

Jaarverslag Cliëntenraad BovenIJ 2023



INHOUD

Voorwoord.....	3
1. Samenstelling cliëntenraad	3
2. Werkwijze cliëntenraad	4
3. Vergaderingen en overige activiteiten.....	5
4. Uitgebrachte adviezen en instemmingen	7
5. Evaluatie van de doelen.....	9
6. Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken?	10

Voorwoord

In dit jaarverslag vindt u de belangrijkste feiten, ervaringen en werkzaamheden van de cliëntenraad van het BovenIJ in het jaar 2023. Dit jaarverslag hoort gereed te zijn voor 1 april 2024, helaas is dit vanwege omstandigheden niet op tijd gelukt. Dit jaarverslag is het derde kwartaal 2024 opgesteld op basis van verslagen en brieven in het dossier van de cliëntenraad. Omdat er op het moment van schrijven slechts 2 leden uit 2023 actief zijn, kan het zijn dat dit verslag niet volledig is. Hopelijk geeft dit jaarverslag toch een afdoende beeld van de bijdrage die de cliëntenraad heeft gehad in 2023.

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 deze regio. Bij de werving en aanstelling van nieuwe leden wordt hier rekening mee gehouden.

Een lid mag twee termijnen van elk vier jaar deel uitmaken van de Cliëntenraad.

De cliëntenraad bestond in 2023 uit:

Naam	Begin 1 ^e termijn	Afgetreden indien van toepassing
Aria Ohm-Brink	mei 2016	
Margriet Henneman	juni 2016	Mei 2023
Marijke Hoefnagel	januari 2019	
Mehmet Uygun	januari 2021	December 2023
Marieke Ohm	december 2021	
Hanan Draoui	september 2022	Maart 2023
Corry Weltevreden	1 mei 2023	
Sophia France	1 september 2023	
Jan Elzinga	1 september 2023	
Bert de Ridder	1 oktober 2023	

Het dagelijks bestuur bestond in 2023 tot 1 mei uit Margriet Henneman als voorzitter en Marieke Ohm als vicevoorzitter en vanaf 1 mei uit Marieke Ohm als voorzitter en Aria Brink als vicevoorzitter. Ook zijn er in 2023 4 nieuwe leden bij gekomen. Namelijk: Corry Weltevreden, Sophia France, Jan Elzinga en Bert de Ridder.

Door langdurige afwezigheid van de ambtelijk secretaris zijn de taken van de ambtelijk secretaris in 2023 gedeeltelijk waargenomen door Eszter Hendriksen, secretaresse Raad van Bestuur. Het andere gedeelte van de taken van de ambtelijk secretaris heeft de cliëntenraad zelf uitgevoerd.

2. Werkwijze cliëntenraad

De cliëntenraad vergadert afwisselend elke 6 weken intern en elke 6 weken met de Raad van Bestuur en de Coöperatie Medisch Specialistisch bedrijf (MSB¹) en 1 keer per jaar met de Raad van Toezicht (RvT). In deze vergaderingen worden voorgenomen besluiten en zaken die spelen in het BovenIJ toegelicht door de Raad van Bestuur, het MSB of de Raad van Toezicht. De leden van de cliëntenraad kunnen hun kritische vragen stellen over de diverse onderwerpen.

De cliëntenraad heeft een dagelijks bestuur, dit dagelijks bestuur bestond in 2023 uit de voorzitter en de vicevoorzitter. Het dagelijks bestuur komt samen om agenda's voor te bereiden en de dagelijkse zaken te bespreken.

De cliëntenraad geeft gevraagd advies op voorgenomen besluiten die de Raad van Bestuur, het MSB en de Raad van toezicht 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 projectgroepen in het BovenIJ, om hier vanuit patiënten perspectief mee te denken.

