



**motivaction**  
research and strategy

## Declaratiegedrag- en wensen tandartsen

Lonneke Gijbers  
Lieke van Duist

18-3-2019

Projectnummer B3632

<b>Achtergrond &amp; doelstelling</b>	<b>3</b>
<b>Overzicht declaratiegedrag</b>	<b>4</b>
<b>Conclusies</b>	<b>5</b>
<b>Aanbevelingen</b>	<b>6</b>
<b>Methode en opzet</b>	<b>7</b>
<b>Resultaten op totaalniveau</b>	<b>8</b>
<b>Resultaten uitgesplitst</b>	<b>22</b>
<b>Bijlage</b>	<b>27</b>

In opdracht van Menzis heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar de keuzes, wensen en overwegingen van tandartsen betreffende declaraties.

Menzis biedt tandartsen de mogelijkheid om zorg die vergoed wordt rechtstreeks elektronisch bij hen te declareren, zodat dit niet via de klant/de verzekerde hoeft te verlopen. Een deel van de tandartsen maakt hiervan geen gebruik. Declareren via de verzekerden is voor Menzis minder efficiënt en duurder. Het levert ook een extra handeling op voor verzekerden. Daarom wil Menzis in kaart brengen welke argumenten en/of drempels tandartsen zien om gebruik te maken van deze mogelijkheid.

## De doelstelling van het onderzoek is:

Inzicht verkrijgen in wat tandartsen ervan weerhoudt rechtstreeks elektronisch bij Menzis te declareren en wat ervoor nodig is om het gebruik hiervan te stimuleren/aantrekkelijker te maken.

De onderzoeksvragen die hieruit voortvloeien zijn:

- Hoe goed zijn tandartsen op de hoogte van het (huidige) elektronische declaratiesystemen van zorgverzekeraars?
- Waarom maken ze er wel of geen gebruik van?
- Maken ze onderscheid in de manier van declareren tussen verschillende zorgverzekeraars? Zo ja, wat maakt daarbij het verschil?
- Wat zijn in algemene zin de voor- en nadelen van rechtstreeks elektronisch declareren?
- Indien men niet rechtstreeks declareert bij Menzis: waarom niet?
- Wat kan verbeterd worden aan het (proces van) elektronisch declareren in algemene zin?
- Wat kan verbeterd worden aan het (proces van) elektronisch declareren bij Menzis?

# Overzicht declaratiegedrag

Werkt met Vecozo of heeft er weleens mee gewerkt (n=422)

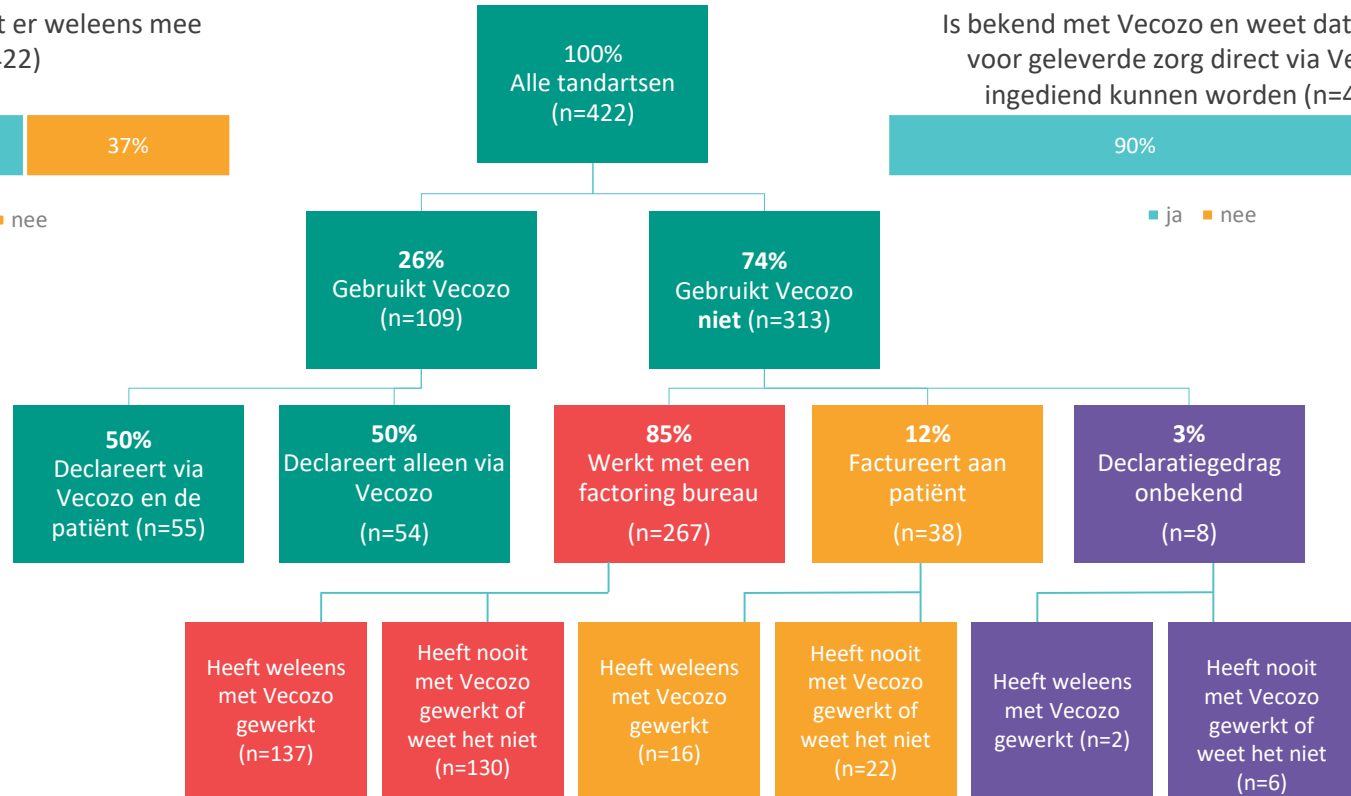


■ ja ■ nee

Is bekend met Vecozo en weet dat kosten voor geleverde zorg direct via Vecozo ingediend kunnen worden (n=422)



■ ja ■ nee



## **Meerderheid van de tandartsen gebruikt Vecozo niet maar is er wel mee bekend**

Op dit moment werkt 26% van de ondervraagde tandartsen met Vecozo. Degenen die niet met Vecozo werken besteden de administratie onder andere uit aan een factoring bureau of factureert rechtstreeks aan de patiënt. Van de tandartsen die niet met Vecozo werken heeft ruim twee derde dat in het verleden weleens gedaan. 10% van de tandartsen is helemaal niet bekend met Vecozo.

