



DIERBAAR-NORM

HONDENUITLAATSERVICES

HONDENUITLAATSERVICES

Inhoud

Voorwoord	3
1. Onderwerp en toepassingsgebied	4
2. Normatieve verwijzingen	4
3. Termen en definities	4
4. Administratie	5
5. Personeel.....	6
6. Dier.....	7
7. Vervoermiddel.....	8
7.1. Algemeen	8
7.2. Diercompartiment	8
7.3. Benches	9
7.4. Reiniging en ontsmetting	10
7.5. Materialen en benodigdheden	10
7.6. In- en uitladen dieren.....	10
8. Roedel	11
9. Uitlaatlocatie.....	12
9.1. Uitlaat algemeen	12
9.2. Eigen terrein	12
9.3. Alternatieve uitlaatlocatie - roedel.....	13
9.4. Alternatieve uitlaatlocatie – individuele uitlaat	14
10. Calamiteiten	14
11. Klachtenafhandeling	15
Bijlagen	16
Bijlage A. Opleidingen en cursussen	17
Bijlage B. Inspectie per norm.....	18
Bijlage C. Zelftest HUS – Visuele inspectie	20
Bijlage D. Zelftest HUS - Documentinspectie en inspectie beeldmateriaal	21
Bijlage E. Wettelijke en bovenwettelijke normen.....	23
Bijlage F. Puntentelling.....	27

Voorwoord

Dieren hebben een eigenwaarde, ook wel de intrinsieke waarde genoemd, die los staat van de waarde en functie die mensen aan dieren toekennen. De waarde van een hond is daarbij niet per definitie ondergeschikt aan de belangen van de mens. De samenleving zal zich rekenschap moeten geven van de toelaatbaarheid van de handelingen van de mens die het welzijn of de gezondheid van een hond mogelijk aantasten.

In de wereld van de gezelschapsdieren wordt het grootste aantal dieren hobbymatig gehouden. Daarnaast is er een groep ondernemers beroepsmatig bezig met deze dieren. Door hen worden de dieren verhandeld, verzorgd of gefokt vanuit een economisch perspectief.

Om een goed dierenwelzijn en respect voor de intrinsieke waarde van de dieren te bevorderen, stelt de overheid regels (in een AMvB) die door haar worden gehandhaafd. Op basis van deze regels heeft de sector zelf, Dibevo, een privaat vrijwillig certificeringssysteem opgezet. Certificering heeft als doel de kwaliteit van de sector als geheel te verhogen en daarmee het welzijn van de betrokken dieren substantieel te verbeteren.

Certificering geeft de klant van een hondenuitlaatservice de garantie dat binnen het bedrijf op een zorgvuldige manier met de dieren wordt omgegaan. Zo leidt certificering er niet alleen toe dat het welzijn van de honden onder de hoede van een hondenuitlaatservice gewaarborgd is, maar zorgt certificering er ook voor dat de bedrijfsvoering van hondenuitlaatservices goed doordacht is. Laatstgenoemde zal onder andere de ontstane commotie rondom de aanwezigheid van de vele hondenuitlaatservices in bepaalde gebieden wegnemen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dibevo.

1. Onderwerp en toepassingsgebied

Deze norm geeft eisen voor de borging van het welzijn van dieren en is van toepassing op hondenuitlaatservices (HUS) die als onderneming ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel.

2. Normatieve verwijzingen

De volgende documenten waarnaar verwezen is, zijn onmisbaar voor de toepassing van dit document. Bij gedateerde verwijzingen is alleen de aangehaalde versie van toepassing. Bij ongedateerde verwijzingen is de laatste versie van het document (met inbegrip van wijzigingsbladen) waarnaar is verwezen van toepassing.

- Besluit Houders van Dieren
- Wet Dieren
- Verordening (EG) nr. 1/2005

3. Termen en definities

Alternatieve uitlaatlocatie: Niet zijnde een terrein in eigen beheer (eigen terrein).

Bench: Een kooi bedoeld voor het tijdelijk verblijf van honden tijdens transport.

Compartment: De van het bestuurdersgedeelte afgezonderde ruimte binnen het vervoermiddel waarin de benches zich bevinden.

Dierenarts: Een dierenarts/dierenartsenpraktijk waarop bij veterinaire calamiteiten kan worden teruggevallen.

Gekwalificeerd: In bezit van het (de) diploma('s) of certificaten zoals bedoeld in 5.3, 5.4 en 5.5.

Hondenuitlaatservice (HUS): Een dienstverlenend bedrijf dat tegen betaling een of meerdere honden binnen een met de eigenaar afgesproken tijdsblok thuis ophaalt met als doel de hond(en) uit te laten. Na afloop van de uitlaatbeurt wordt de hond weer thuisgebracht.

Individuele uitlaat: Een (neven)activiteit van een hondenuitlaatservice waarbij een of meerdere honden uit eenzelfde huishouden separaat van een roedel uitgelaten worden.

Medewerker: Persoon die de feitelijke werkzaamheden uitvoert die te maken hebben met de verzorging van en omgang met de dieren.

Naslagwerk: Documentatie over de huisvesting, verzorging, voeding en teelt van dieren in de vorm van bijvoorbeeld (cursus) boeken, tijdschriften (jaargangen), websites.

Ondernemer: Persoon die binnen het bedrijf eindverantwoordelijk is voor de werkzaamheden die door de medewerker(s) uitgevoerd worden. In een eenmansbedrijf is de ondernemer tegelijkertijd ook medewerker.

Ontsmetten: Doden van ziektekiemen, zoals bacteriën, virussen, schimmels, etc. in dierverblijven en omgeving.

