



KNMvD Ledenraadpleging  
- erkenningen en praktijkcertificering -  
maart 2005

Samenvatting van de belangrijkste uitkomsten en conclusies

Opgesteld door Jaap Voorsluijs (Environs International)

*Deze samenvatting bevat een beknopte weergave van de uitkomsten van de ledenraadpleging en de daarop gebaseerde conclusies van Environs International. Deze samenvatting is bedoeld voor de leden en het bestuur van de KNMvD, praktiserende niet-leden en alle verdere betrokkenen en geïnteresseerden.*

## Doelstelling raadpleging:

Doel van de ledenraadpleging is het verkrijgen van een objectief en kwantitatief beeld van het draagvlak voor, de effectiviteit van en de knelpunten rond het beleid van KNMvD met betrekking tot de borging van veterinaire kwaliteit door middel van erkenningen en praktijkcertificering. Na het vooronderzoek trok het onderzoeksteam de voorlopige conclusie<sup>1</sup> dat de kritiek op het systeem breed gedragen werd – ook onder voorstanders - en dat er weinig draagvlak is voor een “verplichte” praktijkcertificering in de huidige vorm. Kritiek klonk er vooral op de constatering dat de certificering geen veterinaire kwaliteit borgde, dat de markt (nog) niet vraagt om zo'n systeem, er zeker niet voor wil betalen en dat kosten buiten proporties zouden zijn. Anderzijds constateerden we vooral onder voorstanders bezorgdheid over het vervolg: hoe nu verder, schieten we niet te ver door en hoe zullen markt en overheid hierop reageren? De kwantitatieve ledenraadpleging zou dan ook vooral in moeten gaan op de vraag wat er volgens de achterban dan wél nodig, wenselijk, effectief en marktgericht is. Na alle discussie en commotie is het woord nu aan de leden en (andere) praktici: de achterban heeft gesproken!

### **Beknopte verantwoording:**

*Environs heeft op basis van het vooronderzoek een vragenlijst ontworpen waarmee de leden konden worden geraadpleegd over zaken aangaande het veterinaire kwaliteitsbeleid en vooral de wenselijkheid van erkenningen en certificering, de knelpunten en verbetermogelijkheden daarbij en de taken en prestaties van de betrokken organisaties in dit geheel. De vragenlijst werd ontworpen in twee inhoudelijk identieke versies: voor postaal en webonderzoek.*

*Bij een ledenraadpleging is het niet gebruikelijk om ook niet-leden erbij te betrekken, maar aangezien het een onderwerp betreft dat verstrekkende gevolgen kan hebben voor alle praktici werd besloten ook niet-leden praktici te raadplegen. De KNMvD stelde ons hiervoor een adressenbestand ter beschikking met daarin alle veterinair actieve leden, aangevuld met adresgegevens van alle (475) praktici die geen lid zijn, en alles onder voorbehoud van (eigen) registratie bij de KNMvD. Spontane aanmeldingen van niet of onjuist geregistreerde praktici of om andere redenen gemiste contacten werden gaandeweg toegevoegd.*

*Het onderzoek werd uitgevoerd in de periode van 22 december 2004 en 5 januari 2005: een drukke tijd met veel absentie en daarmee rekening houdend is de respons in aantal (met 1608 correct ingevulde vragenlijsten) en percentage (circa 45% reageerde binnen die termijn) naar tevredenheid. De respons lag overigens in alle betrokken sectoren min of meer op gelijke hoogte (variërend van 40-50%), zodat de raadpleging op hoofdlijnen ook een goede afspiegeling van de totale beroepsgroep vormt.*

*De data zijn overigens niet gecorrigeerd om eventuele scheefheid ten opzichte van de populatie te corrigeren: bij een raadpleging heeft iedereen een gelijk gewicht, m.a.w. alle stemmen tellen even zwaar. I.t.t. het vooronderzoek zijn de uitkomsten hard en statistisch betrouwbaar, maar wij rapporteren nog steeds vanuit de perceptie van de deelnemers: hoe zij er tegenaan kijken. Feit of fictie, waar of onwaar, leuk of vervelend, terecht of onterecht kritisch: het gaat er om hoe zij het hebben gezien, geïnterpreteerd en beoordeeld. De taak van de onderzoekers is – behoudens de conclusies – beperkt tot het doorgeven van de resultaten van de “stemming”.*

*Deze samenvatting bestaat uit 5 onderdelen: een inleiding met de achtergrondgegevens van de 1608 dierenartsen die hebben gereageerd, een deel met de reacties op het onderwerp erkenningen, vervolgens een vergelijkbaar deel over praktijkcertificering aangevuld met eventuele taken voor de KNMvD in dat kader, daarna een deel over de betrokken organisaties zelf (hun rol, handelen en prestaties) en tot slot de conclusies van de onderzoekers.*

---

<sup>1</sup> Zie Externe samenvatting KNMvD ledenraadpleging (tussenverslag) d.d. 15-11-2004, o.a. op [www.knmvd.nl](http://www.knmvd.nl)

## 1. Inleiding: achtergronden deelnemers

### Leden:

Van de deelnemers aan de raadpleging blijkt 91% lid van de KNMvD en 9% is geen lid. 9 van de 10 leden is lid van één of meer Groepen, met GGG als grootste Groep (31%). Voor de analyse is het relevant op te merken dat 30% van de deelnemers een vrouw is, dat slechts 44% van hen fulltime werkt.

