



Consultatie onderzoeksanpak medische zorg huisdieren

Reacties van bedrijven en organisaties

Zaaknummer : ACM/25/194293
Datum : 1 juli 2025
Aantal pagina's : 8

De ACM heeft betrokkenen uitgenodigd om te reageren op de aanpak van het onderzoek naar de werking van de markt voor medische zorg voor huisdieren.¹ Er zijn in totaal 181 reacties binnengekomen, waarvan 16 van bedrijven en organisaties.

De ACM voert het marktonderzoek graag zorgvuldig en transparant uit, daarom publiceert de ACM reacties van bedrijven en organisaties integraal. Dit document toont deze reacties. De reacties van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD), de Sophia-Vereeniging en IVC Evidensia heeft de ACM als aparte documenten gepubliceerd.

Florens Ziekenhuis

Per augustus zullen wij ons eigen dierenziekenhuis Florens openen in Heerhugowaard. Een onafhankelijke niet keten gebonden dierenziekenhuis met 24/7 zorg. Transparant in prijzen en eerlijk. Dit is opgezet naar hoe de markt zich in de afgelopen 5 jaar in Noord-Holland heeft gepresenteerd. Het probleem van weinig tot slecht terecht kunnen voor spoedzorg hopen wij hiermee te verlichten. Inzichten te bieden dat ook niet keten afhankelijke klinieken, waar mensen werken met een goed hart, ook de mogelijkheid krijgen goede kwalitatieve zorg neer te zetten, personeel zich persoonlijk kan ontwikkelen, diereigenaren met onze transparantie beter voorbereid zijn op kosten.

De medische zorg zowel humaan als veterinair kost veel. Het meer inzichtelijk maken wat het humaan kost, dus verzekeringen beter rekeningoverzichten laten presenteren, maak het misschien veterinair meer acceptabel, maar ook meer duidelijk wat een verzekering allemaal kan betekenen voor je dier en de financiële druk die ermee gepaard gaat.

In kaart gaan brengen welke faciliteiten elke kliniek bezit (onafhankelijk of keten) en daarmee een soort keurmerk creëren, waarop men van te voren kan beter kan inschatten wat de verwachting is van een kliniek of dierenziekenhuis.

DigiRedo

Wat goed dat er onderzoek gedaan gaat worden naar de veterinaire markt. Ik zou daar vanuit mijn positie als dierenarts, praktijkeigenaar en oprichter/eigenaar van het enige onafhankelijke veterinaire adviesbureau in Nederland graag mijn medewerking aan verlenen. Wij beschikken door onze dienstverlening bij ±125 zelfstandige praktijken over inzicht in de ontwikkelingen van de markt op gebied van prijzen, klanten, inhoud van zorg etc. Op korte termijn zullen we de marktanalyse over 2025

¹ [Onderzoeksanpak en consultatie - Marktonderzoek medische zorg huisdieren, ACM 13 mei 2025](#)

publiceren wat voor jullie mogelijk waardevolle data bevat. Bij deze alvast online toegang tot de versie van vorig jaar [VERTROUWELIJK]

Op persoonlijke titel wil ik vast laten optekenen dat ik geen dierenarts ken, bij zelfstandige of ketenpraktijken, die om financiële redenen bepaalde (dure) diagnostiek of behandelingen voorschrijft. Uit onze jaarlijkse tareivenscan (en feitelijk ook uit het onderzoek van Ecorys) blijkt dat de prijzen de afgelopen 10 jaren op zich niet harder gestegen zijn dan het algemene prijspeil in Nederland. Ontegenzeggelijk is de rekening voor veterinaire zorg de afgelopen jaren echter wel hoger geworden, maar daar zijn heel goede verklaringen voor, die jullie overigens grotendeels al als suggestie in de onderzoeksopzet noemen. Er is nog steeds een aanzienlijke groep veterinaire ondernemers die een inkomen uit de praktijk haalt dat maar net boven (of soms zelfs onder) hetgeen ligt dat ze in loondienst zouden kunnen verdienen. Wat mij betreft zijn momenteel praktijken met lage tarieven een groter probleem dan praktijken met hoge tarieven. Als wij kost prijsberekeningen doen, blijken die hoge tarieven meestal wel terecht, terwijl de lage tarieven ervoor zorgen dat deze dierenartsen soms 50-60 uur per week moeten werken om een acceptabel inkomen te verdienen. Dat laatste is overigens ook een keuze, want ze zouden hun tarieven in de huidige markt prima kunnen verhogen. Dat hebben veel dierenartsen altijd al spannend gevonden en alle aandacht in de media heeft dit voor een deel van de collega's niet makkelijker gemaakt.

