



Grip op uw financiële proces

De voordelen van geautomatiseerd
debiteurenbeheer in de langdurige
zorg & GGZ

Weinig zorginstellingen in de GGZ en langdurige zorg hebben op dit moment actueel financieel inzicht. Ook het declaratieproces en debiteurenbeheer zijn lang niet altijd op orde. Wat zijn daar de oorzaken van? Welke problemen levert dit op? En - misschien nog wel belangrijker - wat is er nodig om deze processen wél op orde te krijgen?

In deze whitepaper krijgt u antwoord op die vragen. Daarnaast leest u welke stappen u kunt zetten om uw IT-landschap en administratieve workflow zo in te richten, dat u altijd juist kunt declareren. En zodat u op ieder moment real-time financieel inzicht heeft, uitval (niet betaalde declaraties) zo veel mogelijk voorkomt en tegelijkertijd voldoet aan de strenge regels van de AVG.

Grip op uw financiële proces

Wat zijn de belangrijkste uitdagingen?

Als zorgorganisatie wilt u zich primair bezighouden met het verlenen van kwalitatief goede zorg. Dat is immers uw kerntaak. Het op orde hebben van uw financiële huishouding is sinds 2015 minstens zo belangrijk. Grip op en inzicht in de actuele financiële situatie blijkt voor veel zorgaanbieders echter een grote uitdaging.

Dat is heel goed te begrijpen. Als zorgaanbieder in de GGZ of langdurige zorg heeft u niet alleen te maken met meerdere financieringsstromen (WLZ, WMO, Jeugdwet, Forensische Zorg, ZVW-GGZ), maar vaak ook met meerdere debiteuren. Iedere gemeente werkt bovendien op een andere manier en stelt andere eisen aan declaraties.

Tel daar de steeds weer veranderende declaratiestandaarden, wijzigingen in de wetgeving en de alsmaar kritischer wordende banken bij op, en het is niet verwonderlijk dat de druk op de financieel-administratieve afdelingen van zorginstellingen de afgelopen jaren steeds groter is geworden.

Hebt u actueel financieel inzicht?

Weinig zorginstellingen hebben op dit moment 'real-time' financieel inzicht in capaciteit en gerealiseerde zorg. Hoe zit dat bij u? Weet u onder welk contract u nog kunt groeien? Hebt u inzicht in hoeveel onderhanden werk er nog is, hoeveel niet-gedeclareerd werk al is uitgevoerd en wat er nog op de planning staat?

Misschien herkent u de volgende situatie; in de diverse systemen die u gebruikt staat verschillende informatie. Cijfers die regelmatig niet overeenkomen. In het ECD staat bijvoorbeeld dat u voor een bepaalde cliënt 200 euro hebt gedeclareerd. In de declaratiemodule staat 175 euro en in de boekhouding staat dat er 150 euro is gedeclareerd. Wat is nu de waarheid? Het vervelende is; dat is zeer lastig te achterhalen.

Kunt u tijdig declareren?

Nog zo'n belangrijke vraag; kunt u altijd tijdig declareren? Het komt regelmatig voor dat zorgaanbieders noodgedwongen moeten wachten op hun geld. Bijvoorbeeld als het declaratiesysteem niet up-to-date is. Er vinden continu wijzigingen in de wetgeving plaats. Eind maart zijn de declaratiestandaarden voor de Jeugdwet en WMO bijvoorbeeld veranderd. Is uw software niet direct aangepast aan deze nieuwe wetgeving? Dan moet u declaraties waarschijnlijk opsparen tot dat wel het geval is.

Hebt u te maken met onjuiste declaraties & uitval?

Uitval - declaraties die (deels) onbetaald terugkomen met uiteenlopende retourcodes - is voor organisaties in de langdurige Zorg en de GGZ een zeer groot probleem. Uit gegevens van ons eigen systeem (Columbus) blijkt dat ruim 20% van de declaraties voor de Jeugdwet in 2017 gedeeltelijk of volledig werd afgekeurd. Voor de WMO was dat 14,8%. Herkent u dit? Hoeveel tijd bent u kwijt met uitvalmanagement? En als u te maken hebt met uitval, is het dan mogelijk om de oorzaak te achterhalen?

Waarschijnlijk is dat nog niet zo eenvoudig, omdat op iedere plek in het declaratieproces wel iets verkeerd kan gaan. Soms is de aanleiding iets simpels als een verkeerd vinkje bij een behandeltraject. Dat kan weer leiden tot een verkeerd dbc-zorgproduct en dus een onjuiste declaratie. Soms is het iets anders triviaals als een verkeerde postcode of typefout in de naam van de cliënt.

