocht of de loopafstanden aanzienlijk kunnen verkort. Weliswaar is dit advies niet letterlijk overgenomen door de RvB, maar wél ondergebracht in de plannen voor de komende verbouwing van de poliklinieken op de begane grond, De verbouwing zal dan rekening houden met de wenselijkheid van kortere loopafstanden voor mensen die slecht ter been zijn.

- *Spiegelgesprekken nieuwe stijl (juli 2019), ongevraagd advies*

De CR heeft een ongevraagd advies uitgebracht om de Spiegelgesprekken separaat (patiënten en behandelaars) van elkaar te voeren. De CR bracht dit ongevraagd advies uit om hij van mening is dat deze opzet laagdrempeliger is dan de standaard procedure Spiegelgesprekken en (ex)-patiënten meer uitnodigt om zich open en vrij te kunnen uitspreken zonder angst te hebben voor eventuele gevolgen in komende contacten. Dit advies loopt door naar 2020.



## 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)

U kunt ons ook volgen op Twitter: [@BovenIJClienten](https://twitter.com/BovenIJClienten)