## **Men vindt Vecozo kostenbesparend maar ook tijdrovend**

Tandartsen die (weleens) gebruik maken van Vecozo zijn daar over het algemeen positief over. Zij vinden het vooral een voordeel dat zij hiermee kosten besparen, bijvoorbeeld in de vorm van facturatiekosten, portokosten en kosten voor het inhuren van een factoring bureau.

Tandartsen vinden Vecozo daarentegen ook tijdrovend, met name omdat zij per patiënt moeten uitzoeken waar en hoe deze is verzekerd. Tandartsen vinden het ook een groot nadeel dat zij een dubbele administratie moeten bijhouden, één voor de verzekeraar en één voor de patiënt.

Deze punten worden ook genoemd door tandartsen die niet altijd of helemaal geen gebruik maken van Vecozo. Voor hen zijn dit echter de belangrijkste redenen om geen gebruik te maken van Vecozo.

Het volledig vergoeden van declaraties of de mogelijkheid om ook het restbedrag via Vecozo te kunnen versturen worden dan ook als belangrijkste verbeterpunten gezien.

## **Triggers en barrières om Vecozo te gebruiken**

Tandartsen die kosten voor geleverde zorg soms geheel aan de patiënt factureren en soms declareren via Vecozo laten de keuze hiervoor vooral afhangen van de mate waarin de zorgkosten worden vergoed. Als de kosten niet volledig worden vergoed kan dit een reden zijn om de factuur direct naar de patiënt te sturen.

Ook de maatschappij waar de patiënt is verzekerd kan bepalend zijn voor de keuze. Daarbij speelt onder andere mee of de tandarts een contract heeft met de desbetreffende maatschappij, of er veel patiënten verzekerd zijn en hoeveel van het bedrag vergoed wordt.

## **Zoek naar een oplossing voor de dubbele administratie**

De grootste barrière voor het gebruik van Vecozo is de dubbele administratie. Het bieden van een oplossing hiervoor heeft naar verwachting de grootste impact op het declaratiegedrag van tandartsen. Tandartsen zien zelf drie opties die mogelijk nader verkend kunnen worden:

1. 100% vergoeding
2. Facturen voor 'rest'-bedragen rechtstreeks vanuit Vecozo naar patiënt kunnen sturen
3. Overnemen debiteurenrisico

Van belang hierbij is om te realiseren dat tandartsen te maken hebben met verschillende zorgverzekeraars. Indien alleen Menzis voor één van deze oplossingen zou kiezen, blijft de drempel van dubbele administratie/facturatie in feite bestaan. We verwachten daarom dat deze oplossingen vooral aanzetten tot overstap naar Vecozo wanneer meerdere (liefst alle) zorgverzekeraars de handen ineen slaan.

## **Deel inzichten met Vecozo**

Om ervoor te zorgen dat tandartsen vaker gebruik maken van Vecozo is het van belang de door tandartsen genoemde verbeterpunten met Vecozo te delen. Zo zijn er tandartsen die niet tevreden zijn over de dienstverlening, de klantvriendelijkheid en/of de bereikbaarheid van de helpdesk. Daarnaast vinden sommigen het systeem complex en onoverzichtelijk.

## **Prikkel bieden voor overstap naar factoringbureau?**

Indien het Menzis in feite niet uitmaakt of er via Vecozo of via een factoringbureau gedeclareerd wordt, kan het ook een uitkomst zijn om uitbesteding aantrekkelijker te maken. Met een factoringbureau hoeven tandartsen geen last meer te hebben van dubbele facturatie. Echter, voor met name kleinere tandartsen vormen de kosten hiervoor een drempel.

## **Laat tandartsen weten dat een contract niet nodig is voor facturatie via Vecozo**

Sommige tandartsen veronderstellen dat zij een contract nodig hebben om Vecozo te kunnen gebruiken. Met duidelijke communicatie hierover valt dus ook nog winst te behalen.

De opzet van het onderzoek is hieronder schematisch weergegeven.

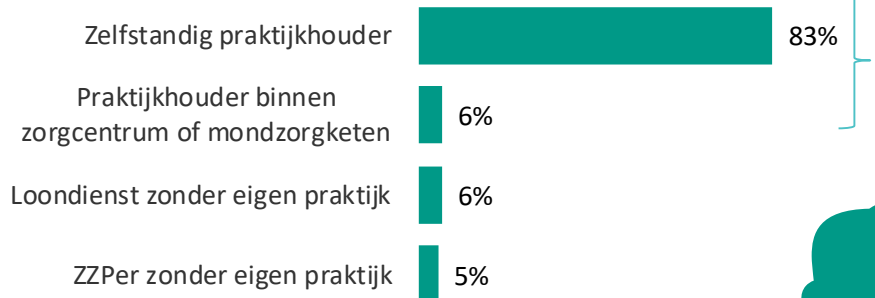




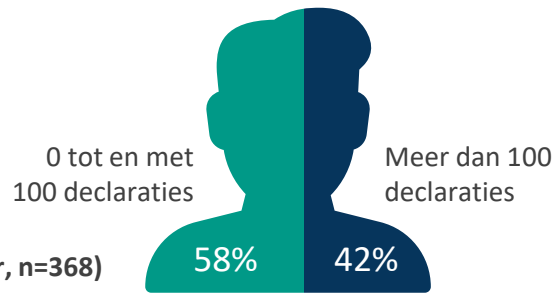


# Steekproef samenstelling

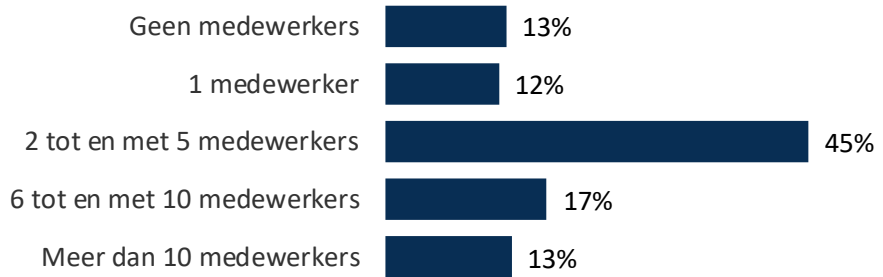
## Tandarts type (n=412)



