

ZORG VOOR MEER MET MINDER

Intrum Justitia & AZ Jan Portaels

Congres Zorgondersteuning VZW
27 maart 2013

Christophe De Boeck , commercieel directeur Intrum Justitia

“Meer met minder” : nog al gezien ...



Performante facturatie en patiëntenopvolging

=

“zorg voor meer met minder”
via optimalisatie werkkapitaal

Minder uitstaande facturen

Versnelde
beschikbaarheid
financiële middelen

Grotere vrijwaring middelen

Lagere kosten

Stijging patiëntentevredenheid

Intrum Justitia Group

Wereldwijde dekking

Marktleider in Credit Management

Dynamische pan-Europese onderneming met
hoofdzetel in Zweden

3.400 medewerkers wereldwijd

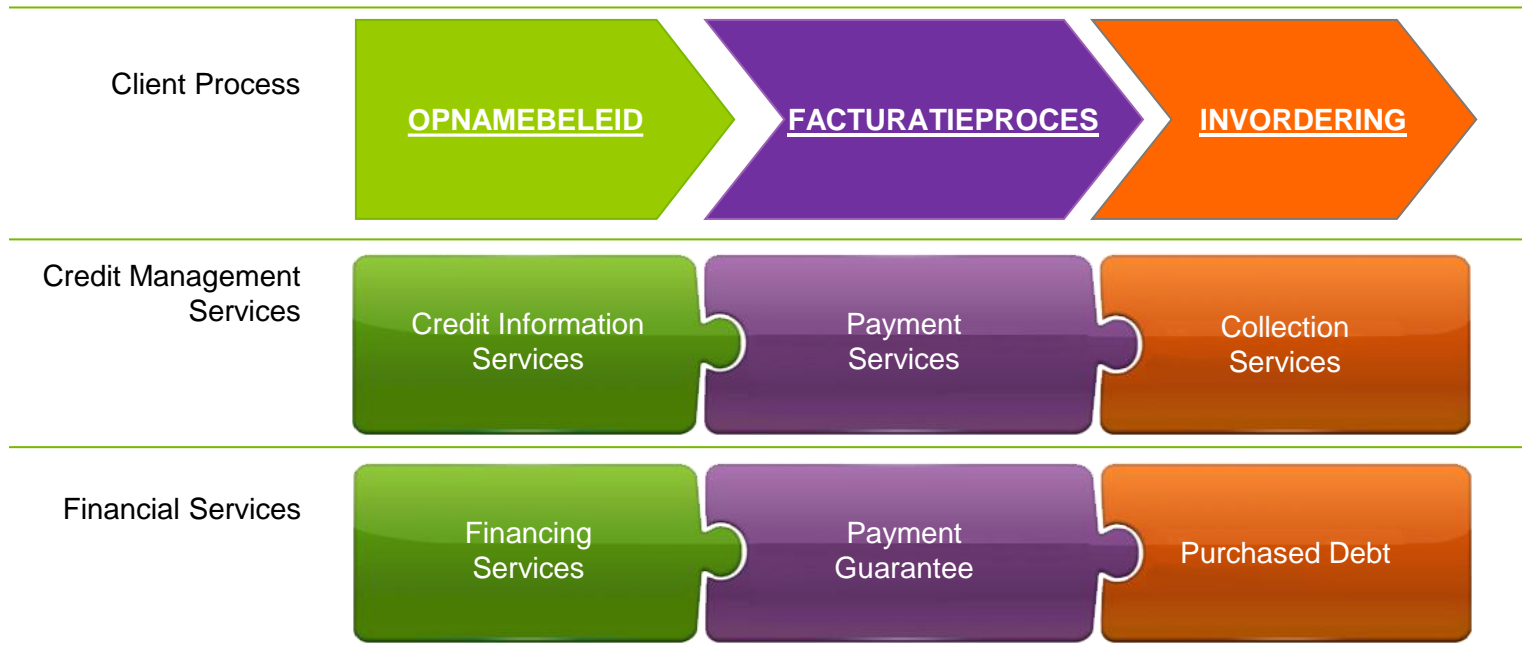
€ 466 mio omzet in 2012

90.000 opdrachtgevers in 20 landen

Beursgenoteerd op Nasdaq OMX Stockholm



Intrum ondersteunt uw belangrijkste administratieve processen



Dit vertaalt zich in de zorgsector in ...

