

Jaarverslag 2015
DONOR ADVIES RAAD

1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag van de Donor Advies Raad (DAR), een orgaan van overleg en advies dat de donors van Sanquin vertegenwoordigt. Met ingang van 1 januari werkt deze raad in een vernieuwde samenstelling en op basis van een nieuw vastgestelde structuur aan een zo optimaal mogelijke collectieve belangenbehartiging van de Sanquin donors in Nederland.

Dit jaarverslag vermeldt op hoofdlijnen de werkzaamheden van de DAR in het verslagjaar, dat loopt van 1 januari t/m 31 december 2015.

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 E.S. Bringmann

acht (gekozen) donors met een geografische spreiding over het land:

de dames M. Bosman, A.M. Hagen (plaatsvervangend voorzitter), P.F.A.M. Kolman-Backbier, M. Kleemans, E.C.L.G. Zoetman-Hermans en de heren A. Eversdijk, S. Kruithof, H. van der Meij

maximaal drie vertegenwoordigers van door Sanquin erkende landelijke Donorverenigingen:

de heer G.D. Zwanenburg (Donorvereniging Nederland)

een vertegenwoordiger van de Jeugd Donorvereniging:

mevrouw D. van Bennekom

vaste gesprekspartners namens Sanquin

de heer W.L.A.M. de Kort, Unitdirecteur donorzaken

mevrouw C.E.N.M. Puylaert, manager Donor Service Centrum (tot 1 mei 2015)

mevrouw D. Laeijendecker, manager Donor Service Centrum (vanaf 1 mei 2015)

ambtelijk secretaris

mevrouw D.E. Loeff

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

Redactieraad donormedia (Bloedverwant / Donormail / Website)

de heer H. van der Meij

de heer S. Kruithof (plaatsvervanger)

Landelijke Donor Klachtencommissie

de heer S. Kruithof

mevrouw P.F.A.M. Kolman-Backbier

Werkgroep donorwaarderingbeleid (ad-hoc)

mevrouw E.C.L.G. Zoetman-Hendriks

Programmagroep Wereld Bloed Donor Dag 2016

mevrouw M. Kleemans

4. STRUCTUUR EN WERKWIJZE DAR

De structuur en werkwijze 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. Belangrijk aandachtspunt hierbij is het bewaken en bevorderen van de kwaliteitsaspecten van het doneren die een directe relevantie hebben voor de beleving en het welbevinden van de donors, de belangrijkste 'voeding' voor de bloedvoorziening.

5. VERGADERINGEN

In 2015 kwam de DAR vier keer bijeen voor een reguliere vergadering.

Belangrijkste aandachtspunten c.q. discussiepunten tijdens deze vergaderingen waren o.a.:

- **Communicatieplan herstructurering donorinbrengstructuur:**

Meer dan voorheen stelt de raad zich op het standpunt dat het adequaat informeren en communiceren met donors essentieel is. Niet alleen over de hernieuwde structuur van de donorinbreng, maar ook over Sanquin als organisatie in beweging. Sanquin heeft de verschillende doelgroepen inclusief het Ministerie van VWS, via verschillende media op de hoogte gebracht van het ontstaan van de DAR. In dé periodiek voor donors, Bloedverwant, is de DAR uitgebreid over het voetlicht gebracht.

- **Donorwaardering en beleid**

De DAR-leden zijn enthousiast over het initiatief van Sanquin dat voor donors die 200, 300, 400 of 500 keer op een bepaalde peildatum hebben gedoneerd, een rondleiding wordt georganiseerd in de Sanquin Plasmafabriek met na afloop een lunch. Ondanks het vernieuwde donorwaarderingsbeleid, waarbij de reacties uit de donortevredenheidsenquête en adviezen van DAR-leden zoveel mogelijk zijn meegenomen, blijven donors op- en aanmerkingen sturen via de mailbox van de DAR. De DAR pleit ervoor de mogelijkheid te onderzoeken donors zelf te laten meedenken over waarderingen en hen zelf een gadget te laten uitkiezen, bijvoorbeeld via een digitale 'shop'.

- **Sanquin en haar donormedia: *Bloedverwant, Website, Donormail***

Veelvuldig zijn de diverse Sanquin-media, gericht op communicatie met en informatie van donors, ter sprake gekomen. Sanquin wil toe naar zoveel mogelijk digitale publicaties incl. op termijn Bloedverwant. De DAR heeft ervoor gepleit om eerst alle donors per e-mail te bereiken en via een opt-out systeem hen te laten aangeven hoe men Bloedverwant wenst te ontvangen. Iets meer dan de helft van de donors geeft immers aan papieren uitgaven op prijs te stellen.

