

Jaarverslag 2016
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. Deze raad werkt op basis van een 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 2016.

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 drs. E.S. Bringmann

acht donors met een geografische spreiding over het land:

de dames M. Bosman, A.M. Hagen (plaatsvervangend voorzitter),
P.F.A.M. Kolman-Backbier, dr. M. Kleemans, E.C.L.G. Zoetman-Hermans en
de heren A. Eversdijk, drs. 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 (1-3-2015 tot 1-2-2016)
de heer J. Scholtes (vanaf 1-9-2016)

vaste gesprekspartners namens Sanquin

de heer prof.dr. W.L.A.M. de Kort, Unitdirecteur donorzaken
mw. dr. M.G.J. van Kraaij, Unitdirecteur Donorzaken en
Transfusiegeneskunde
mevrouw D. Laeijendecker, manager Donor Service Centrum

ambtelijk secretaris

mevrouw D.E. Loeff

Per 1 maart 2016 is de heer W.L.A.M. de Kort opgevolgd door mevrouw M.G.J. van Kraaij, directeur Unit Donorzaken en Transfusiegeneskunde. Vanaf dat moment woonde zij als vaste contactpersoon van Sanquin de DAR vergaderingen bij.

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

Redactieraad donormedia (Bloedverwant / GUL / Website)

de heer H. van der Meij
de heer drs. 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 (ad hoc)

mevrouw dr. M. Kleemans

Rondetafelgesprek donors 70 jaar (ad hoc)

De heer H. van der Meij

Onderzoek naar veiligheid van donorbloed door Wageningen Universiteit en Sanquin (ad hoc)

Mevrouw J. Haegen en de heer S. Kruithof

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. De raad voorziet Sanquin gevraagd en ongevraagd van adviezen, tips en ook klachten van donors en denkt graag mee met Sanquin over nieuw donorbeleid, dan wel aanpassingen van het bestaande donorbeleid.

5. VERGADERINGEN

In 2016 kwam de DAR vier keer bijeen voor een reguliere vergadering. Een aantal belangrijke onderwerpen waarover de DAR in 2016 advies heeft uitgebracht aan Sanquin, zijn:

1. aanpassing donorwaarderingsbeleid;
2. het thema afscheid donor 70 jaar en donor 70+;
3. informatieverstrekking aan donors over reiskosten;
4. openingstijden en het afnemend aantal afnamelocaties;
5. onderdelen en aspecten van het Donor Service Concept;
6. de beschikbaarheid van formulieren en de procedures op afnamelocaties;
7. Wereld Bloed Donor Dag (WBDD) 2016. Het initiatief voor WBDD lag bij Donor Vereniging Nederland, terwijl de organisatie vooral vanuit Sanquin gebeurde.

ad 1. Donorwaardering en beleid

Ondanks recent vernieuwd donorwaarderingsbeleid, waarbij de reacties uit de donortevredenheidsenquête en adviezen van DAR-leden zoveel mogelijk werden meegenomen, bleven donors op- en aanmerkingen sturen. De DAR heeft ervoor gepleit de donors zelf te laten meedenken over het assortiment van waarderingen en hen zelf een gadget te laten uitkiezen, bijvoorbeeld via een digitale 'shop'.

Ad 2. Donors – 70 jaar / donor 70+

Voor zowel volbloed- als plasmadonors ligt het verplichte stopmoment bij 70 jaar. Het is de DAR gebleken dat veel donors hier onbekend mee zijn en dat er ook op de afnamelocaties niet altijd gepaste aandacht aan dit stopmoment werd gegeven. Een werkgroep van Sanquin met daarin een afgevaardigde van de DAR, heeft een vernieuwde procedure uitgewerkt; deze moet recht doen aan de zeer gewaardeerde trouwe inzet van de donor. Sanquin onderzoekt of er risico's verbonden zijn aan het verhogen van de maximum donorleeftijd.

Ad 3. Informatieverstrekking aan donors over reiskosten

Sanquin is genoodzaakt bepaalde afnamelocaties te sluiten en/of 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 dat op de afnamelocaties beschikbaar is.

