



Jaarverslag 2014

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.

2 Samenstelling van de Landelijke Donorklachtencommissie

Per 31 december 2014 was de commissie als volgt samengesteld:

- o mw.mr. E.H.L. Vervuurt, voorzitter vanaf juni 2009, zittingsduur eindigt januari 2015, niet herbenoembaar;
- o mr. M. Brinksma, zittingsduur eindigt juni 2017, niet herbenoembaar;
- o dr. G.A. Kool, zittingsduur eindigt 1 januari 2016, niet herbenoembaar;
- o dhr. S. Kruithof, zittingsduur eindigt 1 januari 2016, herbenoembaar;
- o mw. F.A.M. Kolman-Backbier, zittingsduur eindigt 1 oktober 2016, herbenoembaar;
- o mw. dr. P.C. van Krimpen, toegevoegd adviseur;
- o mw. mr. H.M.H. de Bruijn – van Beek, adviseur en ambtelijk secretaris;

De commissie nam afscheid van haar voorzitter, Lous Vervuurt, die gedurende acht jaren met veel inzet het lidmaatschap en voorzitterschap van de commissie had vervuld. De commissie benoemde Marc Brinksma met ingang van 1 januari 2015 tot haar opvolger. 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.

3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2014 kwam de commissie een maal bijeen en wel op 13 november. Op 28 oktober vond een hoorzitting plaats (zie daarover verder onder 3.1). Over een enkele klacht raadpleegde de secretaris de leden van de commissie via e-mails. Ook vond er overleg plaats tussen de voorzitter en de secretaris. In totaal legden twee 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 2013 door de regionale klachtencoördinatoren werden afgedaan.

3.1.2 Overschrijding reactietermijn door secretariaat RvB/herijking klachtenprocedure

Klager had ondanks herhaald rappel geen antwoord ontvangen op diens verzoek aan het secretariaat van de RvB om inlichtingen. Bij de behandeling van een eerdere klacht had de commissie uitgesproken een periode van 10 werkdagen als redelijke reactietermijn te zien. De commissie achtte de klacht gegrond en adviseerde de RvB dringend maatregelen te nemen die ertoe leiden dat op verzoeken als die van klager tijdig wordt gereageerd.

De RvB nam het advies van de commissie over en besloot maatregelen te treffen.

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2014

Het reglement zegt dat de divisiedirecteur binnen twee maanden na ontvangst van een advies aan de commissie, de aangeklaagde en de klager dient mede te delen welke maatregelen hij zal nemen. Klager liet weten niets te hebben gehoord en concludeerde dat Sanquin kennelijk geen maatregelen had getroffen en de klachtencommissie negeerde. Desgevraagd liet daarop de divisiedirecteur commissie en klager weten welke maatregelen waren getroffen.

Klager liet de commissie vervolgens weten van mening te zijn dat de commissie de termijn van twee maanden had moeten bewaken en tevens dat de door de RvB genomen maatregelen niet afdoende zullen zijn. Klager vroeg de commissie hierop te reageren.

De commissie liet klager weten dat haar was gebleken dat de RvB binnen de genoemde termijn de besluiten tot de gevraagde maatregelen had genomen en dat alleen de info daarover aan klager en commissie niet tijdig had plaatsgevonden. Om herhaling te voorkomen zal zij voortaan bij haar adviezen de reactietermijn noemen. De commissie was het niet eens met de stelling dat de commissie door de RvB wordt genegeerd. Over de vraag of de maatregelen afdoende zijn kon de commissie geen uitspraak doen. De commissie bood aan als mediator op te treden in een vervolgesprek met de directeur donorzaken en secretaris van de RvB.

Klager reageerde met een pleidooi tot herijking van de klachtenprocedure. De commissie nodigde hem uit voor een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting bleek de wens van klager het huidige klachtensysteem te verbreden naar klachten, wensen en ideeën. Hij vroeg de commissie de RvB aldus te adviseren. Na beraad in de commissie liet deze klager weten voor zichzelf geen andere rol te zien in de dialoog tussen donors en Raad van Bestuur dan beschreven in haar reglement. Indien donors wensen of ideeën hebben die zij onder de aandacht van de RvB willen brengen dan kunnen zij ervoor kiezen dat te doen via de gereguleerde kanalen voor donorinspraak, zoals de Landelijke Donoradviesraad (inmiddels DonorAdviesRaad geheten) dan wel kunnen zij zich rechtstreeks wenden tot de RvB. Een bijzondere rol van de commissie, anders dan het behandelen van klachten van donors, ligt daarbij niet voor de hand.

In de eerste week van januari 2015 stuurde klager zijn rapport "evaluatie van de klachtenprocedure voor donoren van bloed bij Sanquin" naar de Vaste Kamercommissie voor VWS en ter kennisneming naar de commissie.

3.1.3 Onvrede over afwikkeling van een vraag inzake Medic Alert

Klager gaf aan in juli de bloedbank schriftelijk te hebben gevraagd hem een vervangend exemplaar te sturen voor zijn zgn. Medic Alert. Na vele telefoontjes had klager in september nog steeds niets vernomen. Klager vindt een en ander niet professioneel en niet klantvriendelijk.

De commissie vroeg de manager van het Donor Service Centre om commentaar. Deze gaf aan dat de klachten het gevolg zijn van de reorganisatie van de bloedbank in die periode. Voorts

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2014

gaf zij aan dat het plaatje van klager uniek is. In verreweg de meeste gevallen wordt volstaan met een zgn transfusiepasje. Ze zou zo spoedig mogelijk te zorgen voor een vervangend exemplaar van het plaatje. Dat zou echter enige tijd kunnen duren. In december ontving klager het nieuwe plaatje.

De commissie sprak uit dat de behandeling van de brief van klager te lang op zich heeft laten wachten en dat het de organisatie is te verwijten dat klagers verdere zoektocht naar informatie lange tijd tevergeefs leek. Dat in dezelfde periode een reorganisatie zijn beslag kreeg is naar de mening van de commissie geen goed excuus. De commissie achtte de klacht dan ook gegrond.

31 december 2014,

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

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