Personeel: Ondernemer en – indien van toepassing - zijn medewerker(s).

Uitlaatbeurt: De activiteit waarbij de hond uit zijn huiselijke omgeving gehaald wordt met als doel dat het dier aan zijn beweging komt en zijn ontlasting kan doen.

4. Administratie

4.1. Inschrijving KvK

- 4.1.1. HUS is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
- 4.1.2. Er is een Btw-nummer verkregen.

4.2. Privacybeleid

Er is een document aanwezig waarin het privacybeleid wordt omschreven volgens AVG-richtlijnen.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 1)

4.3. Intakeformulier

Er is een intakeformulier voor nieuwe klanten aanwezig waarin de volgende gegevens worden verwerkt:

- 4.3.1. NAW-gegevens klant;
- 4.3.2. Algemene gegevens van de hond zoals:
 - a. naam;
 - b. geboortedatum;
 - c. ras;
 - d. chipnummer;
 - e. NAW-gegevens dierenarts;
 - f. inenting(en);
- 4.3.3. Het gedrag van de hond;
- 4.3.4. De medische geschiedenis van de hond;
- 4.3.5. Bijzonderheden omtrent hond;
- 4.3.6. Wensen en afspraken uitlaten.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 2)

4.4. Sleutelovereenkomst

Er is een sleutelovereenkomst aanwezig met daarin in ieder geval de volgende gegevens verwerkt:

- 4.4.1. Datum van afgifte sleutel;
- 4.4.2. NAW-gegevens sleuteleigenaar;
- 4.4.3. NAW-gegevens HUS;
- 4.4.4. Adres en deur sleutel;
- 4.4.5. Voorwaarden overeenkomst.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 3)

4.5. Protocolbeheer

Er is een protocol aanwezig waarin de omgang met protocollen is beschreven. Binnen protocollen worden namelijk concrete gedragscodes uitgewerkt. Het kan echter zijn dat situaties veranderen waardoor het protocol niet meer actueel is. Degene die er verantwoordelijk voor is dat de protocollen actueel blijven en hoe vaak deze persoon het protocol binnen een bepaald tijdsbestek herziet, wordt beschreven in het protocol 'omgang met protocollen'.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 4)

5. Personeel

5.1. Rijbewijs

De chauffeur van het vervoermiddel is in het bezit van een geldig (Nederlands) rijbewijs B.

5.2. Werkbeschrijving

Er is een document aanwezig waarin de werkwijze van de hondenuitlaatservice is vastgelegd. De Dierbaar-inspecteur zal door middel van dit document toetsen of de hondenuitlaatservice een veilige en verantwoorde werkwijze hanteert voor zowel mens als dier.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 5)

5.3. EHBO-cursus

Tijdens iedere uitlaatronde is er tenminste een persoon aanwezig die niet langer dan drie jaar geleden een cursus EHBO voor honden heeft afgerond. De gevolgde EHBO-cursus bevat tenminste een lesdag waarbij praktijkoefeningen worden beoordeeld door een docent. Als bewijs van het voldoende beheersen van zowel de theorie als praktijk dient een certificaat afgegeven te worden dat als bewijs van bekwaamheid kan worden overlegd.

5.4. Opleiding of cursus

Tijdens iedere uitlaatronde is er minimaal een persoon aanwezig die tenminste het volgende certificaat heeft behaald:

- Houder van honden en katten
(Code: C0007, zie het Kwalificatiedossier mbo Dierversorgung)

Of: Certificaten van overige hondgerelateerde opleidingen en cursussen kunnen ter beoordeling voorgelegd worden mits aantoonbaar aan de volgende voorwaarden voldaan is:

- Er hebben contacturen plaatsgevonden met minimaal één docent die aantoonbaar bekwaam is voor de volgende drie bekwaamheden:
 - o Vakinhoudelijke bekwaamheid;
 - o Vakdidactische bekwaamheid;
 - o Pedagogische bekwaamheid.
- Kennis over ethologie en natuurlijk (roedel)gedrag van de hond zijn aan bod gekomen in de opleiding/cursus;
- Vaardigheden met betrekking tot het lezen en beïnvloeden van hondengedrag zijn aan bod gekomen in de opleiding/cursus;
- Er heeft zowel een theorie- als praktijkexamen plaatsgevonden die beide met goed gevolg zijn afgelegd.

In bijlage A staan opleidingen en cursussen benoemd die reeds aantoonbaar aan bovenstaande voorwaarden hebben voldaan.

5.5. Bijscholing

De ondernemer en – indien van toepassing – het personeel neemt jaarlijks deel aan minimaal één activiteit ten behoeve van bijscholing. Denk aan het volgen van een cursus, lezing of seminar om zijn of haar vakkennis op niveau te houden. De bijscholingsactiviteit mag inhoudelijk niet strijdig zijn met de gangbare, huidige wetenschappelijke inzichten.

Een EHBO-cursus voor honden zoals omschreven onder 5.3. valt tevens onder een activiteit ten behoeve van bijscholing.

5.6. Aansprakelijkheidsverzekering HUS

De hondenuitlaatservice dient te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering die alle bedrijfsrisico's dekt.

5.7. Geen strafblad

De ondernemer – en indien van toepassing – het personeel hebben geen strafblad.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

6. Dier

6.1. Voldoen aan wet- en regelgeving

De hondenuitlaatservice handelt niet in strijd met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van dierenwelzijn, zoals de wettelijke bepalingen uit de Wet Dieren, Besluit Houders van Dieren en Regeling Houders van Dieren.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

6.2. Vaccinaties

Er worden enkel honden in een roedel samengebracht die middels vaccinatie beschermd zijn tegen het Parvovirus, ziekte van Carré, Hepatitis Contagiosa Canis, Leptospirose (ziekte van Weil) en kennelhoest. De honden zijn gevaccineerd volgens het door de fabrikant van het vaccin vastgestelde vaccinatieschema. Een geldige en erkende titerbepaling die aantoont dat het dier voldoende beschermd is, volstaat ook.