Ad 4. Meedenken over openingstijden en het afnemend aantal afnamelocaties

Er kwamen veel negatieve reacties van donors bij de DAR over het sluiten van afnamelocaties en het inperken van de openingstijden. Voor hen betekende dit veelal dat zij meer tijd moesten besteden om belangeloos te donoren. De DAR heeft aangegeven mee te willen denken over openingstijden en aantal afnamelocaties en dit te zullen monitoren.

Ad 5. 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.

De verschillende hiervoor ontwikkelde concepten werden aan de DAR gepresenteerd en toegelicht. Tot op heden is de implementatie hiervan echter over de volle breedte nog niet (volledig) gerealiseerd. Hoewel de DAR begrip heeft voor de complexe ontwikkeling van digitale systemen, heeft de DAR opnieuw bij Sanquin aangedrongen op:

- de volledige implementatie van het Donor Service Concept;
- de verbetering van doorlooptijden en overige procedures in afnamelocaties;
- het beschikbaar stellen van wifi in alle afnamelocaties grote prioriteit verdient.

Ad 6. Adviseren beschikbaarheid van formulieren en procedures declaratie reiskosten op afnamelocaties

Op basis van eigen onderzoek, door leden van de DAR, bij afnamelocaties bleek er geen uniformiteit te zijn voor wat betreft de beschikbaarheid van formulieren en procedures declaratie reiskosten. Sanquin werd op basis van de bevindingen gevraagd hier aandacht aan te besteden en te komen tot uniformiteit.

Ad 7. Wereld Bloed Donor Dag (WBDD) 2016

Donor Vereniging Nederland had de eer de internationale WBDD 2016 te organiseren. De DVNL heeft de uitwerking hiervan samen met Sanquin ter hand genomen en een gezamenlijke programmacommissie ingesteld. In deze commissie heeft een DAR-lid (mw. M. Kleemans) meegewerkt aan het programma. De DAR kijkt terug op een zeer succesvolle internationale WBDD 2016.

De navolgende jaarverslagen respectievelijk beleidsplannen heeft Sanquin gedeeld met de DAR:

- **Beleidsplan Sanquin (paragraaf donorzaken)**
- **Bloed Landelijk Inzamelingsplan (BLIP)**

Hoewel de DAR uit het gepresenteerde begreep dat ontwikkelingen binnen de bloedvoorziening in Nederlandse veranderen, werd opnieuw aangegeven dat verdergaande wijzigingen van vaste afnamelocaties naar Mobiele Afnam Locaties (MAL locaties) en/of wijziging van openingstijden, door de donor niet in dank zullen worden afgenomen. De DAR blijft van mening dat een ondergrens is bereikt van wat de donor als acceptabel beschouwt voor een vrijwillige donatie.

- **Jaarverslag Sanquin 2015**
- **Functionele mailbox**

Hoewel het totale aantal ingediende vragen, opmerkingen en klachten van donors redelijk beperkt bleef, kwamen in 2016 relatief veel donoreacties binnen over:

- (i) de waarderingen;
- (ii) sluiting van afnamelocaties en/of openingstijden;
- (iii) het moeten stoppen als donor i.v.m. het bereiken van de leeftijd van 70 jaar;
- (iv) het uitvoeren van aanvullende bloedtesten.

Aan deze 'topics' heeft de DAR ruim aandacht besteed en adviezen uitgebracht.

Alle berichten van donors werden schriftelijk beantwoord, hetzij door de manager Donorrelaties van Sanquin hetzij door de DAR.

6. VOORUITBLIK OP 2017

Speerpunten voor 2017 zijn o.a.:

- contact houden met donors via bijvoorbeeld Bloedverwant, Gul, Website, Klachtenformulier en op Afnamelocaties, om zo te weten wat er speelt;
- meepraten/adviseren in aanpassing donorwaarderingsbeleid naar aanleiding van opmerkingen en klachten van donors;
- adviseren over het thema 'donors 70 jaar';
- deelname aan redactie Bloedverwant en GUL en Landelijke Klachten Commissie;
- adviseren inzake invoering Donor Service Concept en optreden als testers hiervan;
- meedenken over en monitoren van openingstijden en het aantal afnamelocaties;
- meedenken over werving en behoud van met name jonge donors.

7. 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

Dit jaarverslag is vastgesteld in de DAR vergadering van 9 maart 2017