

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- a) de wet: de Wet inzake bloedvoorziening;
- b) Sanquin: de bloedvoorzieningsorganisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub b van de wet;
- c) bloedbank: onderdeel van Sanquin dat specifiek is belast met het inzamelen van bloed van donors;
- d) klacht: een door de donor mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt ongenoegen ten aanzien van een besluit, gedraging of handeling door een dienstverlener;
- e) klager: een (aspirant) donor, dan wel zijn vertegenwoordiger, die een klacht heeft geuit;
- f) donor: een donor als bedoeld in artikel 1, lid 1 sub c van de wet;
- g) dienstverlener: de bloedbank dan wel een daaraan verbonden medewerker en/of vrijwilliger;
- h) klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 4 van dit reglement;
- i) klachtencommissie: de door de Raad van Bestuur ingestelde landelijke donorklachtencommissie als bedoeld in artikel 11 van dit reglement;
- j) aangeklaagde: iedere dienstverlener tegen wie een klacht zich richt;
- k) divisiedirecteur: de door de Raad van Bestuur benoemde directeur van de bloedbank;
- l) Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van Sanquin;
- m) adviseur: deskundige die deelneemt aan vergaderingen van de klachtencommissie zonder daarvan lid te zijn met het doel de commissie te adviseren;
- n) schadeclaim: een verzoek van de klager om vergoeding van schade die hij/zij in verband brengt met de bloeddonatie.

Artikel 2 Doelstellingen

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a) het recht doen aan klager en aangeklaagde;
- b) het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid;
- c) het systematisch verzamelen van klachten van de bloedbank en de analyse daarvan ten behoeve van de kwaliteitsbewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg van de bloedbank.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 3 Uitgangspunten van de klachtenregeling

De uitgangspunten van de klachtenregeling zijn:

- a) een laagdrempelige opvang zo dicht mogelijk bij de situatie waar de klacht is ontstaan in eerste instantie en vervolgens zonodig een onafhankelijke en deskundige klachtenbehandeling in tweede instantie;
- b) een goede toegankelijkheid van de klachtencoördinator en de klachtencommissie voor klagers;
- c) als gevolg hiervan een 'getrapte' benadering van de klachtencommissie, inhoudende:
 - dat een klager zich in eerste instantie (desgewenst met behulp van de klachtencoördinator) persoonlijk wendt tot de dienstverlener jegens wie de klacht zich richt;
 - dat indien dit niet tot resultaat leidt een klager zich in ieder geval tot de klachtencoördinator wendt, die eerst zelf mogelijke oplossingen beziet en
 - dat bij het uitblijven daarvan klager zich wendt tot de klachtencommissie;
- d) in uitzondering op het bepaalde in artikel 3 sub c, kan de klager ervoor kiezen om klachten over het algemeen beleid van Sanquin rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie;
- e) het hanteren van het beginsel hoor en wederhoor bij behandeling van de klacht;
- f) een vlotte, zorgvuldige en voor de klager kosteloze behandeling van de klacht;
- g) een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over klager en aangeklaagde;
- h) de klachtencoördinator neemt schadeclaims slechts in behandeling indien deze uitsluitend materiële schade betreffen die het bedrag van €2.500,- niet te boven gaan. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling;
- i) de klachtencoördinator 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 indien nodig, op eigen kosten, laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Klachtenbehandeling bij de Bloedbank

Artikel 5

De klachtencoördinator wordt door de manager Donor Service Centrum aangewezen voor onbepaalde tijd.

De manager Donor Service Centrum draagt er zorg voor en staat ervoor in dat de klachtencoördinator zijn taak naar behoren uitvoert en in de gelegenheid wordt gesteld om deze taak naar behoren uit te voeren.

Artikel 6

Het takenpakket van de klachtencoördinator bestaat uit:

- a) het registreren van klachten, inclusief schadeclaims in de landelijke meldingendatabase;
- b) het direct doorsturen van klachten met een materiële schade van meer dan € 2.500,- en klachten met letselschade naar de Concernstaf;
- c) het rubriceren van de klachten volgens een landelijk uniform opgestelde klachtenrubriek en het bepalen van de ernst van de klacht;
- d) het maken van duidelijke afspraken met hoofden, teamleiders en medewerkers over de afhandeling van de klacht;
- e) het aanhoren en zonodig verhelderen van de klacht en indien mogelijk het wegnemen van de klacht door middel van het geven van uitleg en informatie;
- f) het door bemiddeling trachten partijen tot elkaar te brengen bij klachten die daartoe aanleiding geven;
- g) het zorgdragen voor de afhandeling van de klacht binnen vier weken na binnenkomst, waarbij klager wordt gewezen op zijn mogelijkheden krachtens artikel 11 van dit reglement;
- h) het zorgdragen voor schriftelijke vastlegging van de afhandeling van de klacht;
- i) het in voorkomende gevallen de klager erop wijzen dat bijvoorbeeld in het geval van een schadeclaim een andere weg zal worden bewandeld dan die van de interne klachtenprocedure;
- j) het desgewenst begeleiden van klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie;
- k) het uitbrengen van maandrapportages aan de manager Donor Service Centrum en via deze aan het Management Team van de Bloedbank.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 7

