

Marktonderzoek medische zorg huisdieren

VetPartners' reactie op het conceptrapport van de ACM van 18 december 2025
(ACM/25/194293)

(Ingestuurd op 23 januari 2026)

1 Inleiding

- 1.1 De ACM heeft in haar marktonderzoek in 2025 onderzocht of de markt voor de medische zorg voor huisdieren in Nederland goed werkt. Op 18 december 2025 is het conceptrapport marktonderzoek medische zorg huisdieren van de ACM van 18 december 2025 (het **Conceptrapport**) gepubliceerd, met een uitnodiging aan betrokkenen om te reageren.
- 1.2 Met deze schriftelijke reactie maakt VetPartners graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op het Conceptrapport.
- 1.3 Alvorens inhoudelijk te reageren zou VetPartners graag het volgende ter inleiding opmerken:
 - (a) VetPartners heeft met interesse kennisgenomen van het Conceptrapport. VetPartners heeft gedurende het hele proces proactief, open, en constructief bijgedragen. Dit alles vanuit haar motto: *'Onze passie, onze diergeneeskunde. Samen sterk voor dier en mens.'*
 - (b) Het Conceptrapport benoemt mogelijke knelpunten die zich in delen van de veterinaire sector kunnen voordoen, maar die, hoewel ze mogelijk elders zouden kunnen spelen, niet herkenbaar zijn in de dagelijkse praktijk van VetPartners en haar collega's. VetPartners handelt al in lijn met veel van de aanbevelingen uit het Conceptrapport en staat open voor iedere verbetering die patiënten, cliënten en de mensen die werken in de dierenzorg ten goede komt. Tegelijk vraagt VetPartners bij iedere aanbeveling om een duidelijke onderbouwing van de negatieve gevolgen voor consumenten, een kosten-batenafweging, en het bewaken van klinische discretie en tijd aan de tafel. Aanbevelingen die feitelijk administratie boven zorg plaatsen leveren geen aantoonbaar consumentenvoordeel op en kunnen kosten verhogen. Daarnaast dient altijd dierenwelzijn centraal te staan.
 - (c) De aanbevelingen van de ACM slaan een brug tussen de behoeften van de cliënt en de taken en verantwoordelijkheden van de veterinaire professional. De adviserende rol vormt daarbij wellicht het meest waardevolle aspect van onze professie. Als ambassadeur van het dier neemt de veterinaire professional de cliënt mee in de afwegingen die nodig zijn om het welzijn te behouden of te verbeteren. Door educatie en kennisoverdracht wordt niet alleen het huisdier dat behandeling behoeft geholpen, maar wordt ook bijgedragen aan een beter welzijn van toekomstige huisdieren. Transparantie, eerlijkheid en gezamenlijk overleg tussen de cliënt en de veterinaire professional over de best passende optie binnen de gegeven omstandigheden, evenals het vermogen om te luisteren, vormen daarbij essentiële elementen. Het is van belang dat aanbevelingen van de ACM, zoals de invoering van sectorbrede professionele behandelstandaarden, de voornoemde elementen niet ondermijnen.

Vertrouwelijke versie

- 1.4 Vanuit de eerder benoemde proactieve houding voelt VetPartners de behoefte om te reageren, bepaalde nuances aan te brengen en mogelijke knel- en aandachtspunten te benoemen die voortvloeien uit het Conceptrapport. Voor de volledigheid merken wij op dat, voorzover deze reactie bepaalde onderdelen van het Conceptrapport niet aanstipt, dit niet noodzakelijkerwijs betekent dat VetPartners deze punten onderschrijft.

