

Klachten over de gezondheidszorg van een dier

*Informatie
over het
Veterinair
Tuchtrecht*



Inhoud

1. Veterinair Tuchtrecht	1
2. Over wie kan worden geklaagd	1
3. Waarover kan worden geklaagd	1
4. Bespreek uw klacht	2
5. Wie kan een klacht indienen	2
6. De Klachtambtenaar	2
7. Hoe dient u een klacht in	2
8. Kosten	3
9. Hoe is het Veterinair Tuchtcollege samengesteld	3
10. Wat kan het Veterinair Tuchtcollege doen	3
11. Schadevergoeding	4
12. Hoe wordt uw klacht behandeld	4
<i>a. schriftelijk vooronderzoek</i>	4
<i>b. schriftelijke afdoening</i>	5
<i>c. intrekking van de klacht</i>	5
<i>d. openbare zitting</i>	5
<i>e. uitspraak</i>	5
13. Beroep	6
14. Hoe is het Veterinair Beroepscollege samengesteld	6
15. Hoe lang duurt de procedure	6
16. Klachtformulier	6

Klachten over de gezondheidszorg van een dier?

(Informatie over het Veterinair Tuchtrecht)

1. Veterinair Tuchtrecht

Bij de diergeneeskundige behandeling van een dier kunnen fouten gemaakt worden. Als u vindt dat door die fouten de gezondheid van uw dier is geschaad, kunt u daarover een klacht indienen bij het Veterinair Tuchtcollege. Dit onafhankelijke College is op grond van de Wet op de uitoefening van de diergeneeskunde 1990 aangewezen om ervoor te waken dat de diergeneeskunde zorgvuldig wordt beoefend. Het Veterinair Tuchtcollege kan een probleem niet oplossen en kan niet elke klacht in behandeling nemen. Het College behandelt alleen klachten over de wijze waarop een dierenarts, een paraveterinair (dierfysiotherapeut of gediplomeerd dierenartsassistent), een dierverloskundige of een castreur zijn beroep uitoefent.

In deze brochure kunt u lezen wanneer u een klacht kunt indienen, hoe u dat moet doen en wat u daarmee kunt bereiken.

2. Over wie kan worden geklaagd

U kunt een klacht indienen over een dierenarts, paraveterinair, dierverloskundige of castreur. U kunt geen klacht indienen over een dierenartsenpraktijk of een dierenkliniek; een klacht kan dus alleen tegen een met name genoemde persoon worden ingediend.

3. Waarover kan worden geklaagd

U kunt klagen over de wijze waarop een dierenarts, paraveterinair, dierverloskundige of castreur zijn beroep uitoefent. Dit betekent dat sprake moet zijn van een onjuiste of onzorgvuldige behandeling van een dier. Bijvoorbeeld het verrichten van onvoldoende onderzoek, het stellen van een verkeerde diagnose, het instellen van een verkeerde behandeling, het voorschrijven van onjuiste diergeneesmiddelen, het niet tijdig of verkeerd uitvoeren van een behandeling of operatie. Ook de weigering om diergeneeskundige hulp te verlenen of het onvoldoende bereikbaar zijn, kan onderwerp van een klacht zijn.

U kunt niet uitsluitend klagen over de hoogte van de rekening of de weigering om schadevergoeding te betalen (lees hierover verder onder punt 10 en 11).

4. Bespreek uw klacht

Voordat u een klacht indient, is het goed om (te proberen) uw klacht te bespreken met degene die uw dier heeft behandeld. Op deze wijze krijgt degene over wie u klaagt de kans om eventuele fouten te herstellen of u op andere wijze tegemoet te komen. Ook kunnen eventuele misverstanden uit de weg worden geruimd.

5. Wie kan een klacht indienen

- Degene die rechtstreeks in zijn belang is getroffen, zoals de eigenaar of de verzorger van een dier;
- Een door de minister van Landbouw, Natuurbeheer en Visserij ex artikel 29 van de Wet op de uitoefening van de diergeneeskunde 1990 aangewezen ambtenaar. (De klachtambtenaar).