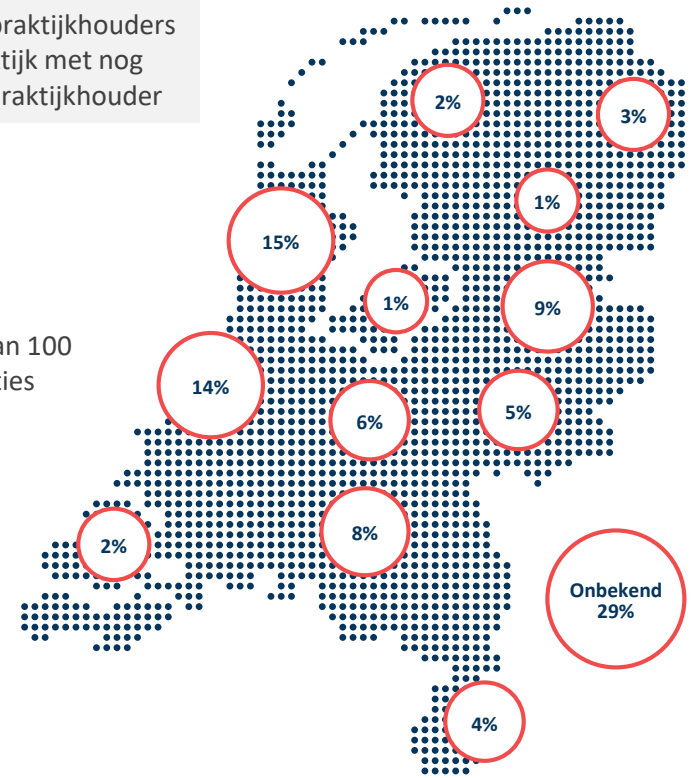
28% van de praktijkhouders deelt de praktijk met nog een andere praktijkhouder



## Aantal medewerkers (Basis = (zelfstandig) praktijkhouder, n=368)



## Provincie (n=412)



# Declaratiegedrag

## Wie regelt de facturering van uw werkzaamheden? U kunt meerdere antwoorden kiezen (n=412)

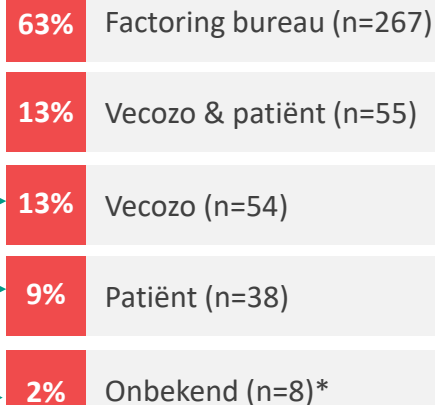
- Een factoring bureau
- Ikzelf
- Een andere praktijkhouder binnen onze praktijk
- Een medewerker binnen mijn praktijk
- De financiële afdeling van mijn tandartsenketen/zorgcentrum
- Anders namelijk ...

## Hoe wordt de facturatie binnen uw praktijk geregeld? (n=269)

- Dit gaat via een factoring bureau
- In sommige gevallen gaat de rekening geheel naar de patiënt, in sommige gevallen rechtstreeks of deels via de zorgverzekeraar(s) (via Vecozo)
- Rechtstreeks bij de zorgverzekeraars (via Vecozo), het eventueel resterende deel bij de patiënt
- De rekening wordt gestuurd aan de patiënt, die vervolgens eventueel zelf declareert bij de zorgverzekeraar
- Weet ik niet/geen van deze

Op basis van de vragen hiernaast hebben we verschillende groepen tandartsen gedefinieerd. In de rapportage zullen we refereren aan onderstaande doelgroepen.

## Doelgroepen op basis van declaratiegedrag



\*Let op: Een respons lager dan n=20 is te weinig om betrouwbare uitspraken over te doen.

## Voornaamste reden om aan patiënten te factureren is omdat het restbedrag uiteindelijk toch gedeclareerd moet worden

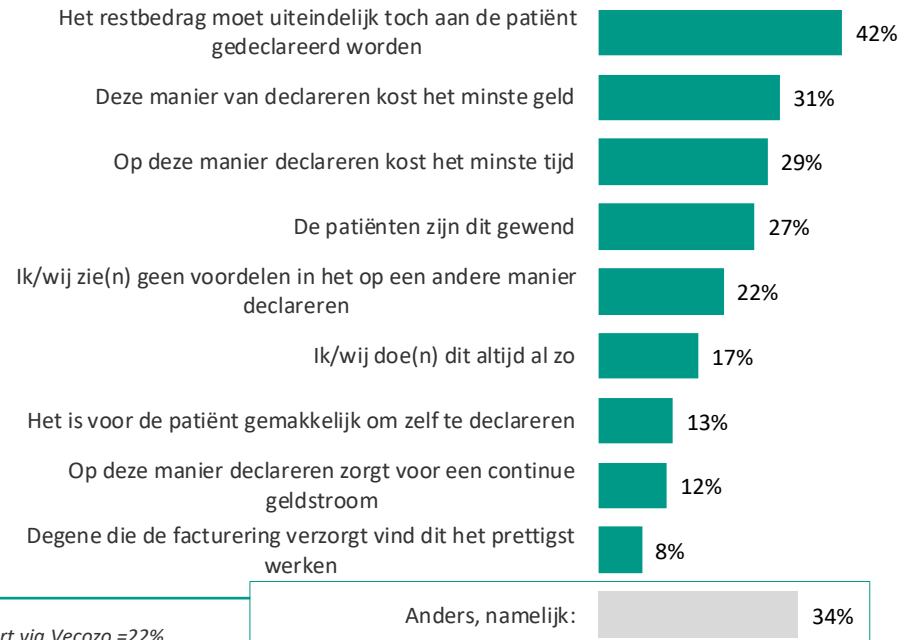
22%\* van de tandartsen factureert wel eens kosten direct aan de patiënt. De voornaamste reden hiervoor is dat zij het restbedrag dat niet wordt vergoed door de verzekeraar uiteindelijk weer bij de patiënt moeten declareren. Een derde geeft aan dat direct factureren aan de klant hen relatief minder geld en tijd kost.

Voor een deel van de tandartsen zijn de patiënten leidend in de beslissing enerzijds omdat patiënten het zo gewend zijn (27%) anderzijds omdat het voor hen makkelijk is om zelf te declareren (13%).

- *Wij willen geen contracten afsluiten met zorgverzekeraars.*
- *Dit is de verantwoordelijkheid van de patiënt.*
- *Inzichtelijk maken van de kosten naar de patiënt.*
- *Dit is afhankelijk van de soort verrichting.*

\*Zie pagina 10: 9% factureert rechtstreeks aan patiënt + 13% factureert aan de patiënt en declareert via Vecozo =22%

### Uw praktijk factureert de kosten voor zorg (soms) direct aan de patiënt, wat zijn redenen om dit te doen? Meerdere antwoorden mogelijk (Basis – factureert (soms) direct aan de patiënt, n=93)



