

*NB dit is een van de eerste versies van het reglement. Op basis van de ontwikkeling en verkregen voortschrijdend inzicht zal het noodzakelijk zijn om dit reglement (zeker in de beginperiode) aan te vullen of aan te passen. De op [www.aairegister.nl](http://www.aairegister.nl) gepubliceerde versie is steeds de geldende versie. (zie datum)*

## 1. INTRODUCTIE

Inzet en toepassing van dierondersteunde interventies (AAI) heeft de afgelopen jaren in toenemende mate bewezen van groot nut en effectiviteit te zijn wanneer dit met de juiste indicatie en op een deskundige en verantwoorde manier wordt ingezet bij kinderen en/of volwassenen. AAI kan zich daarom ook verheugen in een toenemende belangstelling binnen de zorg, maar ook het onderwijs en bij coaching trajecten.

De Stichting AAIZOO zet zich in voor het verbeteren van de kennisinfrastructuur op dit gebied, waardoor wetenschappers, hulp- en zorgverleners en andere beroepsmatige aanbieders van dierondersteunde werkzaamheden de beschikbare kennis beter kunnen delen, onderzoeksprojecten kunnen initiëren en onderwijs kunnen ontwikkelen. Hierdoor kan de kwaliteit van de werkzaamheden in dit werkveld worden verbeterd.

Dit sluit ook aan bij het gegeven dat de overheid op het gebied van gezondheid en het welzijn van dieren en mensen steeds meer waarborgen en zichtbaar maken van kwaliteit verlangt.

Er is dus de behoefte om de aanwezige en verworven kennis en ervaring bij professionals in een heldere transparante registratie vastteleggen.

AAIZOO heeft daarom, samen met de Stichting Instituut voor Antrozoölogie (IVA), het initiatief genomen om een kwaliteitsregister op te zetten: Het AAI Kwaliteitsregister (AKR) waarin alle beroepsmatige beroepsbeoefenaren (\*1) van dierondersteunde interventies (hierna te noemen "**Professional**") hun kennis en ervaring kunnen deponeren en (wanneer deze minimaal aan de geldende eisen voldoet), zichtbaar maken voor derden. Als applicatie is gekozen voor PE online van Xaurum. Dit is een applicatie die inmiddels door een zeer groot aantal beroepsorganisaties wordt gebruikt en alle functionaliteit, betrouwbaarheid en veiligheid biedt die van een Register verwacht mag worden. AAIZOO heeft, net als elke andere beroepsorganisatie, een volledig eigen inrichting en inlogscherf. Elke Professional heeft een eigen dossier.

(\*1) AAI (Animal Assisted Interventions) wordt toegepast in de volgende velden:

- AAT Animal Assisted Therapie
- AAE Animal Assisted Education
- AAA Animal Assisted Activities
- AAC Animal Assisted Coaching

AAIZOO is regelinghouder van dit Register en heeft de kaders hiervan vastgelegd in dit AAI Kwaliteitsregister reglement (hierna te noemen "het Reglement"). De in dit Reglement vastgelegde voorwaarden voor toetsing van opleidingen, (na-)scholing en intervisies en het opstellen van de beoordelingscriteria van personen die op basis van eerder verworven vaardigheden willen instromen, is tot stand gekomen op bindend advies van de door het IVA ingestelde Regelingcommissie (RC). Het bestuur van AAIZOO heeft het beheer, onderhoud en de uitvoering van het AKR neergelegd bij het AAI Kwaliteitsregister beheer (hierna te noemen "het AKR-beheer"). De taken, samenstelling en werkwijze van het AKR-beheer zijn vastgelegd in bijlage 1 van het Reglement. Het AKR-beheer heeft als gedelegeerd regelinghouder tot taak de uitvoering en het beheer van het AKR op basis van hetgeen in het Reglement is vastgelegd. Het AKR-beheer en de Regelingcommissie brengen gezamenlijk een bindend advies uit aan het bestuur van AAIZOO over de inhoud en aanpassingen van het Reglement en de daaronder vallende regelingen. Het Reglement wordt minstens 1x per drie jaar geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Vanaf heden kan een Professional zich in het AKR aanmelden voor registratie door een inlog aan te vragen voor het AKR. Nadat aan alle beoordelingscriteria voor inschrijving is voldaan kan de Professional alle gevolgde opleiding, nascholing, e-learning, intervisie en andere relevante informatie zelf bijhouden en inzien.

