

# Jaarverslag 2025/2026

## Landelijke Donor Klachtencommissie

**Auteur(s)** Mark Morren  
**Datum** 04-03-2026

**Versie** 1.0  
**Status** Definitief

## **1. Algemeen**

De Landelijke Donor Klachtencommissie (hierna: de Klachtencommissie) is verantwoordelijk voor een laagdrempelige behandeling van klachten in het kader van de inzameling van bloedproducten door Sanquin. Daarnaast functioneert de Klachtencommissie als klankbord voor Sanquin met betrekking tot de omgang met (potentiële) klachten van (potentiële) donors.

De Klachtencommissie streeft naar een transparante, zorgvuldige en onafhankelijke klachtenafhandeling, zodat de kwaliteit van de dienstverlening door Sanquin kan worden gewaarborgd en (verder) verbeterd.

Om dit te bereiken komt de Klachtencommissie ten minste twee keer per jaar samen met vertegenwoordigers van Sanquin. Tussentijds komt de Klachtencommissie bijeen als daar aanleiding toe is. In de gezamenlijke bijeenkomsten informeert Sanquin de Klachtencommissie over verschillende onderwerpen met betrekking tot de klachtenbehandeling door de afdeling Donormeldingen binnen Sanquin. Verder worden meer algemene zaken besproken die van invloed (kunnen) zijn op het voorkomen van klachten of de behandeling van (potentiële) klachten.

## **2. Uitgangspunten van de klachtenafhandeling**

De klachtenafhandeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- klachten worden in eerste instantie (en bij voorkeur) afgehandeld daar waar zij zijn ontstaan. Denk hierbij aan de afhandeling van de klacht door een individuele medewerker van Sanquin of de locatiemanager van één van de vestigingen van Sanquin;
- klagers kunnen zowel (potentiële) donors als hun vertegenwoordigers zijn;
- een klachtenfunctionaris kan behulpzaam zijn bij het indienen van de klacht of de klager anderszins voorzien in begeleiding gedurende de behandeling van een (eventuele) klacht;
- indien de klachtenbehandeling niet tot een voor klager bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Afdeling donormeldingen van Sanquin;
- indien de klachtenbehandeling bij de Afdeling donormeldingen niet tot een voor klager bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie;
- de Klachtencommissie kan, als zij dit noodzakelijk acht, een advies geven aan de Raad van Bestuur van Sanquin over eventuele verdere acties;

- het principe van hoor en wederhoor wordt in het gehele proces van de klachtenbehandeling toegepast;

### **3. Samenstelling van de Klachtencommissie**

De Klachtencommissie is per 31 oktober 2025 als volgt samengesteld:

- de heer mr. M. Morren, voorzitter vanaf 1 september 2025, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar;
- mevrouw dr. E. Krekels, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar;
- de heer B. Zevenhuizen, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar;
- mevrouw drs. J. Redelé, zittingsduur eindigt september 2027, herbenoembaar;
- de heer G. Kaper, zittingsduur eindigt oktober 2029, herbenoembaar;
- mevrouw A. de Fijter, ambtelijk secretaris.

### **4. Activiteiten van de Klachtencommissie**

#### 4.1 Algemeen

De afgelopen jaren zijn de werkzaamheden van de Klachtencommissie beperkt geweest. Hoewel het uiteraard positief is dat het aantal klachten beperkt is, is (en blijft) het van groot belang dat de mogelijkheden voor het indienen van dergelijke klachten laagdrempelig zijn en de communicatie tussen Sanquin en een (potentiële) klager soepel verloopt. Daarom heeft de Klachtencommissie besloten tot herziening van het "Reglement donorklachtenbehandeling Sanquin Bloedvoorziening" van 24 oktober 2021. Het Reglement zal worden aangepast om de duidelijkheid te verbeteren en het taalgebruik te vereenvoudigen. Ook zal het Reglement worden aangepast met het oog op de reorganisaties die hebben plaatsgevonden binnen Sanquin.

De verwachting is dat het nieuwe Reglement in het tweede kwartaal van 2026 wordt gepubliceerd op de pagina "donorinbreng" op de website van Sanquin.<sup>1</sup>

#### 4.2 Klacht over de behandeling van een sollicitatie

In het najaar van 2025 heeft de Klachtencommissie een sollicitatieprocedure georganiseerd voor de werving van een nieuw lid voor de Klachtencommissie.

---

<sup>1</sup> <https://www.sanquin.nl/over-sanquin/organisatie/donorinbreng>

Naar aanleiding van deze sollicitatieproces is er een klacht ingediend bij de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie heeft haar verontschuldigen aangeboden voor de gang van zaken en uitgelegd waarom de correspondentie vanuit de Klachtencommissie op meerdere momenten gebrekkig is geweest. De Klachtencommissie heeft verschillende maatregelen getroffen om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

De klager heeft aangegeven dat de klacht – mede gelet op de voorgestelde maatregelen - als afgedaan kon worden beschouwd.

De Klachtencommissie is daarna samen met Sanquin aan de slag gegaan om de voorgestelde maatregelen te realiseren en de communicatie tussen Sanquin en de Klachtencommissie in zijn algemeenheid te verbeteren. De volgende maatregelen zijn inmiddels geïmplementeerd: 1) het aanwijzen van een waarnemer in het geval van ziekte en/of verlof en 2) het schriftelijk bevestigen van (de inhoud van) elk telefonisch contact. Over andere maatregelen wordt - op het moment van het opstellen van dit jaarverslag - nog gesproken (zie ook paragraaf 4.1).

#### 4.3 Klacht over sluiting van een locatie

Klager is van mening dat het sluiten van een van de vaste locaties van Sanquin, en deze te vervangen door een mobiele donorlocatie, een onverstandige keuze betreft. Sanquin heeft in de contacten met klaagster uiteengezet waarom is gekozen voor het sluiten van deze specifieke locatie. Desondanks heeft klaagster aangegeven gefrustreerd te zijn over de keuze van Sanquin.

De Klachtencommissie heeft geprobeerd om in contact te komen met klaagster om meer duidelijkheid te verkrijgen over de aard en inhoud van de klacht. Klaagster heeft hierop geantwoord geen behoefte te hebben aan telefonisch contact. De behandeling van de klacht is daarmee tot een einde gekomen.

#### 5. Afsluiting

De Klachtencommissie is bereikbaar via het volgende e-mailadres:  
[donorklachtencommissie@sanquin.nl](mailto:donorklachtencommissie@sanquin.nl)

4 maart 2026,

Voorzitter  
M. Morren

