

Clëntenraad



Locatie VUmc

Jaarverslag  
2018

Contactadres: VUmc  
Secretariaat cliëntenraad  
Dienst bestuurlijke en juridische zaken  
ZH 3D (flex)  
De Boelelaan 1117  
1081 HV Amsterdam  
Email: [clienraad@vumc.nl](mailto:clienraad@vumc.nl)

Dit jaarverslag met bijlagen is ook hier te vinden:  
[www.vumc.nl/patienten/voorlichting-ondersteuning/clientenraad/](http://www.vumc.nl/patienten/voorlichting-ondersteuning/clientenraad/)

---

# Inhoud

---

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Inleiding .....</b>                                                       | <b>4</b>  |
| <b>2. Samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad .....</b>                  | <b>6</b>  |
| In memoriam .....                                                               | 6         |
| 2.1. Huidige leden .....                                                        | 6         |
| 2.2. In 2018 vertrokken leden .....                                             | 9         |
| 2.3. Aandachtsgebieden leden CR .....                                           | 11        |
| 2.4. Regulier overleg .....                                                     | 13        |
| 2.4.1 Overleg CR bestuur .....                                                  | 13        |
| 2.4.2 Overleg met de raad van bestuur (RvB) .....                               | 13        |
| 2.4.3 Overleg met de voorzitter en vicevoorzitter van de cliëntenraad AMC ..... | 13        |
| 2.4.4 Overleg met de cliëntenraad AMC .....                                     | 13        |
| 2.4.5 Overleg met voorzitters advies- en medezeggenschapsorganen .....          | 13        |
| 2.4.6 Kwaliteit en veiligheid .....                                             | 13        |
| 2.4.7 Overleg platform CRAZ .....                                               | 13        |
| 2.5. Scholing en training CR-leden .....                                        | 14        |
| 2.6. Afvaardiging in werkgroepen, commissies en projectgroepen, .....           | 14        |
| contacten divisies en afdelingen                                                |           |
| 2.6.1 Contacten met divisiebesturen .....                                       | 14        |
| 2.6.2 Contact met directie facilitair bedrijf .....                             | 14        |
| 2.6.3 Contact met directie en managementteam zorgsupport .....                  | 14        |
| 2.6.4 Contact met de Klachtenonderzoekscommissie (KOC) .....                    | 14        |
| 2.6.5 Commissie Integraal Overzicht Kwaliteit (CIOK) .....                      | 14        |
| 2.6.6 Commissie Medische Ethiek .....                                           | 14        |
| 2.6.7 Value Based Health Care .....                                             | 15        |
| 2.6.8 Taalpunt .....                                                            | 15        |
| 2.6.9 Stasessies .....                                                          | 15        |
| 2.7. Deelname aan projectgroepen .....                                          | 15        |
| 2.7.1 Stuurgroep Online .....                                                   | 15        |
| 2.7.2 Stuurgroep nieuw voedingsconcept .....                                    | 15        |
| 2.8. Incidentele bijeenkomsten .....                                            | 16        |
| <b>3. Terugblik op het jaarplan 2018 .....</b>                                  | <b>17</b> |
| <b>4. Uitgebrachte adviezen 2018 .....</b>                                      | <b>19</b> |
| 4.1 Gevraagde adviezen van de raad van bestuur .....                            | 19        |
| 4.2 Gevraagde advies van de directeur medische zaken .....                      | 20        |
| <b>5. Presentaties in de vergaderingen .....</b>                                | <b>21</b> |
| <i>Bijlage</i> .....                                                            | 22        |

---

# 1. Inleiding

---

In dit jaarverslag geeft de cliëntenraad VUmc een terugblik op zijn speerpunten van 2018 en belangrijke gebeurtenissen uit het jaar 2018.

## De speerpunten in 2018 waren:

1. Bevorderen van de patiëntparticipatie in de spreekkamer, op afdelingsniveau en op beleidsniveau.
2. Fusie VUmc en AMC.
3. Joint Commission International (JCI)
4. Kwaliteit en veiligheid.
5. Value Based Health Care (VBHC): proeftuinen en verdere implementatie.
6. Monitoring samenwerkingsverbanden.
7. Herstructureren catering formule.

In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag zijn de resultaten van de inspanningen ten aanzien van deze speerpunten vermeld.

## Personele wisselingen

Op 1 september 2018 trad de heer Paul Cohen na een zittingstermijn van vier jaar terug als voorzitter en werd hij opgevolgd door mevrouw Filia Kramp. De heer Cohen was de eerste voorzitter van de cliëntenraad en wij zijn hem zeer erkentelijk voor zijn inspanningen om van deze raad een gewaardeerde gesprekspartner te maken van de RvB en andere geledingen in VUmc.

Ook verlieten de heren Daniël Sajet en Simon Huges na hun eerste termijn als lid, de cliëntenraad. Mede door ernstige langdurige ziekte van een lid van de cliëntenraad was er dringend behoefte aan versterking. De cliëntenraad kreeg toestemming van de RvB om 1 extra lid te werven. Na twee opeenvolgende

wervingsprocedures traden Linda Ambtman, Lizet Middelweerd, Saskia van Es en Egbert Pelleboer toe tot de raad.

## Wisseling portefeuillehouder RvB

De heer Mark Kramer werd vanuit de RvB de portefeuillehouder van de cliëntenraad. Dit omdat de vorige portefeuillehouder, de heer Chris Polman, na het vertrek van de heer Wouter Bos werd benoemd tot voorzitter van de RvB.

