



Gesellschaft Schweizer Tierärztinnen und Tierärzte
Société des Vétérinaires Suisses
Società delle Veterinarie e dei Veterinari Svizzeri

Reglement

Behandlung von Kundenbeschwerden

Der Vorstand der GST erlässt folgende Bestimmungen.

I Einleitung

Artikel 1

Die GST und die Regionalsektionen bieten gute Dienste an, damit Kundenbeschwerden einer einvernehmlichen Lösung entgegengeführt werden können.

Ziel/Zweck

II Zuständigkeiten

Artikel 2

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Der Vorstand GST führt die Oberaufsicht über die Behandlung von Kundenbeschwerden und schafft die Voraussetzungen, damit die Kundenbeschwerden im Sinne dieses Reglements behandelt werden können. | Oberaufsicht |
| 2 | Zu diesem Zweck schafft die GST eine Ombudsstelle GST für Kundenbeschwerden. Diese behandelt Beschwerden, welche gegen Mitglieder der GST, die nur in einer Fachsektion sind, gerichtet werden. | Ombudsstelle GST |
| 3 | Für die Behandlung von Kundenbeschwerden kann die Ombudsstelle GST mit einem Fachtierarzt / einer Fachtierärztin zusammenarbeiten. | Zusammenarbeit
Ombudsstelle |
| 4 | Beschwerden gegen Nicht-Mitglieder der GST werden von der GST nicht behandelt. | Beschwerden
gegen Nicht-
Mitglieder |

Artikel 3

- | | | |
|---|--|----------------------------------|
| 1 | Die Regionalsektionen bestimmen ein Schlichtungsorgan (vgl. Art. 9 Abs. 3 der GST-Statuten) zur Behandlung der Kundenbeschwerden.

Sie können ein neues, ein bereits bestehendes Gremium oder eine Person mit dieser Aufgabe betrauen. | Aufgabe
Regionalsektion |
| 2 | Mehrere Regionalsektionen können eine gemeinsame Vermittlungs- | Gemeinsame
Vermittlungsstelle |

stelle mit der Behandlung von Kundenbeschwerden betrauen.

- | | | |
|---|--|-----------------|
| 3 | In besonderen Fällen (Befangenheit, fachliche Überforderung etc.) kann der Vorstand der Regionalsektion der GST beantragen, dass die Beschwerde von der Ombudsstelle GST behandelt wird. | Besondere Fälle |
|---|--|-----------------|

Artikel 4

- | | | |
|---|---|------------------------|
| 1 | Die Vermittlungsstellen der Sektionen können in speziellen Fällen die für die Beantwortung des entsprechenden Problems kompetente Fachsektion um eine Stellungnahme ersuchen. | Einholen Stellungnahme |
| 2 | Der Rechtsdienst GST steht der Ombudsstelle GST sowie den Vermittlungsstellen beratend zur Verfügung. | Juristische Beratung |

Artikel 5

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Die Behandlung der Beschwerden richtet sich nach folgenden Grundsätzen: institutionalisiertes und einfaches Verfahren, angemessene, speditive Bearbeitungszeit; | Grundsätze der Behandlung von Beschwerden |
| 2 | Die Vermittlungsstellen haben eine vermittelnde Funktion. | Funktion Vermittlungsstelle |
| 3 | Die Behandlung der Beschwerden erfolgt für die Beschwerdeführer / die Beschwerdeführerinnen kostenlos. Ausnahmen bilden weitreichende, vom Beschwerdeführer / von der Beschwerdeführerin verlangte Abklärungen (fachlicher oder juristischer Natur). | Beschwerdeführer Kosten |

Artikel 6

Mitglieder der GST sind gemäss Standesordnung verpflichtet, sich dem Verfahren zu unterziehen, die verlangten Auskünfte zu erteilen und die benötigten Unterlagen zur Verfügung zu stellen.	Erteilung Auskünfte, Unterlagen
---	------------------------------------

III Allgemeine Verfahrensvorschriften

Artikel 7

Beschwerden sind schriftlich mit ausreichender Begründung einzureichen.	Einreichung Beschwerden
---	-------------------------

Artikel 8

Die Mitglieder der Vermittlungsstellen und die Ombudsperson GST unterstehen der Schweigepflicht. Geheimhaltung

Artikel 9

- ¹ Die GST übernimmt die Kosten für die Bearbeitung von Beschwerden durch die Ombudsstelle GST gemäss Art. 2 Abs. 2. Verfahrenskosten
- ² Die Verfahrenskosten der regionalen Vermittlungsstellen werden von der Regionalsektion geregelt. Es besteht kein finanzieller Anspruch an die GST.
- ³ Ergibt die Behandlung der Beschwerde einen eindeutigen Fehler des Tierarztes / der Tierärztin, können ihm / ihr die Verfahrenskosten ganz oder teilweise überbunden werden. Kostentragung durch Tierarzt
- ⁴ Parteikosten werden keine gesprochen. Parteikosten

Artikel 10

Stellt die Vermittlungsstelle oder die Ombudsstelle GST im Verfahren fest, dass der Tierarzt / die Tierärztin in krasser Weise gegen die Standesordnung bzw. andere Vorschriften der GST verstossen hat, orientiert sie die zuständige Stelle zwecks Einleitung eines Standesverfahrens. Verstoss gegen die Standesordnung

IV Vermittlungsverfahren

Artikel 11

- ¹ Die Kundenbeschwerden werden an die Geschäftsstelle GST geschickt und von ihr an die zuständige Ombudsstelle weitergeleitet. In allen Fällen, in denen die Ombudsstelle direkt angegangen wird, hat die Ombudsstelle vor der Bearbeitung die Geschäftsstelle (Rechtsdienst) zu informieren. Verfahren
- ² Die Ombudsstelle nimmt Kontakt mit dem betroffenen Tierarzt / der betroffenen Tierärztin sowie dem Beschwerdeführer / der Beschwerdeführerin auf. Dabei wird der Sachverhalt erörtert und versucht, einen Vermittlungsvorschlag zu unterbreiten.

- ⁴ Das Ergebnis der Vermittlung wird beiden Parteien unter Hinweis auf den nichtrichterlichen Charakter der Beurteilung mitgeteilt. Die Geschäftsstelle GST wird mit einer Kopie der Beurteilung bedient

V Schlussbestimmungen

Artikel 15

Bei Interpretationsdifferenzen gilt der deutsche Text.

Deutscher Text

Artikel 16

- ¹ Das Reglement tritt nach Genehmigung durch den Vorstand in Kraft Inkrafttreten
- ² Mit dem Inkrafttreten dieses Reglementes wird das Reglement über die Behandlung von Kundenbeschwerden vom 6. Juni 2006 aufgehoben. Aufhebung von Erlassen

Also beschlossen an der Vorstandssitzung GST 21.01.2016.

Namens der

Gesellschaft Schweizer Tierärztinnen und Tierärzte



Der Präsident
Christoph Kiefer



Der Geschäftsführer
Peter Glauser