

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor de gelegenheid om te reageren op het conceptrapport *Marktonderzoek medische zorg huisdieren*. St. Anna Advies B.V. complimenteert de ACM met de grondige onderzoeksopzet, de zorgvuldige analyse en de zichtbare poging om nuance aan te brengen in een maatschappelijk en politiek gevoelig dossier. Wij waarderen met name dat in het rapport expliciet aandacht is voor vertrouwen, spoedsituaties en de afhankelijkheidsrelatie tussen huisdiereigenaar en dierenarts.

Wij constateren dat het conceptrapport diverse punten uit onze eerdere reactie heeft overgenomen, waaronder:

- het belang van vertrouwen in de relatie tussen dierenarts en huisdiereigenaar;
- de nuancering dat ontevredenheid over prijzen geen breed gedragen sentiment is;
- de erkenning van werkdruk en spanningen binnen de sector.

Tegelijkertijd zijn onze kernpunten over financiële geletterdheid, opleidingshiaten, communicatievaardigheden en de rol van contextualised care nog onvoldoende terug te vinden in de conclusies en aanbevelingen. Juist deze elementen achten wij cruciaal voor een duurzaam goed functionerende markt.

Op basis van decennia ervaring in de veterinaire sector, aangevuld met trainingspraktijk, onderzoek en eigen data, geven wij hieronder onze reactie, gestructureerd langs de door u geformuleerde vragen.

1. Conclusies bij de onderzoeksthema's

Algemene beoordeling

Wij kunnen ons in hoofdlijnen vinden in de conclusies bij de onderzoeksthema's. Met name de analyse van de informatiepositie van huisdiereigenaren, het belang van vertrouwen (zeker in spoedsituaties) en de constatering dat prijsperceptie en communicatie daarin een centrale rol spelen, herkennen wij sterk.

Wij waarderen dat in het conceptrapport diverse nuancerende bevindingen zijn opgenomen, waaronder:

- dat circa vier op de vijf respondenten niet ontevreden zijn over de prijzen van dierenklinieken (p. 27);
- dat een vergelijkbaar aandeel aangeeft goed terecht te kunnen bij spoed (p. 27);
- dat een meerderheid ervaart dat behandelopties worden besproken en dat daar ruimte voor is (p. 29).

Deze bevindingen sluiten aan bij signalen die wij in onze eigen praktijk zien en die wij ook in onze eerdere reactie hebben benoemd. Het is positief dat deze nu expliciet zijn meegenomen in het conceptrapport.

Onvolledigheden en aandachtspunten

Tegelijkertijd achten wij enkele conclusies onvolledig uitgewerkt:

1. De informatiepositie wordt eenzijdig benaderd

In het rapport ligt de nadruk op de informatiepositie van de consument, terwijl onvoldoende wordt onderkend dat veel huidige en toekomstige veterinaire professionals (zowel dierenartsen als gediplomeerde paraveterinaren en dierenarts assistenten) niet zijn opgeleid in het effectief en begrijpelijk overbrengen van informatie over kosten, risico's en behandelkeuzes. Transparantie veronderstelt communicatievaardigheid; dit aspect blijft in de conclusies onderbelicht.

2. Relatie tussen communicatie en 'schrik achteraf'

Dat circa een derde van de huisdiereigenaren achteraf schrikt van de kosten, duidt minder op het ontbreken van informatie an sich en meer op de kwaliteit en timing van de communicatie daarover. Dit onderscheid wordt in het rapport onvoldoende expliciet gemaakt.

3. Commerciële strategie versus financieel gezonde bedrijfsvoering

Het rapport suggereert een verschuiving van 'minder commercieel' naar 'meer commercieel' opererende klinieken, zonder duidelijk te maken waarop dit is gebaseerd. Uit cijfers van veel praktijken blijkt juist dat marges de afgelopen decennia onder druk zijn komen te staan. Vanuit die financiële positie is het logisch dat ondernemers ondersteuning zoeken om hun praktijk toekomstbestendig te houden. Het rapport blijft onduidelijk over waar de grens ligt tussen ongewenste commerciële prikkels en legitiem ondernemerschap binnen een vrije markt, waarin consumenten keuzevrijheid hebben.

4. Commerciële strategie versus belang voor dier- en volksgezondheid. Het rapport blijft onduidelijk wat de relatie is tussen ongewenste commerciële prikkels en de rol die dierenartsen vervullen in het waarborgen van diergezondheid, dierwelzijn en volksgezondheid. Een voorbeeld daarvan is de vaccinatieoproepen om de vaccinatiegraad te verhogen, en daarmee de bescherming van dier en mens tegen zeer vervelende ziekten te waarborgen. In het rapport worden die benoemd als "sturen op het vergroten van de zorgafname" (p. 48). In hoeverre is dat een ongewenste commerciële prikkel of noodzakelijke communicatie voor dier- en volksgezondheid?