## PER

In 2018 is de systematiek van de PER (patiënt effect rapportage) verder geoptimaliseerd. De cliëntenraad is verheugd te merken dat de PER, met name bij de lateralisaties van klinische afdelingen, als preventief toetsingsinstrument voor kwaliteit en veiligheid van patiëntenzorg wordt gehanteerd.

## Samenwerking met cliëntenraad AMC

Onze gemeenschappelijke verkenningen voor deze samenwerking zijn op gang gekomen. Elk kwartaal is er overleg over locatie-overstijgende thema's, tussen de respectievelijke dagelijks besturen (voorzitter, vice voorzitter en secretaris) van beide cliëntenraden. Ook in de afstemming van adviesaanvragen vinden de beide cliëntenraden elkaar.

---



Leden van de cliëntenraad op de foto van links naar rechts:  
Saskia van Es, Lizet Middelweerd, Filia Kramp (voorzitter), Cora Bezuijen (ambtelijk secretaris),  
Jan v/der Linden, Anat Fuldauer, Connie Bremer, Jeanette den Hartogh (vice-voorzitter),  
Egbert Pelleboer. Linda Ambtman ontbreekt op de foto.

---

## 2. Samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad

---

### In memoriam



**Olga Samwel**

Olga Samwel was vanaf medio 2017 lid van de cliëntenraad. De ontsteltenis was dan ook groot toen wij in september 2018 hoorden dat Olga erg ziek was. Van de periode van samenwerking met haar bewaart de CR de herinnering aan een energiek, enthousiast en betrokken persoon met een aimabel karakter. Ook tijdens haar ziekte bleef zij, zoveel als mogelijk was, betrokken bij de cliëntenraad. Het confronteert ons daarnaast met het gegeven dat we naast CR-lid toch ook patiënt of patiëntbegeleider zijn, wat ons ertoe aanzet om samen met VUmc te ijveren voor goede en veilige zorg. Olga is begin 2019 overleden.

Ze vindt het belangrijk dat vanuit de behoeften en wensen van patiënten (en hun verwanten) wordt gedacht bij de ontwikkeling en inrichting van het ziekenhuis. Dan gaat het niet alleen over de materiële kant van kwaliteit en veiligheid, maar ook over de niet materiële kant van kwaliteit en veiligheid (kwaliteitsbeleving, betekenis- en zingeving).

“In de zorgverlening simultaan high-tech en high touch! Mensen zijn meer dan hun lichaam en wanneer we ziek worden komen existentiële vragen op de voorgrond. Zorg voor (zieke) mensen zonder aandacht voor hun spirituele behoeften, is onveilige zorg.”

Naast het voorzitterschap van de cliëntenraad VUmc is Filia lid raad van toezicht van twee zorgorganisaties in de care (op voordracht van de cliëntenraden), een brede grootstedelijke welzijnsorganisatie, en adviesraad van een zorgverzekeraar. Ook is ze actief als coach en adviseur van bestuurders en managers in zorgorganisaties.

### 2.1. Huidige leden



**Filia Kramp (voorzitter)**

Filia Kramp heeft op 1 september 2018 de voorzittershamer van Paul Cohen overgenomen.

Filia is verpleegkundige (Burgerziekenhuis, 1976) en onderwijskundige (UvA, 1989). Ze heeft in de directe patiënten-zorg en in het beroepsonderwijs voor verpleegkundigen gewerkt én ze heeft ervaring als patiënt. Vanaf 1989 heeft ze veel management- en bestuurservaring opgedaan in zorgorganisaties, waaronder ook universitair medische centra en topklinische ziekenhuizen.



**Jeanette den Hartogh**  
(vicevoorzitter)

Jeanette den Hartogh is als psycholoog afgestudeerd bij de UvA. Zij was vijfentwintig jaar werkzaam binnen de vereniging VluchtelingenWerk Nederland in diverse leidinggevende en adviserende functies. Daarvoor was zij o.a. werkzaam bij de Universiteit van Amsterdam en tien jaar bij de Anne Frank Stichting.



---

Momenteel is Jeanette actief als (MfN-register) mediator bij familie- en arbeidsconflicten in de non-profit, religieuze en gezondheidssector. Sinds januari 2016 is zij lid van de Cliëntenraad.

“Toen ik begin 2012 plotseling voor een by-pass operatie opgenomen werd in VUmc ervoer ik hoe afhankelijk je je dan voelt van artsen en verpleegkundigen. Ineens ben je de regie over je leven kwijt. Dat besef motiveert me om vanuit de invalshoek van de patiënt mee te denken over het beleid van VUmc. Zeker nu er zoveel veranderingen in de gezondheidszorg gaande zijn.”



**Linda Ambtman**

Linda Ambtman is vanaf juli 2018 lid van de cliëntenraad. Linda hecht belang aan de kwaliteit van leven van ieder mens, en probeert hieraan bij te dragen door o.a. haar werk als yogadocent en haar lidmaatschap van de cliëntenraad. Hiervan werd zij lid na een geslaagde spoedoperatie in het VUmc. Voor haar werkzaamheden in de cliëntenraad maakt zij, naast haar persoonlijke ervaringen bij het VUmc, gebruik van haar bedrijfskundige achtergrond. Linda studeerde Bedrijfskunde aan de Rijksuniversiteit Groningen, waarna zij vijf jaar werkte als consultant bij Deloitte en vijf jaar als leidinggevende en product manager bij ABN AMRO. Vanuit de cliëntenraad richt Linda zich op het belang van de kwaliteit van leven van iedere cliënt en heeft vanuit dat perspectief een kritische, maar constructieve kijk op strategie, beleid en projecten.



