

**MODELDOCUMENTEN EN -PROTOCOLLEN**

HONDEN- EN KATTENPENSIONS

[1. ALGEMEEN 3](#_Toc60747377)

[2. BEHEERDER EN MEDEWERKERS 5](#_Toc60747378)

[3. ADMINISTRATIE EN REGISTRATIE 7](#_Toc60747379)

[4. DIER (incl. 5 en 6) 8](#_Toc60747380)

[7. KLANT 14](#_Toc60747381)

[DIERENWELZIJN (A) 15](#_Toc60747382)

[WERKGEVERSCHAP (C) 16](#_Toc60747383)

# **1. ALGEMEEN**

**I. Uittreksel KvK**

Norm 1.1.1.

- Voeg hier (een kopie) toe –

**II. Btw-nummer**

Norm 1.1.2.

- Vul hier in -

**III. Ubn-nummer**

Norm 1.1.3.

- Vul hier in -

**IV. Omgevingsvergunning**

Norm 1.2.

- Voeg hier (een kopie) toe -

**V. Privacybeleid**

Norm 1.3.

- Voeg hier (een kopie) toe -

**VI. RI&E**

Norm 1.4.

- Voeg hier (een kopie) toe -

**VII. Modelprotocol ‘beheer van protocollen’**

Norm 1.5.

De ondernemer: [naam], vestiging [naam] is verantwoordelijk voor de uitgifte en goedkeuring op geschiktheid van protocollen. Dit gebeurt door zelf aan de hand van deze protocollen alle werkzaamheden een keer uit te voeren.

De protocollen worden naar behoefte geactualiseerd. Minimaal eens per jaar worden alle protocollen doorgenomen om te zien of actualisatie noodzakelijk is. Goedkeuring geschiedt door het opnemen van de geactualiseerde protocollen in de map protocollen.

Nieuw personeel ontvangt bij indiensttreding een personeelshandboek met daarin een set met relevante protocollen. Tevens is een digitale map in het bedrijf aanwezig en beschikbaar voor het personeel. Alle documenten in deze map bevatten als naam ‘protocol …’ aangevuld met een omschrijving van het specifieke onderwerp.

Bij actualisatie van protocollen worden de oude versie van het protocol uit de digitale map verwijderd. De geactualiseerde versie draagt de datum van actualisatie. Al het personeel ontvangt een versie van geactualiseerde protocollen op schrift. In de map protocollen is een lijst aanwezig met daarop alle van toepassing zijnde protocollen en het versienummer van de meest recente versie.

**VIII. Modelprotocol ‘beheer van registraties’**

Norm 1.6.

Registraties mogen digitaal beheerd worden. Je mag uiteraard je eigen systeem van registratie gebruiken zolang de gevraagde informatie maar vindbaar is.

De door het bedrijf gevoerde registraties worden op de onderstaande manier beheerd.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Naam Registratie** | **Plaats van opslaan** | **Toegang** | **Bewaarperiode** | **Beheerder** |
| **Bedrijfsgegevens** | Administratie onderneming | Beheerder/personeel | vast | Volgens taakverdeling |
| **Vakbekwaamheid en kwalificaties** | Administratie  onderneming | Beheerder/personeel | vast | Volgens taakverdeling |
| **Klantgegevens** | Excelsheet | Personeel | 2 jaar | Volgens taakverdeling |
| **Diergegevens** | Excelsheet | Personeel | 2 jaar | Volgens taakverdeling |
| **Kenmerken dier** | Excelsheet | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |
| **Huisvesting** | Excelsheet | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |
| **Afwijkingen**  **gezondheidscontrole** | Excelsheet | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |
| **Dierenartsbezoek** | Excelsheet | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |
| **Klachtenregistratie** | Excelsheet  (Klachtenboek) | Personeel | nvt | Volgens taakverdeling |

Digitale registraties worden verwijderd van de computer. Papieren registraties worden vernietigd door versnippering in de papierversnipperaar of verscheurd en in de papiercontainer gedeponeerd.