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

De cliëntenraad maakt elk jaar een werkplan en een jaarverslag. Het werkplan geeft weer waar de cliëntenraad zich het komende jaar op focust. 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 reglement CR-RvB MSB BovenIJ mei 2021
- Overeenkomst ondersteuning CR-RvB mei 2021

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

¹ Directie van de artsen

3. Vergaderingen en overige activiteiten

De cliëntenraad heeft in 2023 vergaderingen, presentaties en andere activiteiten gehad. Ook heeft de cliëntenraad deelgenomen aan projectgroepen georganiseerd door het BovenIJ. Hieronder staat een opsomming van dit alles.

Vergaderingen met de RvB en het MSB

Er hebben acht vergaderingen plaatsgevonden met de RvB en het MSB. Bij 1 van deze vergaderingen was ook de RvT er als toehoorder bij.

Naast algemeen zaken en het bespreken van de voorgenomen besluiten en adviezen is het volgende besproken met de RvB en het MSB:

- De cliëntenraad heeft meegewerkt aan het evalueren en opstellen van het beslisdocument. Dit beslisdocument zal de RvB voortaan gebruiken bij een adviesaanvraag aan de gremia;
- De KPI-rapportages, de Pem rapportages en de Kaderbrief zijn besproken;
- De cliëntenraad is geïnformeerd over de ontwikkelingen omtrent de Begroting BovenIJ 2024 en de manager financiën heeft een toelichting gegeven op de begroting;
- De cliëntenraad heeft de ontwikkelingen gevolgd van de reorganisatie van de lijnorganisatie van het BovenIJ;
- De cliëntenraad heeft de veranderingen gevolgd van de spoedpost;
- De cliëntenraad heeft kennis gemaakt met de nieuwe bestuurssecretaris van het BovenIJ;
- De cliëntenraad heeft kennis gemaakt met de nieuwe voorzitter van het MSB;
- Er heeft afstemming plaatsgevonden over het patiëntenpanel. Een communicatieadviseur is hiervoor aangesloten. Er zijn afspraken gemaakt over de samenwerking en de cliëntenraad heeft meegewerkt aan de eerste uitvraag via het patiëntenpanel.

Interne vergaderingen

Er zijn acht interne vergaderingen geweest. Naast algemene zaken en het bespreken van de voorgenomen besluiten en adviezen is het volgende besproken:

- De werving van nieuwe leden heeft plaatsgevonden. Er is een sollicitatiecommissie opgesteld. En er is gezorgd voor een leuk artikel over de cliëntenraad in een plaatselijke krant om nog meer sollicitanten te krijgen;
- Er is een sollicitatieprocedure geweest voor een nieuwe ambtelijk secretaris;
- De cliëntenraad heeft een intern informatieprotocol gemaakt;
- Er is een start gemaakt met het aanpassen van de medezeggenschapsregeling met het MSB.

Overige afspraken, overleggen, vertegenwoordigingen en andere activiteiten

Naast interne vergaderingen en de vergaderingen met de RvB en MSB heeft de cliëntenraad deelgenomen aan de volgende activiteiten:

- De voorzitter is nauw betrokken geweest bij de aanstelling van de tweede bestuurder en is samen met de voorzitters van andere gremia aanwezig geweest bij de sollicitatiegesprekken;
- Er is een jaarlijkse vergadering geweest met de RvT;
- Een aantal leden zijn aanwezig geweest bij de nieuwjaarsreceptie van het BovenIJ;
- De voorzitter van de cliëntenraad heeft een apart overleg gehad met de RvB;
- 1 lid heeft de bijeenkomst Regionale Cliëntenraden in het Flevoziekenhuis (Almere) bijgewoond;
- 2 leden hebben de bijeenkomst Regionale Cliëntenraden in het VU bijgewoond;
- 1 lid is aanwezig geweest bij een bijeenkomst "Burgerdialoog";
- 2 leden zijn jurylid geweest voor een training valpreventie;
- De cliëntenraad heeft een interne training gehad van het LSR over thema's die spelen;
- Er is een afspraak geweest met alleen het MSB en het dagelijks bestuur van de cliëntenraad;

- Een aantal leden zijn bij het jaargesprek (en het vooroverleg hiervan) van de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) geweest;
- 2 leden zijn aanwezig geweest bij de bijeenkomst "Ouder worden in Adam Noord";
- 1 lid is aanwezig geweest bij een strategiebijeenkomst van het BovenIJ over het Integraal Zorg Akkoord (IZA);
- 2 leden hebben een interview gegeven over digitale zorg. Deze werd afgenomen door een student voor haar onderzoek.