**Lizet Middelweerd**

Lizet Middelweerd is vanaf juli 2018 lid van de cliëntenraad.

“De ontwikkelingen binnen de ziekenhuiszorg bevinden zich in een stroomversnelling (o.a. vergaande specialisatie op één locatie, schaalvergroting, regeldruk). Tegelijkertijd heeft de cliënt recht op goed toegankelijke zorg op een kwalitatief zo hoog mogelijk niveau en moet de cliënt gezien blijven worden als een uniek mens die persoonlijke aandacht verdient.”

“Ik denk dat de cliëntenraad binnen dit krachtenveld een belangrijke rol kan spelen en hieraan wil ik op basis van mijn ervaringen en kennis een bijdrage leveren. Naast meer persoonlijke ervaringen heb ik jaren in de gezondheidszorg gewerkt. Onder meer bij een landelijk adviesorgaan in de gezondheidszorg, als directiesecretaris algemeen ziekenhuis, kwaliteitsmanager ziekenhuis, voorzitter onafhankelijke klachtencommissie ziekenhuis en van cliëntenraden verpleeghuiszorg”.



**Cora Bezuijen**

(ambtelijk secretaris)

De CR wordt vanuit VUmc ondersteund door een ambtelijk secretaris. Hiervoor is Cora Bezuijen per 1 augustus 2014 aangesteld. Zij is sinds 1996 werkzaam in VUmc. Zij heeft veel ervaring in het ondersteunen van adviesorganen. Zij heeft vijf jaar lang het adviesorgaan van de medisch specialisten (Stafconvent) ondersteund en is nu, naast ondersteuning van de CR, tevens verantwoor-

---

---

delijk voor de ambtelijke ondersteuning van de verpleegkundige adviesraad (VAR).



**Connie Bremer**

Connie Bremer begon haar werkzame leven met in- en verkoop van chemicaliën, o.a. aan ziekenhuisapotheken.

Daarna is zij vijftien jaar doktersassistente in een huisartsenpraktijk geweest. Aansluitend had zij samen met haar echtgenoot een bladmuziekwinkel. Sinds 1996 is zij bij Cordaan lid van diverse cliëntenraden.

Sinds 2010 is zij patiënt bij cardiologie van VUmc en sinds januari 2017 lid van de CR. Connie draagt graag haar steentje bij in de cliëntenraad aan het meedenken en meebeslissen in voor patiënten optimale zorg en de organisatie rondom de zorg.



**Saskia van Es**

Saskia van Es is vanaf december 2018 lid van de cliëntenraad. Zij is als klinisch psycholoog werkzaam in de GGZ en is

voorheen werkzaam geweest als medisch psycholoog en promovendus bij de VU. Zij wil vanuit patiëntperspectief een bijdrage leveren aan de cliëntenraad, met oog te hebben voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Zij heeft in haar leven te maken gehad met een plotselinge dood en orgaandonatie, diverse ziekenhuisopnames van naasten, operaties en het leven met een chronische

aandoening. Haar ervaring is dat alle werknemers in het ziekenhuis in positieve zin kunnen bijdrage aan ziekenhuiservaringen. Zij werd geïnspireerd door Jaap Bressers en zijn introductie van de term “carlosmomentjes”.



**Anat Fuldauer**

“Ziekenhuizen en zorgprofessionals worden vandaag de dag steeds meer betrokken bij allerlei ontwikkelingen die

verder van patiënt en patiëntenzorg afstaan. Met de cliëntenraad VUmc en ook in het fusie-traject met het AMC, willen we ons inzetten de cliëntfocus te bewaren en te versterken.”

“Als mantelzorger zie ik hoe belangrijk de samenwerking is tussen alle disciplines in én buiten het ziekenhuis, om zo goed mogelijke zorg te bieden. Ook zie ik hoe moeilijk het soms is in die keten van zorg, goede aansluiting met andere zorgprofessionals te regelen in de wirwar van (on)mogelijkheden binnen het zorgsysteem. Door samen in gesprek te blijven met alle ketenpartijen en de communicatie mét en niet over de patiënt te versterken, wil ik graag helpen vanuit de cliëntenraad de keten te versterken.”

Anat heeft gewerkt als organisatie adviseur bij de KLM, in het bedrijfsleven en in woningcorporaties als interim manager en verandermanager, en is nu werkzaam in de zorg als Functionaris Gegevensbescherming.

---



**Egbert Pelleboer**

Egbert is vanaf december 2018 lid van de cliëntenraad.

“De patiëntenzorg is volop in ontwikkeling. De fusie tussen AMC en VUmc is hiervan een voorbeeld. Ik lever graag mijn bijdrage aan de cliëntenraad omdat ik het belangrijk vind dat te midden van dit krachtenveld het patiëntenbelang centraal blijft staan. Zelf heb ik ervaring als patiënt in VUmc en op deze wijze wil ik graag iets terug doen voor de organisatie. Daarnaast hebben organisatorische en bestuurlijke processen mijn warme belangstelling.”

“Naast mijn lidmaatschap van de cliëntenraad ben ik werkzaam bij het Leger des Heils Amsterdam en ben ik bestuurslid bij het Bureau voor Gelijke Behandeling Flevoland. Ik woon samen met mijn vrouw en twee dochters in Almere. In mijn vrije tijd ontspan ik graag met wielrennen en hardlopen.”