De hondenuitlaatservice controleert periodiek of de honden nog voldoende beschermd zijn tegen hierboven genoemde ziekten en waarschuwt de eigenaar tijdig wanneer een nieuwe vaccinatie nodig is. Dit doet de hondenuitlaatservice aan de hand van een bestand waarin de termijn van geldigheid van de vaccinatie of titerbepaling per hond benoemd wordt.

(Hulpmiddel voor HUS op aanvraag: Excel vaccinatie- en titerschema)

6.3. Gewonde, zwakke of zieke dieren

Er worden geen honden vervoerd of in een roedel samengebracht die gewond, zwak en/of ziek zijn. Dit wil zeggen dat de hondenuitlaatservice geen honden vervoert die:

- Koorts hebben;
- Niet op eigen kracht pijnloos kunnen bewegen of niet zonder hulp kunnen lopen;
- Ernstige open wonden hebben;
- Prolaps vertonen;
- Hoogdrachtig zijn (d.w.z. 90% van de draagtijd hebben voltooid) of een week ervoor hebben geworpen;
- Minder dan 8 weken oud zijn.

Het is enkel toegestaan gewonde, zwakke en/of zieke honden te vervoeren wanneer zij na overleg met de eigenaar en dierenarts rechtstreeks naar de dierenartsenpraktijk vervoerd worden.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

6.4. Reuen en teven

Geslachtsrijpe, niet geneutraliseerde reuen en loopse teven worden niet gezamenlijk vervoerd of in eenzelfde roedel geplaatst.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

6.5. Vijandige honden

Honden die elkaar vijandig gezind zijn, worden niet gezamenlijk vervoerd of in een roedel geplaatst.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

7. Vervoermiddel

7.1. Algemeen

7.1.1. Herkenbaarheid

Het vervoermiddel is herkenbaar als transportmiddel voor dieren.

7.1.2. WA-verzekering vervoermiddel

Het vervoermiddel is minimaal WA verzekerd.

7.1.3. Algemene Periodieke Keuring (APK)

De APK van het vervoermiddel is niet verstreken.

7.1.4. Binnenklimaat en temperatuur

Er is een ventilatiesysteem of airconditioning aanwezig dat ervoor zorgt dat de temperatuur beheersbaar is en de luchtstroom kan van voor naar achter door de bus lopen zonder dat deze belemmerd wordt door de stapeling van benches.

7.1.5. Temperatuurbeheersing bij autopech

Het ventilatiesysteem of de airconditioning kan voor de duur van minimaal 2 uur blijven draaien bij een stilstaande auto met uitgeschakelde motor. Dit is van belang wanneer de HUS in een file terechtkomt of onderweg pech krijgt waarbij geldt dat er binnen 2 uur vervangend vervoer geregeld moet zijn. Een mogelijkheid tot het draaiende houden van het ventilatiesysteem of airconditioning kan doordat er bijvoorbeeld een reserveaccu aanwezig is.

7.1.6. Duur van een rit

De honden zitten in de regel niet langer dan 1,5 uur aaneengesloten (van en naar de uitlaatlocatie) in het vervoermiddel. Indien er zich ongebruikelijke situaties op de weg voordoen, dan wordt dit als incident gekenmerkt.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

7.2. Diercompartiment

7.2.1. Vloer

Het compartiment waar de dieren verblijven bevat een vloer van antislipmateriaal.

7.2.2. Zichtbarrière

De honden kunnen elkaar niet zien tijdens het vervoer. Dit met als reden dat als honden elkaar kunnen zien tijdens het vervoer eventuele spanning opgebouwd kan worden en dit tot agressiviteit leidt wanneer de honden gezamenlijk losgelaten worden op het uitlaatterrein.

Indien honden elkaar wel kunnen zien, dient in de werkbeschrijving onderbouwd te worden op welke manier de veiligheid gewaarborgd wordt.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 5)

7.2.3. Vermijden fysiek contact

De honden kunnen niet fysiek met elkaar in contact komen tijdens het vervoer. Zo wordt voorkomen dat de honden elkaar kunnen verwonden op een moment van vervoer en er dus geen toezicht is op de honden en/of direct ingrijpen niet mogelijk is.

Indien honden fysiek met elkaar in contact kunnen komen tijdens het vervoer, dient in de werkbeschrijving onderbouwd te worden op welke manier de veiligheid gewaarborgd wordt.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 5)

7.2.4. Veiligheid compartiment

Het compartiment waarin de dieren verblijven bevat geen scherpe materialen en losse voorwerpen waar een dier zich aan kan bezeren.

7.3. Benches

7.3.1. Type

Er zijn ingebouwde benches in het vervoermiddel aanwezig. Met ingebouwde benches worden zogenaamde autokooien bedoeld die zo in elkaar gezet en bevestigd zijn dat deze bij een noodstop niet loslaten of opengaan. Onder meer de volgende benches worden afgekeurd:

- Benches waarvan de twee zijwanden en de bodem uit tralies bestaan;
- Inklapbare/opvouwbare benches;
- Stoffen reisbenches;
- Kunstof transportboxen.

7.3.2. Grootte

De benches zijn geschikt voor de te vervoeren honden. Met geschikt wordt bedoeld dat honden zowel kunnen staan als liggen in de bench.

