



# **DIERBAAR-NORM**

## **HONDEN- EN KATTENPENSIONS**

# HONDEN- EN KATTENPENSIONS

## Inhoud

Onderwerp en toepassingsgebied .....	5
Normatieve verwijzingen .....	5
Termen en definities.....	5
<b>DIERBAAR-BASIS.....</b>	<b>7</b>
.....	7
1. Algemeen.....	8
2. Beheerder en medewerkers .....	9
3. Administratie en registratie.....	10
4. Dier.....	10
4.1. Aannee dier .....	10
4.2. Huisvesting .....	12
4.3. Verzorging .....	14
4.4. Gezondheid .....	15
4.5. Calamiteiten .....	17
4.6. Gastdieren .....	17
4.7. Pensionhuisvesting van overige dieren.....	17
5. Hond.....	17
6. Kat.....	20
7. Klant .....	22
8. Omgeving en gebouwen .....	23
<b>DIERBAAR-BONUS .....</b>	<b>25</b>
A. Dierenwelzijn.....	26
B. Klantvriendelijkheid .....	29
C. Werkgeverschap.....	30
<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>31</b>
Bijlage I. Huisvesting honden .....	32
Bijlage II. Huisvesting katten.....	33
Bijlage III. Documenten .....	34



Bijlage V. Inspectie per norm .....	36
Bijlage VI. Onderbouwing per norm .....	40
Bijlage VII. Puntentelling .....	43
Bijlage VIII. Overzicht certificering.....	44

## Voorwoord

Dieren hebben een eigen waarde, ook wel de intrinsieke waarde genoemd, die los staat van de waarde en functie die mensen aan dieren toekennen. De waarde van een hond of kat 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 of kat 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, gehouden 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. Vrijwillige certificering van de hele sector op basis van het thans voorliggende certificatie document heeft als doel de kwaliteit van de sector als geheel te verhogen en daarmee het welzijn van de betrokken dieren substantieel te verbeteren.

Certificering dient er niet alleen toe het welzijn van in de inrichting gehouden dieren te verbeteren, maar ook om bedrijfsprocessen in de inrichting te verbeteren en om de eigenaar en potentiële houder van dieren van voldoende kennis, informatie en ondersteuning te voorzien. Daardoor kan een goede afweging gemaakt worden bij de aanschaf en verzorging van dieren. Maar dat niet alleen; de kwaliteit van de leefomstandigheden van de betrokken dieren wordt hierdoor verbeterd.

*Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden veelevoudigd, 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.*

## Onderwerp en toepassingsgebied

Deze Norm is van toepassing op partijen die de volgende activiteit uitvoeren:

- het in bewaring nemen van honden en katten;

Pensions van honden en katten kunnen voor certificering in aanmerking komen op basis van onderstaande normen. Dit is niet afhankelijk van de omvang van de activiteiten.

## Normatieve verwijzingen

De volgende documenten waarnaar is verwezen 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.

- *Wet Dieren*
- *Besluit Houders van Dieren*
- *Transportverordening 2005/1/EG*
- *Overige Dierbaar-normen*

## Termen en definities

Voor de toepassing van deze norm gelden de volgende termen en definities:

**Beheerder:** Iemand die op verzoek van de eigenaar honden en/of katten tijdelijk in bewaring houdt en eindverantwoordelijk is voor de diensten van het bedrijf.

**Buitenverblijf:** een buitenruimte aangrenzend aan het binnenverblijf met een open of te openen doorgang tussen beide ruimten.

**Dierafdeling:** Een ruimte waarin meerdere verblijven bedoeld voor dieren van dezelfde soort zijn geplaatst.

**Dierenarts:** Een in de regio gevestigde dierenarts/dierenartsenpraktijk met wie een arts/cliëntrelatie bestaat en waarmee afspraken zijn gemaakt over mogelijk periodiek bezoek aan het bedrijf en waarop bij veterinaire calamiteiten kan worden teruggevallen.

**Dierenpension:** Een activiteit gericht op het op verzoek van de eigenaar tijdelijk in bewaring houden van honden en/of katten.

**Ervaren:** Minimaal in bezit van een diploma diervverzorging niveau 3 of aantoonbaar 5 jaar ervaring.

**Identificatie en registratie:** Het voorzien van een uniek kenmerk en registratie daarvan.

**Inrichting:** Bedrijfsinrichting waar dieren worden gehouden of waar dienstverlening aan dieren plaats vindt.

**Isolatiekamer:** Volledig afgescheiden verblijf of verblijven, bestemd voor het onderbrengen van dieren verdacht van een besmettelijke ziekte en dieren met klinische verschijnselen van een besmettelijke ziekte, dat deugdelijk gedesinfecteerd kan worden.

**Kattenkamer:** Een ruime binnenruimte, aangrenzend aan individuele binnenverblijven, waardoor katten extra bewegings- en speelruimte krijgen.

**Medewerker:** Persoon die onder verantwoordelijkheid van de beheerder de feitelijke werkzaamheden uitvoert die te maken hebben met de verzorging van en de omgang met de aanwezige dieren.

**Ontsmetten:** Het doden van ziektekiemen, zoals bacteriën, virussen en schimmels.

**Protocol:** Document waarin is omschreven hoe bepaalde activiteiten worden uitgevoerd. Een protocol kan ook digitaal vastgelegd zijn.

**Quarantaineruimte:** Volledig afgescheiden verblijf of verblijven, bestemd voor het na binnenkomst onderbrengen van dieren waarvan de gezondheid- en vaccinatiestatus onbekend of onvolledig is, dat deugdelijk gedesinfecteerd kan worden.

**Registratie:** Document waarin bereikte resultaten kenbaar zijn gemaakt of waarin het bewijs wordt geleverd van uitgevoerde activiteiten. De registratie kan ook digitaal plaatsvinden.

**Reinigen:** Verwijderen van organisch materiaal, zoals ontlasting, urine en voedselresten.

**Speelweide:** Buitenruimte, niet grenzend aan een binnenverblijf, waarin een hond voldoende bewegingsruimte heeft.

**Vakbekwaam:** Een medewerker is vakbekwaam wanneer hij/zij aan de vakbekwaamheidseisen voldoet zoals aangegeven in 2.1.1.

**Vervanging:**

- **Incidentele vervanging:** gedurende een aaneengesloten periode van maximaal vier weken.
- **Structurele vervanging:** gedurende een aaneengesloten periode van meer dan vier weken.

**Ziekenboeg:** Een afgeschermd ruimte voor huisvesting van gezelschapsdieren die ziek zijn, maar geen besmettelijke ziekte hebben of niet verdacht worden van het dragen van een besmettelijke ziekte, dat deugdelijk gereinigd kan worden.

# DIERBAAR-BASIS

## **1. Algemeen**

### **1.1. Bedrijfsmatige houder van dieren**

De bedrijfsmatige houder van dieren met een dierenpension:

- 1.1.1. heeft zijn onderneming ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;
- 1.1.2. heeft een btw-nummer verkregen;
- 1.1.3. heeft een ubn-nummer verkregen;
- 1.1.4. voldoet aan de op het vakgebied van toepassing zijnde wettelijke eisen op het gebied van onder andere opleidingen, dierenwelzijn, diergezondheid, dierentransport en diergeneesmiddelen.

### **1.2. Omgevingsvergunning**

Er is een omgevingsvergunning van de gemeente verkregen.

### **1.3. Privacybeleid**

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

### **1.4. Risico Inventarisatie & Evaluatie**

Er is een ingevulde en actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) aanwezig.

### **1.5. Beheer protocollen**

Er is een protocol 'beheer van protocollen' aanwezig. Dit protocol omvat:

- 1.5.1. hoe protocollen tot stand komen;
- 1.5.2. de herkenbaarheid als zijnde protocollen;
- 1.5.3. de beschikbaarheid van protocollen op de werkplek;
- 1.5.4. het binnen vastgestelde termijnen actualiseren van protocollen;
- 1.5.5. wie verantwoordelijk is voor de protocollen.

### **1.6. Beheer registraties**

Er is een protocol 'beheer van registraties' aanwezig. Dit protocol omvat:

- 1.6.1. welke gegevens geregistreerd worden;
- 1.6.2. waar registraties worden opgeslagen;
- 1.6.3. wie toegang heeft tot registraties;
- 1.6.4. gedurende welke periode registraties bewaard worden;
- 1.6.5. de wijze waarop registraties vernietigd worden;
- 1.6.6. wie verantwoordelijk is voor de registraties.



## 2. Beheerder en medewerkers

### 2.1. Beheerder

De beheerder van de inrichting:

**2.1.1.** heeft een bewijs van vakbekwaamheid verkregen voor de diergroepen die worden gehuisvest binnen het dierenpension;

**2.1.2.** vervult tenminste 0,8 FTE;

**2.1.3.** bewerkstelligt dat de medewerker(s) zich bewust zijn van de houding en gedrag die het werken met levende dieren met zich meebrengt en hij dient deze houding en gedrag te controleren.