**Jan van der Linden**

“Door de ziekte van mijn vrouw (CLL) bezoek ik vele ziekenhuizen en ben ik toegetreden tot de cliëntenraad vanuit het

perspectief mantelzorg.

Zelf ben ik (meer dan 20 jaar) werkzaam in de gezondheidszorg (Care) en de laatste jaren in de verpleeghuiszorg.

Mijn belangstelling in de cliëntenraad gaat uit naar verbetering in de kwaliteit en veiligheid van de dagelijkse zorg.”

## 2.2. In 2018 vertrokken leden

**Paul Cohen** (voorzitter)

Paul Cohen was tot september 2018 voorzitter van de cliëntenraad.

Paul Cohen was tot medio 2014 lid van de Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen (CRAZ). Hij is dus vertrouwd met zorginstellingen en met VUmc omdat hij hier drie jaar lang ‘aandachtspersoon’ was. Tot voor kort was hij ook nog jaren achtereen bestuurslid van een patiëntenvereniging met ruim 10.000 leden.

“Vanwege mijn contacten bij VUmc heb ik meegewerkt aan diverse ontwikkelingen, zoals aan het EVA-project en de alliantie VUmc/AMC. Ook had ik een paar keer contact met de IGZ inzake personele kwesties en de ophef rond filmopnamen.”

Paul heeft ook een cliënt-relatie met VUmc. Zijn partner en zijn beide dochters worden al jaren achtereen behandeld bij de afdeling gastro-enterologie en zijn kleindochter bij audiologie.

Paul heeft een lange staat van dienst als specialist in marketing, communicatie en public relations. Hij bekleedde gedurende 46 jaar functies binnen het bedrijfsleven, de overheid en werkte als zelfstandig ondernemer. Zijn werk bracht hem in contact met sectoren als chemie, farmacie, uitgeverij, vastgoed en politiek. Dit zowel in het binnen- als in het buitenland.



### Jorrit van den Broek

Jorrit van den Broek was tot februari 2018 lid van de cliëntenraad.

Jorrit van den Broek is sinds begin 2014 betrokken bij de belangenbehartiging van patiënten binnen VUmc. Eerst als lid van de PPR en later als lid van de CR.

“Het is niet eenvoudig voor ziekenhuizen en zorgprofessionals om in deze tijden van bezuinigingen en toenemende complexiteit en regeldruk continu de beste patiëntenzorg te leveren. Ik hoop dat wij als cliëntenraad VUmc kunnen helpen om de focus toch altijd op de patiënt en het zorgproces te houden.”

“Je hoort weleens van zorgprofessionals dat de patiënt steeds mondiger, beter geïnformeerd en zelfstandiger wordt. Dat is mooi natuurlijk, maar voor de meeste patiënten geldt dat niet. Ze zijn vooral bezorgd, onzeker en kwetsbaar. Ik zal vanuit deze gedachte mijn bijdrage leveren aan het werk van de cliëntenraad.”

Jorrit is bedrijfskundige en heeft gewerkt in het internationale bedrijfsleven, de farmaceutische industrie en de zorg.



### Simon Huges

Simon Huges was lid van de cliëntenraad tot begin 2019.

Simon Huges was lid van de CRAZ. Tevens was Simon voor deze raad vier jaar contactpersoon voor het UMC Utrecht. Bovendien was hij betrokken bij de oprichting van een patiëntenorganisatie voor transgender cliënten en was hij enige jaren lid van het bestuur van deze patiëntenorganisatie.

Toen de CRAZ een andere opzet kreeg en elk UMC volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) zijn eigen cliëntenraad kreeg, heeft hij gekozen voor de cliëntenraad van VUmc vanwege zijn betrokkenheid bij dit ziekenhuis. Hij is jarenlang patiënt bij de polikliniek KNO en ruim twintig jaar geleden behandeld door het genderteam.

Sinds 1 augustus 2014 was hij lid van de cliëntenraad van VUmc.

Zijn werkzaam leven startte hij bij het Emma-kinderziekenhuis, daarna werkte hij als bedrijfsmaatschappelijk werker en tenslotte als hoofd personeelszaken (toen nog geen HRM) bij de gemeente Amsterdam.

“Ik denk dat medezeggenschap en cliëntenparticipatie essentieel zijn in de medische sector omdat professional en patiënt ieder vanuit hun eigen perspectief kijken naar dezelfde doelstelling: het belang van de patiënt”.

---



**Daniel Sajet**

Daniël Sajet was tot oktober 2018 lid van de cliëntenraad.

Daniel Sajet was vanaf 2010 tot medio 2014 lid van de PPR (patiënten participatie raad) in VUmc. Daniel is bekend met VUmc en heeft tijdens zijn PPR lidmaatschap vanuit patiënten perspectief geadviseerd over de invoering van het elektronisch patiënten-dossier. Daniel heeft sinds 1982 een cliënt-relatie met VUmc.

Daniel heeft 35 jaar bij de KLM gewerkt als station manager in diverse landen en manager kwaliteit voor de Sales & Services Divisie. Na de KLM periode heeft Daniel voor de VN gewerkt als externe consultant met specialiteit transport logistiek in rampgebieden (Iraq, Indonesië - tsunami en Kashmir - aardbeving).

Daniel is vanaf 2006 actief in de politiek als lid van de gemeenteraad van Amsterdam en deelraad met het woordvoerderschap Wmo, veiligheid en ouderen.

