

Famed Magazine

NUMMER 01 2011 JAARGANG 2

HUISARTS MIHAI COMSA:

'Naast medicus ben je ook ondernemer en manager'



**De staat van zorg:
de balans, de
toekomst en de
prioriteiten**

**Helpende hand in
verslavingsland**

**Meld je aan
voor de Dag
van de Praktijk-
assistenten**

Meer tijd voor uzelf

Goede zorg aan uw debiteuren geven, dat is waar het in uw vak om draait. Maar uw werk bestaat niet alleen uit de feitelijke zorgverlening. Het factureren is ook noodzakelijk en vaak tijdrovend. Wij nemen de kostbare zorg over uw debiteurenportefeuille uit handen. We factureren, innen en zorgen dat u snel de beschikking over uw geld heeft. Met ondersteuning van Fa-med kunt u zich richten op de zorg en heeft u meer vrije tijd.

www.famed.nl

A high-angle photograph of a skier in a bright green jacket and white helmet, carving a turn on a snowy mountain slope. The skier is wearing goggles and gloves, and their skis are kicking up snow. The background shows a vast, snow-covered mountain range under a clear blue sky with a bright sun flare in the upper right corner.

Goed geregeld!



Inhoud

De staat van zorg.....	04
Fa-med krijgt een 8,4.....	08
Proteq tevreden over samenwerking.....	09
Mijn Fa-med voor uw laatste stand van zaken.....	10
Dag van de Praktijkassistenten.....	11
Strategische alliantie Fa-med en MediChip.....	12
Helpende hand in verslavingsland.....	14
Digitaal ontzorgen.....	18
Naast medicus ben je ook ondernemer en manager.....	20
Commercieel directeur ziet veel kansen.....	24
Column Annita van Doorn.....	28
Evenementenkalender.....	30
Fa-med contactgegevens.....	31



Voorwoord



Het jaar 2010 was een jaar vol turbulentie voor onze klanten. Er waren discussies over vrije tarieven en over eventuele kortingen op tarieven. Het ene nieuws was beter dan het andere.

We hebben een nieuwe regering met een nieuwe minister van Volksgezondheid. In de politiek zijn veel zaken onzeker en compromissen moeten er, zeker bij een gedoogkabinet, gesloten worden. Laten we hopen dat alles goed uitpakt. We willen immers met z'n allen vooruitgang boeken in innovaties, kwaliteit en vooral patiënttevredenheid. Dit zijn allemaal zaken waaraan Fa-med een bijdrage wil leveren.

Fa-med kan met voldoening terugkijken op 2010. We hebben een grotere klanttevredenheid, een grote aanwas van klanten en we hebben ons online portaal Mijn Fa-med geïntroduceerd. Intussen kunnen we met alle verzekeraars *clearen* en staat onze samenwerking met MediChip in de steigers. Stelt u zich eens voor dat we altijd weten hoeveel een patiënt vergoed krijgt? Nooit meer misverstanden. In 2011 gaan we ons hier voor inzetten. We zijn bezig met een pilot voor 'direct declareren'.

Naast intensieve samenwerking met zorgaanbieders, verzekeraars en consumentenorganisaties hebben we ons oor te luisteren gelegd bij Tweede Kamerleden. Wat verwacht de politiek van de zorg en van Fa-med? In deze editie komt dit aan de orde.

Na het succes van vorig jaar organiseert Fa-med dit jaar twee keer de Dag van de Praktijkassistenten. Speciaal voor onze gewaardeerde klanten in het zuiden is er ook gekozen voor een locatie in Brabant.

Het komende jaar blijft Fa-med verbeteringen in de dienstverlening doorvoeren. Het verder upgraden van het portaal, het reduceren van retourinformatie maar ook het online aanvragen van betalingsregelingen horen daarbij. We zitten boordevol plannen en projecten. De klanttevredenheid is daarvan het meest belangrijk. In 2011 zullen we nog meer vragen naar uw mening over onze dienstverlening om deze te vertalen naar concrete acties.

Henk de Jong
Algemeen directeur Fa-med

DE BALANS, DE TOEKOMST EN DE PRIORITEITEN

De staat van zorg

De Nederlander wordt gemiddeld steeds ouder. Maar een stijgende levensverwachting betekent niet automatisch ook méér gezonde levensjaren. En dat willen we met z'n allen wél. De term 'healthy aging' gonst al weer een tijdje door de markt en is inmiddels onderwerp van wetenschappelijk onderzoek (onder andere Rijksuniversiteit Groningen). Gezond blijven is niet alleen prettig, maar ook in economische zin van belang. Want de kosten voor de gezondheidszorg rijzen de pan uit. Banen in de sector staan onder druk. Heeft de politiek een antwoord? Fa-med vroeg het de woordvoerders gezondheidszorg van de Tweede Kamerfracties van het CDA, D66, GroenLinks en de VVD. Margreeth Smilde (CDA), Pia Dijkstra (D66), Linda Voortman (GroenLinks) en de VVD'ers Anne Mulder (curatieve zorg) en Helma Lodders (arbeidsmarktenbeleid en beroepen) maken de balans op van dit moment, kijken naar de toekomst en geven prioriteiten aan.





Helma Lidders



Anne Mulder



Linda Voortman

Wat is op dit moment het grootste issue in de gezondheidszorg?

Margreeth Smilde: "De koppeling tussen kwaliteit en doelmatigheid. Die is nodig om meer kwaliteit te leveren en de kosten in de zorg beheersbaar te houden."

Linda Voortman: "Betaalbaarheid in combinatie met kwaliteit. De kwaliteit van de langdurige, maar ook de op genezing en preventie gerichte zorg moet beter. Daarnaast moeten er stappen ondernomen worden om een solidair antwoord te vinden op de groeiende zorgvraag en de daarmee stijgende zorgkosten."

Pia Dijkstra: "We moeten eerlijk zijn over de toenemende kosten en deze zo goed mogelijk verdelen. En prikkels geven aan zorgaanbieders en burgers om het kostenbewustzijn te vergroten. Door gezonder te leven kunnen gezondheidsproblemen worden voorkomen. Preventie moet meer aandacht krijgen."

Anne Mulder: "De stijgende kosten. Momenteel wordt jaarlijks € 60 miljard aan zorg besteed. Dat bedrag stijgt de komende jaren richting de € 90 miljard. Dat is het gevolg van een ouder wordende samenleving en toenemende mogelijkheden op medisch gebied. De vraag is: hoe gaan we dit betalen?"

Wat kunnen de verschillende beroepsgroepen in de zorg zoals huisartsen, specialisten, tandartsen, mondhygiënist enz. van dit kabinet verwachten?