2 Media-aandacht

- 2.1 Het ACM-sectoronderzoek krijgt brede media-aandacht, waarbij de berichtgeving niet altijd constructief is. Krantenkoppen en uitingen op *sociale media* weerspiegelen daarbij helaas niet steeds de zorg, professionaliteit en integriteit waarmee collega's in het veld hun werk dagelijks uitvoeren. Hoewel het ACM-onderzoek zich expliciet richt op systeem- en marktfragen en niet op de compassie of integriteit van veterinaire professionals, is het van belang dat bij de verdere communicatie en opvolging van het onderzoek oog blijft voor de impact die publieke framing kan hebben op hun professionele functioneren. VetPartners verzoekt de ACM om bij haar verdere onderzoek, en de communicatie daarover, expliciet rekening te houden met de integriteit van de zorgprofessionals, en om bij (het vormgeven van) de aanbevelingen oog te hebben voor mogelijke neveneffecten op werkdruk en behoud van personeel.

3 Terminologie en framing

- 3.1 In het Conceptrapport hanteert de ACM de term "ketens" voor samenwerkingsverbanden zoals VetPartners. Deze term heeft in het maatschappelijke debat een negatieve connotatie, omdat zij eerder associaties oproept met gestandaardiseerde retailmodellen dan met professionele dienstverlenende organisaties in de zorg. Dit kan onbedoeld bijdragen aan een framing die onvoldoende recht doet aan de professionele governance en zorginhoudelijke verantwoordelijkheid van dierenarts-geleide organisaties. VetPartners verzoekt de ACM daarom in haar verdere rapportage en communicatie een neutralere terminologie te hanteren, zoals "(dierenarts)groepen" of "groepen van dierenartspraktijken". Een neutrale woordkeuze draagt bij aan een evenwichtiger en feitelijker duiding van de sector en voorkomt dat terminologie de inhoudelijke beoordeling van zorgkwaliteit en marktwerking beïnvloedt.

4 Bedrijfsmodel VetPartners

- 4.1 Het Conceptrapport maakt onvoldoende onderscheid tussen het zeer brede scala aan uiteenlopende bedrijfsmodellen waarmee samenwerkingsverbanden en groepen worden aangestuurd, terwijl deze verschillen juist essentieel en daarmee bepalend kunnen zijn.
- 4.2 VetPartners is een decentrale organisatie, wat betekent dat de klinieken een hoge mate van zelfstandigheid hebben. En belangrijker nog: wij zijn een door dierenartsen geleide organisatie. Onze bedrijfscultuur en filosofie geven ruimte om elkaar te inspireren en om kennis te delen. Onze focusgebieden zijn zorg voor onze patiënten, zorg voor onze cliënten én zorg voor elkaar. Onze onafhankelijkheid in professioneel denken en handelen blijft hierbij onaangetast.
- 4.3 Klinieken binnen VetPartners genieten dan ook een hoge mate van autonomie. Dat betekent concreet dat klinische teams in de praktijk zelf hun medische beslissingen nemen, zonder tussenkomst of sturing vanuit het centrale management en altijd in het belang van het huisdier en toegespitst op de situatie van cliënt. Die veterinaire autonomie staat bij VetPartners uitdrukkelijk centraal. VetPartners verzoekt de ACM om onderscheid te maken naar

Vertrouwelijke versie

bedrijfsmodel en governance, en om waar nodig case-by-case te toetsen in plaats van generiek te normeren.

- 4.4 VetPartners ondersteunt het principe van *contextualised care*. Dat betekent dat de dierenarts samen met de huisdiereigenaar bekijkt welke van de verschillende beschikbare opties in ieder specifiek geval het beste past bij het huisdier, de cliënt en de dierenarts. Voor het huisdier zijn daarbij welzijn en kwaliteit van leven leidend. Voor de cliënt staan behoeften/wensen en de (financiële en overige) mogelijkheden voorop. Tot slot, op dierenartsniveau staan beroepsintegriteit en -ethiek centraal.
- 4.5 Het Conceptrapport lijkt te suggereren dat private equity investeerders meer sturen op winst dan andere eigenaren. Er is echter geen redelijke basis om dit aan te nemen. Sterker nog, in veel gevallen zal een individuele kliniekeigenaar (wiens persoonlijke hypotheek afhankelijk is van de inkomsten van de kliniek) een meer directe winstprikkel voelen dan een professionele investeerder met een middellange of lange termijn perspectief. VetPartners verzoekt de ACM derhalve om een meer genuanceerde benadering van de invloed van de eigendomsstructuur van klinieken bij de beoordeling van knelpunten in de sector.