## 2.3. Aandachtsgebieden leden CR

In het schema op de volgende pagina staan de aandachtsgebieden van de leden van de cliëntenraad weergegeven. Elk lid heeft behalve een aantal aandachtsgebieden ook de verantwoordelijkheid om contact met een divisiebestuur te onderhouden. De voorzitter en de vicevoorzitter zijn, vanwege inspanning en betrokkenheid bij een groot aantal thema's, hiervan uitgesloten.

De overlap in het schema is afkomstig vanwege het feit dat een aantal leden het lidmaatschap hebben beëindigd en overgedragen aan nieuwe leden. De in december toegetreden leden ontbreken in dit schema omdat per 1 januari 2019 de divisie indeling in Amsterdam UMC zal worden geharmoniseerd.

| Aandachtsgebieden leden cliëntenraad |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambtman, Linda                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• div. III, Vrouw-, Kindcentrum en Hartcentrum</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurgroep nieuw voedingsconcept (actief lid)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |
| Bremer, Connie                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• divisie I&amp;II</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• nazorg/patiëntbegeleiding</li> <li>• transgender begeleiding</li> <li>• klachtencommissie (agendalid)</li> <li>• voeding</li> </ul>                                                                                                                          |
| Broek, Jorrit v/den                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• divisie III &amp; V</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisatie facetten</li> <li>• monitoring EPD</li> <li>• reanimatiecommissie (agendalid)</li> <li>• contact met CR Slotervaart</li> </ul>                                                                                                                   |
| Fuldauer, Anat                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• divisie II&amp; III</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontwikkeling en implementatie VHBC</li> <li>• contact met CR Slotervaart/Amstelland</li> <li>• privacy- en informatiebeveiliging</li> </ul>                                                                                                                  |
| Hartogh den, Jeanette                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• platform CRAZ</li> <li>• zorgsupport</li> <li>• facilitair bedrijf</li> <li>• S&amp;I/Zorgsupport</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• coördinatie CR taken</li> <li>• positionering CR</li> <li>• afstemming met advies/medezeggenschapsorganen</li> <li>• alliantie VUmc/AMC</li> <li>• portfoliokeuzes</li> <li>• commissie Medische Ethiek (agendalid)</li> <li>• CIOK (actief lid)</li> </ul>  |
| Huges, Simon                         | divisie I, & IV en VI                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• transgender begeleiding</li> <li>• hoofd behandelaarschap</li> <li>• klacht&amp; claimmanagement</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| Kramp, Filia/ Cohen, Paul            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• platform CRAZ</li> <li>• zorgsupport</li> <li>• facilitair bedrijf</li> <li>• S&amp;I/Zorgsupport</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• beleidsvorming algemeen</li> <li>• coördinatie CR taken</li> <li>• alliantie VUmc/AMC</li> <li>• afstemming met advies/medezeggenschapsorganen</li> <li>• CIOK (actief lid)</li> <li>• melding incident patiëntenzorg (MIP) commissie (agendalid)</li> </ul> |
| Linden van der, Jan                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• divisie I&amp; II en VI</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• commissie informatiebeveiliging en privacy-bescherming (agendalid)</li> <li>• Monitoring EPD</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| Middelweerd, Lizet                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• divisie III</li> <li>• divisie IV</li> </ul>                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Health</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          |
| Samwel, Olga                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• divisie III&amp;V</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• reanimatiecommissie (agendalid)</li> <li>• stuurgroep nieuw voedingsconcept (actief lid)</li> </ul>                                                                                                                                                          |

## 2.4. Regulier overleg

### 2.4.1 Overleg CR bestuur

Het bestuur komt elke zes weken bijeen voor een overleg van twee uur.

### 2.4.2 Overleg met de raad van bestuur (RvB)

Eens per kwartaal vindt er een overleg van een uur plaats tussen de voltallige cliëntenraad en de portefeuillehouder van de raad van bestuur. Bij een van deze vergaderingen is de portefeuillehouder van de raad van toezicht aanwezig. Tevens hebben de voorzitter en vicevoorzitter eens per zes weken, en zo nodig vaker, een overleg met de portefeuillehouder patiëntenzorg van de raad van bestuur.

### 2.4.3 Overleg met de voorzitter en vicevoorzitter van de cliëntenraad AMC

Eenmaal per kwartaal is er een overleg van de voorzitter en vicevoorzitter met het dagelijks bestuur van de cliëntenraad AMC.

### 2.4.4 Overleg met de cliëntenraad AMC

Eenmaal per jaar vindt er een overleg plaats van de gehele cliëntenraad met de cliëntenraad AMC.

### 2.4.5 Overleg met voorzitters advies- en medezeggenschapsorganen

Eens per vijf à zes weken overleggen de voorzitters van de ondernemingsraad, het stafconvent, de VAR en de cliëntenraad over actuele kwesties met elkaar gedurende een uur.

### 2.4.6 Kwaliteit en veiligheid

Tweemaal per jaar voert de voorzitter van de CR overleg met de voorzitter van het stafconvent, de verpleegkundige adviesraad (VAR), de raad

van toezicht (RvT) en de portefeuillehouder van de raad van bestuur (RvB).

### 2.4.7 Overleg platform CRAZ

Eens per kwartaal vindt er een overleg plaats waarbij een afvaardiging van de cliëntenraden van de zeven universitaire medische centra bij elkaar komen, het platform CRAZ genaamd. Het platform biedt zowel de mogelijkheid tot kennisuitwisseling als het bepalen van een gezamenlijk standpunt inzake aangelegenheden met een grotere reikwijdte dan de invloedssfeer van een individueel UMC. Met betrekking tot dergelijke zaken adviseert het platform CRAZ de NFU, dan wel één van de bestuursleden van de NFU. Het platform CRAZ wil op die manier bijdragen aan een consistent beleid bij UMC's waar het patiëntenzorg gerelateerde zaken betreft. Ook ziet het platform toe op patiëntenparticipatie in relevante aspecten van onderzoek, onderwijs, opleiding en zorgverlening.