Margreeth Smilde: "Dat de patiënt centraal blijft staan, maar dat er meer nadruk komt op vraagsturing. Daarbij mogen patiënten er op rekenen dat de overheid de premiestijgingen en eigen bijdragen wil beperken. Daarom zullen overschrijdingen van budgetten worden teruggehaald."

Linda Voortman: "In het regeerakkoord staan veel maatregelen waarmee mensen die in de zorg werken te maken krijgen. Ik verwacht van dit kabinet dat zij deze maatregelen samen en in overleg met het veld zullen nemen. Het kabinet wil meer mensen aan de slag krijgen in de zorg, maar neemt ook maatregelen die de instroom van nieuwe medewerkers juist moeilijker maakt. Bijvoorbeeld door te bezuinigen op het onderwijs voor 30-plussers. Ik zal de ontwikkelingen op dit vlak kritisch volgen en met voorstellen komen als het kabinet tekortschiet."

Pia Dijkstra: "Er gaat veel zorg uit het basispakket naar de aanvullende verzekering. Als gevolg daarvan zullen mensen zich slechter verzekeren en dat is uiteindelijk niet goed voor hun gezondheid. D66 vindt dat het kabinet te weinig doet om de mensen bewust te maken wat de zorg kost."



Pia Dijkstra



Margreeth Smilde

Anne Mulder en Helma Lodders: "Taakherschikking is een belangrijke en noodzakelijke ontwikkeling. Het gaat hierbij om het structureel herverdelen van taken tussen de verschillende beroepen. Dit is belangrijk met het oog op de capaciteitsproblemen die in de komende jaren groot worden in de zorgsector. Door mogelijkheden te creëren voor nieuwe beroepsgroepen zoals nieuwe verpleegkundige specialisten, kan de hoogspecialistische zorg worden ontzien."

Waar moet volgens uw partij de komende periode de prioriteit komen te liggen op het gebied van de gezondheidszorg?

Margreeth Smilde: "Op het versterken van de kwaliteit, meer ketenzorg, goede afspraken en een beheerste groei van de kosten om de premie en eigen bijdragen binnen de perken te kunnen houden."

Linda Voortman: "Wat GroenLinks betreft moet de prioriteit liggen bij maatregelen die de kwaliteit verhogen en de zorg betaalbaar houden. Maar

ook bij maatregelen die het werken in de zorg aantrekkelijker maken en waarbij de laagste inkomens worden ontzien."

Pia Dijkstra: "We moeten echt gaan hervormen. De duurdere zorg in ziekenhuizen en specialistische zorg moet minder belast worden. Dat kan door de poortwachtersrol van de huisarts te versterken. Gemeenten zouden bovendien een grotere rol moeten krijgen bij het organiseren van de zorg, zodat het dichterbij de buurt van de mensen komt."

Anne Mulder: "Zorg moet transparanter worden. Het moet duidelijk worden welke ziekenhuizen, behandelingen en medicijnen goed zijn. De beschikbare informatie op dit gebied is nu nog gefragmenteerd, onvolledig en onoverzichtelijk. Wat de VVD betreft worden initiatieven op dit terrein zo snel mogelijk gebundeld, waardoor er een overzichtelijk en onafhankelijk 'loket' ontstaat. Dit loket moet informatie leveren over de kwaliteit van het zorgaanbod." ●

curriculum vitae

Margreeth Smilde

Partij: CDA

Leeftijd: 56 jaar

Woonplaats: Eelde

In de Tweede Kamer sinds: juli 2002

Linda Voortman

Partij: GroenLinks

Leeftijd: 31 jaar

Woonplaats: Utrecht

In de Tweede Kamer sinds: 17 juni 2010

Pia Dijkstra

Partij: D66

Leeftijd: 56 jaar

Woonplaats: Utrecht

In de Tweede Kamer sinds: 17 juni 2010

Anne Mulder

Partij: VVD

Leeftijd: 40 jaar

Woonplaats: Den Haag

In de Tweede Kamer sinds: 17 juni 2010

Helma Lodders

Partij: VVD

Leeftijd: 42 jaar

Woonplaats: Zeewolde

In de Tweede Kamer sinds: 17 juni 2010

DE KLANT OORDEELT

Fa-med krijgt een 8,4

Via de website heeft Fa-med al een tipje van de sluier opgelicht. In het najaar van 2010 heeft ons klanttevredenheidsonderzoek een cijfer van 8,4 opgeleverd. Daar is Fa-med bijzonder trots op. De directie ziet dit cijfer als bekroning op de geleverde prestaties van de medewerkers.

In het onderzoek zijn vragen gesteld over vijf onderwerpen: de dienstverlening, het contact, de kwaliteit, de communicatie en ook is een aantal algemene vragen gesteld. Binnen deze onderwerpen zijn vragen gesteld, waarbij de klant met een cijfer (1 t/m 10) een waardering heeft gegeven.

Dienstverlening: 8,4

De kwaliteit van de diensten rond factoring is gewaardeerd met een 8,4. Op alle deelvragen scoort Fa-med een voldoende. Dit sterkt de organisatie in de gedachte dat we als marktleider een solide en betrouwbare partner zijn voor de klant. We groeien door en werken verder aan verruiming van de dienstverlening.

Contact: 8,3

Fa-med is steeds beter bereikbaar. Voor zowel de telefonische bereikbaarheid als de bereikbaarheid per mail, krijgt Fa-med een ruime voldoende. Onze klanten hebben in dit deelonderwerp hun tevredenheid geuit over contactmomenten met ons en contactmomenten tussen debiteuren en Fa-med. De algemene waardering hiervoor is uiterst positief. Contact met ons is op het gewenste niveau en voldoet aan uw verwachtingen.

Kwaliteit: 8,3

Fa-med scoort als organisatie hoge ogen als het gaat om de kwaliteit en de deskundigheid. Klanten hebben hun waardering ondermeer gegeven over kwaliteit, deskundigheid en bereikbaarheid. Deze waardering toont aan dat we blijven investeren in de kwaliteit van ons product en de deskundigheid van onze medewerkers.

Communicatie: 8,4

Er bestaan voor de klant verschillende communicatiekanalen om met Fa-med in contact te komen. Met de gemiddelde score van ruim boven de 8 is Fa-med erg tevreden. Fa-med is bijzonder benieuwd naar de ervaringen met het online portaal Mijn Fa-med. Steeds meer klanten krijgen hierin fasegewijs toegang. De ervaringen met het portaal worden in het volgende klantonderzoek meegenomen.

Algemeen: 8,5

De algemene tevredenheid varieert van tevreden tot zeer tevreden. Gevraagd naar de sterke en zwakke punten van Fa-med komen klantvriendelijkheid en de dienstverlening als meest positief naar voren. Over de prijs-kwaliteitverhouding valt te twisten, een aantal respondenten gaf dit aan als een zwakker punt. Een ruime meerderheid van de klanten heeft echter ook aangegeven geen echte zwakke punten te kunnen aangeven.

