

# Klachtenregeling

## Algemeen

1. Indien de eigenaar van een dier dat behandeld is door een lid van de BCND een klacht heeft over dat lid, bespreekt de eigenaar de klacht eerst met de behandelend therapeut.
2. Mochten partijen er samen niet uit komen, dan kan de eigenaar schriftelijk een klacht indienen bij het secretariaat van de BCND (adres zie inschrijving Kamer van Koophandel).
3. Er zal dan een bemiddelingspoging worden ondernomen. De klachtencommissie wijst een bemiddelaar aan die zal proberen het probleem tussen partijen op te lossen.
4. Mocht dit niet het gewenste resultaat hebben of wanneer de eigenaar of de BCND-diertherapeut geen bemiddeling wil, dan zal de klacht in behandeling genomen worden door de klachtencommissie. Het Reglement Procedure Klachtafhandeling BCND is hierop van toepassing.
5. Aan de behandeling van de klacht zijn noch voor de behandelend therapeut noch voor de diereigenaar kosten verbonden. Alle door de diereigenaar zelf gemaakte kosten (bijvoorbeeld reiskosten) zijn echter voor zijn eigen rekening.
6. De aangesloten diertherapeuten hebben zich geconformeerd aan de beroepscode en het beroepsprofiel. Indien een diereigenaar deze wil inzien, is dit op te vragen bij het secretariaat van de BCND.

## Reglement procedure Klachtafhandeling BCND

### Artikel 1: Begripsomschrijvingen

*Klacht:* een klacht wordt ingediend door een klager en is gericht tegen de wijze waarop de aangeklaagde zich tegenover de klager en/of cliënt heeft gedragen tijdens het adviesgesprek dan wel tijdens een vervolgbehandeling.

*Klager:* de eigenaar van het dier waarvoor bij de aangeklaagde advies is gevraagd. De eigenaar kan zich laten vertegenwoordigen door een persoon die daartoe door de eigenaar is gemachtigd of optreedt als diens wettelijk vertegenwoordiger.

*Cliënt:* het dier ten behoeve waarvan de eigenaar bij de aangeklaagde advies heeft gevraagd.

*Aangeklaagde:* de therapeut die als lid is aangesloten bij de BCND tegen wie de klacht is gericht.

*BCND*: vereniging van Beroepsbeoefenaren van Complementaire en Natuurgeneeswijzen voor Dieren, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34192451. E-mailadres: [secretaris@bcnd.nl](mailto:secretaris@bcnd.nl)

*Klachtencommissie*: een door de BCND in het leven geroepen onafhankelijke commissie die de taak heeft schriftelijke klachten van cliënten conform dit reglement te behandelen.

*Bemiddelaar*: een door de commissie aangewezen onafhankelijk natuurlijk persoon die tot taak heeft de klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip te laten komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen.

*Klachtbehandeling*: het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de BCND.

## **Artikel 2: Doelstellingen**

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. Het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij klager;
- b. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.

## **Artikel 3: Uitgangspunten**

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden volgens dit Reglement ingediend en behandeld door de klachtencommissie.
- Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk. De BCND faciliteert dit zo veel mogelijk.
- De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
- Klager en aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van klager resp. aangeklaagde.
- Klachten worden afgehandeld volgens vaste, overzichtelijke procedures.
- Klager en aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht.
- De klachtencommissie kan bij derden informatie inwinnen indien zij dit nodig acht.
- Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast.
- Bij de behandeling van de klacht geldt het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.
- Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

- De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden. De commissieleden zijn op geen enkele wijze persoonlijk aansprakelijk voor hun handelingen en uitspraken welke zij verrichten in het kader van hun werkzaamheden voor de klachtencommissie van de BCND, zoals in dit document beschreven.
- De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims.

#### **Artikel 4: Klachteninformatielijn**

1. Als klachteninformatielijn fungeert de Voorzitter die tot taak heeft een snelle en klantvriendelijke opvang van klagers die de weg naar de klachtencommissie niet direct weten te vinden met als doel:
  - a. (zo mogelijk) wegnemen van ongenoegen door middel van uitleg of informatie;
  - b. hulp bieden bij het indienen van een klacht.