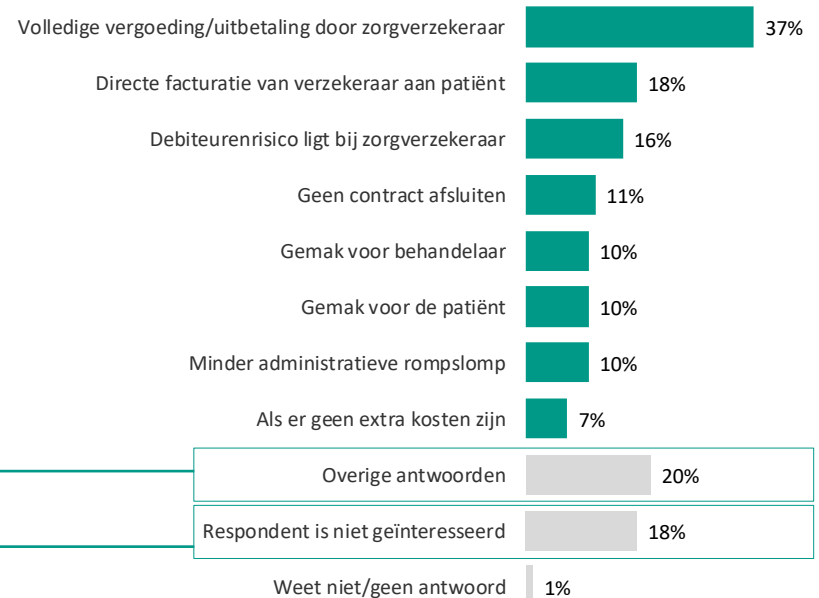
## Volledige vergoeding door zorgverzekeraars is belangrijkste motivatie om niet meer aan patiënten te factureren

37% van de tandartsen die (soms) aan patiënten factureren geeft aan vaker met Vecozo te werken als de kosten voor zorg volledig worden vergoeden. Een andere motivatie om vaker met Vecozo te werken is wanneer ook het restbedrag via Vecozo kan worden gefactureerd (18%). Dit voorkomt een dubbele administratie. Daarnaast geven tandartsen aan vaker met Vecozo te zullen werken als het debiteurenrisico wordt overgenomen of wanneer zij geen contract met de verzekeraar hoeven af te sluiten (respectievelijk 16% vs. 11%)

- Indien het vooraf duidelijk is wat de kosten zijn voor de patiënt.
- De zekerheid dat de betaling correct wordt uitgevoerd en niet achteraf alsnog verrekening, om welke rede dan ook, plaats vindt.
- Meerdere bestanden / bestandtypes kunnen invoeren.

- Wij willen geen contracten tekenen met zorgverzekeraars
- hier ga ik nooit aan beginnen
- Een slecht idee het is fraude gevoelig en niet transparant

**Wat zou voor u een motivatie zijn om kosten niet meer aan de patiënt te factureren maar rechtstreeks aan de zorgverzekeraar, via Vecozo?\***  
(Basis - factureert (soms) direct aan de patiënt, n=89)



\*Deze vraag is open gesteld, antwoorden was niet verplicht De antwoorden zijn indicatief geteld en tellen niet altijd op tot het zelfde aantal respondenten.

## Minder administratie is voornaamste reden om factoring bureau in te schakelen

63% van de tandartsen besteedt de facturatie uit aan een factoring bureau. De belangrijkste reden daarvoor is dat tandartsen dan zelf minder administratie hoeven bij te houden (74%). Op de tweede plaats noemt men het in één keer kunnen indienen van de declaraties (70%).

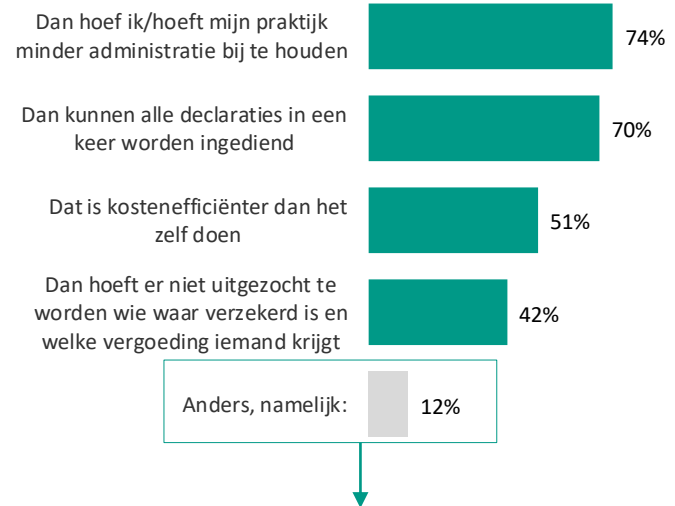
De helft vindt het kostenefficiënter om de facturatie uit te besteden dan het zelf te doen. Het per patiënt moeten uitzoeken waar en waarvoor deze verzekerd is vormt voor 42% een reden om een factoring bureau in te schakelen.

Enkele redenen die tandartsen noemen om geen factoring bureau in te huren zijn:

- De kosten.
- Ik vind het niet erg om het zelf te doen.
- Brengt alsnog veel administratie met zich mee.
- Debiteuren risico blijft bij ons liggen.
- De patiënten, zeker de ouderen, denken vaak dat het een incassobureau betreft en voelen zich daarbij niet op hun gemak. Zij denken dat ik hen niet vertrouw.
- Wij vinden dit minder patiëntvriendelijk.
- Dit is zéér omslachtig en tijdrovend.
- Onze patiënten hebben een goede betalingsmoraal, het is voor ons daarom geen directe noodzaak.

### Waarom heeft u ervoor gekozen om de financiële administratie uit te besteden aan een factoring bureau?

(Basis – tandartsen die werken met een factoring bureau, n=267)

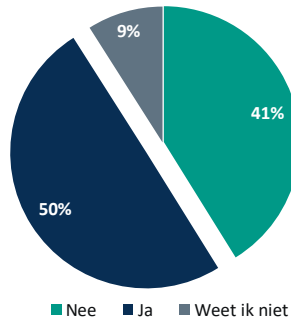


- Debiteurenrisico is dan afgedekt.
- Patiënten comfort, overzichtelijke nota en mogelijkheden tot uitstellen van betalingen.
- Dan heb ik geen directe overeenkomst met verzekeraar nodig.
- Dan hoeft ik niet achter openstaande nota's aan.

# Meerderheid van de tandartsen is bekend met Vecozo

74% van alle ondervraagde tandartsen werkt **niet** met Vecozo. De helft van deze groep geeft aan in het verleden weleens met Vecozo te hebben gewerkt. De andere helft niet, of weet het niet (zie figuur hieronder).

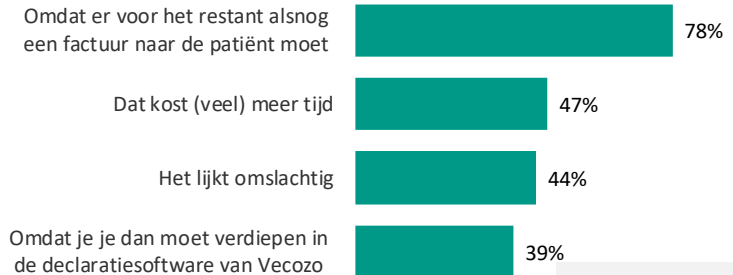
**Heeft u kosten voor geleverde zorg weleens direct bij de zorgverzekeraar, via Vecozo, ingediend?** (Basis - tandartsen die werken met een factoring bureau, factureren aan de patiënt & waarvan het declaratiegedrag onbekend is (n=311))



Van deze groep (41% + 9%) is ruim twee derde wel bekend met Vecozo (72%).