### Practici:

85% van de deelnemers is praktiserend. Van die 1369 deelnemende praktici is 90% lid van de KNMvD. 238 vragenlijsten waren ingevuld door praktiserende niet-leden. Van de 1369 praktici is 74% zelfstandig ondernemer (solo of associé) en 25% actief in loondienst of als waarnemer. Gemiddeld is men werkzaam in een praktijk met 5,8 dierenartsen, met als extremen: 12% is werkzaam in een eenmanspraktijk en 17% in een praktijk met 10 of meer praktici. Voorts behandelt 77% van de deelnemers zelf gezelschapsdieren, 53% landbouwhuisdieren en 45% paarden.

### Erkenningen:

Meer dan de helft van de deelnemende praktici – 55% - heeft een erkenning voor één of meerdere diersoorten: 39% heeft één erkenning, 15% twee erkenningen en 1% heeft er drie. En 35% heeft erkenning herkauwer, 17% varken, 17% paard en 3% pluimvee. Kijken we dan ook naar de behandelde diersoorten, dan heeft 70% van de dierenartsen die rundvee behandelen een erkenning herkauwer; bij varkens is dat 55%, pluimvee 43% en paard 37%.

### Praktijkcertificering:

10% van de deelnemende praktici is werkzaam in een volledig gecertificeerde en 12% in een module 1 gecertificeerde praktijk en verder is nog eens 11% werkzaam in een praktijk die ver gevorderd is met de certificering: als we dit projecteren op de populatie dan betekent dit dat inmiddels circa 33% van alle praktici in een (deels) gecertificeerde praktijk werkzaam had kunnen zijn. Nog eens 20% is serieus bezig en al zover gevorderd dat een handboek is opgesteld, 16% is daar mee bezig en 31% heeft op dit gebied (nog) helemaal niets gedaan, waarvan weer circa de helft aangeeft dat het op hun praktijk – geen landbouw - ook niet van toepassing is. Van de 53% die (bijna/deels) gecertificeerd is of ten minste vergevorderd is met certificering heeft 49% de activiteiten na het betreffende bestuursbesluit gewoon voortgezet, tegenover 5% die het proces heeft stopgezet. Een vrij grote groep (46%) heeft het opgeschort en/of is min of meer in afwachting. Het gaat daarbij vooral om de module-1 of nog net niet gecertificeerde praktijken. Overigens zijn het vooral de grote praktijken die gecertificeerd zijn: van de dierenartsen werkzaam in een- en tweemanspraktijken is slechts 6% volledig of module-1 gecertificeerd tegenover 35% van de praktici werkzaam in praktijken met 6 of meer collega's.

### Koppeling erkenning gecertificeerde praktijk:

Circa 1 op de 3 deelnemers met een erkenning werkt vanuit een (module 1 of volledig) gecertificeerde praktijk. Als we het wat ruimer opvatten (ook de bijna gecertificeerde praktijken) komen we op circa 50%. Deze voldoen dus (min of meer) aan de eis dat een erkende dierenarts vanuit een gecertificeerde praktijk werkt.

## 2. Erkenningen

29% van alle dierenartsen vindt dat de erkenningen in principe moeten blijven bestaan en nog eens 22% vindt dat voortbestaan geen noodzaak, maar wil het liever wel: opgeteld is 51% voor handhaving van zo'n systeem, dit los van de uitwerking. 17% zou het liever afschaffen en 15% vindt dat afschaffing móet: opgeteld is dus 32% voor afschaffing. De rest (17%) is neutraal, onverschillig of heeft gemengde gevoelens. Kijken we alleen naar de reacties van de practici (ook niet-leden), dan is de meerderheid voor handhaving wat kleiner (24+22=46%), maar nog steeds groter dan voor afschaffing (19+17=36%). Overigens is ook een aanzienlijk deel van de erkende dierenartsen voor afschaffing (20+14%) en ook een deel van de practici werkzaam in volledig gecertificeerde praktijken (8+4%). Alleen onder niet-leden is een meerderheid vóór afschaffing (24% voor handhaving, 38% voor afschaffing en 38% blanco of neutraal). Nogmaals: Het gaat hier puur om het principe!

