

Donor Advies Raad

e-mailadres secretariaat: dar@sanquin.nl

Jaarverslag 2022
DONOR ADVIES RAAD

1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van de Donor Advies Raad (DAR), een overlegorgaan dat door Sanquin is ingesteld, waardoor donors kunnen meedenken, meepraten en adviseren over donor-gerelateerde zaken. De rol van de DAR is het binnen het kader van de doelstelling van Sanquin behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de donors en het ontwikkelen van een effectieve en efficiënte vorm van overleg. Het doel van deze overleggen is de betrokkenheid van donors bij het donor-gerelateerde beleid van Sanquin te verhogen en het uitwisselen van informatie over de kwaliteit van de te verlenen zorg door Sanquin aan de donors.

In 2022 heeft de DAR weer diverse overleggen gevoerd met Sanquin waarin over diverse zaken is gesproken en geadviseerd. Onderstaand is hiervan een overzicht opgenomen. Daarnaast heeft de DAR zich meer naar buiten toe geprofileerd. De DAR heeft een duidelijkere plek gekregen op de website en heeft zichzelf gepresenteerd in de nieuwsbrief. Door deze profilering wisten donors de DAR beter te vinden met allerlei vragen en suggesties. Op deze manier kan de DAR nog beter het overleg met Sanquin voeren.

Omdat de termijn van een aantal DAR-leden eind 2022 afliep is in de tweede helft van 2022 actief geworven naar nieuwe leden via social media. De DAR is daarom 2023 van start gegaan met zes nieuwe leden en een nieuwe voorzitter.

In dit jaarverslag leest u op hoofdlijnen de werkzaamheden van de DAR in het verslagjaar, dat loopt van 1 januari t/m 31 december 2022.

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 M. Kleemans

Acht donors :

mevrouw M. Bosman
mevrouw I. Scheperboer
mevrouw S. Klijnstra
mevrouw I. Olde Theussink-Rikkink
de heer A. Eversdijk
de heer W. Wagner
de heer A. Schut
de heer T. Bröring (vicevoorzitter)

Vertegenwoordigers van de landelijke donorvereniging:

mevrouw C. Berendse (Donorvereniging Nederland)
de heer J. Scholtes (Jeugddonorvereniging Nederland)

Vaste gesprekspartners namens Sanquin

mevrouw D.C. Thijssen-Timmer, directeur Bloedbank
de heer P. Verheggen, Bloedbank directeur donorzaken
de heer J. Bakker, communicatie Sanquin
mevrouw S. Zwartkruis, vervanger M. Bas, secretaris Sanquin Bloedbank

Ambtelijk secretaris

mevrouw E. Tang

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

Onderstaand een overzicht van de verschillende werkgroepen en commissies en de afvaardiging vanuit de DAR in 2022.

Redactieraad donormedia

mevrouw M. Bosman

de heer W. Wagner

Werkgroep Donor Centraal

de heer A. Schut en een roulerend DAR-lid

Werkgroep Versnaperingen

mevrouw I. Olde Theussink-Rikkink

Landelijke Donor Klachtencommissie

mevrouw I. Scheperboer

mevrouw S. Klijnstra

Werkgroep huisvesting

de heer Tom Bröring en de heer J. Scholtes

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, suggesties van donors en denkt mee met Sanquin over nieuw donorbeleid, dan wel aanpassingen van het bestaande donorbeleid.

5. VERGADERINGEN

In 2022 kwam de DAR in totaal zes keer bijeen voor vergaderingen. Vier vergaderingen betroffen overlegvergaderingen met Sanquin. Voor iedere overlegvergadering bereidt de DAR deze vergadering voor in eigen samenstelling. Daarnaast heeft de DAR in 2022 twee keer een tussenoverleg gehad om wat langer stil te kunnen staan bij een aantal onderwerpen.

Een aantal belangrijke onderwerpen waarover de DAR in 2022 met Sanquin heeft gesproken en adviezen over heeft gegeven:

Adviezen

1. Gebruik BSN (advies)
2. Beleid presentjes (advies)

Besproken

3. MijnOmgeving/MijnSanquin
4. Ferritine
5. Digitale reiskostendeclaratie
6. Versnaperingen

Geïnformeerd

- Donorgezondheidsprogramma/Gezond Leven programma
- Acties, resultaten en verwachtingen communicatie
- Biobank
- Calamiteiten Oekraïne
- Klantdata
- Informed Consents

