

## Jaarverslag 2017 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 2017 was de commissie als volgt samengesteld:

- mr. M. Brinksma, voorzitter, zittingsduur eindigde juni 2017, niet herbenoembaar;
- mr. J.A.J. Peeters, voorzitter vanaf 29 juni 2017, zittingsduur eindigt maart 2021, herbenoembaar;
- mr. S. Gondrie-Belt, zittingsduur eindigt september 2019, herbenoembaar;
- drs H.L. Hellinga, zittingsduur eindigt 1 september 2020, herbenoembaar;
- dhr. S. Kruithof, zittingsduur eindigt 1 januari 2020, niet herbenoembaar;

## Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2017

- mw. P.F.A.M. Kolman-Backbier, zittingsduur eindigt 1 oktober 2020, niet herbenoembaar;
- mw. dr. P.C. van Krimpen, toegevoegd adviseur;
- mw. mr. H.M.H. de Bruijn – van Beek, adviseur en ambtelijk secretaris;

In verband met het reglementair aftreden van M. Brinksma werd begin 2017 gezocht naar een kandidaat met juridische achtergrond. Deze werd gevonden in de persoon van mr. J.A.J. Peeters, die per 15 maart werd benoemd tot lid van de commissie. Op 29 juni nam hij het voorzitterschap over. Met veel woorden van waardering werd op die datum afscheid genomen van M. Brinksma, die 8 jaar lid was geweest van de commissie, waarvan drie jaar voorzitter.

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

In 2017 kwam de commissie een maal bijeen en wel op 29 juni. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de leden c.q. de voorzitter van de commissie via e-mails. Op advies van een sollicitatiecommissie bestaande uit mw Gondrie-Belt, de heren Brinksma en Kruithof en de secretaris adviseerde de commissie de Raad van Bestuur (RvB) tot benoeming van de heer J.A.J. Peeters.

#### **3.1 Klachten**

##### **3.1.1 Algemeen**

De commissie nam kennis van een overzicht van de bij Sanquin binnengekomen klachten in de eerste helft van 2017. Er blijken naar verhouding veel klachten over de openingstijden. Besloten werd de problematiek bij de RvB te signaleren. De RvB reageerde hierop met de mededeling dat begin 2017 nieuwe openingstijden op een aantal locaties waren doorgevoerd, hetgeen leidde tot meer klachten. Er wordt eind 2017 gewerkt aan een nieuw plan voor (de openingstijden van) alle locaties. Dit zal nog geen effect hebben in 2018, maar wel in de jaren daarna.

##### **3.1.2 Klacht over frequentie donorerkenningen**

Er werd in 2017 één klacht bij de commissie ingediend. Deze betrof de frequentie van donorwaarderingen. Klager vond het onjuist dat de frequentie van donorerkenningen na 100 keer bloed of plasma geven lager is dan daarvoor. Desgevraagd reageerde de RvB op de klacht. De commissie vond hierin geen verklaring voor deze omslag. Hoewel de frequentiewisseling wat merkwaardig aandoet achtte de commissie deze niet apert onredelijk. Het vaststellen van de frequentie is een discretionaire bevoegdheid van de Raad van Bestuur. De regeling is niet in strijd met fundamentele rechtsbeginselen. De commissie

## Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2017

kon geen discriminatie constateren op grond van leeftijd of geslacht en ook niet tussen plasma- en volbloeddonors. De commissie verklaarde de klacht ongegrond.

De commissie kon zich wel voorstellen dat klager zich geraakt voelde omdat hij nu minder erkenningen krijgt dan hij tot de 100e keer bloed geven gewend was, terwijl zijn inspanningen gelijk zijn. Omdat er geen verklaring is gegeven voor deze werkwijze gaf de commissie de RvB in overweging het systeem aan te passen zodat alle donors zich gedurende hun hele loopbaan als donor gewaardeerd kunnen voelen.

De RvB reageerde met de mededeling dat de klacht zal worden meegenomen bij een toekomstige herziening van het donorwaarderingssysteem. Verder merkte de RvB op dat uit recente evaluatie was gebleken dat donors niet ontevreden zijn, integendeel. Daarom werd geen aanleiding gezien tot aanpassing van het systeem op korte termijn.

31 december 2017,

Voorzitter

Mr M. Brinksma/mr J.A.J. Peeters  
Beek

Secretaris

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