

Reactie IVC Evidensia van 3 juni 2025 op probleemstellende notitie ACM Marktonderzoek medische zorg huisdieren

1. De Autoriteit Consument & Markt (“ACM”) heeft op 13 mei 2025 haar probleemstellende notitie gepubliceerd voor het Marktonderzoek medische zorg huisdieren (“**Probleemstellende Notitie**”) met daarin de onderzoeksaanpak die de ACM voorstaat. De ACM heeft betrokkenen uitgenodigd schriftelijk te reageren op de notitie.
2. IVC Evidensia (“IVCE”) verwelkomt de mogelijkheid te reageren op de notitie en benadrukt dat zij graag bereid is de ACM gedurende het marktonderzoek van nadere informatie te voorzien.

1. INLEIDING

3. IVCE stelt het op prijs dat de ACM met een brede blik een onafhankelijk en op feiten gebaseerd onderzoek zal verrichten. Zoals de ACM onderkent, staat de sector volop in de (negatieve) aandacht bij de media en de politiek. Dat heeft een significante invloed op de beroepsgroep, met name op het moreel en het algemene werkplezier van dierenartsen die zeer toegewijd zijn en goede bedoelingen hebben. Veel van de media-aandacht is niet gebaseerd op feiten en legt vooral de nadruk op eigendomsstructuren en de onjuiste opvatting dat ketens slechts op winstmaximalisatie gericht zijn. IVCE herkent zich niet in het beeld dat wordt geschetst en benadrukt dat het met het oog hierop van fundamenteel belang is dat de ACM een robuust onderzoek verricht. Tegelijkertijd kan een dergelijk onderzoek leiden tot aanhoudende en toenemende negatieve (media-)aandacht voor de sector, meer onzekerheid en (nog) meer druk op dierenartsen met als gevolg meer uitstroom in een toch al krappe arbeidsmarkt. Bovendien kan het onderzoek, in combinatie met de media-aandacht, een risico vormen voor investeringen in de Nederlandse sector, wat de groei en innovatie kan belemmeren en uiteindelijk negatieve consequenties kan hebben voor de continuïteit en kwaliteit van de zorg. IVCE verzoekt de ACM gedurende het marktonderzoek rekening te houden met deze gevoeligheid.
4. Daarnaast verzoekt IVCE de ACM rekening te houden met de bredere ontwikkelingen in de sector en maatschappelijke ontwikkelingen die de sector sterk hebben beïnvloed en nog altijd beïnvloeden. De sector heeft ontegenzeggelijk veel veranderingen moeten ondergaan door ontwikkelingen op het gebied van medische kennis, technologie en verwachtingen van huisdiereigenaren. Die achtergrond is essentieel voor een goed begrip van de huidige werking van de markt en dient steeds voor ogen te worden gehouden.
5. Voor wat betreft haar rol op de Nederlandse markt, verwijst IVCE in het bijzonder naar de informatie die zij heeft gedeeld in de context van het verkennende gesprek tussen de ACM en IVCE dat plaatsvond op 16 april 2025, waaronder in het bijzonder:
 - a. **De voordelen van het IVCE-netwerk:** het netwerk van IVCE biedt voordelen voor huisdieren, huisdiereigenaren, dierenartsen en paraveterinair en de bredere markt. Zij verwijst in dit verband naar randnummer 25 van deze reactie.

