



**Sanquin**  
Bloedvoorziening

**Donor Advies Raad**

e-mailadres secretariaat: dar@sanquin.nl

**Jaarverslag 2017**  
**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 2017.

## 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 drs. G.D. Zwanenburg (Donorvereniging Nederland)

### **een vertegenwoordiger van de Jeugd Donorvereniging:**

de heer J. Scholtes

### **vaste gesprekspartners namens Sanquin**

mw. dr. M.G.J. van Kraaij, Unitdirecteur Donorzaken en Transfusiegeneskunde

mw. Dr. D.C. Thijssen-Timmer, directeur Bloedbank, lid Raad van Bestuur  
mevrouw D. Laeijendecker, manager Donor Service Centrum

### **ambtelijk secretaris**

mevrouw D.E. Loeff (van 1 januari 2017 tot 1 november 2017)

mevrouw mr. J.W.R. Truschel (vanaf 1 november 2017)

## 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

### **Rondetafelgesprek donors 70 jaar (ad hoc)**

De heer H. van der Meij

#### **4. STRUCTUUR EN WERKWIJZE DAR**

De structuur en werkwijze van de 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 2017 kwam de DAR vier keer bijeen voor een reguliere vergadering. Een aantal belangrijke onderwerpen waarover de DAR in 2017 advies heeft uitgebracht aan Sanquin, zijn:

1. Donorwaarderingsbeleid;
2. Digitale Project Nieuwe donor;
3. Leeftijdsgrens donor 70+;
4. Afvaardiging lid DAR naar Ethische Advies Raad;
5. Communicatieplan FLOW;
6. Openingstijden afnamelocaties;
7. Wereld Bloed Donor Dag (WBDD)
8. Gesprek met patiënt
9. Evaluatie werkwijze DAR
10. Ontvangen berichten mailbox DAR

##### **ad 1. Donorwaarderingsbeleid**

Sanquin heeft de resultaten van het onderzoek naar het huidige donorwaarderingsbeleid met de DAR gedeeld. Uit dit onderzoek is gebleken dat de donor in eerste instantie een maatschappelijke bijdrage wil leveren. Presentjes in de zin van cadeaukaarten vinden donors minder belangrijk, maar wat in het huidige aanbod wel gemist wordt zijn iets meer speciale zaken, zoals bijvoorbeeld beeldjes. Daarentegen vindt de donor de service op de afnamelocatie, goede openingstijden, acceptabele wachttijden en goede informatievoorziening zeer belangrijk. De DAR adviseerde Sanquin met deze bevindingen rekening te houden en dit uitgebreide onderzoek te gebruiken bij het actualiseren van het donorbeleid.

##### **Ad 2. Digitale project nieuwe donor**

Dit project behelst het digitaliseren van de inschrijfprocedure. In dit verband haakt de DAR in op het werven van donors, specifiek van jonge en mannelijke donors. De DAR adviseerde om, naast wervingsacties van Sanquin op bijvoorbeeld de Huishoud- en Libelle beurs, ook andere evenementen te bezoeken waar vooral jongeren en mannen komen.

##### **Ad 3. Leeftijdsgrens donors**

Veel donors die de leeftijd van 70 jaar bereiken, zijn nog gezond en voelen zich fit genoeg om donor te willen blijven. In het huidige beleid van Sanquin kan dat niet, vanwege de leeftijdsgrens van 70 jaar. De DAR heeft geadviseerd om te onderzoeken of het doneren van volbloed en plasma na het bereiken van de zeventigjarige leeftijd veilig is. Sanquin heeft dit advies opgevolgd en onderzocht of er risico's verbonden zijn aan het verhogen van de maximum donoreleeftijd. Indien uit het onderzoek geen grote bezwaren aan het licht komen, zal mogelijk een voorstel worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur om de maximumleeftijd van donors te

verhogen. Tevens heeft de DAR aandacht gevraagd voor een passende afsluiting van het donorschap bij het bereiken van de leeftijdsgrens van donors.

#### **Ad 4. Afvaardiging lid DAR naar Ethische Advies Raad (EAR)**

De Raad van Bestuur heeft de DAR voorgesteld een lid af te vaardigen in de Ethische Advies Raad (EAR) van Sanquin. De DAR staat hier positief tegenover en heeft enkele leden voorgedragen, nadat een profielschets was opgesteld. In 2018 zal een besluit worden genomen welk DAR-lid in de EAR zitting zal nemen.

