



Dossier: klachtenregeling
versie januari 2024

Klachtenreglement

Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde

Huisdiereigenaar

KNMvD
Postbus 421
3990 GE Houten

T: 030 63 48 900
M: info@knmvd.nl
W: www.knmvd.nl

Klachtenreglement

Voorwoord

Iedereen kan fouten maken, ook dierenartsen kan dit overkomen. Dit is niet alleen voor u als eigenaar vervelend, maar zeker ook voor de dierenarts.

Als er iets fout gegaan is dan is het belangrijk om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Om escalatie te voorkomen, maar ook om ervoor te zorgen dat het vertrouwen tussen u en de dierenarts weer hersteld wordt. Want uiteindelijk gaat het om de gezondheid en het welzijn van uw dier(en). Uw dier heeft er dus belang bij dat u vertrouwen heeft in uw en zijn dierenarts.

Om in zulke situaties snel tot een oplossing te komen, heeft de KNMvD onderstaand klachtenreglement ontwikkeld. Stapje voor stapje zal op basis van dit reglement naar een oplossing gezocht worden.

Een dierenarts is niet verplicht om dit reglement te gebruiken. Ook leden van de KNMvD zijn het niet verplicht. Leden die er wel voor openstaan, raden we aan om dit ook duidelijk op hun website en in de praktijk te vermelden. U weet dan meteen waar u aan toe bent.

In dit document word zo eenvoudig mogelijk uitgelegd hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat en wat u kunt verwachten.

Maar ik hoop met u van harte dat het zelden of nooit nodig zal zijn dat u hier een beroep op moet doen!

Bestuur KNMvD

Let op: de dierenarts is niet verplicht deze procedure te volgen. Kijkt u dus eerst op de website van de dierenarts of vraag aan uw dierenarts of hij het KNMvD klachtenreglement gebruikt.

Let op: wij kunnen uw klacht niet in behandeling nemen als u uw klacht al bij de rechter of het Veterinair Tuchtcollege heeft neergelegd.

Klachtenreglement

Stap 1 Wat kunt u doen als u ontevreden bent over uw dierenarts?

Allereerst vragen wij of u al met uw dierenarts gesproken heeft. Heeft u dat nog niet gedaan dan verzoeken wij u om dat eerst te doen. Dit kunt u doen door een afspraak te maken waarin u uw vragen, onvrede etc. kunt benoemen. Probeer een dergelijk gesprek altijd op een moment te plannen, waarin zowel u als de dierenarts voldoende tijd hebben (bijvoorbeeld na het spreekuur of in de avonduren). U kunt ook eerst uw vragen en/of onvrede op papier zetten en aan de dierenarts sturen (e-mail of brief). Vervolgens kunt u deze brief bespreken. De dierenarts heeft dan ook voldoende tijd gehad om het gesprek goed voor te bereiden.

Ziet u er tegenop om een gesprek aan te gaan met uw dierenarts? Staat uw dierenarts er niet voor open? Of heeft het gesprek nergens toe geleid? In die gevallen kunnen wij u helpen.

U kunt uw klacht dan melden bij de KNMvD. Dat kan op twee manieren:

- Schriftelijk: per brief naar de KNMvD, Postbus 421, 3990 GE Houten
- Via het [online klachtenformulier](https://www.knmvd.nl/klachtenformulier) op knmvd.nl

U moet aangeven om welke dierenarts het gaat en beschrijven waarom u ontevreden bent. Probeer dit zo nauwkeurig mogelijk te doen.

Stap 2 Wat zal de KNMvD dan voor u doen?

De KNMvD zal vervolgens:

- Controleren of het gaat om een KNMvD-lid. Is een dierenarts geen KNMvD-lid, dan wordt aangeboden om dit alsnog te worden of eenmalig dienstverlening bij de KNMvD af te nemen.
- De bemiddelaar laat u zo snel als mogelijk weten of de KNMvD de klacht in behandeling kan nemen (of de klacht ontvankelijk is).