## 2. DOELSTELLING

Het AKR borgt dat elke geregistreerde Professional relevante nascholing volgt, de kwaliteitsrichtlijnen voor AAI toepast en de vigerende wet- en regelgeving naleeft. Door middel van het openbare gedeelte van het AKR wordt dit voor het publiek zichtbaar gemaakt. Dit Reglement voorziet erin dat de Professional die aan de gestelde eisen voldoet en daarop onafhankelijk worden getoetst, geregistreerd wordt in het AKR.

De Regelingcommissie stelt de voorwaarden op voor registratie in het AKR.

Toetsing van de toelatingseisen van het AKR wordt uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van het IVA. IVA wordt als uitvoerend orgaan onafhankelijk getoetst door een externe auditor. (ISAAT / ESAAT)

## 3. AANMELDING VOOR DEELNAME

Het AKR staat open voor alle Professionele aanbieders van AAI.

Een Professional, die op basis van de onder 5 beschreven beoordelingscriteria denkt te voldoen aan de criteria van dit Register kan zich aanmelden om opgenomen te worden in het AKR.

Aanmelding geschiedt via de link op zowel de website van AAIZOO ([www.aaizoo.nl](http://www.aaizoo.nl)) als ook op de IVA website ([www.antrozooologie.nl](http://www.antrozooologie.nl)) of rechtstreeks op [www.aairegister.nl](http://www.aairegister.nl). De kosten voor Registratie bedragen € 65.- per jaar excl. BTW en worden via het AKR bij vooruitbetaling (3 jaar) afgerekend.

## 4. REGISTER EN LOGO (OPENBARE GEGEVENS)

Registratie in het AKR is strikt persoonsgebonden. Deelnemers die staan ingeschreven in het AKR geven toestemming voor publicatie van hun basisgegevens (\*2) en de door hen aangegeven overige openbare informatie in het overzicht van Register-geregistreerde beroepsbeoefenaren. Alleen Deelnemers die in het AKR zijn opgenomen mogen het door AAIZOO uitgegeven en bij hun registratie passende logo voeren. De deelnemer is daarbij gehouden aan de "Voorwaarden gebruik Register-logo" (zie bijlage 2).

*\*2) de basisgegevens bestaan minimaal uit hun naam, hoogst genoten beroepsopleiding, de doelgroep waar ze zich op richten en de diersoort(en) waarmee gewerkt wordt.*

## 5. BEOORDELINGSCRITERIA

De beoordelingscriteria (nader uitgewerkt in bijlage 3 kunnen worden onderscheiden in:

- 5.1. Criteria voor inschrijving in het AKR
- 5.2. Criteria voor onderhoud van inschrijving in het AKR
- 5.3. Criteria voor (gedwongen) uitschrijving uit het AKR
- 5.4. Criteria voor herregistratie

### 5.1. CRITERIA VOOR INSCHRIJVING IN HET AKR

Deze criteria zijn gedetailleerd uitgewerkt en beschreven in de Basisdocumenten AAI Kwaliteitsregister (hond en paard). Ze kunnen worden onderverdeeld in eisen met betrekking tot:

- 5.1.1. De hoedanigheid van de Professional
- 5.1.2. Gevolgde opleiding(en) en nascholing
- 5.1.3. Contractuele voorwaarden

#### 5.1.1. HOEDANIGHEID VAN DE PROFESSIONAL

De specifieke eisen met betrekking tot de hoedanigheid van de Professional omvatten:

- Een aantoonbare beroepsopleiding en daarnaast kennis van en/of ervaring met dierondersteunde interventies (AAI) deze zijn nader uitgewerkt in bijlage 3

#### 5.1.2. OPLEIDING en NASCHOLING

- De Professional committeert zich aan de Register eisen voor nascholing en intercollegiaal Professional overleg.
- De nascholing dient getoetst te zijn door een onafhankelijk orgaan.
- De toetsing van nascholing gebeurt door een door IVA ingestelde Commissie van Deskundigen (CvD) (bijlage 4).

## 5.1.3. CONTRACTUELE VOORWAARDEN

- Het accepteren en nakomen van de voorwaarden van het Reglement.
- Betaling van de inschrijvings- en registratiekosten voor deelname aan de regeling.