Van de 6 opties die werden voorgelegd om kwaliteit in het kader van erkenningen te kunnen meten, kreeg nascholing verreweg de meeste steun (39% noodzaak + 48% nuttig = 87%), op afstand gevolgd door het aantal jaren praktijkervaring (10 + 56 = 66%) en het aantal contacturen per diersoort (16 + 42 = 58%). De laatste twee zijn dus vooral nuttig, terwijl nascholing volgens 39% zelfs nóódzaak is. Een minimum aantal dieren of een toets per diersoort ontlokten verdeelde reacties en een examen of toets zelfs veel weerstand (33% ongewenst). Het algemene niveau waaraan erkende dierenartsen nu moeten voldoen moet in ieder geval niet omhoog: 34% vindt dat beslist niet en 47% vindt dat de markt vraag dat moet bepalen.

Koppelen we de reacties aan de huidige opzet, dan is het beeld drastisch anders: slechts 5% vindt dat het systeem beslist conform de huidige opzet moet blijven functioneren. En 20% vindt dat het systeem beslist niet op deze manier moet blijven functioneren (en/of helemaal weg moet). Per saldo vindt 62% dat het op zijn minst anders moet, waarbij 38% uitgaat van het bestaande (maar aangepast), 24% het in principe liever heel anders zou aanpakken. En 13% heeft geen duidelijke voorkeur. Selecteren we degenen met een erkenning er uit, dan verdwijnt die 'grijze groep geheel' en is de rest praktisch perfect verdeeld in een positieve groep (beslist of in principe wel) en een negatieve (in principe of beslist niet). De niet-erkende practici en vooral de praktiserende niet-leden zijn in meerderheid tegen het systeem in de huidige vorm (24% resp. 40% wil dit beslist niet, 22% resp. 26% in principe niet, dus 46% resp. 66% oordeelt min of meer negatief).

Van de responderende practici ziet 23% nu en in de toekomst geen voordelen van erkenningen. Van de in de vragenlijst genoemde voordelen scoort veterinaire kwaliteit met 36% het hoogst, Het wordt gevolgd door de voordelen dat het tot nascholing verplicht en dat het noodzakelijk is om als dierenarts te mogen zijn/blijven (allebei 31%), dat het marktkansen biedt (29%) en dat het mijn veterinaire kwaliteit zichtbaar maakt (28%). Geen duidelijk overheersend voordeel dus, want ook het laatste – verbetert interne bedrijfsvoering – krijgt nog de instemming van 23%. Dierenartsen die zelf een erkenning hebben zien de voordelen nauwelijks anders, al zijn ze iets positiever over de verhoging van kwaliteit en marktkansen, alleen voelen zij het voordeel van een erkenning omdat de markt dat eist (noodzaak) zwaarder: 41%.

### 2.1 Nascholing

Bij de al genoemde instrumenten om kwaliteit te meten in het kader van de erkenningen én bij de mogelijke voordelen komen nut en noodzaak van veterinaire nascholing al sterk naar voren. Ook bij de specifieke vraag naar nut van nascholing komt dit onderdeel sterk naar voren: 32% vindt het noodzakelijk en 62% nuttig om kennis en kunde op peil te houden. Nog eens 4% vindt het alleen zinvol voor een bepaalde groep, maar opgeteld vindt 98% het dus (zeker in principe) zinvol.

Over het totale aanbod aan nascholing is een meerderheid ook redelijk tot goed te spreken (64%), maar 24% vindt het aanbod matig en 9% zelfs slecht. En andersom: echt goed vindt slechts 26% het (24% goed tot 2% uitstekend). Het meest te spreken over het aanbod zijn de gezelschapsdierenartsen.

Zeven van de tien deelnemers hebben de afgelopen twee jaar ervaring opgedaan met nascholing zoals omschreven in het Scholingsplan Permanente Educatie. Van alle praktici actief in de landbouw en/of met paarden is dat zelfs rond de 90% en onder dierenartsen met een erkenning is dat percentage (uiteraard) nog hoger. De door de meesten bezochte pao-instelling is het PAO-D: daar heeft 89% van degenen die naschoolden één of meer cursussen gevolgd. Maar ook erkende nascholing georganiseerd door de industrie (77%) en intervisiegroepen (67%) worden frequent gevolgd. Veruit het hoogst in aanzien (de beste kwaliteit) staan internationale congressen, op afstand gevolgd door het PAO-D, dat als nummer twee nog (iets) boven het gemiddelde scoort, terwijl erkende intervisiegroepen, PUO en PHLO relatief vergelijkbare gemiddelde scores voor kwaliteit krijgen. PAO-D krijgt echter een gemiddeld beduidend lagere score van erkende praktici dan van andere “nascholieren”. Als het om de prijs-kwaliteitverhouding gaat scoren PUO, intervisiegroepen, de industrie en internationale congressen bovenmaats. PAO-D krijgt hier slechts de voorkeur van 3% van degenen die naschoolden.