- b. **De evolutie van medische zorg voor huisdieren en investeringen door IVCE:** een steeds belangrijker maar ook gevoeliger positie van huisdieren binnen het gezin en daarbij komende hogere verwachtingen van huisdiereigenaren, heeft zijn weerslag op het mentale welzijn van werknemers in de medische zorg voor huisdieren en vergt steeds meer kennis en kunde. Ook medische ontwikkelingen en innovatieve technologieën volgen elkaar in rap tempo op. IVCE investeert daarom flink in opleidingen en diagnostiek/apparatuur zodat zij aan deze groeiende verwachtingen en vereisten kan voldoen. IVCE erkent en ondersteunt ook de rol van context-specifieke zorg, dat wil zeggen: zorg die is toegespitst op de specifieke omstandigheden van zowel het huisdier als de eigenaar.
- c. **De (economische) uitdagingen bij het aanbieden van spoedeisende hulp buiten reguliere werktijden:** het aanbieden van dit type zorg is economisch uitdagend vanwege de lage vraag en hoge operationele kosten.
- i. De vraag is heel volatiel maar er moet wel 24/7 voldoende personeel beschikbaar zijn om patiënten spoedig te behandelen en opgenomen patiënten te monitoren.
 - ii. De kosten worden vooral veroorzaakt door langere openingstijden, hogere personeelslasten voor onregelmatige (en onaantrekkelijke) uren, verhoogde wervings- en opleidingskosten, meer medicijnverspilling, specialistische apparatuur en een groter risico op onbetaalde rekeningen bij ernstige noodgevallen.
- Ondanks deze uitdagingen biedt IVCE een infrastructuur van hoge kwaliteit voor spoedeisende hulp waar veel dierenartsen graag gebruik van maken.
- d. **De uitdagingen in de sector:** deze uitdagingen raken alle marktpartijen en zien onder meer op inflatie, stijgende (salaris- en operationele) kosten, personeelstekorten en de hogere eisen die aan zorg voor huisdieren worden gesteld en de daarmee gepaard gaande druk op de mentale gezondheid van werknemers in de sector. Sommige van deze thema's onderkent de ACM ook (zie randnummer 5 van de Probleemstellende Notitie).

6. Hieronder gaat IVCE in op een aantal specifieke punten van de onderzoeksaanpak zoals de ACM die in haar Probleemstellende Notitie schetst.

2. ONDERZOEKSAANPAK

2.1. Onderzoeksthema 1: Keuzeproces en informatiepositie van consumenten

7. De ACM zegt te gaan onderzoeken of het keuzeproces en een gebrekkige informatiepositie van consumenten leiden tot (i) keuzes voor praktijken of behandelingen die niet goed passen en/of (ii) verminderde concurrentie.

8. Vanzelfsprekend acht IVCE het van groot belang huisdiereigenaren gedurende het gehele zorgproces grondig te informeren om hen in staat te stellen een weloverwogen beslissing te maken en zo de meest passende zorg te kunnen kiezen. Het zijn dan ook niet alleen de beroepsregels en KNMvD-richtlijnen die adequate informatieverschaffing voorschrijven,¹ maar ook het interne beleid van IVCE is daarop gericht.

Informatie over behandelingen

9. IVCE-dierenartsen informeren eigenaren uitvoerig over de beschikbare behandelingsopties en de voor- en nadelen daarvan, en over de verwachte bijbehorende kosten.² Daarbij houden de dierenartsen rekening met de specifieke omstandigheden van zowel het huisdier als de eigenaar. Alle zorg en informatievoorziening zijn dus afgestemd op de individuele situatie om zo de meest passende zorg te kunnen bieden, klanten tevreden te stellen en onnodige verrassingen (en wanbetaling) te voorkomen.
10. Dit betekent ook dat de dierenartsen mogelijk niet altijd de volledige lijst aan mogelijke behandelingen met een eigenaar bespreken maar zich richten op het bespreken van redelijke behandelingsopties die het best aansluiten bij de specifieke omstandigheden van het huisdier en de huisdiereigenaar. Ieder behandelingsplan is immers uniek. Bovendien leidt het verstrekken van aanzienlijk meer informatie over (veelal zeer complexe) procedures aan eigenaren die doorgaans relatief weinig kennis of ervaring hebben niet zonder meer tot betere keuzes. Integendeel; zeer gedetailleerde uitleg kan in sommige gevallen zelfs irrelevant, overweldigend en verwarrend zijn voor de eigenaar, die juist gebaat is bij een op de specifieke situatie van het huisdier en de eigenaar afgestemde behandelingsplan en informatie daarover. De grote hoeveelheid online informatie leidt bijvoorbeeld vaak tot een overvloed aan informatie, wat verwarring veroorzaakt en huisdiereigenaren belemmert in het nemen van geïnformeerde beslissingen. Dierenartsen en hun professionele expertise, advies, ondersteuning en ervaring vervullen in dit keuze- en informatieproces een essentiële rol.
11. In onze ervaring is de klanttevredenheid op het gebied van informatievoorziening vanuit IVCE-dierenartsen hoog. Dit wil echter niet zeggen dat er volgens IVCE in het geheel geen ruimte is meer informatie te verstrekken om huisdiereigenaren (nog beter) in staat te stellen geïnformeerde keuzes te maken. IVCE is graag bereid in overleg te treden met de ACM over de vraag of er meer is dat zij op dit vlak zou kunnen doen. Zij zet zich volledig in om verbeteringen door te voeren die de sector en huisdiereigenaren ten goede komen. IVCE erkent het belang van transparante en toegankelijke prijsinformatie en is om die reden bezig een standaardcodering voor prijzen door te voeren voor alle IVCE-klinieken en die ook op de websites van de klinieken te publiceren.
12. IVCE verzoekt de ACM er in haar onderzoek rekening mee te houden dat het op een zinvolle en samenwerkende manier delen van informatie met huisdiereigenaren over