#### **Artikel 5: De korte procedure**

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. Indien dit niet mogelijk is, kan worden gekozen voor een zogenaamde korte procedure.
2. Deze procedure ziet er als volgt uit:
  - binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt door de klachtencommissie een bemiddelaar wordt aangewezen die niet betrokken is geweest bij het probleem waarover de klacht is ontstaan, om hulp of begeleiding te bieden bij het komen tot een aanvaardbare klachtafhandeling tussen klager en aangeklaagde.
  - Eén van de mogelijkheden hiertoe is het onder verantwoordelijkheid en onder leiding van de bemiddelaar organiseren van een bijeenkomst. Bij deze bijeenkomst zijn de klager en aangeklaagde aanwezig. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door derden.
3. Als de klager van mening is dat het niet mogelijk/wenselijk is om door middel van deze korte procedure tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager dit schriftelijk kenbaar maken bij de klachtencommissie.
4. Als klager van mening is dat de uitkomst van de procedure zoals genoemd onder lid 2 voor hem niet het beoogde resultaat levert, kan klager dit eveneens schriftelijk kenbaar maken bij de klachtencommissie.

## **Artikel 6: Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

1. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie worden voor bepaalde tijd benoemd door de BCND in de volgende samenstelling:
  - de voorzitter, deze is jurist en niet werkzaam of werkzaam geweest bij de BCND;
  - een lid van de BCND;
  - een door de BCND op voordracht van de voorzitter van de klachtencommissie aangewezen derde.
2. De BCND stelt een profiel op waaraan de leden van de klachtencommissie dienen te voldoen. Wanneer een lid hieraan niet (meer) voldoet, kan de BCND deze uit zijn functie ontheffen.
3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor bepaalde tijd en zijn twee maal herbenoembaar.
4. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervaarders.
5. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden.
6. De BCND benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een secretaris.

## **Artikel 7: Vergadering en bijeenkomsten**

1. De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt op basis van de te behandelen klachten.
2. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.
3. De voorzitter stelt de agenda voor de bijeenkomsten op.

## **Artikel 8: Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een schriftelijke klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde en/of de BCND;
- b. Het op basis van de ingediende klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de dienstverlening van de aangeklaagde;
- c. Het zorgen voor een adequate registratie van de ingediende klachten;
- d. Het in voorkomende gevallen adviseren van de BCND over situaties waarin dit reglement niet voorziet.

## **Artikel 9: Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde;
- b. Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- c. Het inwinnen van algemene informatie voor zover zulks dienstig is aan de behandeling van de klacht;
- d. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken voor zover dit geschiedt met (gerichte) toestemming van de de eigenaar of diens wettelijk vertegenwoordiger, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- e. Het inschakelen van deskundigen.

## **Artikel 10: Werkwijze van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen een week na ontvangst van een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
2. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen een termijn van twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
3. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde terstond wordt geïnformeerd over de inhoud van de ingediende klacht en over de te volgen procedure.
4. De klachtencommissie verzoekt aangeklaagde om binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.
5. Wanneer de aangeklaagde niet of niet tijdig reageert op de hem voorgelegde inhoud van de klacht, behandelt de klachtencommissie de klacht zonder de reactie van de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure en hij ontvangt een afschrift van de uitspraak van de klachtencommissie.

## **Artikel 11: Toestemming**

1. De klachtencommissie vraagt zowel aan de klager als aan de aangeklaagde toestemming om de in het kader van de schriftelijke klachtenprocedure door partijen te ontvangen stukken in afschrift ter beschikking te stellen van de andere partij (-en), eventuele deskundigen en eventuele derden van wie de klachtencommissie het nodig oordeelt dat zij kennis nemen van (stukken uit) het klachtdossier.
2. De klachtencommissie vraagt toestemming aan de klager om zo nodig kennis te nemen van de inhoud van het klantenbestand van de aangeklaagde voorzover dat betrekking heeft op de cliënt.
3. De klachtencommissie doet tevoren mededeling aan betrokken partijen wanneer zij voornemens is om inzage te geven in het klachtdossier aan één of meer deskundigen en/of aan nader aan te duiden derden.
4. De klachtencommissie informeert klager en aangeklaagde wanneer zij algemene informatie opvraagt aan derden.