Op de vraag of nascholing onderdeel van de erkenningen moet blijven reageert 71% positief (handhaven) en 19% negatief (schrappen). Onder degenen met erkenning wijkt dat beeld nauwelijks af: 72% zegt handhaven, 21% zegt schrappen. Aan de erkende dierenartsen is vervolgens een aantal mogelijke verbeteringen voorgelegd. Een ruime meerderheid is voorstander van meer spreiding in tijd (over meerdere jaren), meer scholing via Internet of post aanbieden, het verplicht stellen van écht (aantoonbaar) noodzakelijke scholing en het jaarlijks afstemmen van de eisen aan het nut. De helft vindt ook dat het beter is om het aantal punten te verlagen en slechts 6% vindt dat het beter is het aantal te verhogen. Kortom, de dierenartsen met ervaring willen vooral meer flexibiliteit in de uitvoering en eisen die meer gericht zijn op het nut en minder op een rigide norm. Over het systeem van de puntentoekenning bij nascholing bestaat onder dierenartsen met een erkenning veel onduidelijkheid. Na korte uitleg van het systeem blijkt een ruime meerderheid het puntensysteem vooral niet voldoende transparant en niet voldoende toegankelijk te vinden voor praktici.

## 2.2 Contacturen

Op de vraag of de tweede pijler onder het erkenningsysteem – het aantal contacturen bij de betreffende diersoort – als onderdeel daarvan moet blijven is het antwoord overwegend negatief: slechts 31% zegt handhaven en 51% zegt schrappen. Onder de erkende dierenartsen is het saldo nog negatiever: 33% zegt handhaven en 61% zegt schrappen. Ook hier is een aantal mogelijke verbeteringen voorgelegd aan de erkende dierenartsen (met contacturen ervaring) en hoewel ze in meerderheid al uitdrukkelijk voor afschaffen zijn, zouden de volgende opties een verbetering zijn:

- houd rekening met ervaring (61%)
- verruim de definitie van een contactuur (61%)
- verlaag het aantal punten per diersoort (57%) en/of verlaag het over de gehele linie (53%)
- geef vrijstelling na jaren ervaring (48%)
- spreid het aantal uren over een langere periode (45%)
- sommige het aantal contacturen per praktijk (41%).

Er is nauwelijks animo voor een scherpere definitie of een verhoging van de norm.

De erkende dierenartsen vinden in meerderheid zelf dat een ervaren dierenarts voldoende heeft aan één of twee werkdagen diercontact per week: slechts 13% vindt méér dan twee werkdagen noodzakelijk. Voor alle duidelijkheid: gevraagd is naar het aantal uren contact met een diersoort en niet naar het begrip contacturen zoals omschreven in de erkenningsregelingen en niet (persé) als onderdeel van die regelingen. Leggen we de grens op één werkdag (5 tot 8 uur) dan vindt 35% van de erkende dierenartsen dat onder de maat (en 65% dus niet). Anderzijds vindt ook bijna een kwart van de erkende dierenartsen (22%) dat het op peil houden van kennis en kunde helemaal niet aan het aantal uren gebonden is en nog eens 14% vindt een paar uur per week voor een ervaren practicus voldoende is.

### 3 **Praktijkcertificering**

Van de practici ziet 27% nu en in de toekomst geen voordelen in certificering van een praktijk. Bij de andere practici krijgen vooral interne voordelen steun: 50% van alle practici vindt dat certificering de bedrijfsvoering verbetert en – deels hiermee overlappend - 34% dat het je verplicht om risico's en knelpunten in kaart te brengen en aan te pakken. Minder steun krijgen de “marktgerichte” voordelen: is/wordt noodzakelijk om werkzaam te mogen zijn (29%), biedt marktkansen (22%) en maakt (mijn) veterinaire kwaliteit zichtbaar (22%). En de minste steun krijgt het voorstel dat het veterinaire kwaliteit verhoogt (17%). Kortom: de belangrijkste voordelen zijn vooral intern gericht, al ziet een flink deel dat overheid en markt hier eisen (zullen gaan) stellen. Maar een kwaliteitssysteem dat ook veterinaire kwaliteit borgt is het in hun ogen niet: ook onder practici werkzaam in een volledig gecertificeerde praktijk is dit het minst overtuigende voordeel (41%).