¹ Zie bijvoorbeeld artikel 3.2 van de KNMvD-gedragscode voor dierenartsen, [hier](#) beschikbaar.

² Omdat de individuele behoefte, het ziekteverloop en comorbiditeiten kunnen variëren gedurende het zorgproces, is het doorgaans niet realistisch het definitieve kostenplaatje te schetsen.

behandelingsopties en kosten een genuanceerde en contextafhankelijke kwestie is. Dierenartsen gaan met huisdiereigenaren in gesprek om ervoor te zorgen dat accurate en waardevolle informatie wordt verstrekt in plaats van een overvloed aan informatie.

Informatie over praktijken

13. Het beleid van IVCE is er geenszins op gericht te verhullen dat praktijken dezelfde uiteindelijke wettelijke eigenaar hebben. Een volledig overzicht van IVCE-praktijken is te raadplegen op de website van de Dier en Zorg gids. Informatie over juridisch eigenaarschap is ook beschikbaar in het handelsregister van de Kamer van Koophandel en opgenomen in de juridische documenten, waaronder de algemene voorwaarden van een kliniek die ook gepubliceerd zijn op de website van klinieken. Ook zullen sommige dierenartsen hun klanten actief hebben geïnformeerd over een overname door IVCE. Wel is het zo dat een kliniek (anders dan voor de dierenziekenhuizen die allen de naam Evidensia-dierenziekenhuis dragen) blijft opereren onder de oorspronkelijke naam omdat deze vaak goed bekend en vertrouwd is binnen de lokale gemeenschap. Deze aanpak eert de nalatenschap en relaties die praktijken door de jaren heen hebben opgebouwd als belangrijke onderdelen van hun gemeenschap, terwijl ze tegelijkertijd profiteren van de ondersteuning en middelen die het bredere IVCE-netwerk biedt. Deze gedecentraliseerde aanpak sluit ook aan bij de hoge mate van beslissingsbevoegdheid die de individuele praktijken hebben.
14. De professionele deskundigheid, begeleiding en ervaring van de dierenarts zijn in de ervaring van IVCE de belangrijkste elementen op basis waarvan een huisdiereigenaar kiest voor een specifieke dierenarts of praktijk. Daarbij gaan eigenaren doorgaans met name af op (mond-op-mond-)aanbevelingen, online reviews, reputatie en eerdere ervaringen met de desbetreffende dierenarts of praktijk.
15. Voor zover de ACM echter zou vinden dat informatie over eigendom relevant zou kunnen zijn voor huisdiereigenaren, is IVCE graag bereid hierover verder te spreken met de ACM.