Ad 1. Gebruik BSN

De DAR is in 2021 al om advies gevraagd voor het gebruik van het burger service nummer (BSN). Voordat de DAR hier een gedegen advies over kon geven zijn er diverse vragen ter verduidelijking gesteld. Begin 2022 heeft de DAR laten weten dat niet voldoende duidelijk is geworden waar de echte toegevoegde waarde ligt voor de donor en/of patiënt. Voor de door Sanquin genoemde voordelen lijkt de invoering van BSN een zwaar middel dat ook op een andere manier opgelost kan worden. Sanquin ziet de bezwaren van de DAR en heeft besloten hier niet mee verder te gaan. De noodzaak is niet heel groot. Dit zal mogelijk wijzigen op het moment dat meer gedaan wordt met het Gezond Leven programma. Mocht dit aan de orde zijn, dan zal opnieuw advies gevraagd worden aan de DAR.

Ad 2. Beleid presentjes

Aan de DAR is door donors een aantal vragen gesteld over de presentjes, aangezien een plasmadonor meer presentjes krijgt dan een bloeddonor. Het doel is uiteraard niet om te 'betalen' voor de donaties, maar om donors te motiveren om te blijven komen.

De DAR heeft Sanquin geadviseerd om met name de bloeddonors iets frequenter te belonen. Wellicht kan iets gedaan worden met het loyaliteitsprogramma. Ook is het mogelijk om te kijken naar wat er in een jaar gedoneerd mag/kan worden door een donor en op basis daarvan naar rato een presentje te geven. Sanquin heeft laten weten te kijken naar dit beleid en heeft hier inmiddels een concreet voorstel voor dat in 2023 verder uitgewerkt zal worden.

Ad 3. MijnOmgeving/MijnSanquin

De DAR is geïnformeerd over de voortgang met betrekking tot de nieuwe MijnSanquin omgeving. De DAR heeft geadviseerd te kijken naar verschillende locaties voor de pilot, aangezien vaak dezelfde locaties gebruikt worden. De DAR is blij dat er nu met MijnSanquin één omgeving is voor alle donors waarin alles terug te vinden is en waar afspraken gemaakt kunnen worden.

Ad 4. Ferritine

Naar aanleiding van donorberichten heeft de DAR vragen gesteld omtrent het beleid en proces op het moment dat een donor ferritine tekort heeft. Sanquin heeft hier een toelichting op gegeven en laten zien wanneer de donor welke brief ontvangt. Er blijken diverse scenario's te zijn en voor ieder scenario is een donorbrieff. Voor de DAR is nog niet geheel duidelijk hoe het proces precies verloopt en of de communicatie voor de donor in deze verschillende stappen/scenario's helder is. Dit punt zal dan ook in 2023 onder de aandacht blijven.

Ad 5. Digitale reiskostendeclaratie

Voorheen kon men de reiskostendeclaratie alleen op papier aanvragen. Nu is het ook mogelijk om een link op te halen bij de receptie van de afnamelocatie om de declaratie digitaal in te vullen. De DAR constateerde dat hier heel verschillend mee omgegaan werd op de afnamelocaties en daarnaast zijn er donormeldingen/-klachten over binnengekomen. Dit onderwerp is dan ook uitvoerig besproken. Sanquin heeft laten weten dat er een helder beleid aanwezig is vanuit Sanquin, maar dat dit niet op een eenduidige wijze is ingevoerd. Tevens zal gekeken worden naar de mogelijkheden de declaratie te kunnen doen via MijnSanquin. Dit blijft in 2023 een aandachtspunt voor zowel de DAR als Sanquin.

Ad 6. Versnaperingen

Sanquin wil opnieuw kijken naar het aangeboden assortiment, aangezien dit door zowel donors als medewerkers nu als vrij zoet ervaren wordt. Vanuit de DAR zullen twee leden aanschuiven bij de werkgroep om hier over mee te denken.

Ontvangen stukken ter informatie:

De navolgende stukken heeft Sanquin gedeeld met de DAR:

- Management Rapportages
- Rapportage updates bloedbank

6. VOORUITBLIK OP 2023

Speerpunten voor 2023 zijn o.a.:

- Werving en behoud donors
- Versnaperingen
- Huisvestingsbeleid, aantal en spreiding donorlocaties
- Locatiebeleid (telefonische bereikbaarheid, openingstijden, reiskosten etc.)
- Zichtbaarheid van de DAR, zodat donors weten dat er een DAR is en de DAR goed vindbaar is
- Informatievoorziening en communicatie richting donors
- Samenwerking externe partijen i.r.t commerciële belangen

Namens de Donor Advies Raad

De heer T. Bröring, voorzitter