



Dossier: klachtenregeling
versie januari 2024

Klachtenreglement

Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde

Dierenarts

KNMvD
Postbus 421
3990 GE Houten

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

Klachtenreglement

Definities

Voor de toepassing van dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

Dierenarts: een praktiserend dierenarts die geregistreerd is in het Diergeneeskunderegister

Cliënt/eigenaar: de eigenaar of houder van het dier

KNMvD: Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde, beroepsorganisatie voor dierenartsen

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1) Dit klachtenreglement is van toepassing op de situatie waarin de cliënt/eigenaar die niet tevreden is over het handelen van een dierenarts.
- 2) Dierenartsen zijn niet verplicht dit klachtenreglement te gebruiken. Ook niet als zij lid zijn van de KNMvD.

Artikel 2 Melding

- 1) De cliënt/eigenaar kan zijn klacht op een van de volgende manieren kenbaar maken:

- a. Via het online klachtenformulier.
- b. Schriftelijk, door een brief aan de KNMvD te sturen;

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

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

- 3) Een cliënt/eigenaar kan zijn klacht ook rechtstreeks bij de dierenarts neergelegd hebben. Op verzoek van de dierenarts kan de KNMvD in dat geval contact opnemen met de ontevreden cliënt/eigenaar.

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

- 1) De KNMvD kan besluiten een interne of externe klachtenfunctionaris in te schakelen. Dit kan alleen als u en de cliënt/eigenaar daarvoor open staan én alleen indien de cliënt/eigenaar de zaak niet al aan de rechter of het Veterinair Tuchtcollege voorgelegd heeft.

- 2) De externe klachtenfunctionaris is een service van de KNMvD. Het is een neutrale persoon die vanuit die neutrale positie samen met u en de cliënt/eigenaar probeert tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen.

- 3) Het inschakelen van de klachtenfunctionaris is gratis voor leden van de KNMvD. Dierenartsen die geen lid zijn van de KNMvD betalen € 185,- ex BTW per uur.

Klachtenreglement

Artikel 4 Procedure externe klachtenfunctionaris

- 1) De externe klachtenfunctionaris kan de cliënt/eigenaar begeleiden bij het omschrijven van zijn/haar klacht en het formuleren van een mogelijke oplossing.
- 2) Als de cliënt/eigenaar zich kan vinden in de manier waarop de klacht en het eventuele schikkingsvoorstel is geformuleerd, legt de externe klachtenfunctionaris deze voor aan de dierenarts.
- 3) De externe klachtenfunctionaris kan, als de dierenarts dat wil, ook de dierenarts helpen bij het formuleren van een reactie.
- 4) De dierenarts geeft zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken nadat de klacht aan hem/ haar voorgelegd is, reactie op de klacht en het eventuele voorstel. Als de cliënt/eigenaar een voorstel heeft gedaan, zal de dierenarts in ieder geval daarop reageren. Als de dierenarts het voorstel niet kan aanvaarden, zal hij/zij de afwijzing moeten motiveren en eventueel een ander voorstel doen.
- 5) De externe 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 voorgelegd is, weten wat hij/zij vindt van deze reactie en het eventuele voorstel.
- 7) Als de cliënt/eigenaar en de dierenarts er niet uit komen, kan de externe klachtenfunctionaris, indien hij/zij van mening is dat dit zinvol is, tot een oplossing kan leiden, een gesprek tussen beide partijen voorstellen. Als beide partijen daar voor open staan, zal de externe klachtenfunctionaris het gesprek organiseren en begeleiden. De KNMvD stelt gratis en op eerste verzoek van de klachtenfunctionaris een overlegruimte beschikbaar.

Artikel 5 Mediation

- 1) Als een gesprek niet tot een oplossing geleid heeft, of niet heeft plaatsgevonden, kan de externe klachtenfunctionaris voorstellen een mediator in te schakelen.
- 2) De cliënt/eigenaar en dierenarts zullen zelf de kosten van de mediator moeten betalen.

Artikel 6 Einde procedure

- 1) De externe klachtenfunctionaris bevestigt hetgeen met partijen besproken is schriftelijk en sluit het dossier
 - a. Als de cliënt/eigenaar en de dierenarts het samen eens geworden zijn;
 - b. Als de cliënt/eigenaar en de dierenarts er niet uitgekomen zijn en er geen mediator in de arm genomen wordt;
 - c. Als partijen ondanks herhaald verzoek niet reageren.

Klachtenreglement

2) Als de cliënt/eigenaar en de dierenarts besluiten een mediator in te schakelen, draagt de externe klachtenfunctionaris het dossier over aan de mediator.

Artikel 7 Geheimhouding

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

Artikel 8 Interpretatie

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