2.2. Onderzoeksthema 2: Keuzemogelijkheden in de regio voor consumenten

16. De ACM is voornemens te onderzoeken of een gebrek aan keuzemogelijkheden voor dierenartsenpraktijken in de eigen regio, met name voor spoedeisende hulp buiten reguliere werktijden, de prijsconcurrentie vermindert of voor overbehandeling zorgt.
17. IVCE stelt voorop dat zij concurrentie ondervindt bij al haar producten en diensten. Deze concurrentiedruk gaat uit van zowel andere netwerken als onafhankelijke dierenartspraktijken. Ook in gebieden met een klein aantal spelers kan er sprake zijn van hevige concurrentie tussen aanbieders. Het is belangrijk steeds te kijken naar de achterliggende (praktische) redenen voor een vermindering van het aantal praktijken in bepaalde gebieden, bijvoorbeeld als gevolg van het type gebied (bijvoorbeeld onbevolkt gebied en platteland ten opzichte van stad).
18. Gelet op het bovenstaande, acht IVCE het van bijzonder belang dat de ACM onderzoekt in hoeverre een causaal verband bestaat tussen verschillende concentratiegraden en de

(competitieve) uitkomsten voor klanten. De ACM dient daarbij niet alleen rekening te houden met uitkomsten qua prijs, maar ook op het gebied van kwaliteit, innovatie en duurzaamheid.

19. Voor spoedeisende hulp buiten reguliere werktijden bijvoorbeeld, zou een huisdiereigenaar weliswaar meer keuze hebben als meer dierenklinieken die zorg zelf zouden aanbieden, maar uit de praktijk blijkt dat steeds minder dierenklinieken deze vorm van zorg aan *willen* bieden. Het aantal centra voor spoedeisende hulp is relatief beperkt ten opzichte van het aantal reguliere klinieken vanwege onder meer de onregelmatige vraag, de gemiddeld hogere operationele kosten en de personele uitdagingen. Daar komt bij dat een uitbreiding van een dergelijk aanbod niet automatisch zou betekenen dat de kwaliteit van de zorg daarmee ook beter is en passendere behandelingen zouden worden uitgevoerd. IVCE wijst in dat verband op de specialistische kennis, ervaring en middelen die beschikbaar zijn in haar dierenziekenhuizen en waar zelfstandige praktijken of samenwerkingsverbanden niet zo eenvoudig in kunnen voorzien.
 20. De ACM dient de context van de Nederlandse “markt” voor medische zorg voor huisdieren steeds voor ogen te houden. Zij dient terughoudend te zijn in het doen van aannames over indicaties voor verminderde concurrentie door bijvoorbeeld uitsluitend naar prijsverschillen te kijken, zonder de achterliggende verklaringen te onderzoeken. Ook dient zij voorzichtig te zijn in het relateren van ogenschijnlijk onverklaarbare prijsverschillen aan verminderde concurrentie. Prijsverschillen worden vaak veroorzaakt door lastig meetbare en (daarmee) lastig te vergelijken feitelijke situaties, waaronder beschikbaarheid van personeel, de aard en kwaliteit van de zorg en de verwachtingen van klanten.
 21. Naast een evaluatie van de positieve en negatieve elementen van ketens zou de ACM tevens een realistische vergelijking moeten maken tussen de huidige toename van ketens enerzijds en een terugkeer naar een situatie zonder ketens anderzijds. Veel van de huidige uitdagingen worden opgelost door elementen en voorzieningen die netwerken bieden, bijvoorbeeld voor spoedeisende hulp. Het is dan ook aannemelijk dat deze problemen opnieuw ontstaan als dergelijke netwerken wegvallen.
 22. Kortom, het is van belang dat de ACM de juiste *counterfactual* meeneemt in haar onderzoek naar de ontwikkelingen van de afgelopen jaren en de huidige marktstructuur.
- 2.3. **Onderzoeksthema 3: Bedrijfsvoering en strategieën van aanbieders**
23. Met het derde thema richt de ACM zich op de bedrijfsvoering en strategieën van aanbieders en de eventuele positieve of negatieve effecten daarvan op de werking en uitkomst van de markt.
 24. De ACM lijkt in deze context (grote) ketens af te zetten tegen onafhankelijke dierenartsenpraktijken. Omdat ketens niet homogeen zijn, is het onlogisch en onjuist hen op deze manier samen te nemen. Dat geldt niet alleen voor het samennemen van verschillende ketens, maar ook voor het samennemen van verschillende praktijken binnen een keten. Zoals hierboven toegelicht, behouden de individuele praktijken binnen het IVCE-netwerk, ondanks hun groepsverband, een aanzienlijke operationele vrijheid. Hun succes hangt uiteindelijk af

van de persoonlijke expertise en reputatie van de dierenartsen in deze klinieken. Bovendien kan het maken van een dergelijk onderscheid tussen ketens en ‘onafhankelijke’ klinieken onbedoelde consequenties hebben voor de sector, te weten ongefundeerde kritiek op dierenartsen – zoals die nu ook al wordt geuit. IVCE verzoekt de ACM hier rekening mee te houden in het vervolg van haar onderzoek.