Deskundigheidsbevordering leden

- 1 lid heeft de Basiscursus Medezeggenschap van het LSR gedaan;
- 2 leden hebben deelgenomen aan een bijeenkomst over financiën van het LSR;
- 1 lid is aanwezig geweest bij een online netwerkbijeenkomst van LSR over het Integraal Zorg Akkoord (IZA);
- 1 lid is aanwezig geweest bij een Netwerkbijeenkomst van het LSR over Patiënten perspectief en de menselijke maat;
- Er zijn 5 presentaties geweest voor de hele cliëntenraad gegeven in een al bestaande vergadering:
 - Er is een presentatie gegeven over de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) van het BovenIJ.
 - Een medisch specialist gaf een presentatie over keuzehulpen.
 - Een medisch specialist gaf een presentatie over het gebruik van de Beter Dichtbij app.
 - Een medisch specialist gaf een presentatie over een kindvriendelijk BovenIJ.
 - Een medisch specialist gaf uitleg over de afdeling orthopedie.

Werkgroepen

In 2023 heeft de cliëntenraad deelgenomen aan de volgende projectgroepen.

- Werkgroep Goede zorg proef je

Het BovenIJ 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 BovenIJ brede projectgroep die de implementatie van dit project volgt en begeleidt.

- Projectgroep digitale communicatie

De projectgroep digitale communicatie heeft zich beziggehouden met de voortgang van alle digitale projecten die het BovenIJ uitvoert ten behoeve van de patiënten. Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft actief deelgenomen aan deze projectgroep. Digtuin en telefonie zijn voorbeelden van onderwerpen die spelen.

4. Uitgebrachte adviezen en instemmingen

De RvB heeft in 2023 aan de cliëntenraad voor 8 voorgenomen besluiten een advies gevraagd en voor 1 voorgenomen besluit een instemming. De Raad van Toezicht heeft in 2023 voor 5 voorgenomen besluiten een advies gevraagd. Het MSB heeft voor 2 voorgenomen besluiten een advies gevraagd. Er is in 2023 1 ongevraagd advies gegeven aan de RvB. De opsomming met een kleine uitleg van de adviezen en instemmingen zijn hieronder te vinden.

Bij het geven van een advies of een instemming stelt de cliëntenraad het belang van de patiënt voorop. Bij een advies worden zo nodig aandachtspunten of punten van zorg aangegeven.

Adviezen aan de Raad van Toezicht

- Advies Wijziging governance en uitbreiding RvB (27 juni 2023)
Op dit moment is er in het BovenIJ 1 bestuurder. De bedoeling is om dit uit te breiden naar 2 bestuurder. De cliëntenraad adviseert hier positief over.
- Advies Profielschets 2e bestuurder (9 oktober 2023)
Een extern bedrijf heeft, op basis van gevoerde gesprekken in de organisatie, een profielschets opgesteld voor de tweede bestuurder die zal komen. De cliëntenraad adviseert positief over deze profielschets en heeft als aanvulling dat onder functie-eisen de toevoeging moet komen dat de bestuurder goed kan communiceren met alle geledingen.
- Advies Herbenoeming C.Calis (18 december 2023)
Herbenoeming van de heer C.A. Calis in de Raad van Toezicht voor een tweede zittingsperiode. De cliëntenraad adviseert positief.
- Advies Herbenoeming EM van Schaik (lid Raad van Toezicht).
- Advies Benoeming JE Mourits (Voorzitter Raad van Toezicht).

