

**Jaarverslag 2019**  
**DONOR ADVIES RAAD**

## 1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van de Donor Advies Raad (DAR), een orgaan van overleg en advies dat de donors van Sanquin vertegenwoordigt. Deze raad werkt op basis van een vastgestelde structuur aan een zo optimaal mogelijke **collectieve** belangenbehartiging van de Sanquin donors in Nederland.

Dit jaarverslag vermeldt op hoofdlijnen de werkzaamheden van de DAR in het verslagjaar, dat loopt van 1 januari t/m 31 december 2019.

## 2. SAMENSTELLING EN FUNCTIEVERDELING DONOR ADVIES RAAD

In het DAR-reglement is de samenstelling vastgelegd. Deze was aan het einde van het verslagjaar als volgt:

**Onafhankelijk voorzitter:**

mevrouw dr. M. Kleemans

**acht donors met een geografische spreiding over het land:**

de dames M. Bosman, I. Scheperboer, S. Klijnstra, I. Rikkink en de heren A. Eversdijk, W. Wagner, A. Schut, T. Bröring (vicevoorzitter)

**maximaal drie vertegenwoordigers van door Sanquin erkende landelijke Donorverenigingen:**

de heer drs. G.D. Zwanenburg (Donorvereniging Nederland)

**een vertegenwoordiger van de Jeugd Donorvereniging:**

de heer J. Scholtes

**vaste gesprekspartners namens Sanquin**

mevrouw dr. D.C. Thijssen-Timmer, directeur Bloedbank, lid Raad van Bestuur,

de heer P. Verheggen, Unitdirecteur Sanquin Bloedbank,  
mevrouw W. Kramer, communicatie Sanquin

**ambtelijk secretaris**

mevrouw J.E. van der Zanden-Johannes

## 3. OVERZICHT AFVAARDIGING DAR-LEDEN NAAR WERKGROEPEN EN/OF COMMISSIES:

**Redactieraad donormedia**

mevrouw M. Bosman

de heer W. Wagner

**Landelijke Donor Klachtencommissie**

mevrouw I. Scheperboer

mevrouw S. Klijnstra

**Werkgroep Versnaperingen**

mevrouw I. Rikkink

**Werkgroep Donor Centraal**

de heer A. Schut

**Afgevaardigde naar de Ethische Advies Raad**

de heer A. Eversdijk

#### **4. STRUCTUUR EN WERKWIJZE DAR**

De structuur en werkwijze van de DAR is conform het vastgestelde reglement. De raad behartigt naar eer en geweten de gemeenschappelijke belangen van donors en betreft daarbij de doelstellingen van Sanquin. De raad voorziet Sanquin gevraagd en ongevraagd van adviezen, tips, klachten van donors en denkt graag mee met Sanquin over nieuw donorbeleid, dan wel aanpassingen van het bestaande donorbeleid.

#### **5. VERGADERINGEN**

In 2019 kwam de DAR vier keer bijeen voor een reguliere vergadering. In de vergadering op 19 december 2019 heeft de DAR kennisgemaakt met de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht, de heer Prof. dr. H. Pols.

Een aantal belangrijke onderwerpen waarover de DAR in 2019 met Sanquin heeft gesproken zijn:

1. aanpassing DAR-reglement;
2. donorwebportal/go-to-market plan;
3. plasma-only-center/Inplace/ loyaliteitsplan;
4. reiskostenvergoeding donors;
5. aanbod versnaperingen afnamelocaties;
6. nieuwe regels Algemene Verordening Gegevensbescherming;
7. sluiting locatie Gorinchem;
8. Wereld Bloed Donor Dag (WBDD);
9. ontvangen berichten mailbox DAR.

Naast de reguliere vergaderingen heeft de DAR in januari een bezoek gebracht aan de locatie in Amsterdam waar ze een rondleiding heeft gekregen langs de onderdelen van de organisatie en het productieproces van de diverse producten.

In mei heeft een afvaardiging een gesprek gevoerd met mensen van het Ministerie van VWS. Hierin is gesproken over het functioneren van de DAR en de relatie met Sanquin.

#### **Ad 1. Aanpassing reglement DAR**

In goed overleg tussen Sanquin en de DAR zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd in het DAR-reglement. De DAR zal jaarlijks in maart een evaluatie moment inplannen. De Raad van Bestuur Sanquin heeft het aangepaste reglement in december 2019 goedgekeurd.

#### **Ad 2. ICT Donor Web Portal/eDRM/nieuwe website Sanquin/Go-to-Market plan**

Sanquin is in begin 2018 gestart met het ontwikkelen van de Donor Web Portal. Een aantal DAR-leden heeft meegedaan aan de testfase. De resultaten van deze pilot waren positief. Er is vervolgens in 2019 een go-to-Market plan opgesteld voor het digitaliseren van de donoroproepen. De DAR is gevraagd te adviseren over de uitrol van het go-to-market plan. De DAR heeft zich in het eigen advies vooral gefocust op de vraag wat de donor ervan mag merken, het gebruikersgemak voor de donor, de flexibiliteit, de snelheid van het doorvoeren van wijziging, de controlemogelijkheid door de donor en het vertrouwen dat de donor krijgt in deze communicatievorm. De DAR blijft de ontwikkelingen ook in 2020 volgen.