Van alle ondervraagde tandartsen is 10% niet bekend met Vecozo. Daarvan geeft 5% aan het wel interessant te vinden om declaraties via Vecozo in te dienen. Degenen die misschien (51%) of geen (33%) interesse hebben geven daarvoor als voornaamste reden dat zij dan alsnog zelf een factuur voor het restbedrag moeten sturen.

**Waarom lijkt het voor uw praktijk niet interessant om uw kosten voor geleverde zorg via Vecozo in te dienen?** (Basis - Wist niet en is (misschien) niet van plan kosten in te dienen via Vecozo (n=36))



Anders, namelijk: 22%

- Geen overname debiteurenrisico.
- Geen fijne organisatie.
- Facturen van tandtechniek gaan altijd via de tandarts opdrachtgever.

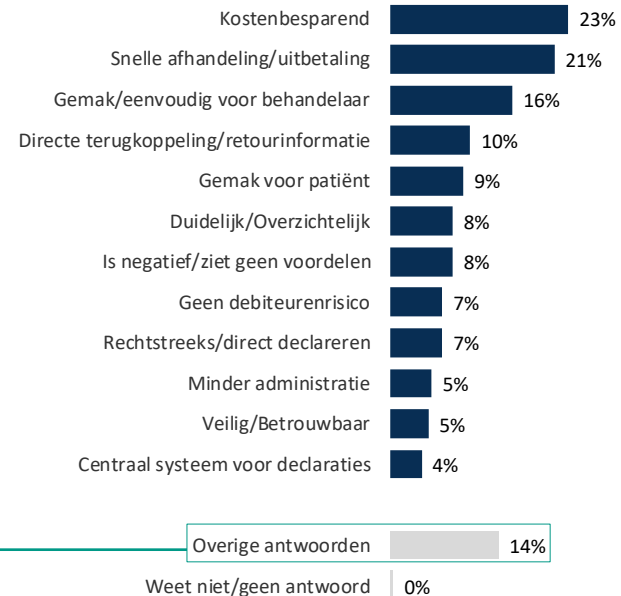
# Vecozo is kostenbesparend maar ook tijdrovend

Tandartsen die kosten voor zorg (weleens) via Vecozo hebben ingediend vinden het vooral een voordeel dat zij hiermee kosten besparen bijvoorbeeld in de vorm van facturatiekosten, portokosten en kosten voor het inhuren van een factoring bureau. 21% noemt als voordeel dat declaraties snel worden afgehandeld en uitbetaald.

Als grootste nadelen van Vecozo noemt men dat het tijdrovend is en dat declaraties niet 100% worden vergoed. Dit laatste brengt extra werk voor de tandartsen met zich mee omdat deze het restbedrag alsnog aan de patiënt moet factureren.

- Voor ons weinig bewerkelijk.
- Geen papieren facturen meer, dus minder verspilling en dus duurzamer.
- Geen extra tussenpersoon /firma.
- De cliënt hoeft de kosten niet voor te schieten en een deel van de kosten zijn gedekt.
- Bij patiënten die niet of slecht betalen maar wel verzekerd zijn, geen of lager debiteurenrisico

**Wat zijn volgens u de voordelen van het indienen van kosten voor geleverde zorg via Vecozo?\*** (Basis – tandarts factureert (soms) aan de patiënt, declareert via Vecozo, of heeft dat in het verleden weleens gedaan, n=222)



\*Deze vraag is open gesteld, antwoorden was niet verplicht De antwoorden zijn indicatief geteld en tellen niet altijd op tot het zelfde aantal respondenten.

## Wat zijn volgens u de nadelen van het indienen van kosten voor geleverde zorg via Vecozo?

(Basis- tandarts factureert (soms) aan de patiënt, declareert via Vecozo, of heeft dat in het verleden weleens gedaan, n=213)



- Geen prettige helpdesk, niet zoals bij Famed (of Infomedics).
- De zorgverzekeraars krijgen teveel inzicht en dus macht over de zorg die verleend wordt.
- Dat je een contract moet hebben met de betreffende verzekeraar en dat je dan soms niet eens meer de door de overheid vastgestelde tarieven in rekening mag brengen en dat is toch ridicul?!

\*Deze vraag is open gesteld, antwoorden was niet verplicht De antwoorden zijn indicatief geteld en tellen niet altijd op tot het zelfde aantal respondenten.

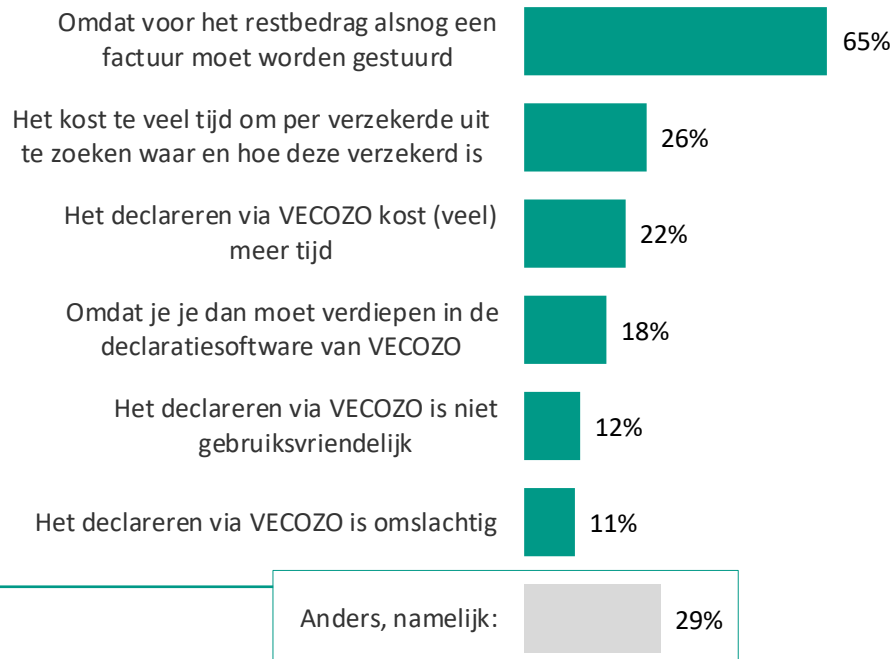


# Het bijhouden van een dubbele administratie is de belangrijkste drempel die het gebruik van Vecozo in de weg staat

De belangrijkste reden om niet altijd met Vecozo te werken, maar bijvoorbeeld direct aan de patiënt te factureren, is dat tandartsen het restbedrag alsnog aan de patiënt moeten factureren. Een kwart vindt het te tijdrovend om per verzekerde uit te moeten zoeken waar en hoe deze is verzekerd. In het verlengde daarvan geeft 22% aan dat declareren via Vecozo meer tijd kost (dan rechtstreeks aan de patiënt). Voor 18% vormt de software een drempel om Vecozo te gebruiken. Één op de tien vindt Vecozo niet gebruiksvriendelijk en omslachtig.