Ook als we een aantal stellingen over het KRD/ISO systeem voorleggen blijkt de balans bij de interne voordelen per saldo positief uit te vallen (40% van de practici is het eens met 'dwingt tot evaluatie en het verbeteren van eigen handelen'; 37% eens met 'verbetert bedrijfsprocessen'), maar bij 'verbetert de inhoudelijke veterinaire kwaliteit' overheerst de ontkening: 53% is het hier grotendeels of helemaal mee oneens en slechts 12% mee eens. Ook over de KT en LT financiële kant is men negatief: slechts 11% van de practici meent helemaal of grotendeels dat de investering zich terugverdient, terwijl 67% het behalen van het certificaat als een zware last ziet en 61% ook het behouden ervan als een zware last beschouwt. Ook binnen gecertificeerde praktijken overheerst hierover het negatieve oordeel. Wel is een aanzienlijk deel van de practici het eens (46%) met de stelling dat praktijkcertificering in de landbouw – en voedselveiligheid - op den duur onontkoombaar is (22% is het daar juist mee oneens). Maar slechts 21% is het eens met de stelling dat certificering voor praktijken in alle veterinaire sectoren onontkoombaar is.

19% van de deelnemers meent – eigen perceptie - goed op de hoogte te zijn van de in's en out's van het KRD/ISO systeem en nog eens 27% zegt redelijk op de hoogte te zijn: samen vormt dit bijna de helft van de deelnemers. 53% van de deelnemers zegt slechts globaal, nauwelijks of helemaal niet op de hoogte te zijn. Die percentages pakken duidelijk gunstiger uit voor het systeem in de nauwer betrokken segmenten: zo is 80% van de dierenartsen in een gecertificeerde praktijk redelijk tot goed op de hoogte en is dat 70% van de dierenartsen met een erkenning in de landbouwsector. Het minst op de hoogte zijn dierenartsen in loondienst (29%).

Een ruime meerderheid (62%) is het helemaal of grotendeels eens met de het besluit van het bestuur om de (impliciete) verplichting tot certificeren voor landbouwhuisdierenpraktijken voorlopig op te schorten en een minderheid van 15% is het hier grotendeels of helemaal mee oneens. De resterende 23% toont gemengde gevoelens of heeft geen mening. Niet-leden zijn het massaal eens met dit besluit (76%), maar ook onder de leden is een ruime meerderheid het er mee eens (60%). Alleen onder practici werkzaam in volledig gecertificeerde praktijken is het beeld gespiegeld: 47% van deze groep is het min of meer oneens met het besluit. Anderzijds is ook hier een kwart het juist wel eens met het besluit tot opschorting. Praktijkgrootte speelt hier zeker ook een rol, maar zelfs bij practici in de grootste praktijken (10+) is de verhouding eens/oneens 2:1.

Als grootste bezwaren ziet men het verplichtende karakter (54%), de koppeling aan de erkenning (42%) en dat het geen bijdrage levert aan veterinaire kwaliteit (49%). Maar ook de lasten – zowel de kosten voor de eigen praktijk als specifiek voor kleine praktijken en de complexiteit (hoeveelheid werk) ziet men in brede kring als een groot bezwaar. Slechts 4% ziet geen enkel bezwaar. Practici werkzaam in volledig gecertificeerde praktijken zien wat minder bezwaren (18% geen), maar de meesten zijn het toch eens met de genoemde bezwaren: de verplichting, de koppeling, geen kwaliteit en hoge lasten.

Voor een alternatief of aanvulling in de vorm van een visitatiesysteem is onder practici relatief weinig belangstelling (20%: 12% als echt alternatief en 8% als aanvulling op KRD/ISO), maar 18% twijfelt en stelt dat afhankelijk van de verdere invulling. Overigens wijst bijna 50% dit resoluut af en geeft nog eens 14% de voorkeur aan certificeren.

Op de vraag of de KNMvD een taak heeft, antwoordt 38% “beslist” en 46% “ja, maar met voorbehoud” (wellicht of mits). 15% vindt dat de KNMvD beslist géén taak heeft als het gaat om praktijkcertificering. Ook onder praktiserende niet-leden zien we trouwens – zij het meer terughoudend - steun voor uitvoering van deze taak: 11% zegt “beslist een taak voor KNMvD” en 45% “ja, onder voorbehoud”.

Uit de volgende uitwerking – en ook uit de daaropvolgende open vraag - blijkt duidelijk dat een voorbehoud vaak betrekking heeft op de verplichting: stimuleren, steunen en helpen mag, maar een verplichting stuit velen tegen de borst.