Het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek geldt als een nulmeting en is in beperkte vorm uitgezet naar een selectief aantal klanten. Fa-med verwacht nog in het eerste kwartaal van dit jaar met een nieuw klanttevredenheidsonderzoek van start te gaan. Het onderzoek wordt dan breder ingestoken. Per klantgroep en met gespecificeerde vragen. Fa-med blijft met de uitkomsten graag werken aan gerichte verbeteracties om de dienstverlening verder te optimaliseren. ●



AANVULLING ARTIKEL STICHTING LOOP

In Fa-med Magazine 2 is een artikel geplaatst over het Landelijk Overkoepelend Orgaan voor de Podologie (LOOP). Daarin werd gesteld dat podologie een paramedische discipline is. Dit heeft geleid tot een aantal reacties. Het benoemen van podologie als paramedische discipline zou namelijk onjuist zijn. Navraag bij de Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten leert dat de term 'paramedisch' niet wettelijk beschermd is. Het beroep van podotherapeut kreeg in 1982 wettelijke erkenning door opname in de Wet op de Paramedische Beroepen. Inmiddels is het beroep podotherapeut, als enige beroep in de voetgezondheidszorg, opgenomen in de Wet op de Individuele beroepen (Wet BIG, artikel 34).

EEN BAAN MET EEN KOP EN EEN STAART

Proteq tevreden over samenwerking

Fa-med heeft een samenwerkingsverband gesloten met Proteq Dier & Zorg. Dit is de grootste aanbieder van ongevallen- en ziektekostenverzekeringen voor honden en katten in Nederland. Fa-med is een belangrijk onderdeel binnen de back officeprocessen van de verzekeraar, die zo'n 1200 dierenartspraktijken bedient. Directeur Martijn Meijlink van Proteq Dier & Zorg is bijzonder blij met de samenwerking.



Proteq Dier & Zorg in Heerhugowaard is gestart in 1998 en is onderdeel van Proteq. Proteq is op haar beurt onderdeel van SNS REAAL. Naast Proteq Dier & Zorg zijn ook Zelf.nl en Route Mobiel onderdeel van Proteq. Bij Proteq Dier & Zorg werken 30 mensen, bij heel Proteq ongeveer 100.

Cijfers

"In Nederland is zo'n 4 procent van de honden en katten verzekerd", begint Meijlink. "Van de in totaal 150.000 verzekerde dieren in ons land, hebben wij ongeveer 107.000 dieren verzekerd." Hoewel de dierenverzekeraar blijft groeien, zijn de cijfers in omliggende landen indrukwekkender. In Groot-Brittannië is 25 procent van de dieren verzekerd en in Scandinavische landen ligt het cijfer met ongeveer 70 procent nog hoger. Toch is Meijlink bijzonder tevreden want hij merkt dat Nederland steeds beter voor huisdieren zorgt. "Met dierendag is onze verzekering een populair cadeau. In september 2010 zijn er 50 procent meer nieuwe verzekeringen afgesloten dan in september 2009."

Meijlink is nu drie jaar directeur van Proteq Dier & Zorg. Hij is direct betrokken bij diverse bedrijfsprocessen. "Proteq Dier & Zorg kent een eigen back office, een eigen service desk, doet haar eigen marketing en heeft een eigen buitendienst met zeven accountmanagers. Niet dat ik dit allemaal direct aanstuur, maar ik blijf goed op de hoogte van de processen via teamleiders. Ik heb een baan met een kop en een staart", lacht de directeur. "De verschillende aandachtsgebieden zijn erg boeiend, dat geldt ook voor de passie van de mensen in de organisatie. Ons product vergt specifieke kennis van de dieren, maar ook van de markt."

Marktveranderingen

En die markt verandert. Mede daarom is de organisatie in september 2010 met Fa-med gaan samenwerken. "Veel dierenartsen hebben aangegeven dat ze het prettig vinden als het betalen van een behandeling buiten de praktijk om kan. De klanten komen bij hen langs met een ziek dier dat een behandeling nodig heeft. En die zorg willen ze bieden. Het is dan mooi als een andere partij de nota's kan verzorgen." Van 800 bij Proteq Dier & Zorg aangesloten dierenartspraktijken neemt Fa-med inmiddels de behandelnota's in behandeling. "Voor zorg die buiten een pakket valt en waarvoor een eigen bijdrage geldt, stuurt Fa-med nota's naar de debiteuren. Ik vind het een win-win-win-situatie voor alle betrokken partijen", aldus Meijlink. "Particulieren hoeven niets voor te schieten, de dierenarts is ervan verzekerd dat alle behandelingen aan hem of haar worden uitbetaald en voor ons betekent de samenwerking een efficiëncyslag in de back office. Voor dierenartsen zijn wij momenteel de grootste verzekeraar die het betalen van hun nota's uitbesteedt. Bij Fa-med is het afhandelen ervan in goede handen. En dat is weer goed voor onze positionering."

Passie

Aan het vergroten van de markt en het marktaandeel blijft de organisatie de komende tijd hard werken. "We zijn gestart met een advertentiecampaignede en via internet willen we particulieren ook meer gaan attenderen op onze diensten en services. Elke keer weer moet een honden- of kattenbezitter ervan overtuigd zijn dat wij ons werk met passie doen." ●

GEBRUIKSGEMAK EN TIJDWINST

Mijn Fa-med...voor uw laatste stand van zaken

In Fa-med Magazine 2 werd er al aandacht aan besteed. Steeds meer klanten van Fa-med kunnen hun zaken regelen via het online portaal Mijn Fa-med. Marketing & Business Analyst Jan Willem van Woerkom gaat in op de stand van zaken van deze online applicatie, de vele voordelen ervan en de ontwikkelingen die nog volgen.

Een goed Nederlands gezegde luidt dat alle begin moeilijk is, maar dat geldt niet voor Mijn Fa-med.

"Als je het systeem in een woord moet kenschetsen, dan zou je de kwalificatie 'eenvoud' moeten gebruiken", begint Marketing & Business Analyst Jan Willem van Woerkom.

Met een gebruikersnaam en wachtwoord is inloggen heel eenvoudig en kun je het portaal leren kennen, vertelt Van Woerkom. "Ter ondersteuning staan er filmpjes op, e-learning's, die stapsgewijs laten zien hoe een declaratiebestand aangeleverd kan worden, hoe je de betaalagenda raadpleegt en nog veel meer. Ook is er een online handleiding beschikbaar."

