

DIE ZM-KOLUMNE RUND UM DIE RELEVANTEN PRAXISFRAGEN

Forderungsmanagement: Verschleppen ist keine Option

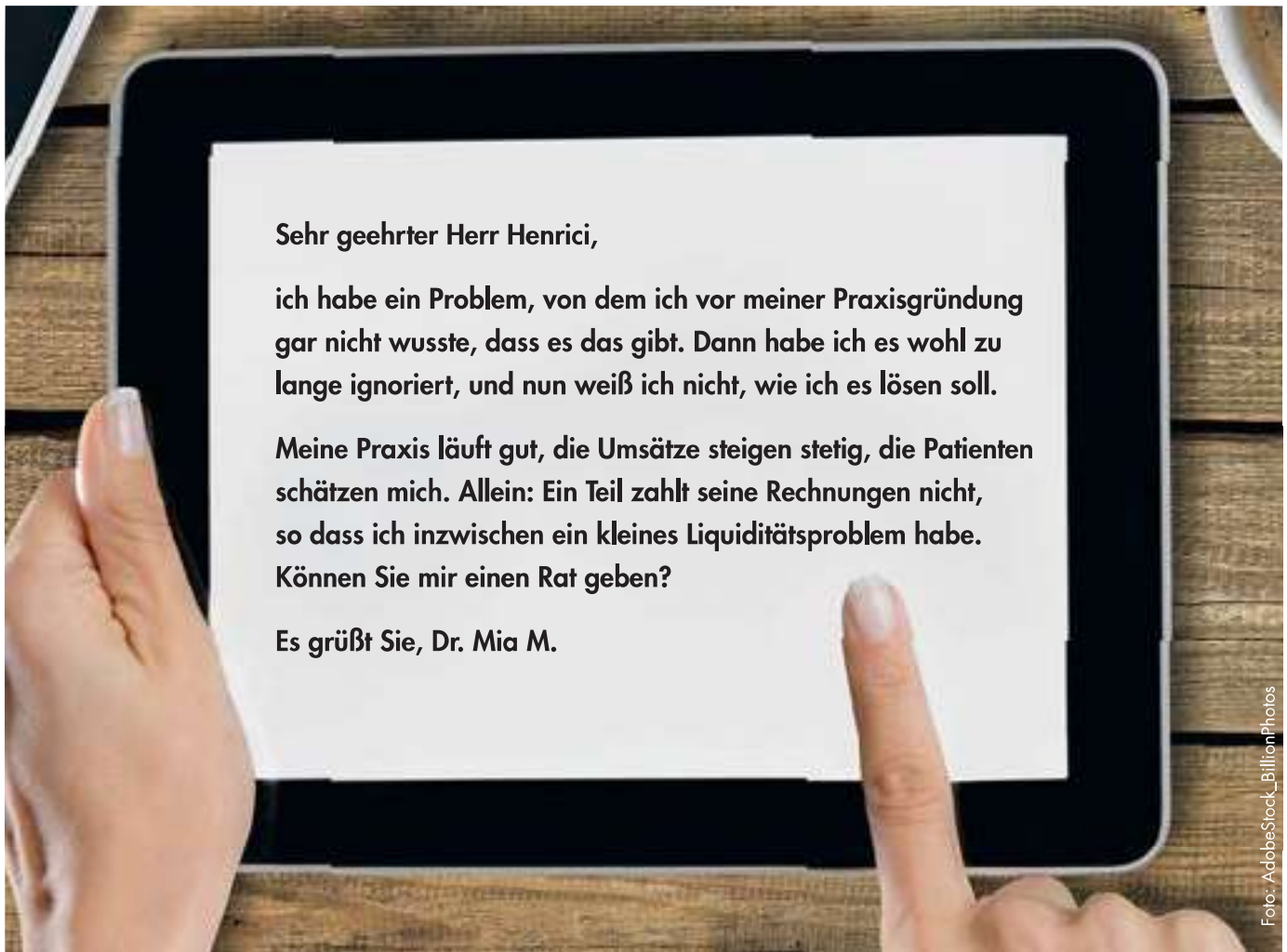


Foto: AdobeStock_BillionPhotos

Liebe Frau Dr. M., vielen Dank, ich bin sehr erfreut, endlich einmal so eine Frage zu erhalten. Tatsächlich hatte ich in den von mir begleiteten Praxen mit ähnlichen Herausforderungen zu tun.

Der wichtigste Schritt war auch hier – wie eigentlich immer –, die Augen nicht mehr vor unangenehmen Wahrheiten zu verschließen, sondern den ersten Schritt zu machen und beharrlich zu bleiben. Die Situation, die Sie

beschreiben, kenne ich: Die Praxis wuchs stetig, neue Behandlungsgebiete wurden erschlossen, Erweiterungen durchgeführt, die Arbeit wurde mehr und mehr, die Umsätze wuchsen stetig, alles schien auf einem guten Weg. Dann ruft eines Tages die Hausbank beim Praxisinhaber an: Man müsse sich mal unterhalten, die Grenze der Kreditlinie sei erreicht, es bedürfe dringend eines Gesprächs. Da fällt man, wie Sie vielleicht auch, erst mal aus allen Wolken! Gefühlt hat man Tag und

Nacht gearbeitet, wusste darum auch, was man seinen Patienten berechnet, wie konnte das sein?