25. IVCE wijst graag kort op de voordelen die het IVCE-netwerk biedt voor bij haar aangesloten praktijken en de sector als geheel (en die de ACM ook als mogelijke voordelen onderkent):
- a. **Toegang tot de nieuwste medische inzichten, technieken en technologie:** Door significante investeringen op dit gebied en het samenbrengen van kennis, onderzoeken en data op dat gebied.
 - b. **Maatschappelijke initiatieven:** Bijvoorbeeld middels het Care Fund, dat sinds 2021 gezinnen ondersteunt bij de kosten van diergeneeskundige behandelingen. Ook biedt IVCE verschillende Nederlandse dierenwelzijnsorganisaties kortingen op behandelingen/medicatie en ontplooit zij diverse duurzaamheidsinitiatieven.
 - c. **Het faciliteren van spoedeisende hulp:** De infrastructuur die IVCE – ondanks de financiële uitdagingen die daarvoor gelden – biedt voor spoedeisende hulp buiten reguliere werktijden is van onschatbare waarde voor huisdieren, eigenaren, IVCE-dierenartsen en de sector in zijn geheel. IVCE is in staat op dat gebied de hoogste kwaliteit zorg te bieden, verleend door ervaren en specifiek getrainde dierenartsen en paraveterinairers in een speciaal daarvoor ingerichte omgeving met speciale apparatuur, protocollen en ondersteuning. Zij zorgt daarmee ook voor een betere werk-privébalans voor een groot aantal (IVCE en niet-IVCE) dierenartsen, hetgeen het vak aantrekkelijker houdt en ervoor zorgt dat meer dierenartsen blijven werken als dierenarts. Het is belangrijk de voordelen die een infrastructuur voor spoedeisende hulp als die van IVCE en de verschillen met klinieken die zelf spoedeisende hulp verlenen in acht te nemen.
 - d. **Opleiding en ontwikkeling:** In Nederland, waar een *Continuing Professional Development* (CPD) programma niet verplicht is, biedt IVCE een uitzonderlijk breed scala aan opleidingen via haar IVCE Academy. Deze nascholing is beschikbaar voor zowel startende jonge dierenartsen, als meer ervaren professionals en voor zowel dierenartsen als paraveterinairers. Dit heeft een positief effect op de algehele kwaliteit van de zorg en draagt bij aan retentie en daarmee de beschikbaarheid van zorg.
 - e. **Arbeidsvoorwaarden voor medewerkers:** IVCE ondersteunt dierenartsen met betere salaris- en overige arbeidsvoorwaarden, waaronder onder meer regelingen omtrent ouderschapsverlof, ziekteverlof, flexibele werktijden.
 - f. **Ondersteuning vanuit centrale functies:** Bijvoorbeeld personele ondersteuning en trainingen, tools voor *evidence-based* klinische kwaliteitsverbetering, HR, compliance en financiën/prijsstelling. Dit draagt bij aan de aantrekkelijkheid van

het vak, omdat de dierenartsen op dit vlak ontzorgd worden en zich kunnen richten op het verlenen van zorg.