# **2. BEHEERDER EN MEDEWERKERS**

**I. Bewijs van vakbekwaamheid**

Norm 2.1.1.

- Voeg hier (een kopie) toe -

**II. Diploma’s en certificaten kwalificaties**

Norm 2.2.

- Voeg hier (een kopie) toe -

**III. Modelorganigram**

Norm 2.3.

1.A. Vul hier de functienaam en taken van de ‘beheerder’ in.

1.B. Vul hier de naam en kwalificaties (afgeronde opleidingen en cursussen) van de ‘beheerder’ in.

2.A. Vul hier de functienaam en taken van de ‘ervaren dierverzorger(s) en/of de vervanger(s) van de beheerder’ in.

2.B. Vul hier de naam en kwalificaties (afgeronde opleidingen en cursussen) van de ‘gekwalificeerde dierverzorger(s) en/of de vervanger(s) van de beheerder’ in.

3.A. Vul hier de functienaam en taken van de ‘dierverzorger(s) in die onder leiding werken’ in.

3.B. Vul hier de naam en kwalificaties (afgeronde opleidingen en cursussen) van de ‘dierverzorger(s) in die onder leiding werken’ in.

**IV. Personeelshandboek**

Norm 2.4.

- Vul onderstaande tabellen in –

|  |  |
| --- | --- |
| **Contactgegevens beheerder** | |
| Naam |  |
| Telefoon |  |
| E-mail |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Contactgegevens vervanger** | |
| Naam |  |
| Telefoon |  |
| E-mail |  |

**Onderlinge bereikbaarheid op de werkvloer**

- Beschrijf de wijze waarop medewerkers onderling bereikbaar zijn op de werkvloer -

**Protocollen om kennis van te nemen bij indiensttreding**

- Voeg hier (een lijst met) relevante protocollen voor medewerkers toe -

**V. Bewijs van deelname bijscholingsactiviteit**

Norm 2.5.

- Voeg hier (een kopie) toe –

# **3. ADMINISTRATIE EN REGISTRATIE**

**I. Algemene voorwaarden**

Norm 3.1.

- Voeg hier (een kopie) toe -

**II. Modelprotocol ‘specifieke wensen klant’**

Norm 3.3.

Klanten kunnen specifieke wensen of bijzonderheden vermelden die van belang zijn voor de huisvesting en verzorging van de dieren. De klant die de online reserveringsformulier invult, kan specifieke wensen of bijzonderheden vermelden onder het kopje ‘bijzonderheden’.

De klant die per e-mail of telefoon reserveert, wordt actief gevraagd naar specifieke wensen of bijzonderheden.

Indien de klant melding maakt van maakt specifieke wensen of bijzonderheden en hier in de dienstverlening in voorzien kan worden, dan worden deze specifieke wensen of bijzonderheden:

1) opgenomen in de pensionovereenkomst die de klant ter bevestiging ontvangt en – indien er per e-mail of telefonisch gereserveerd wordt – ter ondertekening voorgelegd wordt aan de klant;

2) geregistreerd onder ‘kenmerken van dier’;

3) op een voor iedere dierverzorgende medewerker plek vermeld zolang het betreffende dier in het pension verblijft.

**III. Privacyverklaring**

Norm 3.4.

- Voeg hier (een kopie) toe -

# **4. DIER (incl. 5 en 6)**

**I. MODELPROTOCOL ‘DIER’**

***a. Op- en aanname dier***

Norm 4.1.

**Dieren met de volgende kenmerken worden aangenomen:**

- Beschrijf hier de voorwaarden waarop een hond en/of kat wordt aangenomen-

**Dieren met de volgende kenmerken worden geweigerd:**

- Beschrijf hier de redenen voor afwijzing van een hond en/of kat –

**Werkwijze op- en aanname dier**

- Beschrijf hier de wijze waarop een hond en/of kat door de medewerkers wordt op- en aangenomen -

***b. Huisvesting dier***

Norm 4.1.3.

