



DIERENARTSEN SPOED TELEFOON

Eemnes, 23 januari 2026

Geachte heer/mevrouw,

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van het conceptadviesrapport van de Autoriteit Consument & Markt over de ontwikkeling van kosten en toegankelijkheid binnen de medische zorg voor huisdieren. Ik waardeer het dat in het rapport nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan de druk op de veterinaire spoedzorg en aan oplossingsrichtingen die bijdragen aan doelmatige inzet van schaarse capaciteit.

Graag maak ik gebruik van de uitnodiging om te reageren op de aanbevelingen, in het bijzonder waar het gaat om telefonische triage als instrument om de spoedzorg beter te organiseren.

Telefonische triage als bewezen praktijkinstrument

In het rapport wordt terecht gesignaleerd dat een aanzienlijk deel van de zorgvraag in Avond-, Nacht- en Weekenddiensten niet direct leidt tot medische spoed, maar wél beslag legt op veterinaire professionals en bijdraagt aan kosten en werkdruk. Telefonische triage kan hierin een belangrijke rol spelen. Vanuit de Dierenartsen Spoed Telefoon (DST) kan ik bevestigen dat dit in de praktijk een effectief en veilig instrument is, mits professioneel ingericht en ingebed in de veterinaire zorgketen.

DST is sinds 2023 operationeel en ondersteunt dierenartsenpraktijken tijdens ANW-diensten met telefonische triage, uitgevoerd door ervaren paraveterinaren. Deze triage leidt in de praktijk tot een substantiële reductie van onnodige consulten en tot gerichtere inzet van de dienstdoende dierenarts. Daarmee wordt zowel de werkdruk als de zorgvraag beter gespreid. Daarnaast draagt telefonische triage bij aan transparantie voor diereigenaren: tijdens het triagegesprek wordt vooraf inzicht gegeven in de kosten van een Avond-, Nacht- of Weekendconsult. Dit helpt eigenaren om weloverwogen keuzes te maken en voorkomt verrassingen achteraf.

Belang van veterinaire inbedding

Een belangrijk aandachtspunt is dat telefonische triage in de veterinaire spoedzorg geen generieke callcenterfunctie is. De effectiviteit staat of valt met veterinaire deskundigheid, duidelijke protocollen en structureel overleg met de dienstdoende dierenarts. Juist deze inbedding zorgt ervoor dat triage daadwerkelijk bijdraagt aan gerichte inzet van spoedzorg en kostenbeheersing, en is daarmee relevant bij de verdere uitwerking van de aanbevelingen.

Inzicht in regionale spoedzorg als aanvullende kans

Goede spoedzorg is een gezamenlijke inspanning van de gehele sector. In de huidige situatie zorgt iedere praktijk primair voor de eigen dienstregeling ten behoeve van de eigen klanten. Een openbare landelijke triagedienst is vanuit dat perspectief niet in eerste instantie noodzakelijk. Wel is het wenselijk om binnen de sector beter inzicht te hebben in capaciteit en beschikbaarheid, bijvoorbeeld voor spoedzorg voor bijzondere diersoorten (vogels, reptielen).

Binnen DST zijn wij momenteel al bezig met het inzichtelijk maken van spoeddiensten in de regio's waarin wij actief zijn, juist om knelpunten zoals onduidelijkheid over wie dienst heeft en beperkte beschikbaarheid beter te begrijpen en te adresseren. Dergelijk inzicht kan behulpzaam zijn bij beleidsvorming, zonder dat dit vraagt om directe centralisatie of nieuwe regelgeving.

Meedenken over uitvoerbaarheid

Tot slot wil ik aangeven dat ik de aanbevelingen in het rapport zie als een kans om bestaande praktijkervaringen te benutten bij de verdere uitwerking van beleid. Initiatieven die al operationeel zijn, kunnen dienen als leeromgeving om te toetsen wat in de praktijk werkt en waar aandachtspunten liggen bij opschaling of bredere toepassing. Graag ben ik bereid om onze ervaringen nader toe te lichten of hierover in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,

Pascale Fuchs
Directeur en initiatiefnemer
Dierenartsen Spoed Telefoon
onderdeel van La Vox BV