In andere gevallen is er iets mis gegaan in het registratieproces. De gedeclareerde zorg blijkt bijvoorbeeld niet (volledig) te zijn toegewezen, maar hebt u deze inmiddels al wel uitgevoerd. Wat de oorzaak van uitval ook is, u komt er waarschijnlijk pas achter als het te laat is. En u bent vervolgens veel tijd kwijt met onderzoek, oplossen en recht breien, als dat laatste überhaupt al mogelijk is.

Zijn uw IT-landschap en werkwijze aan een update toe?

Wanneer u zich herkent in de hierboven geschetste problematiek, dan zijn uw huidige IT-landschap en uw administratieve werkwijze waarschijnlijk niet langer toereikend. De kans is groot dat u geen uniforme methode van declaratieverwerking heeft. Niet iedereen werkt op dezelfde manier, het vastleggen en registreren van behandelingen gebeurt bijvoorbeeld op verschillende manieren en soms zelfs in diverse Excel-bestanden. Ook ontbreekt het waarschijnlijk aan een 'single source of truth' als het om financiële gegevens gaat. Uw IT-landschap is dan niet in staat om het volledige declaratieproces optimaal te ondersteunen.

Eén uniform proces en geautomatiseerd uitvalmanagement

Waarom is dit zo belangrijk?

Wat u nodig hebt, is één uniform proces van vastleggen, declareren, innen en afletteren. Daarmee krijgt u real-time inzicht in uw financiële situatie en kunt u uitval drastisch verminderen. Het is daarom noodzakelijk dat u met zowel behandelaars als administratieve medewerkers afspreekt op welke manier behandelingen geregistreerd en gedeclareerd moeten worden. Maar het blijft mensenwerk. En bovendien is het heel complex. Hoe goed het proces ook vastligt, er kan van alles mis gaan. Een drietal voorbeelden:

- Twee collega's registreren dezelfde soort behandelingen, ieder in hun eigen Excel-bestand. De afspraak is dat ze de behandeling moeten registreren in halve dagen. De ene collega schrijft op '0,5 dag' en de andere collega '4 uur'. Het gevolg? Twee verschillende behandelunits. Hoe gaat u dit declareren?
- We gaan nog een stapje verder. In het declaratiesysteem staat dat een werkdag 6 uur duurt. Het systeem zal die '0,5 dag' omzetten naar 3 uur, terwijl er waarschijnlijk 4 uur bedoeld werd. Alweer een potentiële oorzaak voor uitval.
- Alsof dat nog niet lastig genoeg is; heeft u ook nog te maken met diverse en steeds veranderende eisen op het gebied van registratie en declaratie. De ene gemeente wil bijvoorbeeld dat u een behandeling in halve dagen registreert, de andere vereist voor een zelfde behandeling registratie in uren. Hoe verwerkt u dit?

Kortom; u kunt zaken procedureel heel goed afspreken, maar als er zoveel verschillende declaratiestandaarden en interpretatieverschillen mogelijk zijn, gaat er waarschijnlijk alsnog heel veel verkeerd.

Eén geïntegreerd declaratieplatform

De oplossing? Een geïntegreerd systeem dat een uniforme manier van registreren en declareren afdwingt. Eén platform voor zowel zorgregistratie, declaratiebeheer als uitvalmanagement, dat weet welke eisen iedere debiteur en iedere financieringsvorm stelt en real-time controleert of de invoer van gegevens (bijvoorbeeld het aantal uren) ook echt klopt. Zo'n geautomatiseerd systeem zorgt er onder andere voor dat:

- **De waarheid** maar op één manier wordt vastgelegd. Het maakt dus niet uit waar u kijkt, in welke programma dan ook, u ziet altijd hetzelfde.
- Er **real-time invoercontroles** plaatsvinden, poortcontroles noemen we dat. Het valideert of de ingevoerde gegevens overeenkomen met de declaratiestandaarden en andere belangrijke eisen. Hoe meer controles vooraf, hoe meer u vooraf corrigeert. En hoe minder tijd u kwijt bent met het oplossen van problemen achteraf.
- Alle stappen die leiden tot het declareren en het betalen van declaraties volledig op elkaar afgestemd en **geïntegreerd zijn**. Dat leidt tot minder mails, minder belletjes, minder fouten en minder vertraging.
- **Er minder uitval** is. Wanneer u alle controles aan de poort doet en gegevens real-time valideert, is de kans dat er iets fout gaat wanneer u moet declareren immers een stuk kleiner.

