

Dictaat

DE DIERENARTS OP CONSULT

Een beeld van de Veterinaire Sector in 2020

Jolyn Klamer

Marije Woesthoff

Augustus 2010

DE DIERENARTS OP CONSULT

Een onderzoek naar de ontwikkelingen in de veterinaire sector

Leeuwarden, augustus 2010

Auteurs:

Jolyn Klamer

Marije Woesthoff



INHOUDSOPGAVE

<u>1</u>	<u>INLEIDING</u>	<u>4</u>
1.1	AANLEIDING TOT ONDERZOEK	4
1.2	GEBRUIK VAN DICTAAT	4
<u>2</u>	<u>DE DIERENARTS IN 2010 EN 2020</u>	<u>5</u>
2.1	DE DIERENARTS ANNO 2010	5
2.2	DE DIERENARTS ANNO 2020	7
<u>3</u>	<u>AANBEVELINGEN</u>	<u>12</u>

1 INLEIDING

Dit dictaat hoort bij de minor Veterinair Praktijkmanagement, en is geschreven naar aanleiding van het onderzoek *“De dierenarts op consult - Een onderzoek naar de ontwikkelingen in de veterinaire sector”*. In dit dictaat wordt een toekomstbeeld geschetst van de dierenartsenpraktijken in 2020.

Dit dictaat is tevens de conclusie uit het onderzoek *“De dierenarts op consult - Een onderzoek naar de ontwikkelingen in de veterinaire sector”*. Voor een compleet beeld adviseren we het onderzoeksrapport ook te lezen.

1.1 AANLEIDING TOT ONDERZOEK

Hogeschool Van Hall Larenstein heeft opdracht gegeven voor dit onderzoek, omdat de opleiding Diermanagement de minor Veterinair Praktijkmanagement wil aanpassen aan het werkveld om zo de studenten voor te bereiden op hun functies in de toekomst.

1.2 GEBRUIK VAN DICTAAT

Dit dictaat levert informatie voor een inleidend college van de minor Veterinair Praktijkmanagement. Met dit dictaat kan een volledig lesuur gevuld worden. Geadviseerd wordt het onderzoeksrapport en dit dictaat eerst door te lezen.

Het onderzoek is opgesplitst in zes speerpunten, namelijk economisch, educatief, maatschappelijk, technologisch, demografisch en juridisch. Dit dictaat houdt die scheiding aan. Hieronder volgt een korte introductie van elk speerpunt:

Economisch: Hier wordt gekeken naar ontwikkelingen op het gebied van fusies, specialisatie, praktijkmanagement, huisdierverzekeringen, prijzen van diergeneeskundige handelingen en de verschillende samenwerkingsvormen van dierenartsenpraktijken.

Maatschappelijk: Dit speerpunt behandelt de ontwikkelingen die de dierenarts en de diereigenaar op sociaal gebied doormaken. Ook de invloed van de multiculturele samenleving is hierin meegenomen.

Educatief: Hier wordt gekeken naar de ontwikkelingen die de studie Diergeneeskunde doormaakt, en hoe de studie nu aansluit op het werkveld. Ook wordt de minor Veterinair Praktijkmanagement geëvalueerd.

Juridisch: In dit speerpunt wordt gekeken naar de invloed van de overheid op de veterinaire sector en de wettelijke verplichtingen van een dierenartsenpraktijk.

Technologisch: Dit speerpunt behandelt de huidige ontwikkelingen op technologisch gebied en het verband met de humane sector.

Demografisch: Dit laatste speerpunt bekijkt de veranderingen op het gebied van man-vrouw verhoudingen, fulltime-parttime werkverband en eigenaarschap-loondienst.

2 DE DIERENARTS IN 2010 EN 2020

In dit hoofdstuk wordt allereerst antwoord gegeven op de vraag: *“Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van dierenartsenpraktijken in Nederland in 2010?”*. Dit wordt gedaan aan de hand van de zes speerpunten.

In het tweede gedeelte wordt de vraag: *“Welke ontwikkelingen zullen in de komende tien jaar invloed hebben op dierenartsenpraktijken?”* beantwoord. Er wordt eerst een impressie gegeven van een dierenartsenpraktijk in 2020. Daarna worden alle toekomstverwachtingen voor de veterinaire sector in 2020 gegeven.