- **Donor Service Concept**

Sanquin streeft ernaar om donors zo optimaal mogelijk persoonlijk te benaderen en te waarderen en hecht veel waarde aan het vergroten van de tevredenheid van donors. Zij doet dit onder andere door de donor centraal te stellen en de autonomie te vergroten door inzet van mensen en (digitale) middelen. Het hiervoor ontwikkelde en vastgestelde Donor Service Concept is meerdere malen aan de DAR gepresenteerd en toegelicht, echter tot op heden is de implementatie hiervan over de volle breedte nog niet gerealiseerd. Hoewel de DAR begrip heeft voor de complexe ontwikkeling van zo'n digitaal systeem, heeft de DAR er bij Sanquin op aangedrongen dat volledige implementatie van het Donor Service Concept in 2016 een feit moet zijn.

- **Wereld Bloed Donor Dag (WBDD) 2016**

Sanquin heeft de eer WBDD 2016 te organiseren. Zij heeft de uitwerking hiervan in handen van Donor Vereniging Nederland gegeven. Een programmacommissie, waarin een DAR-lid is afgevaardigd, werkt een internationaal programma uit.

- **Reiskosten donors**

Sanquin is genooddaakt bepaalde locaties te sluiten en openingstijden te beperken. Hierdoor neemt de reisafstand van de woning van donors tot de dichtstbijzijnde afnamelocaties steeds vaker toe en daarmee de reiskosten van donors. De DAR heeft de Raad van Bestuur van Sanquin (RvB) met klem verzocht ervoor te zorgen dat iedere donor op de hoogte is (of wordt gebracht) van de mogelijkheid een tegemoetkoming in de reiskosten aan te vragen via een in te vullen declaratieformulier. Dit declaratieformulier zou zichtbaar op de balies van de afnamelocaties moeten worden neergelegd.

De navolgende jaarverslagen respectievelijk beleidsplannen van Sanquin zijn gedeeld met de DAR:

- **Beleidsplan Sanquin (paragraaf donorzaken)**

De DAR heeft de RvB verzocht haar Mission Statement zodanig aan te passen dat de donors zich herkennen in de bijdrage die zij leveren.

- **Bloed Landelijk Inzamelingsplan (BLIP)**

De DAR vreest dat de aangegeven, mogelijke wijzigingen van vaste afnamelocaties naar Mobiele Afname Locaties (MAL locaties) en/of wijziging van openingstijden, door de donor niet in dank zullen worden afgenomen. De DAR is van mening dat er een ondergrens in zicht komt van wat de donor als acceptabel beschouwt voor een vrijwillige donatie. Als donors b.v. 30 km. of verder moeten reizen voor een afname zullen er ongetwijfeld afmeldingen komen. Hetzelfde geldt voor de ingeperkte openingstijden, die zeker voor werkende donors, tot afstel kunnen leiden. Deze opvatting van de DAR is schriftelijk bekendgemaakt aan de RvB. In zijn brief heeft de DAR ook duidelijk begrip getoond voor de ontwikkelingen in de bloedvoorziening en binnen Sanquin.

- **Jaarverslag Sanquin 2014**

De DAR-leden hebben hiervan kennisgenomen.

- **Functionele mailbox**

Uit het aantal vragen, opmerkingen en klachten van donors dat in deze mailbox binnenkomt, kan worden afgeleid dat de DAR 'zichtbaarder' is geworden voor de donor. De ontvangen donormails worden altijd beantwoord, hetzij door de manager van het Donor Service Centrum van Sanquin hetzij door de DAR.

Hoewel het totale aantal ingediende klachten redelijk beperkt is, kwamen in 2015 relatief veel donorreacties binnen over (i) de waarderingen, (ii) sluiting van afnamelocaties en/of openingstijden en (iii) het moeten stoppen als donor vanwege het bereiken van de leeftijd van 70 jaar. Aan deze 'topics' heeft de DAR ruim aandacht besteed, zie ook eerder in dit verslag.

5. VOORUITBLIK OP 2016

Agendapunten DAR voor 2016:

- een goede balans tussen donorfaciliteiten en donorwerving. Als de donorfaciliteiten goed zijn zal minder donorwerving noodzakelijk zijn;
- het Donor Service Concept volledig wordt ingevoerd;
- er een prachtige Wereld Bloed Donor Dag gerealiseerd wordt.

Voorgaande is schriftelijk aan de RvB Sanquin ter kennis gebracht.

6. TENSLOTTE

De sfeer binnen de DAR en inzet van zijn leden is goed en constructief. Zij stellen de donor centraal en streven een open en duidelijke informatie en communicatie met donors na.

Namens de Landelijke Donorraad Sanquin,



mevrouw E.S. Bringmann, voorzitter