Gebruiksgemak en tijdwinst. Dat zijn de elementen waarmee de zorgaanbieder het gevoel moet krijgen meer tijd over te hebben voor zijn vak en voor zichzelf. Mijn Fa-med geeft de gebruiker dan ook altijd een *real time* overzicht van lopende zaken. "Ten opzichte van de periodieke melding, die tweewekelijks een overzicht geeft, is dat een groot voordeel. Ook reclames zijn sneller zichtbaar en de klant heeft altijd de actuele stand van zaken van de rekening courant."

Op dit moment heeft een aantal eerstelijnspsychologen toegang tot Mijn Fa-med. Ook de mondzorgklanten die per 1 januari een contract hebben gesloten met Fa-med, kunnen gebruikmaken van het online portaal. Fasegewijs krijgen de klanten dus toegang en dat heeft een reden. "We werken met een nieuw verwerkings-systeem en willen uiteraard fouten voorkomen. Dat betekent dat

we veel controles uitvoeren en dat kost tijd. Zijn klanten gemigreerd naar het nieuwe systeem, dan zijn ze gekoppeld aan het webportaal Mijn Fa-med. Vanaf dat moment hebben klanten toegang. Iedereen wordt daarover netjes geïnformeerd." Van Woerkom blijft met zijn team werken aan de ontwikkeling van Mijn Fa-med. "Transparantie staat voorop. Daarom krijgen klanten op termijn inzicht in wat wij als Fa-med voor ze doen. De laatste stand van zaken rond openstaande nota's checken? Ook dat wordt mogelijk. We blijven klant-wensen inventariseren om Mijn Fa-med verder te verbeteren." Mijn Fa-med is te vinden via www.famed.nl, klik op de knop Mijn Fa-med. "Eenmaal online, dan wordt de adresbalk in de browser groen van kleur. Dit betekent dat de klant op dat moment in een beveiligde omgeving werkt. Een prettig idee." ●



Nieuw: Fa-med e-mailnieuwsbrief

Fa-med houdt u graag op de hoogte van het laatste nieuws. Daarom verstuurt Fa-med periodiek een e-mailnieuwsbrief. Benieuwd naar de nieuwste ontwikkelingen? Let op uw mailbox!

Kom naar de **DAG VAN DE PRAKTIJKASSISTENTEN 2011!**



Goed geregeld
Slecht geregeld

DE TOEGANG IS GRATIS en er is slechts plaats voor 150 gasten per locatie. Wie het eerst komt, wie het eerst maalt, dus meld je snel aan!



Fa-med zorgt ervoor dat alles altijd goed geregeld is

Een rol die we niet kunnen vervullen zonder jouw inbreng. Wij nodigen je daarom van harte uit om op zaterdag 21 mei op Kasteel Heeze (bij Eindhoven) óf op zaterdag 18 juni op het landgoed van Nyenrode (bij Utrecht) samen met ons een onvergetelijke dag te beleven. Tijdens de 'Dag van de Praktijkassistenten 2011' ben jij onze belangrijkste gast en speel je de hoofdrol in de ontwikkeling van onze eigen soap 'Goed Geregeld, Slecht Geregeld'. Een dag die in het teken staat van het opdoen van nieuwe wetenswaardigheden over je vakgebied, bijkletsen met vakgenoten, bekende acteurs ontmoeten, lekker eten en een spetterend optreden van Jeroen van der Boom.

Onderwerpen:

De kunst van het samenwerken, effectieve communicatie, je rol als praktijkassistent, cultuurverschillen en het omgaan met conflicten. Deze onderwerpen vormen vervolgens de ingrediënten voor... je eigen soapscène!

Kijk voor meer informatie en voor inschrijven op www.dagvandepraktijkassistenten.nl



Strategische alliantie Fa-med en MediChip

Fa-med is een strategische alliantie aangegaan met MediChip in Leiderdorp. MediChip ontwikkelt ICT-applicaties voor de gezondheidszorg. Commercieel directeur Koos Dirkse van MediChip en algemeen directeur Henk de Jong van Fa-med gaan nader in op de applicaties en hun samenwerking.

Zorgaanbieders hebben een drukke agenda. Ze bieden zorg aan hun patiënten en daar moeten ze declaraties voor indienen. Dat proces bestaat uit veel stappen en kost tijd. "Dat moet sneller en eenvoudiger kunnen", was de gezamenlijke gedachte van Koos Dirkse en zakenpartner Alex van der Meij (zelf fysiotherapeut en bekend met declaratieverkeer). Ze richtten daartoe in 2009 hun bedrijf MediChip op. MediChip heeft een applicatie ontwikkeld, waarmee de zorgaanbieder vooraf aan de behandeling

een offerte bij de zorgverzekeraar kan opvragen en daarna de declaratie **real time** kan indienen. "Er moeten veel stappen gezet worden, het is duur, er komt veel retourinformatie en op het gebied van communicatie is nog veel ruimte voor efficiency", beaamt Henk de Jong de gedachten van Dirkse over declaratieverkeer. "Informatie over vergoedingen moet sneller beschikbaar zijn. De controle op de declaratie dient vooraf plaats te vinden in plaats van achteraf. Alle betrokken partijen, zorgaanbieder,



zorgverzekeraar en de patiënt, hebben er recht op snel te weten waar ze aan toe zijn.”

Snel online inzicht

MediChip software is vanuit de (para)medische praktijk ontwikkeld. MediChip heeft dé oplossing bedacht voor zorgaanbieders, stelt Dirkse. “Met onze MediChipApplicatie (MCA), kan de zorgaanbieder namelijk van tevoren, dus niet achteraf, checken

of een behandeling van een patiënt door een verzekeringsmaatschappij wordt vergoed.” Dirkse legt uit hoe het werkt: “De zorgaanbieder zendt de gegevens van de patiënt en diens behandeling vooraf online via de MCA en VECOZO naar de zorgverzekeraar van de patiënt. Een paar seconden later krijgt de zorgaanbieder bericht terug. Daarin staat precies wat de zorgverzekeraar vergoedt en wat de patiënt dan zelf moet bijbetalen. De zorgaanbieder heeft direct inzicht in de verzekeringsstatus van zijn patiënt. Met dat inzicht kan de zorgaanbieder toestemming vragen voordat een behandeling begint. Geeft de patiënt toestemming, dan kan de behandeling starten.”

Minimale doorlooptijd

Het mooie van het systeem is volgens Dirkse en De Jong de minimale doorlooptijd van behandeling tot de betaling aan de zorgaanbieder. “De zorgaanbieder krijgt sneller zijn vergoeding”, vertelt De Jong. Dirkse vult aan: “De zorgverzekeraar betaalt uit na circa 30 dagen. Ze zullen niet eerder uitbetalen aan de zorgaanbieder, omdat de renteopbrengst onderdeel vormt van hun budget. Onze applicatie geeft vooraf al duidelijkheid over behandeling en de declaratie. Dan kan deze ook sneller afgehandeld worden door de zorgverzekeraar.” Fa-med en MediChip kunnen hun diensten optimaal bundelen, vindt De Jong. “Fa-med krijgt regelmatig telefoontjes van patiënten die klagen dat een behandeling niet of niet helemaal wordt vergoed. Een succesvolle pilot, in samenwerking met CZ, heeft geleerd dat het aantal klachten in de back office drastisch afnam. Ander voordeel in de samenwerking is dat Fa-med een betalingsregeling kan treffen met patiënten die een eventuele restnota niet in een keer kunnen betalen.”