De klachtencoördinator heeft voor de behandeling van een klacht de volgende bevoegdheden:

- a) vrije toegang in de gehele instelling, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats;
- b) de bevoegdheid om bij aangeklaagde alsook derden informatie in te winnen en stukken te raadplegen, tenzij enige bij wet bepaalde geheimhoudingsplicht aan de zijde van aangeklaagde en/of de instelling zich daartegen verzet;
- c) na verkregen toestemming van de klager en na overleg met aangeklaagde, inzage in de donorgegevens;
- d) de bevoegdheid personen binnen Saquin die bij de ingediende klacht zijn betrokken op te roepen en hen te horen.

De klachtencoördinator heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat hij in het kader van zijn taak zal vernemen.

Artikel 8

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een externe instantie voor de behandeling van klachten, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege of de straf- of civiele rechter. Als de klager hiertoe besluit, dient hij dit onverwijld aan de klachtencoördinator mede te delen.

De klachtencoördinator behandelt geen klacht(en) of die gedeelten van klachten die reeds door één van de voornoemde instanties zijn beoordeeld, tenzij deze instantie tot een niet ontvankelijkheidsverklaring heeft besloten. Indien de klager voorafgaande of tijdens de klachtenbemiddeling de klacht tevens aan zo'n instantie heeft voorgelegd, wordt de bemiddeling opgeschort totdat deze instantie een uitspraak heeft gedaan.

Artikel 9

Taken van de manager Quality Assurance:

- a) het steekproefsgewijs controleren of de ernst van de klachten goed is ingeschat;
- b) het bijhouden of de klachten binnen de juiste termijn zijn afgehandeld en daarover rapporteren;
- c) het uitbrengen van een kwartaalverslag aan de divisiedirecteur en de klachtencommissie over de aard van de binnengekomen klachten en de mogelijkheden tot het voorkomen ervan.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 10

Door de manager Donor Service Centrum zal bij langdurige afwezigheid in verband met ziekte of vakantie van de klachtencoördinator een plaatsvervanger worden aangewezen.

Artikel 11

Indien een klacht naar de mening van de klager niet afdoende is behandeld, kan de klager zich binnen drie maanden na ontvangst van het verslag van de klachtencoördinator tot de klachtencommissie wenden.

Klachtenbehandeling bij de klachtencommissie

Samenstelling, taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 12

De klachtencommissie is als volgt samengesteld:

- a) de klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan twee op voordracht van de Landelijke Donorraad;
- b) de commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris en een adviseur vanuit de Concernstaf speciaal belast met kwaliteitszorg;
- c) de commissieleden worden voor vier jaar benoemd door de Raad van Bestuur en zijn eenmaal herbenoembaar. De leden worden benoemd zonder last of ruggespraak. De ambtelijk secretaris en adviseur worden voor onbepaalde tijd benoemd;
- d) het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het medewerkerschap van Sanquin;
- e) de commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen die de continuïteit van het commissiewerk vraagt;
- f) de commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter;
- g) de Raad van Bestuur draagt zorg voor eventuele schorsing en voor ontslag van commissieleden. Het lidmaatschap kan ontnomen worden door verwaarlozing van de taken of wegens andere dringende redenen;
- h) een lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan de Raad van Bestuur die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, één en ander met inachtneming van het in dit reglement bepaalde.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 13

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a) het onderzoeken van een bij haar ingediende klacht en het doen van een uitspraak over de gegrondheid van deze;
- b) het uitbrengen van adviezen naar aanleiding van klachten;
- c) het voor zover nodig doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur inzake de mogelijkheden voor bewaking en bevordering van kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachtenprocedures;
- d) het uitbrengen van een jaarverslag aan de Raad van Bestuur waarbij de gegevens omtrent de behandelde klachten in geanonimiseerde vorm worden vermeld. Een afschrift hiervan wordt gezonden aan de Landelijke Donorraad en de Regionale Donorraden.

Artikel 14

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 in de gehele instelling, met inachtneming van elementaire beginselen van privacy en rekening houdend met de organisatorische belemmeringen in tijd en plaats;
- c) het oproepen en horen van personen binnen de instelling die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- d) het, in overleg met de betrokken divisiedirecteur en de Raad van Bestuur teneinde de financiële kant ervan te regelen, inschakelen van deskundigen.

Artikel 15

De Raad van Bestuur draagt zorg voor de secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie. Ten aanzien van de persoon/personen die met de secretariële ondersteuning is/zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding.

