



Waar gaan
we het over
hebben

Waarom een klachtenprocedure

Voor welk type klachten

Wie kan een klachtenprocedure opstarten

Indieningstermijn

Hoe gaat het in zijn werk

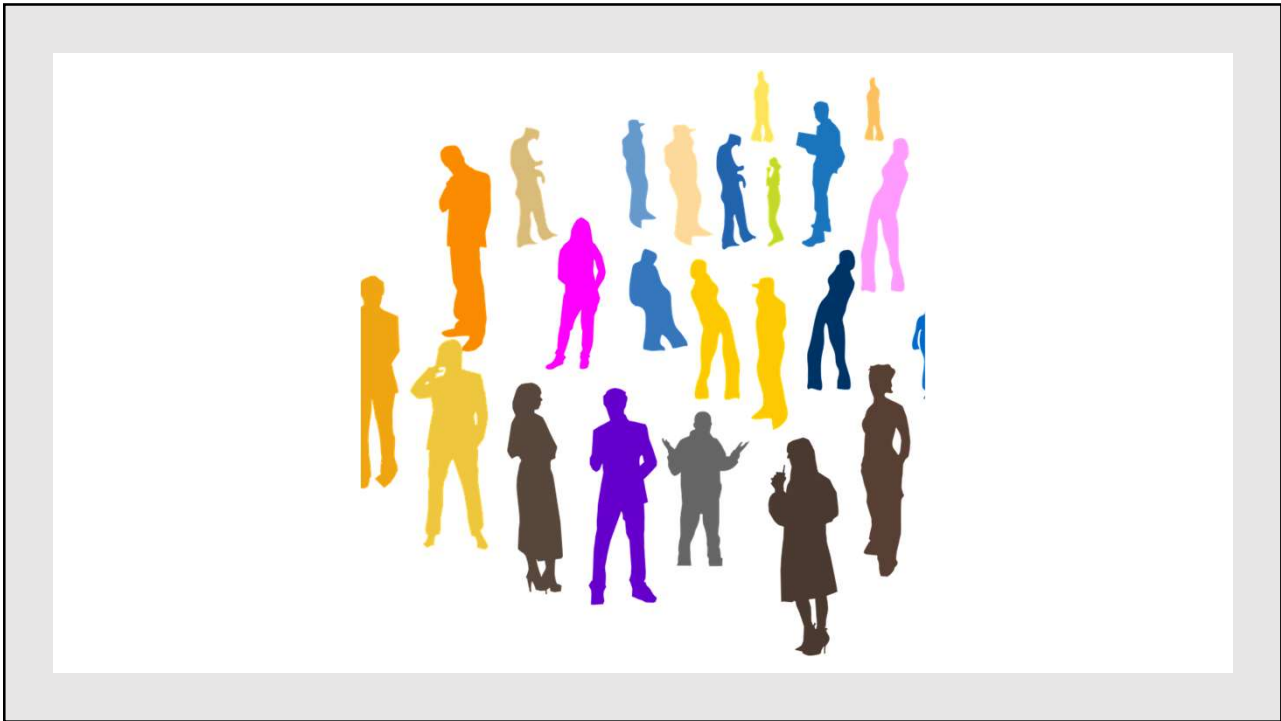
Wanneer is een klacht afgehandeld

Waarom ook nog mediation in de procedure

Beter dan tuchtprocedure?

Tips om klachten te voorkomen





Waarom

- Bewustmaking van de cliënt**
 - De dierenarts is ook een mens
- Bewustmaking van de dierenarts**
 - Het belang van heldere communicatie en inleving
- Oneigenlijke klachten weghouden van het VTC**

Welke klachten

- WEL:**
 - Onduidelijke of onvolledige informatie vooraf
 - Bejegening
 - Veterinair handelen
 - De hoogte van de rekening
- NIET:**
 - Het tarief dat voor een behandeling staat
 - Als het al bij rechter of VTC ligt

