

Jaarverslag 2020

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 2020 was de commissie als volgt samengesteld:

- mr. J.A.J.Peeters, voorzitter vanaf 29 juni 2017, zittingsduur eindigt maart 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. dr. P.C. van Krimpen, toegevoegd adviseur;
- mw. mr. H.M.H. de Bruijn – van Beek, adviseur en ambtelijk secretaris;

Er kwam een reglementair einde aan het lidmaatschap van de heer S. Kruithof en mevrouw P. Kolman-Backbier. Zij waren destijds de eersten, die benoemd werden op voordracht van de DonorAdviesRaad. Zij bleven lid van de commissie tot 1 januari 2020 respectievelijk 1 oktober 2020. Jammer genoeg kon door de Corona-maatregelen in het verslagjaar hun afscheidsdiner geen doorgang vinden.

3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2020 kwam de commissie een maal bijeen en wel op 3 maart. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de leden c.q. de voorzitter van de commissie via e-mails.

3.1.1 Algemeen

In 2020 werd één klacht bij de commissie ingediend. De klacht had betrekking op het afwijzen van het donorschap omdat klager geen of onvoldoende Nederlands sprak en zich bij de keuring wilde laten bijstaan door een tolk. De commissie vroeg en ontving een reactie aan de Raad van Bestuur en stuurde deze door naar klager met de vraag of deze zijn klacht wilde handhaven. Klager ging niet op de uitnodiging in.

De commissie rondde de behandeling van een klacht uit 2019 over reiskostenvergoeding af en stelde een advies op aan de Raad van Bestuur.

3.1.2 Klacht over reiskostenvergoeding

Klager klaagde over het feit dat hij pas na twee jaar hoorde over de mogelijkheid om reiskosten vergoed te krijgen. Hij vond het feit dat hij niet eerder op deze regeling werd gewezen niet open en transparant. Het verzoek om met terugwerkende kracht alsnog reiskosten toe te kennen werd door Sanquin afgewezen, volgens klager onder het motto "dan had u de bladen van Sanquin maar beter moeten lezen". Klager stelde zich onheus bejegend te voelen.

De Raad van Bestuur stuurde de commissie desgevraagd zijn reactie. De Raad gaf daarin aan het te betreuren dat klager zich onheus bejegend voelt en door Sanquin onvoldoende zou zijn geïnformeerd en bood hiervoor zijn excuses aan. De Raad bleef op het standpunt dat donors voldoende worden geïnformeerd. Donors kunnen reiskosten vergoed krijgen als deze een financiële drempel vormen voor het geven van bloed of plasma. Klager had van de regeling gebruik kunnen maken, maar niet met terugwerkende kracht. Aldus de Raad van Bestuur.

De commissie stelde klager in kennis van de reactie van de Raad van Bestuur en bood hem een hoorzitting aan. Hij gaf aan hiervan geen gebruik te zullen maken omdat de casus voldoende duidelijk zou zijn.

De commissie overwoog dat als de donor op zoek gaat, hij de reiskostenregeling kan vinden. Dit neemt niet weg dat Sanquin er niet van mag uitgaan dat iedere donor, die voor het eerst doneert, zich zelfstandig van alle rechten en verplichtingen, aan zijn donorschap verbonden, op de hoogte kan of zal stellen. Het ligt voor de hand dat Sanquin zich actief opstelt. Dat reiskosten niet met terugwerkende kracht worden vergoed, kan de commissie billijken, maar dan moet de donor over zijn aanspraken daarop wel tijdig goed zijn geïnformeerd. Sanquin zou de regeling actief onder de aandacht van donors moeten brengen. Problemen zoals deze kunnen worden voorkomen door donors bij de intake actief te informeren over de reiskostenvergoedingsregeling (en over andere rechten en verplichtingen) en dit te registreren. De commissie signaleerde overigens ook dat donors bij het verzoek om vergoeding moeten aangeven dat voor hen het ontbreken ervan een financiële drempel vormt voor het doneren. Dit aan Sanquin te moeten melden kan volgens de commissie stuiten op gevoelens van schaamte, die niet passen bij de vrijgevigheid van de donor. De commissie achtte de klacht gegrond. Zij adviseerde de Raad van Bestuur donors bij de intake actief te informeren over de reiskostenregeling en te registreren dat deze informatie is gegeven.

De Raad van Bestuur liet in een reactie weten in overleg met de DonorAdviesRaad de voorlichting over de reiskostenvergoeding te hebben verbeterd en een tevredenheidsonderzoek onder donors hierover te hebben geëntameerd.

3.1.3 Stand van zaken klachtenafhandeling Sanquin

De commissie liet zich informeren over de klachtenafhandeling binnen Sanquin en complimenteerde de betreffende afdeling met het feit dat er in 2019 2800 klachten zijn binnengekomen, waarvan de afhandeling, vaak via persoonlijk contact, kennelijk zo goed verliep dat er weinig (slechts 2 in 2019) klachten bij de commissie terecht kwamen.

31 december 2020,

Voorzitter
Mr. J.A.J. Peeters

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

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2020