

# Jaarverslag 2017

Cliëntenraad Noordwest

[www.nwz.nl](http://www.nwz.nl)

# Inhoud

Voorwoord	3
CR-leden in 2017	4
Themacommissies	5
Themacommissie patiëntenzorg	5
Themacommissie Bedrijfsvoering	8
Klankbordgroep Noordwest Vernieuwt	9
Dagelijks Bestuur (DB)	10
Commissie PR & communicatie	11
Selectiecommissie nieuwe voorzitter CR	12
Bijeenkomsten & activiteiten	12
Adviezen CR	13
Scholing	14
Vergadering, overleg en evaluatie	14
Dank	15

## ■ Voorwoord

Het jaar 2017 stond voor de cliëntenraad in het teken van verbinden. De beide raden van de ziekenhuizen in Den Helder en Alkmaar zijn vanaf januari gezamenlijk opgetrokken als één cliëntenraad Noordwest Ziekenhuisgroep in oprichting.

Vele, belangrijke onderwerpen dienden zich aan, met daaruit voortvloeiend een flinke hoeveelheid aan informatie en bilaterale overlegsituaties. Bij de behandeling van de adviesaanvragen heeft de cliëntenraad zich uitermate gesteund en gefaciliteerd gevoeld door de professionals van beide ziekenhuizen. Mede door de toegevoegde informatie en nauwe samenspraak voelde de cliëntenraad zich onderdeel uitmaken van de organisatie en betrokken bij de zorg voor patiënten. Het bood de leden van de cliëntenraad in zijn nieuwe vorm de mogelijkheid om mee te groeien met de ontwikkelingen in het ziekenhuis.

Om tegemoet te komen aan de wens van de leden om het werk efficiënter en overzichtelijker in te richten, werden de werkwijzen van beide (voormalige) cliëntenraden opnieuw tegen het licht gehouden en is er een nieuwe, meer praktische weg ingeslagen.

Het onderbrengen van inhoudelijke aandachtspunten en deskundigheidsgebieden binnen een commissie patiëntenzorg en een commissie bedrijfsvoering leverde de gewenste verdieping van onderwerpen op en zorgde voor een gedegen voorbereiding van de plenaire vergaderingen van de raad.

Gaandeweg het verslagjaar ontstond er een hoge mate van onderling vertrouwen tussen de leden en zorgde de prettige sfeer voor de positieve energie om gezamenlijk de belangen te behartigen van de patiënten in het totale verzorgingsgebied van de Noordwest Ziekenhuisgroep.

Er is intens toegewerkt naar één, goed functionerende cliëntenraad per januari 2018. Tenslotte is het mijn wens en vertrouwen dat de inzet en bevologenheid, die ik in het afgelopen jaar mocht ervaren, behouden blijft.

Nel Hubach-Hoogvorst  
Voorzitter a.i. Cliëntenraad i.o.

## ■ CR-leden in 2017

- Mevr. N. Hubach-Hoogvorst (voorzitter a.i.)
- Dhr. A. Verburgt, vicevoorzitter
- Mevr. K. Pronk, vicevoorzitter
- Dhr. H. Bouma, lid
- Dhr. M. de Jong, lid
- Mevr. J. Koop, lid
- Mevr. C. Konijn, lid
- Mevr. K. Bruin, lid
- Mevr. B. Dijkstra, lid
- Dhr. B. Ernens, lid
- Mevr. P. Bosch, lid

Dhr. A. Bolderheij, lid tot 1 augustus 2017

## Beleidsadviseur & -ondersteuning:

- Mevr. M. van der Horst-Rippen
- Mevr. M. de Vries-Adriaanse
- Mevr. A. Schreuder



## ■ Themacommissies

Om de werklust efficiënter te verdelen en inhoudelijke verdieping mogelijk te maken, is de cliëntenraad i.o. begin 2017 opgesplitst in twee themacommissies, te weten de commissie patiëntenzorg en de commissie bedrijfsvoering.

## ■ Themacommissie patiëntenzorg

**De commissie zorg bestaat uit mevr. K. Pronk (voorzitter), mevr. B. Dijkstra, mevr. J. Koop, mevr. P. Bosch en dhr. A. Bolderheij (tot 1-8-17).**

Deze commissie heeft zich in het verslagjaar onder andere met de navolgende onderwerpen bezig gehouden.

