	MT20.001.BT.BB / versie 002 <hr/> Reglement Donorklachtenbehandeling Sanquin Bloedvoorziening	Status: Geldig Geldig: 24-okt-2021 Pagina: 1 van 7
---	---	--

REGLEMENT DONORKLACHTENBEHANDELING SANQUIN BLOEDVOORZIENING

Artikel 1 Definities

In dit reglement hebben de volgende termen de volgende betekenissen, tenzij anders vermeld:

Aangeklaagde: iedere Dienstverlener tegen wie een Klacht zich richt.

Adviseur: deskundige op het gebied van kwaliteitszorg die de Klachtencommissie adviseert.

Afdeling Donormeldingen: het team dat meldingen van Donors en Klachten behandelt, bestaande uit de Klachtencoördinator en de Medewerkers Donormeldingen.

AVG: Algemene verordening gegevensbescherming en onderliggende wetgeving.

Bloedbank: onderdeel van Sanquin dat specifiek is belast met het inzamelen van bloed van donors.

Dienstverlener: de Bloedbank, dan wel een daaraan verbonden medewerker en/of vrijwilliger.

Directeur: de door de RvB benoemde directeur Bloedbank.

Donor: een donor als bedoel in artikel 1, lid 1 sub c van de Wet.

Klacht: een door de donor mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt ongenoegen ten aanzien van een besluit, gedraging of handeling door een Dienstverlener.

Klachtencommissie: de door de Directeur ingestelde landelijke donorklachtencommissie als bedoeld in artikel 10 van dit reglement.

Klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 6 van dit reglement.

Klager: een (aspirant) Donor, dan wel zijn vertegenwoordiger, die een Klacht heeft geuit.

Medewerker Donormeldingen: de functionaris die is aangesteld voor beoordeling en afhandeling van Klachten.

RvB: de raad van bestuur van Sanquin.

Sanquin: de bloedvoorzieningsorganisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub b van de Wet.


Schadeclaim: een verzoek van de Klager om vergoeding van schade die hij/zij in verband brengt met de bloeddonatie.

Wet: de Wet inzake bloedvoorziening.

Artikel 2 Doelstellingen

Dit reglement kent de volgende doelstellingen:

- a) recht doen aan Klager en Aangeklaagde;
- b) het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen Klager en Aangeklaagde.

	MT20.001.BT.BB / versie 002	Status: Geldig
	Reglement Donorklachtenbehandeling Sanquin Bloedvoorziening	Geldig: 24-okt-2021 Pagina: 2 van 7

Artikel 3 Uitgangspunten

De uitgangspunten van dit reglement zijn:

- a) een laagdrempelige, vlotte en zorgvuldige afhandeling van een Klacht;
- b) een goede toegankelijkheid van de Klachtencoördinator en de Klachtencommissie voor Klagers;
- c) een getrapte behandeling van een Klacht waarbij:
 - Klager zich in eerste instantie (desgewenst met behulp van de Afdeling Donormeldingen) persoonlijk wendt tot de Aangeklaagde;
 - indien dit niet tot resultaat leidt, Klager zich wendt tot de Klachtencoördinator; en
 - indien dit niet tot resultaat leidt, Klager zich wendt tot de Klachtencommissie;
- d) in uitzondering op het bepaalde in artikel 3 sub c, kan Klager ervoor kiezen om een Klacht over het algemeen beleid van de Bloedbank rechtstreeks in te dienen bij de Klachtencommissie;
- e) het hanteren van het beginsel hoor en wederhoor bij behandeling van de Klacht;
- f) zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over Klager en Aangeklaagde;
- g) de Klachtencommissie neemt geen Schadeclaims in behandeling;
- h) de Klachtencoördinator neemt slechts Schadeclaims in behandeling die het bedrag van € 250 niet te boven gaan en die uitsluitend materiële schade betreffen;
- i) Schadeclaims die letselschade betreffen en/of meer dan € 250 bedragen worden behandeld door de secretaris RvB;
- j) de Klachtencoördinator, de Medewerker Donormeldingen en de Klachtencommissie doen geen uitspraak over de aansprakelijkheid van Sanquin of een van haar medewerkers/vrijwilligers.

Artikel 4

De Klager en Aangeklaagde kunnen zich doen vertegenwoordigen en, op eigen kosten, laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

Artikel 5

Een Klager behoudt altijd de mogelijkheid zich te wenden tot een externe instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege of de Nederlandse rechter, voor de behandeling van zijn Klacht.

Indien een Klager van deze mogelijkheid gebruik maakt, wordt de behandeling van zijn Klacht door de Klachtencoördinator, respectievelijk de Klachtencommissie opgeschort totdat deze instantie een uitspraak heeft gedaan. Een Klager zal de Klachtencoördinator, respectievelijk de Klachtencommissie direct informeren indien hij van deze mogelijkheid gebruik maakt.