## 5.2. CRITERIA VOOR ONDERHOUD VAN INSCHRIJVING IN HET AKR

Het AKR-beheer voert minimaal éénmaal per vijf jaar een toetsing uit. Bij deze toetsing wordt beoordeeld of de Professionals nog voldoen aan het dan geldende Reglement en de onder 5.1 genoemde criteria voor inschrijving in het register. In geval van twijfel wordt dit voorgelegd aan de CvD (zie bijlage 4) Het AKR-beheer behoudt zich het recht voor om daarnaast een tussentijdse toetsing uit voeren.

## 5.3. CRITERIA VOOR (GEDWONGEN) UITSCHRIJVING UIT HET AKR

Registratie in het AKR zal worden doorgehaald indien:

- Het AKR-beheer constateert dat de Register-geregistreeerde Professional niet (meer) voldoet of wil voldoen aan de criteria zoals vermeld onder 5.1 en/of 5.2;
- De Professional zelf aangeeft niet meer aan de criteria zoals vermeld onder 5.1 en/of 5.2 te voldoen.

## 5.4. CRITERIA VOOR HERREGISTRATIE

Drie jaar na eerste registratie vindt een verplichte herregistratie toets plaats. De Professional moet in die periode minimaal 60 PE punten hebben gescoord (gemiddeld 20 per jaar), waarvan minimaal 30 voor getoetste nascholing in binnenland of (door in het AKR genoemde buitenlandse zusterorganisaties getoetste) scholing in het buitenland. De overige 30 kunnen worden verzameld door lesgeven (1PE/uur), publicaties (symposia), overige scholing (1PE/uur) en/of intervisie (2PE/intervisie). Daarnaast dient het in het AKR aanwezige zelfevaluatieformulier te worden ingevuld. De "bewijzen" voor "buitenland" en "overige" dienen zelf door de Professional te worden ge-upload in het eigen dossier.

## 6. CONTROLE, TOETSING EN ERKENNING

Het AKR-beheer beoordeelt de aanmelding van een Professional aan de hand van het Beoordelingsprotocol (bijlage 6) en het Beslissingsprotocol (bijlage 7) van het Reglement. In voorkomende gevallen vraagt het AKR-beheer de CvD om advies.

Het AKR-beheer toetst de AKR geregistreeerde Professional op de criteria onder 5. De toetsing voor toelating vindt plaats op het moment van inschrijving. De herregistratie toetsing vindt na drie jaar plaats door controle van de gevolgde en geregistreeerde hoeveelheid nascholing en het ingevulde zelfevaluatieformulier in het AKR. Daarna minimaal eenmaal per vijf jaar.

## 7. KLACHTEN EN BEROEP

Bezwaren tegen de inhoud van de voorschriften in het Reglement en/of de uitleg of toepassing daarvan, kunnen worden voorgelegd aan de regelinghouder (het AKR-beheer). Als deze naar oordeel van de bezwaar makende partij geen bevredigende oplossing brengt, kan het bezwaar worden voorgelegd aan de Klachtencommissie (zie bijlage 8).

## 8. Aanbieders van (na-)scholing

Aanbieders van (na-)scholing kunnen deze via het AKR aanmelden en laten toetsen door de CvD.

De kosten van de toetsingsaanvraag worden via het AKR afgerekend. De kosten van een toetsingsaanvraag hangen af van omvang en daarmee samenhangende netto studiebelasting van hetgeen u aanbiedt. De tijd die de CvD nodig heeft om uw aanbod te beoordelen zal gemiddeld ook samenhangen met de omvang daarvan. Ter dekking van deze kosten hanteren we de volgende formule:

- Voor een nieuwe aanvraag is dat aantal netto studiebelastinguren maal een factor.
- Voor de jaarlijkse toetsing van de her aanvraag of verlenging is dit 25% van het dan geldende tarief.
- De factor is op dit moment 4.

Tijdens deze accreditatieduur kunt u zelf extra uitvoeringen van dezelfde cursus toevoegen zonder dat dit kosten met zich meebrengt.

Alle getoetste (na-)scholing wordt in het AKR geplaatst. Wanneer deze scholingen gegeven worden is terug te vinden in de Register agenda. Na afloop van een scholing voert de aanbieder de deelnemerslijst in via Register. De getoetste scholingsuren worden door de aanbieder digitaal bijgeschreven in het AAI-dossier van de deelnemer.

