



# 'PRAKTIJKEN LATEN SOMS OMZET LIGGEN'

WORKSHOP LHV ACADEMIE GEEFT  
INZICHT IN ADMINISTRATIEVE TAAK

## De financiële en patiëntenadministratie: weinig huisartsen lopen er echt warm voor, maar het is wél belangrijk. Hoe richt je een logisch en efficiënt proces in? En hoe voorkom je dat het misgaat?

“Ik ben al een tijd actief als waarnemer, maar toen ik dit jaar een eigen praktijk startte, merkte ik dat ik eigenlijk maar heel weinig benul had van de financieel-administratieve kant van het verhaal. Ik stuurde tot dan toe alleen maar een factuur naar de huisartsen die ik verving. Declareren bij zorgverzekeraars? Nooit gedaan. Die lacune moest dus snel opgevuld worden.”

Huisarts Sander Gransjean uit Pijnacker is geen uitzondering, zegt Betty Bosman, docent aan de LHV Academie. Zij verzorgt daar sinds dit jaar de cursus ‘Uw patiënten- en financiële administratie op orde’ waarvoor ook Gransjean zich aanmeldde. Volgens Bosman is er in vrijwel iedere praktijk winst te behalen. “Werkprocessen zijn niet altijd logisch georganiseerd in de huisartsenpraktijk. De taken zijn te versnipperd, er wordt gedelegeerd zonder duidelijke afspraken wie wat doet. Mensen doen wat ze kunnen maar ze zijn er niet voor opgeleid. Bovendien moet het werk ook gebeuren onder tijdsdruk. En keuzes maken is belangrijk: soms wordt er veel tijd besteed aan het verwerken van afwijzingen van declaraties, terwijl een afwijzing krijgen eenvoudig te voorkomen is. Ook is er nogal eens financiële winst te behalen. Zelfs in de praktijken waar iedereen tevreden is, kan het zijn dat er onbewust omzet blijft liggen.”

### ■ Vriendendienst

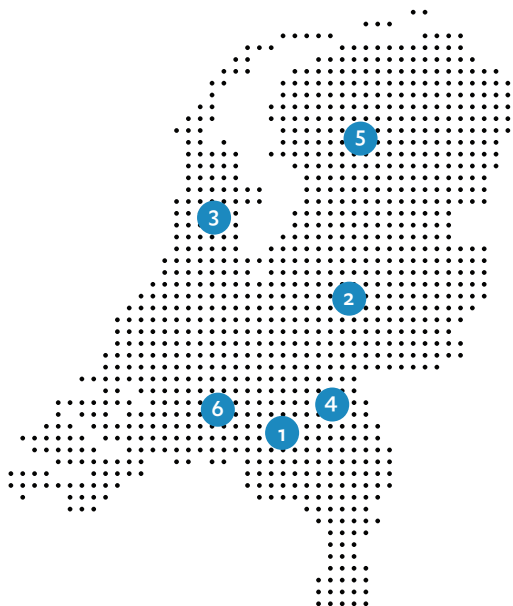
Betty Bosman rolde in het vak toen haar man - huisarts - vanuit een duo-praktijk als

solist verder ging. Zij ging de administratie doen. “Het was een sprong in het diepe, ik wist er he-le-maal niets van. Maar ik ben alles tot op de bodem gaan uitzoeken. Ik kwam erachter dat er ongemerkt veel mis is gelopen. Toen ik later bevriende huisartsen hielp met hun administratie en financiën, bleek dat wij geen uitzondering vormden.” Bosman besloot haar kennis en ervaring op grotere schaal in te zetten. Ze startte haar eigen advies- en organisatiebureau. Sinds dit jaar deelt ze haar inzicht ook in een workshop bij de LHV Academie, bedoeld voor huisartsen én hun assistenten. “Door tegelijkertijd de medewerkers mee te nemen in dit proces en veel uitleg en handvatten te geven, zorgen we ervoor dat ze er zelf mee aan de slag kunnen.”

