

Jaarverslag 2022

Landelijke Donor Klachtencommissie

Auteur(s) Marloes Bas
Datum 13-10-2023

Versie 1.0
Status Definitief

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.

Samenstelling van de Landelijke Donorklachtencommissie per 31 december 2021 was de commissie als volgt samengesteld:

mr. A. Gazmi, voorzitter vanaf 20 december 2021, herbenoembaar
mr. S. Gondrie-Belt, zittingsduur eindigt september 2023, niet herbenoembaar;
drs H.L.Hellinga, zittingsduur eindigt 1 september 2024, niet herbenoembaar;
mw. S.L. Klijnstra, zittingsduur eindigt 1 juni 2023, herbenoembaar;
mw. I.C. Scheperboer, zittingsduur eindigt 1 juni 2023, herbenoembaar;
mw. J. Wierda, adviseur;
mw. M. Bas, adviseur en ambtelijk secretaris.

2. Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2022 kwam de commissie twee maal bijeen, op 28 maart en op 24 november. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de voorzitter van de commissie via e-mails en telefoon. Er zijn in 2022 in totaal twee klachten ingediend.

2.1 Klacht identificeren bij donatie

In 2022 is één klacht bij de commissie ingediend. De klacht had betrekking op het verplicht identificeren bij donatie. De beklager was bij donatie haar identificatiebewijs vergeten en werd door een medewerker naar huis gestuurd. Als trouwe donor vond zij het merkwaardig dat ze zich wederom moest identificeren en niet zomaar kon doneren. Deze klacht is door de secretaris en de voorzitter van de commissie via email afgehandeld. De beklager is verteld dat medewerkers het protocol moeten volgen en dat bij wet is vastgelegd dat doneren zonder identificatie niet mogelijk is.

3 april 2023,

Voorzitter
A. Gasmi

Secretaris
M. Bas