Indien de klacht ontvankelijk is (dus bij een KNMvD-lid of dierenarts die dienstverlening afneemt):

- Zo snel mogelijk contact met u opnemen en uw klacht doornemen;
- Zo snel mogelijk contact opnemen met uw dierenarts en uw klacht bespreken;
- De dierenarts vragen om contact met u op te nemen en te proberen er samen met u uit te komen;
- Als u er samen met uw dierenarts dan nog niet uitgekomen bent dan stellen wij voor om een externe klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze is op geen enkele manier verbonden aan uw dierenarts. Het inschakelen van deze klachtenfunctionaris is voor u als diereigenaar kosteloos. Deze neutrale persoon zal proberen samen met u en uw dierenarts de zaak op te lossen.

Klachtenreglement

Stap 3 Wat doet de externe klachtenfunctionaris?

De externe klachtenfunctionaris zal:

- Zo snel mogelijk contact met u opnemen;
- Uw verhaal aanhoren;
- U zo nodig helpen bij het beschrijven van uw klacht;
- Samen met u een oplossing zoeken waarmee u tevreden zou zijn;
- Uw klacht en uw voorstel voorleggen aan uw dierenarts;
- Uw dierenarts vragen binnen uiterlijk twee weken te reageren en, als hij/zij het niet eens is met de voorgestelde oplossing, een ander voorstel te doen.

De externe klachtenfunctionaris zal ook uw dierenarts helpen door:

- Diens kant van het verhaal aan te horen;
- Indien nodig te helpen met het verwoorden van diens reactie.

De externe klachtenfunctionaris legt de reactie van uw dierenarts aan u voor en vraagt u om binnen uiterlijk twee weken te laten weten of u zich kunt vinden in de reactie en het eventuele tegenvoorstel. Is uw antwoord positief dan is de klacht afgehandeld en zal het dossier gesloten worden.

Bent u het niet eens met uw dierenarts dan zal de externe klachtenfunctionaris bekijken of een gesprek tussen u en uw dierenarts – onder begeleiding van de externe klachtenfunctionaris – nog zin heeft. Als dat zo is dan zal de externe klachtenfunctionaris een gesprek voorstellen. Natuurlijk kunt u ook zelf aangeven prijs te stellen op een gesprek. Hetzelfde geldt voor uw dierenarts. De externe klachtenfunctionaris zal het gesprek dan organiseren als u en uw dierenarts daarvoor open staan.

Als een gesprek niet zinvol is, beide partijen daar niet voor open staan dan wel als een gesprek ook niet tot een oplossing geleid heeft, dan kan de externe klachtenfunctionaris voorstellen een mediator in te schakelen. Ook dit is een neutrale derde. Maar ook hier geldt dat mediation alleen kan plaatsvinden als zowel u als uw dierenarts daar voor open staan. Het verschil met de klachtenprocedure van de KNMvD is dat deze mediator niet door de KNMvD ter beschikking wordt gesteld. Als er mediation plaatsvindt dan zullen u en uw dierenarts de kosten van de mediator moeten betalen.

Stap 4 Wat gebeurt er verder?

Dat hangt af van het resultaat van de voorgaande stappen. De externe klachtenfunctionaris bevestigt altijd schriftelijk aan u en uw dierenarts wat er besproken is.

Bent u het samen eens geworden dan sluit de externe klachtenfunctionaris het dossier.

Klachtenreglement

Bent u het niet met elkaar eens geworden en is besloten geen mediator in de arm te nemen, dan sluit de externe klachtenfunctionaris het dossier. Bent u het samen niet eens geworden, maar vindt er wel mediation plaats dan draagt de externe klachtenfunctionaris het dossier over aan de mediator

Wat u verder moet weten

Kosten

U betaalt als eigenaar alleen als u en uw dierenarts besluiten een mediator in te schakelen. De hoogte van het bedrag wordt bepaald door de mediator. De KNMvD heeft daar geen zeggenschap over.

Geheimhouding

Zowel de KNMvD als de externe klachtenfunctionaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die hij/zij onder ogen krijgt bij de behandeling van de klacht. Behalve als u en uw dierenarts gekozen hebben voor mediation. In dat geval draagt de externe klachtenfunctionaris het dossier over aan de mediator. Dat bespaart tijd en dus ook kosten voor u en uw dierenarts.

Interpretatie

Als u, uw dierenarts en de externe klachtenfunctionaris het reglement of de toepasselijkheid ervan verschillend interpreteren, wordt dit interpretatieverschil voorgelegd aan het bestuur van de KNMvD