Wie

Clïent

- Telefonisch
- Schriftelijk / mail

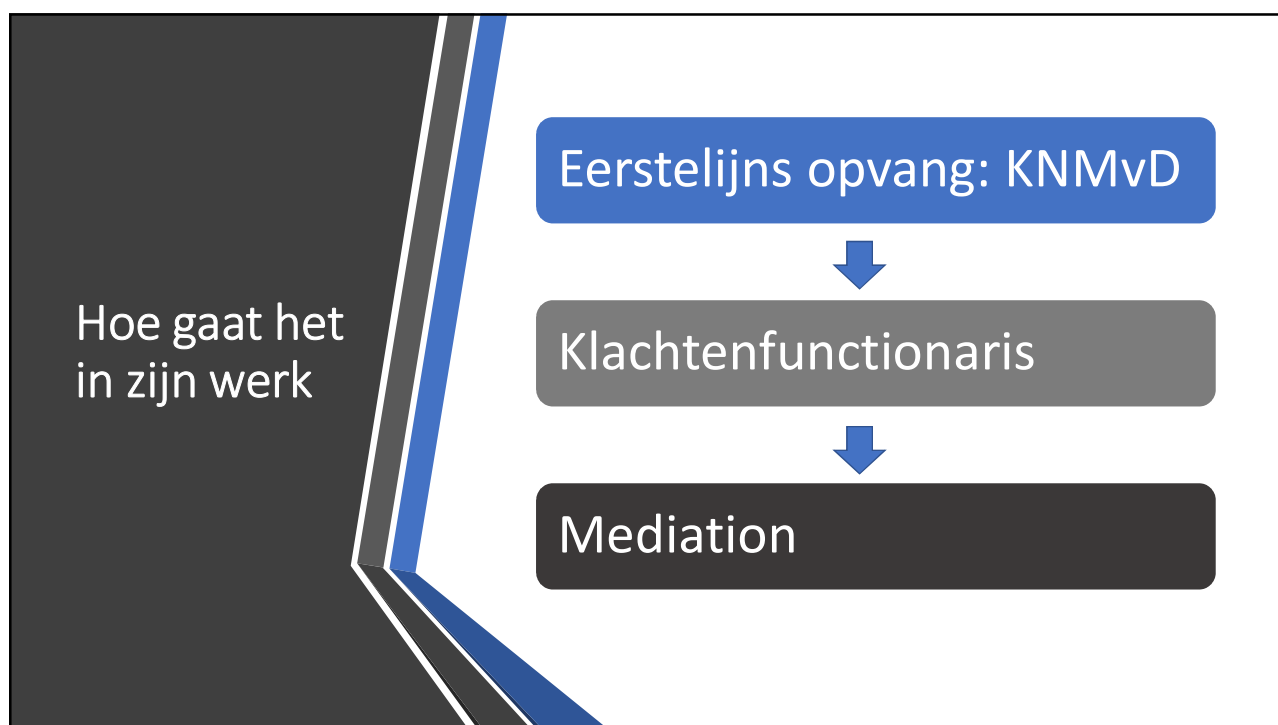
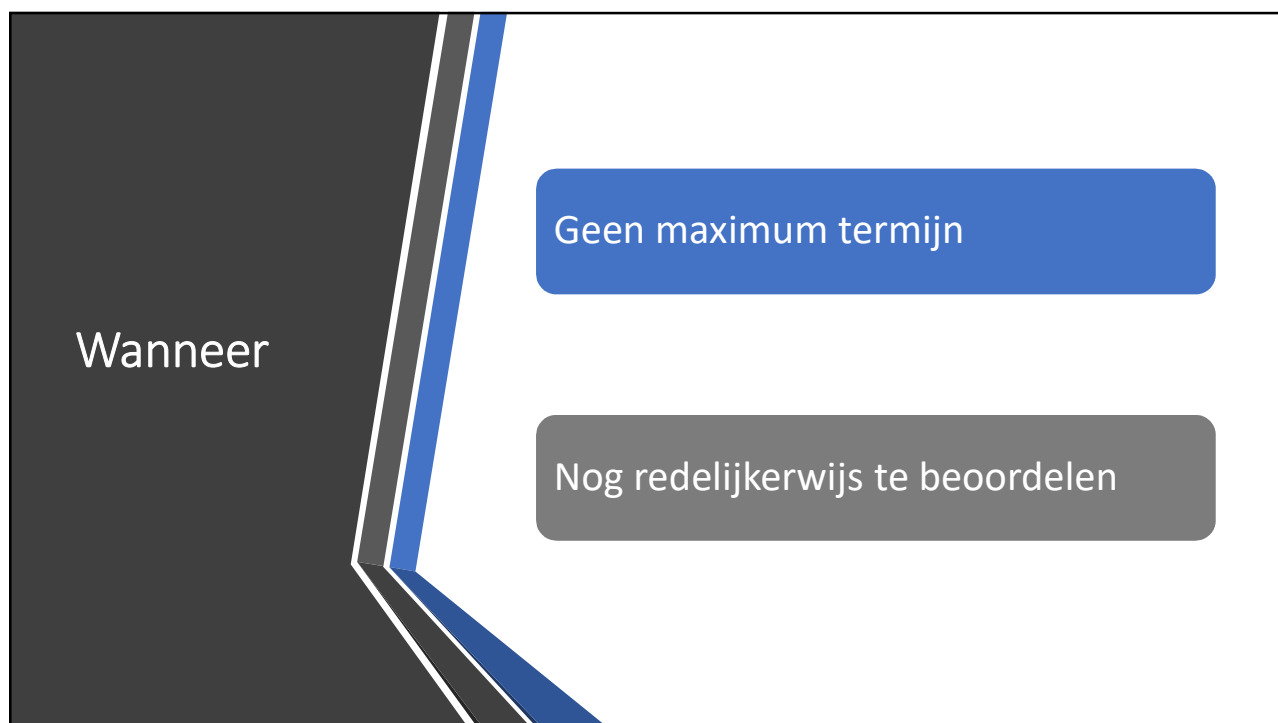
Dierenarts:

