

# Klachten over de gezondheidszorg van een dier

*Informatie*

*over het*

*Veterinair*

*Tuchtrecht*



## **Inhoud**

1. Veterinair Tuchtrecht
2. Over wie kan worden geklaagd
3. Waarover kan worden geklaagd
4. Bespreek uw klacht
5. Wie kan een klacht indienen
6. De Klachtambtenaar
7. Hoe dient u een klacht in
8. Kosten
9. Hoe is het Veterinair Tuchtcollege samengesteld
10. Wat kan het Veterinair Tuchtcollege doen
11. Schadevergoeding
12. Hoe wordt uw klacht behandeld
  - schriftelijk vooronderzoek
  - schriftelijke afdoening
  - intrekking van de klacht
  - openbare zitting
  - uitspraak
13. Beroep
14. Hoe is het Veterinair Beroepscollege samengesteld
15. Adressen

### Bijlage:

- klachtformulier - ook als WORD-invuldocument te downloaden via de website: [www.agro.nl/vtc](http://www.agro.nl/vtc)

## VETERINAIR TUCHTCOLLEGE

### 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 in voorgelegde klachtzaken te oordelen over de vraag of er in diergeneeskundig opzicht verwijtbare fouten zijn gemaakt en of het opleggen van een tuchtrechtelijke sanctie geboden is. Het Veterinair Tuchtcollege kan niet elke klacht in behandeling nemen.

Hierna 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 (dierfysiotherapeut of gediplomeerd dierenartsassistent), dierverloskundige of castreur. U kunt geen klacht indienen tegen een dierenartsenpraktijk als geheel; een klacht kan dus alleen tegen een met name genoemd individueel persoon worden ingediend.

### 3. Waarover kan worden geklaagd

U kunt klagen over de wijze waarop een dierenarts, paraveterinair, dierverloskundige of castreur uw dier(en) heeft behandeld. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het verrichten van onvoldoende onderzoek, het stellen van een verkeerde diagnose, het instellen van een verkeerde behandeling, het voorschrijven van onjuiste diergeneesmiddelen of 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 klagen over de hoogte van de rekening en ook een verzoek tot schadevergoeding kan in beginsel niet in behandeling worden genomen (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 eventuele misverstanden kunnen wellicht op die wijze worden opgelost. Vaak kennen dierenartsenpraktijken ook een eigen klachtprocedure.

### 5. Wie kan een klacht indienen

- Degene die rechtstreeks in zijn belang is getroffen, zoals de eigenaar of de houder van een dier;
- De klachtambtenaar: een door de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie ex artikel 29 van de Wet op de uitoefening van de diergeneeskunde 1990 aangewezen ambtenaar.

### 6. De klachtambtenaar

De klachtambtenaar kan in het algemeen belang een klacht indienen, bijv. bij overtreding van de Diergeneesmiddelenwet. Dit gebeurt doorgaans op basis van een berechtingrapport dat door een opsporingsinstantie (nVWA) is opgesteld. Als u meent dat door de handelwijze van een dierenarts, paraveterinair, dierverloskundige of castreur de gezondheidszorg voor dieren ernstig is geschaad en de eigenaar of de houder geen klacht wil indienen, kunt u met de klachtambtenaar contact opnemen. Deze zal vervolgens bepalen of het algemeen belang in het geding is en of er een nader onderzoek zal worden ingesteld.

## 7. Hoe dient u een klacht in

U moet uw klacht schriftelijk indienen bij het Veterinair Tuchtcollege. U wordt verzocht daarbij tevens een volledig ingevuld en ondertekend klachtformulier te voegen. Indien uw klacht op meerdere personen betrekking heeft, dient u voor elke persoon waarover u klaagt een apart formulier in te vullen.

In uw klacht dient u zo specifiek mogelijk te formuleren wat u de beklagde in veterinaire zin verwijt. U kunt verder in eigen bewoordingen zo kort en feitelijk mogelijk en in chronologische volgorde aangeven 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). Het klaagschrift c.q. het klachtformulier dient de navolgende gegevens te bevatten:

- 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;
- de naam en het adres van de dierenarts waarover u klaagt. U wordt tevens verzocht een kopie van de patiëntenkaart bij de beklagde partij op te vragen en deze aan het college toe te sturen;
- 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 de 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 zich in de procedure door een gemachtigde wenst te laten vertegenwoordigen, dient een daartoe strekkende verklaring aan het college te worden toegezonden.