Van degenen die vinden dat de KNMvD hier (beslist of onder voorbehoud = 85%) een taak heeft, steunt:

- 68% dat het actief een haalbaar en betaalbaar alternatief voor kleine praktijken moet bieden
- 6% dat het actief moet zijn in het verplichten van volledige certificering van alle praktijken
- 11% dat het die verplichting actief aan alle landbouwhuisdierenpraktijken mag stellen
- 60% dat het actief vrijwillige volledige certificering van alle praktijken stimuleert
- 64% dat het dat actief voor alle landbouwhuisdierenpraktijken moet/mag doen
- 32% dat het actief apotheekecertificering voor alle praktijken verplicht moet/mag stellen
- 37% dat het dat actief voor alle landbouwhuisdierenpraktijken moet/mag doen
- 60% dat het actief vrijwillige apotheekecertificering van alle praktijken stimuleert
- 64% dat het dat actief voor alle landbouwhuisdierenpraktijken moet/mag doen
- 27% dat het actief uitbreiding daarvan o.g.v. voedselveiligheidseisen verplicht moet/mag stellen
- 50% dat het uitbreiding daarvan vrijwillig moet/mag doen
- 16% dat het actief aanvullende modules verplicht moet stellen zodra markt vraag concreet is
- 69% dat het actief vrijwillig aanvullende modules moet aanbieden zodra dat het geval is.

Leden dichten de KNMvD overigens meer taken toe dan niet-leden. Als we per onderwerp het draagvlak onder de leden voor het verplicht of het vrijwillig certificeren salderen en daarmee de ondersteuning door de KNMvD terugbrengen tot het brede begrip “stimuleren” - dan is:

- 57% van alle leden voorstander van het stimuleren van volledige certificering van alle praktijken
- 69% van alle leden voorstander van het stimuleren van apotheekecertificering voor alle praktijken

N.B. Nu dus alleen leden, maar wel inclusief de leden die de KNMvD helemaal geen taak toedichten.

#### 4. De betrokken organisaties

In dit laatste deel over de uitkomsten van de ledenraadpleging staat de rol en het functioneren van de KNMvD en de Groepen rond het veterinaire kwaliteitsbeleid centraal, evenals de persoonlijke ervaringen met het Veterinair Kwaliteitsorgaan (VKO). Voor de in het vooronderzoek gesignaleerde kritiek op het PAO-D verwijzen we naar 2.1.

We noteerden hiervoor al dat een meerderheid het opschorten van de verplichting door het bestuur van de KNMvD een goede zaak vindt, maar ook dat 85% vindt dat de KNMvD wel een taak heeft als het gaat om praktijkcertificering, maar dat velen daar een mits of misschien bij plaatsen.

In het volgende gaan we in op de reacties van de leden op een aantal stellingen aangaande de rol van de KNMvD in het algemeen en de Groepen in het bijzonder.

- 63% is het grotendeels of helemaal eens met de stelling dat de visie van de KNMvD dat markt en/of overheid steeds meer eisen aan dierenartsen zullen stellen in principe juist is (14% oneens).
- 
- 47% is het er grotendeels of helemaal mee eens dat de KNMvD de regie inzake het veterinaire kwaliteitsbeleid altijd in eigen hand moet houden (19% is het daar mee oneens) en 29% vindt dat de Groepen altijd de regie in eigen hand moeten houden en 26% vindt dat juist weer niet.

- 42% is het helemaal of grotendeels eens met de stelling dat het veterinaire kwaliteitsbeleid primair de verantwoordelijkheid van de KNMvD is (tegenover 24% grotendeels of helemaal oneens) en 39% is het er helemaal of grotendeels mee eens dat binnen de KNMvD primair de Groepen die verantwoordelijkheid hebben (tegenover 21% oneens)
- (slechts) 11% is het er grotendeels of helemaal mee eens dat de KNMvD in dezen steeds adequaat heeft gehandeld (en 41% niet) en (slechts) 12% vindt dat de Groepen dat steeds adequaat hebben gedaan (en 36% niet)
- (slechts) 5% is het er grotendeels mee eens dat de KNMvD steeds goed naar de achterban heeft geluisterd (58% grotendeels of helemaal mee oneens) en 11% vindt dat de Groepen steeds goed naar hun eigen achterban hebben geluisterd (en 43% vindt dat niet)
- 12% is het er (vooral grotendeels) mee eens dat de Groepen de belangen van hun gehele achterban hierbij steeds goed hebben behartigd (en 39% is het daar juist niet mee eens).

Met de visie van de KNMvD is men het dus vaak wel eens, de regie moet de KNMvD daarbij volgens een groot deel in handen houden. Per saldo zijn ook meer leden het er mee eens dan oneens dat de KNMvD het beleid inzake veterinaire kwaliteit altijd zelf in handen moet houden. De rol van de Groepen is minder duidelijk: op de vraag naar de regie zijn de meningen verdeeld, maar als het om de verantwoordelijkheid gaat krijgen de Groepen wel van veel leden een primaire functie. Zowel KNMvD als de Groepen krijgen dikke onvoldoendes voor hun adequate handelen en het steeds goed luisteren naar de achterban, terwijl de Groepen – als geheel - volgens velen de belangen van hun achterban niet goed hebben behartigd.

