



Klachtenreglement Gezelschapsdieren

Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde

Dierenarts

KNMvD
De Molen 77
3995 AW Houten

T. 030 63 48 900
info@knmvd.nl
www.knmvd.nl

Definities

Voor de toepassing van dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

Dierenarts:	een praktiserend dierenarts die is geregistreerd in het Diergeneeskunderegister.
Gezelschapsdierenarts:	een dierenarts die praktijk houdt voor in hoofdzaak gezelschapsdieren.
Cliënt/eigenaar:	de eigenaar of houder van een dier.
KNMvD:	Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde, beroepsorganisatie van dierenartsen.
CKRD:	Centraal Kwaliteitsregister Dierenartsen.

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Dit klachtenreglement is van toepassing op de situatie waarin de cliënt/eigenaar die in verband met de gezondheid van een dier een beroep doet op een gezelschapsdierenarts, niet tevreden is over diens handelen of nalaten.
2. Dierenartsen zijn niet verplicht dit klachtenreglement te hanteren.

Artikel 2 Melding

1. De cliënt/eigenaar kan de onvrede langs een van de volgende wegen kenbaar maken:
 - a. door een recensie (review) achter te laten op de website dierenarts.nl;
 - b. telefonisch, door contact op te nemen met de KNMvD;
 - c. schriftelijk, door een brief of e-mail te sturen naar de KNMvD.

In al deze gevallen neemt de KNMvD zo snel mogelijk contact op met de betreffende dierenarts.

2. Als een gezelschapsdierenarts daarom verzoekt neemt de KNMvD zo snel mogelijk contact op met een mogelijk ontevreden cliënt/eigenaar.

3. De cliënt/eigenaar geeft aan om welke dierenarts het gaat en beschrijft zo nauwkeurig mogelijk waarom hij ontevreden is.

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

1. De KNMvD kan besluiten de klacht in handen te geven van een externe klachtenfunctionaris, tenzij de cliënt/eigenaar het probleem waarover het gaat al bij de rechter of bij het Veterinair Tuchtcollege ter beoordeling heeft voorgelegd.

2. De klachtenfunctionaris wordt ter beschikking gesteld door de KNMvD om vanuit een neutrale positie onvrede weg te nemen en het probleem te helpen oplossen. De klachtenfunctionaris is op geen enkele wijze verbonden aan de dierenarts.

3. Het inschakelen van de klachtenfunctionaris is gratis voor leden van de KNMvD die zijn geregistreerd in het CKRD. Andere KNMvD leden betalen € 80,- excl. btw per uur. Dierenartsen die geen lid zijn van de KNMvD betalen € 125,- excl. btw per uur.

Artikel 4 Procedure

1. De klachtenfunctionaris kan de cliënt/eigenaar begeleiden bij het verwoorden van zijn klacht en bij oplossen van het probleem.
2. Als de cliënt/eigenaar zich kan vinden in de manier waarop het probleem en een eventueel voorstel voor oplossing daarvan is verwoord, legt de klachtenfunctionaris het probleem voor aan de dierenarts.
3. De klachtenfunctionaris kan, op verzoek van de dierenarts, deze begeleiden bij het verwoorden van een reactie.
4. De dierenarts reageert zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken nadat het probleem aan hem is voorgelegd, gemotiveerd op het probleem vanuit zijn visie. Als de cliënt/eigenaar een oplossing heeft voorgesteld, zal de dierenarts in ieder geval daarop

reageren en, als hij de voorgestelde oplossing niet aanvaardt, een andere oplossing voorstellen.

5. De klachtenfunctionaris legt de reactie van de dierenarts voor aan de cliënt/eigenaar.

6. De cliënt/eigenaar laat zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken nadat de reactie aan hem is voorgelegd, weten of hij zich kan vinden in de reactie van de dierenarts.

7. Als de cliënt/eigenaar en de dierenarts er niet samen uit komen, kan de klachtenfunctionaris een gesprek tussen beide partijen organiseren en begeleiden. Deze optie zal de klachtenfunctionaris uitdrukkelijk aan partijen voorleggen als de klachtenfunctionaris reden ziet om aan te nemen dat dat gesprek zal leiden tot herstel van het onderlinge vertrouwen en/of tot oplossing van het probleem. De KNMvD stelt gratis en op eerste verzoek van de klachtenfunctionaris een overlegruimte ter beschikking.

Artikel 5 Mediation

1. Als er geen gesprek onder begeleiding plaatsvindt, of het gesprek niet heeft geleid tot een oplossing, kan de klachtenfunctionaris partijen een voorstel doen tot het inschakelen van een mediator.

2. De cliënt/eigenaar en de dierenarts zijn zelf verantwoordelijk voor de kosten die de mediator in rekening brengt.

Artikel 6 Einde procedure

1. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk het met partijen besprokene en sluit het dossier

- a. als de cliënt/eigenaar en de dierenarts het eens zijn over een oplossing;
- b. als de cliënt/eigenaar en de dierenarts het niet eens zijn over een oplossing en er geen mediator wordt ingeschakeld;
- c. als partijen onlangs herhaald verzoek niet reageren.

2. Als de cliënt/eigenaar en de dierenarts besluiten tot het inschakelen van een mediator, draagt de klachtenfunctionaris het dossier over aan de mediator.

Artikel 7 Geheimhouding

Behoudens overdracht van het dossier als bedoeld in artikel 6 lid 2 is de klachtenfunctionaris verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

Artikel 8 Interpretatie

Bij verschil van inzicht over de interpretatie van dit reglement of de toepasselijkheid ervan wordt dit voorgelegd aan het KNMvD-bestuur.