5 Het Conceptrapport biedt onvoldoende erkenning voor dierenartsen om zich te houden aan de geldende beroepsethiek

- 5.1 In dit Conceptrapport staat de huisdiereigenaar centraal, wat, gezien de rol van de ACM, begrijpelijk is. Het Conceptrapport erkent onvoldoende dat dierenartsen hun professionele handelen baseren op de geldende beroepsethiek. Het biedt onvoldoende houvast. Dit staat op gespannen voet met hun rol als ambassadeur van het huisdier. In de praktijk worden dierenartsen met enige regelmaat geconfronteerd met verzoeken van cliënten die niet verenigbaar zijn met de professionele integriteit en beroepsethiek of die schuren met de belangrijkste taak van de dierenarts: het bewaken van het welzijn en de kwaliteit van leven van het dier. Dierenartsen zijn medische professionals en hebben in de uitoefening van hun zorgverlening professionele ruimte om te kunnen borgen dat het belang van het dier centraal blijft staan. Dit aspect blijft in het Conceptrapport echter onderbelicht. Soms zijn de beschikbare opties voor of wensen van cliënten simpelweg niet van toepassing omdat die strijdig zijn met het belang van het dier. VetPartners benadrukt dat de aanbevelingen de beroepscode, eed/belofte en zorgplicht niet mogen beperken en steeds ruimte dienen te laten voor gemotiveerde professionele beoordeling wanneer het belang van het dier dat vereist.

6 Er bestaat een spanningsveld tussen de commerciële wensen van cliënten en de (wettelijke) zorgplicht van dierenartsen

- 6.1 Dieren hebben geen rechtspersoonlijkheid zoals mensen. Ze kunnen dus geen rechten of plichten uitoefenen in juridische zin. Dieren zijn echter geen "gewone" zaken. In Nederland bepaalt artikel 3:2a van het Burgerlijk Wetboek dat dieren geen zaken zijn. Wel zijn de regels voor zaken van toepassing, voor zover de aard van het dier zich daar niet tegen verzet. Dit betekent dat dieren een bijzondere juridische status hebben, tussen zaak en rechtssubject in. Dieren worden beschermd door speciale wetten, zoals de Wet dieren en EU-regelgeving (bijvoorbeeld over transport, slacht en proefdieren). Deze wetten erkennen dat dieren gevoel en pijn kunnen ervaren, leggen zorgplichten op aan mensen en verbieden mishandeling en verwaarlozing.

Vertrouwelijke versie

- 6.2 Zo schrijven artikel 2.1 en 2.2 van de Wet dieren voor dat iedereen die met dieren omgaat (i) het welzijn en de gezondheid van het dier moet waarborgen, (ii) onnodig lijden, pijn, letsel of schade moet voorkomen en (iii) dieren niet mag verwaarlozen of mishandelen. Voor professionele houders van dieren gelden daarnaast extra plichten, waaronder de plicht om bij ziekte of letsel medische zorg te verlenen. De dierenartsen leggen hiertoe ook een eed af.
- 6.3 Het Conceptrapport richt zich primair op het bewaken van consumentenrechten en doet aanbevelingen die een negatief effect kunnen hebben op de taken en verantwoordelijkheden van dierenartsen en op hun rol als ambassadeur van het (huis)dier. Het is daarom belangrijk dat dit spanningsveld beter in ogenschouw wordt genomen door de ACM.
- 6.4 Regelmatig worden patiënten gezien waarbij, bij kritische beoordeling, sprake is van een overtreding van de algemene zorgplicht. Dit gebeurt niet altijd bewust, maar vraagt wel om professionele interventie. Ogenschijnlijk 'simpele' aandoeningen kunnen aanzienlijk lijden en fysiek ongemak bij dieren veroorzaken. Een voorbeeld hiervan is een dier met een gebitsprobleem (bijvoorbeeld parodontitis, losse elementen en/of blootliggende furcaties). Dergelijke afwijkingen vormen een ernstige welzijnsaantasting. Veel cliënten merken hier niets van ("hij eet toch gewoon?"). Niets doen is in zulke gevallen echter geen optie. Een simpele reiniging evenmin. Dit vergt uitgebreide gebitssaneringen, die de nodige kosten met zich brengen.
- 6.5 Het Conceptrapport belicht dit aspect onvoldoende. Daardoor ontstaat een scheve verhouding: er wordt sterk gestuurd op het risico van commercialisering, terwijl onvoldoende rekening wordt gehouden met de professionele en maatschappelijke verantwoordelijkheid van de dierenarts. Dit kan leiden tot onterechte aantasting van de rol van de dierenarts en belemmeringen in het adequaat waarborgen van dierenwelzijn. Dit mag niet het gevolg zijn van het Conceptrapport. VetPartners verzoekt de ACM de wettelijke zorgplichten als toetssteen mee te wegen: aanbevelingen moeten dierenwelzijn bevorderen of ten minste niet ondermijnen, en mogen niet leiden tot druk om klinisch ongewenste opties toch aan te bieden.

