



Jaarverslag 2021

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 2021 was de commissie als volgt samengesteld:

- mr. J.A.J. Peeters, voorzitter vanaf 29 juni 2017, zittingsduur eindigt maart 2025, niet herbenoembaar; zie echter hieronder.
- mr. S. Gondrie-Belt, zittingsduur eindigt september 2023, niet herbenoembaar;
- drs H.L. Hellinga, zittingsduur eindigt 1 september 2024, niet herbenoembaar;
- mw. S.L. Klijnsma, zittingsduur eindigt 1 juni 2023, herbenoembaar;

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2021

- mw. I.C. Scheperboer, zittingsduur eindigt 1 juni 2023, herbenoembaar;
- mw. J. Wierda, adviseur;
- mw. M. Bas, adviseur en ambtelijk secretaris;

In het verslagjaar werd afscheid genomen van mw. dr. P.C. van Krimpen, reeds jarenlang adviseur van de commissie, die aftrad omdat zij een andere functie had gekregen binnen het Sanquinconcern en niet meer verbonden was aan de bloedbankorganisatie. De Raad van Bestuur benoemde mw. J. Wierda tot haar opvolgster. Ook werd afscheid genomen van mw. mr. M. de Bruijn-van Beek, die op eigen verzoek per 4 november aftrad als adviseur en ambtelijk secretaris. Mevrouw de Bruijn heeft de Donor Klachtencommissie indertijd bedacht en vorm gegeven, en zij was vervolgens, ook na haar pensionering gedurende vele jaren de ruggengraat en de juridische spil van deze commissie. Het past haar hiervoor in dit verslag dank te zeggen.

De Raad van Bestuur benoemde op dezelfde datum mw. M. Bas tot adviseur en ambtelijk secretaris. Tevens werd afscheid genomen van de heer S. Kruithof en mw. P. Backbier, degenen die op voordracht van de Donorraad zitting hadden gehad. Zij waren al in 2020 afgetreden, maar in verband met Corona was het van een formeel afscheid nog niet gekomen. Beiden hebben zich een groot aantal jaren ingespannen de belangen van donors en van Sanquin met inachtneming van ethische maatstaven zorgvuldig te behartigen. Tenslotte heeft mr. J.A.J. Peeters, in juni te kennen gegeven dat hij op niet al te lange termijn wilde aftreden als voorzitter van de commissie. De Raad van Bestuur startte een sollicitatieprocedure voor een nieuw lid dat tevens de functie van voorzitter zou kunnen vervullen. De procedure was succesvol en de Raad van Bestuur heeft mevrouw mr. A. Gasmi met ingang van 20 december 2021 tot lid van de commissie benoemd. De heer Peeters blijft nog in functie totdat op de eerste bijeenkomst van de commissie in 2022 uit het midden van de commissie de voorzitter zal zijn aangewezen.

3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2021 kwam de commissie een maal bijeen en wel op 2 november. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de leden c.q. de voorzitter van de commissie via e-mails. In 2021 werd geen enkele klacht bij de commissie ingediend.

31 december 2021,

Voorzitter
Mr. J.A.J. Peeters

Secretaris
M. Bas