OPMERKING: Er kunnen ook meerdere personen als beheerder werkzaam zijn binnen het dierenpension. Samen vervullen zij dan tenminste de 0,8 FTE.

### 2.2. Vervanging

#### 2.2.1. Incidentele vervanging

Bij incidentele vervanging van de beheerder, is de plaatsvervanger een ervaren medewerker.

#### 2.2.2. Structurele vervanging

Bij structurele vervanging van een beheerder, is de plaatsvervanger een ervaren medewerker. Structurele vervanging door een niet vakbekwame beheerder wordt toegestaan voor een periode van maximaal 6 maanden.

### 2.3. Medewerkers

Indien er minimaal 3 medewerkers werkzaam zijn, dan is er een organigram aanwezig. Dit organigram omvat:

**2.3.1.** de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers;

**2.3.2.** gegevens waaruit blijkt dat onervaren medewerkers tenminste onder toezicht en verantwoordelijkheid vallen van ervaren medewerkers;

**2.3.3.** gegevens waaruit blijkt dat medewerkers met uitvoerende taken de afwijkingen die kunnen duiden op gezondheids- en/of welzijnsproblemen kunnen herkennen, erkennen en instaat zijn op een adequate manier te kunnen handelen in dergelijke gevallen.

### 2.4. Personeelshandboek

Indien er personeel is, dan is er een personeelshandboek aanwezig. Het personeelshandboek wordt bij indiensttreding overhandigd aan de nieuwe medewerker en omvat:

**2.4.1.** de contactgegevens van de beheerder;

**2.4.2.** de onderlinge bereikbaarheid op de werkvloer;

**2.4.3.** alle relevante protocollen.

## 2.5. Bijscholing

De beheerder en de door hem of haar aangewezen vervangers zijn op de hoogte van actuele inhoudelijke ontwikkelingen op het gebied van dierenwelzijn relevant voor het specifieke vakgebied en nemen jaarlijks deel aan minimaal twee activiteiten ten behoeve van bijscholing. Hier kan aan voldaan worden door een abonnement op een vakblad en door minimaal twee dagdelen per jaar cursussen en/of vakdagen, ledenbijeenkomsten, seminars, lezingen, opleidingen voor het specifieke vakgebied te volgen.

## 3. Administratie en registratie

### 3.1. Aanbod en algemene voorwaarden

Er zijn algemene voorwaarden aanwezig waarvoor geldt dat de klant:

- 3.1.1. ten tijde van het aanbod de klant de mogelijkheid wordt geboden hiervan kennis te nemen;
- 3.1.2. actief moet instemmen met de voorwaarden alvorens de overeenkomst tot stand kan gekomen.

OPMERKING: actief wil zeggen dat de klant hier aantoonbaar mee in heeft gestemd door het zetten van bijvoorbeeld een vinkje in het (digitale) reserverings- of inschrijvingsformulier.

### 3.2. Registratie klant- en diergegevens

Gegevens ten behoeve van de overeenkomst worden digitaal geregistreerd.

### 3.3. Protocol specifieke wensen klant

Er wordt gewerkt volgens een protocol voor de wijze waarop specifieke afspraken met klanten worden overeengekomen en geregistreerd.

### 3.4. Bewaren gegevens

In de privacyverklaring is opgenomen dat de gegevens over de klant en zijn dier(en) bewaard worden voor de duur van minimaal twee jaar. Deze termijn gaat in zodra de overeenkomst tussen de klant en het bedrijf is beëindigd.

## 4. Dier

### 4.1. Aannee dier

#### 4.1.1. Op- en aanname

Er wordt gewerkt volgens een protocol voor de wijze waarop dieren op- of aangenomen worden. Dit protocol omvat in ieder geval:

- a. de voorwaarden waarop een hond of kat wordt op- of aangenomen;
- b. de redenen voor afwijzing van een hond of kat;
- c. de wijze waarop een hond of kat door de medewerkers wordt op- of aangenomen.

#### 4.1.2. Identificatie en registratie

In het kader van het dierspecifieke welzijn worden de unieke kenmerken van iedere kat en hond geregistreerd. De registratie van kenmerken omvat in ieder geval:

- a. de naam, adres- en contactgegevens van de eigenaar;
- b. de diersoort;
- c. de roepnaam;
- d. nummer van de ISO-chip (indien aanwezig);
- e. het ras (indien van toepassing);
- f. uiterlijke kenmerken;
- g. leeftijd;
- h. het geslacht (en indien van toepassing: gesteriliseerd / gecastreerd);
- i. datum laatste loopsheid (indien van toepassing);
- j. ontvangen vaccinaties, inclusief de geldigheid van de vaccinaties en/of titerbepaling;
- k. de contactgegevens van de – door de eigenaar gekozen – dierenarts;
- l. medicatie (indien van toepassing);
- m. speciaal dieet (indien van toepassing);
- n. datum laatste bestrijding endo- en ectoparasieten (indien van toepassing);
- o. relevante ziektes in het verleden (indien van toepassing);
- p. bijzonderheden rond het gedrag (indien van toepassing);
- q. specifieke aandachtspunten in de wijze van verzorging (indien van toepassing);
- r. locatie (hoknummer).

#### 4.1.3. Keuze huisvesting

Er wordt gewerkt volgens een protocol voor de bepaling van de juiste huisvesting van honden en katten. Dit protocol heeft als doel dat honden en katten in een passende huisvestingssituatie zullen verkeren, waarbinnen ze zoveel mogelijk de gelegenheid hebben om soorteigen gedrag te vertonen (passend bij leeftijd en aard) en waarin ze een minimum aan stress ervaren. Om dit te bereiken omvat het protocol in ieder geval:

- a. het type dier;
- b. de verblijfsduur;
- c. de beschikbare ruimte per hond of kat zoals beschreven in bijlagen I en II;
- d. de verzorging/de aandacht.

#### 4.1.4. Introductie dier in groep

Er wordt gewerkt volgens een protocol om nieuwe honden of katten veilig te introduceren in een groep als deze in groepshuisvesting wordt gehouden. Dit protocol omvat in ieder geval:

- a. de voorwaarden waaraan een dier moet voldoen alvorens deze in een groep geplaatst kan worden (denk aan grootte, geslacht, leeftijd en gedrag);
- b. de wijze waarop nieuwe dieren worden geïntroduceerd binnen een groep;
- c. de werkwijze bij het optreden van onrust in de groepen.

## **4.2. Huisvesting**

### **4.2.1. Scheiden katten en honden**

Katten en honden zijn in gescheiden afdelingen gehuisvest waarbij geen sprake is van interactie tussen de dieren.

### **4.2.2. Fysieke omgeving**

Huisvesting van de dieren voldoet aan het Besluit Houders van Dieren.

### **4.2.3. Eten, drinken, slapen, ontlasten**

Dieren kunnen gescheiden eten, drinken, slapen en ontlasten. Voor ieder dier is hier voldoende ruimte en zijn hier voldoende middelen voor aanwezig, zodanig dat onrust door concurrentie en het monopoliseren van middelen door groepsgenoten zoveel mogelijk wordt voorkomen.

### **4.2.4. Verrijking**

In de kattenverblijven en verblijven waar honden solitair gehuisvest zijn, is veilige en goed te reinigen of te vervangen verrijking toegepast in (tenminste een van) de volgende vormen:

- a. speeltjes (tenzij competitie onderling dreigt);
- b. omgevingsverrijking (bijvoorbeeld dekens, mandjes, wandplankjes (specifiek voor katten), krabpalen (specifiek voor katten) schuilmogelijkheden et cetera);
- c. voedselverrijking (bijvoorbeeld met behulp van een kong).

## **HUISVESTING BINNEN**

### **4.2.5. Ligplaats**

Ieder dier heeft de beschikking over een schone en droge ligplaats die vanuit de bodem van het verblijf optrekkende kou isoleert. Deze ligplaats:

- a. is voldoende groot zodat het dier hier in zit- en lighouding op plaats kan nemen;
- b. is zacht en bevindt zich niet op de tocht;
- c. wordt regelmatig gereinigd ter voorkoming van parasieten.

### **4.2.6. Wanden**

De binnenwanden van de verblijven voldoen aan de volgende voorwaarden:

- a. slijtvast en niet poreus;
- b. glad, zonder kieren en scheuren;
- c. adequaat te reinigen, desinfecteren en te drogen;
- d. adequaat te repareren en goed te onderhouden;
- e. vloeistofwerend;
- f. zonder scherpe randen.

#### **4.2.7. Vloeren**

De vloer van de verblijven voldoet aan de volgende voorwaarden:

- a. slijtvast;
- b. geschikt voor een normaal bewegingspatroon, dus bv niet te glad of te ruw
- c. adequaat te reinigen, desinfecteren en te drogen;
- d. adequaat te repareren en goed te onderhouden;
- e. vloeistofwerend;
- f. zonder scherpe randen.