7 Behandelstandaarden kunnen de veterinaire autonomie (verder) onder druk zetten

- 7.1 De oproep aan de sector om professionele behandelstandaarden op te stellen voor de meest uitgevoerde behandelingen is vanuit de ACM begrijpelijk, maar kan ook schuren met de veterinaire autonomie. Zogenoemde *standaard*behandelingen kennen in de regel meerdere klinisch verantwoorde routes. De inrichting van dergelijke standaarden behoort primair bij de beroepsgroep zelf, op kliniek niveau, waarbij teams professionele keuzes maken over bijvoorbeeld het wel of niet standaard plaatsen van i.v.-katheter, intubatie, gasnarcose of het gebruik van een capnograaf. Voorwaarde voor goede toepassing is transparante uitleg aan de eigenaar over deze keuzes en de onderliggende beweegredenen, zoals bij VetPartners reeds gangbaar is in lijn met het beginsel van *contextualised care* (zie onder punt 4.4 boven), zodat de eigenaar vervolgens een geïnformeerde keuze kan maken.
- 7.2 De beroepsorganisatie kan algemene richtlijnen opstellen die richting geven aan de praktijk. Richtlijnen in de zorg voor mensen rusten doorgaans op een uitgebreide, gestandaardiseerde evidence-basis (zoals RCT's en meta-analyses). In de diergeneeskunde is die evidence-basis beperkter en leunen richtlijnen daarom, naast beschikbare wetenschap, op professionele expertise, klinische ervaring en ethische afwegingen. VetPartners benadrukt daarom het belang van het gebruiken van richtlijnen als kader voor de

Vertrouwelijke versie

dierenartsen, maar niet als keurslijf; professionele ruimte blijft nodig om per geval het belang van het dier te dienen en verzoekt de ACM richtlijnen te positioneren als richtinggevend kader dat door de beroepsgroep zelf wordt ingericht en periodiek herijkt, met ruimte voor gemotiveerde afwijking in het individuele geval.