2.1 DE DIERENARTS ANNO 2010

De belangrijkste ontwikkelingen van de veterinaire sector anno 2010 zijn als volgt:

Economisch

Wat betreft de economische ontwikkelingen in de veterinaire sector zijn de volgende ontwikkelingen gaande: grotere praktijken met meer dierenartsen, nieuwe samenwerkingsverbanden tussen dierenartsenpraktijken en andere organisaties zoals asielen en dierenspecialzaken, samenwerking tussen praktijken in de vorm van dienstuitwisseling en ketenvorming (en meerdere business modellen). Specialisatie is nog een kleine tak van de veterinaire sector en specialisten worden nog niet voldoende geraadpleegd.

Maatschappelijk

Genoemde actuele ontwikkelingen in de maatschappij zijn: veranderde rol van de dierenarts in de maatschappij, toename van het aantal gezelschapsdieren en veranderde houding bij diereigenaren. De verwachtingen voor de toekomst zijn: mensen gaan meer geld uitgeven aan huisdieren en de vermensenlijking schiet te ver door (Endenburg). Een andere toekomstige ontwikkeling die wordt genoemd zijn ‘minimapraktijken’. De multiculturele samenleving in Nederland zal waarschijnlijk geen grote invloed hebben op de toekomst van dierenartsenpraktijken.

Educatief

De studie diergeneeskunde is een Bachelor/Master systeem geworden. Ook is de studie wetenschappelijker geworden, studenten leren beter kritisch te kijken. Tevens leren zij zich meer op de huisdiereigenaar te richten (klantgerichtheid). Er wordt meer aandacht geschonken aan dierenwelzijn. In de toekomst kan de algemene bevoegdheid vervallen, zodat niet alle dierenartsen alle diersoorten mogen behandelen. In de komende tien jaar is dit niet te verwachten.

Juridisch/politiek

De opkomst van de Partij voor de Dieren is een politieke ontwikkeling. Dat deze partij in de Tweede Kamer is gekomen wijst op het besef van de maatschappij dat dierenwelzijn belangrijk is. Het aantal klachten bij het veterinair Tuchtcollege is niet toegenomen. Wel zijn er golfbewegingen zichtbaar en verwacht men dat huisdiereigenaren vaker naar de Tuchtraad zullen stappen.

Het antibioticagebruik is een bedreiging voor de veterinaire sector. Als het antibioticagebruik te hoog blijft kan het apothekerecht verdwijnen, en kunnen dierenartsen alleen nog recepten uitschrijven. De verkoop van medicijnen zal dan door de humane apotheek worden gedaan.

De invloed van de overheid op de dierenarts is relatief klein. De Wet op de Uitoefening van Diergeneeskunde (WUD) geeft in grote lijnen aan wat een dierenarts wel en niet mag.

In 2010 wordt er gewerkt aan de Wet Dieren. Hierin komt onder andere een positieflijst waarop staat welke dieren als gezelschapsdier gehouden mogen worden. Nu gelden vijf verschillende, met elkaar samenhangende wetten inzake het houden van dieren, dierlijke productie en productie en verhandelen van dierlijke producten.

Technologisch

De ontwikkelingen die genoemd worden zijn de automatisering in de praktijk. Diagnostiek en middelen voor operaties worden verfijnder. Een voorbeeld van automatisering in de praktijk is het VetCIS systeem (veterinair centraal informatiesysteem). Het VetCIS zal een belangrijke stap zijn om alle informatiestromen van en naar de dierenarts vanuit één centraal knooppunt te ondersteunen. Tevens zal bij het VetCIS een database worden opgezet van anonieme receptgegevens met behulp waarvan dierenartsen inzicht kunnen krijgen in het voorschrijfgedrag van diergeneesmiddelen met suggesties voor eventuele verbeteringen. Daarnaast leveren de voorschrijf- en aflevergegevens in de VetCIS database belangrijke gegevens die verdere transparantie en verantwoord gebruik van diergeneesmiddelen zullen bevorderen.