OPMERKING: Zorg, om het dier in staat te stellen ook koeler te kunnen liggen, dat het door vloerverwarming bediende oppervlakte max. 60% van het vloeroppervlak omvat. Hier kan ook aan voldaan worden wanneer het dier de keuze heeft op een hoger gelegen plek te liggen.

#### **4.2.8. Temperatuur**

Er wordt een temperatuur gehandhaafd die bij de fysiologische behoeften van de dieren past met als doel dat het dier zich in rust in de thermoneutrale zone bevindt. Voor zieke of zogende dieren wordt de temperatuur aanpast naar de behoeften van het dier.

#### **4.2.9. Open warmtebronnen**

Open warmtebronnen zijn buiten het bereik van dieren opgesteld.

#### **4.2.10. Ventilatie**

Verblijven worden mechanisch of natuurlijk geventileerd waarbij er continue doorstroming van frisse lucht plaatsvindt, zonder dat dit tot tocht leidt.

#### **4.2.11. Verlichting**

In de binnenverblijven is een zodanige verlichting aanwezig dat een normaal dag- en nachtritme kan worden gevolgd.

#### **4.2.12. Uitzicht**

Ten minste één van de wanden van het verblijf waarin een hond of kat zich bevindt is doorzichtig, zodanig dat de dieren buiten het verblijf kunnen kijken waarbij relevante prikkels te zien zijn.

#### **4.2.13. Doorgang**

Iedere doorgang, bijvoorbeeld de doorgang naar het buitenverblijf, is dusdanig groot dat dieren in hun natuurlijke houding naar buiten kunnen lopen.

OPMERKING: Bij gezamenlijke huisvesting bij katten zijn er bij voorkeur meerdere doorgangen naar een ruimte aanwezig, zodat in- en uitgangen niet gemonopoliseerd kunnen worden.

## **4.3. Verzorging**

### **4.3.1. Reiniging en ontsmetting**

Er wordt gewerkt volgens een protocol voor reiniging en ontsmetting. Dit protocol omvat in ieder geval:

- a. dat de bereiding van voedsel en de schoonmaak van materiaal op gescheiden plaatsen en met gescheiden middelen plaatsvindt;
- b. de wijze waarop verblijven dagelijks worden gereinigd;
- c. de wijze waarop voerbakken worden gereinigd met het resultaat dat deze vrij zijn van aangekoekte resten en vuil;
- d. de wijze waarop bij verdenking van infecties, het verblijf en daarin aanwezige kattenbakken, voer- en drinkbakken en eventueel andere besmette plekken worden ontsmet met een daarvoor geschikt desinfectans. Het te gebruiken desinfectans is in overleg met de dierenarts gekozen;
- e. dat kadavers worden bewaard in separate en daarvoor geschikte ruimtes.

### **4.3.2. Water**

In elk bezet dierverblijf (binnen en buiten) is een toereikende hoeveelheid schoon drinkwater voor alle aanwezige dieren beschikbaar.

### **4.3.3. Voeren van dieren**

Er is en er wordt gewerkt volgens een protocol voor het voeren van dieren. In dit protocol is in ieder geval geregeld dat:

- a. bij het geven van voedsel de aangegeven houdbaarheidsdata worden aangehouden;
- b. het geven van voedsel op een zodanige wijze geregeld is dat hoeveelheid en soort worden afgestemd op de behoefte van het dier.

### **4.3.4. Levering diervoer**

Bij aflevering van een bestelling diervoer wordt gecontroleerd of het juiste product geleverd is en het verpakkingsmateriaal gesloten is.

### **4.3.5. Opslag diervoer**

Het diervoer is in een droge en koele ruimte opgeslagen en zodanig dat ongedierte, zoals muizen en ratten, niet bij het voer kan komen.

### **4.3.6. Vermelding bijzonderheden**

Bijzonderheden omtrent de verzorging van een individueel dier staan vermeld bij het betreffende dierverblijf of op een andere – voor iedere dierverzorgende medewerker - zichtbare plek, zoals op voerbakjes. Denk bij bijzonderheden omtrent de verzorging aan bijvoorbeeld het type voer (leeftijdsgebonden of dieetvoer).

#### **4.4. Gezondheid**

### **PROTOCOLLEN EN REGISTRATIES**

#### **4.4.1. Controle**

Er wordt gewerkt volgens een protocol voor de controle op gezondheid van de in de inrichting aanwezige dieren. In dit protocol omvat in ieder geval:

- a. de wijze waarop de gezondheid van de dieren dagelijks gecontroleerd wordt;
- b. de maatregelen die genomen worden ter preventie van dierziekten;
- c. de wijze waarop zieke dieren worden geïsoleerd en verzorgd;
- d. wanneer er een dierenarts ingeschakeld wordt;
- e. de wijze waarop afwijkingen worden geregistreerd.

#### **4.4.2. Dierenarts**

Er wordt gewerkt met een vaste dierenarts. Van elk bezoek van of aan de dierenarts wordt geregistreerd en er wordt een opmerking geplaatst in het dierenpaspoort en/of een uitdraai van de patiëntenkaart. De registratie omvat in ieder geval:

- a. de gesignaleerde problemen/klachten
- b. de door de dierenarts gestelde diagnose;
- c. plan van aanpak voor de behandeling of herstel van de problemen/klachten
- d. de uitgevoerde behandelingen;
- e. de evaluatie van de uitgevoerde behandelingen.

#### **4.4.3. Parasieten**

Er wordt gewerkt volgens een protocol endo- en ectoparasieten bestrijding en preventie. Er is een dierenarts betrokken geweest bij het opstellen van dit protocol.

#### **4.4.4. Zieke of gewonde dieren**

Er wordt gewerkt volgens een protocol voor de behandeling van zieke of gewonde dieren. Dit protocol wordt opgesteld in overleg met de dierenarts. Dit protocol omvat in ieder geval:

- a. wie verantwoordelijk is voor de behandeling van zieke of gewonde dieren;
- b. wat de te nemen acties bij zieke of gewonde dieren zijn;
- c. wanneer en de wijze waarop de eigenaar wordt geïnformeerd;
- d. de registratie van de geplande en reeds uitgevoerde acties.

### **HUISVESTING (MOGELIJK) ZIEKE DIEREN**

#### **4.4.5. Ziekenboeg**

In de inrichting is een ziekenboeg aanwezig ten behoeve van afzondering van dieren in geval van: rust, hygiëne, herstel, niet-besmettelijke ziekte en verwonding. De genoemde ziekenboeg moet kunnen worden afgescheiden van de rest van de inrichting.

#### 4.4.6. Quarantaine/ isolatie

De inrichting is, in overleg met de dierenarts, dusdanig vormgegeven dat er snel en adequaat een quarantaine en of isolatie ruimte kan worden gerealiseerd. De genoemde quarantaine en of isolatieruimte moet ten minste:

- a. beschikken over binnenverblijven;
- b. ruimte kunnen bieden aan tenminste een tiende van het totaal aantal dieren dat dat in de inrichting gehuisvest wordt;
- c. een aparte quarantaineafdeling voor de verschillende diersoorten bevatten.

### MIDDELEN EN MATERIALEN

#### 4.4.7. Diergeneesmiddelen

Diergeneesmiddelen worden onder de door de fabrikant voorgeschreven bewaarcondities opgeslagen in een afgesloten (medicijn)kastje en worden gerangschikt op houdbaarheidsdatum. Diergeneesmiddelen die op recept verkregen zijn van de dierenarts, bevatten een label met daarop de naam van het in het dierenpension aanwezige dier voor wie dit middel of medicijn bedoeld is.

#### 4.4.8. EHBO-doos

Er is binnen de inrichting op een voor iedere medewerker duidelijk herkenbare, vaste plaats (een EHBO-doos met) materiaal aanwezig gericht op directe behandeling van verwondingen van dieren. In deze EHBO-doos zijn tenminste de volgende hulpmiddelen en materialen aanwezig:

- a. snuitband/kattensnoet;
- b. hydrofiele zwachtel;
- c. elastisch verband;
- d. leukoplast 2 maten;
- e. katoenen watten;
- f. steriele gazen;
- g. jodium of een desinfectans;
- h. verbandschaar;
- i. spalkmateriaal;
- j. oogzalf;
- k. warmhoudfolie;
- l. O.R.S.;
- m. Tekenpincet.

### SPECIFIEKE SITUATIE

#### 4.4.9. Besmettelijke ziekte of zoönose

Wanneer aanwijzingen van een besmettelijke ziekte of zoönose worden geconstateerd, wordt dit gemeld aan de eigenaar. Het dier wordt in isolatiegeplaatst en er wordt een dierenarts ingeschakeld. Dit kan ook in overleg met de eigenaar van het dier de eigen dierenarts zijn. Het wordt in ieder geval gemeld aan de dierenarts van de eigenaar.



#### **4.4.10. Euthanasie**

Euthanaseren van een dier vindt alleen plaats op aanraden van en in overleg met een dierenarts en indien mogelijk in overleg met de eigenaar. De reden voor euthanasie wordt schriftelijk vastgelegd.