Indien er meerdere honden in een bench vervoerd worden, dient in de werkbeschrijving onderbouwd te worden op welke manier het welzijn van dieren en de veiligheid gewaarborgd wordt en dient de eigenaar hier schriftelijk toestemming voor te hebben gegeven.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 5)

7.3.3. Veiligheid

De benches bevatten geen scherpe materialen en losse voorwerpen waar een dier zich aan kan bezeren.

7.4. Reiniging en ontsmetting

7.4.1. Urine, feces en braaksel

Urine, feces en braaksel worden bij aankomst op de (tussen)locatie na constatering direct uit het vervoermiddel verwijderd.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 8)

7.4.2. Reiniging benches

De gebruikte benches worden wekelijks gereinigd volgens het reinigingsprotocol.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 8)

7.4.3. Reiniging compartiment

Het compartiment (inclusief benches) waar de dieren verblijven wordt tweewekelijks grondig gereinigd en ontsmet volgens het reinigingsprotocol. Daarnaast wordt er direct gereinigd en ontsmet wanneer er een (besmettelijk) ziek dier vervoerd is.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 8)

7.5. Materialen en benodigheden

7.5.1. Water

Er is vers drinkwater in het vervoermiddel aanwezig waarmee de honden gekoeld kunnen worden of van kunnen drinken. 'Vers' betekent dat het water om de dag ververs wordt.

De dagelijkse, minimale hoeveelheid water dat in het vervoermiddel aanwezig is, wordt als volgt berekend: 100 ml water x kg gewicht honden met een maximale hoeveelheid van 10 liter water.

7.5.2. EHBO-kist

Er is een EHBO-kist aanwezig in het vervoermiddel met daarin:

- Snuitverband/muilbandje;
- Hydrofiele zwachtel;
- Elastisch verband;
- Leukoplast in twee formaten;
- Katoenen watten;
- Steriele gazen;
- Betadine of andere desinfectans;
- Verbandschaar;
- Spalkmateriaal;
- Oogzalf;
- Warmhoudfolie;
- Oraal hydratiemiddel;
- Tekenpincet.

7.5.3. Brandblusser

Er is een schuim- of poederbrandblusser aanwezig in het vervoermiddel.

7.6. In- en uitladen dieren

7.6.1. Werkwijze

De wijze waarop de veiligheid bij het in- en uitladen van honden wordt geborgd, staat beschreven in de werkbeschrijving.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 5)

7.6.2. Fysieke gesteldheid

Er wordt rekening gehouden met de fysieke gesteldheid van de honden bij het in- en uitladen.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

7.6.3. In- en uitstappen

Het in en uit het vervoermiddel springen wordt begeleid aangeleerd of er is een loopplankje aanwezig dat geschikt is voor honden.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

8. Roedel

8.1. Roedel samenstellen

De wijze waarop een nieuwe roedel wordt samengesteld of een nieuwe hond wordt geïntroduceerd tot een bestaande roedel, staat beschreven in het protocol 'roedel samenstellen'.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 7)

8.2. Hoog-risico honden

Honden die behoren tot een ras dat voorkomt op de door de overheid samengestelde lijst met hoog-risico hondenrassen worden niet in een roedel geplaatst, tenzij alle eigenaren van andere honden die in contact komen met deze hoog-risico hond hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

8.3. Honden die bijtgedrag vertonen

Honden waarvan het bekend is dat zij schadelijk bijtgedrag hebben getoond of kunnen vertonen, worden niet in een roedel geplaatst.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

8.4. Puppy's

Er worden geen pups jonger dan 18 weken oud in een roedel met volwassen dieren gebracht. De leeftijdsgrens van 18 weken om een pup zelfstandig in een roedel te brengen, heeft als reden dat pups pas vanaf 18 weken minder kwetsbaar zijn.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

8.5. Beloning

Indien honden een snack krijgen als beloning, dan voorkomt de hondenuitlaatservice onrust binnen de roedel. Onrust ontstaat bijvoorbeeld doordat er binnen roedelverband voerrijd voor kan komen.

De snack is speciaal bedoeld voor honden, energiearm en er wordt rekening gehouden met een eventueel speciaal dieet van de hond. In overleg met de eigenaar mag hiervan afgeweken worden.

9. Uitlaatlocatie

9.1. Uitlaat algemeen

9.1.1. Duur uitlaatbeurt

Honden worden minimaal 30 minuten uitgelaten, tenzij dit voor de hond fysiek niet mogelijk is.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

9.1.2. Beschikbaarheid lijnen

Er is ten alle tijden de mogelijkheid om alle honden die uitgelaten of vervoerd worden individueel en gelijktijdig aan te lijnen met daarvoor geschikte hondenlijnen.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

9.2. Eigen terrein

9.2.1. Omheining

Het terrein is omheind met een ontsnappingsvrije omheining waar de honden niet overheen kunnen springen en waar een dier zich niet aan kan bezeren.

9.2.2. Veiligheid

Op het terrein zijn geen materialen en voorwerpen aanwezig waar een dier zich aan kan bezeren omdat deze scherpe randen bevatten of omvergelopen kunnen worden.

9.2.3. Terreingrootte

Het terrein is minimaal 300 m² groot. Hierop worden maximaal 15 honden gehouden. Voor iedere hond meer geldt dat het terrein minimaal 10 m² groter is.

Ofwel: $\text{terreingrootte} = 300 + 10n$ waarbij geldt: $n = \text{aantal honden}$

9.2.4. Beschutting

Op het terrein kunnen alle honden tegelijkertijd comfortabel beschut zitten tegen regen en zon.