Indienen en behandelen van klachten

Artikel 16

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 17

Een klacht kan niet in behandeling worden genomen indien:

- a) zij niet schriftelijk is ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie;
- b) zij niet is ingediend door een klager die daartoe volgens dit reglement bevoegd is of tegen een dienstverlener in de zin van artikel 1 van dit reglement;
- c) er reeds een gelijke klacht van dezelfde klager bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg of een rechterlijk college in behandeling is of reeds een beslissing is genomen over een gelijke klacht van dezelfde klager door de Inspectie voor de Gezondheidszorg of een rechterlijk college tenzij die beslissing bestond uit een verklaring van niet-ontvankelijkheid van het klaagschrift;
- d) zij niet is ingediend binnen drie maanden na het moment waarop de klacht ontstond of na ontvangst van het verslag van de klachtencoördinator.

Artikel 18

- a) De ambtelijk secretaris kan, in afwijking van hetgeen is gesteld in artikel 3 ten aanzien van de getrapte benadering, klachten rechtstreeks bij de klachtencommissie in procedure brengen indien deze het algemene Sanquin beleid betreffen. De ambtelijk secretaris rapporteert over de afhandeling van zo'n klacht aan de unitdirecteur Donorzaken.
- b) De ambtelijk secretaris kan eenvoudige zaken zelf afdoen zonder tevoren de klachtencommissie te raadplegen. De klachtencommissie wordt inhoudelijk geïnformeerd over de afhandeling van iedere klacht.

Artikel 19

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie wordt opgeschort indien de klager de klacht tijdens de behandeling van de klacht door de klachtencommissie voorlegt aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg of een rechterlijk college en wel totdat deze instantie een uitspraak heeft gedaan.

Artikel 20

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.

Artikel 21

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.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 22

Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Artikel 23

De klachtencommissie doet binnen een maand mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen een maand na de mededeling schriftelijk te reageren.

Artikel 24

De klachtencommissie vergadert tenminste tweemaal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt. De vergaderingen kunnen op één vergadering per jaar na eventueel schriftelijk dan wel telefonisch plaatsvinden. De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op.

De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden, de ambtelijk secretaris en de adviseur en heeft een besloten karakter. Voor alles wat de leden van de klachtencommissie uit hoofde van hun functie ter kennis komt geldt een geheimhoudingsplicht. Aftredende leden leveren de in hun bezit zijnde bescheiden van de commissie in bij de secretaris.

Alle leden hebben in de vergadering stemrecht. De ambtelijk secretaris en de adviseur van de klachtencommissie hebben geen stemrecht, maar wel adviesbevoegdheid.

Artikel 25

Indien de klachtencommissie dit noodzakelijk acht, worden de klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, opgeroepen voor de mondeling behandeling door de klachtencommissie. Een hoorzitting vindt ook plaats indien de klager verzoekt om gehoord te worden.

Artikel 26

De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen drie maanden na ontvangst van de klacht gemotiveerd volgens een vast format uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Onderdelen van het format zijn: samenvatting van de klacht, verloop van de procedure, standpunt van de commissie, uitspraak van de commissie. De uitspraak kan vergezeld gaan van een advies van de klachtencommissie aan de divisiedirecteur en de Raad van Bestuur ter zake van eventuele verdere acties. De divisiedirecteur deelt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het advies de Raad van Bestuur, de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde mee welke maatregelen hij naar aanleiding van dit advies zal nemen.

Reglement Donorklachtenbehandeling

Artikel 27

De uitspraak wordt terstond aan de klager gezonden. Een afschrift hiervan gaat naar de aangeklaagde en eventueel naar andere bij de procedure betrokkenen. De uitspraak en het eventuele advies zoals wordt bedoeld in artikel 26 worden terstond gezonden aan de betrokken aangeklaagde, de divisiedirecteur en de Raad van Bestuur.

Artikel 28

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere instantie voor de behandeling van klachten, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege of de straf- of civiele rechter. Als de klager hiertoe besluit, dient hij dit onverwijld aan de klachtencommissie mede te delen.

Slotbepalingen

Artikel 29

Jaarlijks rapporteert de divisiedirecteur aan de Raad van Bestuur over de klachtenbehandeling bij de bloedbank en de mate waarin de eventuele verslagen van de klachtencoördinator en adviezen van de klachtencommissie tot maatregelen hebben geleid.

Artikel 30

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur gehoord hebbende de klachtencommissie.

Artikel 31

De Raad van Bestuur brengt de mogelijkheid van klachtenbemiddeling en behandeling van klachten onder de aandacht van (aspirant) donors. Dit reglement ligt ter inzage bij de klachtencoördinator, het secretariaat van de manager Donor Service Centrum en bij het secretariaat van de Concernstaf en wordt gepubliceerd op de website van Sanquin.

Dit reglement is vastgesteld door de Raad van Bestuur op 3 juli 2012 en vervangt het Klachtenreglement Bloedbank d.d. 5 oktober 2006 en het Reglement Landelijke Donorklachtencommissie d.d. 5 oktober 2006.