Bij goedkeuring wordt de puntentoekenning standaard voor de periode van 1 jaar verleend. Dit houdt in dat de aanbieder dezelfde scholing 1 jaar lang mag geven en datums in de registeragenda kan plaatsen. Na een jaar dient (beperkte) hertoetsing te worden aangevraagd. (De kosten voor hertoetsing bedragen 25% van de actuele aanvraag fee)

De cursussen van aanbieders worden getoetst aan de hand van de documenten White Paper IAHAIO (versie 2018), de Erasmus+ publicatie Animal Assisted Activities (2016), het IVA document Kwaliteitsrichtlijnen en de checklist van ISAAT/ESAAT. In samenwerking met het ISAAT/ESAAT en IAHAIO en het werkveld, waaronder AAIZOO heeft IVA de curricula opgebouwd, die bestaan uit bouwstenen (cursussen) waarvan de inhoud langs de ISAAT/ESAAT/IAHAIO maatlat zijn gelegd.

## 9. Samenvatting structuur:

AAIZOO		Regelinghouder/ administratieve verwerking, onderhoud en openbaarmaking van de registraties.
IVA		Toetsing toelatingseisen Professional en toetsing van opleidingen door haar RC en CvD
AKR-Beheer		Gedelegeerd regelinghouder > het uitvoerend beheer van het AKR en uitvoerend beheer van de regeling
Commissie van deskundigen	CvD	Door IVA in te stellen commissie ter toetsing van scholing aanbod
Klachtencommissie	KC	Door AAIZOO in te stellen commissie in geval van klacht of geschil
Regelingscommissie	RC	Door IVA in te stellen commissie > bepaalt de voorwaarden voor toetsing van opleidingen, (na-)scholing en interviews en het opstellen van de beoordeling van personen die op basis van eerder verworven vaardigheden willen instromen

Toelichting:

AAIZOO is eindverantwoordelijke voor het beheer van het AKR en de uitvoering van het Reglement.

# REGLEMENT AAI KWALITEITSREGISTER



De uitvoering wordt door AAIZOO uitbesteed aan het AKR-beheer die optreedt als gedelegeerd regelinghouder. De samenstelling en bevoegdheden van het AKR-beheer zijn vastgelegd in bijlage 1.

IVA is eindverantwoordelijke voor het bepalen en opstellen van de toetsingseisen voor AAI-aanbieders en het beoordelen van het aanbod van opleidingen (na-) scholing en intervisies.

De uitvoering wordt door IVA gedelegeerd aan respectievelijk de Regelingcommissie en de CvD. De samenstelling en bevoegdheden van deze commissies zijn vastgelegd in bijlage 4 en 5.

## **Bijlage 1      AKR-beheer AAI Kwaliteitsbeleid**

AAIZOO is regelinghouder van dit Register en heeft de kaders hiervan formeel vastgelegd in dit AAI Kwaliteitsregister Reglement. Het bestuur van AAIZOO wordt hierbij bindend geadviseerd door het AKR-beheer AAI Kwaliteitsbeleid en de Regelingcommissie.

### **De taken**

Het AKR-beheer is gedelegeerd regelinghouder en heeft tot taak zorg te dragen voor de uitvoering en het uitvoerend beheer van deze kwaliteitsregeling.

### **Samenstelling**

Het AKR-beheer team bestaat uit 3 tot 5 leden waarbij door AAIZOO en IVA ieder 1 of 2 leden worden voorgedragen waarvan eventueel 1 lid tevens een bestuurslid kan zijn. De laatste stoel wordt ingevuld door een in gezamenlijk overleg aan te wijzen, niet in de branche werkzame, persoon. Bij voorkeur wel iemand met ervaring met Registers en het beheer daarvan.

## Bijlage 2 Voorwaarden gebruik registratie logo.

In het AKR worden alleen personen ingeschreven die op basis van dit reglement en aan alle beoordelingscriteria voldoen.