9.2.5. Speeltjes

Er zijn nimmer trekspeeltjes aanwezig op het terrein. Voor overige speeltjes geldt dat deze ofwel niet op het terrein aanwezig zijn, óf er zijn minimaal 1,5 keer zoveel speeltjes als honden aanwezig op het terrein.

9.2.6. Afzonderen honden

Er is op het terrein een ruimte aanwezig waar een hond van de andere honden afgezonderd kan worden. Voor een pup moet er tenminste een veilige locatie zijn waar de pup tot rust kan komen.

9.2.7. Water

Er is op het terrein vers, schoon drinkwater aanwezig waarmee de honden gekoeld kunnen worden of van kunnen drinken. De dagelijkse, minimale hoeveelheid water dat in het aanwezig is, wordt als volgt berekend: 100 ml water x kg gewicht honden met een maximale hoeveelheid van 10 liter water.

9.2.8. Hygiëne

Uitwerpselen worden dagelijks van het terrein verwijderd en tenminste bij het wisselen van roedels.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 8)

9.2.9. Toezicht

Er is continu toezicht aanwezig op het terrein dat ervoor zorgt dat direct ingrijpen mogelijk is.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 5)

9.3. Alternatieve uitlaatlocatie - roedel

9.3.1. Duur uitlaatrond puppy

De duur van de uitlaatrond wordt aangepast aan de leeftijd in weken van de pup, waarbij geldt: 1 minuut uitlaten per week oud, tenzij de pup zich in een roedel bevindt met oudere honden. In dat geval wordt de pup, na het verstrijken van berekende uitlaatduur van de pup, in een buggy vervoert die voldoet aan norm 9.3.1.1.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 6)

9.3.1.1. Hondenbuggy

Een pup die zich in de honden-buggy bevindt, kan niet in fysiek contact komen met andere honden, maar kan tegelijkertijd wel naar buiten kijken. Dit doordat een deel van het compartiment uit transparant en luchtdoorlatend materiaal bestaat zoals fijnmazig stof.

9.3.2. Toestemming verkregen of melding aanwezigheid

Er is toestemming van de terreinbeheerder of landgoedeigenaar verkregen om het terrein te mogen betreden. Indien dit niet van de terreinbeheerder of landgoedeigenaar verlangd wordt, dan maakt de hondenuitlaatservice zichzelf kenbaar. Dit door een meldingsbrief te versturen aan de terreinbeheerder of landgoedeigenaar.

(Hulpmiddel voor HUS: modelbrief nummer 9)

9.3.3. Schaduw

Op de uitlaatrouten zijn voldoende schaduwplekken te vinden.

(Hulpmiddel voor HUS: checklist modeldocument nummer 10)

9.3.4. Groepsgrootte

Voor hondenuitlaatservices die in het jaar **2020** en het jaar **2021** deelnemen aan de keuringsdag(en) geldt:

Er worden niet meer dan **maximaal 10 honden** per medewerker uitgelaten op openbaar terrein.

Vanaf **2022** geldt voor iedere hondenuitlaatservice die deelneemt aan de keuringsdag(en) de volgende norm:

Er worden niet meer dan **maximaal 8 honden** per medewerker uitgelaten op openbaar terrein.

Hierbij geldt één overgangsjaar voor hondenuitlaatservices die in het jaar 2021 zijn gecertificeerd. Deze hondenuitlaatservices krijgen tot de voor hen eerstvolgende keuringsdag, deze valt in het jaar **2023**, de gelegenheid het maximaal aantal honden terug te brengen naar **maximaal 8 honden** per medewerker.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 11)

9.3.5. Uitlaatlocatie

Er is een document aanwezig waarin de eigenschappen van de uitlaatlocatie worden omschreven of er is een filmpje gemaakt van de uitlaatronde.

(Hulpmiddel voor HUS: checklist modeldocument nummer 10)

9.4. Alternatieve uitlaatlocatie – individuele uitlaat

9.4.1. Aanlijnen

Honden die behoren tot een ras dat voorkomt op de door de overheid samengestelde lijst met hoog-risico hondenrassen of honden waarvan het bekend is dat zij schadelijk bijtgedrag kunnen vertonen, zijn altijd aangeliend tijdens het uitlaten.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 1)

9.4.2. Muilkorf

Honden waarvan het bekend is dat zij schadelijk bijtgedrag kunnen vertonen, zijn altijd gemuilkorfd tijdens het uitlaten.

(Hulpmiddel voor HUS: modeldocument nummer 1)

10. Calamiteiten

10.1. Calamiteiten tijdens transport

Er is een calamiteitenprotocol aanwezig waarin staat:

10.1.1. Bij autopech is binnen 2 uur alternatief vervoer of opvang geregeld. De wijze waarop is opgenomen in het protocol;

10.1.2. Bij extreme koude of hitte worden maatregelen getroffen om de dieren koel of warm te houden. Deze maatregelen worden omschreven in het protocol;

10.1.3. Bij diergeneeskundige problemen die door de hondenuitlaatservice zelf niet te verhelpen zijn, dient direct contact opgenomen te worden met een dierenarts en moet in overleg met de dierenarts besloten worden welke acties door de HUS worden uitgevoerd. De eigenaar dient hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld te worden. De contactgegevens van de behandelend dierenarts dienen zo spoedig mogelijk aan de dierenarts te worden overhandigd. Bovenstaande staat ook beschreven in de algemene voorwaarden en de contactgegevens van de dierenarts worden tijdens het intakegesprek vastgelegd in het intakeformulier.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 12)

10.2. Afkoelen dieren bij extreem weer

Er zijn voldoende middelen aanwezig om honden af te koelen.

