



Voor verzekeraars is het belangrijk te zien wat de dierenarts gedaan heeft.

Dierenartsen en verzekeraars hebben zelfde doel

Huisdierverzekeringen zijn ondertussen niet meer weg te denken. Tegelijk wil de Groep Geneeskunde Gezelschapsdieren (GGG) van de KNMVD de dierenarts zijn plek laten innemen als onafhankelijk professional. Dat leidt ook tot vragen wat betreft de rol van verzekeringen. In april voerde de GGG een ledenraadpleging uit, waarop meer dan vierhonderd leden reageerden. In het algemeen zijn de gezelschapsdierenartsen heel positief over het verzekeren van huisdieren. Maar ze maken zich soms wel zorgen over de autonomie van de dierenarts. Daarom nodigde de GGG vijf mondige gezelschapsdierenartsen en enkele vertegenwoordigers van de drie grootste verzekeraars bij elkaar voor een rondetafelgesprek.

Tekst **Johan Klein Haneveld**
Foto **Geert Bistervels**

Dierenartsen en huisdierverzekeraars hebben een gemeenschappelijk doel: optimale diergeneeskundige zorg tegen een betaalbare prijs. Er gaat echter wel eens iets mis. Bijvoorbeeld als mensen duurdere behandelingen uitvoeren dan nodig, waardoor de schadelast stijgt. Voor de verzekeraar blijven dan twee mogelijkheden over: de premie verhogen voor de consument, of eisen gaan stellen aan de beroepsgroep. "We vragen standaarden waar we de verrichte behandelingen tegen kunnen afzetten", aldus Martijn Meijlink (Proteq).

"Wij kunnen nu zelf niet beoordelen welke behandeling goed is en welke niet. Als verzekeraars kunnen en willen we dat niet bepalen, maar we willen het wel kunnen controleren."

Op dit moment ontbreken door de beroepsgroep geaccepteerde protocollen voor Good Veterinary Practice (GVP). De standaard wordt ontwikkeld per misstap. "We lezen pas in de columns over Veterinair Tuchtrecht wat de beroepsgroep als norm hanteert", merkt dierenarts Fred van der Kolk op. Dat gaat anders worden. Zo werken de GGG en de KNMVD al enige tijd aan een kwaliteitsplan. GGG-voorzitter Frank Kahlmann: "We willen de 98 procent van alle dierenartsen die het goed doen, de gelegenheid geven zich beter te positioneren." Uiteindelijk zullen er beroepsbrede afspraken beschikbaar komen over de juiste manier om een bepaalde patiënt op te werken. Het blijft mogelijk daarvan af te wijken, maar de

dierenarts moet zijn keuze dan wel kunnen onderbouwen ("Comply or explain"). Kahlmann: "Het antibioticaformulier voor de hond en de kat laat zien dat het mogelijk is om breed gedragen richtlijnen van goed diergeneeskundig handelen op te stellen. Het niet naleven ervan heeft nu alleen nog geen consequenties."

Vrijheid

De bij de discussie aanwezige dierenartsen geven aan dat diereigenaren dezelfde zorg aangeboden krijgen, onafhankelijk of ze voor hun dier een verzekering hebben afgesloten of niet. De vrijheid van de eigenaar is erg belangrijk. Er is weinig animo voor het verplichtstellen van een basisverzekering voor huisdieren, ook al zou dat voor de praktijk beter kunnen zijn. Peter van Rooijen (Petplan) plaatst hier wel een kanttekening bij: "Eigenaren kunnen zelf niet goed inschatten wat de risico's zijn van huisdierbezit. Een verplichte verzekering is een goede manier om ze bewust te maken van de kosten van diergeneeskundige zorg."

Bovendien zal dit een acceptatieplicht voor verzekeraars inhouden, waardoor zieke dieren niet geweigerd kunnen worden. Steeds vaker komt het voor dat klanten niet meer direct betalen, maar dat de dierenarts factureert bij de verzekeraar, overeenkomstig de organisatie in de humane gezondheidszorg. Dit is volgens Fred van der Kolk geen goede ontwikkeling. "Een klant denkt zo minder na over de noodzaak van een behandeling. Bovendien moet de zorgverlener geen administrateur voor de verzekeraar worden."