Als veterinaire ondernemer moet ik er ook voor zorgen dat de schoorsteen blijft roken en ook als adviesbureau worden we niet slapend rijk. Maar ik vind dit onderwerp te belangrijk voor de toekomst van onze beroepsgroep om mijn input, indien gewenst, niet te geven. Ik stel dan ook graag een dagdeel van mijn tijd beschikbaar om mijn kennis en mening met jullie te delen. Jullie zijn meer dan welkom bij ons in Soest.

Hoor graag of jullie van dit aanbod gebruik willen maken.

Geleidehondenschool

We zien regelmatig de problematiek van

1. De slechte zorg
2. De enorm hoge kosten bij de grote organisaties dierenartsen
3. Veel dierenartsen geen spiediensten meer draaien

Dierenkliniek Meppel

1. In uw onderzoeksopzet spreekt u voornamelijk over hypothetische spoedsituaties. Het is daarbij goed om vooraf een definitie voor spoed te kunnen hanteren. Op dit moment is het namelijk zo, dat de huisdier eigenaar bepaald of een situatie spoed betreft of niet. De grens spoed, geen spoed is vaag en subjectief. In veel gevallen (25 jaar ervaring) betreft het geen spoed, maar is er sprake van oncomfortabel, ongemak BIJ DE EIGENAAR en wil deze zelf niet langer wachten, omdat ze of al te lang gewacht hebben (hond braakt al 5 dagen, maar nu is het vrijdagavond en er komt bloed bij), of omdat het ze beter uitkomt qua planning (hij klappert al hele dag met z'n oren, maar ik moest werken en morgen kan ik niet). De eigenaar krijgt altijd advies en heeft dus ook de keuze om af te wachten.

2. 'De dierenarts' en 'de behandeling' bestaan niet. Praktijken, therapieën vergelijken is lastig, want deze zijn niet gestandaardiseerd. Tarieven zijn gebaseerd op prijzen huur, personeelskosten (opgeleid? wit? zzpers of vaste contracten, pensioenen, verloven, verzekeringen?) en gebruikte apparatuur (nieuw of tweedehands, onderhoud?) en middelen (kwaliteitsverschillen medicatie, materiaal en technieken). Daardoor zijn prijzen van bijvoorbeeld 'castratie' niet vergelijkbaar omdat ze bij de ene praktijk geïntubeerd op een verwarmde tafel liggen met alle toeters en bellen. Oplosbare hechtingen en pijnmedicatie krijgen en nacontroles in recovery. Bij andere praktijken worden ze weggemaakt met een injectie, krijgen geen toeters en bellen, geen pijnmedicatie en ouderwets draad. Ze worden weggelegd zonder controles en gaan kotsmisselijk naar huis. Beide gaan "gecastreerd" naar huis. Beide zullen 10 dagen later hersteld zijn. Prijsverschil is evident. U zult dus een manier moeten zoeken om behandelmethodes en tarieven eerlijk met elkaar te vergelijken.

3. Praktijken moeten spoedzorg regelen voor hun EIGEN cliënten. Dus niet voor iedereen. De kleinere praktijken kunnen dit niet 24/7 meer bieden ivm ARBO wetgeving en besteden dit daarom uit aan ketens. Want niemand is in staat om dag en nacht klaar te staan. Vergelijkbaar met huisartsen en huisartsposten in ziekenhuizen. Dit kost verschrikkelijk veel geld. Van grote winst maken is absoluut geen sprake.