OPMERKING: Wanneer het gastdier op leeftijd is en/of een zwakke gezondheid heeft, is het verstandig om op voorhand heldere afspraken te maken met de eigenaar over het moment waarop euthanasie door een dierenarts aangeraden wordt. Door bij afwezigheid van de eigenaar snel te kunnen handelen, kan onnodig lijden voorkomen worden.

#### **4.5. Calamiteiten**

Er is een calamiteitenprotocol aanwezig waarin de te nemen acties bij calamiteiten zijn beschreven. Dit protocol omvat in ieder geval de volgende calamiteiten:

- 4.5.1. extreem weer;
- 4.5.2. brand;
- 4.5.3. bijtincidenten;
- 4.5.4. ontsnapte dieren;
- 4.5.5. uitbraak dierziekte;
- 4.5.6. overleden dier.

#### **4.6. Gastdieren**

Gastdieren komen alleen in aanraking met personen die in of voor het dierenpension werkzaam zijn, zoals de beheerder, medewerkers en de dierenarts. De dieren komen gedurende hun verblijf in het dierenpension kortom niet in aanraking met buitenstaanders, tenzij de eigenaar hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

#### **4.7. Pensionhuisvesting van overige dieren**

Er is bij het in bewaring nemen van konijnen, knaagdieren, vogels, terrariumdieren en/of vissen tenminste voldaan aan de Dierbaar-normen die betrekking hebben op het huisvesten en verzorgen van de betreffende diersoorten/-groepen in de detailhandel. Zie Dierbaar-norm voor detailhandel.

## **5. Hond**

### **AANNAME HONDEN**

#### **5.1. Vaccinatie**

Honden worden in de regel alleen geaccepteerd mits ze minstens 2 weken beschikken over een geldige vaccinatie tegen hondenziekte, parvo, Hepatitis Contagiosa Canis (besmettelijke leverziekte), ziekte van Weil en "kennelhoest". De geldigheid van de vaccinatie mag ook worden aangetoond middels een in het vaccinatieboekje opgenomen titerbepaling met een vermelding van de periode van geldigheid daarvan. Indien er ongevaccineerde honden worden geaccepteerd, dienen zij direct ondergebracht te worden in een quarantaineruimte die voldoet aan de in bijlage II geformuleerde BASIS-afmetingen. Verder worden de honden binnen 5 dagen gevaccineerd tegen

hondenziekte, parvo, Hepatitis Contagiosa Canis, ziekte van Weil en "kennelhoest" en verblijven zij in de quarantaineruimte totdat de vaccinatie(s) bescherming bieden.

OPMERKING: Op dit moment zijn alleen voor adenovirus, parvovirus en distempervirus betrouwbare titerbepalingen beschikbaar.

## **5.2. Puppyprotocol**

Er wordt gewerkt volgens een protocol waarin de socialisatie van puppy's gedurende hun verblijf in het dierenpension is beschreven. Dit protocol omvat in ieder geval:

- 5.2.1. de minimale speeltijd met mensen en andere honden;
- 5.2.2. de wijze waarop de pup begeleid wordt in de kennismaking met nieuwe indrukken en het daaraan koppelen van positieve associaties;
- 5.2.3. de wijze waarop rust wordt geboden en overprikkeling wordt voorkomen.

## **HUISVESTING HONDEN ALGEMEEN**

### **5.3. Binnen- en buitenverblijf**

Hondenpensions beschikken over een binnen- en een buitenverblijf of een binnenverblijf en een speelweide.

### **5.4. Beschikbare ruimte**

De beschikbare ruimte per hond voldoet aan de in bijlage I geformuleerde BASIS-afmetingen.

### **5.5. Gezamenlijke huisvesting**

Bij aanwezigheid van meer dan één hond worden er zowel binnen als buiten maximaal 20 honden bij elkaar gehuisvest. Uitgangspunt bij gezamenlijke huisvesting is dat de dieren in goede verstandhouding samen kunnen zijn. In afwijking hierop:

- 5.4.1. wordt een in een quarantaineruimte ondergebrachte hond solitair of met honden uit hetzelfde huishouden gehuisvest;
- 5.4.2. wordt een hond solitair gehuisvest indien de gezondheid of het welzijn van het dier of van de andere dieren dit vereist;
- 5.4.3. worden loopse teven gescheiden van reuen.

### **5.6. Huisvesting honden die bijtgedrag vertonen**

Honden waarvan het bekend is dat zij schadelijk bijtgedrag hebben getoond of kunnen vertonen, worden solitair of met honden uit hetzelfde huishouden gehuisvest.

### **5.7. Huisvesting puppy's**

Pups jonger dan 18 weken oud worden niet samen met volwassen honden gehuisvest, tenzij de puppy met een volwassen hond uit hetzelfde huishouden gehuisvest kan worden.

## HUISVESTING HONDEN BINNEN

### 5.8. Afvoerput

Er is minimaal één afvoerput per dierafdeling aanwezig. De afvoerput is zodanig geplaatst dat afvalwater niet van het ene verblijf via een ander verblijf hoeft te worden afgevoerd.

### 5.9. Temperatuur

Voor honden is de binnentemperatuur 15-21°C met als minimum 10°C en als maximum 30°C.

### 5.10. Verlichting

In het binnenverblijf moet voor honden overdag de lichtsterkte minimaal 100 lux zijn. 's Nachts is minder verlichting nodig en volstaat 5 tot 10 lux. Er moet daglicht worden toegelaten door openingen met een grootte van tenminste 2% van het vloeroppervlak (mogelijk alternatief daglichtlampen KT 5500 -10000 CRI minimaal 80). Daarnaast moeten de binnenverblijven aanvullend verlicht kunnen worden.

## HUISVESTING HONDEN BUITEN

### 5.11. Omheining

De buitenverblijven zijn omheind met een ontsnappingsvrije omheining waar de honden niet overheen kunnen springen of klimmen, onderdoor kunnen kruipen of graven, of doorheen kunnen lopen. Ook bevat de omheining geen scherpe randen waaraan honden zich aan kunnen verwonden.

### 5.12. Beschutting

In het geval dat de buitenverblijven niet in een open verbinding staan met de binnenverblijven, dan zijn de buitenverblijven tenminste gedeeltelijk overkapt. In het geval er geen buitenverblijven aanwezig zijn maar enkel een speelweide, dan dient de speelweide, in ieder geval bij zonnig zomerweer, gedeeltelijk overkapt te zijn.

De overkapping biedt schuilmogelijkheid tegen zon voor alle in het verblijf aanwezige dieren. Indien er geen schuilmogelijkheid voor regen beschikbaar is, dan worden de dieren bij regen binnengehaald.

### 5.13. Duur buitenzijn

Om te kunnen rennen en sociale contacten met andere honden te hebben, moeten honden in de gelegenheid worden gesteld om tenminste 2 uur per dag in een buitenverblijf of op een speelweide te vertoeven. Daartoe dienen op het verblijf voldoende faciliteiten beschikbaar te zijn.

OPMERKING: In bijzondere (weer)omstandigheden kan het echter niet haalbaar zijn om honden 2 uur per dag buiten te moeten zijn. In dat geval is het een uitzondering op de regel.

#### **5.14. Bodem buitenverblijf/speelweide**

De buitenverblijven en/of de speelweide bevatten voldoende droog oppervlak zodanig dat tenminste alle honden een droge plek hebben waar zij kunnen liggen.

## **6. Kat**

### **AANNAME KATTEN**

#### **6.1. Vaccinatie**

Katten worden in de regel alleen geaccepteerd wanneer ze minstens 2 weken beschikken over een geldige vaccinatie tegen kattenziekte en niesziekte. Indien er ongevaccineerde katten worden geaccepteerd, dienen zij direct ondergebracht te worden in een quarantainruimte die voldoet aan de in bijlage II geformuleerde BASIS-afmetingen. Verder worden de katten binnen 5 dagen gevaccineerd tegen kattenziekte en niesziekte, en verblijven zij in de quarantainruimte totdat de vaccinatie(s) bescherming bieden.

### **HUISVESTING KATTEN**

#### **6.2. Beschikbare ruimte**

De beschikbare ruimte per kat voldoet aan de in bijlage II geformuleerde BASIS-afmetingen.

#### **6.3. Losloopruijnte**

Katten die individueel of in koppels gehuisvest worden, hebben dagelijks tenminste 2 uur de toegang tot een totale losloopruijnte van minimaal 3 m<sup>2</sup>. Een losloopruijnte is een binnenruimte en/of overdekte kattenren.

OPMERKING: Indien de losloopruijnte een ruimte betreft waar meerdere individuele verblijven op uitkomen, bijvoorbeeld een zogenaamde kattenkamer of aanvullende buitenruimte, dan worden hier geen katten in samengebracht die niet gezamenlijk gehuisvest zijn in het individuele verblijf, tenzij de kat voldoende sociaal gedrag vertoont om in een groep gebracht te worden. Katten kunnen elkaars individuele verblijf niet betreden vanuit de losloopruijnte.