### **Keurmerk Senior Vriendelijk Ziekenhuis**

Dit keurmerk is ontwikkeld door de seniorenorganisatie KBO-PCOB met als doel de ziekenhuiszorg voor alle ouderen te verbeteren. De CR is betrokken bij de toetsing van het seniorenbeleid van het ziekenhuis. Van de CR werd verwacht:

- contact onderhouden met de achterban (met behulp van spiegelgesprekken)
- een rondgang maken in het ziekenhuis (beide locaties) ter beoordeling van de gastvrijheid en de omgevingskenmerken
- deelname aan het invullen van de zelfevaluatie door de betrokken functionarissen uit de geriatrie en de kwaliteitsfunctionaris
- de rapportage ondertekenen en verzenden

In oktober werd het keurmerk toegekend aan ons ziekenhuis, mét een aantal aandachtspunten. Naar aanleiding hiervan werd er een 'Commissie Kwetsbare Ouderen' ingesteld, die het beleid voor kwetsbare ouderen voor de regio Noord West verder ontwikkelde. Leden van de commissie patiëntenzorg van de CR hebben zitting in deze werkgroep. De criteria van het keurmerk zullen tevens toegepast worden in de (ver)nieuwbouw van de locaties Den Helder en Alkmaar.

### **Ouderenbeleid**

Mw. Dijkstra werd geïnterviewd door de Stichting Vrijwaard uit Den Helder.

Onderwerp van gesprek: 'Warme Overdracht', een pilot in de ouderenzorg op de locatie Den Helder. Deze pilot ging begin 2017 van start, met als doel te onder-

zoeken hoe de algemene toestand van de cliënt, na ontslag uit het ziekenhuis, zou kunnen verbeteren door de zogenaamde 'warme overdracht'. Dit behelst een betere samenwerking met de apotheek en een betere overdracht naar de volgende woon- of leefomgeving. Het resultaat van de pilot was dat een 'warme overdracht' bleek te leiden tot méér wederzijds respect bij zorgverleners, tot het verkorten van de lijnen, elkaar beter kennen en vooral: elkaar goed weten te vinden. Hierdoor is goede zorg voor de cliënt beter gewaarborgd. Deze 'warme overdracht' speelt een belangrijke rol in het verbeteren van de algemene toestand van de cliënt en zijn/haar genezingsproces.

### **Klachten & Veiligheid**

Leden van de themacommissie hebben contact gelegd met de commissie Kwaliteit en Veiligheid van Noordwest. De ontwikkelingen worden door middel van de rapportages gevolgd. De activiteiten in dit kader worden in 2018 verder uitgebreid.

### **Patiëntenportaal**

De rol van de patiënt in zijn eigen zorgproces verandert. De patiënt zal steeds meer eigen regie nemen en samen met de zorgverleners beslissingen nemen in het zorgproces. Eén van de hulpmiddelen hierbij is het Elektronische Patiënten Dossier (EPD), met als onderdeel hiervan het patiëntenportaal. Hierin kunnen patiënten hun eigen dossier inzien. Leden van de themacommissie zijn betrokken bij de inrichting van dit portal. Kernvragen hierbij zijn onder andere: Waaraan heeft de patiënt behoefte?, Kan/moet de informatie 'real time' aangeboden worden, ook bij eventueel negatieve of complexe uitslagen?, Hoe raken patiënten op de hoogte van de mogelijkheden van een patiëntenportaal?, Hoe kunnen mensen met minder digitale vaardigheden het portal toch gebruiken? De werkzaamheden worden in 2018 voortgezet en eind juni 2018 zal het EPD in gebruik genomen worden.

### **Bureau Patiëntbeleving**

In 2017 heeft de CR, gezamenlijk met de ondernemingsraad en de Verpleegkundige adviesraad, advies uitgebracht over het nieuw op te starten bureau patiëntbeleving in Noordwest en de vernieuwde werkwijze t.a.v. de behandeling

van patiënten klachten.

Leden van de themacommissie hebben het advies voorbereid en nauw contact onderhouden met de verschillende functionarissen van genoemd bureau. In januari 2018 zullen de werkzaamheden en de ervaringen geëvalueerd worden. Naast de behandeling van klachten heeft het bureau als taak patiëntenparticipatie te bevorderen; het meten van de patiënttevredenheid en het onderhouden van een patiëntenpanel.