- Beschrijf hier de wijze waarop er per dier een passende huisvestingssituatie wordt bepaald en welke dierkenmerken/factoren hierbij een rol spelen -

Denk aan de volgende punten:

* Huisvesting kan flexibel zijn: er zijn dan verblijven voor sociale en voor solitaire huisvesting. Er kunnen verblijven zijn waarvan delen van de tussenwanden kunnen worden vervangen, bijvoorbeeld dichte door deels tralies of perspex, zodat gewenningsprocedures kunnen worden ingezet.
* Het type dier. Hierbij kan worden gedacht aan het meewegen van aspecten als: dominant, onderdanig, sociaal, agressief, (overdreven) angstig, actief/passief, groot/klein, hond/kat, ♀/♂, leeftijd, gezondheid.
* De verblijfsduur. Hierbij kan worden gedacht aan het meewegen van aspecten als: eenmalig kort verblijf of meerdere malen een verblijf gedurende een langere periode.
* De verzorging/aandacht: hierbij kan gedacht worden aan het meewegen van aspecten als vaker naar buiten, meer mens-dier contact of vaker mens-dier contact.
* Een hond is een huisdier en verblijft dus bij voorkeur in huiselijke kring. Solitaire huisvesting voor een langere periode wordt bij de hond geassocieerd met een verhoogde incidentie van gedragsproblemen en dient tot het minimum te worden beperkt. Honden zijn sociale dieren en hebben naast contact met mensen, contact met soortgenoten en andere dieren nodig.
* Honden hebben voldoende leefruimte zodat ze geen bedreiging zijn voor elkaar en desgewenst op een eigen veilige plek ongestoord languit kunnen gaan liggen.
* Honden reageren slecht op een schrale of zintuiglijk beperkte omgeving. Honden zijn nieuwsgierige dieren, die actief informatie zoeken over hun omgeving en de reukzin is daarbij een sterk communicatiemiddel. Een prikkelrijke omgeving is daarbij een belangrijke randvoorwaarde.
* Wanneer de volgende gedragingen bij meerdere honden wordt geconstateerd, kan dat wijzen op een inadequate huisvesting:
* repetitieve invariabele bewegingen maken als rondjes lopen, ijsberen en weven;
* zelfmutilatie;
* apathie of hyperactiviteit;
* overmatig blaffen, piepen of janken.

***c. Introductie dier***

Norm 4.1.4.

**Dieren met de volgende kenmerken kunnen in een groep geplaatst worden:**

- Beschrijf hier de voorwaarden waaraan een dier moet voldoen alvorens deze in een groep geplaatst kan worden –

**Werkwijze introductie dier in een groep**

- Beschrijf hier de wijze waarop nieuwe dieren worden geïntroduceerd binnen een groep -

**Werkwijze bij het ontstaan van onrust binnen de groep**

- Beschrijf hier de wijze waarop opgetreden wordt bij onrust in een groep -

Denk aan de volgende punten:

* Houd rekening met geslacht, duur van het verblijf, gedrag, leeftijd en omvang.
* Een methode die gebruikt kan worden is dat een nieuw te introduceren hond of kat op neutraal terrein geïntroduceerd wordt. Hierbij wordt gelet op de interactie tussen de honden of katten in de verblijven en de nieuw te introduceren hond of kat. Wanneer een geschikte groep lijkt te zijn gevonden, wordt de hond of kat eerst onder toezicht in een aangrenzende ruimte, gescheiden door gaas geplaatst en later in de groep gelaten.
* Er kan gebruik worden gemaakt van hulpmiddelen als Valeriaan of Feromonenspray om stress te verminderen.
* Het is in sommige gevallen mogelijk dat een hond of kat niet in groepshuisvesting kan worden geplaatst wegens bijvoorbeeld agressie, ziekte of oestrus.

***d. Reiniging en ontsmetting***

Norm 4.3.1.