Meer innen

Sneller innen

Aan een lagere
kost

En met zorg voor de patiënt

Debiteurenbeheer binnen de
zorgsector is ...



het totale proces dat erop gericht is om het risico op niet-betaling te minimaliseren en effectief gerealiseerde omzet te maximaliseren door middel van een goede overeenkomst, een gecontroleerd opnamebeleid, een correcte facturatie en een performant debiteurenbeheer.

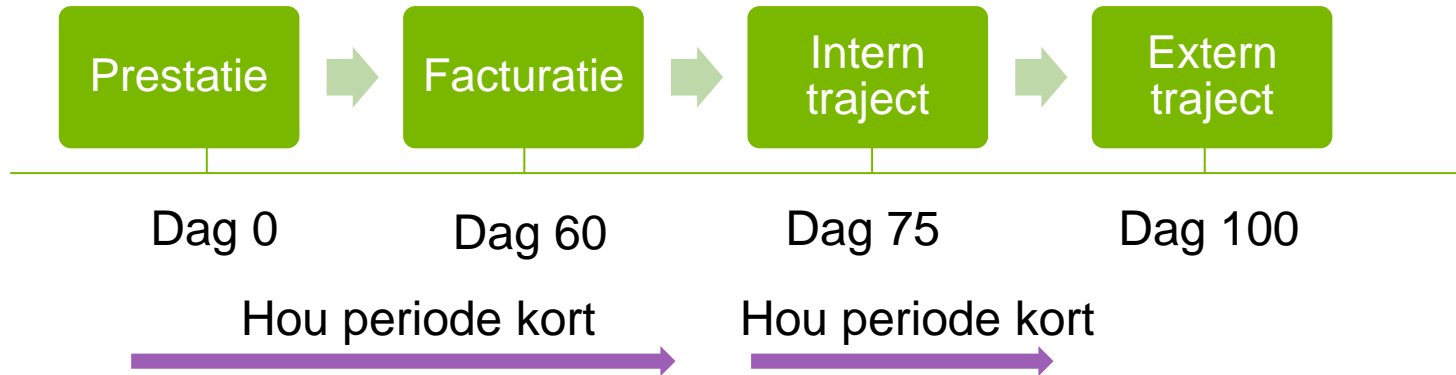
Meten is weten: beginscenario

- Betalingsstroom

Performante facturatie en patiëntenopvolging

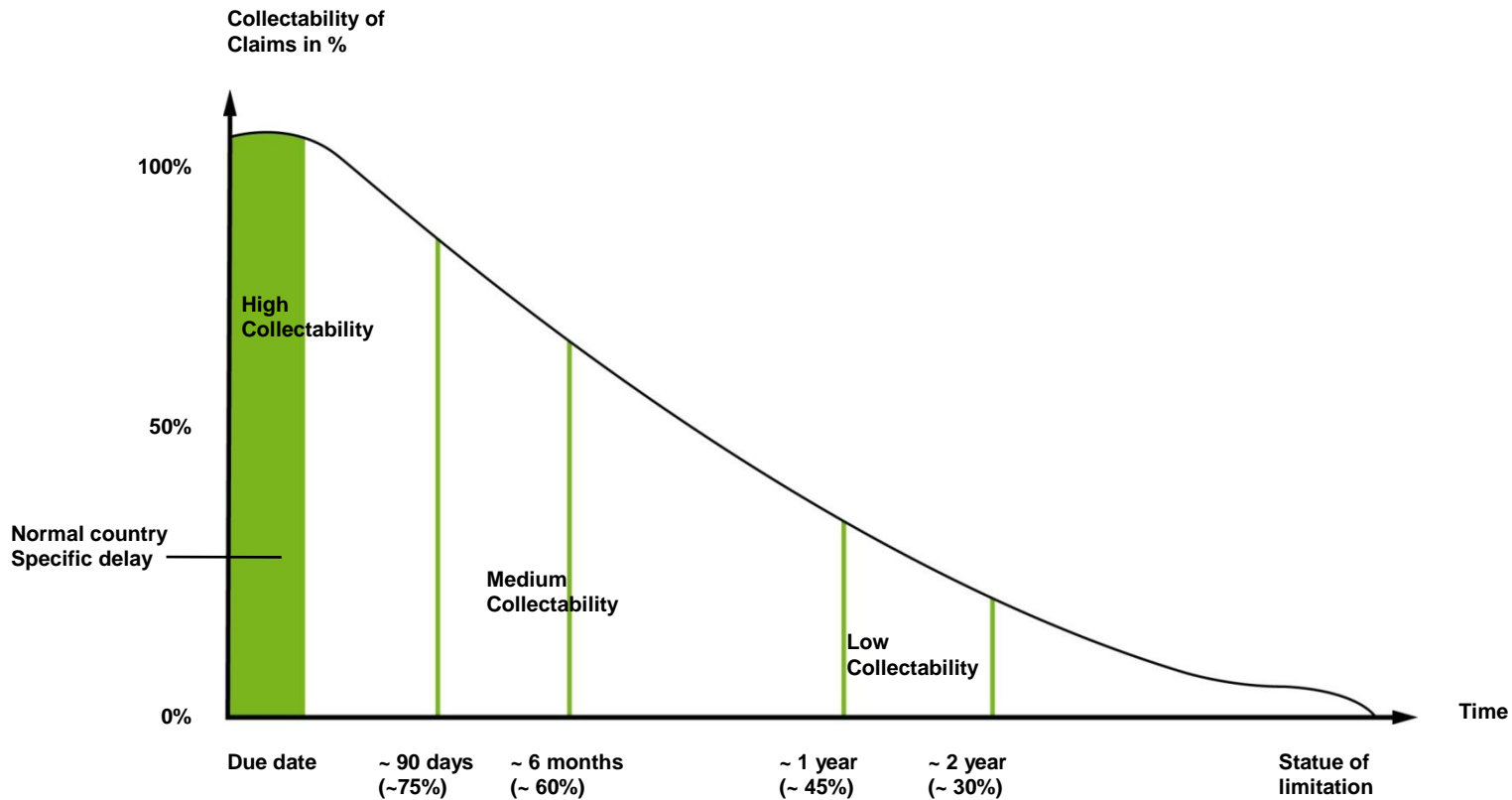
- Opnamebeleid : welke gegevens sturen uw opnamebeleid ?
 - patiëntenhistoriek, andere data
 - “Zorg op verschillende snelheden“: kamers met betalende extra’s enkel aan patiënten met goede betalingservaringen, aanrekening voorschot, ...
- Algemeen: gedane afspraken moeten duidelijk, voor iedereen begrijpelijk en correct geformuleerd worden... en vooral tegenstelbaar zijn.
 - Specifiek in het kader van debiteurenbeheer binnen de zorgsector: Welke sommen worden in rekening gebracht bij achterstallige betalingen door de patiënt?*
 - intresten
 - (forfaitaire) schadevergoeding
- Het opnamebeleid dient door alle betrokken partijen gekend te zijn en ondersteund te worden.

Performante facturatie en patiëntenopvolging



- Facturatie: “snel, correct en transparant aub”
 - Transparante facturatie met duidelijke omschrijving van geleverde prestaties
⇒ KISS!!!
 - Integratie facturatie en boekhoudpakket: vaak moeilijke communicatie
⇒ Gevolgen : manuele interventie leidt tot fouten en verhoging kost
- Intern traject: kort op de bal en gesegmenteerd
- Extern traject: contactability (!), gesegmenteerd, patiëntvriendelijk en escalatie!