5. Wanneer klager en/of aangeklaagde aan de klachtencommissie de in het eerste lid en/of tweede lid bedoelde toestemming onthouden, dan wel direct na ontvangst van de in lid 3 bedoelde mededeling hiertegen bezwaar maken, behandelt de klachtencommissie de klacht met in achtneming van de toepasselijke wet - en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

### **Artikel 12: Geheimhouding**

1. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht en verleent geen informatie aan derden. Alleen wanneer betrokkenen toestemming geven of wanneer de informatie niet tot de persoon herleidbaar is, mag deze aan derden worden verstrekt.
2. Wanneer de klacht(en) dusdanig ernstig en/of structureel is (zijn) dat er voor de klachtencommissie een conflict van plichten ontstaat (te weten geheimhoudingsplicht versus het belang van de algemene werkzaamheden overeenkomstig de doelstellingen van de BCND), waarbij de situatie zo ernstig is, dat de doorbreking van de geheimhoudingsplicht te rechtvaardigen is, kan de klachtencommissie de BCND bij een klacht betrekken.
3. De verantwoordelijkheid voor het doorbreken van de geheimhoudingsplicht ligt bij de klachtencommissie. Zowel klager als aangeklaagde dienen te voren te worden geïnformeerd en zo mogelijk om hun toestemming te worden gevraagd om de BCND bij de klacht te betrekken.

### **Artikel 13: Wraking en verschoning**

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een persoon waarmee een lid van de klachtencommissie nauw betrokken is, onthoudt dat lid zich van deelneming aan de behandeling van die klacht ('verschoning'). In dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.
2. Zowel de klager als de aangeklaagde kan verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerede twijfel over diens onpartijdigheid ('wraking'). Het verzoek tot wraking wordt behandeld door de (plaatsvervangende) voorzitter en (plaatsvervangende) leden van de betreffende commissie. Bij honorering van het verzoek tot wraking zal het plaatsvervangende lid deelnemen aan de behandeling van de klacht.

### **Artikel 14: Ontvankelijkheid en beperkte uitspraak**

1. Wanneer een klacht kennelijk niet ontvankelijk is, wordt hiervan, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.
2. Wanneer aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd welke deels betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of de aangeklaagde aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot de beoordeling van de klacht. Dit wordt bij de aanvang van de klachtbehandeling aan de klager kenbaar gemaakt.

## **Artikel 15: Behandeling van een schriftelijke klacht door de klachtencommissie**

1. Klager en aangeklaagde hebben in beginsel ieder eenmaal gelegenheid hun standpunt schriftelijk uit te zetten en toe te lichten. De secretaris zendt daartoe aan partijen de in het kader van het onderzoek door de klachtencommissie ontvangen stukken en stelt redelijke termijnen waarbinnen klager en/of aangeklaagde kunnen reageren. Indien de voorzitter dit nodig oordeelt, kan worden besloten tot verdere schriftelijke uitwisseling van standpunten.
2. Klager en aangeklaagde ontvangen de door ieder van hen bij de klachtencommissie ingediende stukken en de eventuele door de klachtencommissie bij derden ingewonnen informatie.
3. In beginsel hoort de klachtencommissie klager en aangeklaagde na afronding van de schriftelijke uitwisseling van informatie en standpunten. Wanneer klager en aangeklaagde desgevraagd schriftelijk aangeven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling van de klacht, kan de commissie hiervan afzien.
4. Ingeval van een mondelinge behandeling door de klachtencommissie, worden de klager en de aangeklaagde opgeroepen alsmede overige personen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord. De mondelinge behandeling heeft een besloten karakter.
5. De klager en de aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Wanneer klager en/of aangeklaagde zich door meer dan één persoon wensen te laten bijstaan, vragen zij daartoe tevoren toestemming aan de voorzitter van de klachtencommissie.
6. In beginsel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. De secretaris van de klachtencommissie maakt een verslag van de mondelinge behandeling van de klacht. Klager en aangeklaagde ontvangen het verslag van de mondelinge behandeling, ook in het geval partijen buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord.
7. Wanneer de klacht betrekking heeft op meerdere aangeklaagden, worden betrokkenen in elkaars tegenwoordigheid gehoord, tenzij klager of een der aangeklaagden hiertegen bezwaar heeft.