Dirkse en De Jong willen hun samenwerking de komende tijd verder uitrollen over alle beroepsgroepen in de zorg. “We willen op een harmonieuze manier samenwerken met alle spelers in de markt”, sluit De Jong enthousiast af. ●

ERVARINGSDESKUNDIGE BAS DE BONT: 'JE GAAT DOOR EEN HEL'

Helpende hand in verslavingsland

Bas de Bont is verslingerd aan werken en aan golf. Zijn grootste passie is echter anderen af te helpen van hun verslaving. Hij hoeft zich niet te vervelen, want uit onderzoek blijkt dat Nederland ongeveer 1,5 miljoen geregistreerde probleemgevallen kent; mensen die in meer of mindere mate verslaafd zijn aan drank, drugs, medicijnen, games of gokken. En, zo stelt De Bont: de geijkte kanalen werken niet afdoende.

De Bont begon bijna drie jaar geleden samen met Niels Schellen en Marcus Teunissen in Veldhoven de Stichting Addictioncare GGZ, een particuliere instelling voor de verslavingszorg. Als ex-verslaafden weten De Bont en Schellen precies waar ze het over hebben. De Bont: "Je gaat door een hel, tot er nog maar twee opties over zijn: óf je springt van een flat óf je laat je opnemen in een afkickkliniek."

Verslaafden en hun naasten gaan vaak door diepe dalen. Ze kosten de staat bovendien miljarden euro's aan zorg. De grote vraag is echter of de hulp die deze verslaafden krijgen wel effectief is. Bas de Bont vindt van niet. Hij probeerde zelf een paar keer tevergeefs via de geijkte kanalen af te kicken van zijn drugsverslaving. Maar in die reguliere verslavingszorg vond hij niet wat hij nodig had. "Daar zijn de wachtlijsten veel te lang en is de hulp inefficiënt", stelt De Bont. "Pas na acht maanden kon ik twee keer per week vijftig minuten met een psychologe praten. Dat meisje was 21 jaar oud en na de

eerste 50 minuten luisteren zei ze: 'Die verslaving is het dus niet voor u. Daar moet u mee stoppen'. Ik ben niet meer geweest. Het ontbreekt aan goede begeleiding en nazorg."

Op maat gesneden aanpak

Met Stichting Addictioncare GGZ pakken De Bont, Schellen en Teunissen het anders aan. Geen wachtlijsten, maar meteen aan de slag met de problematiek door op maat gesneden programma's, volgens het '12 stappen Minnesota Model'. Het gaat hierbij om zowel individuele als groeps-therapie. "Wij eisen wel één ding van onze cliënten: de wil om te stoppen met gebruik." Het nazorgtraject in Nederland duurt tussen de 6 en 24 maanden en is afhankelijk van de behoefte van de patiënt.

Ze begonnen met z'n drieën in de garage achter de woning van De Bont. Opvallend genoeg werden de eerste cliënten niet in Nederland behandeld, maar in Zuid-Afrika, waar Teunissen toen al een zorgboerderij had.





Bas de Bont (links) en Niels Schellen van Addictioncare GGZ

“Waarom Zuid-Afrika? Omdat ze daar verder zijn in de verslavingszorg. De problematiek speelt er langer en mede daarvoor hebben de Zuid-Afrikaanse psychologen meer ervaring. Omdat we in het begin nog geen gecertificeerde WTZI-instelling waren, moesten de cliënten de volledige kosten, ongeveer 12.000 euro, zelf betalen. Maar dat was altijd nog de helft goedkoper dan in Nederland bij een privékliniek. Nu worden de kosten wel vergoed.”

Hard werken

Vier weken afkicken in Zuid-Afrika; sceptici zullen aan een vakantiereisje denken, in plaats van aan therapie. De realiteit is echter anders. De Bont: “Het is juist zes dagen per week heel erg hard werken. De groepsgesprekken, het sporten, de psycho-educatie, één op één gesprekken en het bespreken van familiebriefjes. Vooral dat laatste onderdeel is confronterend voor de cliënten. Ze moeten dan in de groep een brief voorlezen waarin bijvoorbeeld hun ouders aangeven hoeveel verdriet ze hebben. Dat is voor iedereen een spiegel.” De therapie is dus heel intensief. En dan is het goed om er één dag helemaal uit te zijn. “Gewoon om ze te laten ondervinden hoe mooi het leven is”, vertelt De Bont. “De meeste cliënten komen er pas later in hun leven achter dat ze in Zuid-Afrika eigenlijk een bijzondere belevenis achter de rug hebben, want op het moment zelf ervaren ze het héél anders.”

Addictioncare GGZ

Stichting Addictioncare GGZ heeft inmiddels 30 personeelsleden (naast de drie verslavingsdeskundigen ook een psychiater, verschillende psychologen, counselors en systeemtherapeuten), een eigen pand voor ambulante hulp in Veldhoven en een zorgboerderij voor 35 cliënten in Zuid-Afrika. In februari openen ze ook een zorgboerderij voor 24 plaatsingen in Brabant. De Bont: “Ja, ik ben best trots op wat we hebben bereikt.”

XTC, cocaïne en GHB

Wat is toch het succes van Stichting Addictioncare GGZ? Misschien wel het feit dat de pas 30-jarige De Bont en zijn kompaan Schellen als geen ander weten wat een verslaving doet met lichaam en geest. De vrienden waren immers zelf tien jaar verslaafd aan XTC, cocaïne en GHB. Alles en iedereen moest daarvoor wijken. De Bont raakte zijn vriendin kwijt, ze verliet hem en nam hun zoontje van zes maanden mee. De Bont: “En het enige waaraan ik kon denken toen ze mij vertelde dat ze bij mij wegging was: ‘Ik moet drugs hebben. Scoren.’”

Als product van gescheiden ouders en inwonend bij zijn vader – die hem wel voedde, maar niet opvoedde – ging het al snel de verkeerde kant op. “Wat mijn ogen echt opende was het besef dat ik mijn zoontje hetzelfde aandeed als mijn vader met mij had gedaan. Dat is eng”, zegt De Bont.

Na een paar vergeefse pogingen in het gangbare hulpverleningscircuit belandde De Bont uiteindelijk in een privékliniek, waar hij van zijn verslaving af kwam. “Ik heb nu een mooi leven. Mét mijn vriendin en mijn zoontje, want die zijn weer bij me terug.”

