



Jaarverslag 2012

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 kwaliteitsverbetering. In de gezondheidszorg is aan deze gedachte uitdrukking gegeven door de Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen (WKCZ), die op 1 augustus 1995 in werking is getreden. Hoewel de bloedbank niet onder de WKCZ valt, heeft Sanquin een overeenkomstige klachtenregeling in het leven geroepen voor donors van bloed en/of plasma, toegespitst op de organisatiestructuur van de bloedbank.

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 Landelijke Donorklachtencommissie in aanmerking. Echter, de Landelijke Donorklachtencommissie neemt, om de donor 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 2012 was de klachtencommissie als volgt samengesteld:

- mw.mr. E.H.L. Vervuurt, voorzitter vanaf juni 2009, zittingsduur eindigt januari 2015, niet herbenoembaar;
- mr. M. Brinksma, zittingsduur eindigt juni 2013, herbenoembaar;
- dr. G.A. Kool, zittingsduur eindigt 1 januari 2016, niet herbenoembaar;
- dhr. S. Kruithof, 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 tot 1 april 2012;
- mw. mr. W. Schueler, adviseur en ambtelijk secretaris vanaf 1 april 2012.

Op verzoek van de LDR werd aanvankelijk per 1 januari 2012 tot plaatsvervangend lid benoemd mw. F.A.M. Kolman-Backbier. Door aanpassing van het reglement werd de benoeming van een tweede lid op voordracht van de LDR, mogelijk gemaakt.

De Raad van Bestuur besloot met ingang van 1 oktober 2012 als tweede lid op voordracht van de LDR te benoemen mevrouw F.A.M. Kolman-Backbier.

3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2012 kwam de commissie eenmaal bijeen en wel op 15 maart 2012. Soms vond er overleg plaats tussen de voorzitter van de commissie en de secretaris over de schriftelijke afhandeling van een klacht. In totaal werden er drie klachten aan de commissie voorgelegd.

3.1 Klachten

3.1.1 Salaris Raad van Bestuur en transparantie Sanquin

De commissie heeft geen bemoeienis met het afhandelen van klachten over salarissen en besloot op het deel van de klacht over dit onderwerp niet in te gaan. Ten aanzien van de klacht over openheid van Sanquin merkte de commissie op dat de salarissen al sinds vele jaren staan vermeld in de jaarverslagen die op de website worden gepubliceerd en in de donorcentra zijn in te zien. De commissie concludeerde dat zij de klacht over de transparantie van Sanquin niet kon onderschrijven. Donor suggereerde dat Sanquin betaling van donors zou moeten introduceren. De commissie reageerde schriftelijk op deze suggestie van klager dat in de wet is aangegeven dat donors niet mogen worden betaald en dat deze bepaling met name is opgenomen met het oog op de veiligheid van de bloedvoorziening.

3.1.2 Klacht over opheffing afnamecentrum

Donor klaagde over het feit dat er geen afnamelocatie meer is in de plaats waar hij tot voor kort donor was en dat de argumenten waarom tot sluiting van deze locatie is overgegaan niet steekhoudend zouden zijn. De commissie overwoog dat zij zich kan voorstellen dat Sanquin om doelmatigheidsoverwegingen een minimum moet stellen aan het aantal donors dat in een bepaalde plaats kan doneren en dat Sanquin daarbij rekening houdt met het aantal donors dat gemiddeld per zitting niet verschijnt en dat afgekeurd wordt. Als Sanquin niet zes keer, maar maar twee keer zou komen is het risico dat donors langer dan een jaar niet kunnen doneren nog groter. De commissie vond de nieuwe afstand naar het donorcentrum voor de donor niet overdreven groot. De commissie zag in de klacht geen reden de RvB te adviseren zijn beleid te herzien.

3.1.3 Klacht over traject tot stamceldonatie

Donor diende formeel een klacht in bij de commissie. Voordat de commissie aan behandeling ervan kon toekomen had de desbetreffende afdeling van Sanquin al contact met klager opgenomen om excuses aan te bieden en te bespreken hoe verbeteringen in het traject konden worden aangebracht. Naar aanleiding hiervan besloot donor zijn klacht bij de commissie in te trekken.

3.2 Overzicht klachten 2011 algemeen

De commissie nam kennis van het aantal en de soort klachten die in 2011 door de regionale klachtencoördinatoren werden afgedaan.

3.3 Stand van zaken klachten salarissen RvB

De commissie nam kennis van het aantal klachten in 2011 inzake de salarissen van de Raad van Bestuur (over het gehele verslagjaar 1.387).

3.4 Evaluatie reiskostenregeling donors

De commissie liet zich informeren over het aantal donors dat gebruik maakt van de reiskostenregeling.

4 Evaluatie Landelijke Donorklachtencommissie

De Landelijke Donorraad stuurde de secretaris zijn evaluatie van de Landelijke Donorklachtencommissie. Deze sprak met een delegatie van de LDR over hun voorstellen. Naar aanleiding van dit gesprek legde zij een aantal verbetervoorstellen voor aan de Raad van Bestuur.

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2012

- Naar aanleiding van de opmerking dat het geen ideale situatie is dat de secretaris van de Raad van Bestuur tevens secretaris is van de Landelijke Donorklachtencommissie besloot de Raad van Bestuur met ingang van 1 april 2012 een andere secretaris voor de commissie te benoemen.
- De opmerkingen ten aanzien van de reglementen werden door de Raad van Bestuur overgenomen. De reglementen van de regionale en de landelijke afhandeling van klachten werden ineen gevoegd tot één juridisch document; de belangrijkste inhoudelijke wijzigingen zijn:
 - om de klachtenbehandeling te verkorten werd een aantal termijnen verkort;
 - de landelijke klachtencommissie werd uitgebreid van vier naar vijf leden, waarvan twee (in plaats van een) op voordracht van de LDR;
 - toegevoegd werd dat ook de LDR en de regionale donorraden een afschrift van het jaarverslag van de klachtencommissie ontvangen;
 - aan de zelfstandige afhandeling van eenvoudige zaken door de ambtelijk secretaris werd toegevoegd dat de klachtencommissie inhoudelijk wordt geïnformeerd over de afhandeling van iedere klacht.
- Naar aanleiding van de opmerking dat er in het jaarverslag van de organisatie meer aandacht zou moeten komen voor de klachtenafhandeling besloot de Raad van Bestuur het jaarverslag van de commissie als bijlage bij het algemeen jaarverslag te voegen. Bij het jaarverslag over 2011 werd dit al gerealiseerd.
- Naar aanleiding van de opmerking dat de vindbaarheid van de commissie op de website te wensen overlaat werd de website aangepast, waardoor de vindbaarheid werd verbeterd. Het op basis van de adviezen van de LDR aangepaste reglement werd met verzoek om advies voorgelegd aan de commissie. Deze stemde in met het nieuwe reglement.

31 december 2012,

De Voorzitter

De Secretaris

mw. mr. E.H.L. Vervuurt

mw. mr. H.M.H.de Bruijn-van Beek /
mw. mr. W. Schueler