



Jaarverslag 2013

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.

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.

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2013

2 Samenstelling van de Landelijke Donorklachtencommissie

Per 31 december 2013 was de commissie 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 2017, niet 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;

3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2013 kwam de commissie drie maal bijeen en wel op 12 maart, 9 juli en 28 augustus. Een enkele keer vond er overleg plaats tussen de voorzitter en de secretaris over de schriftelijke afhandeling van een klacht. In totaal legden vijf donors hun klachten aan de commissie voor.

3.1 Klachten

3.1.1 Algemeen

De commissie nam kennis van het aantal en de soort klachten die in 2012 door de regionale klachtencoördinatoren werden afgedaan en van het aantal donors dat gebruik maakt van de reiskostenregeling.

3.1.2 Salaris Raad van Bestuur

Een klacht betrof het beleid inzake salariëring van de leden van de Raad van Bestuur (RvB). De commissie had in haar jaarverslag 2012 aangegeven het billijk te achten dat professionals zoals leden van de RvB hiervoor adequaat betaald krijgen en niet te willen treden in de bevoegdheid van de Raad van Toezicht (RvT) te bepalen welke honorering redelijk is. Voorts had de commissie aangegeven dat de redenen waarom een donor gratis zijn bloed geeft geen correlatie (kunnen) hebben met de honorering van de RvB van Sanquin. Klager gaf aan het niet eens te zijn met deze reactie van de commissie.

De commissie stelde zich opnieuw op het standpunt niet te willen treden in de bevoegdheid van de RvT op dit punt. Volgens de commissie zijn deskundige mensen nodig voor deze functies. De vraag is welke honorering redelijk. Daarbij speelt "de markt" ook een rol. Overigens is de kwestie volgens de commissie inmiddels in zoverre opgelost dat twee van de drie leden van de RvB op Balkenende niveau zitten. De Wet Normering Topinkomens (semi)

publieke organisaties is inmiddels van kracht. Daarin worden ook de salarissen RvB van Sanquin geregeld/gelimiteerd, zowel voor nieuwe leden als voor zittende leden. De stelling van klager dat een groot deel van de inkomsten van de bloedproducten terecht komt bij de leden RvB kon de commissie niet onderschrijven. De leden hebben een vast salaris. Zij zijn geen aandeelhouder. Er is geen verband tussen "winsten" van Sanquin en hun inkomens.

De klacht werd afgewezen.

3.1.3 Reiskostenregeling

Twee klachten betroffen de reiskostenregeling. Deze zou niet goed bekend zijn gemaakt aan de donors. Hierdoor liepen klagers hun vergoeding mis. Zij maakten daarop alsnog aanspraak. Volgens Sanquin werkt de regeling niet terug. Ook daarop richtten zich de klachten.

De commissie was het met klagers eens dat de communicatie over de reiskostenregeling te wensen overlaat. Uit de regeling zelf blijkt ook niet dat deze geen terugwerkende kracht kent. De commissie was van mening dat de reiskostenregeling van Sanquin eventueel kan worden vereenvoudigd wat de duidelijkheid ten goede zal komen. De regeling moet in ieder geval duidelijk zijn en goed worden gecommuniceerd. Het indienen van een declaratie dient te worden gefaciliteerd. Als donors hun declaraties niet mogen opsparen moet dat duidelijk worden aangegeven. Ten slotte merkte de commissie op de reacties van de bloedbank op de klachten niet erg adequaat te vinden.

De commissie adviseerde de RvB de reiskostenregeling aan te passen en de nieuwe regeling duidelijk onder de aandacht van de donors te brengen. Voorts adviseerde de commissie met beide klagers een regeling te treffen. De RvB nam de adviezen over en overlegde met de Landelijke Donorraad over de inhoud van de nieuwe regeling.

3.1.4 Klacht over snelheid van afhandeling van klachten

Een klacht betrof zowel de trage reactie op vragen van klager door het directiesecretariaat als de trage reactie van de klachtencommissie inzake een klacht over het eerstgenoemde.

Klacht over directiesecretariaat: Klager had gevraagd naar de stand van zaken inzake de evaluatie van de donorinspraak. Het directiesecretariaat probeerde duidelijkheid te krijgen over een antwoord op de vraag van klager, maar dat lukte niet zo snel. Het secretariaat dacht dat klager sprak namens de Donorvereniging Nederland (DVNL). Aangezien er inmiddels contact was met de DVNL had het secretariaat geconcludeerd dat klager daarmee antwoord had gehad. Klager bleek echter niet namens DVNL te spreken.

De commissie besprak een aantal verzoeken van klager:

1. *het verzoek de klacht te erkennen en uit te spreken dat klager alsnog op korte termijn een antwoord op diens vraag moet krijgen:* de commissie vond de klacht over het uitblijven van een reactie gegrond. De commissie kon zich echter indenken dat het secretariaat meende dat

klager namens de DVNL sprak (o.a. op grond van diens woorden: "wij van de DVNL"). Aangezien de vraag inmiddels was beantwoord was het tweede deel van het verzoek niet meer aan de orde.

2. *welke reactietermijn vindt de commissie redelijk in dit geval?* De commissie vond een termijn van 10 werkdagen redelijk.

3. *geef advies aan Sanquin over aanpassing haar procedures zodanig dat verdere incidenten in de beantwoording van vragen voorkomen worden.* Zie reactie op vraag 2.

4. *doe een uitspraak over de dubbele pet van de secretaris van de RvB, die tevens klachtenafhandeling doet.* Deze suggestie van klager vond de commissie niet aan de orde aangezien het secretariaat van de commissie door iemand anders wordt gevoerd.