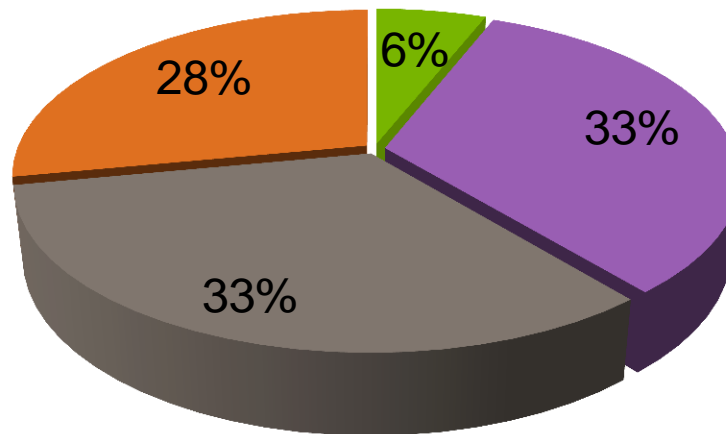
Hou traject kort : daling inbaarheid



Een aantal bevindingen

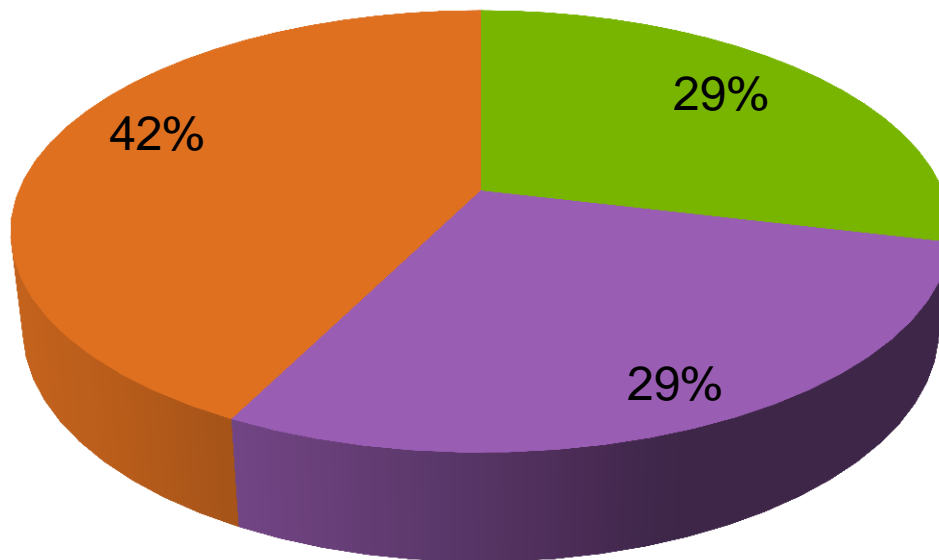
Uitgeschreven proces

- Geen proces
- Uitgeschreven proces wordt doorgaans gevolgd
- Uitgeschreven proces wordt altijd gevolgd
- Verschillende processen afhankelijk van de aard van de vordering en/of van patiënt tot patiënt



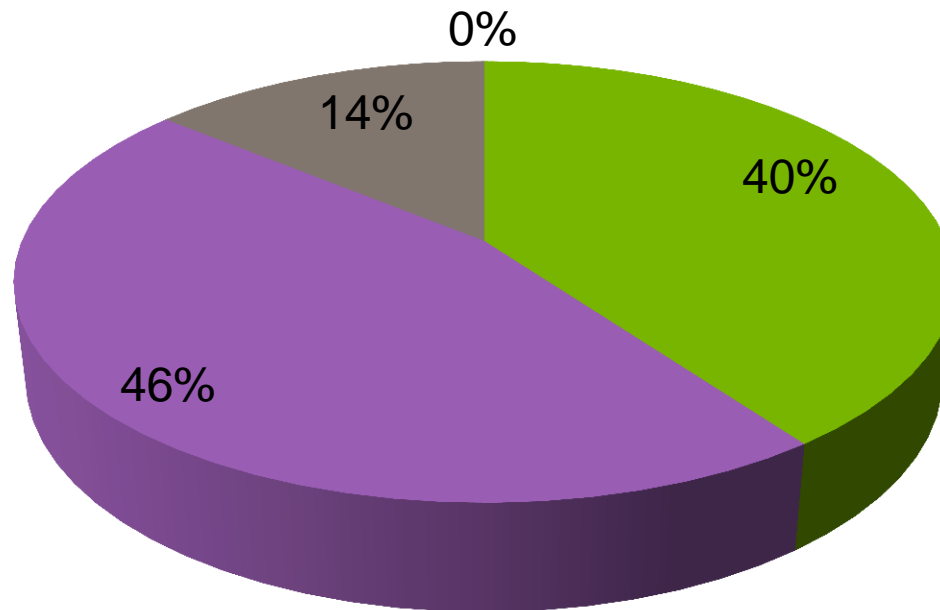
Hoe wordt de performantie van het interne proces gemeten

- Niet
- Wordt globaal gemeten op regelmatige basis
- Wordt stap voor stap gemeten en dit op regelmatige basis
- Wordt continu gemeten