- *Slechte support.*
- *Onpersoonlijk.*
- *Patiënt heeft geen inzicht in kosten.*
- *Betalingsregeling mogelijk via Famed.*

**Wat zijn voor u of uw praktijk redenen om kosten niet (altijd) via Vecozo in te dienen?** (Basis –factureert soms aan de patiënt of heeft in het verleden weleens met Vecozo gewerkt, n=354)



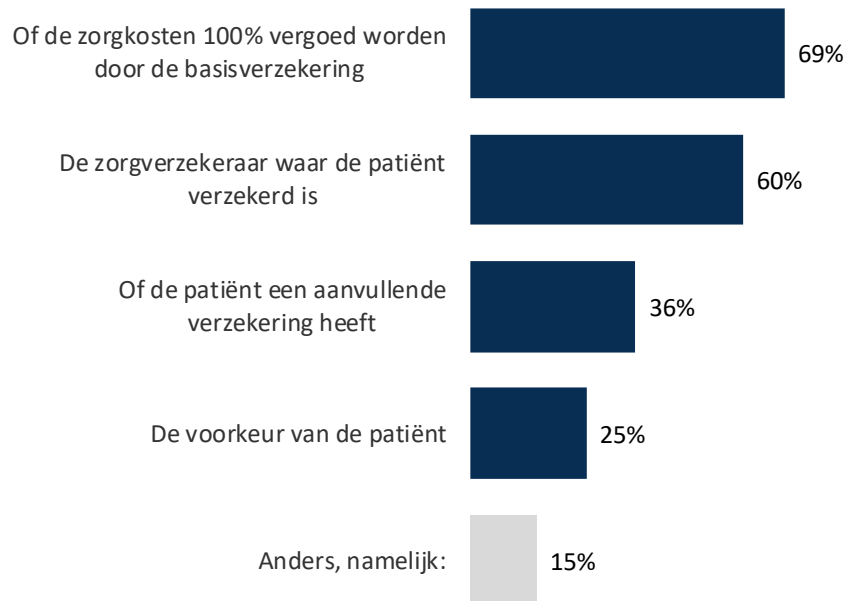
# Triggers en barrières om Vecozo te gebruiken

Tandartsen die kosten voor geleverde zorg soms geheel aan de patiënt factureren en soms declareren via Vecozo laten de keuze hiervoor vooral afhangen van de mate waarin de zorgkosten worden vergoed. Als de kosten niet 100% worden vergoed door de basisverzekering kan dit een reden zijn om de factuur direct naar de patiënt te sturen.

De maatschappij waar de patiënt is verzekerd kan ook bepalend zijn voor de keuze. Als een tandarts een contract heeft met een maatschappij of veel patiënten bij een bepaalde maatschappij verzekerd zijn, kan dit een reden zijn om declaraties wel via Vecozo in te dienen. Wanneer een maatschappij niet het gehele bedrag vergoed kan dit een reden zijn om declaraties niet via Vecozo in te dienen.

## Wat is bepalend voor de keuze om kosten voor geleverde zorg soms geheel aan de patiënt te factureren en soms te declareren via Vecozo?

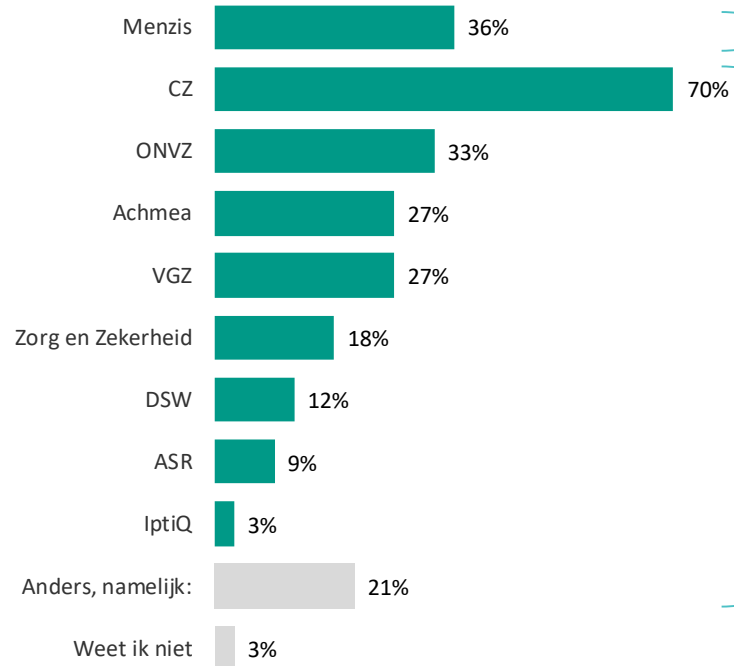
(Basis - factureert soms aan de patiënt , n=55)



*\*Deze vraag is open gesteld, antwoorden was niet verplicht De antwoorden zijn indicatief geteld en tellen niet altijd op tot het zelfde aantal respondenten.*

# Redenen om wel of niet voor Menzis via Vecozo te declareren

**Bij welke zorgverzekeraars declareert u/uw praktijk wel via Vecozo?**  
(Basis - factureert soms aan de patiënt, keuze tussen factureren of declareren hangt af van zorgverzekeraar patiënt, n=33)



Let op! Klein aantal en specifieke groep respondenten. Wees voorzichtig met interpretatie van deze resultaten.

## Wat maakt dat u voor Menzis wel declareert via Vecozo? (n=12)

- Veel patiënten zijn bij Menzis verzekerd, dat maakt het gemakkelijker voor patiënten.
- Debiteurenrisico wordt overgenomen.
- Duidelijke feedback bij eventuele fouten in de declaratie.
- Snelle afhandeling.
- Omdat Menzis 100% vergoed uit de basisverzekering.
- Historie en geografische ligging van praktijk en patiënten.
- Ik doe dit alleen voor verzekerde zorg.
- Ik doe dit als ik hiermee de patiënt ontlast en ik weet dat deze het lastig vindt.