#### **Ad 5. Communicatieplan Flow**

Sanquin heeft besloten om als onderdeel van het project Flow het ID-formulier per 1-1-2018 niet meer te gebruiken bij aanmelding bij de afnamelocatie. Dit laat onverlet dat iedere donor zich bij aanmelding via een eigen ID-bewijs zal moeten legitimeren. Hiermee sluit Sanquin aan bij de Nederlandse wet- en regelgeving dat iedereen zich desgevraagd moet kunnen legitimeren. De DAR is zich ervan bewust dat legitimeren belangrijk is, maar ziet ook risico's bij het afschaffen van het formulier en vraagt bijzondere aandacht voor de communicatie hierover richting donors. Naast de stappen beschreven in het communicatieplan van Sanquin is het vermelden van de legitimatieverplichting op de oproepkaart, op de deur en balie van de afnamelocatie en in de SMS die de donor ontvangt, nog steeds van belang.

#### **Ad 6. Openingstijden afnamelocaties**

De DAR heeft vanwege de vele vragen en opmerkingen vanuit de donors aandacht gevraagd voor het verruimen van de openingstijden van de afnamelocaties. Sanquin heeft dit meegenomen in haar beleidsplan.

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

- **Beleidsplan Sanquin Stichting Sanquin Bloedvoorziening 2017 – 2021**
- **Onderzoek bekendheid en de kwaliteit van GUL en Bloedverwant**
- **Jaarrapportage donorklachten 2016**
- **Management overzichten**
- **Donor Tevredenheids Onderzoek**
- **Communicatieplan Ferretine**
- **Jaarverslag Sanquin 2016**
- **Klachtenoverzicht**

#### **Ad 7. Wereld Bloed Donor Dag**

Op 14 juni hebben de meeste DAR-leden een afnamelocatie bezocht, waar – in het kader van de Wereld Bloed Donor Dag – ook een of meerdere ontvangers aanwezig waren om de donors te bedanken. Deze activiteit viel in goede aarde en zal in 2018 worden herhaald. De leden van de DAR zullen bijdragen aan meer promotie hiervan door in het lokale huis-aan-huisblad een nieuwsbericht te sturen.

#### **Ad 8. Gesprek met patiënt**

In de vergadering van 7 september had de DAR een ontvanger uitgenodigd (Christel Lammertink) om met haar van gedachten te wisselen over haar ervaringen en het perspectief van patiënten. Het was een interessante en leerzame bespreking, waar de DAR-leden nieuwe ideeën hebben opgedaan.

**Ad 9. Evaluatie werkwijze DAR**

De DAR bestond in december 2017 precies drie jaar. Het leek de DAR een goed idee om tijdens een informele bijeenkomst terug te blikken op de afgelopen drie jaar en vooruit te blikken op het komende jaar. De uitkomsten van dit gesprek zijn gedeeld met Sanquin en zullen besproken worden met Sanquin in februari 2018.

**Ad 10. Ontvangen berichten mailbox DAR**

Hoewel het totale aantal ingediende vragen, opmerkingen en klachten van donors redelijk beperkt bleef, kwamen in 2017 relatief veel donorreacties binnen over:

- (i) waarderingsbeleid (aanbod producten, afscheid donor bij bereiken maximale leeftijd e.d.);
- (ii) openingstijden / aantal afnamelocaties / wachttijden en opzeggingen;
- (iii) oproepbeleid /-systeem
- (iv) aanmeldingen

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

Alle berichten van donors werden schriftelijk beantwoord, de meeste door de manager Donorrelaties van Sanquin in het kader van de klachtenprocedure, enkele door de DAR.

**6. VOORUITBLIK OP 2018****Speerpunten voor 2018 zijn o.a.:**

- werving en behoud donors;
- verbeteren van de communicatie, zeker bij nieuwe donors, ook na de eerste keuring;
- openingstijden;
- aantal afnamelocaties;
- assortiment aan eten en drinkenproducten van afnamelocaties
- klantvriendelijkheid naar donor;
- ontwikkeling toegankelijke web-applicatie voor donor;
- leeftijdsgrens 70 jaar;
- digitalisering.

Namens de Landelijke Donorraad Sanquin,  
*mevrouw E.S. Bringmann, voorzitter*

*Dit jaarverslag is besproken in de DAR vergadering van 8 maart 2018 en naderhand dor de leden via e-mail vastgesteld op 19 maart 2018*