## 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, die in beginsel kan oplopen tot € 7.800. Onder bijzondere omstandigheden kan een nog hogere boete worden opgelegd en wel tot € 19.500. Deze boete moet aan de Staat der Nederlanden worden betaald;
- 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;

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 of schorsing voorwaardelijk wordt uitgesproken, kan het College als bijzondere voorwaarde tevens 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 onnodig nog een keer diende te worden behandeld, de financiële waarde van uw dier is verminderd 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 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 verzocht om binnen 30 dagen schriftelijk nadere informatie te verstrekken. Indien dit niet binnen de gestelde termijn geschiedt, wordt de klacht buiten behandeling gesteld.

Als een onvolledige klacht wel wordt

aangevuld en in behandeling kan worden genomen, wordt deze toegezonden aan degene over wie wordt geklaagd. De beklagde krijgt vervolgens 6 weken de tijd om een verweerschrift in te dienen. Indien binnen die gestelde termijnen geen reactie wordt ontvangen wordt een herinneringsbrief gestuurd. Meestal wordt dan een extra termijn van 3 weken gegeven.

Een kopie van het verweerschrift wordt u toegezonden en u wordt in de gelegenheid gesteld om binnen 6 weken te reageren door het insturen van een zogenoemde akte van repliek. Zonodig kan een extra termijn van 3 weken worden gegeven. Het is niet verplicht om een akte van repliek in te dienen. Als van die gelegenheid geen gebruik wordt gemaakt wordt de schriftelijke fase gesloten. Indien wel een akte van repliek wordt ingediend, wordt deze na ontvangst in kopie doorgestuurd naar de beklagde, die vervolgens binnen 6 weken kan reageren middels een akte van dupliek. Zonodig wordt een extra termijn van 3 weken gegeven. De schriftelijke fase is hierna in beginsel gesloten. Het college behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen van de bovenvermelde termijnen af te wijken.

### b. mondelinge behandeling

Na afsluiting van de schriftelijke fase wordt beoordeeld of uw klacht op een zitting van het Veterinair Tuchtcollege zal worden behandeld. Globaal genomen duurt het thans 6 tot 8 maanden voordat een zaak na afsluiting van de schriftelijke fase op een zitting wordt behandeld. De zittingen van het College zijn openbaar. Als uw klacht op een zitting wordt behandeld, dan worden u en degene over wie u klaagt daartoe tijdig jd voor de zitting schriftelijk opgeroepen. In de oproep staan de plaats, datum en tijdstip van behandeling vermeld. Het College kan op verzoek van de klager of de beklagde, maar ook zelf getuigen of deskundigen oproepen en horen. Tijdens de zitting worden partijen in de gelegenheid gesteld om hun standpunt nader toe te lichten. Aan het einde van de zitting wordt meegedeeld binnen welke termijn u de uitspraak kunt verwachten. Het kan zijn dat het college besluit dat de uitspraak wordt

aangehouden, bijvoorbeeld als er meer informatie nodig is om tot een afgewogen beslissing te kunnen komen. Partijen worden hierover mondeling ter zitting dan wel korte tijd na de zitting schriftelijk geïnformeerd.

#### c. uitspraak

De uitspraak wordt in het openbaar uitgesproken. Daarbij wordt alleen gemeld of de klacht ongegrond of gegrond is en welke maatregel is 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.

#### d. 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 kan 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. Verder kan het zijn dat, indien beide partijen aangeven dat zij een schriftelijke afhandeling wensen, het college besluit om van een mondelinge behandeling af te zien. Dit zal met name afhangen van de vraag of het dossier voldoende informatie bevat om tot een afgewogen oordeel te kunnen komen.

#### e. intrekking van de klacht

Het kan zijn dat u bij nader inzien uw klacht wilt intrekken. In elke fase van de procedure kunt u hiertoe overgaan en het college hiervan in kennis stellen. De zaak wordt dan buiten behandeling gesteld en als afgedaan beschouwd.

In uitzonderingsgevallen –het komt dus zelden voor- kan het zijn dat de behandeling van de klacht na intrekking toch wordt voortgezet. Dit is het geval als de beklagde verlangt dat de klacht verder wordt behandeld. 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.

### **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.

#### **Adressen:**

Veterinair Tuchtcollege  
Postbus 90426  
2509 LK 's-Gravenhage  
Tel. 070 – 3786500

Klachtambtenaar  
Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie  
Directie Voedsel, dier en Consument  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag  
Tel. 070 – 3785137

Veterinair Beroepscollege  
Postbus 90427  
2509 LK 's-Gravenhage  
Tel: 070 – 3785442

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.