8 Het versoepelen van wettelijke kaders bemoeilijkt verantwoord apotheekbeheer

- 8.1 De voorgestelde mogelijke versoepeling van de wettelijke kaders voor het voorschrijven en verkopen van diergeneesmiddelen is bedoeld om de keuzevrijheid van de huisdiereigenaar te vergroten en daarmee mogelijke prijsverschillen op te vangen. De dierenarts heeft echter een unieke behandelrelatie met zowel cliënt als patiënt. Alleen vanuit deze relatie kan medicatie op verantwoorde wijze worden voorgeschreven en verstrekt. Dit is een niet te miskennen vereiste voor verantwoorde dierenzorg.
- 8.2 Daarnaast vervult de dierenarts een essentiële rol in het bevorderen van therapietrouw, onder meer door begeleiding, advisering en controle en in het waarborgen van verantwoord en juist medicatiegebruik. Het aanpassen van de wettelijke kaders kan weliswaar leiden tot meer keuzevrijheid voor de eigenaar, maar maakt het voor dierenartsen moeilijker om de bijbehorende taken en verantwoordelijkheden op het gebied van verantwoord apotheekbeheer en medicatiegebruik adequaat uit te voeren, omdat het overzicht vermindert. Het verruimen van de wettelijke kaders rondom aflevering en verstrekking van diergeneesmiddelen kan er onder andere toe leiden dat dierenartsen minder zicht hebben op het daadwerkelijke en voortdurende gebruik van voorgeschreven medicatie. Dit wordt versterkt door het feit dat wettelijk onvoldoende duidelijk is vastgelegd hoe lang een recept geldig is en voor welke periode medicatie op één recept mag worden voorgeschreven. Hierdoor wordt het voor dierenartsen bemoeilijkt om invulling te geven aan hun wettelijke zorg-, toezicht- en verantwoordingsverplichtingen, waaronder het monitoren van therapietrouw, het tijdig signaleren van bijwerkingen en het zo nodig aanpassen of staken van de behandeling in het belang van diergezondheid en -welzijn.
- 8.3 In de humane zorg gebruiken artsenpraktijken en ziekenhuizen elektronische patiëntendossiers. Deze systemen zijn vaak gekoppeld aan andere zorgsystemen, zoals apotheken, laboratoria enz. In de veterinaire zorg kennen we deze uitgebreide koppelingen echter niet. De tijd en expertise die dierenartsen momenteel investeren in bovengenoemde taken worden mede bekostigd uit de apotheekmarges. Wanneer deze marges wegvallen, zal deze inzet van tijd en deskundigheid om therapietrouw en verantwoord medicatiegebruik te waarborgen op een andere wijze moeten worden doorberekend (hetgeen waarschijnlijk geldt voor alle dierenartsenpraktijken, ongeacht of deze onderdeel zijn van een groep of niet).
- 8.4 Het is dus van belang dat de dierenarts voldoende grip en overzicht houdt op het medicatiegebruik, niet alleen in het belang van het huisdier, maar ook in het belang van de volksgezondheid en daarmee de cliënt. Op de eerste plaats omdat sommige aandoeningen een zoönotisch karakter hebben, waardoor de eigenaar ook een risico loopt. In die gevallen is het van belang zeker te zijn dat medicatie juist wordt toegepast. Op de tweede plaats kan (onjuist) gebruik van bepaalde soorten medicatie leiden tot gezondheidsrisico's bij client.

