

Zaterdag 13 november heeft RTL Nieuws een item op haar website geplaatst over onze betalingsregelingen voor zorgconsumenten. Wij delen in deze verklaring graag de complete context en onze visie op het schuldenprobleem.

Almere – 13 november 2021 – Vandaag zijn we in het nieuws gekomen vanwege de kosten die wij rekenen bij betalingsregelingen. Van de 17 miljoen facturen die wij versturen, wordt 98% op tijd betaald. In 125.000 gevallen wordt een betalingsregeling getroffen en daarvan worden er maar 43% nagekomen. Bij een deel van deze regelingen vervallen bovendien de in rekening gebrachte incassokosten. Dat betekent dat slechts 0,2% van de verzonden rekeningen belast wordt met extra kosten voor een betalingsregeling. Bovendien is het niet juist dat de rekening van een tandarts of fysiotherapeut duurder wordt; een zorgconsument beslist immers zelf of hij of zij een betalingsregeling aangaat. Als iemand een betalingsprobleem heeft en echt niet in staat is om de kosten van een betalingsregeling te voldoen, dan zijn we altijd bereid om mee te denken.

Wij hebben ons eerder dit jaar al aangesloten bij de [NVVK en Schuldenlab](#) om te kijken hoe wij kunnen helpen om een bijdrage te leveren om een deel van het maatschappelijke schuldenprobleem op te lossen.

Auke Schouwstra, woordvoerder van de NVVK: “Eerder dit jaar heeft Infomedics inderdaad het initiatief genomen om met ons samen te werken. We hebben Infomedics in korte tijd leren kennen als een constructieve partij die op het gebied van effectieve schuldhulpverlening goed met ons meedenkt. Ondertussen is al een aantal acties ondernomen: Infomedics is aangesloten bij Collectief Schuldregelen en ze gaat communiceren via het Schuldenknooppunt. We zijn met ze in gesprek om klanten met betalingsproblemen eerder in beeld te krijgen en hen beter te helpen.” Zie ook [het statement](#) op de website van NVVK.

Fred Bloem, Managing Director van Infomedics: “Jaarlijks verwerken we voor €4 miljard aan zorgdeclaraties. Dat doen we in opdracht van 7.500 zorgaanbieders in diverse zorgsegmenten. Als we een betalingsregeling treffen met een zorgconsument, rekenen we €5,- kosten per termijn van een maand. Dit rekenen we om een deel van de kosten te dekken voor de organisatie en uitvoering van het proces. Er staat continu €10 miljoen uit als gevolg van uitstel van betaling en betalingsregelingen en dat loopt fors op als we minder of helemaal niets zouden berekenen. De €5,- is overigens niet kostendekkend. Dit zou eigenlijk € 8,- moeten zijn. We houden de regeling in stand om in ieder geval een deel van het probleem op te lossen en om te voorkomen dat er een massale toeloop op onze betalingsregeling ontstaat. En uiteraard is dit niet in strijd met de wetgeving, dit hebben we jaren geleden al getoetst.”

Fred Bloem vervolgt: “We voeren al 3 jaar het Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren. Daarmee waren we één van de eerste organisaties in Nederland. We hechten er veel waarde aan dat de relatie tussen de onze klanten, de zorgaanbieders, en hun patiënten niet verstoord wordt door het betalingstraject. Daarom hanteren we een lange inningstermijn waarbinnen de zorgconsument alle tijd krijgt om de rekening te betalen. We hanteren lagere incassokosten dan wettelijk toegestaan. En als een zorgconsument een keer te laat betaalt, doen we daar niet ingewikkeld over. Eventueel worden in rekening gebrachte incassokosten kwijtgescholden. Daarnaast is zorgaanbieders gevraagd om ons te melden als zij weten dat een van hun zorgconsumenten onder toezicht of bewind staat; dan kunnen wij proactief afspraken maken over de betaling. Voor gedupeerden van de toeslagaffaire hebben we de zogenaamde pauzeknop ingevoerd en wordt het inningstraject gestopt totdat deze affaire achter de rug is.”

Toelichting betalingstraject Infomedics

Het betalingstraject van Infomedics duurt ongeveer 130 dagen. Binnen die 130 dagen wordt de zorgconsument 6 keer gevraagd om de rekening te betalen. De vervalttermijnen zijn ruim en er worden extra bufferdagen ingebouwd voordat de volgende stap in het proces wordt gezet. Na 55 dagen worden pas voor het eerst incassokosten in rekening gebracht. De zorgconsument kan dit nog verlengen door 4 weken kosteloos uitstel van betaling te vragen. Dit betekent dat pas na bijna drie maanden voor het eerst incassokosten in rekening worden gebracht. We verlenen jaarlijks 250.000 keer kosteloos uitstel van betaling en er worden elk jaar opnieuw 125.000 betalingsregelingen getroffen. Meer dan de helft van deze regelingen wordt helaas niet nagekomen. Minder dan 1% van al onze betalingstrajecten belandt uiteindelijk bij de deurwaarder.

De feiten op een rij

- We verwerken 35 miljoen declaraties, het grootste deel via zorgverzekeraars.
- We versturen 17 miljoen rekeningen aan zorgconsumenten voor kosten die niet door de zorgverzekeraars vergoed worden.
- Er worden 125.000 betalingsregelingen afgesloten.
- Dus bij 16,875 miljoen rekeningen (99,3%) wordt geen betalingsregeling aangevraagd.
- Van alle betalingsregelingen wordt 57% niet nagekomen.
- Ofwel bij 53.750 regelingen geldt dat er kosten voor een regeling door de zorgconsument worden voldaan.
- De betalingsregeling wordt doorgaans voor hoge rekeningen afgesloten, gemiddeld EUR 344,00.
- Gemiddeld duurt een betalingsregeling 5 termijnen, de totale kosten bedragen dan EUR 25,00.
- Dit betekent dat de kosten van betalingsregelingen alleen extra zijn bij ongeveer 40.000 rekeningen.
- 24% van de betalingsregelingen wordt afgesloten na ontvangst van de tweede herinnering, in dat geval wordt EUR 27,50 aan incassokosten kwijtgescholden.
- Dit betreft niet alleen rekeningen van tandartsen maar van allerlei zorgverleners waarvoor wij declaraties verwerken.
- slechts in 0,11% van de door Infomedics verwerkte declaraties en 0,23% van de verzonden rekeningen is er sprake van extra kosten als gevolg van een betalingsregeling. Deze extra kosten bedragen gemiddeld 7% van de zorgkosten.
- Onze nettowinst over 2020 was 2,3 miljoen, ofwel 4% van de omzet.