- Vul de tabel in -

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Schoonmaak van** | **Omschrijving schoonmaaktaak** | **Schoonmaakmiddelen/-benodigdheden** | **Wie** | **Wanneer** |
| Verblijven |  |  |  | Dagelijks |
| Voerbakken |  |  |  |  |
| Voorwerpen en materialen bij verdenking van infectie | Ontsmetten met een daarvoor geschikte desinfectans | Desinfectans … op aanraden van de dierenarts |  | Bij verdenking van infecties |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Denk aan de volgende punten:

* De bereiding van voedsel en de schoonmaak van materialen moeten op gescheiden plaatsen en met gescheiden middelen plaatsvinden.
* Reinig voerbakken zodanig dat deze vrij zijn van aangekoekte resten en vuil.

***e. Voeren van dieren***

Norm 4.3.3.

- Beschrijf hier het voer dat dieren krijgen en de wijze waarop dieren gevoerd worden -

Denk aan de volgende punten:

* Bij het geven van voedsel wordt de houdbaarheidsdata aangehouden.
* Passende voeding is afhankelijk van ras, levensfase, gezondheidsstatus, type hond of kat (rustig of actief).
* Bij drachtige of zogende teven of katten zal een aangepast voedingsschema noodzakelijk zijn.
* Voor katten is het raadzaam voedsel en water niet op dezelfde plek aan te bieden en op een zo groot mogelijke afstand van de kattenbak.
* Beschrijf ook de wijze waarop omgegaan wordt met voer dat door klanten meegegeven wordt.

***f. Gezondheid***

Norm 4.4.1. en 4.4.4.

**Werkwijze dagelijkse gezondheidscontrole**

- Beschrijf hier de wijze waarop dagelijks de gezondheid van dieren gecontroleerd wordt en de wijze waarop afwijkingen worden geregistreerd (verwijs naar de registratie ‘afwijkingen gezondheidscontrole’ -

**Preventieve maatregelen**

- Beschrijf hier de preventieve maatregelen die getroffen worden om dierziekten te voorkomen -

**Endo- of ectoparasieten**

- Beschrijf hier de wijze waarop endo- en ectoparasieten zoveel mogelijk voorkomen worden en de wijze waarop deze bestreden worden wanneer deze tevergeefs alsnog worden geconstateerd -

**Ziek of gewond dier**

- Beschrijf hier:

* Wanneer er een dierenarts ingeschakeld wordt en de wijze waarop een dierenartsbezoek wordt geregistreerd (verwijs naar registratie ‘dierenartsbezoek’);
* Wie er verantwoordelijk is voor de behandeling van zieke of gewonde dieren;
* Wanneer en de wijze waarop de eigenaar wordt geïnformeerd;
* De wijze waarop geplande en reeds uitgevoerde registraties plaatsvindt -

**Besmettelijke ziekte of zoönose**

- Beschrijf hier de wijze waarop je voorkomt dat besmettelijke ziekten en zoönosen zich kunnen verspreiden binnen het bedrijf en welke acties je verder onderneemt -

Denk verder aan de volgende punten:

* De namen van de gekwalificeerde personen verantwoordelijk voor dagelijkse verzorging en controle van dieren zijn vastgelegd in de taakverdeling.
* Alle dieren worden dagelijks op een vast moment gecontroleerd. De controles worden vastgelegd, bv op een vinklijst.
* Bij de dagelijkse controle wordt gelet op conditie, gedrag en ziekteverschijnselen.   
  Bij de dagelijkse controle wordt, indien van toepassing, gelet op het eet- en drinkgedrag van het dier. Eventuele controle van de ontlasting. Is er bijvoorbeeld sprake van diarree of anderszins afwijkende ontlasting.
* Afwijkingen die maatregelen behoeven en de genomen maatregelen worden bijgehouden in het boek ‘Dagelijkse controles’ in de computer of in een map/ordner.
* Dagelijkse controle van de huisvesting. Hygiëne dierverblijven (schoonmaakrooster). Welke hygiënische maatregel wordt door de werknemers genomen.  
  Hierbij moet u denken aan regels met betrekking tot het wisselen van kleding – persoonlijke beschermingsmiddelen (isolatie en quarantaine) welke maatregelen worden genomen om insleep van ziekten te voorkomen (quarantaine). Hoe vaak en hoe worden de dierverblijven en ruimten ontsmet.
* Indien noodzakelijk wordt de dierenarts ingeschakeld. Dierenartsenbezoek wordt vastgelegd in de klantinformatie en in de ordner bij hoofdstuk ‘Dierenartsenbezoek’ of in de computer. Bij de klantinformatie wordt minimaal vastgelegd wat de reden van het bezoek was en de bevindingen/aanbevelingen/behandelplan. In geval van een besmettelijke ziekte wordt deze informatie minimaal tevens vastgelegd in de ordner.
* Dode dieren worden beschikbaar gehouden voor autopsie.