Visie verzekeraars: goede samenwerking essentieel

Een goede samenwerking tussen dierenartspraktijken en huisdierverzekeraars is essentieel, menen de verzekeraars. Practici en verzekeraars hebben hetzelfde belang: het aanbieden van optimale diergeneeskunde voor een betaalbaar tarief. De verzekeraars willen echter zeker weten dat alleen medisch noodzakelijke zorg aangeboden wordt en op een professionele wijze. Omdat een onafhankelijke toetsing ontbreekt, is moeilijk vast te stellen of de zorg die gegeven wordt ook daadwerkelijk de goede zorg is. In het belang van zowel de dierenarts als de verzekeraar moet inzichtelijk zijn welke behandelingen zinvol zijn en optimaal zijn. Ook moet de medische verslaggeving correct en efficiënt plaatsvinden, evenals de uitwisseling van deze informatie tussen behandelaar en verzekeraar. Standaardisatie van administratieve processen is een mooi streven, maar kan alleen op vrijwillige basis gerealiseerd worden. Signalen van de sector en van de huisdierverzekeraars moeten gestructureerd met elkaar worden besproken.



Lees de hele visie van huisdierverzekeraars OHRA, Neckermann.com, Connexion, Petplan, НЕМА en Proteq Dier & Zorg in het dossier huisdierverzekeringen op www.knmvd.nl.

Visie GGG: professionele autonomie

De GGG meent dat huisdierverzekeringen een positieve bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van de diergeneeskunde. Via verzekeringen kan hoogwaardige diergeneeskundige zorg betaalbaar blijven. Verzekerde en onverzekerde huisdieren moeten echter wel dezelfde kwaliteit veterinaire zorg aangeboden krijgen. Maar de GGG wijst op de discussie binnen de humane gezondheidszorg, waar verzekeraars een dominante rol hebben, die ingrijpt in de professionele autonomie van humane zorgverleners. Dit scenario moet in het veterinaire speelveld worden voorkomen. Het afstemmen van de administratieve processen van dierenartspraktijken en verzekeraars is wenselijk. Onderdelen daarvan zijn de standaardisatie en de opbouw van het patiëntendossier. De GGG is bereid om voor verzekeraars als klankbord en als aanspreekpunt te fungeren zodat verzekeringspakketten, polisvoorwaarden en premies goed aansluiten op de wensen van de markt.



Lees de hele visie van de GGG in het dossier huisdierverzekeringen op www.knmvd.nl.

Uiteindelijk zullen er beroepsbrede afspraken beschikbaar komen over de juiste manier om een bepaalde patiënt op te werken

Dierenarts Marinus van der Wijden benadrukt dat er geen overeenkomsten moeten worden gesloten tussen huisdierverzekeraars en individuele dierenartsen of -ketens. "Overleg dient centraal plaats te vinden, via de KNMVD en de GGG."

Zowel verzekeraars als dierenartsen blijven bereid om af te stappen van het systeem van vergoedingen voor het adviseren over huisdierverzekeringen. Een vergoeding voor administratieve werkzaamheden zou een alternatief kunnen

zijn. Frank Kahlmann: "Het zou chique zijn als de beroepsgroep hierin het initiatief zou nemen en de adviesvergoedingen zou weigeren, omdat we op basis van kennis en kunde beloofd willen worden." De GGG wil hier op korte termijn met de verzekeraars een besluit over nemen.

Rashondenfokkerij

Erfelijke afwijkingen bij rashonden verminderen het dierenwelzijn, en leveren ook een grote kostenpost voor verzekeraars. "We zijn gebaat bij een gezonde populatie",

Adviseren over huisdierverszekeringen

Recent kwamen dierenartsen negatief in het nieuws vanwege een onderzoek van de Consumentenbond naar de rol van dierenartsen bij het adviseren over huisdierverszekeringen. De Groep Geneeskunde Gezelschapsdieren (GGG) heeft hier een duidelijk standpunt over (www.knmvd.nl). De diereigenaar moet zelf kunnen kiezen uit het beschikbare aanbod van verzekeraars en producten. Als dierenartsen daadwerkelijk adviseren over individuele verzekeraars of producten gelden de kaders uit de Wet op het financieel toezicht (Wft). Wanneer dierenartsen een vergoeding ontvangen voor het aanbrengen van een 'lead' of een afgesloten polis, moeten zij dit melden aan diereigenaren wanneer de klant daarom vraagt. De GGG is van mening dat zelfs wanneer de klant er niet om vraagt, transparantie over vergoedingen wenselijk is.

In dit kader staan de wettelijke grenzen beschreven waarbinnen dierenartsen hun klanten mogen adviseren, op basis van informatie van de Stichting Financiële Dienstverlening, www.stfd.nl.

Veel diereigenaren verwachten dat hun dierenarts advies kan geven over huisdierverszekeringen. In algemene zin mag een dierenarts zijn klanten informeren over de mogelijkheden van het verzekeren van huisdieren en daar bijvoorbeeld de voor- en nadelen van geven. De grens hierbij is dat de dierenarts zich onthoudt van een uitspraak over wat de klant volgens de dierenarts zou moeten doen.

