

Worauf bei der Auswahl des Anbieters zu achten ist

Factoring

► Dr. Peter Raab

Vor 20 Jahren war der Leistungsanspruch an einen Factoringanbieter klar: Sicherstellung der sofortigen Liquidität, Übernahme des Zahlungsausfallrisikos und Entlastung der Praxismitarbeiter von vielen Verwaltungsaufgaben. Mittlerweile sind die Ansprüche jedoch gestiegen. In einer Erhebung bestätigten Zahnärzte umfangreiche Auswahlkriterien und legten die Prioritäten fest.

Das Factoringunternehmen wird mehr zum Ansprechpartner in allen Fragen rund um die Abrechnung, von der Rechnungserstellung über die Begründung höherer Steigerungsfaktoren bis hin zur Unterstützung bei Monierung der Rechnungen durch Beihilfestellen oder private Krankenversicherungen. Eine in diesem Jahr durchgeführte Erhebung unter den Kunden der zahnärztlichen Rechenzentren der Dr. Güldener Firmengruppe fragte unter anderem nach den Kriterien, auf die Zahnärzte bei der Auswahl ihres Rechenzentrums achten. Über 1.000 Praxen nahmen an der Umfrage teil. Im Ergebnis entstand folgendes Ranking der „Top 10-Kriterien“:

1. Absicherung gegen Forderungsausfall
2. Freundlichkeit im Umgang mit Patienten
3. patientenfreundliches Teilzahlungsangebot
4. Übermittlung der Abrechnungsdaten
5. Zuvorkommenheit und Freundlichkeit der Mitarbeiter
6. Souveränität und Kompetenz der Mitarbeiter (auch in Erstattungsfragen)
7. Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Abrechnungsunterlagen
8. Möglichkeit der Bonitätsanfrage, 24 Stunden an 7 Tagen
9. Erreichbarkeit der Mitarbeiter
10. Integration in die Praxissoftware

Demnach steht noch immer die Absicherung gegen Forderungsausfall an erster Stelle. Allerdings sind in den letzten Jahren offensichtlich andere Kriterien hinzugekommen oder in der Relevanz gestiegen. Wie kann nun ein Praxisinhaber bei der Auswahl des Anbieters erkennen, wer diese Kriterien in welchem Maße erfüllt?

1. Absicherung gegen Forderungsausfall

Sämtliche Anbieter echten Factorings sichern die Forderungen ab, die auf einer gesetzlich einwandfreien Grundlage beruhen. Sollte ein Gericht feststellen, dass eine Liquidation in Teilen oder in Gesamtheit keinen Bestand hat, kann das Factoringunternehmen den bereits bezahlten Rechnungsbetrag zurückfordern. Das ist unstrittig und anders nicht umsetzbar. Doch was passiert während der Zeit des Rechtsstreits? Hier gibt es Unternehmen, die zu Beginn des Verfahrens den Rechnungsbetrag sofort zurückbuchen, andere warten den Ausgang des Verfahrens ab. Da die meisten Rechnungen, die vor Gericht landen, höhere Summen ausweisen, entsteht dadurch ein nicht unerheblicher Finanzierungsvorteil. Noch relevanter sind die Annahmequoten. Was bringt einer Praxis ein 100%iger Ausfallschutz, wenn lediglich 80 % der angebotenen Rechnungen vom Unternehmen angekauft werden? Achten Sie hier also auf die Ankaufquoten Ihres Partners.

2. Freundlichkeit im Umgang mit Patienten

Es hat sich herumgesprochen, dass die von den Patienten erlebte Service-Qualität entscheidend vom qualifizierten und höflichen Auftreten der Mitarbeiterinnen abhängt, die sie begrüßen und durch die Praxis begleiten. Diese Kundenorientierung verlangen erfolgreiche Praxen auch von ihrer Abrechnungsgesellschaft. Denn die tritt als Aussteller der Rechnung gegenüber den Patienten auf. Haben die Patienten dann Fragen, wenden sie sich häufig direkt an das Rechenzentrum. Und hier achtet die überwiegende Mehrzahl der Praxen sehr darauf, dass auch der Finanzierungspartner ihre Patienten höflich und zuvorkommend behandelt.

3. Patientenfreundliches Teilzahlungsangebot

Das Angebot der Teilzahlung sollte so gestaltet sein, dass die Praxis die entsprechenden Informationsunterlagen allen Rechnungen beilegen kann. Besonders wichtig ist die Möglichkeit, die Zahlung auf einen gewissen Zeitraum, z.B. ein halbes Jahr, vollkommen kostenfrei aufteilen zu können. Für den Zahnarzt ist es schon vor der Beratung über die Therapiemöglichkeiten wichtig zu wissen, ob der Patient die Rechnung später in Teilen bezahlen kann. Damit kann situativ entschieden werden, über welche Breite an Behandlungsmöglichkeiten gesprochen wird. Denn wenn der Patient die aufwendige Behandlung wünscht, Ihr Finanzierungspartner allerdings die Teilzahlung im Nachhinein ablehnt, entstehen schnell unangenehme Gesprächssituationen. Achten Sie daher auf einen Finanzierungspartner, der Ihnen mit der Ankaufofferte auch die Teilzahlungsmöglichkeit für Ihre Patienten bietet. Und achten Sie auch hier auf die Annahmequoten!