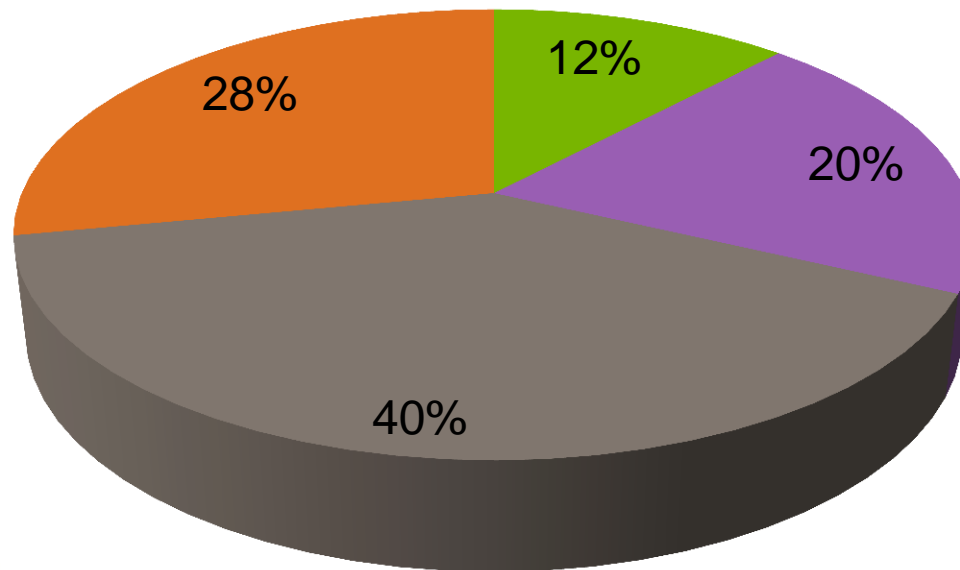
De rappels volgen elkaar op met een interval van

- Meer 1 maand
- Maandelijks
- 3 weken
- 2 weken



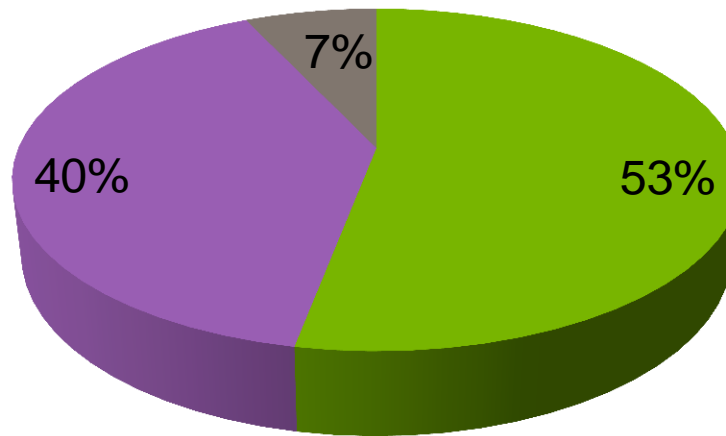
Adresopzoeking in het interne traject

- Gebeurt niet
- Gebeurt zelden
- Gebeurt soms
- Gebeurt altijd



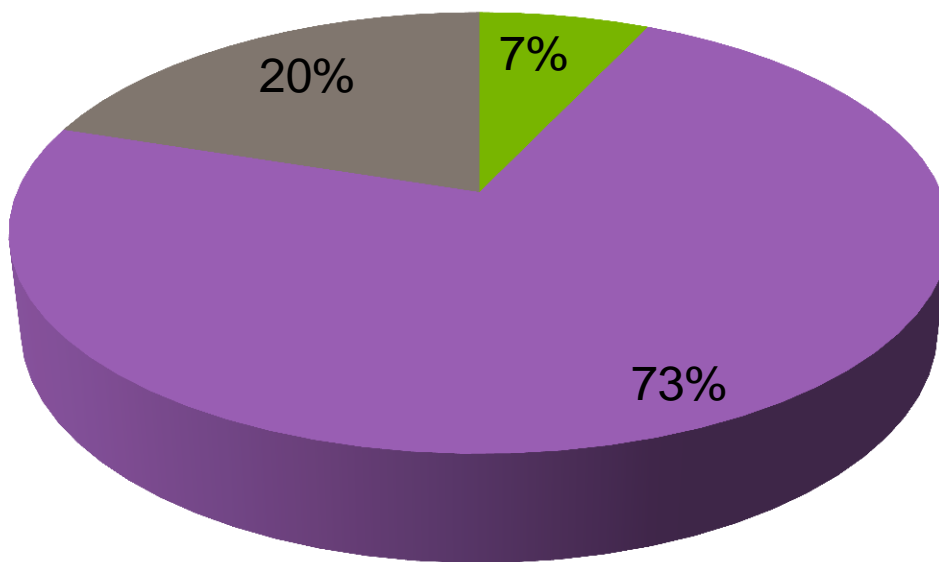
Telefonische contact met uw patiënt

- Gebeurt nooit
- Inkomende vragen worden behandeld
- Sporadische worden de patiënten opgebeld
- Er is een structurele telefonische opvolging van patiënten met openstaande facturen



