

## **Jaarverslag 2015**

### **Landelijke Donorklachtencommissie**

#### **1 Algemeen**

Een laagdrempelige opvang van klachten is van groot maatschappelijk belang. Cliënten van organisaties profiteren ervan doordat zij gehoor krijgen voor hun eventuele grieven of suggesties voor verbetering. Ook organisaties zelf hebben er baat bij doordat klachten als signalen kunnen worden opgevat voor een mogelijkheid van kwaliteitsverbetering.

##### **1.1 Uitgangspunten van de klachtenregeling**

De klachtenregeling voor donors is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt zo mogelijk afgehandeld daar waar hij is ontstaan: bij de bloedbank;
- klagers kunnen zowel (potentiële) donors en hun vertegenwoordigers zijn, als hulpverleners die functionele contacten hebben met de bloedbank;
- indien de klachtenbehandeling bij de bloedbank, niet tot een voor klager bevredigende oplossing kan worden gebracht, kan de klacht aan de Landelijke Donorklachtencommissie worden voorgelegd;
- het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast;
- klager ontvangt schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht. Indien klager dit wenst of de commissie dit noodzakelijk acht kan klager gehoord worden;
- de commissie kan indien zij dit noodzakelijk vindt een advies geven aan de Raad van Bestuur van Sanquin inzake eventuele verdere acties.

##### **1.2 Praktijk**

In principe komen alleen klachten van donors die in eerste instantie bij de bloedbank zijn aangemeld en behandeld voor verdere afhandeling door de commissie in aanmerking. Echter, de commissie neemt, om tijd te besparen, in een aantal gevallen ook klachten in eerste aanleg in behandeling. Het betreft dan meestal klachten over bloedbank overstijgend algemeen beleid.

Waar nodig wordt een beroep gedaan op de deskundigheid van de medisch secretaris van Sanquin om nadere toelichting te geven op de inhoud van de Richtlijnen.

#### **2 Samenstelling van de Landelijke Donorklachtencommissie**

Per 31 december 2015 was de commissie als volgt samengesteld:

- mr. M. Brinksma, zittingsduur eindigt juni 2017, niet herbenoembaar;
- mw. mr. S. Gondrie-Belt, zittingsduur eindigt september 2019, herbenoembaar;
- dr. G.A. Kool, zittingsduur eindigt 1 januari 2016, niet herbenoembaar;
- dhr. S. Kruihof, zittingsduur eindigt 1 januari 2016, herbenoembaar;
- mw. F.A.M. Kolman-Backbier, zittingsduur eindigt 1 oktober 2016, herbenoembaar;
- mw. dr. P.C. van Krimpen, toegevoegd adviseur;
- mw. mr. H.M.H. de Bruijn – van Beek, adviseur en ambtelijk secretaris.

## Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2015

In de vacature ontstaan door het reglementair aftreden van mw. mr. L. Vervuurt werd door de RvB benoemd mw. mr. S. Gondrie-Belt.

De commissie nam met veel dank afscheid van de heer B. Kool, die gedurende acht jaar deel had uitgemaakt van de commissie. Aan de Raad van Bestuur (RvB) werd geadviseerd een nieuw lid voor de commissie te zoeken via een sollicitatieprocedure. De RvB nam dit advies over.

De RvB besloot tevens, op advies van de DonorAdviesRaad, tot herbenoeming van de leden Kruithof en Kolman-Backbier met ingang van respectievelijk 1 januari en 1 oktober 2016.

### **3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie**

In 2015 kwam de commissie een maal bijeen en wel op 11 november. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de leden c.q. de voorzitter van de commissie via e-mails.

#### **3.1 Klachten**

##### **3.1.1 Algemeen**

Er werden in 2015 geen klachten bij de commissie ingediend.

De commissie nam kennis van de uitspraak van het College voor de rechten van de mens van 24 april 2015 in de zaak D. tegen Sanquin betreffende discriminatie van mannen met man-mancontacten. Het College is van mening dat Sanquin jegens D. verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van seksuele gerichtheid door hem permanent uit te sluiten als bloeddonor omdat hij seksuele contacten heeft (gehad) met een of meer andere mannen. De commissie wacht het standpunt van Sanquin af.

De commissie nam tevens kennis van de in 2015 doorgevoerde wijzigingen in organisatie van de klachtenopvang. Mw. D. Laeijendecker, hoofd van het Donorservicecentrum, gaf een toelichting. De belangrijkste punten van wijziging zijn: meer persoonlijke benadering van de klager; het scheiden van klachten en suggesties; reductie van doorlooptijd afhandeling van 4 naar 2 weken. Hiervoor zullen meer mensen worden ingezet.

Afgesproken wordt dat de commissie over een jaar terugkoppeling krijgt van de resultaten van de wijzigingen.

31 december 2015,

Voorzitter  
mr. M. Brinksma

Secretaris  
mw. mr. H.M.H.de Bruijn-van Beek