#### **6.4. Gezamenlijke huisvesting**

Bij aanwezigheid van meer dan één kat worden er maximaal 15 katten bij elkaar in een binnen- en/of buitenverblijf gehuisvest. Uitgangspunt bij gezamenlijke huisvesting is dat de dieren in goede verstandhouding samen kunnen zijn en hierop monitoring plaatsvindt. Daarnaast mogen katten alleen dan in grotere groepen worden gehuisvest wanneer er binnen die huisvesting de mogelijkheid geboden wordt voor het dier om zich terug te trekken waarbij iedere kat beschikt over een individuele rustplaats, voederplek en kattenbak en er bovendien een individuele gezondheidscontrole mogelijk is. In afwijking hierop:

- 6.4.1.** wordt een in een quarantaineruimte ondergebrachte kat solitair gehuisvest, of samen met katten uit hetzelfde huishouden en hetzelfde risicoprofiel. Laatstgenoemde wil zeggen dat de katten alvorens de plaatsing in quarantaine, contact met elkaar hebben gehad;
- 6.4.2.** wordt een kat solitair gehuisvest indien de gezondheid of het welzijn van het dier of van de andere dieren dit vereist. Hier moeten ook de benodigde faciliteiten voor aanwezig zijn;
- 6.4.3.** worden krolse poezen gescheiden van andere katten;
- 6.4.4.** kunnen er, indien de groep louter bestaat uit niet geslachtsrijpe katten, maximaal 20 dieren bij elkaar in een binnen- en/of buitenverblijf gehuisvest worden.

## **6.5. Droogtrekken vloeren**

Vloeren worden na reiniging adequaat droog getrokken.

## **6.6. Temperatuur**

Voor katten is de binnentemperatuur 18-21°C, met als minimum 15°C en als maximum 30°C.

## **6.7. Verlichting**

In het binnenverblijf moet voor katten overdag voldoende verlichting zijn om een goede inspectie mogelijk te maken; minimaal 20 lux. Daarnaast moeten de binnenverblijven aanvullend verlicht kunnen worden.

## **6.8. Schuilplek**

Per kat is ten minste één geschikte schuilplek aanwezig.

OPMERKING: Bij gezamenlijke huisvesting bevatten de schuilplekken bij voorkeur meerdere openingen, zodat in- en uitgangen niet gemonopoliseerd kunnen worden.

## **6.9. Krabben, klimmen en spelen**

Er zijn adequaat te reinigen en te vervangen krabmogelijkheden, klim- en speelmogelijkheden aanwezig. Krabmogelijkheden hebben zowel een verticale als horizontale structuur.

## **6.10. Op hoogte zitten**

Katten hebben de mogelijkheid om op hoogte te kunnen zitten en liggen.

# **VERZORGING KATTEN**

## **6.11. Aantal kattenbakken**

In de kattenverblijven is het aantal kattenbakken zodanig dat de kattenbakken op zich geen aanleiding tot stress zijn.

## **6.12. Type kattenbakken**

Er zijn meerdere soorten (met en zonder kap) en formaten kattenbakken beschikbaar.

### **6.13. Schoonmaken kattenbakken**

Er wordt gewerkt volgens een protocol voor reiniging en ontsmetting. Dit protocol omvat in ieder geval:

**6.13.1.** bij individuele huisvesting uit alle kattenbakken elke dag tenminste de ontlasting en de urine wordt verwijderd;

**6.13.2.** bij groepshuisvesting de gebruikte kattenbakken dagelijks worden gelegeerd en indien nodig ook ontsmet.

### **6.14. Voeren van dieren**

Er wordt gewerkt volgens een voerprotocol waarin is geregeld dat katten minimaal tweemaal daags gevoerd worden.

## **7. Klant**

### **7.1. Website**

Er is een website aanwezig waarop tenminste informatie te vinden is over:

**7.1.1.** de kernactiviteiten;

**7.1.2.** de verplichte en aanvullende vaccinaties;

**7.1.3.** de kenmerken van dieren die worden geweigerd;

**7.1.4.** de wijze van huisvesten en verzorgen van de dieren;

**7.1.5.** de mogelijkheid tot het krijgen van een rondleiding;

**7.1.6.** de tarieven;

**7.1.7.** de openingstijden;

**7.1.8.** de contactgegevens;

**7.1.9.** de algemene voorwaarden;

**7.1.10.** de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt.

### **7.2. Bereikbaarheid**

Het dierenpension is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.

### **7.3. Rondleiding**

Een nieuwe klant wordt op afspraak een rondleiding gegeven en/of rondleidingen vinden uitsluitend binnen bepaalde tijdsblokken plaats.

### **7.4. Reserveren**

De klant heeft de mogelijkheid om zowel telefonisch als per e-mail te reserveren.

### **7.5. Tijdsblokken**

De klant kan zijn dier uitsluitend binnen bepaalde tijdsblokken halen- en brengen.

OPMERKING: Dit om te voorkomen dat bijvoorbeeld honden voortdurend stress en/of angst ervaren door in- en uitlopende klanten met hun dier.

### **7.6. Informeren**

De klant kan bij het dierenpension informeren naar zijn dier(en).

### **7.7. Klachtenprotocol**

Klachten worden geregistreerd en afgehandeld volgens protocol. De klant wordt op de hoogte gesteld van de mogelijkheid van het indienen van klachten.

### **7.8. Klachtenregistratie**

De klachtenregistratie omvat in ieder geval:

- 7.8.1. de klacht;
- 7.8.2. de datum;
- 7.8.3. de persoon die de klacht heeft ingediend;
- 7.8.4. de ondernomen actie;
- 7.8.5. de persoon die actie heeft ondernomen;
- 7.8.6. de resultaten van de actie.

## **8. Omgeving en gebouwen**

### **TOEGANKELIJKHEID**

#### **8.1. Toegangsweg**

Er is een verharde toegangsweg aanwezig.

#### **8.2. Buitenverlichting**

Er is bij iedere in- en uitgang buitenverlichting aanwezig.

#### **8.3. Obstakelvrij**

De in- en uitgang is veilig te bereiken door zowel mens als dier. Dit betekent onder andere dat er geen obstakels op de route aanwezig zijn.

### **FACILITEITEN**

#### **8.4. Parkeergelegenheid**

Er zijn verharde parkeerplaatsen aanwezig.

#### **8.5. Receptie**

Er is een receptie aanwezig waar klanten zich kunnen melden.

## GEBOUW

### 8.6. Herkenbaarheid

Het gebouw is te herkennen als dierenpension.

### 8.7. Gebouw

Het gebouw/de gebouwen waar de dieren verblijven en de verblijfsruimte waar klanten worden ontvangen:

- 8.7.1. zijn wind- en waterdicht;
- 8.7.2. bevatten dakisolatie;
- 8.7.3. kan verwarmd worden;
- 8.7.4. ogen opgeruimd en goed onderhouden.

### 8.8. Geluidsisolatie

Het gebouw waar honden verblijven bevat geluidsisolatie.



# DIERBAAR-BONUS

## A. Dierenwelzijn

*Voldoet jouw bedrijf aan minimaal 80% van de normen, dan heb je de bonuscategorie 'dierenwelzijn' gehaald.*

### Voorbeeld puntentelling:

Een dierenpension met 2 of meer medewerkers die zowel honden als katten huisvest, moet aan 80% van de bonusnormen voldoen van A.1, A.2, A.3 en A.4. Er moeten dan minimaal 26 van de 32 punten gehaald worden. De rekensom is namelijk: (5 punten (A.1) + 7 punten (A.2) + 10 punten (A.3) + 10 (A.4)) x 0,8 = 25,6

Een dierenpension zonder medewerkers die alleen katten opvangt, moet aan 80% van de bonusnormen voldoen van A.3 en A.4. Er moeten dan minimaal 14 van de 17 punten gehaald worden. De rekensom is namelijk: (7 punten (A.2) + 10 punten (A.4)) x 0,8 = 13,6

### A.1. SCHOLING EN ERVARING (bij 3 of meer medewerkers)

**A.1.1.** De beheerder en een of meerdere medewerkers hebben een bewijs van vakbekwaamheid verkregen voor de diergroepen die worden gehuisvest binnen het dierenpension.

**A.1.2.** Meer dan de helft van alle medewerkers is ervaren (zie begrippenlijst).

**A.1.3.** Meer dan de helft van alle medewerkers heeft een cursus EHBO voor dieren afgerond.

**A.1.4.** Het dierenpension organiseert (eventueel samen met een of meerdere collega-dierenpensions) jaarlijks tenminste een bijscholingsdag in samenwerking met een dierenarts. Tijdens deze bijscholingsdag gaat de dierenarts onder andere in op casussen aangeleverd door het dierenpension/de dierenpensions.

**A.1.5.** Het dierenpension organiseert (eventueel samen met een of meerdere collega-dierenpensions) jaarlijks tenminste een bijscholingsdag in samenwerking met een gedragstherapeut. Tijdens deze bijscholingsdag gaat de gedragstherapeut onder andere in op casussen aangeleverd door het dierenpension/de dierenpensions.