Belangrijke rol Fa-med

Stichting Addictioncare GGZ bestaat nu bijna drie jaar. Fa-med speelt een belangrijke rol in het voortbestaan van het bedrijf. “Je kunt gerust stellen dat we zonder Fa-med niet meer zouden bestaan”, aldus De Bont. Hij legt uit waarom. “Fa-med heeft ons debiteurenrisico overgenomen. Toen we in maart 2010 de instellingscode kregen, hadden we nog geen naam opgebouwd. Bovendien stonden de mensen, en daarmee bedoel ik de zorgverzekeraars, sceptisch ten opzichte van onze behandeling in Zuid-Afrika. We hadden daardoor veel moeite met het declareren van onze facturen. Soms duurde het wel vier maanden voor we ons geld uitgekeerd kregen. Dat is lang wachten als je dertig personeelsleden hebt, die betaald moeten worden. Dankzij Fa-med ontvangen we nu elke twee weken ons geld.” ●

ELLEN4BIZ MAAKT ADMINISTRATIE 'EEN KOUD KUNSTJE'

Digitaal ontzorgen

Met de factor tijd is iets aparts aan de hand. Op het ene moment doen we alsof het schaars is. Maar wanneer we aan het ontspannen zijn of bijvoorbeeld in de flow van een hobby of een onderzoek zitten, dan blijkt tijd soms helemaal niet te bestaan. Hoe dan ook: in onze werkprocessen willen we vooral tijd winnen. Zodat er tijd is voor vakinhoudelijke verdieping of ontspanning. Reden waarom het boeken, verwerken en beheren van de administratie en het regelen van fiscale zaken niet de grootste hobby is van zorgaanbieders. Voor de klanten van Fa-med wordt het straks echter een koud kunstje, dankzij de samenwerking met het online accountantskantoor Ellen4Biz. Jurjen de Lange, salesmanager bij Ellen4Biz, legt uit waarom.



'We staan op het punt de wereld van de accountancy op zijn kop te zetten.'



Ellen4Biz is hét online accountantskantoor voor een full service automatische administratie en salarisverwerking en is binnenkort voor medisch specialisten bereikbaar via het portaal Mijn Fa-med. "Het grote gemak voor de klanten van Fa-med is dat zij via dit systeem hun declaraties en facturen automatisch en online kunnen doorvoeren. Die worden één op één herkend, geboekt en verwerkt in hun eigen online administratie", vertelt De Lange. "De gegevens worden vrijwel meteen gesynchroniseerd, ook met de bank, waardoor de specialisten 24 uur per dag en zeven dagen in de week een actueel inzicht hebben in hun administratie." De klant is vrij in de keuze van accountant of boekhouder voor het opstellen van de jaarrekeningen en fiscale aangiften zoals de inkomstenbelasting. "Uiteraard kan Ellen4Biz dit ook tegen zeer scherpe en transparante tarieven verzorgen."

Ontzorgen

Ontzorgen is dan ook het toverwoord. Daar draait alles om bij zowel Fa-Med als Ellen4Biz, vertelt Jurjen de Lange. "Wij ontzorgen de ondernemer online op het gebied van administratie en handelen het fiscale jaar zo ver als de ondernemer het wil af", geeft de 35-jarige Amsterdammer aan. "Wij zeggen: 'Geef ons jouw papierwinkel maar; digitaal, gescand of in een schoenendoos. Daar zorgen wij wel voor. En als je tussendoor vragen hebt: we zijn persoonlijk bereikbaar en via telefoon, e-mail en uiteraard via de sociale media."

Begeleiding

Uiteraard biedt Ellen4Biz een overstapservice zodat een overstap naar de voordelige en online administratie snel en vakkundig geregeld kan worden. "Wij gaan vervolgens onze systemen leren hoe de administratie van die specifieke Fa-med klant eruit ziet. De boekhouding wordt per klant op maat ingeregeld. En mocht het nodig zijn, dan krijgen klanten de eerste maanden ook persoonlijke begeleiding."

What's in a name?

Achter de herkomst van de naam Ellen4Biz schuilt een mooie anekdote, verklaart salesmanager Jurjen de Lange. "Ellen4Biz is ontstaan binnen accon avm. Een van de marketingmanagers die daar werkte, heeft ooit een keer geroepen: 'Jullie moeten de dienstverlening online gaan uitvoeren'. Zij heette Ellen. Haar voornaam werd de werktitel van het project en is uiteindelijk ook de merknaam geworden."

Website: www.ellen4biz.nl

E-mailadres: Ellen@Ellen4biz.nl

Twitteradres: [@Ellen4biz](https://twitter.com/Ellen4biz)

Veranderen van een cultuur

De Lange beseft dat hij bezig is met een spannende ontwikkeling. "We staan toch op het punt een cultuur te veranderen en de wereld van de accountancy op zijn kop te zetten.

We zijn volledig online en zijn het nieuwe werken aan het invoeren in een bedrijfstak die eigenlijk heel behoudend is. Daarnaast is administraties verwerken allang commodity geworden en is onze organisatie aan het veranderen in een adviesorganisatie."

Hij vindt het vooral mooi om te zien hoe sommige van zijn collega's van moederbedrijf accon avm inmiddels anders naar hun eigen werk en klanten zijn gaan kijken. "Ik merk nu dat ze na hun eerste weerstand nu juist het nut van digitaal verwerken inzien en zelf enorme toegevoegde waarde kunnen leveren en de ondernemer echt kunnen helpen met ondernemen!" ●





HUISARTS MIHAI COMSA:

‘Naast medicus ben je ook ondernemer en manager’

Ontwikkelingen gaan snel vandaag de dag. Ook voor huisartsen. Het is nog maar twaalf jaar geleden dat Mihai Comsa Groningen verruilde voor Enschede om daar als huisarts aan de slag te gaan. “Ik had een assistente in dienst en mijn vrouw regelde de administratie. De eettafel lag altijd bezaaid met papieren en rekeningen.” Inmiddels heeft zijn praktijk meer dan 3.000 patiënten en heeft hij meerdere gespecialiseerde verpleegkundigen en assistenten in dienst. De praktijk is uitgegroeid tot een onderneming. Tijd voor een gesprek over de veranderende rol van de huisarts. En over wat een factoringbedrijf daarbij kan betekenen.



Het takenpakket van de huisarts is door de jaren heen fors uitgebreid met een aantal specialisaties zoals ouderenzorg, hypertensie, diabetes en obesitas. "We hebben daar gespecialiseerde verpleegkundigen voor in dienst en kunnen zo de patiënt nog sneller en beter helpen", aldus Comsa, die opmerkt dat je als arts tegenvoor-

en beter geïnformeerd. Het contact tussen patiënt en arts is daardoor veranderd, stelt Comsa. "De patiënt slikt niet meer alles wat de arts zegt. Men is kritischer. Er worden gerichte vragen gesteld en suggesties gedaan. Verder komt men sneller om zaken te laten checken. Dat is goed.