6. De klachtambtenaar

De klachtambtenaar kan in het algemeen belang een klacht indienen. Als u weet dat door de handelwijze van een dierenarts, paraveterinair, dierverloskundige of castreur de gezondheidszorg voor dieren ernstig is geschaad en de eigenaar of de verzorger geen klacht wil indienen, kunt u met de klachtambtenaar contact opnemen. U moet dan wel de naam en het adres weten van degene over wie u klaagt en diens gedraging met betrekking tot het dier of de dieren nauwkeurig kunnen omschrijven. Ook in dit geval moet het gaan over de gedragingen genoemd onder punt 3.

7. Hoe dient u een klacht in

U moet uw klacht schriftelijk - en bij voorkeur getypt - indienen bij het Veterinair Tuchtcollege. Het verdient aanbeveling daarbij een klachtformulier te voegen (zie onder punt 16). In het klaagschrift dient u de navolgende gegevens te vermelden:

- uw naam;
- uw adres en telefoonnummer;
- de naam en het praktijk- of woonadres van degene over wie u klaagt;
- de diersoort, de leeftijd en het geslacht van uw dier, alsmede een beschrijving van de toestand van het dier op het moment waarop u het ter behandeling heeft aangeboden;
- de inhoud van de klacht (waar klaagt u over?)
- een chronologisch overzicht waarin u zo kort en feitelijk mogelijk aangeeft wat er precies is gebeurd;
- indien de klacht geen betrekking heeft op uw eigen dierenarts: de naam en het adres

- van uw eigen dierenarts en een kopie van de patiëntenkaart;
- indien u na de behandeling door degene over wie u een klacht indient nog een andere dierenarts of specialist heeft geraadpleegd: de naam en het adres van deze “opvolgend” dierenarts en een kopie van de patiëntenkaart en een verslag van diens bevindingen;
- voor zover van toepassing: röntgenfoto's of uitslagen van onderzoeken e.d.
- indien u een klacht namens iemand anders indient, dient u een machtiging bij te voegen.

8. Kosten

Aan de procedure bij het Veterinair Tuchtcollege zijn geen kosten verbonden. Ook hoeft u geen advocaat in te schakelen. Indien u dit wel wilt doen of getuigen of deskundigen wilt oproepen of raadplegen, moet u de kosten daarvan zelf betalen.

9. Hoe is het Veterinair Tuchtcollege samengesteld

In het Veterinair Tuchtcollege hebben een jurist en vier dierenartsen zitting. Als er een klacht wordt behandeld over een paraveterinair, dierverloskundige of castreur, worden twee van de vier dierenartsen vervangen door het in zijn hoedanigheid van paraveterinair, dierverloskundige of castreur benoemde lid van het College. De voorzitter is altijd een jurist, evenals de secretaris.

10. Wat kan het Veterinair Tuchtcollege doen

Indien het Veterinair Tuchtcollege vindt dat uw klacht (deels) terecht is dan wordt de klacht (deels) gegrond verklaard en kan het College een van de volgende - in zwaarte oplopende - maatregelen opleggen:

- een waarschuwing;
- een berisping;
- een geldboete van ten hoogste f 5000,-. Deze boete moet aan de Staat der Nederlanden worden betaald (in euro is dit € 2269);
- een geheel of gedeeltelijke schorsing van de bevoegdheid om het beroep uit te mogen oefenen van maximaal een jaar;
- een geheel of gedeeltelijke ontzegging van de bevoegdheid om het beroep uit te mogen oefenen. Deze maatregel wordt voor altijd opgelegd.

Ook kan het College bepalen dat de uitspraak (al dan niet onder weglating van de namen van betrokkenen) wordt gepubliceerd. Het College kan een geldboete of schorsing ook voorwaardelijk opleggen. Indien een geldboete wordt opgelegd of een (gehele of gedeel-

telijke) schorsing om het beroep uit te oefenen wordt uitgesproken, kan het College als bijzondere voorwaarde bepalen dat betrokkene de door zijn gedraging veroorzaakte schade dient te vergoeden. Het Veterinair Tuchtcollege bepaalt zelf welke maatregel wordt opgelegd en houdt daarbij geen rekening met de wensen of eisen van uw kant.