Klacht over klachtencommissie: door een technisch probleem was deze klacht, die bij het secretariaat op de Plesmanlaan was binnengekomen, te laat naar de commissie doorgestuurd. De commissie achtte deze klacht terecht. Actie werd ondernomen om te zorgen dat klachten rechtstreeks bij de commissie binnenkomen.

3.1.5 Klacht over bejegening door de bloedbank

Een klaagster klaagde erover dat haar telefonisch was medegedeeld dat zij definitief was uitgesloten als donor omdat er (wellicht) sprake was van een foutpositieve test bij haar laatste donatie. Bovendien was zij in dat telefoongesprek niet bedankt voor bewezen diensten. Ook de latere contacten met de bloedbank had ze als onprettig ervaren. Ze verlangde een excuus, antwoord op een aantal vragen en schadevergoeding. De klacht betrof ook het feit dat er niet binnen 5 dagen was gereageerd op haar e-mail. Van een andere donorarts had zij begrepen dat de procedure onjuist was geweest en dat er een additionele test is om een foutpositieve test te herbevestigen.

Tijdens een door de commissie georganiseerde hoorzitting lichtte klaagster haar klacht toe en gaf de senior donorarts een uitgebreide toelichting op het betreffende virus en de test (het virus is moeilijk op te sporen, potentieel infectieus bij transfusie, de specificiteit van deze test is niet 100% en er is geen confirmatietest). Voorts gaf de donorarts toelichting op de richtlijnen inzake het opsporen van infecties, het beleid inzake de afhandeling van testuitslagen en de in deze casus gevolgde procedure. Duidelijk werd dat op het moment van het eerste telefoontje aan klaagster nog niet voor 100% duidelijk was wat er aan de hand was. Ter zitting bood de arts excuses aan voor het feit dat zij een nare boodschap had moeten vertellen zonder nog alle details te weten. Het gesprek was nodig geweest om te voorkomen dat klaagster tevergeefs een (lange) reis zou maken om te doneren. Klaagster wees op de informatie van de andere donorarts (in privé-kring), die aangaf dat de procedure onjuist is en dat er wel een bevestigingstest bestaat.

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2013

De senior donorarts gaf daarop aan dat die informatie onjuist is. Zij nam direct actie om herhaling van het geven van onjuiste informatie te voorkomen. Er is geen betere test beschikbaar. Sanquin kan het risico niet nemen bij een positieve uitslag een donatie toch goed te keuren.

Aan het eind van de zitting gaf klagster aan liever een mondeling gesprek te hebben gehad in plaats van een telefoontje, maar de overwegingen van de bloedbank nu wel duidelijk te vinden.

De commissie oordeelde dat de seniordonorarts bij het informeren van klagster heeft gehandeld conform de interne richtlijnen van Sanquin. Er zullen veel donors zijn die inderdaad liever niet voor niets naar de bloedbank komen. De commissie vond wel dat verwarring was gezaaid door de door klagster geconsulteerde andere donorarts. Het feit dat deze kennelijk niet op de hoogte was van de interne Richtlijnen is Sanquin te verwijten. De commissie nam kennis van de maatregelen om herhaling van dit soort misverstanden te voorkomen.

De commissie achtte de klacht ongegrond waar het betreft de procedure bij het informeren over de voorlopige testresultaten. De commissie achtte de klacht over de reactietermijn gegrond. Als Sanquin onder haar reacties op e-mails aangeeft binnen 5 dagen te reageren zal zij zich aan die termijn moeten houden. Indien dat niet mogelijk is, zal zij de tekst moeten aanpassen zoals de commissie eerder de RvB had geadviseerd. De commissie nam kennis van het feit dat het beleid terzake inmiddels is aangepast.

Over de vergoeding van de schade deed de commissie geen uitspraak. Zij wees klager op de daarvoor bestaande andere procedures.

3.1.6 Klacht over uitsluiting van donerschap bij bereiken leeftijd van 70 jaar

Een klacht betrof de leeftijdsgrens die Sanquin hanteert voor het toelaten van bloeddonders. Deze leeftijdsgrens is gericht op de gezondheid van de donor zelf. De commissie overwoog dat Sanquin het risico voor donors tot het uiterste wil beperken en zich daarbij laat leiden door de Europese Richtlijnen en adviezen van de Medische Adviesraad. Deze adviezen worden regelmatig geactualiseerd. De commissie wees de klacht van de donor af omdat zij niet op de stoel van de Medische Adviesraad wil of kan gaan zitten.

3.2 Klacht over wijziging openingstijden en over wachttijden

De commissie nam kennis van een klacht over wijziging van openingstijden, wachttijden en over de eerste reactie van Sanquin op deze klachten. De manager donorzaken nam contact op met klager. De klacht werd opgelost en uiteindelijk niet bij de commissie neergelegd.

3.3 Automatische reactie website

De commissie adviseerde de RvB ongevraagd over het automatisch antwoord dat de website genereert op klachten en suggesties van donors. Het komt haar onjuist voor om elke donor die klaagt te beantwoorden met "je" en "jij", omdat dit door velen als onbeleefd wordt ervaren. De commissie adviseerde met klem dit te wijzigen in de u-vorm. De RvB nam dit advies over.

3.4 Ten slotte

De commissie signaleerde dat de vacatiegeldregeling voor de adviesraden van Sanquin niet gelijk zijn en adviseerde de RvB deze te harmoniseren. De RvB nam dit advies over en besloot de nieuwe regeling met ingang van 1 januari 2014 in te voeren.

31 december 2013,

Voorzitter
mw. mr. E.H.L. Vervuurt

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