5. Vertrouwen en behoefte aan richting

Internationaal onderzoek laat zien dat huisdiereigenaren het juist waarderen wanneer zij met hun dierenarts gezamenlijk tot een plan komen rekening houdend met de context waarin dier en eigenaar zich begeven (Groves et al,

2025). Bovendien blijkt dat bij een duidelijk passend behandeladvies de kans op het opvolgen daarvan door de diereigenaar 7x hoger is, wat het welzijn van het dier ten goede komt (Kanji et al., 2012). In het rapport wordt benoemd dat de diereigenaar zelf vanwege beperkte kennis lastig een inschatting kan maken wat het juiste is. Het daarom dus benodigde vertrouwen in de dierenarts wordt wel benoemd, maar de implicatie daarvan voor communicatie en advisering blijft beperkt uitgewerkt.

2. Aanbevelingen

Effectiviteit van de voorgestelde aanbevelingen

Wij verwachten dat de voorgestelde aanbevelingen slechts gedeeltelijk effectief zullen zijn zolang essentiële randvoorwaarden buiten beschouwing blijven. Met name het ontbreken van aandacht voor vaardigheden, opleiding en ondersteuning van veterinaire professionals beperkt de haalbaarheid en het effect van de aanbevelingen.

Ontbrekende kernpunten

Wij missen in het rapport met name de volgende aanbevelingen:

1. Financiële geletterdheid en ondernemerschap

Huidige en toekomstige dierenartsen en paraveterinairers worden onvoldoende voorbereid op de financiële realiteit van het runnen, overnemen of toekomstbestendig maken van een kliniek. In de initiële opleidingen is nauwelijks aandacht voor kostprijs, marges, investeringen en ondernemerschap. Dit bemoeilijkt niet alleen gezonde bedrijfsvoering, maar ook transparante communicatie richting klanten.

2. Communicatie over geld en verwachtingen

Veterinaire professionals zijn onvoldoende geschoold in het voeren van soms zeer lastige gesprekken over geld, verwachtingen en uitkomsten. Dit betreft zowel situaties waarin zorg nodig is maar niet betaald kan worden, als situaties waarin klanten alles willen ongeacht de kosten, maar teleurgesteld raken over de uitkomst. Deze communicatievaardigheden zijn essentieel voor een goed functionerende markt, maar ontbreken in de aanbevelingen.

3. Contextualised care naast behandelstandaarden

Wij onderschrijven het belang van behandelstandaarden, maar benadrukken dat deze ruimte moeten laten voor *contextualised care*: zorg die niet alleen is gebaseerd op de 'golden standard', maar op het best passende resultaat voor dier én eigenaar ('golden outcome'), rekening houdend met medische, emotionele en praktische factoren. De kwaliteit van de communicatie rondom deze afwegingen wordt in het rapport niet meegenomen.

4. **Zorguitstel door beeldvorming**

Door de huidige media-aandacht signaleren wij toenemend zorguitstel: huisdiereigenaren stellen basiszorg uit angst voor kosten en belanden uiteindelijk in de spoedzorg met aanzienlijk hogere uitgaven. Dat huisdiereigenaren zich geïnformeerd voelen, betekent niet automatisch dat zij realistische verwachtingen hebben. Deze dynamiek verdient expliciete aandacht. Bovendien laat onderzoek zien dat ook dierenartsen zich steeds meer beperkt voelen in het überhaupt aanbieden van de benodigde zorg, omdat zij bang zijn dat de eigenaar deze zorg niet kan of wil betalen (Kipperman et al, 2017).

5. **Gedeelde verantwoordelijkheid in informatievoorziening**

De verplichting tot informeren over mogelijke zorgkosten ligt nu primair bij dierenartsen. Wij bevelen aan om ook fokkers en professionele dierverkopers te verplichten om voorafgaand aan de aanschaf te informeren over mogelijke toekomstige zorgkosten en verzekeringsmogelijkheden.

Nadere uitwerking van aanbevelingen

Indien de ACM inzet op meer transparantie, dan dient expliciet te worden gemaakt *hoe* transparantie tot stand komt. Transparantie vereist investering in training, communicatievaardigheden en financiële basiskennis. Zonder deze randvoorwaarden dreigt transparantie een papieren norm te blijven.

St. Anna Advies beschikt over uitgebreide praktijkervaring, trainingsdata en kwantitatieve gegevens, waaronder analyses van meer dan 40.000 geanonimiseerde telefoongesprekken met dierenklinieken over prijsinformatie. Wij zijn graag bereid deze inzichten nader toe te lichten en bij te dragen aan verdere uitwerking van het rapport.

Met vriendelijke groet,

Dr.ir. Jolanda Jansen

St. Anna Advies B.V.

Mensenkennis in diergezondheid