In het vooronderzoek richtte veel kritiek zich ook op het Veterinair Kwaliteitsorgaan (VKO) en in de vragenlijst is vervolgens vooral gekwantificeerd hoe de leden oordelen over de communicatie van dit orgaan. 55% van de deelnemers bleek op enigerlei wijze persoonlijk contact met de medewerkers of het bureau van het VKO te hebben gehad. Meestal ging dat contact over erkenningen (41%) of meer in het bijzonder over nascholing (26%) en/of contacturen (24%). Maar ook over certificering had 26% van alle deelnemers al eens contact met VKO gehad. Het is dus niet alleen een grote groep die contact heeft gehad, maar het is ook een groep die vaak over meerdere onderwerpen contact(en) heeft gehad.

Op de vier voorgelegde aspecten scoorde het VKO als volgt:

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| - Over het persoonlijke optreden van VKO medewerkers: | 30% tevreden en 57% ontevreden |
| - Over de communicatie met en over deze zaken:        | 28% tevreden en 65% ontevreden |
| - Over de uitvoering van de voor u relevante taken:   | 22% tevreden en 65% ontevreden |
| - En over het begrip voor de practicus etc.           | 13% tevreden en 70% ontevreden |



## 5. **Samenvatting en conclusies**

- De hoge respons – ook buiten de primaire doelgroep van praktici - en het vele commentaar en de communicatie rond de uitvoering van de ledenraadpleging duiden op een grote betrokkenheid

M.b.t. erkenningen en nascholing:

- 51% is 'in principe' voor handhaving van een systeem van erkenningen, 32% is voor afschaffing en ook 34% van de dierenartsen die een erkenning hebben is voor afschaffing (en 54% is juist voor handhaving): 'in principe' een meerderheid, maar niet geheel overtuigend.
- Op de huidige voet doorgaan is beslist geen optie: 82% vindt dat op zijn minst ongewenst. Slechts 5% wil conform de huidige opzet doorgaan met erkenningen, 38% wil wel doorgaan maar met de nodige aanpassingen, 24% wil het niet voortzetten of op zijn minst heel anders en 20% wijst de hele erkenningsregeling resoluut af (samen 82%). Het moet dus in ieder geval drastisch anders om een meerderheid tevreden te stellen.
  - o Nascholing wordt – op zich maar ook als onderdeel van een erkenning - door een meerderheid als nuttig of zelfs noodzakelijk gezien. Er is zelfs behoorlijk draagvlak voor het verplicht volgen van nascholing voor (veterinair) cruciale nieuwe ontwikkelingen. Het aanbod wordt als redelijk ruim gezien en een groot deel van de praktici heeft de afgelopen twee jaar nascholing zoals omschreven in het Scholingsplan gevolgd. Het PAO-D is de instelling met de hoogste penetratie, scoort ook marktconform op kwaliteit, maar die score valt sterk terug als het prijsniveau er aan gekoppeld wordt: dan scoren enerzijds "goedkope" alternatieven als intervisiegroepen en nascholing georganiseerd door de industrie en anderzijds vooral internationale congressen. Nascholing moet/mag wel gehandhaafd blijven als onderdeel van erkenningen. Het moet dan wel weer om de inhoud gaan en niet om de punten: het hele puntensysteem moet flexibeler en transparanter en de cursussen zelf goedkoper en waar mogelijk efficiënter.
  - o De norm voor de contacturen roept veel weerstand op en moet op zijn minst gekoppeld worden aan de praktijkervaring van de dierenarts. Als er al een norm voor contacturen acceptabel is, dan niet meer dan het equivalent van 1 of hoogstens 2 dagen per week. Maar een meerderheid is voorstander van volledig schrappen. Behoudens de al eerder genoemde praktijkervaring ziet men ook weinig nut in de andere toetsingscriteria die werden voorgelegd.

M.b.t. praktijkcertificering:

Het (huidige) systeem van praktijkcertificering levert weinig of geen bijdrage aan het verhogen van de veterinaire kwaliteit en biedt volgens de overgrote meerderheid vooral interne voordelen en volgens een aanzienlijke groep zelfs helemaal geen voordelen. Ook praktici werkzaam in gecertificeerde praktijken zijn niet unaniem voor certificering, al komen uit deze hoek – naast bevestiging van de interne voordelen - ook wel positieve geluiden over marktkansen en mogelijkheden om veterinaire kwaliteit in ieder geval naar buiten toe zichtbaar te maken. Maar ook zij zien in KR/ISO certificering in meerderheid geen verbetering van veterinaire kwaliteit en ook zij constateren dat certificeren een duur en moeizaam proces is dat zich niet of nauwelijks terugverdient.