Alleen personen (dus strikt persoonsgebonden!) die in het AKR zijn opgenomen mogen het door AAIZOO uitgegeven en bij hun registratie passende logo voeren. Er zijn drie versies. De versie die de deelnemer mag gebruiken is gebonden aan de hoedanigheid van de deelnemer (Professional, Handler of Overige > zie *toelichting in bijlage 3*). Leverbaar naar keuze van de deelnemer in de kleuren blauw en zwart.

Voor AAI professionals:

voor AAI Handlers:

voor AAI overige:



De deelnemer is daarbij gehouden aan de "Voorwaarden gebruik Registratie-logo":

- Het Registratie-logo is auteursrechtelijk eigendom van AAIZOO.
- Gebruik van het logo is persoonsgebonden en mag dus uitsluitend gevoerd worden door geregistreerde deelnemers in het AKR.
- In alle gebruik in welke vorm dan ook, moet steeds onomstotelijk duidelijk zijn bij welke persoon (en dus niet de organisatie!) dit logo hoort.
- Binnen een organisatie kunnen meerdere deelnemers werkzaam zijn die het bij hun passende logo ieder voor zich mogen voeren.
- Bij het verliezen van de registratie status van een deelnemer, vervalt tevens zijn of haar recht op gebruik en dient deze onmiddellijk alle zichtbare uitingen te verwijderen.
- De verantwoordelijkheid van het gebruik ligt volledig bij de deelnemer. Deze sluit het AKR uit van elke aansprakelijkheid in geval van misbruik, claims of schade als gevolg van het gebruik van het logo.
- Alle schade die AAIZOO lijdt als gevolg van misbruik en/of oneigenlijk gebruik zal op de veroorzaker worden verhaald.

## Bijlage 3 Instap criteria en beoordeling voor deelnemers

Deelnemers aan het AKR worden na aanvraag tot inschrijving en positieve beoordeling daarvan, ingedeeld in een van de 3 levels zoals beschreven in de Basisdocumenten AAI Kwaliteitsregister (hond en paard) (\*4):

Vertaald naar het AKR zijn:

- Professionals personen die vanuit hun professie zelfstandig dierondersteunde interventies aanbieden. Professionals vallen onder Level 3.
- Met Handler wordt bedoeld de persoon die belast is met het monitoren van het gedrag en welzijn van een dier tijdens een dierondersteunde interventie. Handlers vallen in Level 2.
- Alle overige zijn ondersteunende krachten. Deze vallen onder Level 1.

### Overgangsfase

In de overgangsfase is opname en registratie in het AKR op basis van opleiding en ervaring ook mogelijk (zie onder). Indien echter zowel opleiding als ervaring ontbreekt volgt afwijzing.

Aanbieders van dierondersteunde therapie, coaching of educatie die niet over een erkende beroepskwalificatie of AAI kwalificatie beschikken, maar op basis van de instap criteria naar oordeel van het AKR-beheer in hun werkzame leven vaardigheden voor de ondersteunende omgang met mensen hebben verworven en aangetoond, kunnen gedurende de hierboven genoemde overgangsfase van 3 jaar in aanmerking komen voor een registratie en zijn als zodanig zichtbaar en herkenbaar in het openbare gedeelte. Bij herregistratie na drie jaar gelden voor iedereen die in het AKR is opgenomen de dan geldende criteria.

(\*4) indien er de toekomst behoefte blijkt zijn aan verder onderscheid tussen de soorten Professionals kunnen een of meer sub-registers worden gerealiseerd.

### Persoonsgegevens gegevens:

Contactgegevens geregistreerde (> niet zichtbaar voor buitenwereld)

- Naamgegevens, Contactgegevens, Email, Tel, GSM

Openbare registratie contactgegevens (> zichtbaar voor buitenwereld) (\*5)

- Openbare contactgegevens zoals naam, vestigingsplaats, website, mailadres\*\*
- Contactgegevens zoals bezoekadres, tel.nr
- Relevante hoogste beroepsopleiding(en) en aanvullende AAI opleiding\*\*
- Clientgroep(en) waarmee gewerkt wordt \*\*
- Diersoort(en) waarmee gewerkt wordt (paard; hond, kat, konijn, ezel, hamster, anders)\*\*
- Level van de registratie \*\*
- Social media

(\*5) met \*\* gemerkte items zijn verplicht openbaar

Registratie in het AKR is strikt persoonsgebonden. Deelnemers die staan ingeschreven in het AKR geven toestemming voor openbare publicatie van een lijst met Register-geregistreerde beroepsbeoefenaren.

