

Reactie Vedias op ACM-conceptrapport Marktonderzoek Medische Zorg Huisdieren

Vedias heeft met belangstelling kennisgenomen van het conceptrapport van de ACM over de medische zorg voor huisdieren. Wij waarderen de insteek van het onderzoek en herkennen diverse zorgen die de ACM benoemt. Tegelijkertijd betreuren wij het dat Vedias, als beroepsvereniging van paraveterinair, vooraf niet expliciet is bevroegd. In het rapport ligt de nadruk sterk op dierenartsen, terwijl juist paraveterinair een sleutelrol spelen in communicatie, voorlichting, triage, zorgcontinuïteit en kostenbewust handelen in de praktijk.

Daarnaast valt op dat het rapport primair is ingestoken vanuit een economisch en marktgericht perspectief, terwijl veterinaire zorg in de kern draait om het welzijn van het dier, professionele autonomie en de vaak emotioneel beladen context waarin beslissingen worden genomen. Wij denken dat verdere dialoog tussen ACM en de beroepsgroepen kan bijdragen aan aanbevelingen die beter aansluiten bij de dagelijkse praktijk en uitvoerbaarheid in het veld.

Vedias vindt het belangrijk te benoemen dat er ook een verantwoordelijkheid van huisdiereneigenaar is. Wie een dier houdt, moet zich bewust zijn van de bijbehorende zorgplicht en kosten. We onderschrijven dat huisdiereneigenaren beter ondersteund moeten worden in hun informatiepositie. Voorlichting over verwachte kosten, behandelopties en het bestaan van huisdierenverzekeringen is essentieel. Paraveterinair vervullen hierin een centrale rol: zij staan vaak het dichtst bij de eigenaar, begeleiden keuzes en vertalen medische informatie naar begrijpelijke, praktische uitleg.

Reactie op aanbevelingen ACM

A1. Verbod op omzet- en winstgerelateerde prikkels

Dierenartspraktijken zijn ondernemingen. Gezonde bedrijfsvoering en winstgevendheid zijn noodzakelijk om te kunnen investeren in personeel, apparatuur, kwaliteit en continuïteit. De afgelopen jaren is geïnvesteerd in betere beloning van paraveterinair, die inhaalslag was nodig. Ketenvorming heeft bovendien geleid tot meer bedrijfskundige professionalisering. Vedias onderschrijft dat overbehandeling en perverse financiële prikkels moeten worden voorkomen, maar wijst erop dat:

- Lokale prijsverschillen logisch zijn, gezien verschillen in huisvesting, personeel, apparatuur en regio.
- Verwijzen binnen een organisatie of keten praktisch en efficiënt kan zijn, mits de eigenaar transparant wordt geïnformeerd over keuzemogelijkheden.
- Lage tarieven bij sommige praktijken, die wellicht hun winst uit andere services halen of minder kwaliteit bieden, een vertekend beeld kunnen geven.

Spaaracties of incentive-systemen kunnen acceptabel zijn, mits diergeneeskundig verantwoord. Eén mediavorbeeld rechtvaardigt volgens ons geen generieke vergaande maatregelen. Earn-out constructies zijn ook bij andere bedrijfstakken aan de orde. Het is bij een overname ook voor patiënten fijn als een vertrouwende dierenarts nog aanblijft. Er zou

wel gekeken kunnen worden dat er geen andere behandelingsbeslissingen dan vóór de overname van kracht zijn. Wij zien geen meerwaarde in een aparte meldcommissie voor financiële prikkels; dit kan onnodige onrust en wantrouwen veroorzaken en medewerkers hebben niet altijd volledig inzicht in kostenstructuren. Een dergelijk meldpunt brengt bovendien weer extra kosten met zich mee.

A2. Professionele behandelstandaarden

Vedias ondersteunt het belang van kwaliteitsstandaarden. Met de Federatiepartners wordt al gewerkt aan een professionele standaard Spoedzorg en Transparantie en een Plan van Aanpak. Hiervoor is subsidie toegekend. Het ACM-voorstel om binnen 1,5 tot 3 jaar standaarden te ontwikkelen voor “alle veelvoorkomende behandelingen” achten wij niet haalbaar. Er is een enorme diversiteit aan diersoorten en aandoeningen en per standaard zijn er hoge ontwikkelkosten. Die kosten worden hoogstwaarschijnlijk doorbelast aan diereigenaren.

A3. Geschillencommissie

Vedias ondersteunt het voorstel voor een laagdrempelige geschillencommissie voor kleinere (communicatie)klachten. Dit sluit aan bij lopende discussies over de evaluatie van het Veterinair Tuchtrecht en bij de rol die de toekomstige Federatie hierin kan vervullen.