All-in-one of best-of-breed?

Veel ECD-pakketten beloven het volledige proces van registratie en declaratie voor u te ondersteunen. Maar kunnen ze dat wel? Wanneer u te maken heeft met slechts één debiteur, één financieringsvorm en wanneer er slechts een handjevol mensen op de administratieve afdeling werkt, dan is zo'n 'all-in-one'-pakket vaak prima in staat uw processen te ondersteunen. Hebt u met meerdere debiteuren, meerdere financieringsvormen, diverse behandelmethoden en/of kantoren te maken? Dan wordt het proces al gauw te complex voor zo'n pakket.

ECD- en EPD-pakketten zijn immers ontwikkeld om de geleverde zorg per patiënt of cliënt bij te houden. Die processen kunnen ze uitstekend ondersteunen. ECD-software is echter niet gemaakt voor de financiële ontsluiting van uw zorgadministratie. Dit soort software heeft dan ook grote moeite met zaken als het up-to-date houden van de diverse financieringsstromen. In zo'n situatie is een best-of-breed-oplossing daarom vaak de enige manier om het volledige financiële proces goed te ondersteunen.

Wat is best-of-breed precies?

In een best-of-breed IT-landschap draagt elk stukje specialistische software optimaal zorg voor een deel van het proces. Goede afspraken zorgen ervoor dat iedere leverancier weet voor welk stuk van het proces hij verantwoordelijk is. Integratie zorgt ervoor dat de communicatie tussen die systemen optimaal verloopt.

Laten we het vergelijken met een voetbalelftal. Stel, u moet een voetbalteam samenstellen. Dan kiest u waarschijnlijk niet voor 11 mannen of vrouwen die op alle posities kunnen spelen. En u zet waarschijnlijk ook geen keeper in als aanvaller. U kiest veel liever voor specialisten voor iedere positie op het veld. Als al die specialisten met elkaar samenwerken, weten waarvoor zij zelf en alle anderen verantwoordelijk zijn en goed met elkaar communiceren, dan heeft u een perfect team samengesteld. Een team dat als één geheel functioneert. En dat geheel is waarschijnlijk meer dan de som der delen.

Hoe ziet een ideaal IT-landschap eruit?

Een team van specialisten

In een best-of-breed landschap helpt een team van specialisten u om een uniform proces van declaratieverwerking, inning en aflettering te realiseren. Welke softwarespecialisten heeft u allemaal nodig om dit voor elkaar te krijgen?

#1 Een ECD-pakket

Een ECD of EPD-pakket dat verantwoordelijk is voor het registreren en valideren van zorginhoudelijke informatie, de agenda, workflows & cliëntendossiers. Uw ECD-leverancier moet bereid zijn om:

- te koppelen met andere systemen en de informatie die nodig is voor die koppeling vrij beschikbaar te stellen;
- de financiële validatie over te laten aan de leverancier van financiële software. En om de financiële informatie niet in hun systeem op te slaan, maar in het FECD (zie #3);
- het ontwikkelproces voor dit best-of-breed landschap samen aan te gaan;
- alle benodigde gegevens te leveren om een declaratie te kunnen maken. Er zijn bijvoorbeeld ECD's die enkel een module voor cliëntdossiers aanbieden, maar u heeft waarschijnlijk ook nog software voor agenda, workflows etc. nodig;
- te voldoen aan de AVG-regels met betrekking tot het opslaan en verwerken van bijzondere persoonsgegevens in de hoogste categorie.

#2 Een financieel declaratieplatform

Het tweede dat u nodig hebt, is een financieel declaratieplatform. Deze software is verantwoordelijk voor het maken en versturen van declaraties, het ontvangen van retourberichten en het managen van uitval. Uw financiële declaratieplatform legt als het ware de financiële waarheid vast. Dit platform moet:

- net als het ECD bereid zijn om te koppelen met alle andere leveranciers;
- te allen tijde up-to-date zijn op het gebied van wetgeving en declaratiestandaarden;
- voldoen aan de AVG-regels met betrekking tot het opslaan en verwerken van bijzondere persoonsgegevens in de hoogste categorie;
- door u als zorginstelling gemachtigd worden om declaraties uit te voeren;
- bij voorkeur ook uw beschikkingen- of besluitenproces kunnen ondersteunen (voor de WMO, WLZ en Jeugdwet).

