



## **Jaarverslag 2016**

### **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 2016 was de commissie als volgt samengesteld:

- mr. M. Brinksma, zittingsduur eindigt juni 2017, niet herbenoembaar;
- mw. mr. S. Gondrie-Belt, zittingsduur eindigt september 2019, herbenoembaar;
- drs. H.L. Hellinga, zittingsduur eindigt 1 september 2020, herbenoembaar;
- dhr. S. Kruihof, zittingsduur eindigt 1 januari 2020, niet herbenoembaar;
- mw. F.A.M. Kolman-Backbier, zittingsduur eindigt 1 oktober 2020, niet herbenoembaar;
- mw. dr. P.C. van Krimpen, toegevoegd adviseur;
- mw. mr. H.M.H. de Bruijn-van Beek, adviseur en ambtelijk secretaris.

## Jaarverslag Landelijke Donorklachtencommissie 2016

In de vacature ontstaan door het reglementair aftreden van dr. B. Kool werd drs. H. Hellinga benoemd.

### **3 Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie**

In 2016 kwam de commissie een maal bijeen en wel op 12 september. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de leden c.q. de voorzitter van de commissie via e-mails. Op advies van een sollicitatiecommissie bestaande uit mw. Kolman-Backbier, mw. Van Kraaij, unitdirecteur Donorzaken van Sanquin Bloedbank, en de secretaris van de klachtencommissie adviseerde de klachtencommissie de Raad van Bestuur tot benoeming van mw. Hellinga in de vacature Kool.

#### **3.1 Klachten**

##### **3.1.1 Algemeen**

Ook in 2016 werden geen klachten bij de commissie ingediend.

De commissie nam kennis van het gewijzigde standpunt van Sanquin inzake het definitief uitsluiten als bloeddonor van mannen met man-man seksuele contacten. Dit naar aanleiding van de uitspraak van het College voor de Rechten van de Mens van 24 april 2015. Het College was van mening dat Sanquin jegens klager D. verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van seksuele gerichtheid door hem permanent uit te sluiten als bloeddonor in verband met diens seksuele contacten met andere mannen. Sanquin besloot de uitsluitingstermijn te beperken tot 1 jaar na het laatste seksuele man-man contact.

De commissie kreeg een terugkoppeling van de resultaten van de in 2015 doorgevoerde wijzigingen in de organisatie van de klachtenopvang. Mw. P. Plat van het team Donorrelaties gaf een toelichting. De commissie vroeg haar of er geen klachten "onder het tapijt worden geveegd". Volgens Plat is dat niet het geval. Het verschil tussen de huidige aanpak en die van ruim een jaar geleden is dat de medewerkers van het team Donorrelaties alle klagers bellen. Alleen de klachten over het salaris van de Raad van Bestuur worden vanwege de ingewikkelde materie nog steeds schriftelijk afgehandeld.

De klachtencommissie deed een aantal suggesties tot verbetering van haar vindbaarheid voor ontevreden donors.

31 december 2016,

Voorzitter  
mr. M. Brinksma

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