Een Klacht die bij één van de voornoemde instanties in behandeling zijn of door één van de voornoemde instanties zijn beoordeeld, worden niet in behandeling genomen, tenzij deze instantie tot niet ontvankelijkheidsverklaring heeft besloten.

Klachtenbehandeling bij de Bloedbank

Artikel 6

Alle medewerkers van de Afdeling Donormeldingen worden aangewezen door het hoofd Quality Operations van de Bloedbank. De Afdeling Donormeldingen bestaat uit de Klachtencoördinator en de Medewerkers Donormeldingen en wordt aangestuurd door de Klachtencoördinator. Het hoofd Quality Operations van de Bloedbank houdt toezicht op het functioneren van de Afdeling Donormeldingen.

De Bloedbank draagt er zorg voor dat de medewerkers van de Afdeling Donormeldingen hun taak naar behoren uitvoeren en in de gelegenheid worden gesteld om hun taken naar behoren uit te voeren.

Alle medewerkers van de Afdeling Donormeldingen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat zij in het kader van de uitvoering van hun taak vernemen.

Artikel 7


Het takenpakket van de Afdeling Donormeldingen bestaat uit:

- a) het registreren van Klachten en Schadeclaims in de landelijke meldingendatabase van de Bloedbank;
- b) het informeren van een Klager over de procedure van de klachtenbehandeling en zijn rechten zoals neergelegd in dit reglement;
- c) het rubriceren van Klachten volgens een landelijk uniform opgestelde klachtenrubriek en het bepalen van de ernst van een Klacht;
- d) het aanhoren en zo nodig verhelderen van een Klacht en indien mogelijk het wegnemen van een Klacht door middel van het geven van uitleg en informatie;
- e) het door bemiddeling trachten partijen tot elkaar te brengen indien een Klacht daartoe aanleiding geeft;
- f) het zorgdragen voor de afhandeling van een Klacht binnen vier weken na binnenkomst;
- g) het zorgdragen voor schriftelijke vastlegging van de afhandeling van een Klacht;
- h) het desgewenst begeleiden van Klager bij het indienen van de Klacht bij de Klachtencommissie;
- i) het periodiek informeren van het MT Bloedbank over de ingediende Klachten en overige meldingen van Donors.

Artikel 8

De Afdeling Donormeldingen heeft voor de behandeling van een Klacht de volgende bevoegdheden en taken:

- a) vrije toegang tot alle voor een Klacht relevante informatie binnen Sanquin met inachtneming van de AVG;
- b) inwinnen van informatie en raadplegen van stukken bij Aangeklaagde en derden met inachtneming van de AVG;
- c) oproepen en horen van betrokken medewerkers van de Bloedbank die bij een Klacht zijn betrokken.
- d) het direct doorsturen van Schadeclaims die letselschade betreffen en/of meer dan € 250 bedragen naar

	MT20.001.BT.BB / versie 002 <hr/> Reglement Donorklachtenbehandeling Sanquin Bloedvoorziening	Status: Geldig Geldig: 24-okt-2021 Pagina: 4 van 7
---	---	--

de secretaris RvB;

- e) periodiek rapporteren over de klachtenafhandeling en de aard van de ingediende Klachten en het adviseren over de mogelijkheden tot het voorkomen van Klachten aan het MT Bloedbank

Klachtenbehandeling bij de Klachtencommissie

Artikel 9

Indien een Klacht naar de mening van Klager niet afdoende is behandeld, kan Klager zich binnen drie maanden na afhandeling van de Klacht zich tot de Klachtencommissie wenden.

Artikel 10

De Klachtencommissie is als volgt samengesteld:


- a) de Klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan twee op voordracht van de Donor Adviesraad;
- b) de leden van de Klachtencommissie worden voor vier jaar benoemd door de Directeur en zijn eenmaal herbenoembaar;
- c) het lidmaatschap van de Klachtencommissie is onverenigbaar met het medewerkerschap van Sanquin;
- d) de Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden vast, waarbij rekening wordt gehouden met de continuïteit van de Klachtencommissie;
- e) de Klachtencommissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter;
- f) de Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris en een Adviseur vanuit de Bloedbank. De ambtelijk secretaris en Adviseur worden voor onbepaalde tijd benoemd door de Directeur;
- g) de Directeur kan leden van de Klachtencommissie schorsen en ontslaan in geval van verwaarlozing van de taken of wegens andere dringende redenen;
- h) een lid van de Klachtencommissie kan vrijwillig terugtreden.

De leden van de Klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de Adviseur hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat zij in het kader van de uitvoering van hun werkzaamheden voor de Klachtencommissie vernemen.

1.1 Artikel 11

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a) het onderzoeken van een bij haar ingediende Klacht en het doen van een uitspraak over de gegrondheid;
- b) het uitbrengen van adviezen naar aanleiding van Klachten;
- c) het doen van aanbevelingen aan de Directeur over de mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van dienstverlening door de Dienstverlener op grond van signalen, ontvangen uit door haar

	MT20.001.BT.BB / versie 002 <hr/> Reglement Donorklachtenbehandeling Sanquin Bloedvoorziening	Status: Geldig Geldig: 24-okt-2021 Pagina: 5 van 7
---	---	--

behandelde Klachten;

- d) het uitbrengen van een jaarverslag aan de Directeur waarbij de gegevens over behandelde Klachten in geanonimiseerde vorm worden vermeld. Een afschrift hiervan wordt gezonden aan de Donor Adviesraad.