### A.2. HOND EN KAT (bij de opvang van honden en/of katten)

**A.2.1.** De buitenverblijven zijn ten minste gedeeltelijk overkapt (ongeacht of het binnen- en buitenverblijf in open verbinding met elkaar staat).

**A.2.2.** Er is vloerverwarming in de dierverblijven aanwezig.

**A.2.3.** In is voor ieder dier een mand en/of deken aanwezig.

**A.2.4.** Er zijn meerdere vormen van verrijking aanwezig in de dierverblijven (zie norm 4.2.4).

**A.2.5.** Er kan worden gekozen uit meerdere (typen/merken) diervoeders per diersoort.

**A.2.6.** Er is een protocol aanwezig waarin beschreven wordt hoe er omgegaan wordt met dieren die veel stress ervaren tijdens hun verblijf (zoals bijvoorbeeld geadviseerd bij Fear Free klinieken).

**A.2.7.** Er wordt jaarlijks een ontruimingsoefening uitgevoerd volgens het calamiteitenprotocol.

OPMERKING: bij de ontruimingsoefening worden geen gastdieren betrokken.

### **A.3. HOND (bij pensionhuisvesting van honden)**

**A.3.1.** De beschikbare ruimte voldoet aan de in bijlage I geformuleerde BONUS-afmetingen.

**A.3.2.** Er is airco op de dierafdeling aanwezig.

**A.3.3.** Er zijn (bij warm weer) poedelbadjes en/of een andere zwemfaciliteiten aanwezig.

**A.3.4.** Er wordt rustige muziek gedraaid op de dierenafdeling(en) en deze is hoorbaar in de dierverblijven. Op deze manier worden plotselinge geluiden gedempt.

**A.3.5.** Honden kunnen dierenartstraining krijgen tijdens hun verblijf.

**A.3.6.** Er is een kynologisch instructeur beschikbaar die de hond tijdens zijn verblijf kan trainen op basisvaardigheden.

**A.3.7.** Er is een kynologisch instructeur beschikbaar die de hond tijdens zijn verblijf kan trainen op spel en sport.

**A.3.8.** Er is een kynologisch gedragstherapeut beschikbaar die tijdens het verblijf van de hond een trainingsadvies/-plan kan opstellen.

**A.3.9.** Honden (uit een huishouden) kunnen een-op-een contact krijgen.

**A.3.10.** Honden kunnen tegen een gereduceerd tarief komen proeflogeren.

### **A.4. KAT (bij pensionhuisvesting van katten)**

**A.4.1.** De beschikbare ruimte voldoet aan de in bijlage II geformuleerde BONUS-afmetingen.

**A.4.2.** Er is een buitenverblijf aanwezig dat:

- a. in open verbinding staat met de kattenkamer of alle individuele binnenverblijven, zonder dat katten daarbij elkaars individuele verblijf kunnen betreden;
- b. uitsluitend bestemd is voor katten;
- c. geen zicht biedt op honden;
- c. omheind is met een ontsnappingsvrije omheining die geen scherpe randen bevat waar katten zich aan kunnen verwonden.

**A.4.3.** Katten die individueel of in koppels gehuisvest worden, hebben dagelijks tenminste 5 uur toegang tot de losloopruimte.

**A.4.4.** De losloopruimte en/of de verblijven hebben een sfeervolle inrichting. Dit betekent dat er zichtbaar aandacht is besteed aan de inrichting doordat er bijvoorbeeld adequaat te reinigen meubels en/of katvriendelijke planten staan.

**A.4.5.** Bij aanwezigheid van meer dan één kat worden er maximaal 5 katten bij elkaar in een binnen- en/of buitenverblijf gehuisvest.

**A.4.6.** Er zijn maatregelen genomen om hinderlijk geluid voor de dieren zoveel mogelijk te beperken.

**A.4.7.** Er zijn meerdere soorten kattenbakvulling beschikbaar.

**A.4.8.** Er zijn zowel waterbakken als drinkfonteinen beschikbaar.

**A.4.9.** Er is contact met een vaste kattengedragstherapeut die - indien gewenst - (op afroep) beschikbaar is om tijdens het verblijf van katten een gedragsanalyse uit te voeren.

**A.4.10.** Verzorgers geven individuele katten extra aandacht door knuffelen en spelen.

## B. Klantvriendelijkheid

*Voldoet jouw bedrijf aan minimaal 14 van de totaal 17 normen, dan heb je de bonuscategorie 'klantvriendelijk' gehaald.*

**B.1.** Het dierenpension beschikt over een vervoersdienst of heeft een vaste samenwerking met een externe vervoersdienst. In beide gevallen voldoet het vervoermiddel ten minste aan de wet- en regelgeving uit de transportverordening (EG) 1/2005.

**B.2.** Het parkeerterrein is verhard.

**B.3.** Het parkeerterrein is verlicht.

**B.4.** De entree is toegankelijk voor mensen met een beperking.

**B.5.** Er is een verblijfsruimte in een (van de) gebouw(en) aanwezig dat dient als ontvangstruimte.

**B.6.** In de ontvangstruimte is een zithoekje aanwezig.

**B.7.** Klanten kunnen in de ontvangstruimte zelf iets te drinken pakken.

**B.8.** Reserveren is mogelijk via WhatsApp, Facebook of andere sociale media.

**B.9.** Het dierenpension is bereikbaar via WhatsApp, Facebook en/of andere sociale media.

**B.10.** De website is toegankelijk voor mensen met een beperking.

**B.11.** De website verwijst naar Huisdierenspecialist.nl.

**B.12.** De website bevat informatie over wat het betekent om het Dierbaar-keurmerk te hebben als dierenpension.

**B.13.** De website verwijst naar de website van het LICG.

**B.14.** De klant kan zijn dier volgen via Facebook, Instagram of andere sociale media.

**B.15.** De klant kan zijn dier volgen via een livestream (webcam).

**B.16.** De klant kan zijn dier laten trimmen.

**B.17.** Klanten beoordelen het dierenpension gemiddeld met tenminste 4 uit 5 punten.

OPMERKING: Hierbij wordt gekeken naar Facebook- en Googlereviews. Wanneer beiden beschikbaar zijn, dan wordt het gemiddelde hierover berekend.

## C. Werkgeverschap

***Voor deze bonuscategorie komen alleen dierenpensions met 3 of meer medewerkers in aanmerking***

*Voldoet jouw bedrijf aan minimaal 8 van de totaal 10 normen, dan heb je de bonuscategorie 'werkgeverschap' gehaald.*

- C.1.** Het dierenpension is een actief en door SBB erkend leerbedrijf.
- C.2.** De medewerkers worden gestimuleerd om deel te nemen aan cursussen en/of opleidingen doordat zij hiervoor betaald vrijaf krijgen.
- C.3.** De medewerkers worden gestimuleerd om deel te nemen aan cursussen en/of opleidingen doordat zij hierin financieel tegemoetgekomen worden.
- C.4.** Fulltime medewerkers hebben de mogelijkheid om betaald verlof op te nemen voor een doktersbezoek.
- C.5.** Er is minimaal één secundaire arbeidsvoorwaarde opgenomen in het arbeidscontract (een andere voorwaarde dan die benoemd zijn in C.2., C.3. en C.4.).
- C.6.** Er is een personeelsvertegenwoordiger aanwezig.
- C.7.** De medewerkers krijgen de mogelijkheid om onderling het rooster vast te stellen.
- C.8.** Er vindt periodiek (minimaal 2 keer per jaar) een teamvergadering plaats.
- C.9.** Er wordt jaarlijks een teamuitje of andere teambuildingsactiviteit georganiseerd.
- C.10.** De medewerkers beoordelen de werkgever op goed werkgeverschap gemiddeld met tenminste 8 van de 10 punten.

# BIJLAGEN

## Bijlage I. Huisvesting honden

Deze afmetingen zijn ook van toepassing op:

- a) de totale voor honden beschikbare vloeroppervlakte in een aan elkaar gekoppeld binnen- en buitenverblijf, indien er voor de honden een open verbinding is tussen het binnen- en buitengedeelte van het verblijf en de beschikbare vloeroppervlakte in het binnengedeelte van het verblijf tenminste 40% van de totale minimale oppervlakte is;
- b) de voor de honden beschikbare oppervlakte van de speelweide.