Wat betreft de technologische ontwikkelingen op diagnostisch en operatief niveau, deze blijven zich elk jaar vernieuwen en verbeteren.

Demografisch

De ontwikkelingen in de man-vrouw verhoudingen, fulltime-parttime werkverband en eigenaarschap-loondienst hangen nauw met elkaar samen. Ook de verschillen tussen de oudere en de nieuwe generatie zijn hierop van invloed.

Doordat pas afgestudeerde dierenartsen het dierenarts zijn meer als beroep dan levensinvulling zien, willen zij niet meer 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar zijn. Dit kan ook te maken hebben met het feit dat er steeds meer vrouwelijke dierenartsen afstuderen. Het gevolg hiervan is dat het eigenaarschap ook niet aantrekkelijk meer is, omdat dit ook een hoge beschikbaarheid vereist. Het ideale werkverband is dan het (parttime) werken in loondienst. Dit heeft wel als gevolg dat dierenartsen minder werkervaring opdoen, en dat er andere samenwerkingsvormen ontstaan.

2.2 DE DIERENARTS ANNO 2020

In onderstaand (fictief) verhaal wordt een impressie gegeven van een gemiddelde werkdag in een dierenartsenpraktijk over tien jaar.

Een dag in een dierenartsenpraktijk anno 2020.

Het is maandag half acht in de ochtend, en dierenarts Lieke de Hond arriveert op vestiging Leeuwarden van de Dieren & Artsen Groep. Zij begroet haar drie vrouwelijke en ene mannelijke collega('s). Vervolgens klopt ze even aan bij het kantoor van Simone, de praktijkmanager, om te vragen of de vergadering nog doorgaat. Simone bevestigt dit voor twaalf uur. Lieke loopt naar de kantine en schenkt een kopje koffie in. De vier assistentes van de praktijk zijn vandaag allemaal aanwezig in verband met de vergadering. Hierna bereidt ze zich voor op haar operaties.

Vandaag staan er voor Lieke twee botoperaties op het programma. Zij heeft vorig jaar haar opleiding tot specialist Chirurgie der Gezelschapsdieren afgerond. Zij anestheseert haar eerste patiënt, en verdwijnt daarna in de OK. De assistente bereidt de patiënt verder voor en sluit zich aan bij Lieke. De operatie begint.

Ondertussen begint om negen uur het spreekuur van dierenarts Bob. Bob werkt 32 uur in de praktijk, en heeft één dag in de week 'papadag', dit is elke woensdag. De praktijk heeft sinds een jaar een samenwerkingsverband met Spoedkliniek Ljouwert. Dit betekent dat Bob 's avonds, en in het weekend, vrij is, en tijd heeft voor zijn gezin en hobby's. Dit geldt voor bijna alle dierenartsen in de praktijk, behalve voor Petra.

Petra is een dierenarts die zich met hart en ziel heeft toegelegd op haar vak, en het dierenarts zijn als een lifestyle ziet. Zij werkt naast haar 36-urige week in de praktijk op oproepbasis voor de Spoedkliniek. Zij is specialist in Interne Geneeskunde der Gezelschapsdieren.

Elke maandag houdt dierenarts Sofie het reptielensprekuur. Zij heeft zich toegelegd op deze diergroep en verslindt alle literatuur over deze dieren die ze kan vinden. Vandaag is het druk, het is winter en veel reptielen hebben last van de kou.

Om elf uur arriveert Monica, zij heeft haar werktijden zo aangepast dat ze 's morgens haar kinderen naar school kan brengen en het een en ander in het huishouden kan doen. Monica heeft zich toegelegd op gedragstherapieën en adviezen. Ze heeft twee afspraken voordat de vergadering begint.

De vier assistentes zijn op de hoogte van alle voorkeuren, vakgebieden en specialisaties van de vijf dierenartsen. Dieren & Artsen Groep Leeuwarden houdt alleen spreekuur op afspraak. De assistentes delen de patiënten daarom op voorhand al in bij de juiste dierenarts.