## Wat maakt dat u voor Menzis niet declareert via Vecozo? (n=19)

- Zij betalen niet uit als het niet in de basispakket zit.
- Ik heb weinig Menzis klanten.
- Voor het restbedrag moet ik alsnog een factuur maken.
- Onbekend of het debiteuren risico overgenomen wordt.
- Omdat zij niet alles 100% vergoeden aan ons.
- Bij mijn weten zijn er bij Menzis geen directe declaraties mogelijk zonder contract.
- Omdat er zoveel verschillende verzekeringen met verschillende polisvoorwaarden zijn dat het soms niet meer te volgen is wat verzekerd is.
- Het volwassengedeelte wordt niet in ontvangst genomen door Menzis.

## Belangrijkste verbetering is wanneer men ook het restbedrag via Vecozo kan declareren

Tandartsen zullen eerder geneigd zijn alle kosten voor zorg via Vecozo in te dienen wanneer via Vecozo ook de (rest)kosten direct gefactureerd kunnen worden of wanneer Menzis het gedeclareerde bedrag volledig vergoedt.

Enkele quotes die bij de antwoordcategorie “Directe declaratie bij verzekerde” horen zijn:

- “Dat zij de gehele declaratie overnemen.”
- “De verzekeraar het restbedrag zelf bij de patiënt int.”
- “Dat ik declaraties kan aanbieden via Vecozo, Vecozo de declaratie voldoet, en dan het niet verzekerde bedrag bij de patiënt in rekening brengt ( zoals bv Infomedics).”

- Wellicht een goede helpdesk.
- Ook assistentes moeten info kunnen opvragen!
- Eenduidigheid in de afwijscodes.
- Duidelijke uitleg met simpel stappenprotocol.
- Up to date inzicht in voortgang en terugkoppeling van het verwerkingsproces.

**Wat zou er verbeterd moeten worden zodat alle kosten voor zorg binnen uw praktijk via Vecozo worden ingediend?\*** (Basis - factureert soms aan de patiënt of heeft in het verleden weleens met Vecozo gewerkt, n=347)



\*Deze vraag is open gesteld, antwoorden was niet verplicht De antwoorden zijn indicatief geteld en tellen niet altijd op tot het zelfde aantal respondenten.

## Heeft u tips voor Menzis over hoe zij het declaratieproces kunnen verbeteren?

- *Zorg voor goede support bij problemen.*
- *Duidelijke omschrijving bij afwijzingen.*
- *Zorg per klant direct voor duidelijkheid over hoe hoog de vergoedingen zijn vanuit de verzekering en dus eventuele eigen kosten.*
- *Tijdens drukke periodes slecht te bereiken, terwijl het algemeen bekend is dat er in bepaalde periodes de meeste vragen komen, ook vanuit zorgverleners*
- *Software die gekoppeld kan worden aan de praktijksoftware en die automatisch de verzekerden er uit zoekt. Als er nog van alles bij uitgezocht moet worden is het voor mij niet rendabel. Nu betaal ik aan een factoring bedrijf, maar bespaar postzegels. Als ik het restbedrag alsnog via een nota moet innen heb ik die kosten er alsnog bij.*
- *Snel akkoord bij machtigingsaanvragen.*
- *Goede voorlichting aan cliënten.*
- *Directe lijnen met 1e lijnszorg tandartsen!*
- *Overname debiteurenrisico.*
- *Niet zo veel eisen stellen bij de contracten.*
- *Misschien goed uitleggen waarom dit aantrekkelijk zou zijn voor een praktijk.*
- *Minder star programma. Het is van de zotte dat bijvoorbeeld nazorg splint niet middels digitale declaratie vergoed wordt, ondanks machtiging, wanneer UFO door derde uitgevoerd is. Dit is slechts een voorbeeld (parse krokodil...).*
- *Maak het gebruiksvriendelijk en zorg voor een snelle afwikkeling van zaken. VECOZO vind ik een log instituut.*
- *Het niet vergoedde deel factureren aan de verzekerde. Zonder het debiteurenrisico op zich te nemen.*
- *Het belangrijkste voor ons is de eenvoud van de procedure en de vriendelijke afhandeling van klachten of problemen. Medewerkers die telefonisch incorrecte mededelingen doen aan patiënten of die niet bereid zijn om constructief mee te denken veroorzaken veel onnodige stress en ergernis voor alle partijen.*
- *Eigenlijk ben ik over Menzis als enige zorgverzekeraar erg tevreden*
- *De controle op fraude door tandartsen mag wat mij betreft opgevoerd worden. Bij directe declaraties aan de zorgverzekering wordt sneller teveel gedeclareerd.*
- *Bij een foutje niet volledig afkeuren, liever de mogelijkheid bieden via vraag en antwoord om correctie toe te lichten.*

# Resultaten uitgesplitst

- Declaratiegedrag p23.
- Aantal declaraties p25.
- Praktijkgrootte p26.

# Verschillen op basis van declaratiegedrag

## Doelgroepen

<b>63%</b>	Factoring bureau (n=267)	<b>9%</b>	Patiënt (n=38)
<b>13%</b>	Vecozo & patiënt (n=55)	<b>2%</b>	Onbekend (n=8)*
<b>13%</b>	Vecozo (n=54)		

\*Let op: Een respons lager dan n=20 is te weinig om betrouwbare uitspraken over te doen, deze resultaten zijn niet gerapporteerd.

## Factoring bureau:

- Noemen als voordeel van Vecozo **minder vaak** ...
  - *Gemak voor patiënt* (5% vs. 9%).
  - *Gemak voor behandelaar* (8% vs. 16%).
  - *Minder administratie* (2% vs. 5%).
- Noemen als voordeel van Vecozo **vaker** dat het kosten bespaart (39% vs. 23%).
- Noemen als nadeel van Vecozo **vaker** dat het tijdrovend is (26% vs. 19%).

## Patiënt:

- Zijn **vaker** niet geïnteresseerd in Vecozo (37% vs. 18%) en zien vaker geen voordelen (27% vs. 8%).
- Geven vaker aan dat zij Vecozo **vaker** zouden gebruiken als er geen extra kosten bij komen kijken (14% vs. 7%).
- Geven **vaker** aan Vecozo niet te gebruiken omdat het te veel tijd kost per verzekerde uit te zoeken hoeveel deze vergoed krijgt (47% vs. 26%).
- Geven **vaker** aan Vecozo vaker te zullen gebruiken wanneer de kosten voor de patiënt transparanter worden (8% vs. 2%).