**Ad 3. Plasma-only-center/ Inplace/Loyaliteitsprogramma**

De DAR heeft een adviesaanvraag ontvangen van Sanquin om vanuit het project Inplace op zoek te gaan naar mogelijkheden om de donatiefrequentie van plasmadonors te verhogen, middels het aanbieden van een loyaliteitsprogramma. Onderdeel van dit loyaliteitsprogramma is een spaarprogramma waarin punten gespaard kunnen worden. De DAR is gevraagd advies te geven over het uitwerken van dit spaarprogramma. De DAR heeft een aantal punten in het DAR-advies opgenomen, waarvan relatief veel punten zijn overgenomen door Sanquin. Vervolgens heeft de DAR nog een vervolgvraag ontvangen voor de verder invulling van het spaarprogramma. Ook hier heeft de DAR een (vervolg)advies op uitgebracht.

Vanuit de DAR is een lid afgevaardigd om mee te draaien in de pilot Inplace. De DAR zal de ontwikkelingen ook in 2020 blijven volgen.

**Ad 4. Reiskostenvergoeding donors**

De DAR heeft een advies ingediend bij Sanquin over de hoogte van de reiskostenvergoeding voor donors. Doel van het advies is verhoging van de vergoeding en bekendheid geven aan deze regeling. De DAR is van mening dat de huidige vergoeding van €0,19 per kilometer niet meer van deze tijd is. Daarnaast is bij veel donors de mogelijkheid voor het krijgen van een reiskostenvergoeding niet bekend. Sanquin zal begin 2020 reageren op het advies van de DAR.

**Ad 5. Aanbod versnaperingen afnamelocaties**

Een lid van de DAR heeft geparticipeerd in de werkgroep van Sanquin om na te denken over het assortiment aan versnaperingen. De werkgroep heeft advies uitgebracht over het assortiment. De aanbesteding heeft echter nog niet plaatsgevonden.

**Ad 6. Nieuwe regels Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

Vanwege de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de nieuwe juridische structuur binnen Sanquin, is in 2018 in kaart gebracht wat er met de persoonsgegevens binnen Sanquin zou moeten gebeuren. Om te voldoen aan de nieuwe wet moet het toestemmingsformulier (KAF) worden aangepast. Gelijktijdig is gekozen om een informatiefolder (DIF) op te stellen zodat donors goed geïnformeerd zijn. Het toestemmingsformulier (KAF) en de informatiefolder (DIF) zijn begin 2019 voorgelegd aan de Ethische Advies Raad (EAR). Gezien de discussie over de nieuwe toestemmingsverklaring in de EAR is besloten om eind 2019 een werkgroep in te stellen die zich hierover zal buigen. Vanuit de DAR zal een vertegenwoordiger zitting nemen in de werkgroep.

**Ad 7. Sluiting locatie Gorinchem**

De DAR is na het besluit pas door Sanquin geïnformeerd over de sluiting van de vaste locatie Gorinchem en het inzetten van een MAL voor deze locatie. De snelheid waarmee de wijziging van locatie Gorinchem moest plaatsvinden vanwege het aflopen van het huurcontract van de vaste locatie en het niet kunnen vinden van een alternatieve locatie, is de reden dat de DAR niet tijdig is geïnformeerd hierover. Ondanks dat de DAR de gang van zaken betreurt, heeft zij wel begrip voor de overwegingen en het besluit van Sanquin. Wel heeft de DAR nadrukkelijk gevraagd in de toekomst eerder in het besluitvormingsproces geïnformeerd te worden.

**Ad 8. Wereld Bloed Donor dag**

De DAR-leden die aanwezig zijn geweest op locatie, hebben een leuke en interessante dag gehad.

**Ad 9. Ontvangen berichten mailbox DAR**

Doordat de zoekfuncties op de website van Sanquin zijn verbeterd, komen er nagenoeg geen klachten en/of mail binnen op het DAR-emailaccount. Onderstaand één bericht dat is ontvangen en waaraan opvolging is gegeven:

- Er is een uitgebreide mailwisseling geweest met een ex-donor naar aanleiding van zijn klacht dat hij vanwege zijn leeftijd niet meer mocht doneren. Deze klacht is doorgespeeld naar Sanquin.

De navolgende jaarverslagen respectievelijk beleidsplannen heeft Sanquin gedeeld met de DAR:

- Jaarplan Bloedbank
- Strategie Bloedbank 2019-2024
- Management overzichten
- Jaarverslag Sanquin 2018
- Samenvattend overzicht van het Bloedinzameling plan (BLIP)
- Plan donorwerving door communicatie
- Klachtenoverzicht

Aan deze onderwerpen heeft de DAR ruim aandacht besteed en adviezen uitgebracht.

**6. VOORUITBLIK OP 2020**

Speerpunten voor 2020 zijn o.a.:

- werving en behoud donors;
- donorwebportal/go-to-market plan;
- ontwikkeling van de plasma-only-center;
- het loyaliteitsprogramma;
- aanbod versnaperingen afnamelocaties (voorbereiding nieuwe aanbesteding)
- huisvesting locaties

Namens de Donor Advies Raad  
*mevrouw dr. M. Kleemans, voorzitter*

*Dit jaarverslag is besproken in de DAR vergadering van 26 maart 2020 en definitief door de leden vastgesteld.*