



Jaarverslag 2019

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 2019 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 2019, herbenoembaar;
- drs H.L.Hellinga, zittingsduur eindigt 1 september 2020, herbenoembaar;
- mw. S.L. Klijnstra, zittingsduur eindigt 1 juni 2023, herbenoembaar;

Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2019

- dhr. S. Kruithof, zittingsduur eindigt 1 januari 2020, niet herbenoembaar;
- mw. P.F.A.M. Backbier, zittingsduur eindigt 1 oktober 2020, niet 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;

De Donoradviesraad (DAR) vroeg aan de commissie of er bezwaar tegen was de samenstelling van de commissie (eventueel tijdelijk) uit te breiden van 5 naar 7 leden en de Raad van Bestuur (RvB) voor te stellen op deze twee extra plaatsen twee door de DAR voor te dragen personen te benoemen. De commissie legde dit voorstel aan de RvB voor met de volgende argumentatie:

Het reglement geeft aan dat de commissie bestaat uit tenminste 5 personen, waarvan 2 op voordracht van de Landelijke Donorraad (thans DAR).

De heer S. Kruithof en mevrouw P. Kolman-Backbier werden destijds in de commissie benoemd op voordracht van de DAR. In 2019 waren zij aan het einde van hun zittingsperiode in de DAR. De door de DAR voor de Donorklachtencommissie voorgedragen leden worden benoemd door de RvB zonder last of ruggespraak. Zij zouden dan ook lid blijven van de commissie tot 1 januari 2020 respectievelijk 1 oktober 2020. Door al in 2019 twee zittende DAR-leden aan de commissie toe te voegen zou de overgang zo soepel mogelijk kunnen verlopen.

RvB nam het advies over en benoemde met ingang van 1 juni 2019 mw S.L. Klijnstra en mw. I.C. Scheperboer tot lid van de commissie.

3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2019 kwam de commissie een maal bijeen en wel op 23 juli. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de leden c.q. de voorzitter van de commissie via e-mails.

3.1.1 Algemeen

In 2019 werden twee klachten bij de commissie ingediend.

De commissie rondde de behandeling van een van de klachten af en stelde een advies op aan de Raad van Bestuur.

3.1.2 Klacht over bejegening

Klager gaf voor de 55e maal bloed. Hij ervoer meer pijn dan normaal bij de afname. Klager was van mening dat de medewerkster van de bloedbank niet tijdig haar excuses aanbood voor de, zoals hij het noemde, "mishandeling". Toen hij hierover opmerkingen maakte wees, zo gaf hij aan, een tweede medewerkster klager terecht. Bij het naar buiten lopen na de afname

kwam klager beide medewerksters tegen. Hij had verwacht dat zij nogmaals excuses zouden maken, maar zij deden dat niet. Klager voelde zich genegeerd.

Klager had gevraagd om een gesprek met een leidinggevende. Hij had verwacht dat deze de dagen na het voorval met hem contact zou opnemen, hetgeen niet het geval was. Klager diende een klacht in en eiste schadevergoeding voor pijn, letsel (haematoom) en gederfde levensvreugde. Voorts eiste hij maatregelen richting betreffende medewerksters.

Naar aanleiding hiervan stuurde Sanquin hem nogmaals excuses. Klager was niet tevreden en verzocht de Landelijke Donorklachtencommissie zijn klacht in behandeling te nemen. De commissie vroeg de Bloedbankdirecteur om een schriftelijke reactie. Deze gaf schriftelijk aan dat de brief van klager was besproken met alle betrokkenen, ook om te leren en om, indien nodig, passende maatregelen te kunnen treffen. Uit de brief bleek dat de betreffende medewerksters het voorval anders hadden ervaren dan door klager geschetst. Er was direct ingegaan op het pijnsignaal en er waren meteen excuses aangeboden. De donatie verliep regulier. Er was geen afwijking of haematoom zichtbaar. Omdat er tijdens de afname geen Teamleider aanwezig was had betrokken medewerker aangegeven welke mogelijkheden er waren om het ongenoegen te bespreken. Klager was daar niet op ingegaan. De medewerksters herkenden zich niet in de geschetste situatie bij de uitgang van het afnamecentrum.

De bloedbankdirecteur gaf voorts aan dat meermaals zowel mondeling als schriftelijk excuses waren aangeboden voor de negatieve ervaring.

In zijn reactie gaf klager aan dat hij zich niet herkende in de inhoud van de brief, dat de excuses niet oprecht waren en dat onduidelijk was welke sancties waren getroffen. Verder ging volgens hem de brief niet in op de gevraagde financiële vergoeding. Hij gaf te kennen gehoord te willen worden.

De commissie nodigde klager uit voor een hoorzitting. Kort vóór de hoorzitting (de commissie was al bijeen) meldde klager zich af. Een reden gaf hij niet op, evenmin verontschuldigde hij zich. Hij vroeg niet om aanhouding van de behandeling.

De commissie overwoog het volgende. In zijn klachtbrief had klager aangegeven zich bewust te zijn van de risico's die aan een donatie verbonden kunnen zijn, dat hij begrijpt dat door het aanpakken extra pijn of letsel kan ontstaan en dat hij dit risico volledig aanvaardt. De commissie concludeerde dan ook dat de klacht zich beperkt tot de bejegening door de medewerkers, te weten het naar het inzicht van klager niet op tijd en niet oprecht aanbieden van excuses.

De medewerkers hadden aangegeven dat zij deze excuses wel tijdig hadden gemaakt. Nu klager geen verdere toelichting had gegeven kon de Commissie niet vaststellen dat de medewerkers ten onrechte niet tijdig verontschuldiging zouden hebben aangeboden. De

commissie kon niet uitsluiten dat klager deze wellicht niet goed heeft gehoord. In beide brieven van Sanquin aan klager werden ook schriftelijk excuses gemaakt. De commissie vroeg zich af wat Sanquin nog meer had kunnen doen om zich te verontschuldigen voor het door klager gevoelde leed.

De commissie ging nog na of de betrokken medewerkers ervaren zijn, of zij voldeden aan alle kwalificaties en of zij de verplichting om hun vaardigheden en bevoegdheden bij te houden waren nagekomen. Dat bleek bij beiden het geval.

De commissie verklaarde de klacht ongegrond.

3.1.3 Klacht over reiskostenvergoeding

Klager is bloed en plasma-donor. Hij klaagt erover dat hij pas na twee jaar hoorde over de mogelijkheid om reiskosten vergoed te krijgen. Klager vindt het feit dat hij niet eerder op deze regeling is gewezen niet open en transparant.

Het verzoek van klager 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 voelt zich onheus bejegend. De commissie vroeg en kreeg een reactie van de Bloedbankdirecteur. De inhoudelijke behandeling van klacht en reactie komen begin 2020 in de commissie aan de orde.

31 december 2019,

Voorzitter
Mr. J.A.J. Peeters

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