"In vergelijking met veel landen om ons heen is de gezondheidszorg hier goed geregeld."

dig óók ondernemer en manager bent. "Je hebt een praktijk te runnen, met meerdere medewerkers. Dat moet je goed managen door bijvoorbeeld regelmatig met je medewerkers te overleggen."

De zorg voor de patiënt, dat is waar het allemaal om draait. Die patiënt is door de jaren heen zelf ook mondiger geworden

De kans om een ziekte in een vroeg stadium te ontdekken is groter." Comsa is één van de weinige huisartsen in Nederland die in zijn praktijk een echografie kan doen. "Mijn patiënten hoeven daarvoor niet meer naar het ziekenhuis. Dat scheelt veel wachttijd en ik kan direct een diagnose stellen. Zo gaan huisartsen steeds meer doen.



Bijvoorbeeld ook kleine chirurgische ingrepen. Er gaat meer tweedelijnszorg naar de eerste lijn. Het ziekenhuis kan zich dan vooral concentreren op echt grote specialisaties.”

Het is een tendens die in lijn is met het huidige kabinetsbeleid. Voor de huisarts betekent dat echter dat hij moet investeren. Niet alleen in apparatuur, maar ook in kennis. Wat dat betreft prijst Comsa zich gelukkig dat hij in Nederland werkt. “Vergeleken met veel landen om ons heen is de gezondheidszorg hier goed geregeld. Er zijn cursussen en verplichte bijscholingen om je vak kennis op peil te houden. Je kunt je verder ontwikkelen en je kennis uitbreiden. Behalve dat dit het vak heel

aantrekkelijk maakt, is het vooral goed voor de patiënten. Daar doen we het tenslotte allemaal voor.”

Comsa maakt sinds 2006 gebruik van de diensten van Fa-med. Over het algemeen is hij zeer tevreden over de samenwerking, al kende de relatie een jaar geleden een klein dipje. “Het liep even niet helemaal naar wens. De betalingen waren wat trager en er was volgens mij ook iets met een nieuw computersysteem. Uiteindelijk is er iemand van Fa-med langs geweest en hebben we een goed gesprek gehad. Nu loopt alles weer op rolletjes. Ik vertrouw volledig op ze. Door de facturering aan Fa-med uit te besteden heb ik meer tijd om mij op mijn patiënten en personeel te concentreren. Het is goed geregeld. Dat geeft rust in mijn praktijk.” ●

Mihai Comsa

Geboren: 6 mei 1956 in Constanta (stad aan de Zwarte Zee in Roemenië)

Burgerlijke staat: gehuwd

Kinderen: een dochter

Hobby's: tuinieren ('Ik ben dol op rozen'), koken ('Doordeweeks praktisch, in het weekend uitgebreid'), horloges ('Ik verzamel ze en lees er alles over').

Wordt gelukkig van: het snel stellen van de juiste diagnose, waardoor patiënten snel geholpen kunnen worden. Dat kan veel leed voorkomen

BUSINESS VERDER VERMARKTEN IN NIEUWE JAAR

Commercieel directeur ziet veel kansen

Hij wil de kracht van Fa-med verfijnen en bovendien zijn kennis koppelen aan de expertise van onze organisatie. Sinds 1 januari versterkt Jan Hein Rhebergen (36) het management team van Fa-med. Als commercieel directeur ziet hij verschillende kansen voor Fa-med.





‘Ik ben iemand die graag analyseert, structureert en organiseert.’

Jan Hein Rhebergen werd geboren in Winterswijk en woont alweer een aantal jaren in Amsterdam. Ik ken twee uitersten als het gaat om profilering. “Ik ben opgegroeid met het principe ‘doe maar normaal’. In Amsterdam gaat het vaak om jezelf verkopen. Ik vind het zelf juist een mooi doel om deze twee principes te verenigen”, begint Rhebergen, die persoonlijk altijd zeer gedreven is bij het ontwikkelen én realiseren van doelen.”

Een korte kennismaking maakt snel duidelijk: Rhebergen houdt van commercie. Daar krijgt hij energie van. Hij is iemand die gelooft in sales. Voor hij bij Fa-med begon was Rhebergen rayondirecteur Sales bij Nationale-Nederlanden. Hier was hij onder meer verantwoordelijk voor het realiseren van de commerciële doelstellingen bij intermediairs in Noord Nederland. En juist op die markt van intermediairs begeeft Fa-med zich ook sinds kort. “Ik heb zeven jaar met plezier bij Nationale-Nederlanden gewerkt. Nu heb ik heel bewust voor Fa-med gekozen omdat ik onder de indruk ben van de kwaliteit van de organisatie in combinatie met de wil om te groeien.”

Ceremoniemeester

Rhebergen merkt dit goed tijdens de inwerkperiode waar hij middenin zit. "Ik heb verschillende afdelingen bezocht en ben in beginsel onder de indruk hoe alles procesmatig verloopt." Niet alleen intern, ook buiten de deur wordt Rhebergen ingewerkt. "Binnenkort loop ik een dag mee in een tandartspraktijk van een klant. Ik ben benieuwd naar diens werkvloer en de beleving daarbij." Zo'n 'stage' past goed bij hem, vindt Rhebergen. "Ik ben iemand die graag analyseert, structureert en vervolgens organiseert. Vrienden weten dit en schakelen mij in als ze een ceremoniemeester nodig hebben", grapt hij. "Wil je een en ander op de rit krijgen dan is goed luisteren vooraf heel belangrijk", gaat hij serieus verder. "Niet alleen tijdens een meeloopdag, maar ook op vergaderingen met onze klantenraad en tijdens andere bijeenkomsten met klanten. Marktontwikkelingen bespreken en elkaar blijven *challengen*, dat vind ik belangrijk."

Professionaliteit

Rhebergen denkt graag mee, maar is ook een vrij nuchter persoon. "Jezelf overschreeuwen heeft geen nut. Ik ben van het principe 'schoenmaker-houd-je-bij-je-leest'. Een klant van Fa-med kan dat principe ook hanteren." Rhebergen licht toe: "Een tandarts bijvoorbeeld, heeft in het verleden echt gekozen voor dit vak. Dat is iemands dagelijkse kernactiviteit. Aan dit werk zit ook een andere kant. Je hebt je

administratie en daarbij behorende facturering. Een tijdrovende klus, waarvoor Fa-med expertise en professionaliteit in huis heeft." Intern wil Rhebergen deze professionaliteit ook uitstralen. "Denken in mogelijkheden staat bij mij altijd voorop. Is je beleid en je koers helder, dan gaan mensen met elkaar in gesprek en creëer je met elkaar uitdagingen. Werken aan gemeenschappelijke doelen betekent veel positiviteit in een team. Want op een prettige manier werken, zorgt altijd voor energie."