	Schofthoogte hond	Minimale vloeroppervlakte		Minimale lengte kortste zijde	Minimale hoogte
		<b>BASIS</b>	<b>BONUS</b>		
Solitaire huisvesting	Kleiner dan 30 cm	2,0 m <sup>2</sup>	3,0 m <sup>2</sup>	1,0 m	1,8 m
	Tussen 30 en 50 cm	2,4 m <sup>2</sup>	3,4 m <sup>2</sup>	1,2 m	1,8 m
	Groter dan 50 cm	3,0 m <sup>2</sup>	4,0 m <sup>2</sup>	1,2 m	1,8 m
Roedel	Kleiner dan 30 cm	$(1+n) \times 1,0 \text{ m}^2$	$(1+n) \times 1,5 \text{ m}^2$	1,0 m	1,8 m
	Tussen 30 en 50 cm	$(1+n) \times 1,2 \text{ m}^2$	$(1+n) \times 1,7 \text{ m}^2$	1,2 m	1,8 m
	Groter dan 50 cm	$(1+n) \times 1,5 \text{ m}^2$	$(1+n) \times 2,0 \text{ m}^2$	1,2 m	1,8 m

n = het aantal honden dat samen in een verblijf zit

**OPMERKING:** Indien honden van verschillende grootte bij elkaar worden gehuisvest, wordt voor de berekening van de beschikbare vloeroppervlakte de schofthoogte van de grootste hond gehanteerd.



## Bijlage II. Huisvesting katten

Aantal katten	Minimale vloeroppervlakte			Minimale lengte kortste zijde	Minimale hoogte
	<b>BASIS</b> (per verblijf)	<b>BONUS</b> (per verblijf)	<b>Loslooppuimte</b> (min. 2 uur per dag)		
1-2	0,85 m <sup>2</sup> per kattenkennel	1,35 m <sup>2</sup> per kattenkennel	3 m <sup>2</sup> *	0,65 m verblijf/ 1 m losloop- ruimte	0,75 m verblijf/ 1,8 m losloop- ruimte
3-5	4,25 m <sup>2</sup>	5 m <sup>2</sup>	-	1 m	1,8 m
Elke volgende kat	+ 0,6 m <sup>2</sup>	+ 0,85 m <sup>2</sup>	-	1 m	1,8 m

\* Indien de kattenkennel(s) en de loslooppuimte in verbinding staan met elkaar of er enkel één verblijfsruimte aanwezig is, moet de totaaloppervlakte samen minimaal 3,85 m<sup>2</sup> (BASIS) of minimaal 4,35 m<sup>2</sup> (BONUS) bedragen, ofwel:

<b>BASIS-huisvesting 1 tot 2 katten – optie 1</b>		<b>BONUS-huisvesting 1 tot 2 katten – optie 1</b>	
Kattenkennel 1 Min. 0,85 m <sup>2</sup>	Loslooppuimte Min. 3 m <sup>2</sup>	Kattenkennel 1 Min. 1,35 m <sup>2</sup>	Loslooppuimte Min. 3 m <sup>2</sup>
Kattenkennel 2 Min. 0,85 m <sup>2</sup>		Kattenkennel 2 Min. 1,35 m <sup>2</sup>	
Kattenkennel 3 Min. 0,85 m <sup>2</sup>		Kattenkennel 3 Min. 1,35 m <sup>2</sup>	
Kattenkennel 4 Min. 0,85 m <sup>2</sup>		Kattenkennel 4 Min. 1,35 m <sup>2</sup>	
<b>BASIS-huisvesting 1 tot 2 katten – optie 2</b>		<b>BONUS-huisvesting 1 tot 2 katten – optie 2</b>	
Een verblijfsruimte voor 1 tot 2 katten Min. 3,85 m <sup>2</sup>		Een verblijfsruimte voor 1 tot 2 katten Min. 3,85 m <sup>2</sup>	

## Bijlage III. Documenten

Als dierenpensionhouder loop je ter voorbereiding van de inspectie onderstaande documenten na. Voor een aantal documenten zijn modellen opgesteld die de dierenpensionhouder zelf dient aan te vullen.

\* Deze modellen zijn terug te vinden in **het document 'Modeldocumenten en -protocollen'**.

### 1. Algemeen

- I. Uittreksel KvK
- II. Btw-nummer
- III. Ubn-nummer
- IV. Omgevingsvergunning
- V. Privacybeleid
- VI. Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)
- VII. Protocol 'beheer protocollen'\*
- VIII. Protocol 'beheer registraties'\*

### 2. Beheerder en medewerkers

- I. Bewijs van vakbekwaamheid
- II. Diploma's en certificaten kwalificaties
- III. Organigram\*
- IV. Personeelshandboek
- V. Bewijs van deelname bijscholingsactiviteiten

### 3. Administratie en registratie

- I. Algemene voorwaarden
- II. Protocol 'specifieke wensen klant'\*
- III. Privacyverklaring

### 4. Dier – 5. Hond – 6. Kat

- I. Protocol 'dier'\*, bestaat uit de protocollen:
  - a. Op- en afname dier
  - b. Huisvesting
  - c. Introductie dier
  - d. Reiniging en ontsmetting
  - e. Voeren van dieren
  - f. Gezondheid (incl. preventie en behandeling endo- en ectoparasieten)
  - g. Calamiteiten
  - h. (Socialisatie puppy's)
- II. Registraties 'dier'\*, bestaat uit de registraties:
  - a. Kenmerken dier
  - b. Huisvesting
  - c. Afwijkingen gezondheidscontrole
  - d. Dierenartsbezoek

## **7. Klant**

- I. Protocol 'klant en klachtenafhandeling'\*
- II. Registratie 'klant en klachtenafhandeling'\*

## **8. Omgeving, gebouw en inrichting**

-

### **A. Dierenwelzijn**

- I. Bewijzen van vakbekwaamheid
- II. Diploma's en certificaten kwalificaties
- III. Certificaten EHBO voor dieren
- IV. Uitnodiging aan medewerkers voor bijscholingsdag(en)
- V. Protocol 'stress bij dieren'

### **B. Klantvriendelijkheid**

-

### **C. Werkgeverschap**

- I. Personeelshandboek (en eventueel (model)arbeidsovereenkomst)
- II. Schriftelijke beoordeling door medewerkers\*

## Bijlage V. Inspectie per norm

Wijze van inspectie per norm		
1.1.	1.1.1.	Documentinspectie: KvK-nummer
	1.1.2.	Documentinspectie: btw-nummer
	1.1.3.	Documentinspectie: ubn-nummer
	1.1.4.	Visuele inspectie en inspectie door interviews
1.2.		Documentinspectie: omgevingsvergunning
1.3.		Documentinspectie: privacybeleid
1.4.		Documentinspectie: RI&E
1.5.	1.5.1.	Documentinspectie: protocol 'beheer van protocollen'
	1.5.2.	
	1.5.3.	
	1.5.4.	
	1.5.5.	
1.6.	1.6.1.	Documentinspectie: protocol 'beheer van registraties'
	1.6.2.	
	1.6.3.	
	1.6.4.	
	1.6.5.	
	1.6.6.	
2.1.	2.1.1.	Documentinspectie: bewijs van vakbekwaamheid
	2.1.2.	Inspectie door interviews
	2.1.3.	Inspectie door interviews
2.2.	2.2.1.	Documentinspectie: diploma's en certificaten kwalificaties
	2.2.2.	
2.3.	2.3.1.	Documentinspectie: organigram
	2.3.2.	
	2.3.3.	
2.4.	2.4.1.	Documentinspectie: personeelshandboek
	2.4.2.	
	2.4.3.	
2.5.		Documentinspectie: bewijs van deelname bijscholingsactiviteiten
3.1.	3.1.1.	Documentinspectie: algemene voorwaarden, reserveringsformulier en /of inschrijfformulier
	3.1.2.	
3.2.		Visuele inspectie
3.3.		Documentinspectie: protocol 'specifieke wensen klant'
3.4.		Documentinspectie: privacyverklaring

4.1.	4.1.1.	Documentinspectie: protocol 'dier'
	4.1.2.	Documentinspectie: registraties 'dier'
	4.1.3.	Documentinspectie: protocol 'dier'
	4.1.4.	
4.2.		Visuele inspectie
4.3.	4.3.1.	Documentinspectie: protocol 'dier'
	4.3.2.	Visuele inspectie
	4.3.3.	Documentinspectie: protocol 'dier'
	4.3.4.	Visuele inspectie en/of inspectie door interviews
	4.3.5.	Visuele inspectie
	4.3.6.	
4.4.	4.4.1.	Documentinspectie: protocol 'dier' en registraties 'dier'
	4.4.2.	Documentinspectie: registraties 'dier'
	4.4.3.	Documentinspectie: protocol 'dier'
	4.4.4.	
	4.4.5.	Visuele inspectie
	4.4.6.	Visuele inspectie en/of inspectie door interviews
	4.4.7.	Visuele inspectie
	4.4.8.	
	4.4.9.	Documentinspectie: protocol 'dier'
	4.4.10.	Documentinspectie: registraties 'dier'
4.5.		Documentinspectie: protocol 'dier'
4.6.		Inspectie door interviews
4.7.		Visuele inspectie (Dierbaar-norm voor de detailhandel)
5.1.		Documentinspectie: protocol 'dier'
5.2.		
5.3.		Visuele inspectie
5.4.		
5.5.		Documentinspectie: protocol 'dier'
5.7.		
5.6.		
5.8.		Visuele inspectie
5.9.		
5.10.		
5.11.		
5.12.		
5.13.		Inspectie door interviews
5.14.		Visuele inspectie en/of inspectie door interviews

