



# Jaarverslag Cliëntenraad 2020



# INHOUD

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Voorwoord.....                                | 3 |
| 2. | Samenstelling en werkwijze Cliëntenraad ..... | 4 |
| 3. | Doelstellingen Cliëntenraad.....              | 5 |
| 4. | Vergaderingen en overige activiteiten.....    | 5 |
| 5. | Uitgebrachte adviezen en standpunten.....     | 6 |
| 6. | Hoe kunt u de Cliëntenraad bereiken?.....     | 8 |

# 1. Voorwoord

In dit jaarverslag vindt u de belangrijkste feiten, ervaringen en (advies)werkzaamheden van de Cliëntenraad van het BovenIJ ziekenhuis in 2020. Zoals overall wordt gemeld - door ziekenhuizen zelf, beleidsorganen, patiëntenorganisaties of zorgkoepels - is het meest opvallende in het verslagjaar de rollercoaster waarin de zorgsector terecht kwam als gevolg van de wereldwijde corona-pandemie. Dat geldt ook voor ons als Cliëntenraad: niet eerder zijn wij geconfronteerd met een zo groot scala aan snelle veranderingen en aanpassingen van de zorg in ons ziekenhuis, in de spoedeisende hulp aan covidpatiënten, in een substantiële afschaling van de zorg en in allerlei, ook onsympathieke, maatregelen die erop zijn gericht dat patiënten in het ziekenhuis veilige zorg kunnen blijven krijgen en bezoekers zonder gevaar van besmetting hun familieleden en vrienden die zijn opgenomen, kunnen blijven bezoeken.

Dat vergde een enorme inspanning bij al het personeel van het ziekenhuis, maandenlang, vaak dag en nacht. Cliëntbelangen werden daarbij, ondanks alle beperkingen, door de dokters, verpleegkundigen en managers steeds weer goed in het oog gehouden. Informatieverschaffing aan patiënten, consultatie, onderzoek en behandeling zijn zoveel mogelijk overeind gebleven ondanks alle toegenomen druk op de zorg. We zijn daar alle zorgverleners uitermate erkentelijk voor.

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. Als Cliëntenraad konden we ondanks alles de belangen van cliënten onder de aandacht van de Raad van Bestuur blijven brengen. We bleven in 2020 hard werken aan de voortgang van onze adviezen.

Eén belangrijk aspect van ons werk lag in 2020 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 gezamenlijk tal van nieuwe regels en aanpassingen van bestaande reglementen op een rij zetten. Die 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.

We hopen dat de druk op de zorg, en dus ook op het BovenIJ ziekenhuis, in 2021 zal normaliseren en dat het ziekenhuis weer stapje voor stapje kan opschalen naar een normaal, wenselijk niveau van zorgverlening. Het testen op covid, de werkzaamheid van vaccinatieprogramma's, de organisatie van de zorg en tal van maatregelen van overheid, RIVM en GGD om besmetting zoveel mogelijk tegen te gaan en complicaties te voorkomen door het virus effectief te bestrijden, zullen daarbij helpen. Dat hopen we van harte.

*Tom Tossijn,  
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 van 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.

De CR bestond in 2020 uit:

|                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| Tom Tossijn       | Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016                                    | Begin 2 <sup>e</sup> termijn: mei 2019     |
| Aria Ohm-Brink    | Begin 1 <sup>e</sup> termijn: mei 2016                                    | Begin 2 <sup>e</sup> termijn: mei 2019     |
| Margriet Henneman | Begin 1 <sup>e</sup> termijn: juni 2016                                   | Begin 2 <sup>e</sup> termijn: juni 2019    |
| Jan Boudewijn     | Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2017, afgetreden per 1 januari 2021 |  |
| Paul Scheerder    | Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2019                                | Begin 2 <sup>e</sup> termijn: januari 2022 |
| Marijke Hoefnagel | Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2019                                | Begin 2 <sup>e</sup> termijn: januari 2022 |
| Siefko Julius     | Begin 1 <sup>e</sup> termijn: maart 2020                                  | Begin 2 <sup>e</sup> termijn: maart 2023   |

Het dagelijks bestuur bestond in 2020 uit Tom Tossijn als voorzitter en Margriet Henneman als vice-voorzitter. De ambtelijk secretaris was Ellen de Mooij, aangesteld voor acht uur per week. In december hebben we afscheid genomen van Jan Boudewijn. Hij heeft veel energie geïnvesteerd in de Cliëntenraad om de organisatie van alle adviezen en projecten zo goed mogelijk te laten verlopen en de samenwerking met de Raad van Bestuur te optimaliseren.

### Werkwijze

De CR vergaderde in 2020 digitaal via Zoom maandelijks en 1 x in de zes weken met de voorzitter van de Raad van Bestuur.

De CR werkte aan de hand van het werkplan 2020 waarin de doelstellingen, methodes, activiteiten en tijdsplanning zijn opgenomen. De commissies Veiligheid & Kwaliteit en Communicatie & Organisatie vervielen, in plaats daarvan committeerden de leden van de Cliëntenraad zich aan de in het werkplan verschillende genoemde onderwerpen en activiteiten.