#3 Een FECD-pakket met API

De derde speler, het FECD (financieel elektronisch cliëntendossier) verbindt het ECD aan het financieel declaratieplatform. Het FECD zorgt ervoor dat alle financiële gegevens - die nodig zijn om te declareren - gestandaardiseerd worden. In het FECD legt u vast aan welke criteria de ingevoerde gegevens moeten voldoen. Dit doet u per financieringsvorm en voor iedere debiteur. Het FECD doet kort gezegd drie dingen:

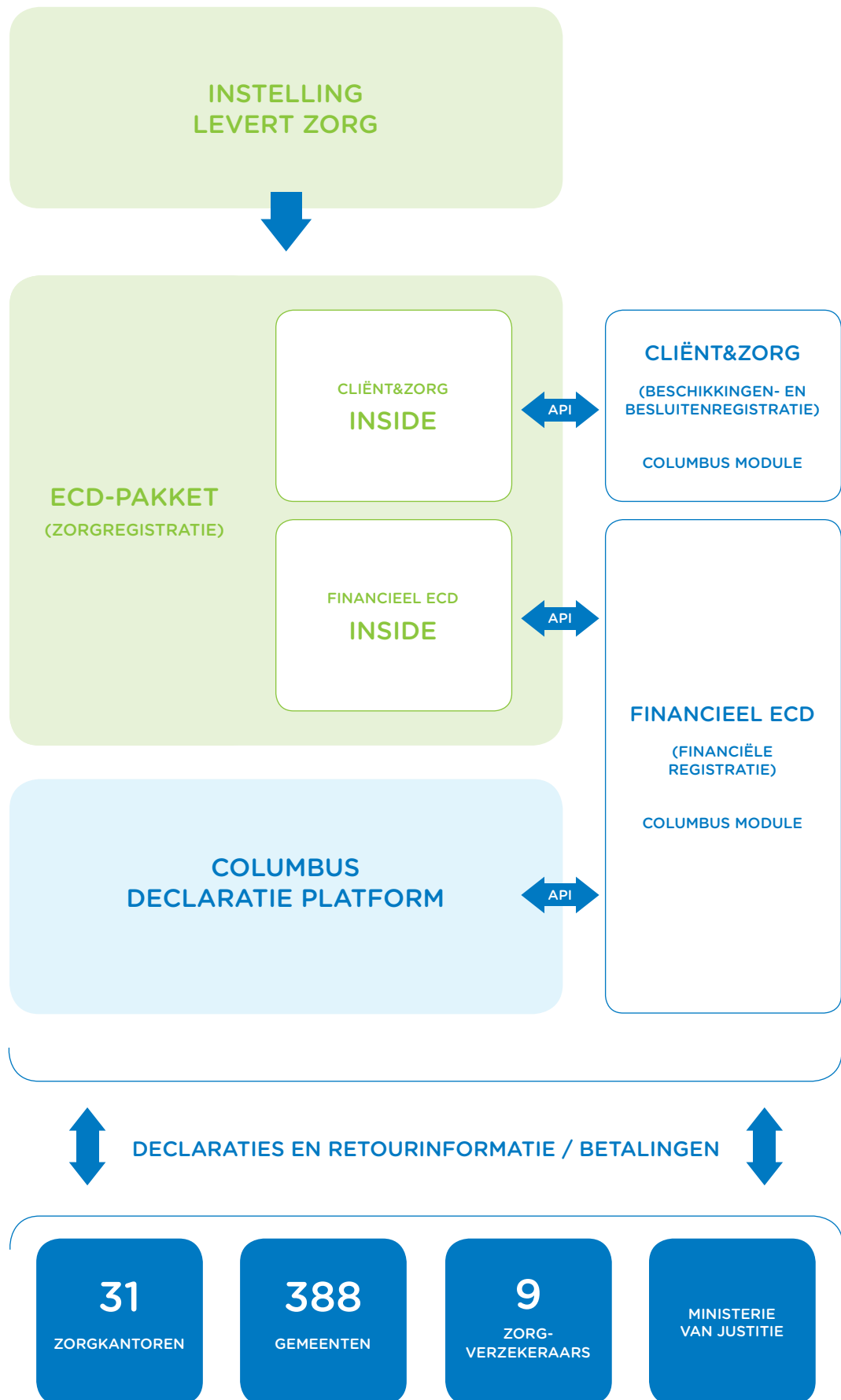
1. **Samenvatten:** het FECD verzamelt alle relevante financiële informatie die nodig is om declaraties te kunnen maken per financieringsvorm. Denk daarbij aan:
 - informatie over de debiteur
 - tarief
 - financieringsvorm
 - omschrijving
 - declaratiefrequentie (een dag van de week bijvoorbeeld)
 - status activiteit (bijvoorbeeld alleen voltooide activiteiten declareren)