### Registratiegegevens:

- De opleiding(en) die ze hebben gevolgd inclusief relevante vooropleidingen.
- Startdatum/start jaar werkzaamheden in het veld
- Aard van de werkzaamheden
- Gemiddeld aantal contacturen per maand
- Andere professionele registratie (indien aanwezig) (> bijv BIG)
- Is/zijn de dier(en) gescreend voor geschiktheid taak ja/nee



## **Bijlage 4 Toetsing opleidingen**

De CvD wordt door IVA samengesteld en beoordeelt op verzoek van de opleider hun scholing aanbod tegen het daarvoor geldende tarief.

Bij goedkeuring wordt de puntentoekenning standaard voor de periode van 1 jaar verleend. Dit houdt in dat de aanbieder dezelfde scholing 1 jaar lang mag geven en datums in de registeragenda kan plaatsen. Na een jaar dient (beperkte) hertoetsing te worden aangevraagd. De kosten voor hertoetsing bedragen 25% van het geldende toetsingstarief.

De commissie bestaat uit voldoende deskundige personen die vooral een uitvoerende taak hebben in de beoordeling van toetsingsaanvragen.

Om de lijnen kort te houden is de voorzitter een bestuurslid van IVA

## **Bijlage 5      Regelingcommissie**

De Regelingscommissie wordt door IVA samengesteld en houdt zich bezig met de voorwaarden en criteria voor toelating van deelnemers en voorwaarden en criteria voor toetsing van opleidingen, nascholing, intervisie etc. hierbij vormen de kwaliteitseisen zoals geformuleerd door ISAAT/ESAAT/IAHAIO de bouwstenen voor deze voorwaarden en criteria.

De Regelingcommissie heeft tot taak om de besturen van AAIZOO (en IVA) bindend te adviseren over de vast te stellen inhoud van het Reglement en de daaronder vallende regelingen. Het Reglement wordt minstens 1x per drie jaar geëvalueerd en waar nodig aangepast.

De commissie bestaat uit voldoende deskundige personen die vooral een beleidsvormende taak hebben in de toetsing, bewaking en het up to date houden van het Reglement.

Om de lijnen kort te houden is de voorzitter een bestuurslid van IVA

## **Bijlage 6      Beoordelingsprotocol**

De Regelingcommissie stelt een beoordelingsprotocol op dat CvD hanteert in haar taakuitoefening. Hierin wordt het beoordelingsproces beschreven, dus de wijze waarop een beoordeling van een aangeboden cursus, opleiding, etc. plaatsvindt. Door dit vast te stellen en ernaar te handelen, worden beoordelingen eenduidig en transparant en zal dit de kans op vragen over of bezwaren tegen de uitkomst verminderen.

## **Bijlage 7      Beslissingsprotocol**

De Regelingcommissie stelt een beslissingsprotocol op dat Stuurgroep, Regelingcommissie en CvD hanteren in hun taakuitoefening. Hierin wordt het besluitvormingsproces beschreven, dus het komen tot een besluit, wat de route is bij twijfel of vragen. Door dit vast te stellen en ernaar te handelen, wordt de besluitvorming eenduidig en transparant en zal dit de kans op vragen over of bezwaren tegen de uitkomst verminderen.

## **Bijlage 8 Klachten**

Klachten over de inschrijving en (her)registratie in het AKR kunnen bij IVA worden ingediend. IVA zal een dergelijke klacht met de nodige zorg en onafhankelijkheid onderzoeken.

Een deelnemer kan bij een geschil met IVA over de uitleg of toepassing van de regels uit het Reglement beroep aantekenen bij de door AAIZOO ingestelde klachtencommissie.

Bezwaren tegen de inhoud van de voorschriften in het Reglement kunnen worden voorgelegd aan de regelinghouder: het AKR-beheer. Indien deze naar oordeel van de bezwaar makende partij geen bevredigende oplossing brengt, kan het bezwaar door de klager worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie bestaat uit een persoon met kennis en ervaring in AAI en een jurist die, afhankelijk van de vraagstelling, een of meer deskundigen kunnen verzoeken hen bij te staan.

De Klachtencommissie is bereikbaar via [klachten@airegister.nl](mailto:klachten@airegister.nl).