Waar mede daarom een grote meerderheid afstand van neemt is een verplichting tot certificering, vooral als die niet wordt opgelegd door de markt (of overheid) maar "slechts" door de eigen beroepsorganisatie. Certificering werkt eigenlijk alleen op basis van vrijwilligheid (je moet het zelf willen) en is alleen vrijwillig acceptabel. Dat blijkt ook wel uit de reacties van de volledig gecertificeerde praktijken: zij zetten de certificeringwerkzaamheden gewoon voort nu er (al dan niet tijdelijk) geen verplichting meer is.

Veel praktici vinden ook dat de KNMvD vrijwillige certificering moet of mag stimuleren en vooral voor een vrijwillige (module) apotheekcertificering die meer zekerheid biedt binnen de POM/non-POM discussie en aansluiting geeft op eisen m.b.t. tracking & tracing in het kader van voedselveiligheid.

Als we er van uitgaan dat 55-60% van degenen die vinden dat de KNMvD hier een taak heeft, staat voor voldoende draagvlak binnen de totale doelgroep (dus inclusief de niet-practici en de praktiserende niet-leden), dan is er voldoende steun voor het volgende takenpakket, waarbij het accent – zo blijkt uit de open vragen – steeds ligt op ‘stimuleren’ en ‘snel inhaken’:

- het bieden van een (betaalbaar) alternatief voor kleine praktijken
- het stimuleren van vrijwillige certificering van alle praktijken (zeker indien actief in de landbouw)
- het stimuleren van vrijwillige certificering van de apotheek voor alle praktijken (plus daarbij het aanbieden van een aanvullende module om tegemoet te komen aan voedselveiligheidseisen)
- het aanbieden van aanvullende modules voor vrijwillige toepassing zodra er sprake is van een concrete markt vraag.

M.a.w. daar waar marktkansen liggen en/of bedreigde omzet kan worden veiliggesteld is een verplichting in feite overbodig en zelfs onnodig kostenverhogend (uit vrees voor monopolies, machtsspelletjes, bureaucratie en een te strak – en onpraktisch - keurslijf). Als taak voor de KNMvD ziet men ook het aanreiken van middelen om snel, praktische en efficiënt in te springen om markt vraag of overheidseisen, ook voor de kleine praktijken met weinig mankracht. De keuze om daaraan wel of niet mee te doen blijft echter volgens de meesten een zaak van eigen verantwoordelijkheid van de practicus/praktijk.

M.b.t. de betrokken organisaties

Er is veel kritiek op de KNMvD én de Groepen aangaande het luisteren naar de eigen achterban, het adequaat handelen en het behartigen van de belangen van de achterban. De visie van KNMvD dat de markt steeds hogere eisen stelt en zal stellen aan dierenartsen wordt in grote lijnen wel onderschreven en ook vinden velen wel dat de KNMvD hierin een taak heeft, maar de kritiek richt zich daarbij vooral op de verplichting van een systeem dat geen bijdrage levert aan praktijkinkomsten (integendeel zelfs) én niet bijdraagt aan het leveren van veterinaire kwaliteit.

KNMvD heeft het wel goed gezien (visie), heeft ook een taak, maar moet (pas) alert reageren op markt vraag en dan niet (te hard) vooruitlopen op die vraag, maar die op de huid volgen en sturen op efficiency, het scheppen van marktkansen en het leveren van échte veterinaire kwaliteit! De KNMvD moet de praktijken daarbij adequaat ondersteunen: met praktische modules en lage instapkosten.

Binnen de nascholing is er veel kritiek op PAO-D. Weliswaar biedt het instituut ook een aantal van de beste cursussen aan en scoort het hoog in gebruiksvolume, maar dat laatste zou deels te wijten zijn aan het gekleurde puntensysteem. Naast prima cursussen is er namelijk ook veel kaf tussen het koren en zijn de prijzen volgens velen niet of niet altijd marktconform. De kritiek richt zich dus niet alleen op prijs, maar zeker ook wel op de kwaliteit (en efficiency). Landbouwdierenartsen zijn hier het meest kritisch over, hetgeen mogelijk (mede) het gevolg is van het beeld van gedwongen winkelnering (zie verslag vooronderzoek) en gebrek aan transparantie bij de puntentoekenning. Enkele deelnemers wijzen zelf overigens op een discrepantie in vraag en verwachtingen van de practici: waar docenten nascholing als een middel zien om het wetenschappelijke niveau van de practici te verhogen, komen veel practici vooral voor praktische tips en handige trucjes.

Tot slot: het VKO heeft met haar optreden weinig vrienden gemaakt: op alle vier de gemeten aspecten is brede tot zeer brede kritiek van dierenartsen met ervaring (slechte communicatie en uitvoering van taken), maar de kritiek richt zich nog het meest op starheid en onbegrip voor de practicus. Hierbij past een andere uitkomst, namelijk dat een meerderheid vindt dat KNMvD de regie (weer) in eigen hand moet nemen

Bergschenhoek, 1 maart 2005

Environs International

Jaap G. Voorsluijs