Voor het beroepshalve adviseren over financiële producten als een huisdierverszekering is een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) nodig. Van adviseren in de zin van de Wft is sprake wanneer aan drie eisen wordt voldaan:

- Er moet sprake zijn van een aanbeveling ("als ik u was, zou ik dit doen");
- De aanbeveling moet gericht zijn aan een individueel persoon. Een aanbeveling in een nieuwsbrief om een goede huisdierverszekering af te sluiten, is geen advies in de zin van de Wft omdat het gericht is aan een grote groep mensen;
- De aanbeveling moet een concreet met name genoemd product van een specifieke aanbieder betreffen. De aanbeveling om een huisdierverszekering af te sluiten, is geen advies in de

zin van de Wft.

Wie voor deze advisering een vergoeding of provisie ontvangt, dient dat vanaf 1 januari 2012 vooraf aan de klant te melden wanneer deze daarom vraagt.

In de Wft wordt onder bemiddelen verstaan: het beroepshalve verrichten van werkzaamheden die gericht zijn op het tot stand brengen van een overeenkomst tussen klant en verzekeraar of het assisteren bij het beheer of de uitvoering van een dergelijke overeenkomst. Ook om te mogen bemiddelen tussen verzekeraar en klant is een vergunning van de AFM nodig. Wanneer de dierenarts via de verzekeraar als verbonden bemiddelaar bij de AFM geregistreerd staat, kan een dierenarts provisie ontvangen per afgesloten verzekering. Wanneer u provisie ontvangt, moet u dit vooraf aan de klant melden wanneer deze daarom vraagt.

De AFM maakt onderscheid tussen doorverwijzen (niet vergunningsplichtig) en bemiddelen. Wanneer een dierenarts uitsluitend NAW-gegevens van een klant doorgeeft die heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn in een verzekering, valt dit niet onder bemiddelen en is een vergunning niet verplicht. Het ontvangen van een passende zogenaamde 'lead'-vergoeding is toegestaan. De Wft stelt geen eisen aan het melden van een dergelijke vergoeding aan diereigenaren. Het informeren van klanten over verzekeringen via een algemene poster, brochure of bericht op de website valt niet onder adviseren of bemiddelen. Wanneer u echter een specifieke verzekering aanbeveelt, of via uw website reclame maakt voor een bepaalde verzekering (iedere vorm van informatieverstrekking die dient ter aanprijzing van of een wervend karakter kent ter zake van een bepaalde financiële dienst of een bepaald financieel product) dan is er sprake van bemiddeling en bent u vergunningsplichtig. Het plaatsen van een banner op uw website die bezoekers naar de site van de verzekeraar (affiliate marketing) stuurt, valt onder doorverwijzen.



Voor meer informatie, zie ook www.afm.nl of www.stfd.nl.

verklaart Walter Boer (Proteq). "Wat wij kunnen doen is de klant door middel van kortingen op de premie stimuleren een pup te kopen bij een gecertificeerde fokker. We zijn daarover in overleg met de Raad van Beheer." Ook zouden bij honden bepaalde ziekten kunnen worden uitgesloten, zoals voorste luchtwegstoornissen bij brachycephale honden. "Meer kun je van een verzekeraar niet verwachten", denkt dierenarts Helmy Wulms. "Dit is al een helder signaal." Zie het dossier 'Fokkerijen gezelschapsdieren' op www.knmvd.nl voor het standpunt van de GGG.

Excessen

Op dit moment is nog slechts een klein deel van alle huisdieren verzekerd en is er een goede verstandhouding tussen dierenartsen en verzekeraars. Daarom willen de partijen nu al potentiële spanningen wegnemen, voordat incidenten zich gaan ontwikkelen tot belangrijke pijnpunten. De verzekeraars maken zich bijvoorbeeld zorgen over dierenartsen die dubbele prijslijsten hanteren, en bij verzekerde patiënten meer in rekening brengen, of die delen van de patiëntenkaart niet invullen. Beide

zijn volgens Frank Kahlmann frauduleus.

"Voor verzekeraars is het belangrijk te zien wat je als dierenarts gedaan hebt. Stuur geen ongespecificeerde rekeningen." In het kwaliteitsplan van de GGG en knmvd is verslaglegging een belangrijke hoeksteen.

De verwachting wat betreft de toekomst is bij zowel dierenartsen als verzekeraars positief. "De grootste hobbel is het kleinste stapje", meent Pieter Poot (Ohra), "namelijk om tot concrete afspraken te komen."