6.1.	Documentinspectie: protocol 'dier'	
6.2.	Visuele inspectie	
6.3.		
6.4.		
6.5	Visuele inspectie en/of inspectie door interviews	
6.6.	Visuele inspectie	
6.7.		
6.8.		
6.9.		
6.10.		
6.11.		
6.12.		
6.13.	Documentinspectie: protocol 'dier'	
6.14.		
7.1.	Visuele inspectie	
7.2.	Visuele inspectie en/of inspectie door interviews	
7.3.		
7.4.		
7.5.		
7.6.		
7.7.	Documentinspectie: protocol 'klant en klachtenafhandeling'	
7.8.	Documentinspectie: registratie 'klant en klachtenafhandeling'	
8.1.	Visuele inspectie	
8.2.		
8.3.		
8.4.		
8.5.		
8.6.		
8.7.		
8.8.		
A.1	A.1.1.	Documentinspectie: bewijzen van vakbekwaamheid
	A.1.2.	Documentinspectie: diploma's en certificaten kwalificaties
	A.1.3.	Documentinspectie: certificaten EHBO voor dieren
	A.1.4.	Documentinspectie: uitnodiging aan medewerkers voor bijscholingsdag(en)
	A.1.5.	
A.2.	A.2.1.	Visuele inspectie
	A.2.2.	
	A.2.3.	
	A.2.4.	
	A.2.5.	
	A.2.6.	Documentinspectie: protocol 'stress bij dieren'
	A.2.7.	Documentinspectie: calamiteitenprotocol en/of inspectie door interviews
A.3.	A.3.1.	Visuele inspectie
	A.3.2.	

	A.3.3.	Visuele inspectie en/of inspectie door interviews
	A.3.4.	Visuele inspectie en/of auditieve inspectie
	A.3.5.	Visuele inspectie (website)
	A.3.6.	
	A.3.7.	
	A.3.8.	
	A.3.9.	
	A.3.10.	
A.4.	A.4.1.	
	A.4.2.	
	A.4.3.	Visuele inspectie en/of inspectie door interviews
	A.4.4.	Visuele inspectie
	A.4.5.	
	A.4.6.	Visuele inspectie en/of inspectie door interviews
	A.4.7.	Visuele inspectie
	A.4.8.	
	A.4.9.	Visuele inspectie (website)
	A.4.10	Inspectie door interviews
B.		Visuele inspectie en eventueel aangevuld met inspectie door interviews
C.1.		Visuele inspectie
C.2.		Documentinspectie: personeelshandboek
C.3.		
C.4.		
C.5.		
C.6.		Documentinspectie: personeelshandboek
C.7.		
C.8.		
C.9.		
C.10.		Documentinspectie: schriftelijke beoordeling door medewerkers

## Bijlage VI. Onderbouwing per norm

Onderbouwing per norm		
1.1.	1.1.1.	Wetgeving: Handelsregisterwet 2007
	1.1.2.	Wetgeving: Belastingwet BES
	1.1.3.	Wetgeving: Artikel 3.8. Besluit houders van dieren
	1.1.4.	Wetgeving: Wet Dieren, Besluit houders van dieren, Transportverordening (EG) nr. 1/2005, etc.
1.2.		Wetgeving: Wet algemene bepaling omgevingsrecht en Activiteitenbesluit milieubeheer
1.3.		Wetgeving: Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
1.4.		Wetgeving: Arbeidsomstandighedenwet
1.5.		Bovenwettelijke normen
1.6.		
2.1.	2.1.1.	Wetgeving: Artikel 3.11. Besluit houders van dieren
	2.1.2.	
	2.1.3.	Bovenwettelijke normen
2.2.	2.2.1.	Wetgeving: Artikel 3.11. Besluit houders van dieren
	2.2.2.	
2.3.		Bovenwettelijke normen
2.4.		
2.5.		
3.1.	3.1.1.	Wetgeving: Burgerlijk Wetboek Boek 6
	3.1.2.	
3.2.		Wetgeving: Artikel 3.10. Besluit houders van dieren
3.3.		Wetgeving: Burgerlijk Wetboek Boek 6
3.4.		Wetgeving: Artikel 3.10. Besluit houders van dieren
4.1.	4.1.1.	Bovenwettelijke norm
	4.1.2.	Wetgeving: Artikel 3.10. Besluit houders van dieren
	4.1.3.	Wetgeving: Artikel 3.12. Besluit houders van dieren
	4.1.4.	Bovenwettelijke norm
4.2.		Combinatie wetgeving (artikel 3.12. Besluit houders van dieren) én bovenwettelijk
4.3.	4.3.1.	Combinatie wetgeving (artikel 1.7. Besluit houders van dieren) én bovenwettelijk
	4.3.2.	
	4.3.3.	
	4.3.4.	Bovenwettelijke normen
	4.3.5.	
	4.3.6.	



4.4.	4.4.1.	Wetgeving: Artikel 3.14. Besluit houders van dieren
	4.4.2.	
	4.4.3.	
	4.4.4.	
	4.4.5.	Wetgeving: Artikel 3.13. Besluit houders van dieren
	4.4.6.	Bovenwettelijke norm
	4.4.7.	
	4.4.8.	
	4.4.9.	
	4.4.10.	
4.5.	Bovenwettelijke norm	
4.6.		
4.7.		
5.1.	Wetgeving: Artikel 3.15. Besluit houders van dieren	
5.2.	Wetgeving: Artikel 3.22. Besluit houders van dieren	
5.3.	Wetgeving: Artikel 3.16. Besluit houders van dieren	
5.4.	Wetgeving: Artikel 3.12. Besluit houders van dieren	
5.5.		
5.6.	Combinatie wetgeving (artikel 3.12. Besluit houders van dieren) én bovenwettelijk	
5.7.		
5.8.		
5.9.	Wetgeving: Artikel 3.12. Besluit houders van dieren	
5.10.		
5.11.	Wetgeving: Artikel 3.3. Besluit houders van dieren	
5.12.	Wetgeving: Artikel 3.12. Besluit houders van dieren	
5.13.	Wetgeving: Artikel 3.16. Besluit houders van dieren	
5.14.	Wetgeving: Artikel 3.12. Besluit houders van dieren	
6.1.	Wetgeving: Artikel 3.15. Besluit houders van dieren	
6.2.	Wetgeving: Artikel 3.12. Besluit houders van dieren	
6.3.		
6.4.		
6.5.		
6.6.		
6.7.		
6.8.		Bovenwettelijke normen
6.9.		
6.10.		
6.11.	Wetgeving: Artikel 1.7. Besluit houders van dieren	
6.12.	Bovenwettelijke norm	
6.13.	Wetgeving: Artikel 1.7. Besluit houders van dieren	
6.14.		
7.	Bovenwettelijke normen	
8.1.	Bovenwettelijke normen	
8.2.		

8.3.	
8.4.	
8.5.	
8.6.	
8.7.	Wetgeving: Bouwbesluit
8.8.	
A	Bovenwettelijke normen
B	
C	

## Bijlage VII. Puntentelling

Dierbaar certificaat					
Voldaan aan wetgeving				Dierbaar	
Nee				Nee	
	Onderdeel		Punten		
Ja	DIERBAAR-BASIS	1. Algemeen		0 t/m 19	Nee
				20	Ja
		2. Beheerder en medewerkers		0 t/m 13	Nee
				14	Ja
		3. Administratie en registratie		0 t/m 5	Nee
				6	Ja
		4. Dier		0 t/m 119	Nee
				120	Ja
		5. Hond <sup>1</sup>		0 t/m 19	Nee
				20	Ja
		6. Kat <sup>1</sup>		0 t/m 19	Nee
				20	Ja
		7. Klant		0 t/m 23	Nee
				24	Ja
		8. Omgeving en gebouwen		0 t/m 10	Nee
				11	Ja
<b>Voldaan aan Dierbaar</b>				<b>Bonus</b>	
Nee				Nee	
Ja	Onderdeel		Punten		
	DIERBAAR-BONUS	A. Dierenwelzijn	Zie A. Dierenwelzijn voor de puntentelling		
		B. Klantvriendelijkheid		0 t/m 13	Nee
				14 t/m 17	Ja
		C. Werkgeverschap		0 t/m 7	Nee
			8 t/m 10	Ja	

<sup>1</sup>Deze aanvullende normen op hoofdstuk 4 zijn alleen van toepassing wanneer de betreffende diersoort in het te inspecteren dierenpension gehuisvest wordt.

## Bijlage VIII. Overzicht certificering

<b>BONUS</b>	A. Dierenwelzijn		B. Klantvriendelijkheid			C. Werkgeverschap	
	A.1. Scholing en ervaring A.2. Hond en kat						
	A.3. Hond	A.4. Kat					
<b>DIERBAAR</b>	1. Algemeen	2. Beheerder en medewerkers	3. Administratie en registratie	4. Dier		7. Klant	8. Omgeving en gebouwen
			5. Hond	6. Kat			