Het feit dat de huisdiereigenaren in de afgelopen tien jaar een stuk mondiger zijn geworden en eerst zelf een diagnose proberen te stellen met behulp van internet, maakt het werk van de assistentes en dierenartsen iets moeilijker. Wanneer de huisdiereigenaar overtuigd is van zijn zelf gestelde diagnose is het soms lastig dit idee los te laten.

Vandaag stuit Petra op een kat waarvan de eigenaar vermoedde dat deze een overactieve schildklier (Hyperparathyroïdie) heeft, omdat ze zoveel eet. Nader onderzoek wijst echter uit dat dit niet het geval is. Daarom stuurt Petra de kat door naar Monica, het zou namelijk wel eens een gedragsstoornis kunnen zijn.

Om twaalf uur schuiven alle medewerkers aan bij de vergadering. De praktijk is tijdens de vergadering gesloten maar is telefonisch nog wel bereikbaar. De tafel is vast gedekt met luxe broodjes. Simone opent de vergadering en vertelt over de bijeenkomst met alle praktijkmanagers van de vestigingen in regio Friesland, Groningen en Drenthe, van de Dieren & Artsen Groep. Zij kondigt aan dat dierenartsenpraktijk de Kattenmand graag onderdeel wil worden van de Dieren & Artsen Groep, en misschien zal fuseren met vestiging Leeuwarden. De Kattenmand zal hier volgende maand over in bespreking gaan met de directie van Dieren & Artsen Groep, die hierover de beslissing zal nemen. Simone geeft aan dat er nog een bespreking zal volgen met de directie waarin alle dierenartsen mee mogen praten over een fusie. Ook kondigt zij aan dat de dierenartsenpraktijk in dierspecialzaak Stumper in Leeuwarden onderdeel zal worden van Dieren & Artsen Groep.

Simone start een PowerPoint Presentatie met de grafieken van het afgelopen kwartaal. In vergelijking tot de andere vestigingen hebben ze een hoge omzet gehaald. De inkomsten via medicijnverkoop blijft gelijk, maar geeft wel een goede bijdrage aan de totale omzet. Lieke merkt op dat het maar goed is dat het apotheekrecht niet verdwenen is. De rest knikt instemmend.

Simone informeert bij Petra wanneer ze weer nascholing heeft. Petra geeft aan dat zij over twee maanden opnieuw examen moet doen om haar specialisme te behouden. Simone maakt hier vast een notitie van. Petra vraagt vervolgens aan Simone of zij al heeft nagedacht over het nieuwe laparoscopie apparaat. Simone zegt dat de aanschaf erg prijzig is, maar dat ze wel een gaatje heeft gevonden in het budget hiervoor. Ook kan ze rekenen op een bijdrage vanuit het hoofdkantoor in Assen.

Het volgende punt op de agenda is de ideeënbus. Die dierenartsen en -assistenten hebben hun suggesties voor een nieuwe thema avond of workshop in deze bus gedaan. Dit doen zij naar aanleiding van vragen of suggesties van de huisdiereigenaar. In de afgelopen tijd is gebleken dat er veel vraag is naar een hondentrimcursus. Assistente Bea geeft aan dat ze vroeger een cursus heeft gevolgd voor honden trimmen. Dit is al een hele tijd gelden dus ze zal waarschijnlijk een opfris cursus moeten doen maar heeft hier veel belangstelling voor. Assistente Carmen geeft aan hier ook wel interesse in te hebben maar geen ervaring. Assistente Wendy geeft aan dat zij hier geen

belangstelling voor heeft omdat zij al haar eigen diabetesspreekuur heeft eenmaal in de week. Assistente Dafne wil liever niet 's avonds beschikbaar zijn in verband met haar gezin.

Simone zal een plan van aanpak maken en de vraag hiernaar inventariseren en de hoeveelheid uren die hier per week aan besteed moeten worden. Daarna zal ze besluiten of er twee assistentes voor nodig zijn of dat één voldoende is.

Ten slotte sluit Simone de vergadering met de mededeling dat zij binnenkort weer zal starten met de functioneringsgesprekken. Zij belooft iedereen een e-mail te sturen met wat zij kunnen en mogen verwachten van dit gesprek. Ook geeft zij aan dat het verstandig is alvast een vragenlijstje te maken, zodat ze deze kunnen behandelen tijdens de gesprekken.