Indien er gebruik gemaakt wordt van koelmatjes, dan wordt er gecontroleerd of deze koelmatjes speciaal bedoeld zijn voor honden en deze geen voor honden giftige stoffen bevatten. Dit met als reden dat de koelmatjes uit het zicht in gebruik genomen worden en eventuele lekkende matjes pas bij het in- en uitladen van de honden opgemerkt kan worden.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 12)

10.3. Calamiteiten tijdens uitlaatbeurt

Er is een calamiteitenprotocol aanwezig waarin staat beschreven hoe er ingegrepen wordt bij (bijt)incidenten.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 12)

11. Klachtenafhandeling

11.1. Algemene voorwaarden

Er worden algemene voorwaarden gehanteerd.

11.2. Klachtenprotocol

Klachten worden geregistreerd en afgehandeld volgens het klachtenprotocol.

(Hulpmiddel voor HUS: modelprotocol nummer 13)

Bijlagen

Bijlage A. Opleidingen en cursussen

Opleiding Gediplomeerd Hondenuitlaat Service - Martin Gaus Academie

Bijlage B. Inspectie per norm

De inspecteur zal tijdens de keuringsdag op verschillende wijzen controleren of de HUS aan de normen voldoet. Hieronder is per norm aangegeven op welke wijze inspectie plaatsvindt.

Wijze van inspectie per norm		
4.1.	4.1.1.	Documentinspectie: inschrijving KvK
	4.1.2.	
4.2.		Documentinspectie: privacybeleid - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 1)</i>
4.3.	4.3.1.	Documentinspectie: intakeformulier - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 2)</i>
	4.3.2.	
	4.3.3.	
	4.3.4.	
	4.3.5.	
	4.3.6.	
4.4.	4.4.1.	Documentinspectie: sleutelovereenkomst - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 3)</i>
	4.4.2.	
	4.4.3.	
	4.4.4.	
	4.4.5.	
4.5.		Documentinspectie: protocol 'protocolbeheer' - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 4)</i>
5.1.		Documentinspectie: rijbewijs
5.2.		Documentinspectie: werkbeschrijving - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 5)</i>
5.3.		Documentinspectie: certificaat EHBO voor honden
5.4.		Documentinspectie: certificaat hondgerelateerde cursus of opleiding
5.5.		Documentinspectie: schriftelijk bewijs van deelname activiteit, bijvoorbeeld een certificaat, betaalde factuur of correspondentie met cursusaanbieder
5.6.		Documentinspectie: verzekeringspasje of correspondentie met verzekeraar
5.7.		Documentinspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i>
6.1.		Documentinspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i> Inspectie door interviews
6.2.		Documentinspectie: Excel vaccinatie- en titerschema - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (op aanvraag)</i> Inspectie door interviews
6.3.		Documentinspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i> Inspectie door interviews
6.4.		Documentinspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i> Inspectie door interviews
6.5.		Documentinspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i>

		Inspectie door interviews
7.1.	7.1.1.	Visuele inspectie
	7.1.2.	Inspectie door het raadplegen van de website: https://ovi.rdw.nl
	7.1.3.	
	7.1.4.	Visuele inspectie
	7.1.5.	Visuele inspectie Inspectie door interviews
	7.1.6.	Documentinspectie: verklaring HUS - hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)
7.2.	7.2.1.	Visuele inspectie
	7.2.2.	Document inspectie: werkbeschrijving - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 5)</i>
	7.2.3.	Visuele inspectie Inspectie door interviews
	7.2.4.	Visuele inspectie
7.3.	7.3.1.	Visuele inspectie
	7.3.2.	Document inspectie: werkbeschrijving - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 5)</i> Visuele inspectie Inspectie door interviews
	7.3.3.	Visuele inspectie
7.4.	7.4.1.	Documentinspectie: reinigingsprotocol - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 9)</i>
	7.4.2.	
	7.4.3.	
7.5.	7.5.1.	Visuele inspectie
	7.5.2.	
	7.5.3.	
7.6.	7.6.1.	Documentinspectie: werkbeschrijving - hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 5)
	7.6.2.	Documentinspectie: verklaring HUS - hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6) Visuele inspectie
	7.6.3.	Inspectie beeldmateriaal indien in- en uitspringen aangeleerd wordt: Filmmateriaal in- en uitspringen aanleren - Documentinspectie: verklaring HUS - hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6) Visuele inspectie
8.1.		Documentinspectie: protocol 'roedel samenstellen' - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 7)</i>
8.2.		Document inspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i> Inspectie door interviews
8.3.		Document inspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i> Inspectie door interviews
8.4.		Document inspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i> Inspectie door interviews

8.5.		Inspectie door interviews
9.1.	9.1.1.	Documentinspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i>
	9.1.2.	
9.2.	9.2.1.	Inspectie beeldmateriaal: detail- en overzichtsfoto's uitlaatlocatie
	9.2.2.	
	9.2.3.	Inspectie middels Google Earth
	9.2.4.	Inspectie beeldmateriaal: detail- en overzichtsfoto's uitlaatlocatie
	9.2.5.	
	9.2.6.	
	9.2.7.	Inspectie door interviews
	9.2.8.	
	9.2.9.	Document inspectie: werkbeschrijving - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 5)</i> Inspectie door interviews
9.3.	9.3.1.	Documentinspectie: verklaring HUS - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 6)</i>
	9.3.1.1.	Visuele inspectie
	9.3.2.	Documentinspectie: correspondentie met terreinbeheerder/landgoedeigenaar - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 8)</i>
	9.3.3.	Documentinspectie: checklist uitlaatlocatie - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 10)</i>
	9.3.4.	Documentinspectie: weekrooster - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 11)</i> - of gedragscode terreinbeheerder/landgoedeigenaar Inspectie door interviews
	9.3.5.	Documentinspectie: checklist uitlaatlocatie - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 10)</i>
9.4.	9.4.1.	Documentinspectie: intakeformulier - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 2)</i>
	9.4.2.	Inspectie door interviews
10.1.	10.1.1.	Documentinspectie: calamiteitenprotocol - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 12)</i>
	10.1.2.	Inspectie door interviews
	10.1.3.	
10.2.		Documentinspectie: calamiteitenprotocol - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 12)</i> Visuele inspectie
10.3.		Documentinspectie: calamiteitenprotocol - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 12)</i> Inspectie door interviews
11.1.		Documentinspectie: algemene voorwaarden
11.2.		Documentinspectie: klachtenprotocol - <i>hulpmiddel voor HUS aanwezig (model 13)</i>