Dierenartspraktijk Wijchen

Ik wil als zelfstandige praktijk eigenaar graag meewerken aan dit onderzoek.

Ik ben telefonisch bereikbaar op:

[VERTROUWELIJK]

Dierenkliniek Steenberg B.V.

Suggesties:

1 - onderzoek naast de tarievenstijging ook goed hoe de kosten zijn gestegen. Zijn deze in verhouding mee omhoog gegaan en de winstmarges dus ook. In onze kliniek zijn de gestegen prijzen echt nodig om de gestegen (personeels-)kosten het hoofd te bieden.

2 - Consumenten hebben tijdens kantooruren echt nog veel te kiezen, 70% van alle praktijken is niet aangesloten bij een keten en bepalen dus hun eigen (prijs-)beleid. Daarnaast zie ik een trend dat er weer veel nieuwe zelfstandige praktijken opgestart worden.

3 - In bepaalde regio's is de spoedzorg slecht voorzien, worden dierenartsen die dat nog wel voorzien door klanten van andere praktijken overspoeld in de spoed, wat tot zeer veel stress en vervelende gesprekken leidt, waardoor die dierenartsen uiteindelijk ook gedwongen stoppen met de spoedvoorziening. Zie volgend punt 5.

4 - Verplicht praktijken die aangesloten zijn bij een keten dit duidelijker kenbaar te maken bij hun klanten. Bij bijv. Anicura is dit zeer zichtbaar, bij bijv. Evidensia is dit enkel onderaan de website in de copyright te zien en verandert er verder aan de praktijk niets. Ik vind dat een klant het recht heeft te weten wie de eigenaar is van de praktijk waar ze komen.

5 - Verplicht dierenartsen om regionaal een spoeddienst te voorzien, vergelijkbaar met de HAP humaan. Iedere praktiserende dierenarts moet dan deelnemen naar ratio en dan is de spoedzorg gedekt zonder dat dit een heftige impact heeft op het priveleven van de professionals. De tarieven van die spoeddienst kunnen dan ook beter beheerst en inzichtelijk worden gemaakt (spoeddienst hoeft dan geen winstoogmerk te hebben), huisdiereigenaren weten waar ze aan toe zijn, wat ze moeten betalen en waar ze terecht kunnen.

- Prijzen inzichtelijker maken lijkt mij onhaalbaar, de prijs is complex opgebouwd en voor ieder dier, gewicht, situatie anders. Wat omvat de prijs van een castratie bij de ene dierenarts t.o.v. de andere dierenarts. Als je daar goed naar kijkt is het appels met peren vergelijken.

Figio Pet Nederland - Huisdierenverzekeraar

Figio vindt het belangrijk dat er transparante en duidelijke informatie beschikbaar is voor (toekomstige) huisdiereigenaren over welke kosten huisdierenbezit met zich mee brengt. Een huisdierenverzekering kan onderdeel van de oplossing zijn. Op die manier hoeft een baasje nooit te kiezen tussen de beste zorg óf de de portemonnee.

Veterinaire Apotheek Noord BV

Bijna dagelijks bereiken ons via de mail en de telefoon berichten dat dierenartsen weigeren mee te werken om een recept uit te schrijven voor herhalingen van diergeneesmiddelen. Ik heb een aantal als bijlage bij dit bericht gevoegd.

Dit belemmert de vrije keuze van de dierhouders om te kiezen voor de apotheek die hen het beste past. De dierenartsen dwingen als het ware de dierhouder om de diergeneesmiddelen bij de (eigen apotheek van de) praktijk te kopen, vaak tegen (zeer) hoge prijzen.

Om een eerlijk speelveld te creëren zou de overheid de dierenarts moeten dwingen een recept uit te schrijven dat door elke apotheek afgeleverd kan worden. Het gaat hierbij om recepten voor herhalingen van chronische medicatie.