11. Schadevergoeding

Het is mogelijk dat u als gevolg van een onjuiste diergeneeskundige behandeling van uw dier schade heeft geleden. Bijvoorbeeld als uw dier als gevolg van een onjuiste behandeling nog een keer diende te worden behandeld, uw dier minder waard is geworden of u het dier niet meer in uw bedrijf kunt gebruiken. Het Veterinair Tuchtcollege kan u in de meeste gevallen - ook als uw klacht tegen degene die uw dier heeft behandeld gegrond wordt verklaard - niet helpen bij het verkrijgen van schadevergoeding (dit is alleen mogelijk in combinatie met een geldboete of een schorsing - zie hierboven onder 10). Dit betekent dat u er verstandig aan doet om degene die uw dier heeft behandeld - los van een eventuele indiening van een klacht - aansprakelijk te stellen. Als het niet lukt om onderling tot overeenstemming te komen, zult u vervolgens een procedure bij de civiele rechter moeten aanspannen. Daarbij kunt u - indien uw klacht door het Veterinair Tuchtcollege gegrond wordt verklaard - de uitspraak wel gebruiken om te bewijzen dat betrokkene een beroepsfout heeft gemaakt.

12. Hoe wordt uw klacht behandeld

a. schriftelijk vooronderzoek

Als uw klaagschrift is ontvangen wordt eerst bekeken of de gegevens duidelijk en volledig zijn. Als dit niet het geval is, wordt u meestal verzocht om schriftelijk nadere informatie te verstrekken. Als de klacht volledig is en in behandeling wordt genomen, wordt deze doorgezonden naar degene over wie wordt geklaagd. Deze heeft vervolgens 30 dagen de tijd om een zogenaamd verweerschrift in te dienen, waarin op de inhoud van uw klaagschrift wordt gereageerd. Na ontvangst daarvan krijgt u een kopie van het verweerschrift toegestuurd en wordt u in de gelegenheid gesteld om daarop binnen 30 dagen te reageren door het insturen van een zogenaamde akte van repliek. Deze wordt na ontvangst in kopie doorgestuurd naar de beklagde, die vervolgens zijn visie op het in uw akte van repliek gestelde in een akte van dupliek kan uiteenzetten. Daarna wordt de schriftelijke voorbereiding gesloten en wordt beoordeeld of uw klacht op een zitting van het Veterinair Tuchtcollege zal worden behandeld. De zittingen van het College zijn openbaar.

b. schriftelijke afdoening

In een aantal gevallen beslist het Veterinair Tuchtcollege dat uw klacht niet op een zitting zal worden behandeld en op basis van de schriftelijke stukken zal worden afgedaan. Hiervan is sprake indien blijkt dat u geen direct belanghebbende bent (bijvoorbeeld als u een klacht heeft ingediend over de behandeling van het huisdier van uw buurman); u zult dan niet-ontvankelijk worden verklaard. Ook kan het zijn dat uit de stukken niet blijkt dat u een klacht hebt over het diergeneeskundig handelen (bijvoorbeeld als u alleen klaagt over de hoogte van de rekening). De klacht zal dan worden afgewezen.

c. intrekking van de klacht

Het kan zijn dat u bij nader inzien uw klacht wilt intrekken. Als u dat doet, wil het niet zeggen dat uw klacht niet meer in behandeling wordt genomen. De betrokkene kan namelijk verklaren dat hij verlangt dat de behandeling van de klacht wordt voortgezet. Ook heeft de klachtambtenaar op grond van artikel 29 van de Wet op de uitoefening van de diergeneeskunde 1990 het recht om de klacht over te nemen, indien het algemeen belang daarmee is gediend. In dat geval zal de klachtambtenaar de procedure voortzetten.

d. openbare zitting

Als uw klacht op een openbare zitting wordt behandeld, dan worden u en degene over wie u klaagt daartoe circa twee tot vier weken voor de zitting schriftelijk opgeroepen. In de oproep staan de plaats, datum en tijdstip van behandeling vermeld. De zittingen worden meestal gehouden in het gebouw van het Veterinair Tuchtcollege in Den Haag. Het College kan op verzoek van de klager of de beklagde, maar ook zelf getuigen of deskundigen oproepen en horen. Deze zijn verplicht aan de oproeping gehoor te geven. Tijdens de zitting worden partijen in de gelegenheid gesteld om hun standpunt nader toe te lichten en worden de eventuele getuigen of deskundigen gehoord. Aan het einde van de zitting wordt meegedeeld binnen welke termijn u de uitspraak kunt verwachten.