26. Voor zover een onderscheid wordt gemaakt tussen ketens en onafhankelijke klinieken, dienen de bovengenoemde voordelen die het IVCE-netwerk brengt in de analyse van de ACM een plek te krijgen.
27. Over de mogelijke negatieve effecten van netwerken die de ACM noemt, merkt IVCE het volgende op:
- a. **Winstmaximalisatie:** De ACM noemt als mogelijk negatief punt dat ketens een strategie zouden hebben die meer gericht zou zijn op winstmaximalisatie. Het behalen van een gezonde marge is van belang om niet alleen op de korte termijn maar ook op de langere termijn te kunnen blijven concurreren. Ieder bedrijf heeft, en zowel netwerken als onafhankelijke praktijken hebben duurzame winst nodig, hetgeen het doen van investeringen stimuleert. Onevenredige regulering die vanwege de bestaande concurrentiedruk bovendien onnodig is, kan onbedoelde gevolgen hebben en investeringen belemmeren, in het bijzonder in een markt die al veel uitdagingen kent. Iedere economische analyse op dit gebied dient rekening te houden met fundamentele verschillen in de operationele kosten en investeringen die kunnen bestaan tussen ketens onderling, maar ook tussen onafhankelijke praktijken onderling. De beschikbaarheid en kwaliteit van de gegevens die hiervoor gebruikt zullen worden, alsmede de precieze methode kunnen cruciale verschillen in uitkomsten opleveren. IVCE meent dat haar betrokkenheid in de opzet van een winstanalyse (of andere economische analyse) van waardevolle betekenis kan zijn voor het komen tot een geschikte methodologie.
 - b. **Verdringing en overstapdrempels:** De ACM benoemt ook het risico van verdringing en overstapdrempels op (aanpalende) markten zoals medicatie, voeding en crematie. De precieze te onderzoeken schadetheorie van de ACM is IVCE niet geheel duidelijk maar IVCE benadrukt dat de juiste medische zorg en de belangen en voorkeuren van het huisdier en de eigenaar altijd vooropstaan. IVCE biedt ruimte aan andere aanbieders van deze diensten; klanten hebben altijd de keuze ergens anders heen te gaan en doen dat ook.

N.B. IVCE biedt geen bonussen aan en creëert ook geen andere prikkels voor dierenartsen om bepaalde producten of diensten aan te bevelen.³

IVCE is graag bereid meer informatie te verstrekken over deze gerelateerde diensten en producten zodat de ACM een volledig en juist begrip krijgt van de marktdynamiek op dat vlak.

³ IVCE wijst erop dat in een artikel in het NRC Handelsblad van 14 januari 2025 wel wordt gesproken over een bonus voor doorverwijzingen naar Evidensia-dierenziekenhuizen. IVCE benadrukt dat dit een incident was dat plaatsvond zonder interne goedkeuring.

- c. **Strategie gericht op overnames:** Tot slot zouden netwerken met een strategie die gericht is op overnames volgens de ACM zorgen voor een afname in de regionale keuzemogelijkheden en het verwerven van marktmacht. IVCE wijst erop dat iedere suggestie dat een strategie gericht op overnames uitsluitend gericht zou zijn op het verwerven van marktmacht dient te worden vermeden. In plaats daarvan zal een dergelijke strategie doorgaans gericht zijn op het behalen van efficiëntievoordelen door schaalvergroting (bijvoorbeeld het spreiden van investeringen, centralisatie van administratieve taken en inkoopvoordelen).

28. IVCE verzoekt de ACM het bovenstaande in acht te nemen in haar onderzoek.

2.4. **Onderzoeksmethode**

29. De verschillende onderzoeksmethoden die de ACM voornemens is te gebruiken, lijken goed geschikt om een volledig beeld van de markt te krijgen en een robuust, op feiten gebaseerd onderzoek te verrichten. Volledigheidshalve wijst IVCE erop dat leveranciers, van medicijnen in het bijzonder, ook voor het onderzoek relevante organisaties zijn.

30. De specifieke onderzoeksmethodologie van de zes verschillende onderdelen van het onderzoek zijn nog niet nader uitgewerkt. IVCE meent dat haar input op de precieze onderzoeksmethodologie van de ACM, zodra deze verder is geconcretiseerd, waardevol kan zijn voor het onderzoek. IVCE denkt dan met name aan het leveren van input op een conceptvoorstel voor een consumentenonderzoek en concept-voorstellen voor economische analyses. IVCE verzoekt de ACM haar in de gelegenheid te stellen dergelijke input te leveren.