### **Patiënttevredenheid**

Leden van de themacommissie hebben zitting in de werkgroep Patiëntenparticipatie ziekenhuisgroep breed. Deze werkgroep heeft tot taak de metingen van de patiënttevredenheid te faciliteren en te monitoren: hoe tevreden zijn patiënten over de werkzaamheden van alle klinische, poliklinische en ondersteunende diensten? In 2018 zullen de twee werkgroepen uit Den Helder en Alkmaar als één werkgroep gaan functioneren.

### **Het Opnameplein**

De CR heeft advies uitgebracht over de inrichting van het opnameplein. Patiënten die opgenomen moeten worden, hoeven voor de voorbereidende gesprekken en onderzoeken niet meer naar verspreid over het ziekenhuis liggende afdelingen. Op het opnameplein zijn alle, bij de opname betrokken afdelingen, gecentraliseerd. Tijdens de voorbereiding van het advies was er contact met de betrokken functionarissen. Privacyaspecten vormden een belangrijk onderdeel van het advies. Het adviseringstraject werd afgesloten met een rondleiding en een voorlopige evaluatie van het opnameplein.

### **Stuurgroep Moreel Beraad**

Leden van de themacommissie zijn als toehoorder betrokken bij de stuurgroep Moreel Beraad. Deze stuurgroep heeft als taak de geestelijke verzorgers van advies te dienen bij het tot stand komen en onderhouden van afdelingsgerichte sessies 'moreel beraad'. In deze sessies kunnen medewerkers ethische dilemma's, waar zij in hun zorgtaak tegenaan lopen, bespreken en zo mogelijk verwerken. De commissieleden waren betrokken bij de advisering over de opstelling van ethische kaders.

## **Incidenten meldingen patiënten (MIP)**

In 2017 heeft de commissie contact gezocht met de MIP commissie en de activiteiten gevolgd via de MIP verslagen. Deze activiteiten zullen in 2018 verder ontwikkeld worden.

## **■ Themacommissie Bedrijfsvoering**

**De commissie bedrijfsvoering bestaat uit dhr. A. Verburgt (voorzitter), dhr. H. Bouma, dhr. M. de Jong, mevr. C. Konijn en mevr. K. Bruin.**

Deze commissie heeft zich in het verslagjaar onder andere met de navolgende onderwerpen bezig gehouden.

## **Klachtenregeling patiënten**

De themacommissie bedrijfsvoering van de cliëntenraad heeft in 2017 een bijdrage geleverd aan de klachtenregeling patiënten. De klachtenregeling is naar aanleiding van de invoering van de wet KKGZ, aangepast. Met name de gestelde eisen aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn aangescherpt. De commissie heeft zich verdiept in de WKKGZ en hoe deze wet zich verhoudt tot andere regelingen. Voorts heeft de commissie tekstvoorstellen gedaan voor de patiënten klachtenregeling van Noordwest, zodat de leesbaarheid werd vergroot.

## **Nieuw contract schoonmaakwerkzaamheden**

De Noordwest ziekenhuis groep heeft een contract afgesloten met een ander schoonmaakbedrijf: Asito B.V. De cliëntenraad is bij de voorbereidingen betrokken geweest. Een werkgroep heeft zich gebogen over diverse punten die van belang waren voor een nieuw contract. De CR heeft hierover geadviseerd en wordt middels rapportages en overleggen met de manager hotelservice op de hoogte gehouden over de voortgang met betrekking tot kwaliteitsverbetering en de kwaliteitsbeleving van de patiënt. Tevens volgt er een evaluatie bij medewerkers en patiënten: hoe wordt de schoonmaak ervaren?

## **Financiële kaders**

De financiële kaders en resultaten van de organisatie worden door de thema-



commissie per kwartaal besproken. Daarnaast worden de kwartaalrapportages besproken op wijzigingen en lopende zaken. De commissie volgt op deze wijze de vaststelling van de begroting. De CR heeft in het verslagjaar niet geadviseerd over de begroting 2018, mede in verband met de financiering van de investeringsagenda (waaronder de nieuwbouw op locaties Alkmaar en Den Helder). De opstelling van de business case hiervoor vindt begin 2018 plaats, waarover de CR zal adviseren samen met de ondernemingsraad.

## **Nieuwe hoofdkussens**

Bij het testen en de aanschaf van nieuwe hoofdkussens voor patiënten is de commissie in het verslagjaar betrokken geweest. Een lid van de CR heeft zitting genomen in de werkgroep, die zich bezig houdt met de aanschaf van de nieuwe kussens. Een evaluatie vindt plaats om te beoordelen of de bestelde kussens voldoen aan alle wensen en eisen.

