

Wie gut ist das Forderungsmanagement in meiner Praxis?

Haben Sie das Forderungsmanagement als festen Bestandteil in Ihrem Praxis-Management installiert?

Überprüfen Sie Zahlungseingänge systematisch und regelmäßig? – Mahnen Sie unbezahlte Rechnungen in einem festen Mahnrhythmus an?

Welchen Stellenwert räumen Sie dem Forderungsmanagement in Ihrem beruflichen Alltag ein?

Ohne konsequentes Forderungsmanagement leidet Ihre Liquidität.

Kennen Sie neben Vorerkrankungen und dem Gesundheitszustand Ihres Patienten auch dessen Bonität, bevor Sie mit einer umfangreichen Behandlung beginnen?

Rechtzeitige Informationen über die Zahlungsmoral Ihres Patienten versetzen Sie in die Lage, die entsprechende „Vorsorge“ zu treffen, wie beispielsweise eine Teilzahlung nach Abschluss eines bestimmten Behandlungsschrittes.

Können Sie aus dem Stegreif sagen, wie hoch Ihre Außenstände derzeit sind?

Betrachten Sie Außenstände nicht ausschließlich als etwas Negatives. Sehen Sie Forderungsmanagement ruhig als Chance und nicht nur als lästige Pflicht.

Wissen Sie, wie viel die Außenstände derzeit von Umsatz der fälligen, privat zu liquidierenden Leistungen derzeit ausmachen?

Nur so erkennen Sie frühzeitig, dass sich ein Liquiditätsengpass aufgrund unbezahlter Rechnungen anbahnt.

In welchem Rhythmus schreiben Sie Rechnung oder Mahnungen? Gibt es überhaupt eine feste Routine?

Lästige Tätigkeiten werden allzu gerne auf die „lange Bank“ geschoben. Im Zweifel hat der Patient Ihre Behandlung bereits vergessen, wenn er erst Monate später die Rechnung dafür bekommt. Und – Der Patient lässt sich mit dem Bezahlen Zeit, schließlich haben Sie sich mit der Rechnungsstellung auch Zeit gelassen. Die erste Zahlungsverzögerung ist „vorprogrammiert“.

Wie konsequent ziehen Sie die in der Mahnung angedrohten Konsequenzen durch?

Bleibt es bei Ihren Ankündigungen, ähnelt das Forderungsmanagement einem „zahnlosen Tiger“.

Unterbreiten Sie dem Patienten zusammen mit der Mahnung zugleich konkrete Zahlungsvorschläge oder bieten Sie ihm ein Gespräch an?

Ein gut funktionierendes Forderungsmanagement zeichnet sich dadurch aus, dass Sie mit dem Patienten im Gespräch bleiben. Das eröffnet die Möglichkeit, gemeinsam eine Lösung für das (Zahlungs-)Problem zu finden.

Gehört das Nachfassen durch ein persönliches Gespräch oder Telefonat stets zu Ihrem Forderungsmanagement?

Papier ist bekanntlich geduldig – Mahnbriefe landen auf dem Stapel der anderen ungeöffneten Rechnungen und Mahnungen. In einem persönlichen Gespräch oder Telefonat bringen Sie nicht nur in Erfahrung, ob der Patient die Rechnung/Mahnung erhalten hat, sondern haben die Chance, eine verbindliche Zahlungsvereinbarung mit ihm zu schließen.

Ein Inkassotelefonat sollten Sie unbedingt gut vorbereiten.

Überlegen Sie also vorab, wo Ihre ganz persönliche „Schmerzgrenze“ liegt und welches Ihre Wunschvorstellung ist – wie bei jeder anderen geschäftlichen Verhandlung.

Werden sämtliche Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarungen in Ihrer Praxis schriftlich fixiert?

Eine solche Vereinbarung ist ein Vertrag, der Ihnen die Durchsetzung der Forderung erleichtert.

Beugen Sie Zahlungsausfällen vor, indem Sie bei umfangreichen und/oder länger andauernden Leistungen eine Teilzahlung nach Abschluss eines bestimmten Behandlungsabschnitts verlangen?

Abschlagszahlungen – richtig eingesetzt - stellen auch für Ärzte und Angehörige nichtärztlicher Heilberufe eine wirksame und einfache Methoden dar, um Zahlungsausfälle zu minimieren. Allzu häufig wird darauf verzichtet.

Lassen Sie sich von jedem Patienten, der eine privat zu liquidierende Leistung in Anspruch nimmt, eine Einwilligung zur Weitergabe seiner Daten an eine ärztliche Verrechnungsstelle, alternativ einem Inkassounternehmen routinemäßig zu Beginn der Behandlung unterzeichnen?

Wenn Sie darauf verzichten, freuen sich die notorischen Nichtzahler. – Sie haben nämlich wieder einmal Zeit zum Bezahlen gewonnen.

Legen Sie ihm auch eine Einwilligung in die Weitergabe seiner Daten nach dem Bundesdatenschutzgesetz vor?

Auch diese Erklärung ist eine unabdingbare Voraussetzung dafür, dass Sie die Forderung später an eine ärztliche Verrechnungsstelle oder ein Inkassounternehmen zur Beitreibung übergeben können.

Schalten Sie rechtzeitig und konsequent Inkasso-Profis zur Beitreibung der Forderungen ein, wenn die Mahnungen ohne Erfolg bleiben?

Selbst in aussichtslos erscheinenden Fällen kann die Einschaltung eines Inkasso-Profis langfristig doch noch zum Erfolg führen.