Bijlage C. Zelftest HUS – Visuele inspectie

Alle onderdelen die de inspecteur tijdens de keuringsdag visueel inspecteert, zijn hieronder per onderdeel uiteengezet. Als HUS loop je ter voorbereiding van de keuringsdag onderstaande vragen na.

7. Vervoermiddel

7.1. Algemeen

- 7.1.1. Is het vervoermiddel herkenbaar als transportmiddel voor dieren?
- 7.1.2. Is het vervoermiddel minimaal WA verzekerd?
- 7.1.5. Kan het ventilatiesysteem of de airconditioning blijven draaien wanneer de auto met een uitgeschakelde motor stilstaat?

7.2. Diercompartiment

- 7.2.1. Bevat het compartiment een vloer van antislipmateriaal?
- 7.2.2. Is er een zichtbarrière aanwezig zodanig dat de honden elkaar niet kunnen zien tijdens het vervoer?
- 7.2.3. Zijn er maatregelen getroffen die voorkomen dat de honden tijdens het vervoer fysiek met elkaar in contact kunnen komen?
- 7.2.4. Is het diercompartiment (incl. benches) veilig, zonder aanwezigheid van losse voorwerpen en materialen waaraan honden zich kunnen bezeren? (incl. norm 7.3.3.)

7.3. Benches

- 7.3.1. Zijn er ingebouwde benches (autokooien) in het vervoermiddel aanwezig?
- 7.3.2. Kunnen de honden staan en liggen in de benches?

7.5. Materialen en benodigdheden

- 7.5.1. Is er voldoende drinkwater in het vervoermiddel aanwezig?
- 7.5.2. Is er een volledig uitgeruste EHBO-kist in het vervoermiddel aanwezig?
- 7.5.3. Is er een schuim- of poederbrandblusser in het vervoermiddel aanwezig?

7.6. In- en uitladen

- 7.6.3. Is er een loopplankje in het vervoermiddel aanwezig? (*indien van toepassing*)

9. Uitlaatlocatie

9.3. Alternatieve uitlaatlocatie – roedel (indien van toepassing)

- 9.3.1.1. Is er een puppybuggy (in het vervoermiddel) aanwezig? (*indien van toepassing*)

10. Calamiteiten

- 10.2. Zijn er voldoende middelen in het vervoermiddel aanwezig om de honden af te kunnen koelen?

Bijlage D. Zelftest HUS - Documentinspectie en inspectie beeldmateriaal

Als HUS loop je ter voorbereiding van de keuringsdag onderstaande documenten na. Van de HUS wordt verwacht dat hij/zij onderstaande documenten geprint meeneemt naar de keuringsdag.

Goed om te weten: Voor een aantal documenten zijn modellen opgesteld die de HUS zelf dient aan te vullen. Deze modellen zijn terug te vinden in **het document 'Modeldocumenten en -protocollen'**.

4. Administratie

- I. Inschrijving KvK
- II. Privacybeleid – model 1 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- III. Intakeformulier – model 2 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- IV. Sleutelovereenkomst – model 3 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- V. Protocol 'protocolbeheer' – model 4 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'

5. Personeel

- I. Rijbewijs
- II. Werkbeschrijving – model 5 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- III. Certificaat EHBO voor Honden
- IV. Certificaat hondgerelateerde cursus of opleiding
- V. Schriftelijk bewijs van deelname activiteit
- VI. Verzekeringspasje/correspondentie met verzekeraar
- VII. Verklaring HUS – model 6 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'

6. Dier

- I. Excel vaccinatie- en titerschema – model op aanvraag door te mailen met info@dibevo.nl
- II. Verklaring HUS

7. Vervoermiddel

- I. Verklaring HUS
- II. Werkbeschrijving
- III. Reinigingsprotocol – model 8 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- IV. (Filmmateriaal in- en uitspringen aanleren)

8. Roedel

- I. Protocol 'roedel samenstellen' – model 7 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- II. Verklaring HUS

9. Uitlaatlocatie

9.1. Uitlaat algemeen

- I. Verklaring HUS

9.2. Eigen terrein

- I. Detail- en overzichtsfoto's uitlaatlocatie
- II. Reinigingsprotocol
- III. Werkbeschrijving

9.3. Alternatieve uitlaatlocatie - roedel

- II. Verklaring HUS

- III. Correspondentie of overeenkomst met terreinbeheerder/landgoedeigenaar – model 9 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- IV. Checklist uitlaatlocatie – model 10 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'
- V. Weekrooster – model 11 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen' /gedragscode terreinbeheerder/landgoedeigenaar

9.4. Alternatieve uitlaatlocatie – individuele uitlaat

- I. Intakeformulier

10. Calamiteiten

- I. Calamiteitenprotocol – model 12 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'

11. Klachtenafhandeling

- I. Algemene voorwaarden
- II. Klachtenprotocol – model 13 in het document 'Modeldocumenten en -protocollen'

Bijlage E. Wettelijke en bovenwettelijke normen

Het Dierbaar-keurmerk voor hondenuitlaatservices bevat zowel wettelijke als bovenwettelijke normen. Hieronder staat per norm weergegeven of het een wettelijke of bovenwettelijke norm betreft.