## **■ Klankbordgroep Noordwest Vernieuwt**

Op het gebied van zorginformatisering (invoering elektronisch patiëntendossier), zorgvernieuwing in het kader van 'passende zorg' (stroomlijning van het behandelingsaanbod) en de (ver)nieuwbouw op de locaties Alkmaar en Den Helder, is een groot en ambitieus programma in gang gezet. Naast de geëigende overleggen en adviestrajecten heeft de CR goed aangehaakt bij de klankbordgroep Noordwest Vernieuwt, zodat hij deze ontwikkelingen scherp kan volgen. De invulling van de werkzaamheden bij dit project (het 'klankborden') vanuit de positie van de patiënt vraagt om een duidelijke inbreng van de cliëntenraad. Andere deelnemers zijn (vertegenwoordigingen uit) ondernemingsraad en verpleegkundige adviesraad.

## **Invoering EPD/Hix, patiëntenportaal en aanmeldzuilen**

De invoering van het EPD/Hix in juni 2018 heeft niet alleen voor medewerkers, maar ook voor de patiënt grote gevolgen. Met name het tegelijkertijd in gebruik nemen van een patiëntenportaal en aanmeldzuilen zijn belangrijke ontwikkelingen, waar de stem van de patiënt goed gehoord moet worden. Op dit punt zal de CR zich ook in 2018 onveranderd blijven richten.

Namens de cliëntenraad nemen vier leden deel aan de Klankbordgroep 'Noordwest Vernieuwt', twee uit elke themacommissie. De klankbordgroep is door de programmamanager/stuurgroep ondermeer gevraagd te 'klankborden' op de volgende onderwerpen: programma van eisen bouw, parkeren, privacy, gastvrijheid, hygiëne, toegankelijkheid en veiligheid in de tijdelijke en nieuwe situatie. Voor de commissie zorg ligt het accent onder andere op de projecten die voortkomen uit 'passende zorg' en het patiëntenportaal. Voor de commissie bedrijfsvoering ligt het accent op (ver)nieuwbouw, EPD en de financiële kaders.

### ■ **Dagelijks Bestuur (DB)**

Het DB bestaat uit de voorzitter en beide vicevoorzitters van de CR. Eén van de beleidsadviseurs van Bureau medezeggenschap sluit altijd aan.

Hét speerpunt voor het DB in 2017 was toe te werken naar één cliëntenraad voor de Noordwest Ziekenhuisgroep per januari 2018. Met de inzet van een technisch voorzitter a.i. heeft de samensmelting van beide raden stapsgewijs zijn beslag gekregen. Samen met de beleidsadviseurs van bureau medezeggenschap zijn het huishoudelijk reglement, de samenwerkingsovereenkomst met de raad van bestuur en de inrichting van de overlegstructuur onder de loep genomen en aangepast aan de nieuwe, wenselijke situatie. Deze documenten en de onderliggende uitgangspunten, alsmede een helder beleidsplan voor 2018, zijn plenair besproken op de door het DB georganiseerde beleidsdag in november 2017.

Het DB heeft het afgelopen jaar geparticipeerd in diverse overleggen. Zij hebben de cliëntenraad vertegenwoordigd in overleggen met:

1. Raad van toezicht
2. Raad van bestuur
3. Locatiedirecteur Den Helder
4. Medisch stafbestuur
5. Ondernemingsraad en Verpleegkundige Adviesraad

Ook was er enkele keren contact tussen de raad van bestuur en de voorzitter van de cliëntenraad.

## ■ Commissie PR & communicatie

De commissie is gericht op het contact met de achterban.

- kwartaalnieuwsbrief van de CR
- website Noordwest; de informatie van de CR wordt jaarlijks van een update voorzien
- de interne intranetpagina van de CR wordt regelmatig bijgewerkt met algemene informatie en informatie over de adviseringswerkzaamheden

## Patiëntenpanel

De CR had de beschikking over een eigen patiëntenpanel, met als doel meningen, ervaringen en feedback van patiënten te verzamelen met betrekking tot beleid en zorg van ziekenhuisgroep Noordwest. In 2017 is er eenmaal een enquête gehouden. De uitkomsten zijn gedeeld met de panelleden en worden opgepakt in de gesprekken die de CR heeft met andere stakeholders.

