

Wanneer u als houder van een dierenpension in aanmerking wilt komen voor een certificaat van Dierbaar voor u bedrijf, dan moet u voldoen aan de volgende Norm:

### **1. Algemeen**

- Uw dierenpension moet van buiten als zodanig duidelijk herkenbaar zijn.
- Uw dierenpension moet een professionele uitstraling hebben. Enkele kenmerken hiervan zijn:
  - Een goed verharde toegangsweg naar uw bedrijf;
  - Voldoende verharde parkeerplaatsen op uw bedrijfsterrein (of daaraan palend);
  - Een adequate bewegwijzering naar en op het bedrijfsterrein;
  - Een deugdelijke buitenverlichting op het bedrijfsterrein en bij de bedrijfsgebouwen;
  - De bedrijfsgebouwen zijn goed onderhouden ;
  - Een keurig schoongehouden bedrijfsterrein;
  - Een goede opvang en aanspreekpunt voor bezoekers.

### **2. Organisatie en beleid**

- Over uw dierenpension dient in een folder/brochure tenminste de volgende informatie te zijn vastgelegd:
  - De kernactiviteiten;
  - De beschikbare capaciteit en soorten dieren die opgevangen kunnen worden;
  - De manier waarop de dieren worden gehuisvest (solitair, als duo, of in groepsverband);
  - De leveringsvoorwaarden die worden gehanteerd;
  - De openingstijden;
  - De tarieven die worden gehanteerd;
  - De verplichte en eventueel aanvullende entingen;
  - De manier van verzorging van de gastdieren.
- Binnen uw dierenpension zijn de zaken zodanig opgezet, dat aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
  - Er zijn één of meer ziekenboegen aanwezig;
  - Er is een voortdurende toegang van de dieren tot een zindelijke drinkgelegenheid, waar vers drinkwater voorradig is;
  - Het bij elkaar huisvesten van honden en katten in één binnen- of buitenverblijf is uitgesloten. Honden en katten mogen elkaar niet kunnen zien;
  - Bij huisvesting van andere dieren dan honden en katten, wordt elk van deze diersoorten ook in een aparte ruimte gehuisvest;
  - Er zijn nestruimten beschikbaar voor drachtige honden en katten;
  - Er worden geen kadavers bewaard in ruimten waar honden, katten of andere gastdieren zijn gehuisvest;
  - Er zijn goede ventilatiemogelijkheden;
  - Er is voldoende toetreding van daglicht in de dierenverblijven.
- Wanneer u medewerkers in dienst heeft of gebruik maakt van hulpkrachten, is het uw taak als eigenaar/bedrijfsleider dat u instructies geeft over welke taken uitgevoerd moeten worden en hoe deze uitgevoerd moeten worden. U dient toe te zien op de naleving van de instructies.

### **3. Bedrijfsvoering**

- De afspraken en gegevens die tussen u en de klant worden gemaakt, worden schriftelijk vastgelegd.
- U bent verplicht om de belangrijkste gegevens en kenmerken van het gastdier te registreren.
- In het belang van de gezondheid en het welzijn van het gastdier zorgt u (zo nodig in overleg met een dierenarts) voor:
  - Afdoende maatregelen en voorzieningen bij een eventueel transport van het gastdier;
  - Het treffen van corrigerende maatregelen bij het constateren van achteruitgang in de gezondheid van het gastdier;
  - Het verzorgen van een aantal (per gastdier te bepalen) tussentijdse keuringen;
  - Het nemen van de nodige voorzorgsmaatregelen om diefstal of uitbraak van een gastdier te voorkomen.
- Tussen u en de klant wordt afgesproken dat:
  - Direct melding wordt gemaakt van het gastdier of andere calamiteiten (behoudens overmacht of indien de klant dit niet wenst);
  - Na afloop van het verblijf mondeling verslag wordt gedaan over mogelijk afwijkingen bij of bijzonderheden over het gastdier.
- Uw bedrijfsvoering voldoet aan de voorschriften uit wettelijke regelingen, zoals Milieuwetten, Arbo-wet, Gezondheids- en Welzijnswet voor Dieren/Honden- en Kattenbesluit.

### **4. Personeel en vakbekwaamheid**

- De vakbekwaamheid van de eigenaar/bedrijfsleider moet worden aangetoond door middel van een diploma wat voldoet aan de wettelijke eisen.
- Wanneer er andere dieren dan honden en katten worden opgevangen, moet hiervoor de nodige vakbekwaamheid van deze diersoorten aanwezig zijn.
- De vakkennis moet up-to-date worden gehouden, door het volgen van applicatiecursussen en het raadplegen van vakliteratuur.
- De voorschriften van de Arbo-wet dienen zorgvuldig te worden nageleefd, hetgeen o.a. inhoudt dat aandacht moet worden geschonken aan:
  - De arbeidsomstandigheden en het oplossen van eventuele knelpunten (veiligheid en gezondheid);
  - De wijze van registratie van verzuimgegevens en een goede verzuimbegeleiding.
- De eigenaar/bedrijfsleider moet ervoor zorgen dat het personeel op de hoogte is van:
  - De omgangsregels met klant en dier;
  - Ieders taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.Tevens wordt ervoor gezorgd dat de instructies worden nageleefd.

## **5. De positie van de klant**

- De dienstverlening aan de klant en de daarbij te hanteren werkwijzen moeten duidelijk worden vastgelegd.
- Er wordt een code vastgesteld omtrent het gedrag dat van de klant mag worden verwacht.
- Klachten dienen te worden geregistreerd en er moet een vaste werkwijze worden gevolgd met betrekking tot de behandeling van klachten.

## **6. Inkoop en kwaliteit van goederen en voeders**

- U koopt goederen en voeders in die aan de gestelde (kwaliteits)eisen voldoen. Dit wordt bij aflevering gecontroleerd.
- U zorgt voor een geschikte opslagruimte van de goederen en voeders. De diergeneesmiddelen moet op een centrale (niet bereikbaar voor onbevoegden) worden opgeborgen. Tevens worden zij bewaard volgens de eisen van houdbaarheid.

## **7. Huisvesting en inrichting**

- De inrichting van uw bedrijf voldoet aan alle wettelijke voorschriften met betrekking tot de veiligheid en gezondheid van mens en dier. Periodieke controle is vereist.
- Er moet een op het bedrijf afgestemde reinigingsprocedure worden toegepast. Deze reinigingsprocedure moet op schrift staan.