***g. Calamiteiten***

Norm 4.5.

**Extreem weer**

- Beschrijf hier de te nemen acties bij extreem weer –

**Brand**

- Beschrijf hier de te nemen acties bij brand (verwijs eventueel naar een ontruimingsplan vanuit de RI&E) –

**Bijtincidenten**

- Beschrijf hier de te nemen acties bij een bijtincident –

**Ontsnapte dieren**

- Beschrijf hier de te nemen acties bij een ontsnapt dier –

**Uitbraak dierziekte**

- Beschrijf hier de te nemen acties bij de uitbraak van een dierziekte (verwijs eventueel naar onderdeel f ‘gezondheid’ –

**Overleden dier**

- Beschrijf hier de te nemen acties bij het overlijden van een gastdier -

***h. Socialisatie puppy’s***

Norm 5.2.

**Interactie met mensen en andere honden**

- Beschrijf hier de wijze waarop de pup de gelegenheid krijgt om interactie te hebben met mensen en andere dieren en wat de minimale speeltijd per dag is –

**Kennismaken met nieuwe prikkels**

- Beschrijf hier de wijze waarop de pup kennis maakt met nieuwe indrukken (bijvoorbeeld visuele, tactiele en auditieve prikkels) en hoe ervoor gezorgd wordt dat de pup hier positieve associaties aan koppelt (bijvoorbeeld beloning met voer en stem) -

**Rust**

- Beschrijf hier de wijze waarop overprikkeling voorkomen wordt -

**II. MODELREGISTRATIE ‘DIER’**

Registraties mogen digitaal beheerd worden. Je mag uiteraard je eigen systeem van registratie gebruiken zolang de gevraagde informatie maar vindbaar is.

***a. Klantgegevens, diergegevens en kenmerken dier***

Norm 3.2. en 4.1.2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KLANT** | Naam |  | |
| Adres |  | |
| Woonplaats |  | |
| Telefoonnummer |  | |
| E-mailadres |  | |
| **DIER** | Diersoort |  | |
| Roepnaam |  | |
| Chipnummer |  | |
| Ras |  | |
| Uiterlijke kenmerken |  | |
| Leeftijd |  | |
| Geslacht |  | gesteriliseerd/gecastreerd |
| Datum laatste loopsheid |  | |
| Ontvangen vaccinaties |  | Geldigheid: |
|  | Geldigheid: |
|  | Geldigheid: |
| Contactgegevens dierenarts |  | |
| Medicatie |  | |
| Speciaal dieet |  | |
| Datum laatste bestrijding endo- en ectoparasieten |  | |
| Relevante ziektegeschiedenis |  | |
| Bijzonderheden in het gedrag |  | |
| Aandachtspunten in de verzorging |  | |
| Hoknummer |  | |

***b. Huisvesting***

Norm 4.1.3.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Naam | Datum | Hoknr. | Type huisvesting  (soort/individuele of groepshuisvesting) | Duur verblijf | Keuze huisvesting volgens protocol |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

***c. Afwijkingen gezondheidscontrole***

Norm 4.4.1. en 4.4.4.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Naam | Hoknr. | Soort | Ziekenboeg/  Quarantaine/  Isolatie | Afwijking | Maatregel |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

***d. Dierenartsbezoek***

Norm 4.4.2.