In het laatste kwartaal is de werkwijze veranderd; het panel zal niet meer zelfstandig functioneren. Het panel was echter te klein om de resultaten representatief te laten zijn voor alle patiënten van Noordwest.

Er is ziekenhuisbreed een nieuwe werkgroep “Patiëntenpanel” in het leven geroepen met behulp van een professioneel adviesbureau. In de werkgroep hebben naast medewerkers van de afdelingen klant, markt en communicatie, ook leden van de CR zitting. In december 2017 is een eerste enquête gehouden, met als doel een profiel van het panellid op te stellen, zodat doelgroepgerichte enquêtes uitgezet kunnen worden. Per jaar zullen 4-6 enquêtes worden gehouden met per keer één thema.

## Introductiefilm cliëntenraad in de maak

Als cliëntenraad vinden we het belangrijk dat patiënten en andere bezoekers van het ziekenhuis weten dat we er zijn en waar wij voor staan. Dit is ook belangrijk voor de medewerkers van Noordwest zelf. Het idee voor een introductiefilmpje waarin deze aspecten op een speelse wijze aan bod komen, wordt nu verder uitgewerkt. Zodra de film live is, laten we dit u natuurlijk weten. Voor het maken van de introductiefilm slaan wij de handen ineen met de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad van Noordwest. Samen meedenken, meepraten en meebeslissen, dát is de kracht van medezeggenschap.

## ■ Selectiecommissie nieuwe voorzitter CR

In het laatste kwartaal van 2017 is in verband met de vacature voor voorzitter van de cliëntenraad per 1 januari 2018 een selectiecommissie ingesteld, bestaande uit vier CR-leden. De commissie heeft uit vele sollicitanten een nieuwe voorzitter gekozen: mevr. E. de Ridder-Labordus.

Ter kennismaking en met het oog op de overdracht van het voorzitterschap is mevr. de Ridder in december 2017 al bij diverse overleggen en vergaderingen aanwezig geweest, hetgeen de cliëntenraad zeer op prijs heeft gesteld.

## ■ Bijeenkomsten & activiteiten

### Open Dag Noordwest

De cliëntenraad werkt altijd mee aan Open Dag van de Noordwest Ziekenhuisgroep. Het is belangrijk om op deze dag voor patiënten, hun naasten en alle inwoners van de regio zichtbaar te zijn. De Open Dag vond plaats op 18 maart 2017.

*Zaterdag 18 maart 2017 waren leden van de cliëntenraad tijdens de Open Dag op de locaties Den Helder en Alkmaar aanwezig. Tijdens deze dag hebben de CR-leden bezoekers gevraagd naar 'tips en tops'. De CR was blij met de inzichten die mensen aan de raad hebben meegegeven! Aan een ieder: dank voor de moeite!*



### Themadagen Adviesgremia

De cliëntenraad heeft in het verslagjaar 6x meegewerkt aan een gezamenlijke themadag met de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad. De themadagen worden georganiseerd door bureau medezeggenschap. Tijdens deze dagen worden onderwerpen/thema's aan de orde gesteld, die alle raden raken. Denk bijvoorbeeld aan:

- projecten uit 'passende zorg'
- inrichten van een Opnameplein locatie Alkmaar
- jaardocumenten Noordwest gezamenlijk bespreken
- patiëntenportaal
- E-Health toepassingen
- verbetervolgsysteem van Noordwest
- invoering van nieuwe privacywetgeving

## Afdelingsbezoeken

Aan de verschillende afdelingen zijn in het verslagjaar werkbezoeken afgelegd door leden van de cliëntenraad.

### ■ Adviezen CR

Er zijn, mede door alle veranderingen waar ons ziekenhuis dit jaar mee te maken had, relatief veel voorgenomen besluiten ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd.

Adviesaanvragen die de organisatiestructuur betreffen zijn veelal in overleg opgepakt door de ondernemingsraad en de verpleegkundige adviesraad.

De cliëntenraad heeft in 2017 over onderstaande onderwerpen advies uitgebracht.