De rest van de dag houdt iedereen zich bezig met zijn of haar eigen werkzaamheden. Lieke gaat rond half zes naar huis en assistente Bea heeft vanavond samen met dierenarts Petra avondspreekuur tot half acht. Na sluitingstijd kunnen de huisdiereigenaren bij Spoedkliniek Ljouwert terecht.

Aan de hand van dit scenario wordt geprobeerd een impressie te geven van een dierenartsenpraktijk anno 2020. Bijvoorbeeld het feit dat Simone, de praktijkmanager, de touwtjes in handen heeft in de dierenartsenpraktijk is een ontwikkeling die denkbaar is. Over tien jaar zal de praktijkmanager waarschijnlijk geen ondenkbare factor meer zijn binnen een dierenartsenpraktijk waar meer dan drie dierenartsen werkzaam zijn. Naar verwachting zal dit, en het feit dat dierenartsen minder uren per week werken, leiden tot een afname van arbeidsongeschikte dierenartsen.

Ook het concept dat de vestiging in Leeuwarden onderdeel is van een keten met een extern bestuur, is een voorbeeld van een trend in de toekomst. Immers, ketens zijn nu al opkomend. In bovenstaand scenario zijn alle dierenartsen in loondienst van de keten. Een ander samenwerkingsverband zou een satellietmodel kunnen zijn waarbij er één hoofdvestiging is met meerdere dependances. In de hoofdvestiging zou bijvoorbeeld de volledig uitgeruste operatiekamer zitten. Dit scheelt in de kosten voor de dependances omdat zij geen OK hoeven in te richten en te onderhouden. Deze nieuwe samenwerkingsverbanden staan indirect in verband met de opkomst van het aantal vrouwelijke dierenartsen, omdat voornamelijk vrouwen het eigenaarschap en fulltime werken onaantrekkelijk vinden.

Dierenartsenpraktijken in een dierenspecialzaak zullen over tien jaar veel meer voorkomen dan nu mits zij gebruik kunnen maken van de avond en nachtdiensten van andere dierenartsenpraktijken. In dit geval zouden dat ook de opkomende spoedklinieken kunnen zijn. Elke dierenarts heeft de keuze om hier te werken of niet. Het is ook denkbaar dat er dierenartsen zijn die alleen avond- en weekenddiensten draaien. In de horeca is dit ook gebruikelijk.

Een andere trend die zich in de toekomst door zou kunnen zetten is dat de meeste dierenartsen in een praktijk, naast hun algemene bevoegdheid, hun eigen vakgebied of specialisatie hebben. Het

scenario dat Petra haar patiënt intern doorstuurt naar Monica is hier een mooi voorbeeld van. Hierbij is de toename van het aantal huisdiereigenaren dat voor een huisdierverszekering kiest ook belangrijk. Dit is een trend die waarschijnlijk de aankomende jaren door zal gaan. Van alle huisdiereigenaren in Nederland is nu slechts 3% verzekerd. Hier zit nog voldoende groeiruimte in. De kosten van een dierenarts zullen de aankomende jaren ook toenemen waardoor het afsluiten van een huisdierverszekering aantrekkelijker wordt. Een ander gevolg van het toenemende aantal huisdierverszekeringen is dat specialisten meer op de voorgrond kunnen treden doordat behandelingen gedeclareerd kunnen worden.

Huisdiereigenaren zijn de afgelopen jaren meer gaan meedenken met de dierenarts, dit zal zich in de toekomst blijven ontwikkelen. Het huisdier wordt nog meer als lid van het gezin gezien en deze vermenschelijking zal waarschijnlijk alleen maar toenemen. Hierdoor wordt het contrast met productiedieren vermoedelijk nog groter. Naar verwachting zal de maatschappij in 2020 vaker kiezen voor diervriendelijke producten. Dierenwelzijn wordt voor de maatschappij nog belangrijker in de toekomst. Mogelijk krijgt de Partij voor de Dieren daarom meer aanhangers.

Naar verwachting is de Wet Dieren in 2020 al enige tijd van kracht. Wat deze wet precies in zal houden is niet bekend. Waarschijnlijk zal hier een positieflijst in zijn opgenomen, zodat sommige dieren niet meer als huisdier gehouden mogen worden.