Wettelijke normen vinden hun oorsprong binnen wet- en regelgeving. Soms is een norm tot stand gekomen door invulling te geven aan zogenaamde doelwetgeving.

Naast wettelijke normen bevat het keurmerk ook bovenwettelijke normen. Dit zijn normen waarvan bijvoorbeeld deskundigen hebben gesteld dat die de minimale norm zou moeten zijn voor een Dierbaar-gecertificeerde HUS. Vaak bestaat de onderbouwing uit wetenschappelijke artikelen of praktijkervaringen.

Onderbouwing per norm		
4.1.	4.1.1. 4.1.2.	Toepassingsgebied van de certificering zoals beschreven onder '1. Onderwerp en toepassingsgebied'
4.2.		Wetgeving: Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
4.3.	4.3.1. 4.3.2. 4.3.3. 4.3.4. 4.3.5. 4.3.6.	Bovenwettelijke norm
4.4.	4.4.1. 4.4.2. 4.4.3. 4.4.4. 4.4.5.	Bovenwettelijke norm
4.5.		Bovenwettelijke norm
5.1.		Wetgeving: Regeling houders van dieren artikel 4.7 over erkenning examen verordening (EG) nr. 1/2005
5.2.		Bovenwettelijke norm
5.3.		Bovenwettelijke norm
5.4.		Bovenwettelijke norm
5.5.		Bovenwettelijke norm
5.6.		Bovenwettelijke norm
5.7.		Bovenwettelijke norm
6.1.		Wetgeving: Wet Dieren, Besluit houders van dieren en Regeling houders van dieren
6.2.		Bovenwettelijke norm
6.3.		Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 1 over geschiktheid voor vervoer
6.4.		Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 3 over vervoermethoden
6.5.		Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 3 over vervoermethoden
7.1.	7.1.1.	Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 2 over vervoermiddelen

	7.1.2.	Wetgeving: Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen
	7.1.3.	Wetgeving: Wegenverkeerswet 1994 en besluit voertuigen
	7.1.4.	Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 2 over vervoermiddelen
	7.1.5.	
	7.1.6.	Bovenwettelijke norm
7.2.	7.2.1.	Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 2 over vervoermiddelen
	7.2.2.	Bovenwettelijke norm
	7.2.3.	
	7.2.4.	Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 3 over vervoermethoden
7.3.	7.3.1.	Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 2 over vervoermiddelen
	7.3.2.	
	7.3.3.	
7.4.	7.4.1.	Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 2 over vervoermiddelen
	7.4.2.	
	7.4.3.	
7.5.	7.5.1.	Bovenwettelijke norm
	7.5.2.	
	7.5.3.	
7.6.	7.6.1.	Bovenwettelijke norm
	7.6.2.	
	7.6.3.	
8.1.		Bovenwettelijke norm
8.2.		
8.3.		
8.4.		
8.5.		
9.1.	9.1.1.	Bovenwettelijke norm
	9.1.2.	
9.2.	9.2.1.	Wetgeving: Besluit houders van dieren
	9.2.2.	
	9.2.3.	Bovenwettelijke norm
	9.2.4.	
	9.2.5.	
	9.2.6.	
	9.2.7.	
	9.2.8.	
	9.2.9.	
9.3.	9.3.1.	Bovenwettelijke norm
	9.3.2.	
	9.3.3.	
	9.3.4.	
	9.3.5.	
9.4.	9.4.1.	Bovenwettelijke norm
	9.4.2.	

10.1.	10.1.1.	Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 artikel 22 over oponthoud tijdens het vervoer
	10.1.2.	
	10.1.3.	
10.2.		Wetgeving: Verordening (EG) Nr. 1/2005 bijlage 1; hoofdstuk 1 over geschiktheid voor vervoer
10.3.		Bovenwettelijke norm
11.1.		Bovenwettelijke norm
11.2.		Bovenwettelijke norm

Bijlage F. Puntentelling

Om het Dierbaar-keurmerk voor hondenuitlaatservices te verkrijgen moet de HUS aan een minimaal aantal normen voldoen. Iedere (sub)norm is een punt waard. Hieronder staat per onderdeel het aantal punten vermeld dat de HUS moet behalen om Dierbaar-gecertificeerd te worden.

Dierbaar-certificaat			
Voldaan aan wetgeving			Dierbaar
Nee			Nee
	Onderdeel	Aantal punten	
Ja	4. Administratie	0 t/m 14	Nee
		15	Ja
	5. Personeel	0 t/m 6	Nee
		7	Ja
	6. Dier	0 t/m 4	Nee
		5	Ja
	7. Vervoermiddel	0 t/m 21	Nee
		22	Ja
	8. Roedel	0 t/m 4	Nee
		5	Ja
	9.1. Uitlaat algemeen	0 of 1	Nee
		2	Ja
	9.2. Eigen terrein	0 t/m 8	Nee
		9	Ja
	9.3. Alternatieve uitlaatlocatie - roedel	0 t/m 4	Nee
		5	Ja
	9.4. Alternatieve uitlaatlocatie – individuele uitlaat	0 of 1	Nee
		2	Ja
	10. Calamiteiten	0 t/m 4	Nee
		5	Ja
11. Klachtenafhandeling	0 of 1	Nee	
	2	Ja	