2. **Valideren:** het FECD valideert real-time alle data die behandelaars en administratief medewerkers invoeren in het ECD (de front-end) met behulp van een API. Is de juiste behandel eenheid gebruikt (uren of dagdelen bijvoorbeeld)? Is er wel een beschikking of een besluit voor deze behandeling? Zijn alle gegevens ingevoerd die nodig zijn om straks te kunnen declareren? Klopt er iets niet, dan krijgt de gebruiker direct een foutmelding.
3. **Afleiden:** vervolgens zal het FECD automatisch alle openstaande declaraties doorsturen naar het declaratieplatform, op basis van de declaratiefrequentie (bijvoorbeeld één keer per maand). Het financieel declaratieplatform maakt en verstuurt daarna de declaratie volgens de geldende declaratiestandaarden.

Meerdere specialisten, één geautomatiseerd proces

Best-of-breed betekent dat u gebruik maakt van specialistische software voor de specialistische onderdelen in uw declaratieproces. Het mooie is; het zijn dan wel meerdere spelers die de verschillende onderdelen in het proces ondersteunen, maar uiteindelijk merkt u daar niets van. De gebruiker heeft het gevoel dat hij met slechts één systeem werkt, omdat alles naadloos aan elkaar gekoppeld is. Diverse specialisten dus, maar één geautomatiseerd proces.

Over specialismes gesproken; van ECD-software hebben wij bij Infomedics geen kaas gegeten. Dat laten we dan ook graag over aan de experts. Waar we wél verstand van hebben, is het financiële stuk. Ons Columbus-platform bevat al een aantal jaar een financieel declaratieplatform, inclusief beschikkingen- en besluitenregistratie. De FECD-module waar u zojuist over las, hebben we onlangs aan het Columbus platform toegevoegd.



Een geautomatiseerd declaratieproces

Wat zijn de belangrijkste voordelen?

Welke voordelen levert het automatiseren van registratie, validatie, declaratie, inning én aflettering u en uw zorgorganisatie eigenlijk allemaal op?

Altijd declareren

Kiest u voor specialistische software, dan profiteert u van dat specialisme. Een specialist weet hoe de vork in de steel zit en zorgt ervoor dat wijzigingen op het gebied van wetgeving tijdig worden verwerkt. Zodat u geen declaraties hoeft tegen te houden en niet hoeft te wachten op betalingen. Zo is het Columbus platform altijd up-to-date en bovendien is het 'Software as a Service' (SAAS). Dat betekent dat gebruikers in de cloud werken en dat nieuwe updates automatisch worden toegevoegd.

Uitval beperken door real-time validaties

Het is al een aantal keer aan bod gekomen; een FECD maakt real-time validatie van ingevoerde gegevens over cliënten en behandelingen mogelijk. In het FECD legt u bijvoorbeeld vast dat u voor een bepaalde debiteur en een bepaalde financieringsvorm moet registreren in dagdelen van 4 uur. Als een gebruiker 5 uur registreert, krijgt hij direct een melding dat er iets niet klopt.

Datzelfde geldt voor het controleren op beschikkingen. Voldoet een nieuwe aanmelding aan de toestemmingseisen? U weet het meteen. Met real-time en volledig geautomatiseerde poortcontroles kunt u uitval drastisch verlagen.

Actueel financieel inzicht

Met de krachtige combinatie van een specialistisch ECD, financieel declaratieplatform en een verbindend FECD legt u vanaf nu een eenduidige financiële beginstatus vast. Dit vormt de basis voor het complete declaratieproces. Omdat alle registraties worden gestandaardiseerd naar bijvoorbeeld dezelfde declaratieunits (uren, minuten of dagen) kunt u nu simpel gezegd gaan optellen en aftrekken. Het resultaat is grip op uw financiële situatie.