Nieuwe markten

Kijkend naar de toekomst zegt Rhebergen: "Onze diensten zitten goed in elkaar. We bieden een vertrouwensproduct en dat vertrouwen stralen we uit. Daarvoor moeten we ons blijven inleven in de belevingswereld van de klant. Het klanttevredenheidsonderzoek dat onlangs is gehouden is een mooi voorbeeld. We hebben prachtige cijfers behaald. De basis is goed, maar we gaan niet achterover leunen. Het gaat nu om verfijning en de business breder vermarkten voor meer doelgroepen. De zorg is en blijft wel onze basis. Ik wil graag met het hele team eraan werken om ons rapportcijfer 8 te veranderen in een 9."

Jan Hein
Rhebergen

Commercieel directeur

Geboortejaar

1975

Geboorteplaats

Winterswijk

Loopbaan

Management Trainee, diverse functies HR en Sales bij ING/ Nationale-Nederlanden

Hobby's

Concertbezoek, golf, motorrijden, tennis en snowboarden

Lijspreuk

Zonder lef geen leven

Fa-med is een sponsorship aangegaan met shorttrackster Annita van Doorn. In Fa-med Magazine schrijft ze over haar ervaringen en prestaties.



COLUMN ANNITA VAN DOORN

Goud op het EK

Voor het EK in Heerenveen heeft Annita hard getraind. Met succes, want op 16 januari veroverde ze de titel op de aflossing met de Nederlandse vrouwenploeg. De gouden medaille smaakt naar meer. Ze vertelt hieronder over haar voorbereidingen naar het EK.

Na de World Cups met goede resultaten in Canada, ben ik drie weken naar China geweest. Eerst voor een World Cup in Changchun, daarna in Shanghai. Twee werelden waren dat. Shanghai is inmiddels veel op het westen georiënteerd en een stuk schoner dan Changchun.

De wedstrijden gingen goed, ik merk

dat ik veel sterker ben dan tijdens de eerste World Cups. Resultaten waren er ook: met het damesteam hebben we een bronzen medaille gehaald op de relay in Changchun. Voor het eerst in acht jaar! Tijdens de World Cup in Shanghai haalden de mannen een bronzen medaille in de relay. Mijn ploeggenoot Sjinkie Knegt won een zilveren medaille.

Tropisch

Op een tropisch eiland in het zuiden van China kon ik daarna relaxen. Ik heb voor het eerst in mijn leven gedoken en ben naar het tropisch regenwoud geweest. Supermooie ervaringen wa-

ren dat. Met het EK voor de deur moest er ook getraind worden.

Omdat het veel moeite kost om mensen duidelijk te maken wat je wilt of waar je heen wilt, werd iedereen in de ploeg een beetje 'China-moe'. Dat kwam ook door de drukte, de geuren op straat en het eten. Toen we een keer een Italiaans restaurant tegenkwamen, gingen we helemaal uit ons dak!

Na terugkomst in Nederland zal ik nog twee weken hard moeten trainen.

Daarna gunt het schema mij meer rust. Ik heb nu alweer zin om mijn prestaties verder te verbeteren. ●



Evenementenkalender

EVENEMENTEN

● **Woensdag 16 februari**

Tweede Noordelijke Eerstelijnsdag

● **Dinsdag 15 maart**

Symposium 'Ketenzorg en samenwerking'

● **Vrijdag 15 april**

Nascholingscongres tandartsen zuidoost Brabant

● **Vrijdag 15 april**

NVM Voorjaarscongres

● **Vrijdag 13 mei**

RTV Lustrumcongres

● **Zaterdag 21 mei**

● **Zaterdag 18 juni**

Dag van de Praktijkassistenten 2011

● **September**

Fa-med Golfdag



Famed Magazine

IN HET VOLGENDE NUMMER

Update Fa-med en MediChip

www.notavanfamed.nl

Verslag Dag van de Praktijkassistenten

Contact

Overzicht met belangrijke contactgegevens voor u als zorgaanbieder en voor uw debiteuren.

Voor u als zorgaanbieder

Vragen over de dienstverlening

(bereikbaar van 08.00 tot 18.00 uur).

T	033 43 45 250	Team Mondzorg
T	033 43 45 280	Team Facturatie
T	033 43 45 260	Team DBC
T	033 43 45 270	Team overige (Para-) Medici
F	033 43 45 220	Klantzaken
E	klantzaken@famed.nl	
I	www.famed.nl	

Uw declaraties versturen

I www.famed.nl

Mijn Fa-med

Verkoop en advies

T 033 45 34 444
E info@famed.nl

Postadres

Postbus 1570
3800 BN Amersfoort

Bezoekadres

Plotterweg 26-28
3821 BB Amersfoort

Kerncijfers

Hoe druk heeft Fa-med het? Een cijferoverzicht van 2010.

Telefoon van klanten:	110.416	Verzonden herinneringen/aanmaningen:	1.308.388
Telefoon van debiteuren:	206.768	Verwerkte declaratiebestanden:	98.064
Verzonden nota's:	4.596.672		

Voor uw debiteuren

Bereikbaar van 08.00 tot 18.00 uur.

T	Algemeen 0900 0885 (€ 0,18 p/m)
T	Aanvraag duplicaatnota 0900 0882 (€ 1,30 per nota)
I	www.notavanfamed.nl
	Via deze website kunnen uw debiteuren reageren op hun nota.
B	ING 30 24 29 t.n.v. Fa-med B.V. o.v.v. het notanummer. IBAN: NL29 INGB 0000 3024 29 BIC: INGBNL2A



Fa-med B.V. neemt u de tijdrovende en kostbare zorg over uw debiteurenportefeuille uit handen. Wij zorgen voor een snelle uitbetaling van uw declaraties, correcte facturering en inning. Door de zeer zorgvuldige, efficiënte en klantvriendelijke werkwijze zijn wij een betrouwbare partner gebleken.

Fa-med B.V. is als enige medical factoring dienstverlener ISO gecertificeerd.



FA-MED MAGAZINE IS EEN UITGAVE VAN

Fa-med B.V.

Plotterweg 26-28
3821 BB Amersfoort
Postbus 1570
3800 BN Amersfoort
Telefoon 033 45 34 444
Fax 033 43 45 210
E-mail info@famed.nl
Internet www.famed.nl

UITGEVER

Media Collectief BV

Postbus 157
8600 AD Sneek
Telefoon 0515 43 88 30
Fax 0515 43 13 61
Internet www.mediacollectief.com