Adviezen en instemming aan de Raad van Bestuur

- Instemming Beleid Brandveiligheid (3 januari 2023)
Het beleid omschrijft de organisatie van brandveiligheid en patiënten moeten in geval van brand de aanwijzingen van personeel opvolgen, daarom onthoudt de cliëntenraad zich van haar recht tot instemming.
- Advies automatisch review ZorgkaartNL via BD (7 april 2023)
Betreft een advies over het toesturen van een automatische link voor het invullen van Zorgkaart bij alle nieuwe patiënten die de BeterDichtbij app hebben geïnstalleerd. Met een aantal aandachtspunten adviseert de cliëntenraad positief.
- Advies Jaarrekening 2022 (19 mei 2023)
De cliëntenraad adviseert positief over de jaarrekening.
- Advies Begroting 2023 (19 mei 2023)
De cliëntenraad adviseert positief over de begroting.
- Ongevraagd advies fietsenstalling (8 september 2023)
De cliëntenraad vraagt aan het MSB om maatregelen te treffen om het stallen van fietsen veiliger te maken voor patiënten en bezoekers en geeft hierbij suggesties voor maatregelen.

- Advies Uitbreiding mogelijkheden Patiënten portaal (8 september)
De mogelijkheden binnen het Patiënten portaal worden uitgebreid. De cliëntenraad is blij met de uitbreiding van de mogelijkheden en adviseert positief. Maar merkt op dat het onwenselijk is dat communicatie tussen patiënt en het BovenIJ via de BeterDichtbij app verloopt en overige zaken in het patiënten portaal te vinden zijn. De cliëntenraad is van mening dat het gebruik van 1 applicatie beter zou zijn.
- Advies Passende organisatie (11 september)
Er is een reorganisatieplan gemaakt voor de lijnorganisatie. De cliëntenraad is blij met het feit dat het reorganisatieplan tot stand is gekomen met input van de gremia die daar het meeste bij betrokken zijn. Hierdoor verwacht de cliëntenraad een breed gedragen stuk waarbij zorgprofessionals ook hebben meegedacht over de impact voor patiënten. Uit het gewijzigde beslisdocument valt voor de cliëntenraad niet goed te distilleren of en hoe de reorganisatie de patiënt daadwerkelijk gaat raken. De cliëntenraad wacht de verdere fases van de reorganisatie met belangstelling af.
- Advies Patiënt Contact Centrum (8 december 2023)
Het gaat om het oprichten van een Patiënten Contact Centrum voor algemene poliklinievragen. Overall vindt de cliëntenraad het plan goed en hoopt op een verbetering van de telefonische bereikbaarheid en afname van de werkdruk op de poliklinieken. De cliëntenraad doet een suggestie voor het toetsen van de patiënt tevredenheid hiervoor.
- Advies Passende organisatie, versie 2 (8 december 2023)
Het gaat om een aangepaste versie van het eerder opgestelde reorganisatieplan. De cliëntenraad adviseert positief, want het is concreter en er blijkt duidelijker dat teams meer in hun kracht worden gezet. Tegelijkertijd maakt de cliëntenraad zich zorgen over het deskundigheidsniveau van de werkvloer na het verdwijnen van de teamhoofden en vraagt aandacht van de organisatie hiervoor.

Adviezen aan het MSB

- Advies Profielschetsen coöperatiebestuur MSB (8 december 2023)
Profielschetsen voor de functies van secretaris en algemeen lid. De cliëntenraad heeft geen op- of aanmerkingen op deze profielschetsen en adviseert positief.
- Advies Benoeming J van Etten (Lid MSB)

5. Evaluatie van de doelen

In het werkplan voor 2023 zijn doelen geformuleerd. Deze doelen zijn te vinden in de linker twee kolommen van onderstaande tabel. In september 2024 heeft er een beknopte evaluatie van deze doelen plaatsgevonden. De resultaten hiervan zijn te vinden in de rechter tabel van onderstaande kolom.