Een voorbeeld; u registreert 10.000 uur voor één bepaalde financieringsvorm, dan ziet de som er op enig moment in de maand bijvoorbeeld als volgt uit:

1. Registratie: 10.000 uur
2. Declaratie: 8.000 uur

Verschil tussen 1 en 2 = 2.000 uur onderhanden werk

3. Retourberichten:
 - a. 7.000 uur goedgekeurd
 - b. 1.000 uur afgewezen
 - i. waarvan 800 uur uitval (met diverse redenen)
 - ii. waarvan 200 uur terecht afgewezen
4. Betaling: 5.000 uur

Verschil tussen 4 en 3a = 2000 euro betaling nog onderweg

U kunt kortom op ieder moment een vierkantstelling of rondrekening maken en weet altijd wat er gedeclareerd is, wat er is afgewezen, hoeveel uitval er is, wat er betaald is en hoeveel u nog gaat ontvangen.

Veilig & AVG-proof

Voor u als zorgaanbieder is het noodzakelijk om te voldoen aan de wetgeving met betrekking tot het opslaan en verwerken van bijzondere persoonsgegevens in de hoogste categorie. Privacy & security zijn thema's die alsmaar belangrijker worden, en dat geldt absoluut ook voor financiële gegevens.

De software die Infomedics gebruikt voldoet aan de hoogste eisen op dit gebied. Infomedics is bovendien ISO27001-gecertificeerd en dat betekent dat we ook regelmatig geaudit worden. We werken volledig privacy-proof. Ook volgens de nieuwe wet Algemene Verordening Gegevensbescherming die per 25 mei ingaat.

Automatisering brengt verandering

Op weg naar een gezonde financiële zorgorganisatie

Om uw processen te automatiseren stelt u een team met daarin enkel de beste specialisten op. Samen zet u in een aantal maanden belangrijke stappen op weg naar een gezonde financiële zorgorganisatie. Wanneer u het declaratieproces volledig gaat automatiseren, resulteert dat onder andere in actueel financieel inzicht en significant minder uitval.

Maar automatisering heeft nog een ander belangrijk resultaat. U verlaagt de druk op uw administratieve organisatie aanzienlijk. En dat is heel gunstig, want het betekent dat u met dezelfde mensen veel meer werk kunt verzetten. Het is echter goed om vooraf stil te staan bij de gevolgen die automatisering met zich meebrengt voor uw organisatie. Want het werk dat uw administratieve medewerkers doen, zal flink gaan veranderen. Waar uw personeel voorheen vooral met uitvoerende taken bezig was, zal het nu met name controlerende en faciliterende werkzaamheden verrichten. En dat zal voor veel collega's behoorlijk wennen zijn.

Draagvlak, betrokkenheid & training

Automatisering brengt een behoorlijke verandering met zich mee voor uw team. En zoals u weet, is verandering voor mensen nooit makkelijk. Het is daarom essentieel dat u alle betrokken collega's vanaf het begin meeneemt in dit proces. Wanneer u te weinig aandacht besteedt aan training en aan het creëren van draagvlak en betrokkenheid, loopt u het risico dat niet alle medewerkers uw nieuwe systeem gaan gebruiken. En dat sommige collega's bijvoorbeeld tóch in hun oude Excel-bestand blijven werken, uit angst voor het onbekende of simpelweg uit onbegrip. Dat wilt u natuurlijk voorkomen.

Infomedics, leverancier van expertise

De visie die u zojuist hebt gelezen, is door Infomedics vertaald in het Columbus platform, dat momenteel succesvol werkt voor meer dan 80 organisaties in de langdurige zorg en GGZ. Behalve leverancier van een oplossing voor geautomatiseerd financieel management, is Infomedics ook leverancier van de bijbehorende expertise. En - niet onbelangrijk - inmiddels een waardevolle ervaringspartner.

Onze ervaring is dat de weg naar optimale grip op uw financiën een veranderproces is. We bieden u in dit proces intensieve begeleiding. Dat zorgt ervoor dat uw medewerkers en collega's begrijpen welke verandering nodig is en bereid zijn om daar actief aan bij te dragen. Uiteindelijk wordt er natuurlijk ook software geïmplementeerd, maar dat is eerder een logisch gevolg dan een doel in dit proces.

“Infomedics is een zeer betrouwbare partner. Ze leveren zaken realistische en tijdig op en dat is absoluut een applaus waard. Zeker als je bedenkt dat we best wel wat problemen hebben ondervonden tijdens het traject. Een facturatieportaal is een van de meest ingewikkelde dingen om te bouwen en ze mogen er zeer trots op zijn dat het zo goed is gelukt.”

Jefke Plasmeijer, Informatiemanager bij GGZ Noord-Holland-Noord



Infomedics B.V.
Postbus 60108
1320 AC Almere
P.J. Oudweg 4
1314 CH Almere
Tel. 0183 650 424

www.infomedics.nl