Naast het weigeren om een recept uit te schrijven komen wij ook exorbitante bedragen tegen die gevraagd worden indien er wel een recept wordt uitgeschreven. Flankerend aan de verplichting om (eventueel op wens van de dierhouder) een recept uit te schrijven zal er ook beleid moeten komen om de prijs voor het uitschrijven van zo'n recept te reguleren. Immers, als het uitschrijven te duur wordt, dan zal het niet lonen om naar een andere apotheek te gaan voor de diergeneesmiddelen omdat het prijsverschil teniet wordt gedaan door de kosten van het recept.

Univé

Goed dat er marktonderzoek wordt gedaan naar de medische zorg voor huisdieren.

Het zou ook interessant om onderzoek naar het belang en nut van een huisdierverzekering te doen.

St Anna Advies

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor het delen van de onderzoeksrapport 'Marktonderzoek medische zorg huisdieren'. St. Anna Advies herkent zich in de geschetste thema's en uitgangspunten van uw marktonderzoek. Graag delen wij op basis van ruim zeventien jaar ervaring in de veterinaire sector enkele observaties, inzichten en concrete data die mogelijk waardevol kunnen zijn voor uw onderzoek.

1. Herkenning van problematiek in informatiepositie en prijscommunicatie

- Wij herkennen dat de informatiepositie van huisdiereigenaren versterkt moet worden, met name rondom de kosten en verwachtingen van diergeneeskundige zorg en het hebben en houden van huisdieren.
- Wij onderschrijven met ons eigen onderzoek de door de ACM geconstateerde signalen over werkdruk, grensoverschrijdend gedrag, uitval
- Net als de ACM constateren wij dat de kennis en kunde van paraveterinaire professionals onvoldoende wordt benut. Dit blijkt eveneens uit onderzoek dat wij reeds in 2022 hebben uitgevoerd over de positie van de paraveterinair.
- Uit onze trainingspraktijk blijkt dat de huidige communicatie over tarieven vaak als stressvol wordt ervaren en leidt tot grote mentale druk bij veterinaire professionals. Bovendien zorgt het voor conflicten met klanten en kan het tot interne spanningen binnen een team leiden.

2. Trainings- en praktijkervaring: grote verschillen tussen praktijken

- Praktijken die proactief, transparant en empathisch communiceren over kosten en tarieven, lijken zelf minder gedoe over geld te ervaren.
- Opvallend genoeg lijken ook klinieken, die zich bewust positioneren in een hoger marktsegment, minder prijsgerelateerde conflicten met klanten te hebben. Zij bieden een bepaalde waarde van dienstverlening voor een bepaald type klant en tegen een bepaald tarief, en kunnen daarmee klaarblijkelijk aan de verwachtingen van de klant voldoen.
- Er lijkt een duidelijk verschil te zijn in gesprekskwaliteit over prijscommunicatie tussen reguliere of preventieve zorg en spoedzorg. Voor het vervolgonderzoek bevelen wij aan om daar onderscheid in te maken.
- Al sinds 2010 is er de behoefte om veterinaire professionals te trainen op het gebied van geld, waarde en ondernemerschap. Veel veterinaire professionals durven niet te staan voor hun waarde of ervaren ongemak bij prijsuitleg. Bovendien is de transparantie binnen de praktijk zelf (bijvoorbeeld over winst, marge en financiële gezondheid) vaak laag.
- Daarvoor ontwikkelden wij de training "Communiceren over geld", specifiek voor dierenartsen en paraveterinair. Ook schreven wij boeken waarin dit onderwerp aan bod komt.
- Enkele honderden klinieken zijn inmiddels getraind. In elke training is gevraagd naar welke situaties men lastig vindt in de communicatie met de klant en worden daar oplossingen voor geboden.

- Desgewenst kunnen wij ACM voorzien van meer inzicht in de problemen die veterinaire professionals ervaren op dit specifieke gebied en welke zaken er in een dergelijke training aan bod komen.