### Geadviseerd over

- beëindigen contract met Correct Vision
- klachtenregeling patiënten
- ethisch kader
- gunning schoonmaakwerkzaamheden
- herschikking portefeuilles organisatorisch managers
- meerjarencontract met VGZ ('passende zorg')
- Noordwest bouwt
- Noordwest vernieuwt
- inrichting Opnameplein locatie Alkmaar
- inrichting Bureau patiëntbeleving
- privacy beleid 2017-2020
- vrijwilligersbeleid

## **Betrokken bij:**

- keuze partner bij invoering nieuw elektronisch patiëntendossier
- keurmerk Senior vriendelijk ziekenhuis
- locatieprofiel Den Helder
- nieuw schoonmaakcontract met schoonmaakbedrijf Asito B.V.
- nieuwe hoofdkussens
- nieuwe wijze van klachtenafhandeling
- bouw en programma van eisen locatie Alkmaar

## **■ Scholing**

### **Scholing leden cliëntenraad**

In 2017 werd de volgende scholing gevolgd:

- studiedag VIPP-programma (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional): ontwikkeling van het Patiëntenportaal

Lidmaatschap van patiëntenverenigingen leden CR:

- studiedag Nierpatiënten Vereniging Nederland: onder andere 'Positieve Gezondheidszorg', concept van Machteld Huber
- studiedag Nierpatiënten Vereniging Nederland: Wetenschap dag, onder andere Personalized Medicine
- studiedag Hemochromatose Vereniging Nederland. Themadag november 2017 te Heerenveen. Thema van die dag: 'Rust Roest'

## **■ Vergadering, overleg en evaluatie**

- de cliëntenraad heeft in 2017 elf keer plenair vergaderd, waarvan vier keer met de raad van bestuur en twee keer in aanwezigheid van de raad van toezicht
- de heer W. Jaarsma, lid van de raad van toezicht, werd één keer uitgenodigd bij een plenaire cliëntenraadsvergadering. De heer Jaarsma heeft zitting in de raad van toezicht op voordracht van de (voorheen) cliëntenraden locaties Alkmaar en Den Helder. In die hoedanigheid onderhoudt hij ook het contact met de cliëntenraad
- diverse vergaderingen zijn bijgewoond door managers en vertegenwoordigers vanuit de organisatie
- elke maand is er een gezamenlijk gremia-overleg geweest tussen de adviesraden OR/VAR/CR

- er is in 2017 twee maal overleg geweest met (een vertegenwoordiging van) het medisch stafbestuur. In 2018 zal dit een kwartaaloverleg zijn
- vier keer dit jaar hebben de voorzitter en vicevoorzitter van de CR een voortgangsoverleg gehad met de locatiedirecteur Den Helder over het locatieprofiel, de verbouwing en andere zaken
- in oktober is er een evaluatie-overleg geweest betreffende de samenwerking met Bureau medezeggenschap en de andere adviesgremia

## ■ Dank

Tot slot wil de cliëntenraad middels dit jaarverslag de raad van bestuur, de raad van toezicht en andere betrokken functionarissen van de Noordwest Ziekenhuisgroep, alsmede externe partijen danken voor de prettige samenwerking in het afgelopen jaar.

Een speciaal woord van dank aan mevr. N. Hubach-Hoogvorst, die als technisch voorzitter a.i. op prettige wijze en met veel inzet en enthousiasme mede vormgegeven heeft aan de samenvoeging en nieuwe structuur van de cliëntenraad.

Eveneens dank aan de heren Bolderheij en De Jong voor hun inzet en waardevolle bijdragen als leden van de cliëntenraad. Zij namen respectievelijk per augustus en eind december 2017 afscheid van de raad.

De raad verwelkomt per 1 januari 2018 zijn nieuwe voorzitter: mevr. E. de Ridder-Labordus.

### Noordwest Ziekenhuisgroep

Postbus 501

1800 AM Alkmaar

[www.nwz.nl](http://www.nwz.nl)

**tel** 072 - 548 4444

### Colofon

Redactie Marja de Vries-Adriaanse en Marieke van der Horst,  
beleidsadviseurs & -ondersteuners

**mail** [clienraadnoordwest@nwz.nl](mailto:clienraadnoordwest@nwz.nl)

**tel** 0223 - 69 6324 (ma en vr)

**tel** 072 - 548 2130

Vormgeving vormgeving Noordwest Ziekenhuisgroep

Druk Ricoh / 2018.05

*Op alle onderzoeken en behandelingen van Noordwest Ziekenhuisgroep zijn de algemene voorwaarden van Noordwest Ziekenhuisgroep van toepassing, zie [www.nwz.nl](http://www.nwz.nl).*