A4. Versoepeling voorschrijven en verkopen van medicatie

Paraveterinaren zijn bij uitstek geschikt om medicatie te verstrekken (op voorschrift van de dierenarts), toe te lichten, therapietrouw te monitoren en eigenaren te begeleiden. Tegelijk willen wij waken voor extra administratieve lasten: het uitschrijven van recepten en de benodigde uitleg kosten tijd, die uiteindelijk wordt doorbelast aan de diereigenaar. Daardoor verwachten wij niet dat medicatie daardoor goedkoper wordt. Als opvolging en monitoring van behandelingen verminderen, kan dat ten koste gaan van het dierenwelzijn. Deze aanbeveling gaat daarmee voorbij aan het dier; het draait niet alleen om de prijs van diergeneesmiddelen, maar ook om goede begeleiding van eigenaar en patiënt. Dierenartspraktijken moeten daarnaast een gezonde marge kunnen behouden om duurzame zorg te leveren, terwijl EU-regelgeving ertoe leidt dat sommige diergeneesmiddelen duurder zijn dan humane equivalenten. Wij zien ook een risico voor receptfraude.

B. Spoedzorg buiten reguliere openingstijden

Vedias herkent de gesignaleerde knelpunten en verwijst naar de lopende Werkgroep Spoedzorg, waarin wij actief participeren.

In de basis is iedere dierenarts verplicht de spoedzorg voor de eigen praktijk te regelen. Dat doet men zelf, met buurtpraktijken of men verwijst naar een spoedkliniek. Via de website en de telefonische bereikbaarheid na sluitingstijd is inzichtelijk hoe de spoedzorg is georganiseerd. De hogere kosten in de spoeddienst zijn verklaarbaar door hogere personeelslasten en de tijdsintensieve aard van deze zorg. Een dierenarts wordt buiten werktijd opgeroepen en moet vanuit huis naar de praktijk komen voor een spoedconsult. In spoedklinieken ligt het kostenniveau doorgaans hoger, omdat daar 24/7 een volledig team paraat staat. Diagnostiek en operaties in de nacht brengen extra kosten met zich mee. Bij eerstelijnszorg ligt de nadruk vaak op stabilisatie van de patiënt, met eventuele vervolgbehandeling tijdens reguliere openingstijden. Heldere uitleg aan eigenaren over behandelopties en bijbehorende kosten is daarbij essentieel. Eigenaren hebben vaak beperkt inzicht in kosten en moeten de mogelijkheid behouden om voor een minder kostbare behandeling te kiezen. Praktijken die de diensten niet goed geregeld hebben zouden daarop aangesproken moeten worden.

Verder pleit Vedias voor erkenning van een opleiding tot spoed-paraveterinair, zoals de Academy of Veterinair Emergency and Critical Care technicians and nurses (AVECCT.org) of een vergelijkbare opleiding in Nederland. Met een gedegen scholing kunnen paraveterinaren meer handelingen verrichten en een grotere rol spelen in de opvang en spoedzorg.

B1. Transparantie over spoedzorg

Hier willen we weer wijzen op het feit dat iedere praktijk dat geregeld moet hebben. Mensen die gaan rondbellen, belasten onnodig het spoedsysteem. Spoedzorg is bij uitstek geschikt om samen te werken met concurrerende praktijken om de last te verdelen, de stelling van ACM dat concurrentie moet worden bevorderd past daar ons inziens niet bij.

C. Consolidatie en regionale keuzevrijheid

Vedias verwacht dat de meeste eigenaren met vervoer voldoende keuzemogelijkheden hebben.

D. Huisdiereigenaren ondersteunen en stimuleren om actiever te vergelijken**D1. Tarieven publiceren**

Vedias werkt mee aan een professionele standaard Transparantie, dit kan daar een onderdeel van zijn.

D2. Transparantie bij doorverwijzing, verkoop aanverwante producten binnen dezelfde groep of ketens

Vedias onderschrijft dit volledig.

D3. Vooraf informeren over behandelopties en kosten

Veel praktijken doen dit al voor grotere operatieve ingrepen. Er zijn wel aan paar aandachtspunten: Zorg is dynamisch, spoed laat zich niet altijd begroten en meer schriftelijke informatie verhoogt administratieve druk en werkstress met negatieve impact op de veterinaire professionals en zorgkwaliteit.

Afsluiting

Als beroepsvereniging staan wij midden in de dagelijkse praktijk en denken graag constructief mee over de vervolgstappen. Met plezier leveren we aanvullende praktijkinzichten zodat de uiteindelijke aanbevelingen werkbaar zijn en bijdragen aan toegankelijke, betaalbare en verantwoorde diergeneeskundige zorg.

Met vriendelijke groet,
namens Vedias,

Marleen Langen (voorzitter)
en Pascale Fuchs (vicevoorzitter)