Het platform CRAZ is samengesteld uit de beide voorzitters van ieder van de acht cliëntenraden en een ambtelijk secretaris. Het voorzitterschap van het platform rouleert onder de voorzitters van de cliëntenraden. Het platform CRAZ heeft de volgende drie doelstellingen:

- Vanuit cliëntenperspectief te fungeren als adviesorgaan voor de NFU, ten aanzien van UMC-overstijgende zaken;
- De samenwerking tussen de acht cliëntenraden te bewerkstelligen op tenminste de UMC-overstijgende thema's;
- Zoveel mogelijk te waarborgen dat de opvattingen vanuit het perspectief van UMC-patiënten goed gehoord worden in het maatschappelijk debat over de gezondheidszorg.

## 2.5. Scholing en training CR-leden

Ieder nieuw lid van de cliëntenraad volgt bij het Landelijke Steunpunt Medezeggenschap (LSR) de basiscursus Medezeggenschap. Deze cursus is deel van het inwerkprogramma voor nieuwe leden. Daarnaast hebben de leden congressen en symposia bijgewoond, o.a. van Skipr, Medilex en de NCZ.

## 2.6. Afvaardiging in werkgroepen, commissies en projectgroepen, contacten divisies en afdelingen

### 2.6.1 Contacten met divisiebesturen

De leden van de CR, met uitzondering van de voorzitter en vicevoorzitter, hebben ieder een divisie als aandachtsgebied. Aldus wordt op reguliere basis contact onderhouden met divisie-besturen en afdelingen. De aandachtsgebieden staan in de tabel in paragraaf 2.3. vermeld.

### 2.6.2 Contact met directie facilitair bedrijf

Sinds enige jaren hebben de voorzitter en vicevoorzitter van de CR een regulier overleg met het Facilitair Bedrijf (tweemaal per jaar). In 2018 werd dit gecontinueerd, met name over zaken gerelateerd aan hygiëne, veiligheid en voeding.

### 2.6.3 Contact met directie en management-team zorgsupport

De voorzitter en vicevoorzitter van de CR hebben tweemaandelijks overleg met zorg-

support, waarbij informatie wordt uitgewisseld over de aandachtsgebieden van zorgsupport. Bij dergelijke gelegenheden fungeert de CR tevens als klankbord voor patiëntgerichte zorg. Naar gelang het onderwerp schuiven overige leden bij dit overleg aan. Thema's die aan de orde kwamen waren o.a. Value Based Health Care, de kwaliteitsagenda van VUmc, en de Patiënt Effect Rapportage (PER).

### 2.6.4 Contact met de Klachtenonderzoekscommissie (KOC)

Eenmaal per jaar informeert een delegatie van de Klachtenonderzoekscommissie mondeling de gehele cliëntenraad aangaande de stand van zaken van de klachtbehandeling in VUmc. De secretaris KOC meldde in 2018 dat een integrale analyse in ontwikkeling is waarbij het doel is onderliggende oorzaken van patiëntveiligheidsincidenten te onderzoeken op basis van data uit het klachten/MIP en calamiteiten management.

### 2.6.5 Commissie Integraal Overzicht Kwaliteit (CIOK)

De voorzitter en vicevoorzitter van de CR nemen ca zes maal per jaar deel aan de vergaderingen van de Commissie Integraal Overzicht Kwaliteit (CIOK). Deze commissie signaleert, en adviseert de RvB over risico's voor de patiëntveiligheid in het VUmc en ondersteunt de RvB bij het bewaken en stimuleren van die patiëntveiligheid.

### 2.6.6 Commissie Medische Ethiek

De vicevoorzitter neemt deel aan de maandelijkse bijeenkomsten van de Commissie Medische Ethiek. Daarin worden medisch ethische kwesties besproken en, zo nodig, geadviseerd aan de RvB.



---

### 2.6.7 Value Based Health Care

In VUmc is een proeftuin Value Based Health Care gestart (VBHC). Waardegedreven zorg gaat erom te leren kijken naar uitkomsten die ertoe doen voor de patiënt in combinatie met de kosten en energie die nodig is om dit resultaat te bereiken. De afdeling chronische nierschade heeft aan deze pilot deelgenomen. Er werden vijf sessies waardegedreven zorg nierschade georganiseerd. Een lid van de CR heeft aan deze sessies deelgenomen. Na afloop van deze sessies stond de afdeling chronische nierschade in de startblokken om op deze andere manier van zorg leveren te gaan werken.

### 2.6.8 Taalpunt

Een belangrijk aandachtsgebied voor de CR zijn patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Ook dit jaar was er regulier contact met het Taalpunt van VUmc. Het Taalpunt organiseert workshops voor zorgverleners in het hanteren van goed te begrijpen medische taal, helpt patiënten met het lezen en invullen van formulieren en verwijst op verzoek naar taallessen. Het Taalpunt is aangesloten bij het Taalakkoord van de gemeente Amsterdam en verplicht zich daarmee mensen te helpen die laag geletterd zijn of beperkte gezondheidsvaardigheden hebben.

### 2.6.9 Stasesessies

Wekelijks komt de RvB met een afvaardiging van de divisiebesturen en de zorgmanagers kort bijeen om de uitkomsten van de Kwaliteit en Veiligheid rapportages te bespreken. In wisselende samenstelling is daar ook een afvaardiging van de CR bij aanwezig.