4. Übermittlung der Abrechnungsdaten

Sicherheit, Geschwindigkeit und Komfort sind bei der Übermittlung der Abrechnungsdaten entscheidend. Die meisten Anbieter von Abrechnungssoftware haben in ihren Programmen Schnittstellen realisiert, die den Datenaustausch mit dem Abrechnungsunternehmen vereinfachen.

5. Freundlichkeit der Mitarbeiter

Ein weiterer „weicher Faktor“ landet bei den Zahnärzten auf Platz fünf. Hier geht es um den eigenen Wohlfühlfaktor des Praxisteam im Umgang mit dem Finanzierungspartner.

6. Souveränität und Kompetenz der Mitarbeiter

Dieser Punkt hat erst in den letzten Jahren an Relevanz gewonnen. Hintergrund ist die zunehmende Rate der Rechnungen, die Beihilfestellen oder private Krankenversicherungen monieren. In diesen Fällen ist es ein für alle Beteiligten unschätzbare Vorteil, wenn kompetente Mitarbeiter eines Rechenzentrums die Beantwortung der Schreiben, die zumeist an die Versicherten gerichtet sind, übernehmen. Zunächst kann der Finanzierungspartner dem Patienten viel neutraler den Unterschied zwischen Abrechnungsfähigkeit und Erstattungsfähigkeit erläutern. Denn häufig reduzieren Versicherungen ihren Erstattungsanteil aufgrund vertraglicher Regelungen. Viele Missstimmungen zwischen Praxis und Patient lassen sich so vermeiden. Sollte die Rechnung an sich moniert sein, kommt es neben Erfahrung und Kompetenz der Mitarbeiter auch auf den guten Ruf des Rechenzentrums an. Achten Sie darauf, dass dort ein ganzes Team erfahrener Mitarbeiter tätig ist, damit ein begründetes Antwortschreiben rasch erfolgt.

7. Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Abrechnungsunterlagen

Abrechnungsunterlagen variieren sowohl in Umfang als auch Gestaltung. Es gibt Gesellschaften, die Praxen die volle Komplexität der Abrechnungswelt darstellen und ihre Kunden mit Informationen überschütten. Das ist nett gemeint und so manche Statistik ist auch nett zu betrachten. Sie ist jedoch nur dann für die Praxis sinnvoll, wenn auf ihrer Basis Handlungsempfehlungen abzuleiten sind. Fragen Sie sich, mit welchen Zahlen des Factoringunternehmens Sie tatsächlich die Praxis und ihre Zusammenarbeit mit dem Unternehmen steuern. Es ist in erster Linie die Entwicklung des Umsatzes und des Forderungsausfalls. Beide Größen fließen bei den meisten Verträgen auch in die Festsetzung der Gebühr ein.

8. Möglichkeit der Bonitätsanfrage, 24 Stunden an 7 Tagen

Damit einher geht auch die Zusage zum Ankauf einer Forderung. Die hohe Serviceorientierung führt dazu, dass Praxen ihre Behandlungszeiten stark ausdehnen. Und so sollten Sie auch Ankaufofferten zu jeder Zeit erhalten können.

9. Erreichbarkeit der Mitarbeiter

Viele Praxen kommunizieren heute bereits via E-Mail und sind Antwortzeiten unter 24 Stunden gewohnt. Darüber hinaus ist es wichtig, dass Sie und Ihre Mitarbeiter bei Rückfragen nicht minutenlang in Warteschleifen hängen oder gar mehrere Versuche starten müssen, bis die Verbindung zustande kommt.

10. Integration in die Praxissoftware

Neben der bereits unter Punkt 4 erläuterten vereinfachten Übermittlung der Abrechnungsdaten wird der Wunsch der Praxen immer lauter, das Know-how des Erstattungsservice bereits in die Abrechnungserstellung einfließen zu lassen. So hat das DZR – Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum GmbH, Stuttgart, bereits Auswahllisten erstellt, die es Praxen ermöglichen, befund- bzw. leistungsorientiert Abrechnungspositionen schnell zu übernehmen. Hinweise auf sich ausschließende Positionen sorgen ebenso für zusätzliche Rechtssicherheit wie hinterlegte Begründungen für Fälle, in denen ein höherer Steigerungsfaktor anzusetzen ist. Damit können Praxen mehr, rechtssicher und sogar schneller abrechnen.

Mehr über die Auswahlkriterien und ihre Anwendung beim Autor unter: p.raab@dzr.de.

WEITERE INFORMATIONEN

Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum GmbH
Marienstr. 10, 70178 Stuttgart
Tel.: 0711 96000240
www.dzr.de