24 STUNDEN AM ARBEITEN UND KEIN GEWINN?

Darauf befragte ich die Mitarbeiterin, die Abrechnung und Administration und damit auch das interne Rechnungswesen betreut, ob sie sich das erklären könne. Die Antwort war dann ebenso ehrlich wie erschreckend: Die

Mitarbeiterin, die schon jahrelang für den Praxisinhaber tätig ist und der blind vertraut wurde, gestand offen ein, dass das Rechnungs- beziehungsweise Mahnwesen die Aufgabe sei, die ihr am schwersten falle. Es sei ihr unangenehm, Kunden „anzumahnen“, ihnen gar mit Verzugszinsen oder dem Einschalten eines Inkassobüros zu „drohen“. Das seien doch Patienten, zum Teil sehr gute Kunden, wie sie meinte und so ein Vorgehen „Gift für das Vertrauensverhältnis“.

Die Mitarbeiterin hat also das Thema Forderungsmanagement gern auf die lange Bank geschoben oder gar Patienten bewusst nicht gemahnt, weil sie das Gefühl hatte, dies könnte die Patienten zu sehr verärgern. Wie soll man nun mit dieser Situation umgehen?

MAHNUNGEN SIND NICHT PER SE ETWAS SCHLECHTES

Persönlich war die Vorgehensweise der Mitarbeiterin zwar nachvollziehbar, gleichwohl konnte es so natürlich nicht weitergehen. Ich legte also gemeinsam mit ihr und dem Praxisinhaber einen Weg fest, auf dem wir zukünftig das Mahnwesen schneller, effektiver und erfolgreicher machen wollten. Dieses Verfahren hatte den Vorteil, dass sie den beschlossenen Weg mitgehen konnte, weil die Lösung mit ihr zusammen erarbeitet worden war und sie sich der Rückendeckung gewiss sein konnte. Wir definierten daher einige Eckpunkte, die sich – hier komme ich auf Ihre Ein-

gangsfrage zurück – genauso in Ihrer Praxis anwenden beziehungsweise auf Ihre Praxis übertragen lassen:

- Das Mahnwesen als Aufgabe ist ebenso wichtig wie andere Aufgaben in der Praxis. In einem festgelegten Intervall werden die offenen Posten geprüft und angemahnt.
- Es wird davon ausgegangen, dass die erstellten Rechnungen korrekt sind, die Forderung der Praxis deshalb berechtigt ist und es somit keinen Grund für eine Nichtzahlung gibt. Hieraus folgt: Grundsätzlich wird jede offene Rechnung nach den festgelegten Kriterien angemahnt.
- Mahnungen sind nicht per se etwas „Schlechtes“, Fehler können passieren. Und Zahlungserinnerungen sind keine Drohungen, sondern die Bitte um Überprüfung und als Angebot einer Klärung im Fall von Unklarheiten zu verstehen.

Sie sehen: ein sehr übersichtlicher Plan mit nur wenigen Punkten. Gemeinsam gingen wir danach konsequent alle „Altfälle“ durch, die zum Teil schon so lange zurücklagen, dass eine Klärung manchmal schwierig, manchmal sogar unmöglich war, so dass die Praxis auch einige schmerzhaft Absreibungen durchführen musste, was nur noch deutlicher aufzeigte, dass ein Verschleppen dieser Aufgabe zukünftig keine Option mehr sein durfte.

Nachdem wir jedoch diese Herangehensweise etabliert hatten, die Liste

der offenen Posten sehr viel kürzer und vor allem aktuell geworden war und sich auch die Patienten an die neue „Beharrlichkeit“ gewöhnt hatten, war dieses Problem tatsächlich keines mehr. Es gab – auch für mich etwas überraschend, wie ich zugeben muss – wenig negatives Feedback seitens der Patienten, die falsche bisherige Zurückhaltung war also, wie ich gehofft hatte, absolut unnötig.

FALSCHER RÜCKSICHTNAHME IST VÖLLIG UNANGEBRACHT

Die Mitarbeiterin war durch die regelmäßige Bearbeitung immer im Thema, die Patienten zahlten, wie wir es mit ihnen vereinbart hatten und die Liquidität meines Kunden verbesserte sich dramatisch. Ja, einige wenige Patienten gingen auch verloren, aber dadurch, dass sich die „faulen Eier“ durch unser konsequentes Mahnen schnell als ebensolche erwiesen, konnten wir den Schaden gering halten, weil die Praxis nicht zu lange in Vorleistung gegangen ist. Aber um solche Kunden ist es auch nicht schade, ganz im Gegenteil, hier sind falsche Rücksichtnahme und Zurückhaltung absolut unangebracht.

In diesem Sinne ...
Ihr Christian Henrici

Henrici@opti-hc.de,
www.opti-hc.de



CHRISTIAN HENRICI – DER PRAXISFLÜSTERER

Mit der Erfahrung aus mehr als 2.800 umfassenden Mandaten in zehn Jahren beantwortet der Praxisexperte und Hauptgesellschafter der „OPTI health consulting GmbH“ Fragen von Mandanten und Lesern zum Unternehmen Zahnarztpraxis. Der Einblick in seinen „Praxis“-Alltag soll Lösungsansätze aufzeigen, um Problemen in der Praxis so früh wie möglich begegnen zu können. Oder besser – um diese gar nicht erst entstehen zu lassen.