## 2.7. Deelname aan projectgroepen

Ook in 2018 is de cliëntenraad een aantal maal gevraagd om deel te nemen aan projectgroepen en incidentele bijeenkomsten.

### 2.7.1 Stuurgroep Online

Een lid van de CR heeft deelgenomen aan de stuurgroep Online. Het doel van deze stuurgroep is het creëren van een nieuwe website voor internet en intranet. Dit vond plaats in nauwe samenwerking met locatie AMC.

### 2.7.2 Stuurgroep nieuw voedingsconcept

Twee leden van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan de stuurgroep Nieuw Voedingsconcept. Deze stuurgroep, bestaande uit verschillende disciplines, heeft als doel het inrichten van een nieuwe voedingslijn in het ziekenhuis en het restaurant. Na de verbouwing van de centrale keuken zal de maaltijdvoorziening zo worden ingericht, dat patiënten binnen een uur hun maaltijd kunnen krijgen, nadat zij die op ieder willekeurig, maar wel begrensd, tijdstip hebben besteld. De voedingsassistenten zijn zo opgeleid, dat zij bij iedere individuele situatie kunnen adviseren wat goede voeding is. Er zal zo min mogelijk voedsel in de keuken overblijven. Plastic zal, waar mogelijk, vermeden worden. Vanaf 2022 zullen er vanuit locatie VUmc ook voor het AMC maaltijden worden bereid.

---

---

## 2.8. Incidentele bijeenkomsten

De leden bezochten de volgende bijeenkomsten:

- de bijeenkomst met de uitslag van de proef-audit JCI;
- bijeenkomsten over de totstandkoming van de PER van de diverse afdelingen die aan Wave I deelnamen;
- het Open Moreel Beraad "Bespreekbaar maken van de dood".



## 3. Terugblik op het jaarplan 2018

Onderstaand wordt ingegaan in hoeverre het beoogd resultaat van de speerpunten in het CR jaarplan zijn behaald. Daarbij dient te worden gemeld dat, aangezien de speerpunten nog doorlopen in 2019, dit van invloed kan zijn op het tot nu toe behaalde resultaat.

### Speerpunten CR 2018-2019

#### 1. Bevorderen van patiëntparticipatie in de spreekkamer, op afdelingsniveau en op beleidsniveau

Rol CR: de RvB adviseren om in de Kaderbrief 2020 op te nemen dat elke divisie minimaal twee initiatieven ontplooit om patiëntparticipatie te bevorderen, met daarbij specifieke aandacht voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Resultaat: De CR heeft het voornemen om dit in het advies over de kaderbrief op te nemen.

#### 2. Fusie VUmc- AMC

Rol CR: zich als kritische partner vroegtijdig laten informeren over de stappen die in het fusieproces worden genomen. De door de CR ontwikkelde Patiënt Effect Rapportage (PER) vormt hierbij een belangrijk toetsingsinstrument. Gedacht wordt om adviezen met name te richten op: Het harmonisatiemodel medezeggenschap; Verschuivingen in patiëntenstromen en Tijdige en duidelijke communicatie richting patiënt.

Resultaat: In 2018 is er, na inspanning van de leden van de CR, voortgang geboekt in het optimaliseren van de PER. De verdere uitwerking van de PER blijft een punt van aandacht. De CR heeft de verschillende stappen in het fusieproces in 2018 actief gevolgd.

#### 3. JCI (Joint Commission International)

Rol CR: een (nog samen te stellen) afvaardiging van de CR volgt de ontwikkelingen en sluit aan bij de implementatie van JCI, waarbij te denken valt aan: -deelname aan patiënttracers (Q1 2018) - advisering over implementatie 'Shared decision making.'

Resultaat: Een aantal leden van de CR is opgeleid en heeft meegelopen met de patiënttracers. Ook heeft de CR begin oktober 2018 deelgenomen aan de bijeenkomst waarin de uitkomsten van de proefaudit zijn gepresenteerd.

#### 4. Kwaliteit en veiligheid

Rol CR: de CR laat zich door de RvB informeren over onderwerpen die in het kader van de PDCA (Plan-do-check-act) cyclus aan de orde komen. De RvB stelt hiertoe een selectie op van voor de CR relevante standaardrapportages en bespreekt deze tijdens elk kwartaal-overleg tussen RvB-CR. Deze stuurinformatie komt van pas bij gesprekken met divisiebesturen en andere stakeholders.

Resultaat: De voorzitter en de vicevoorzitter van de CR maken deel uit van de Commissie Integraal Overzicht Kwaliteit (CIOK). Deze commissie adviseert direct aan de RvB aangaande kwaliteit en veiligheid. In 2019 is tevens toegezegd dat de CR de 12-maandsrapportage, opgesteld door de financiële afdeling in VUmc, in 2019 zal ontvangen. In november 2018 werden de voorzitter en vicevoorzitter van de CR gehoord door de inspectie in het kader van het Jaargesprek IGJ. Aan de orde kwamen zaken betreffende governance, patiëntveiligheid, positionering van de CR en de samenwerking tussen RvB en CR.

---

#### **5. VBHC proeftuinen en verdere implementatie**

Rol CR: de ontwikkelingen rond de VBHC op de voet volgen en deelnemen aan de proeftuinen, zodat niet alleen de klinische uitkomsten (die artsen bepalen), maar ook het welbevinden van de patiënt en zijn gezondheidsbeleving worden mee gewogen.