Tijdens de interviews is de wens uitgesproken voor een Orde van Dierenartsen. Naar verwachting zal er in 2020 (nog) geen sprake zijn van een dergelijke Orde. Ook zal de KNMvD naar verwachting niet meer invloed krijgen vanuit de overheid.

De dierenarts heeft zich de afgelopen jaren van geneesheer ontwikkeld tot adviseur en coach. Dit hangt samen met de kennis die gegroeid is bij de huisdiereigenaren. Dit zal in de toekomst vermoedelijk lichtelijk toenemen. Het feit dat in de vestiging Leeuwarden een ideeënbus hangt, illustreert dat de dierenartsen commerciëler zijn gaan denken en meer klantgericht willen zijn.

De ontwikkeling dat dierenartsen commerciëler zullen worden, vloeit voortuit de veranderingen in de studie Diergeneeskunde, de verwachting is namelijk dat de studie zich hier meer op gaat richten. Mogelijk wordt de structuur van de studie anders, en kunnen studenten zich eerder in de studie gaan differentiëren. Er zijn geen aanwijzingen dat de algemene bevoegdheid zal komen te vervallen. Ook meer stageperioden voor een student Diergeneeskunde zijn nog niet aan de orde.

Op technologisch gebied zullen de ontwikkelingen niet stilstaan. Wat de technologie over tien jaar heeft voortgebracht is moeilijk in te schatten, omdat de technologie zo snel vooruit gaat. Wel zal de humane gezondheidszorg altijd voor blijven op diergezondheidszorg.

Naar aanleiding van dit onderzoek is de verwachting dat de KNMvD slaagt in haar streven om het antibioticagebruik, in samenwerking met andere organisaties, met 20% te verminderen. Hierdoor zal het apothekerecht in 2020 waarschijnlijk nog bestaan voor dierenartsenpraktijken. Naar verwachting zal het grootste deel van de dierenartsenpraktijken gebruik maken van het VetCIS systeem, zodat de meeste diergeneesmiddelenstromen in kaart gebracht kunnen worden.

Nog een ontwikkeling die is geïllustreerd met bovenstaand verhaal, is het feit dat alle dierenartsen (op Petra na) parttime werken, en hun eigen uren kunnen indelen. Immers, de assistentes maken afspraken voor de dierenartsen en met goede communicatie is dit allemaal mogelijk.

Ten slotte is het opvallend dat in bovenstaand verhaal maar één man voorkomt. Dit komt overeen met de trend dat er steeds minder mannen dierenarts worden.

3 AANBEVELINGEN

In dit laatste onderdeel wordt een aanbeveling voor de minor Veterinair Praktijkmanagement gegeven. Er is geen onderzoek gedaan naar deze minor, dus deze aanbeveling is gebaseerd op eigen ervaringen met de minor.

Volgens de deskundigen uit het werkveld moet een goede praktijkmanager voldoen aan diverse kwaliteiten. Uiteindelijk komt het erop neer dat een praktijkmanager een duizendpoot met goede communicatieve vaardigheden is, die zich staande weet te houden tussen professionals. Ook is het belangrijk dat de praktijkmanager zijn eigen waarde goed inschat en dit duidelijk weet te maken aan zijn/haar werkgever. Een aandeel in het eigenaarschap is voor een praktijkmanager aantrekkelijk, maar niet altijd te prefereren. Dit zou de beslissingen van een praktijkmanager negatief kunnen beïnvloeden. Het wordt wel eens geadviseerd om eerst als dierenartsassistente te gaan werken, en daarna op te klimmen tot praktijkmanager. Dit raden wij af. Het is dan te gemakkelijk om de praktijkmanager in te laten vallen tijdens ziekte of drukte. Ook in verband met het salaris is dit niet gunstig.

De diergerelateerde modules voegen te weinig toe aan de minor. Beter zou zijn deze module te vervangen voor meer communicatiemodules, commerciële aspecten en het omgaan met professionals. Eventueel extra boekhoudkundige modules zijn een goede aanvulling.