Het betreft de volgende doelstellingen:

- De contacten met de achterban zijn geïntensiveerd;
- Vrijwilligers worden beter benut/ingezet;
- Het in overleg met de RvB opstellen van een nieuwe medezeggenschapsregeling conform de Wmcz2018, met daarbij een door de CR opgesteld eigen Huishoudelijk Reglement.

NB: in juli 2020 is de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 in werking getreden. Alle bepalingen in deze wet zijn vanaf die datum van kracht maar de medezeggenschapsregeling geldt (vooralnog) vanaf 1 januari 2021. De meest opvallende wijziging voor de ziekenhuizen is de verplichting voor het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB) om een eigen Cliëntenraad in te stellen. Het MSB heeft bij brief aan de Raad van Bestuur van het BovenIJ ziekenhuis aangegeven graag gezamenlijk te participeren in één Cliëntenraad. In de RvB vergadering van 13 juli 2020 heeft de Raad van Bestuur hierover een voorgenomen besluit genomen en ter advisering voorgelegd aan de Cliëntenraad.

De CR heeft bovengenoemde regelingen opgesteld en de besprekingen hierover met de Raad van Bestuur en het coöperatiebestuur MSB lopen door naar 2021.

- Gebruik maken van de mogelijkheid tot het geven van ongevraagde adviezen.
- Gevraagd adviseren of instemmen.

### 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 werden gaandeweg 2020 werkgroepen gecreëerd, zoals de werkgroep Contact met de achterban en de werkgroep Wmcz2018.

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

Het versterken van het contact van de achterban is een belangrijk speerpunt van de CR, mede gezien de eisen van de nieuwe wetgeving Wmcz2018. Belangrijke thema's zijn de voortgang van het opzetten van cliëntenpanels en onderzoeken of exitgesprekken een meerwaarde kunnen leveren aan het contact met de achterban. Het gesprek is via de Raad van Bestuur gestart met de adviseur Kwaliteit & Veiligheid. Deze gesprekken lopen door in 2021.

#### **Werkgroep Wmcz2018**

Zoals hierboven beschreven hield deze werkgroep 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. Alle benodigde regelingen zijn door de werkgroep opgesteld en voorgelegd aan de Raad van Bestuur en de voorzitter van het MSB. Dit onderwerp loopt door naar 2021: naar verwachting kunnen alle nieuwe afspraken en reglementen in het voorjaar van 2021 worden vastgesteld.

#### **Vrijwilligersbeleid**

In 2020 is over vrijwilligersbeleid een gevraagd advies uitgebracht. Zie verder in dit jaarverslag bij 'gevraagde adviezen'.

#### **Overige thema's / onderwerpen:**

- Actualiseren informatie over de CR op de website van het BovenIJ Ziekenhuis.
- 'Spiegelgesprekken nieuwe stijl': dit betreft de voortgang van het ongevraagd advies van de CR uit 2019 over een andere manier om Spiegelgesprekken te voeren. Een aantal leden van de Cliëntenraad zijn op voorstel van de Raad van Bestuur in gesprek gegaan met de bestuursadviseur Kwaliteit en Veiligheid. Door de coronacrisis is de voortgang gestagneerd.
- Meerjarenbeleidsplan 'Samen anders, op weg naar 2025': de CR heeft hier uitgebreid feedback en punten van overdenking gegeven, bijvoorbeeld over het verstrekken van digitale zorg. Deze digitale zorg is naar mening van de raad voor veel patiënten helemaal niet vanzelfsprekend; een grote groep kwetsbare patiënten is digitale communicatie helemaal niet gewend of beschikt zelfs niet over computer of tablet. Bespreking van bovenstaande feedback met de Raad van Bestuur loopt door naar 2021.
- Animatie Meerjarenbeleidsplan (MIBP) 'Samen anders, op weg naar 2025'. In de feedback van de CR werd onder meer aandacht gevraagd voor het vermijden van 'moeilijke woorden', en per specifiek plaatje zijn opmerkingen geplaatst en vragen gesteld. De bespreking loopt door naar 2021.
- Houtkoolschets Acute zorg  
De CR heeft naar aanleiding van een internetconsultatie over de nieuwe inrichting en bekostiging van het acute zorglandschap een kritische reactie geplaatst op de website van de overheid. Deze reactie is te vinden via de volgende link: [https://www.internetconsultatie.nl/houtkoolschets\\_acute\\_zorg/reacties](https://www.internetconsultatie.nl/houtkoolschets_acute_zorg/reacties)

## 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 corona crisis zijn enkele overlegvergaderingen uitgevallen.
2. Op 4 november 2020 heeft de CR een overleg gehad met de Raad van Toezicht (RvT) in bijzijn van de Raad van Bestuur. Onderwerpen waren onder meer de stand van zaken rond corona, de afschaling van de reguliere zorg, de nieuwe Wmcz 2018, de houtkoolschets acute zorg van het Ministerie van VWS.
3. De voorzitter van de CR heeft regelmatig met de Raad van Bestuur gesproken over de Covid 19 crisis, ook in overlegvergaderingen is dit onderwerp telkens besproken.