N.B. Bij het voeren van gesprekken met dierenartsen en consumenten dient rekening te worden gehouden met het feit dat er de afgelopen maanden veel (negatieve) media- en politieke uitingen over deze sector zijn geweest. Dit kan de beantwoording uiteraard beïnvloeden. Het is dan ook van belang hier bij het formuleren van de vragen, de samenstelling van de respondenten en in de weging van antwoorden rekening mee te houden.

3. **MOGELIJKE DENKRICHTINGEN VOOR AANBEVELINGEN**

31. De ACM heeft een aantal eerste denkrichtingen voor aanbevelingen genoemd. In dit stadium van het onderzoek merkt IVCE daar voorlopig het volgende over op:

- a. IVCE stelt voorop dat zij voorstander is van het **verbreden van het takenpakket voor paraveterinair**, het **verruimen van de *numerus fixus* in de opleiding en het creëren van een Hbo-functie** om het arbeidstekort waar de sector mee te kampen heeft in ieder geval deels te adresseren. Samen met een groep geïnteresseerde partijen heeft IVCE zelf ook al eens een verbreding van het takenpakket van paraveterinair (bijvoorbeeld door paraveterinair zelfstandig bepaalde consultaties te laten uitvoeren) en het creëren van een Hbo-functie voor paraveterinair geopperd bij de overheid maar hier is geen gehoor aan gegeven. Een aanbeveling vanuit de ACM op dit punt zou dan ook zeer worden gewaardeerd.

- b. IVCE is in principe voorstander van **meer transparantie en vergelijkingsmogelijkheden** in de sector. Het markt-breed standaardiseren van behandelingen en protocollen gaat er echter aan voorbij dat aan behandelingen verschillende medische, ethische en morele overwegingen ten grondslag liggen. Deze belangen vereisen vaak complexe inschattingen door bevoegde professionals, en de “juiste” hoeveelheid informatie, vereist een genuanceerde en context-specifieke beoordeling (zie randnummers 9-12 hierboven). Het verstrekken van meer informatie komt de huisdiereigenaar dan ook niet noodzakelijkerwijs ten goede.
 - c. De aanbeveling om **nieuwe regionale samenwerkingsverbanden voor spoedzorg te stimuleren**, dient te worden onderzocht tegen de achtergrond van de uitdagingen die dit type zorg kenmerken. De kwaliteit, bereidheid en financiële aspecten dienen daarbij meegewogen te worden.
 - d. **Prijsplafonds** zijn zeer ingrijpende maatregelen die bovendien tot minder competitieve uitkomsten kunnen leiden en weinig ruimte laten voor verschillen in kostenstructuren, behandelingen, medicatie en benaderingen door dierenartsen. Dit kan op haar beurt leiden tot verminderingen in kwaliteit, innovatie en duurzaamheid. IVCE ziet niet hoe dit een proportionele of effectieve maatregel zou kunnen zijn.
 - e. Evenmin ziet IVCE een basis voor strengere **(regionale) controle op overnames van dierenartsenpraktijken**. Schaalvoordelen bieden aanzienlijke efficiëntievoordelen die zowel de bedrijfsvoering als de kwaliteit van zorg ten goede komt. Grotere ketens kunnen vaak beter investeren in specialistische apparatuur, digitale systemen en professionele ontwikkeling, terwijl ze ook betere arbeidsvoorwaarden en werk-privébalans voor dierenartsen kunnen faciliteren. Zonder concreet bewijs dat marktconcentratie daadwerkelijk nadelige gevolgen heeft, zouden artificiële beperkingen of hordes voor overnames innovatie kunnen belemmeren en de uitdagingen in de sector - zoals personeelstekorten - juist kunnen verergeren.
 - f. IVCE is graag bereid met de ACM van gedachten te wisselen over **het verkennen van de werking van de verzekeringsmarkt, aanvullende kanalen voor geschillenbeslechting en wijzigingen van regelgeving op het gebied van medische zorg voor huisdieren**.
32. Vanzelfsprekend is IVCE graag bereid in meer detail met de ACM te spreken over deze en eventuele andere aanbevelingen.