- KNMvD bellen



Maak het bekend

Deze foto van Onbekende auteur is gelicentieerd onder CC BY-NC



Hoe gaat het
in zijn werk

Eerstelijns opvang KNMvD

Telefonisch → KNMvD

Schriftelijk / mail → KNMvD

KNMvD belt met dierenarts:

- Bel de cliënt op en probeer het op te lossen

Evt. na ca. 3 weken nabellen of klacht is
afgehandeld

Hoe gaat het
in zijn werk

Eerstelijns opvang: KNMvD



Klachtenfunctionaris



Mediation

Hoe gaat het
in zijn werk

Klachtenfunctionaris

1. Contact met cliënt
2. Contact met dierenarts
3. Contact met cliënt

Hoe gaat het
in zijn werk

1. Contact met cliënt

Informatie over proces en positie klachtenfunctionaris
Verkennen van probleem en doel
Evt. ondersteuning formuleren klacht en voorstel
oplossing

Hoe gaat het
in zijn werk

2. Contact met dierenarts

Informatie over proces en positie klachtenfunctionaris
Toelichten stellingname cliënt
Evt. ondersteuning formuleren reactie en
(tegen)voorstel voor oplossing

Hoe gaat het
in zijn werk

3. Contact met cliënt

Kan zich vinden in reactie dierenarts

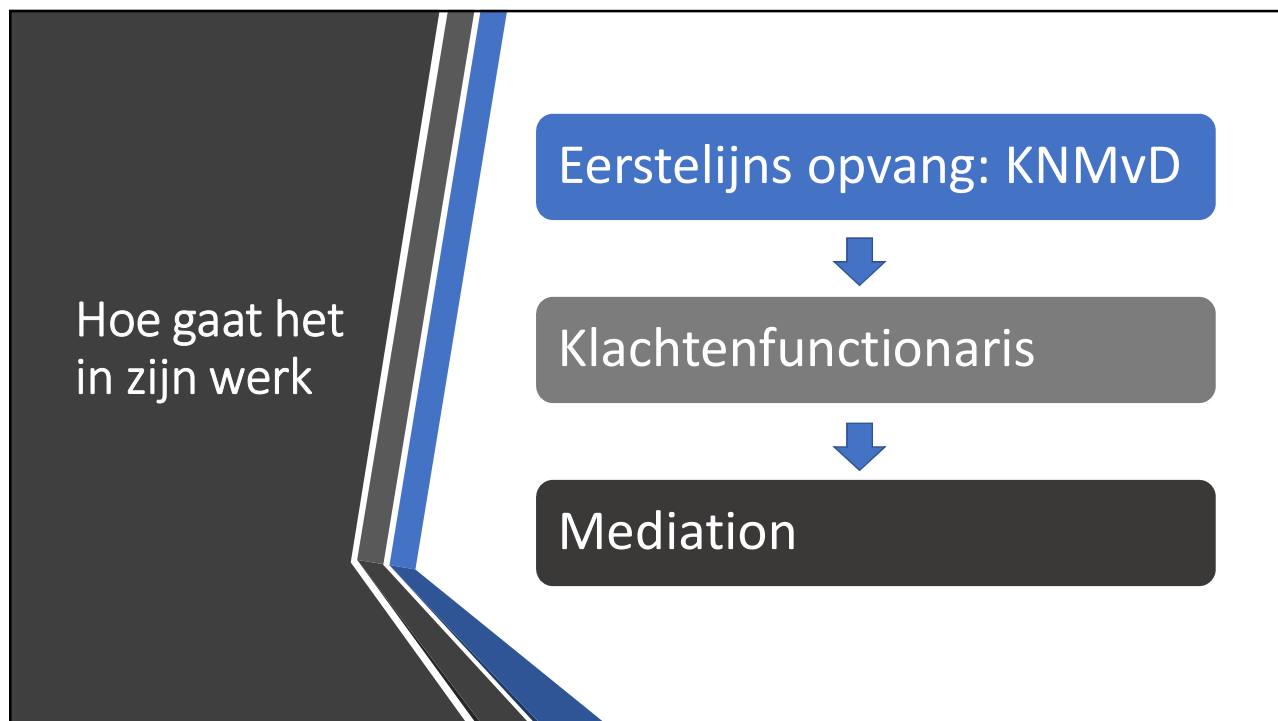


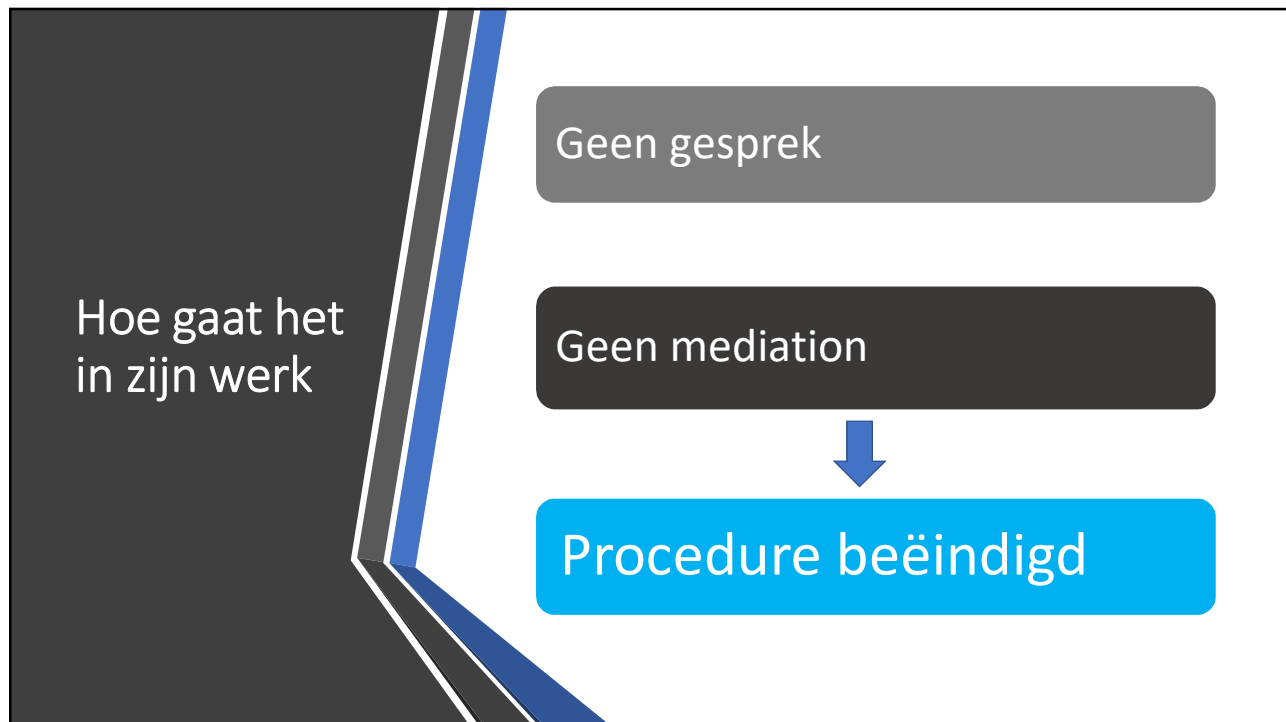
Dossier gesloten

Kan zich niet vinden in reactie dierenarts



Evt. gesprek o.l.v. klachtenfunctionaris





Kosten

- Klachtenfunctionaris**
Gratis voor KNMvD leden met CKRD registratie
- Mediator**
Voor rekening van cliënt en dierenarts

Waarom mediation

- Mediationovereenkomst
- Vaststellingsovereenkomst
- Diergeneeskundige achtergrond

Klacht vs.
tuchtproces

Eenvoudiger

Sneller

Geen oordeel

Geen polarisatie

Maar.....

Geen garantie

Weg naar VTC blijft open

5 Tips

Goed luisteren

Duidelijk behandelplan

Overleg als dat verandert

Bij onverwacht overlijden van het dier: sectie aanbieden

En.....de
belangrijkste

Correcte verslaglegging !