Doelen vanuit het werkplan 2023		Evaluatie september 2024
Wat	Hoe	
Advies- of instemmingsbrief aan de RvB en/of MSB	Bespreken van voorgenomen besluiten vanuit de RvB / Coöperatie MSB. Voorwaarden: tijdige informatievoorziening, compleet en SMART beslisdocument en goede communicatie met RvB en MSB	De cliëntenraad is tevreden hoe dit heeft plaatsgevonden. Het beslisdocument is nog verder aangescherpt. Tevens was het beslisdocument in de meeste gevallen bijgevoegd en indien gewenst zijn de voorgenomen besluiten besproken met de RvB. De bespreking met het MSB kan nog worden verbeterd. Dit blijft een aandachtspunt voor 2024.
Patiëntenpanel	- Werving van leden door Newcom (knop Patiëntenpanel op hoofdpagina website BovenIJ - Bedenken van thema's die door Newcom in vragen worden omgezet	De bedoeling was dat dit een werkgroep zou worden. Dit is niet van de grond gekomen en alle leden die dit zouden doen zijn ook in 2023 gestopt. Er is geïnvesteerd in werving (d.m.v. artikel in de krant) en er heeft een uitvraag plaatsgevonden. Maar er is nog meer nodig. Dit blijft een aandachtspunt in 2024.
Thema-avonden en bijeenkomsten	Bijwonen en mede organiseren van thema-avonden in bijv. buurthuizen en bibliotheken. Denk aan thema's: samen beslissen, voeding en bewegen. Opvolging van de bijeenkomsten monitoren.	Het bijwonen van thema avonden heeft plaatsgevonden. Het organiseren ervan niet.
Goed geïnformeerd blijven	Kwartaalrapportages, berichten Raad van Bestuur en andere relevante rapportages/vakbladen lezen en evt. ongevraagd advies opstellen n.a.v. de inhoud	De cliëntenraad is hier tevreden over. Een aantal leden hebben een document informatievoorziening opgesteld als hulpmiddel. Tevens zijn er een aantal presentaties geweest en hebben een aantal leden scholing gehad.
Begroting BovenIJ	Lezen en toelichting	De cliëntenraad is hier tevreden over. Het hoofd financiën is langskomen voor uitleg.
"Goede zorg proef je"	Deelname aan projectgroep	De cliëntenraad is hier tevreden over. 1 lid heeft een actieve deelname gehad.
Digitalisering en e-health (PIT-project)	Ontwikkelingen volgen voor wat betreft nieuwe e-Health applicaties zoals: Beter Dichtbij-app, Mijn BovenIJ, beeldbellenetc. Door deelname aan de projectgroep "digitalisering poliklinieken"	De cliëntenraad is hier tevreden over. 1 lid heeft een actieve deelname gehad in de projectgroep digitale communicatie.
Bevorderen betrokkenheid bij calamiteiten, klachten en VIM-meldingen	Ontwikkelingen volgen door frequente terugkoppeling over uitkomsten calamiteiten/ klachten / VIM-meldingen.	De klachten rapportage is besproken met de RvB en het MSB. Calamiteiten en VIM meldingen zijn niet besproken. Dit blijft een aandachtspunt voor 2024.

Punten waar reeds een ongevraagd advies voor gemaakt kan worden	Extra toegangspunt voor patiënten bij poliklinieken. De hoofdingang is eigenlijk te ver lopen voor sommige patiënten. Je zou de toegang kunnen “bewaken” met een ID-pascontrole.	Over dit punt is geen ongevraagd advies gemaakt.
Jaarlijkse activiteiten	Opstellen jaarverslag CR over voorgaand jaar	Is niet gedaan vanwege ontbreken ambtelijk secretaris.
	Werkplan CR voor komend jaar	Is niet gedaan vanwege ontbreken ambtelijk secretaris.
	Opstellen begroting CR voor komend jaar	Is gedaan, maar wens is om meer inzicht te krijgen in eigen budget van de cliëntenraad.
	Bijhouden vakantie-overzicht	Is gedaan.
	Scholing CR	Heeft plaatsgevonden.

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, te bereiken op tel.nr. 020 6346335 of via e-mail: klachten@bovenij.nl.

Adresgegevens cliëntenraad:

BovenIJ
t.a.v. ambtelijk secretaris cliëntenraad
Postbus 37610
1030 BD Amsterdam
tel. 020 6346348
e-mail: clienraad@bovenij.nl
internet: www.bovenij.nl