e. uitspraak

De uitspraak wordt in het openbaar uitgesproken. Daarbij wordt alleen vermeld of de klacht ongegrond of gegrond is en welke maatregel wordt opgelegd. U hoeft op de zitting waarop de uitspraak wordt gedaan niet aanwezig te zijn. Partijen ontvangen korte tijd daarna per aangetekend schrijven de op schrift gestelde uitspraak, waarin vermeld staat waarom het College tot een bepaalde uitspraak is gekomen. Ook wordt aangegeven of en zo ja, op welke wijze u beroep kunt instellen.

13. Beroep

Tegen de uitspraak van het Veterinair Tuchtcollege kan in bepaalde gevallen door de beklagde, klager of de klachtambtenaar binnen twee maanden na de verzenddatum van de beslissing beroep worden ingesteld bij het Veterinair Beroepscollege.

14. Hoe is het Veterinair Beroepscollege samengesteld

In het Veterinair Beroepscollege hebben drie juristen en twee dierenartsen zitting. Indien de klacht gericht is tegen een paraveterinair, dierverloskundige of castreur, wordt een van de dierenartsen vervangen door de paraveterinair, dierverloskundige of castreur die in die hoedanigheid als lid van het Beroepscollege is benoemd. De voorzitter is altijd een jurist, evenals de secretaris.

15. Hoe lang duurt de procedure

Een procedure bij het Veterinair Tuchtcollege duurt, indien zich geen bijzonderheden voordoen, ten minste een half jaar. Volgt er daarna nog een procedure bij het Veterinair Beroepscollege, dan komen daar nog ten minste vier maanden bij.

16. Klachtformulier

In deze brochure treft u een "klachtformulier" aan. Indien uw klacht op meerdere personen betrekking heeft, dient u dit formulier te kopiëren en voor elke persoon waarover u klaagt een apart formulier in te vullen. Ook dient u in eigen bewoordingen in een brief - zo kort en feitelijk mogelijk en bij voorkeur getypt- in chronologische volgorde aan te geven wat er precies met het dier is gebeurd (in welke toestand heeft u het dier ter behandeling aangeboden, wat heeft zich vervolgens afgespeeld en/of op welke wijze en op welke data is het dier behandeld). (Zie onder punt 7).

U wordt verzocht onderstaande vragen zo volledig mogelijk in te vullen en het formulier, samen met het klaagschrift, naar het Veterinair Tuchtcollege op te sturen. In het klaagschrift dient u in uw eigen woorden -zo kort en feitelijk mogelijk en bij voorkeur getypt- aan te geven wat er precies met het dier is gebeurd.

Uw persoonlijke gegevens

Achternaam : _____ Voorletter(s) : _____ m/v
Adres : _____
Postcode : _____ Woonplaats : _____
Telefoon (privé) : _____ (overdag) : _____

Persoonlijke gegevens van degene over wie u klaagt *

Achternaam : _____ Voorletter(s) : _____ m/v
Adres : _____
Postcode : _____ Woonplaats : _____
Telefoon : _____ (overdag) : _____
Beroep : dierenarts andere (zie onder punt 1 brochure) _____
Diersoort : hond kat paard rund anders: _____
leeftijd dier: _____ geslacht dier: m/v

Bent u eigenaar van het dier?

ja nee, anders: _____

Heeft u uw klacht besproken met degene over wie u klaagt?

ja nee Reden waarom niet: _____

Indien u klaagt over een dierenarts, is deze uw eigen dierenarts?

ja
 nee (afschrift van de patiëntenkaart van uw eigen dierenarts opvragen en meezenden)

Is uw dier nog door een andere dierenarts en/of kliniek behandeld?

ja (persoonlijke gegevens behandelend dierenarts, verslag van bevindingen, patiëntenkaart + röntgenfoto's uitslagen van onderzoeken meezenden)
 nee

Waar heeft uw klacht betrekking op?

onderzoek advies
 behandeling en/of operatie weigeren behandeling en/of operatie
 nazorg
 anders: _____

Datum: _____ Handtekening: _____

* voor elk persoon waarover u klaagt dient u een apart klachtformulier in te vullen.