

Jaarverslag 2023/2024

Landelijke Donor Klachtencommissie

Auteur(s) A. Gasmi
Datum 25-2-2025

Versie 0.2
Status Definitief

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.

1.3 Samenstelling van de Landelijke Donorklachtencommissie.

De samenstelling van de commissie is vanaf het najaar van 2023 gewijzigd.

Vanaf september 2023 ziet de commissie er als volgt uit:

mw. mr. drs. A. Gasmi, voorzitter vanaf 20 december 2021, herbenoembaar
mw. dr. E. Krekels, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar
dhr. mr. M. Morren, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar
dhr. B. Zevenhuizen, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar
mw. drs. J. Redele, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar

2. Activiteiten van de Landelijke Donorklachtencommissie

In 2023 kwam de commissie tweemaal bijeen. Een enkele keer raadpleegde de secretaris de voorzitter van de commissie via e-mails en telefoon. Er zijn in 2023 in totaal twee klachten ingediend. In 2024 zijn er door de commissie geen klachten behandeld.

2.1 Klacht afsprakensysteem

In 2023 heeft een donor zich beklagd over het afsprakensysteem van Sanquin. Klager heeft aangegeven dat het maken van een afspraak nooit soepel is verlopen in de 45 jaren dat hij donor is. Met klager is gesproken door de afdeling donormeldingen van Sanquin. De klacht is naar tevredenheid van afgehandeld. Verdere interventie vanuit de klachtencommissie werd door klager niet meer gewenst.

2.2 Klacht aanbod snacks

Een donor heeft zich beklagd over het aanbod van snacks bij een afnamelocatie. De donor acht het onwenselijk dat er ongezonde producten worden aangeboden aan donoren na hun bloeddonatie en pleit voor een gezonder assortiment.

De commissie heeft geoordeeld dat Sanquin een zekere mate van vrijheid heeft in het samenstellen van haar aanbod. Het eventueel aanbieden van ongezonde producten is niet in strijd met wet- of regelgeving. Echter, de keuzevrijheid voor donoren is beperkt en er wordt erkend dat een betere balans in het aanbod wenselijk is. Sanquin heeft aangegeven zich hiervan bewust te zijn en stappen te ondernemen om het assortiment te verbeteren.

4 februari 2025,

Voorzitter
A. Gasmi

Secretaris