Artikel 12

De Klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a) het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken zoals donorgegevens, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de Klager, tenzij enige bij wet bepaalde geheimhoudingsplicht aan de zijde van de Aangeklaagde of Sanquin zich daartegen verzet;
- b) de vrije toegang tot voor een Klacht relevante informatie binnen Sanquin, met inachtneming van de AVG en rekening houdend met de organisatorische belemmeringen in tijd en plaats;
- c) het oproepen en horen van personen binnen de Bloedbank die direct bij een Klacht zijn betrokken;
- d) het inschakelen van deskundigen, in overleg met de Directeur.

Indienen en behandelen van een Klacht door de Klachtencommissie

1.2 Artikel 13

1.3

De Klacht dient schriftelijk, dan wel via e-mail (donorklachtencommissie@sanquin.nl) te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.

Artikel 14

Een Klacht kan niet in behandeling worden genomen indien:

- a) Klager op grond van dit reglement daartoe niet is bevoegd;
- b) De Klacht niet is ingediend binnen drie maanden na afhandeling van de Klacht.

Artikel 15

- a) De ambtelijk secretaris kan eenvoudige zaken zelf afdoen zonder de Klachtencommissie te raadplegen. De Klachtencommissie wordt inhoudelijk geïnformeerd over de afhandeling van iedere Klacht.
- b) De ambtelijk secretaris kan een Klacht rechtstreeks bij de Klachtencommissie in procedure brengen indien deze het algemene beleid van de Bloedbank betreft. De ambtelijk secretaris rapporteert over de afhandeling van zo'n Klacht aan de Directeur.

1.4 Artikel 16

1.5

De Klachtencommissie draagt er zorg voor, dat binnen twee weken na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de Klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Tevens informeert de Klachtencommissie de afdeling Donormeldingen (donormeldingen@sanquin.nl) over de ontvangst van de Klacht.

Artikel 17

Indien een Klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de Klager in de gelegenheid alsnog binnen een maand duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 18

De Klachtencommissie informeert de Aangeklaagde binnen een maand na ontvangst over de inhoud van de Klacht, met het verzoek daarop binnen een maand na de mededeling schriftelijk te reageren.

Artikel 19

- a) De Klachtencommissie vergadert tenminste tweemaal per jaar en wordt door de voorzitter bijeengeroepen.
- b) De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op.
- c) De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden, de ambtelijk secretaris en de Adviseur en heeft een besloten karakter.


Artikel 20

- a) Indien de Klachtencommissie dit noodzakelijk acht, worden de Klager, de Aangeklaagde en eventueel andere bij de Klacht betrokkenen opgeroepen voor de mondeling behandeling door de Klachtencommissie.
- b) Een hoorzitting vindt ook plaats indien de Klager verzoekt om gehoord te worden.

Artikel 21

- a) De Klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen drie maanden na ontvangst van een Klacht gemotiveerd uitspraak over de gegrondheid van een Klacht.
- b) De uitspraak omvat tenminste:
 - samenvatting van de Klacht
 - verloop van de procedure
 - standpunt van de Klachtencommissie
 - uitspraak van de Klachtencommissie.
- c) De uitspraak wordt toegestuurd aan de Klager. Een afschrift hiervan gaat naar de Aangeklaagde, de Directeur, de Klachtencoördinator en eventueel naar andere bij de procedure betrokkenen.
- d) De uitspraak kan vergezeld gaan van een advies van de Klachtencommissie aan de Directeur over eventuele verdere acties. De Directeur informeert zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het advies, de Klachtencommissie, de Klager, de Aangeklaagde en de Klachtencoördinator over de te nemen maatregelen naar aanleiding van zo'n advies van de Klachtencommissie.
- e) Een advies als bedoeld in artikel 21 sub d van dit reglement wordt toegestuurd aan de Aangeklaagde, de Directeur en de Klachtencoördinator.

Slotbepalingen

	MT20.001.BT.BB / versie 002 Reglement Donorklachtenbehandeling Sanquin Bloedvoorziening	Status: Geldig Geldig: 24-okt-2021 Pagina: 7 van 7
---	---	--

Artikel 22

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Directeur gehoord hebbende de Klachtencommissie.

Artikel 23

Dit reglement dient ter beschikking te worden gesteld aan (aspirant) Donors, al dan niet via de website van Sanquin en kan worden opgevraagd bij de Klachtencoördinator, de Directeur en de Klachtencommissie.

Dit reglement is vastgesteld door de Directeur op 25 juni 2021 en vervangt het reglement d.d. 3 juli 2012.