## **Artikel 16: Besluitvorming van de klachtencommissie**

Besluitvorming binnen de klachtencommissie geschiedt bij gewone meerderheid van stemmen. Hierbij wordt gestreefd naar consensus.

## **Artikel 17: Stopzetting procedure**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht onmiddellijk beëindigd. De secretaris geeft hiervan aan alle betrokkenen kennis.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie. Als de klager zich gedurende de procedure bij de klachtencommissie tot een andere instantie wendt, dient hij dit onverwijld aan de klachtencommissie mede te delen.

## **Artikel 18: De uitspraak**

1. De klachtencommissie deelt binnen redelijke termijn, in principe binnen twee maanden doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede. De BCND ontvangt een afschrift van de uitspraak van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie geeft in de uitspraak aan of de klacht gegrond dan wel ongegrond wordt verklaard. Tevens wordt daarbij vermeld of, en zo ja welke, aanbevelingen aan de aangeklaagde en/of aan de BCND worden gedaan. Verder bevat de uitspraak een overzicht van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen of derden.
3. De klachtencommissie doet geen uitspraak over een mogelijke schadeclaim en kan geen arbeidsrechtelijke of disciplinaire maatregelen treffen. De klachtencommissie kan evenmin aan de BCND richtlijnen opleggen.
4. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de commissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie het oordeel over de klacht zal uitbrengen.
5. De BCND bericht binnen een maand na ontvangst van de in lid 1 bedoelde mededeling aan klager en klachtencommissie schriftelijk hoe de klacht is behandeld, of zij naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen zal nemen, en zo ja welke, en hoe klager wordt tegemoet gekomen in zijn klacht. De aangeklaagde ontvangt een afschrift van deze mededeling.

## **Artikel 19: Registratie**

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en aangeklaagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.
2. De BCND is houder van de klachtendossiers. De klachtendossiers worden namens de BCND beheerd door de secretaris van de klachtencommissie in samenspraak met de voorzitter van de klachtencommissie en de BCND.
3. Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers is voorbehouden aan de voorzitter, de leden, de plaatsvervangende leden van de commissie en de secretaris.
4. Na beëindiging van de klachtbehandeling leveren de leden van de klachtencommissie alle stukken in bij de secretaris. De secretaris draagt zorg voor vernietiging van alle stukken.
5. De secretaris verzorgt de vernietiging van het klachtendossier na vijf jaar vanaf het moment dat de behandeling van de klacht als afgerond kan worden beschouwd.



## **Artikel 20: Verslaglegging**

1. De klachtencommissie brengt iedere 3 maanden een verslag uit aan de BCND over het aantal klachten dat is ingediend.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 maart over het voorafgaande kalenderjaar een verslag uit aan de BCND. Dit verslag beschrijft het totaal aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend, de aard en inhoud van deze klachten, de gedane uitspraken over de klachten en de aan aangeklaagden en de aan de BCND gedane aanbevelingen. In dit verslag vermeldt de klachtencommissie ook de door haar gesignaleerde vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening van aangeklaagden. In het verslag worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.

## **Artikel 21: Vergoedingen en kosten**

1. De leden van de klachtencommissies ontvangen een door de BCND vast te stellen onkostenvergoeding, voor zover zij niet in loondienst van de BCND zijn. De kosten van deze regeling worden betaald door de BCND, volgens een door de BCND vast te stellen tarief.
2. De klachtenprocedure is voor klager en aangeklaagde kosteloos. Kosten die worden gemaakt voor het invoeren van bijstand komen voor eigen rekening.

## **Artikel 22: Slotbepaling**

Eenmaal per jaar vindt binnen de BCND overleg plaats over de jaarverslagen van de klachtencommissies. Daarbij komt ook het functioneren van deze klachtenprocedure aan de orde.

## **Artikel 23: Bekendheid klachtenprocedure**

De BCND draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenprocedure.

## **Artikel 24: Ondersteuning**

De BCND draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissies. Ten aanzien van de personen die met de secretariële ondersteuning zijn belast, geldt een plicht tot geheimhouding als vermeld in artikel 3.

## **Artikel 25: Onvoorzien gevallen**

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de BCND.

## **Artikel 26: Wijziging Reglement**

Wijziging van dit reglement geschiedt door de BCND.

## **Artikel 27: Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.