### ■ Helicopterview

“Stap één is bewustwording”, vertelt Bosman. Bewustwording van het feit dat er dingen mis kunnen gaan, hoezeer de huisarts en zijn team ook hun best doen. “Een van de grootste valkuilen is versnippering van de administratieve taken. Die zijn vaak verspreid over verschillende mensen. Ik zeg altijd: de huisarts is ondernemer en meestal ook werkgever. Ik snap wel dat administratie meestal geen favoriete bezigheid is en zeker niet core business, maar het is een onmisbaar onderdeel van het vak. Bovendien moet één iemand de helicopterview hebben. De meest aangewezen persoon is de huisarts zelf. Die heeft de meeste medische kennis, is vaak het best op de hoogte van het declareren én is

Huisarts Manon Bleumink (links) volgde de workshop samen met assistente Irma van Ittersum



De workshop van de LHV Academie wordt op de volgende data/locaties gehouden:

**1. EINDHOVEN**

04 feb 2016 16:00 - 20:00

**2. APELDOORN**

18 feb 2016 16:00 - 20:00

**3. AKERSLOOT**

25 feb 2016 16:00 - 20:00

**4. CUIJK**

22 sep 2016 16:00 - 20:00

**5. HEERENVEEN**

27 sep 2016 16:00 - 20:00

**6. TILBURG**

06 okt 2016 16:00 - 20:00

Kijk op [www.lhv.nl/lhv-academie](http://www.lhv.nl/lhv-academie)

vrijwel altijd de constante factor binnen de praktijk. Let wel: dit betekent niet dat de huisarts alles zelf moet doen. Integendeel. Maar hij mag niet te veel buiten beeld raken.”

Stap twee is praktischer van aard: in kaart brengen hoe de processen georganiseerd zijn. Wat moet er gebeuren en waarom? Is er voldoende kennis aanwezig? Waar besteden we (te) veel tijd aan? Wat doen we niet? Of wat gaat vaak fout? Kunnen de taken anders of beter aangepakt worden? Wie doet wat? Hoe kunnen we in zo min mogelijk tijd een zo goed mogelijk overzicht houden? “Ja, dat kan echt gaan om basale dingen als: waar bergem we de administratie in op? In welke map? En waar staat die map? Wat stoppen we daar wel en niet in? Dat klinkt misschien heel flauw en schools, maar op dat vlak laten praktijken nogal eens dingen liggen. Jammer!”

■ **Vizier**

Dat laatste punt, dat onderschrijft de Zwolse huisarts Manon Bleumink volledig. “Toen we van het ene HIS naar het andere overstapten, en onze assistenten daarbij af en toe met de handen in het haar zaten, besloten we de workshop van de LHV Academie te gaan volgen. Maar we hadden geen idee dat we omzet verspeelden. Dat besef kwam pas tijdens de training. Een snel rekensommetje leerde ons dat het niet decla-

ren van consulten of mensen aan de balie te woord staan zonder dit als consult te noteren, onze grote praktijk van 10.000 patiënten jaarlijks duizenden euro's kostte.”

Bleumink volgde de twee modules samen met haar assistente Irma van Ittersum. Die laatste had al heel wat jaren ervaring op financieel gebied, maar is heel blij dat ze de training heeft gevolgd. “Ik heb jaren foutloos gedeclareerd, daar gaat het niet zozeer om, maar de organisatie kan altijd beter. Soepeler, effectiever. Ik heb handige handvatten gekregen. Een voorbeeld: ik heb nu voor de vier praktijken elk twee mappen. Een met alle patiëntengegevens - die we heel strak up-to-date houden - en een met alle declaraties. Het klinkt zo eenvoudig en voor de hand liggend, maar ook onze meest ervaren huisarts is onder de indruk van het gemakkelijke systeem nu. Ik heb het gevoel dat ik alles in het vizier heb. Dat is heel fijn.”

■ **Verantwoordelijkheid**

De training is nu een half jaar achter de rug. “We zijn nu het systeem aan het *finetunen*. Dat is een investering maar we merken dat de processen langzaam aan steeds minder tijd gaan kosten”, vertelt Manon Bleumink. Ze is blij dat ze met Irma mee is gegaan. “Ik zou het goed vinden als iedere huisarts een aandachtsgebied heeft. Bij mij is dat beleid en beheer. De betreffende huisarts moet weten wat zijn medewerkers op dat gebied doen. Ik loop iedere week een paar keer bij Irma langs om mee te kijken en te informeren of alles loopt. Het declareren is een grote verantwoordelijkheid. Een vakgebied bovendien dat deskundigheid vereist. Die taak hoeft zij niet alleen te dragen. Bovendien: ik ben werkgever én ondernemer dus wil ik ook gewoon weten hoeveel geld er binnen komt en wat er uit gaat.”