Resultaat: Een lid van de CR is betrokken bij de werkgroep VBHC (zie 2.5.6).

#### **6. Monitoren samenwerkingsverbanden**

Rol CR: er voor waken dat in deze tijd van uitplaatsen van laagcomplex zorg en de fusie met AMC, het voor de patiënt duidelijk blijft wat hij/zij van VUmc kan en mag verwachten. Daartoe zullen gesprekken met belanghebbenden, zowel in- als extern worden gevoerd.

Resultaat: In 2018 was het monitoren van samenwerkingsverbanden een belangrijk thema. De PER was hierbij zeer behulpzaam om het patiëntperspectief bij het uitplaatsen of verplaatsen van zorg te belichten.

#### **7. Herstructureren cateringformule**

Rol CR: op verzoek van de directeur van het Facilitair Bedrijf (FB) zal de CR participeren in een proces gericht op volledige herziening van de maaltijdvoorziening binnen VUmc. Met name wensen van de patiënt als van bezoekers zullen aandacht krijgen.

Resultaat: Het beoogd resultaat is meer variëteit in de tijdstippen waarop en locaties waar maaltijden worden verstrekt, alsook een meer gevarieerd aanbod. Daarnaast zouden cultuurspecifieke invloeden voor zover die in de horeca geaccepteerd zijn, deel van het aanbod moeten kunnen uitmaken Dit project loopt nog door in 2019 en heeft de aandacht van de CR.

---

## 4. Uitgebrachte adviezen 2018

Aangezien de cliëntenraad de gemeenschappelijke belangen van patiënten behartigt, dient het ziekenhuisbestuur in overeenstemming met de wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ), belangrijke beslissingen die de patiëntenzorg raken van tevoren af te stemmen met de cliëntenraad in de vorm van een adviesaanvraag. In 2018 heeft de CR 18 van dergelijke adviesaanvragen ontvangen en becommentarieerd. Een groot aantal adviezen betrof de voorgenomen verplaatsing van zorg van locatie VUmc naar locatie AMC of vice versa na de bestuurlijke fusie op 7 juni 2018. Dit wordt lateraliseratie genoemd. In 2018 vond de eerste fase van de totale herschikking van zorg tussen AMC en VUmc plaats. Dit wordt Wave 1 genoemd. Ook werd er een aantal voordrachten ter benoeming van de raden van bestuur en toezicht, die eveneens samenhangen met de bestuurlijke fusie, aan de CR ter advisering voorgelegd.

waarbinnen divisies en directie hun plannen moeten maken.

4. Reorganisatie van de afdeling revalidatie samenhangend met de lateraliseratie van zorg van de afdelingen betrokken bij Wave I
5. Reorganisatie ondersteunende en aanpalende afdelingen betrokken bij Wave I
6. Harmonisatie divisiestructuur Amsterdam UMC
7. Reorganisatie IC behoeftige kinderen
8. Voorgenomen concentratie dermatologie aan de Meibergdreef
9. Advies over de patiënteffectrapportage (PER) bij de adviesaanvraag concentratie dermatologie

10. Reorganisatie afdeling kinderoncologie

11. Reorganisatie van zorg betreffende de Longchirurgie/oncologie, Orthopedie en Oogheelkunde

12. Benoeming van een vijfde lid Raden van Bestuur VUmc en AMC

13. Herbenoeming Frida van den Maagdenberg voor een tweede termijn in Raad van Bestuur VUmc

14. Benoeming Tineke Krikke als lid van de Klachten Onderzoekscommissie (KOC)

### 4.1 Gevraagde adviezen van de raad van bestuur

1. Het bestuursreglement H. 3 en 4

2. Intern privacybeleid van VUmc

3. De Kaderbrief 2019

Toelichting:

De CR is gevraagd te reageren op de concept Kaderbrief. In de Kaderbrief wordt door de raad van bestuur een aantal strategische thema's benoemd en gedefinieerd. Aan deze thema's worden doelstellingen gekoppeld waaruit duidelijk wordt wat VUmc uiterlijk 2019 wil bereiken. Tezamen vormen de thema's het kader

---

**15. Herbenoeming leden Raden van Toezicht  
(mw. Meurs, dhr. Overmars, dhr. Lamberts  
en dhr. Kuijken)**

**16. Profiel voorzitter Raad van bestuur VUmc  
en voordracht ter benoeming van  
Chris Polman**

**17. Voorgenomen benoeming van Frida van  
den Maagdenberg en Hans Romijn in de  
Raad van Bestuur VUmc**

## **4.2. Gevraagd advies van de directeur medische zaken**

**18. Patiëntenmanifest volwassenen en kinderen**





## 5. Presentaties in de vergaderingen

---

De volgende onderwerpen zijn in de CR vergaderingen toegelicht:

1. Project 'Optimalisatie klinieken'
2. Value Based Health Care en patiënt-participatie
3. Peersupport in VUmc (uitbreiding van collegiale opvang)
4. Toelichting inzake risicoinventarisatie in VUmc en ophalen van input door de CR
5. Toelichting van de notitie zorgproces-en patiëntenperspectief door de Klachten-onderzoekscommissie.
6. De toepassing van de wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
7. Joint Commission International (JCI) (accreditatie)

# Bijlage

---

De volgende documenten zijn te vinden op onze site: <https://www.vumc.nl/over-vumc/over-ons/clientenraad.htm>

1. Reglement CR
2. Jaarplan CR 2018-2019
3. WMCZ, onderwerpen waarover de CR adviesrecht heeft