Naam Dierenarts:

Adres:

Postcode en plaats:

Telefoon:

E-mail:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Reden voor bezoek | Acuut ingrijpen noodzakelijk | Ingrijpen besproken met/gemeld aan klant |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# **7. KLANT**

**I. Modelklachtenprotocol**

Klachten worden afgehandeld door een klachtenbeheerder. In de taakverdeling is aangegeven wie deze functie vervult.

Klachten worden genoteerd in het ‘Klachtenboek’ in de computer (of in de papieren versie) volgens de formulering door de klant. Hierbij wordt naam, adres en telefoonnummer van de klant genoteerd.

Indien de klacht de behandeling door een medewerker betreft, wordt de klacht besproken met deze medewerker. Onderzocht wordt in hoeverre de klacht terecht is en hoe dergelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Indien een klacht een geleverd product betreft wordt onderzocht in hoeverre de klacht terecht is en hoe dergelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Van conclusies, genomen acties en maatregelen ter preventie wordt aantekening gehouden in het Klachtenboek. De klager ontvangt tevens bericht van conclusies, acties en genomen maatregelen.

**II. Modelklachtenregistraties**

|  |  |
| --- | --- |
| Gegevens klant  (naam, adres, telefoon, e-mail) |  |
| Datum klacht |  |
| Omschrijving klacht |  |
| Naam klachtenbeheerder |  |
| Omschrijving actie klachtenbeheerder |  |
| Genomen maatregel |  |
| Datum terugmelding naar klant |  |

# **DIERENWELZIJN (A)**

**I. Bewijzen van vakbekwaamheid**

Bonusnorm A.1.1.

- Voeg de bewijzen van vakbekwaamheid toe aan de bewijzen en vakbekwaamheid onder ‘2. BEHEERDER EN MEDEWERKERS’ –

**II. Diploma’s en certificaten kwalificaties**

Bonusnorm A.1.2.

- Voeg de diploma’s en certificaten toe aan de diploma’s en certificaten onder ‘2. BEHEERDER EN MEDEWERKERS’ –

**III. Certificaten EHBO voor dieren**

Bonusnorm A.1.3.

- Voeg de certificaten toe aan de diploma’s en certificaten onder ‘2. BEHEERDER EN MEDEWERKERS’ –

**IV. Uitnodiging aan medewerkers voor bijscholingsdag(en)**

Bonusnorm A.1.4. en A.1.5.

- Voeg hier (een kopie) toe –

**V. Protocol ‘stress bij dieren’**

Bonusnorm A.2.6.

- Beschrijf hier hoe stress bij dieren zoveel mogelijk wordt tegengegaan of wordt weggenomen -

Bekijk eventueel [Fear Free tips en tools](https://fearfreepets.com/wp-content/uploads/2020/04/Practice-Certification-Tips-Tools-Templates-April-2020.pdf) waarvan een aantal ook toe te passen zijn binnen een dierenpension.

# **WERKGEVERSCHAP (C)**

**I. Personeelshandboek**

Bonusnorm C.2 t/m C.9.

- Vul het personeelshandboek aan onder ‘2. BEHEERDER EN MEDEWERKERS’ –

**II. Schriftelijke beoordeling door medewerkers**

Bonusnorm C.10.

- Laat medewerkers geheel anoniem onderstaande tabel invullen en voeg hier toe of vraag hen geheel anoniem één rapportcijfer te geven van 1 tot en met 10 -

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Geef jouw werkgever een rapportcijfer van 1 tot en met 10:** | | |
| *Objectiviteit:* iedere werknemer wordt gelijk behandeld | |  |
| *Betrouwbaarheid:* beloftes worden nagekomen | |  |
| *Betrokkenheid:* er wordt oprechte interesse getoond | |  |
| *Communicatie:* grote beslissingen worden uitgelegd en besproken, er wordt geluisterd naar bezwaren of inbreng, en werknemers worden duidelijk geïnformeerd over hun rechten en plichten | |  |
|  | **Gemiddelde cijfer** |  |