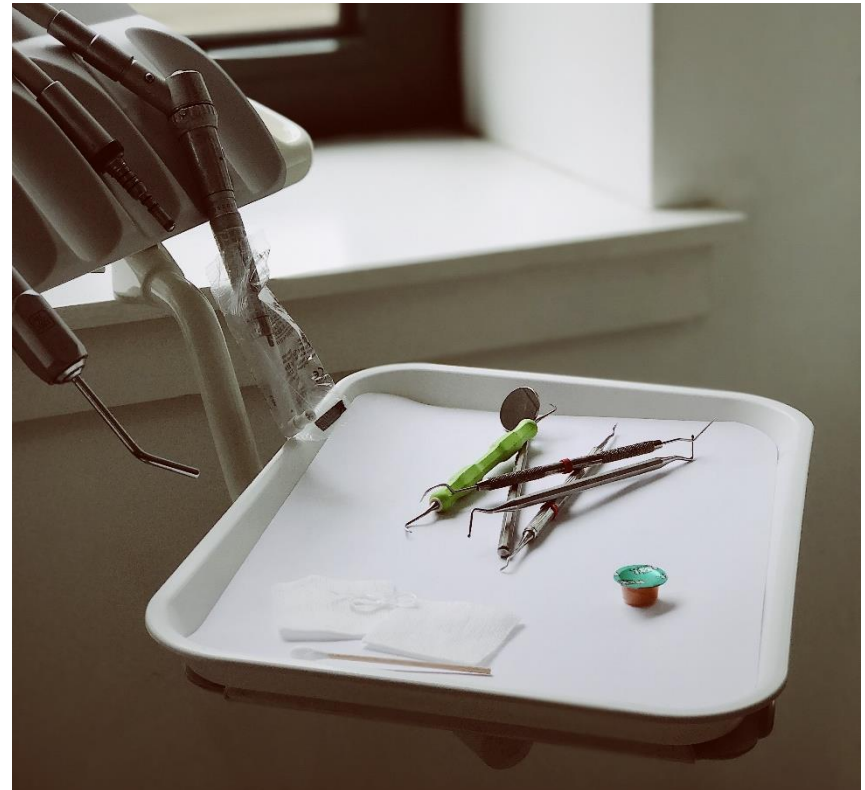
# Verschillen op basis van declaratiegedrag

## Vecozo:

- Noemen als voordeel van Vecozo **vaker** de snelle afhandeling (31% vs. 21%) en **minder vaak** dat het kosten bespaart (4% vs. 23%).
- Noemen als nadeel van Vecozo **vaker** het gebrek aan declaratie- en patiëntgegevens bij betaling aan de behandelaar (7% vs. 2%).
- Zien **vaker** geen nadelen van Vecozo (36% vs. 17%).

## Vecozo & patiënt:

- Noemen als voordeel van Vecozo **vaker** ...
  - *Gemak voor patiënt* (18% vs. 9%).
  - *Gemak voor behandelaar* (27% vs. 16%).
  - *Minder administratie* (18% vs. 5%).
- Zullen Vecozo **vaker** gebruiken als ...
  - De verzekeraar rechtstreeks aan de patiënt zou factureren (28% vs. 18%).
  - De zorgverzekeraar het bedrag volledig vergoed (46% vs. 37%).
  - Er een eenduidig beleid komt per zorgverzekeraar (5% vs. 2%).





# Verschillen op basis van aantal declaraties

## Doelgroepen

**58%** <100 declaraties (n=239)      **42%** >100 declaraties (n=173)

### Tandartsen met <100 declaraties:

- Dienen declaraties relatief **vaker** in via Vecozo (20% vs. 3%).
- Werken **minder vaak** met een factoring bureau (60% vs. 71%).
- Tandartsen die nu niet werken met Vecozo hebben dat **vaker** nooit eerder gedaan (47% vs. 34%).
- Noemen als voordeel van Vecozo **minder vaak** 'kostenbesparend' (14% vs. 35%).
- Geven **vaker** aan geen nadelen te zien van Vecozo (21% vs. 11%).



# Verschillen op basis van praktijkgrootte

## Doelgroepen

13%	Geen medewerkers (n=47)	17%	6-10 medewerkers (n=63)
12%	1 medewerker (n=44)	13%	> 10 medewerkers (n=49)
45%	2-5 medewerkers (n=165)		

## Tandartsen zonder medewerkers:

- Dienen declaraties relatief **vaker** in via Vecozo (32% vs. 12%).
- Werken **minder vaak** met een factoring bureau (43% vs. 64%).
- Vinden de veiligheid en betrouwbaarheid van Vecozo vaker een voordeel (13% vs. 5%).

## Praktijken met 1 medewerker:

- Factureren **vaker** direct aan de patiënt (20% vs. 10%).
- Werken **minder vaak** met een factoring bureau (48% vs. 64%).
- Vinden Vecozo **vaker** omslachtig (22% vs. 12%).
- Noemen ter verbetering van Vecozo **vaker** het overnemen van debiteurenrisico (16% vs. 7%).

## Praktijken met 2 tot en met 5 medewerkers:

- Werken **vaker** met een factoring bureau (73% vs. 64%).
- Werken **minder vaak** met Vecozo (7% vs. 12%).
- Hebben **vaker** nog nooit met Vecozo gewerkt (48% vs. 41%).
- Maken **vaker** geen gebruik van Vecozo omdat zij zich niet willen verdiepen in de software (23% vs. 18%).
- Geven **vaker** aan meer gebruik te zullen maken van Vecozo als Menzis ook het restbedrag bij patiënt verhaalt (31% vs. 19%).

## Praktijken met 6 tot en met 10 medewerkers:

- Besteden de facturering en declaratie **vaker** uit aan een medewerker in de praktijk (37% vs. 24%).
- Hebben in het verleden **vaker** met Vecozo gewerkt maar doen dat nu niet meer (74% vs. 52%).

## Praktijken met meer dan 10 medewerkers:

- Hebben in het verleden **vaker** met Vecozo gewerkt maar doen dat nu niet meer (69% vs. 52%).
- Vinden Vecozo **vaker** omslachtig (20% vs. 12%) en tijdrovend (34% vs. 23%).



- **Veldwerkperiode**
    - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 13-02-2019 tot 20-02-2019
  - **Methode respondentselectie**
    - Uit een door de klant beschikbaar gesteld adressenbestand
  - **Responsverantwoording online onderzoek**
    - In de veldwerkperiode is aan 4.754 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie veldwerkperiode) was de vooraf afgesproken deelnameperiode verstreken en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten. Er zijn n=422 vragenlijsten volledig ingevuld, een response van 9%.
  - **Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden**
    - Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.
- Overige onderzoekstechnische informatie**
- Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever

## Wij verminderen onze footprint



Motivaction  
is ISO 14001-  
gecertificeerd



Motivaction  
gebruikt  
energiezuinige  
auto's



Motivaction  
gebruikt groene  
stroom



Motivaction  
gebruikt  
uitsluitend papier  
met een FSC-label

De gegevens in dit voorstel tot onderzoek zijn strikt vertrouwelijk. Het auteursrecht ligt bij Motivaction International B.V. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking van dit voorstel is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Motivaction.

## **Beeldmateriaal**

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

## **Pers- en publicatiebeleid**

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons Pers- en publicatiebeleid.



# motivaction

research and strategy

Motivaction International B.V.  
Marnixkade 109  
1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262  
1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83  
M info@motivaction.nl

[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)