3. Data-analyse: 40.000 telefoongesprekken

- St Anna Advies voert al jaren ‘mysterycall’ gesprekken met dierenklinieken in Nederland en België. Waarin ook vragen over kosten van veterinaire diensten aan de orde komen.
- We hebben sinds 2019 meer dan 40.000 telefoongesprekken met gezelschapsdierenklinieken gevoerd als potentiële klant. Daarin werd expliciet naar een prijs gevraagd van een dienstverlening. Uit analyse van deze telefoongesprekken blijkt dat veel klinieken wel aangeven wat de tarieven zijn, maar slechts beperkt toelichten wat er voor die prijs gedaan wordt. Daardoor zijn vergelijkingen tussen klinieken voor een consument mogelijk lastig.
- Desgewenst kunnen wij het ACM voorzien van verdere informatie en data over deze geanonimiseerde telefoongesprekken.

4. Kennis- en vaardigheidslacunes bij professionals

- Uit onze trainingen en onderwijsactiviteiten blijkt dat veel veterinaire professionals geen inzicht hebben in de kostenstructuren van hun praktijk. Ze hebben een beperkt financieel bewustzijn van de onderneming – zoals btw, personeelskosten, investeringen. Dat geldt overigens ook voor de klanten van een dierenkliniek.
- Daardoor overschatten veterinaire professionals vaak de marges die gemaakt worden op de veterinaire dienstverlening en vinden zij het daarom lastig om tarieven van dienstverlening bespreekbaar te maken met klanten.
- Veterinaire professionals zijn bovendien bang voor de reactie van de klant wanneer zij tarieven en kosten proactief bespreekbaar maken. Mogelijk leidt het tot een onvriendelijke reactie of wordt in het ergste geval het dier zorg onthouden omdat de eigenaar deze kosten niet kan- of wil opbrengen en daarvoor de verantwoordelijkheid legt bij de dierenkliniek.
- Veterinaire professionals vinden het lastig om proactief een gesprek aan te gaan met diereigenaren over voorziene en onvoorziene kosten en een eventuele verzekering daarvoor. Mede omdat zij primair zijn opgeleid om dieren beter te maken. Klanten financieel bewust maken is een rol die mogelijk niet van veterinaire professionals verwacht mag worden.
- Er is sprake van een spanningsveld: enerzijds willen veterinaire professionals (terecht) een betere financiële waardering en salarisverhoging voor hun dienstverlening, anderzijds vinden zij het lastig om over tarieven en tariefsverhoging te communiceren met klanten.

5. Opleidingshiaten

- Thema's als ondernemerschap, prijscommunicatie en kostencalculatie zijn geen onderdeel van het reguliere curriculum binnen veterinaire opleidingen op MBO, HBO en WO niveau.
- Nascholing biedt momenteel uitkomst, maar deelname is vrijwillig. Wij bepleiten structurele inbedding van dit thema in de initiële opleiding.
- ACM zou dit ook als denkrichting voor een eventuele oplossing kunnen toevoegen

6. Slotopmerking

- Wij beschikken over een unieke combinatie van inhoudelijke sector kennis, praktische ervaring en actuele data.
- St. Anna Advies stelt zich graag beschikbaar als gesprekspartner en dataleverancier in het vervolg van dit onderzoek.
- Met ons motto “Mensenkennis in diergezondheid” en een groot netwerk in de veterinaire sector kunnen wij tevens het ACM desgewenst ondersteunen op het gebied van gedragsonderzoek en verdiepende gesprekken.

Met vriendelijke groet,

[VERTROUWELIJK]

Namens St. Anna Advies

E-mail: [VERTROUWELIJK]

Tel: [VERTROUWELIJK]

Dierenartspraktijk Schoonhoven

Een van de redenen dat de dierenzorg duurder is geworden is dat er veel arbeid nodig is. De arbeid wordt op dit moment zo zwaar belast dat het als bedrijf soms teveel is. (inflatie, heffingen, verplichte verzekeringen, btw, kosten zorgplicht, verhoging minimumlonen) Graag zou ik zien dat dit meegenomen wordt en er meer onderzoek komt naar de rol van de overheid hierin. Dit ook omdat de laatste onderzoeken laten zien dat de overheid zelf de hoofdveroorzaker is van de hoge inflatie.