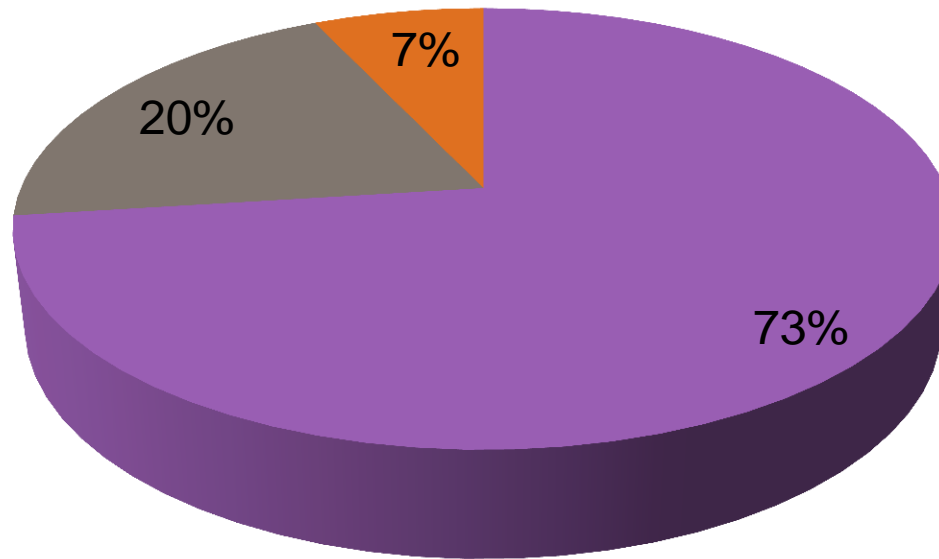
Na hoeveel dagen na uiterste betaaldatum besteedt u de vorderingen uit aan een externe partner

- Nooit
- Na meer dan 120 dagen
- Tussen de 30 en 120 dagen
- Direct na vervaldatum



Percentage niet-geïnde patiëntenvorderingen

- > 5%
- Tussen 2% en 5%
- Minder dan 2%
- Ongekend



De zorgsector : een verhaal apart ...

- Segmentatie van het invorderingsproces (patiëntenzorg): onderscheid in behandeling van hardere aanpak notoire wanbetalers versus zachtere aanpak
- Verjaringstermijnen: korte verjaringstermijnen (termijn van 2 jaar te rekenen vanaf het einde van de maand waarin de prestaties verstrekt zijn) verplichten tot het kort houden van de periode prestatie-facturatie-interne procedure

De zorgsector : een verhaal apart ...

Algemene voorwaarden en ophoging kosten: balanceren tussen reputatiegevoeligheid en het verhalen kost wanbetalers zonder impact op uw werkingsmiddelen

<i>Algemene voorwaarden:</i>			
klant	Nalatigheidsintresten	Forfaitair schadebeding	Andere
Klant 1	12%/jaar	20% met een minimum van € 50	Administratiekost van € 10 bij adresopzoeking
Klant 2	8% jaar	10% met een minimum van € 50	
Klant 3	12%/jaar	12% met een minimum van € 25	
Klant 4	12%/jaar	10% met een minimum van € 25	
Klant 5	12% / jaar	15% met een minimum van € 40	Rappelkost van € 20
Klant 6	6% / jaar	15% met een minimum van € 25	
Klant 7	Geen intresten	geen	
Klant 8	12% / jaar	10 % met een minimum van € 40	
Sectorgemiddelde	9,25%	€ 30	

Na bijsturen en controleren: eindscenario

- Betalingsstroom geoptimaliseerd
 - Sneller factureren
 - Kortere periodes
 - Telefonische opvolging
 - Snellere escalatie
- ⇒ leidt tot extra financiële ruimte en zorg voor meer met minder!

intrum  **justitia**

Better business for all