### Participatie binnen het ziekenhuis

De voorzitter van de CR heeft op 19 augustus 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 2021.

### 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 2020 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. Wij namen met een kleine delegatie deel aan een bijeenkomst van het LSR, de landelijke ondersteuningsorganisatie van cliëntenraden, over de stand van zaken rond de nieuwe wet Wmcz 2018 en de gevolgen van de veranderde wetgeving voor de taakstelling en werkwijze van cliëntenraden.

### Deskundigheidsbevordering leden

5. Twee leden en de ambtelijk secretaris hebben op 28 oktober deelgenomen aan een Webmeeting "Cliëntenraad ziekenhuis en de personele unie" georganiseerd door het NCZ.

## 5. Uitgebrachte adviezen en standpunten

De Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad in 2020 over de onderstaande onderwerpen gevraagd een advies uit te brengen c.q. verzocht om instemming. 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

- *Mobiliteitsbeleid (februari 2020)*

Op 13 mei 2019 heeft de CR een positief advies uitgebracht over het mobiliteits- en parkeerbeleid. De Cliëntenraad heeft na het stellen van vragen geconcludeerd dat in de adviesaanvraag van februari 2020 geen verschillen waren ten aanzien van de belangen van de bezoekers. De wijzigingen/aanpassingen zaten met name in de onderdelen voor medewerkers en medisch specialisten. De CR bleef om deze reden bij de inhoud van zijn op 13 mei 2019 uitgebrachte positieve advies. Daarbij verzocht de CR om te betrokken te worden bij de evaluatie die in juni 2021 gepland staat.
- *Nieuwe dienstkleding (februari 2020)*

Dit betrof een verzoek van de Raad van Bestuur aan de CR om met een delegatie deel te nemen aan de werkgroep Dienstkleding. De raad had eerder (op 16 september 2019) een positief advies uitgebracht over Nieuwe dienstkleding. De raad concludeerde dat hij niets toe te voegen had aan het destijds uitgebrachte positieve advies en zag af van deelname aan deze werkgroep.
- *Beleid Contactpersonen (maart 2020)*

De Raad van Bestuur had dit beleid al in december 2018 vastgesteld maar gezien nieuwe wetgeving werd het beleid geactualiseerd. De raad heeft positief, mits aandacht werd geschonken aan een aantal verbeterpunten en suggesties, geadviseerd.
- *Beleid Mobiele apparatuur (maart 2020)*

In april heeft de CR enkele vragen opgesteld over dit voorgenomen besluit. Op 22 juni ontving de CR een brief van de RvB met de mededeling dat dit voorgenomen besluit 'Beleid Mobiele apparatuur' werd ingetrokken. In plaats daarvan heeft de Raad van Bestuur de manager HR a.i. gevraagd om de verouderde gedragscode 'mobiele telefonie' aan te passen aan het huidige gebruik van mobiele telefonie voor (zakelijke) doeleinden binnen het BovenIJ. Zodra deze nieuwe gedragscode er is zal deze aan de gremia worden voorgelegd.
- *Vaststellen beleid Toestemming vragen Gegevens uitwisselen (mei 2020)*

Deze adviesaanvraag betrof het toestemming vragen aan patiënten om gegevens uit te wisselen. De raad constateerde dat de bijgevoegde procedure (AVG-01, versie 1.3, vastgesteld op 19 mei 2020, voldoende vertrouwen gaf dat er achteraf geen discussie kan ontstaan of er al dan niet toestemming is gegeven. De raad adviseerde daarom positief.
- *Beleid inzake Organisatie Vrijwilligers (augustus 2020)*

De CR heeft naar aanleiding van deze adviesaanvraag een uitgebreide notitie opgesteld met algemene en specifieke punten. De Raad van Bestuur heeft deze opmerkingen in acht genomen en op 14 december 2020 een besluit genomen tot het invoeren van het Beleid organisatie vrijwilligers. Voor 2021 zal de nieuw aangestelde coördinator vrijwilligers een jaarplan opstellen met daarin de te behalen resultaten. De CR blijft de voortgang via zijn werkgroep Vrijwilligersbeleid monitoren.
- *Informatieplicht patiënten over vergoeding zorg*

De CR constateerde dat hij op 18 september 2017 al een soortgelijke adviesaanvraag heeft ontvangen. De reden dat de adviesaanvraag opnieuw werd voorgelegd is dat de NzA een nieuwe transparantieregeling heeft gelanceerd waardoor er meer bewijslast bij de zorgverlener c.q. zorginstelling komt te liggen om aan te geven dat de patiënt goed is geïnformeerd over de kosten van de zorg. Informatie alleen op de website is niet meer afdoende. Het BovenIJ ziekenhuis heeft zijn beleid aangepast in die zin dat de arts verplicht wordt een aantekening te maken in het dossier van de patiënt. De raad heeft na het stellen van enkele vragen positief geadviseerd.

## 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)