Beginnend huisarts Sander Gransjean volgde ook twee modules van Bosmans LHV-workshop. Een must, noemt hij de cursus. “Om de simpele reden dat huisartsen tijdens hun opleiding misschien twee uurtjes college krijgen over de administratieve en financiële kant van het werk. Terwijl dat een veel grotere rol speelt in de dagelijkse gang van zaken.” Gransjean meldde zich

## DE WORKSHOP IN HET KORT

Niet-zorggerelateerde taken zoals declaraties en de bijbehorende patiëntadministratie: het vraagt nogal wat van uw praktijk. Het zijn ook essentiële taken. Helaas ontbreekt het nogal eens aan een goed overzicht. De ervaring leert dat zelfs huisartsenpraktijken die goed lijken te draaien, inkomsten mislopen. Module 1 van de training ‘Uw patiënten- en financiële administratie op orde’ leidt ertoe dat uw praktijk efficiënter werkt. De cursus gaat over de basis van praktijkvoering en doorkruist alle disciplines. In module 1 wordt een belangrijke basis gelegd voor een veranderproces binnen de praktijk.

Module II is een vervolgworkshop waarin u voornamelijk praktisch aan de slag gaat. U gaat thema's als patiëntmutaties en de verwerking van declaraties praktisch uitwerken. Daarnaast krijgt u handvatten aangereikt voor werkprocedures en voor een transparante financiële administratie (onder meer de afhandeling van retourinformatie bij declaratie-afwijzingen).





Huisartsen Sander Gransjean en Emmy Gransjean volgden samen de eerste module van de workshop

FOTO: FLOREN VAN OLDEN

aan voor de workshop omdat hij naar eigen zeggen de start van zijn carrière als praktijkhoudend huisarts goed wilde aanpakken. “Je kunt maar één keer beginnen. Dan wil ik ook dat alles goed staat. Veranderen is lastiger halverwege de rit, denk ik.”

#### ■ Vies woord

Ook al heeft Gransjean wellicht meer affiniteit met en verstand van de financieel-administratieve kant van het verhaal (“Ik ben tijdens mijn studietijd, penningmeester geweest van de studievereniging, ik heb zeker geen hekel aan cijferen en structureren”) dan de gemiddelde huisarts, toch

heeft de workshop hem geholpen. “Ik heb het gevoel dat ik nu alle aspecten in de vingers heb. Dat ik zicht heb op de werkzaamheden die binnen mijn praktijk gebeuren. En op mijn eigen financiën, inderdaad.” Gransjean noemt het onbegrijpelijk dat er huisartsen zijn die niet weten hoeveel geld er binnenkomt en hoe de geldstromen lopen. “Ik vind geld verdienen geen vies woord. Ik voel me ook ondernemer, ja. Ik heb een bedrijf, mensen in dienst. Daar heb ik een bepaalde verantwoordelijkheid voor en dan wil ik niet verrast worden door fouten in de organisatie.”

De realiteit is nu eenmaal dat de huisarts

## TIPS & TRICKS

- 1 Wees goed op de hoogte welk patiëntcontact declarabel is. Benut de LHV-Declareerwijzer.
- 2 Achterhaal altijd de reden van een declaratieafwijzing. Ga ook na hoe zo’n afwijzing in het vervolg voorkomen kan worden.
- 3 Bewaar de retourinformatie bij afwijzingen, als onderdeel van de financiële administratie. Vermeld hierop duidelijk welke acties zijn ondernomen, door wie en wanneer. En wat het effect is geweest van die acties.
- 4 Vraag Module 1 op uw eigen locatie of binnen de HAGRO aan. Op die manier kunnen eventueel nog meer medewerkers van de praktijk aan de cursus deelnemen.

niet alleen maar aandacht kan besteden aan zijn patiënten, weet Betty Bosman. “Er wordt veel verwacht van de praktijk, op het vlak van niet-zorggerelateerde zaken. Huisartsen zijn niet snel geneigd hulp te vragen, maar ik denk dat het wel verstandig kan zijn. Het is mijn overtuiging - en de praktijk heeft me daarin gelijk gegeven - dat een goede administratie op poten zetten tijd en energie kost, maar dat het veel oplevert. Ook voor de lange termijn. Een gevoel van overzicht, grip en rust, dat op de eerste plaats, maar ook minder verlies aan inkomsten. Zo eenvoudig kan het zijn.” ■