



Dossier: klachtenregeling
versie 09-2026

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 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 de klacht op een van de volgende manieren kenbaar maken:
 - a. Via het online klachtenformulier;
 - b. Schriftelijk, door een brief aan de KNMvD te sturen.De cliënt/eigenaar geeft aan om welke dierenarts het gaat en beschrijft zo nauwkeurig mogelijk waarom hij ontevreden is.
- 2) Een cliënt/eigenaar kan zijn klacht ook rechtstreeks bij de dierenarts neergelegd hebben. De dierenarts kan de KNMvD vragen op te treden als bemiddelaar, wanneer de dierenarts en cliënt/eigenaar er gezamenlijk niet uitkomen.

Artikel 3: Interne klachtenfunctionaris

- 1) Bemiddeling door de KNMvD is alleen mogelijk als zowel de dierenarts en de cliënt daarvoor open staan én alleen indien de cliënt/eigenaar de zaak niet al aan de rechter of het Veterinair Tuchtcollege voorgelegd heeft (tenzij de cliënt/eigenaar de zaak intrekt en hier bewijs van levert).
- 2) De interne klachtenfunctionaris van de KNMvD controleert of de dierenarts over wie de klacht gaat lid is van de KNMvD.
 - a. Als dit het geval is, dan gaat de bemiddeling direct van start en neemt de interne klachtenfunctionaris contact op met de cliënt/eigenaar en vervolgens met de dierenarts. Gebruik maken van de klachtenprocedure en de bemiddeling door de KNMvD is gratis voor leden van de KNMvD.
 - b. Als de dierenarts geen lid is van de KNMvD, dan neemt de klachtenfunctionaris eerst contact op met de dierenarts, om te vragen of de dierenarts gebruik wil maken van een eenmalige dienstverlening van de KNMvD, of lid wil worden van de KNMvD en daardoor gratis gebruik kan maken van deze dienst. Dierenartsen die geen lid zijn van de KNMvD betalen eenmalig € 595,- ex BTW. Wanneer een dierenarts binnen een maand na het betalen van het eenmalige bedrag toch

Klachtenreglement

besluit lid te worden, dan wordt het betaalde bedrag in mindering gebracht op de kosten van het lidmaatschap. Als de dierenarts geen bemiddeling van de KNMvD wenst, ontvangt de cliënt/eigenaar een bericht met de mededeling dat de bemiddeling niet van start kan gaan.

- 3) De interne klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de dierenarts en de cliënt/eigenaar. Er wordt zo snel als mogelijk contact opgenomen met de cliënt/eigenaar en met de dierenarts, om de klacht te bespreken. De interne klachtenfunctionaris bekijkt wat de mogelijkheden zijn om het geschil in goede banen te leiden en werkt toe naar een oplossing die voor eenieder akkoord is. Wanneer de oplossing een schikking inhoudt, kan de interne klachtenfunctionaris partijen voorzien van een kleine overeenkomst waarin de afspraken worden vastgelegd, welke daarna door beide partijen wordt ondertekend. Deze overeenkomst is tegen finale kwijting, wat betekent dat na ondertekening de zaak is afgedaan.

Artikel 4: Procedure externe klachtenfunctionaris

- 1) Wanneer de klacht medisch inhoudelijk is en het gewenst is dat een andere medische professional kijkt naar de casus, wordt een externe klachtenfunctionaris ingeschakeld (dit is een service van de KNMvD). De externe klachtenfunctionaris heeft geruime ervaring als dierenarts. Het is een neutrale persoon die vanuit die neutrale positie samen met de dierenarts en de cliënt/eigenaar probeert tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen.
- 2) De externe klachtenfunctionaris kan de cliënt/eigenaar begeleiden bij het omschrijven van zijn/haar klacht en het formuleren van een mogelijke oplossing.
- 3) 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.
- 4) De externe klachtenfunctionaris kan, als de dierenarts dat wil, ook de dierenarts helpen bij het formuleren van een reactie.
- 5) 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.
- 6) De externe klachtenfunctionaris legt de reactie van de dierenarts voor aan de cliënt/eigenaar.
- 7) 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.
- 8) 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

Klachtenreglement

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

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 de dierenarts als de cliënt/eigenaar 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 de dierenarts en de cliënt/eigenaar gezamenlijk de kosten van de mediator moeten betalen.

Artikel 6: Einde procedure

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