Vertrouwelijke versie

- 9 Dierenartsen moeten hun tijd besteden aan het verlenen van diergeneeskundige zorg**
- 9.1 Dierenartsen moeten hun beschikbare tijd primair kunnen besteden aan het verlenen van goede diergeneeskundige zorg. Maatregelen die leiden tot extra administratieve verplichtingen kunnen deze zorgtijd onder druk zetten en de werkdruk in de praktijk verhogen. Het is daarom van belang dat bij de verdere uitwerking van het Conceptrapport kritisch wordt gewogen welke administratieve eisen daadwerkelijk bijdragen aan betere zorg en geïnformeerde keuzes van cliënten, en welke vooral tijd en aandacht onttrekken aan de behandeling van het dier. Administratieve lasten mogen de tijd aan de behandelafel niet onnodig verdringen. VetPartners verzoekt de ACM om voor elke administratieve verplichting een expliciete lastentoets op te nemen (tijd per consult, IT-impact, personeelscapaciteit) en maatregelen te schrapen of aan te passen als de netto zorgwinst ontbreekt.
- 10 Prijsregulering is geen passende oplossing**
- 10.1 Prijsregulering is geen passende of effectieve oplossing voor de gesignaleerde aandachtspunten in de veterinaire zorg. De ACM erkent terecht dat prijsregulering kan leiden tot extra regeldruk en uitvoeringslasten, het risico dat maximumprijzen als richtpunt gaan fungeren, en een afname in de ontwikkeling en differentiatie van het zorgaanbod. Daar komt bij dat prijsregulering een remmend effect op innovatie kan hebben en investeringen in kwaliteit, opleiding en nieuwe behandelmethoden ontmoedigt. In een sector die al te maken heeft met een krappe arbeidsmarkt, verkleint prijsregulering bovendien de financiële ruimte voor passende arbeidsvoorwaarden, scholing en duurzame inzetbaarheid, waardoor het aantrekken en behouden van veterinair professionals verder wordt bemoeilijkt. Tegelijkertijd lost prijsregulering de kernproblemen in de markt niet op, zoals informatie-asymmetrie en de spanning tussen de verzoeken van huisdiereigenaren en de beroepsethische normen die gelden voor behandelaren. Deze vragen om gerichte transparantie, kwaliteitsborging en consumenteneducatie, niet om generieke prijsingrepen. Op de langere termijn ligt het daarom eveneens meer voor de hand om op deze alternatieve oplossingen in te zetten dan op prijsregulering als *ultimum remedium*. VetPartners verzoekt de ACM om ervoor zorg te dragen dat de aanbevelingen aantoonbaar bijdragen aan beter functionerende markten en betere dierenzorg: transparantie, versterking van beroeps- en kwaliteitskaders, en educatie van huisdiereigenaren.
- 11 Beperkingen van zorg als vrije markt**
- 11.1 De ACM benoemt dat in een goed werkende markt huisdiereigenaren voldoende keuzemogelijkheden hebben, hun keuze goed kunnen afwegen, kritisch zijn en eerlijk worden behandeld. Zorgaanbieders worden hierdoor gemotiveerd om een goed aanbod te doen, passend bij de situatie van dier en eigenaar. De ACM concludeert dat er nu onvoldoende waarborgen zijn om te voorkomen dat huisdiereigenaren worden benadeeld als gevolg van hogere prijzen en behandelingen die verder gaan dan passend bij dier en eigenaar, met name bij spoedzorg buiten reguliere openingstijden.
- 11.2 Hoewel groepvorming vaak als probleem wordt gepositioneerd, ligt de onderliggende oorzaak in de beperkte toepasbaarheid van vrije-marktprincipes op veterinaire gezondheidszorg, gegeven de aanwezigheid van informatie-asymmetrie, externe effecten en morele verplichtingen. VetPartners heeft geprobeerd dit in deze reactie te schetsen.

Vertrouwelijke versie

- 11.3 Als de veterinaire zorg volledig als een vrije markt wordt ingericht en er wordt gestuurd en gehandhaafd alsof het bijvoorbeeld een 'autogarage' is, loopt men tegen fundamentele beperkingen en problemen aan. De zorg verschilt namelijk wezenlijk van een gewone commerciële dienst. VetPartners verzoekt de ACM om haar afwegingen expliciet rekening te houden met informatie-asymmetrie, externe effecten en morele / wettelijke plichten in de diergeneeskunde, en om aanbevelingen te doen die zorginhoudelijke kwaliteit en toegang tot de dierengeneeskunde niet onbedoeld schaden.

12 Afsluiting

- 12.1 VetPartners waardeert de inspanningen van de ACM om knelpunten in de veterinaire zorgsector te identificeren en de positie van huisdiereigenaren te versterken. Tegelijkertijd benadrukt VetPartners dat eventuele vervolgaanbevelingen recht moeten doen aan de bijzondere aard van diergeneeskundige zorg, de wettelijke en ethische verantwoordelijkheden van dierenartsen en het centrale belang van dierenwelzijn. VetPartners is graag bereid om in verdere dialoog met de ACM bij te dragen aan proportionele, uitvoerbare en zorginhoudelijk verantwoorde oplossingen die het vertrouwen in en de kwaliteit van de veterinaire zorg versterken.
- 12.2 Wij zijn graag aanwezig bij de hoorzitting op 11 februari a.s.