Koninklijke Hondenbescherming

Zienswijze Koninklijke Hondenbescherming in het kader van Marktonderzoek medische zorg huisdieren door ACM

Inleiding

Huisdiereigenaren voelen zich regelmatig overvallen door hoge kosten bij de dierenarts en moeten soms onder tijdsdruk een lastige en emotioneel beladen keuze maken. Daarnaast is er sprake van een groeiende vraag naar huisdierenzorg en een tekort aan dierenartsen en assistenten. Hierdoor is de druk op de beroepsgroep toegenomen. Ook bestaan er zorgen over een gebrek aan keuzemogelijkheden voor consumenten in de regio, vooral als het gaat om spoedzorg. Recente overnames van dierenartspraktijken door grote ketens spelen hierbij een rol.

De Hondenbescherming vraagt al langere tijd aandacht voor deze problematiek en heeft in dit kader in 2024 een petitie voor betaalbare dierenartszorg aan de Tweede Kamer aangeboden. De petitie riep op tot maatregelen om de betaalbaarheid en beschikbaarheid van diergeneeskundige zorg te waarborgen.

De Hondenbescherming is daarom verheugd met het door de ACM geïnitieerde marktonderzoek naar de medische zorg bij huisdieren. In het kader van dit marktonderzoek geven wij hierbij graag onze zienswijze.

Grote prijsverschillen

In Nederland hadden we tot 1998 vaste tarieven voor dierenartsbehandelingen. Daarna zijn de prijzen vrijgegeven. Het idee was dat een bezoek aan de dierenarts daardoor goedkoper en transparanter zou worden. Maar de afgelopen jaren zijn er juist grotere prijsverschillen ontstaan tussen dierenartsen met name in de spoedzorg. De oorzaak daarvan lijkt te liggen in overnames van praktijken. Buitenlandse investeerders kopen dierenartspraktijken op en rekenen andere, hogere tarieven. Ook is voor huisdiereigenaren vaak niet duidelijk is welke behandelingen nu daadwerkelijk noodzakelijk zijn. Het gevolg is dat mensen die alleen terecht kunnen bij een commerciële dierenkliniek niet meer gaan en dat het dier dan het slachtoffer wordt.

Prijsplafonds en verlaging BTW-tarief

De Hondenbescherming vindt dat deze vercommercialisering van noodzakelijke medische zorg aan hulpbehoevende dieren moet worden gestopt. We zijn daarom voorstander voor het invoeren van maximumprijzen voor dierenzorg, zoals in Duitsland en ook bij de mondzorg in Nederland het geval is. In Zweden, het thuisland van Evidensia, mag al geen winst gemaakt worden op medicijnen. Onnodige behandelingen en tariefverhogingen worden nu ingezet voor de winst van investeerders. In landen als België, Frankrijk en Ierland worden investeerders al buiten de deur gehouden (bron: Socialistische Partij (SP)). Een andere manier om de kosten voor dierenartsbehandelingen te beperken, is het BTW-tarief te verlagen van de huidige 21% naar 9%. Zoals ook de SP aangeeft, is dit een kleine stap die de overheid kan nemen om dit te veranderen.

Onderzoeken mogelijkheden voor aanpassing van de Mededingingswet

Op grond van de Mededingingswet is de ACM bevoegd toezicht te houden op overnames met als doel om marktmacht te voorkomen. Dit om te voorkomen dat er door overnames bedrijven ontstaan die onder meer de prijs kunnen dicteren. De ACM is echter niet bevoegd om overnames te toetsen die onder de omzeldrempels van het fusietoezicht blijven, waardoor kleine overnames van dierenartspraktijken door ketens, zoals Evidensia en Anicura, buiten bereik van de ACM blijven. Dit is gezien de ontwikkelingen op het terrein van de dierenartssector met – vanwege overnames – enorme prijsstijgingen, een onwenselijke situatie. Het zou in de optiek van de Hondenbescherming daarom wenselijk zijn dat de wettelijke bevoegdheden voor de ACM binnen de Mededingingswet worden verruimd, zodat kleine(re) overnames ook onder het toezicht van de ACM vallen.

Koninklijke Hondenbescherming
