

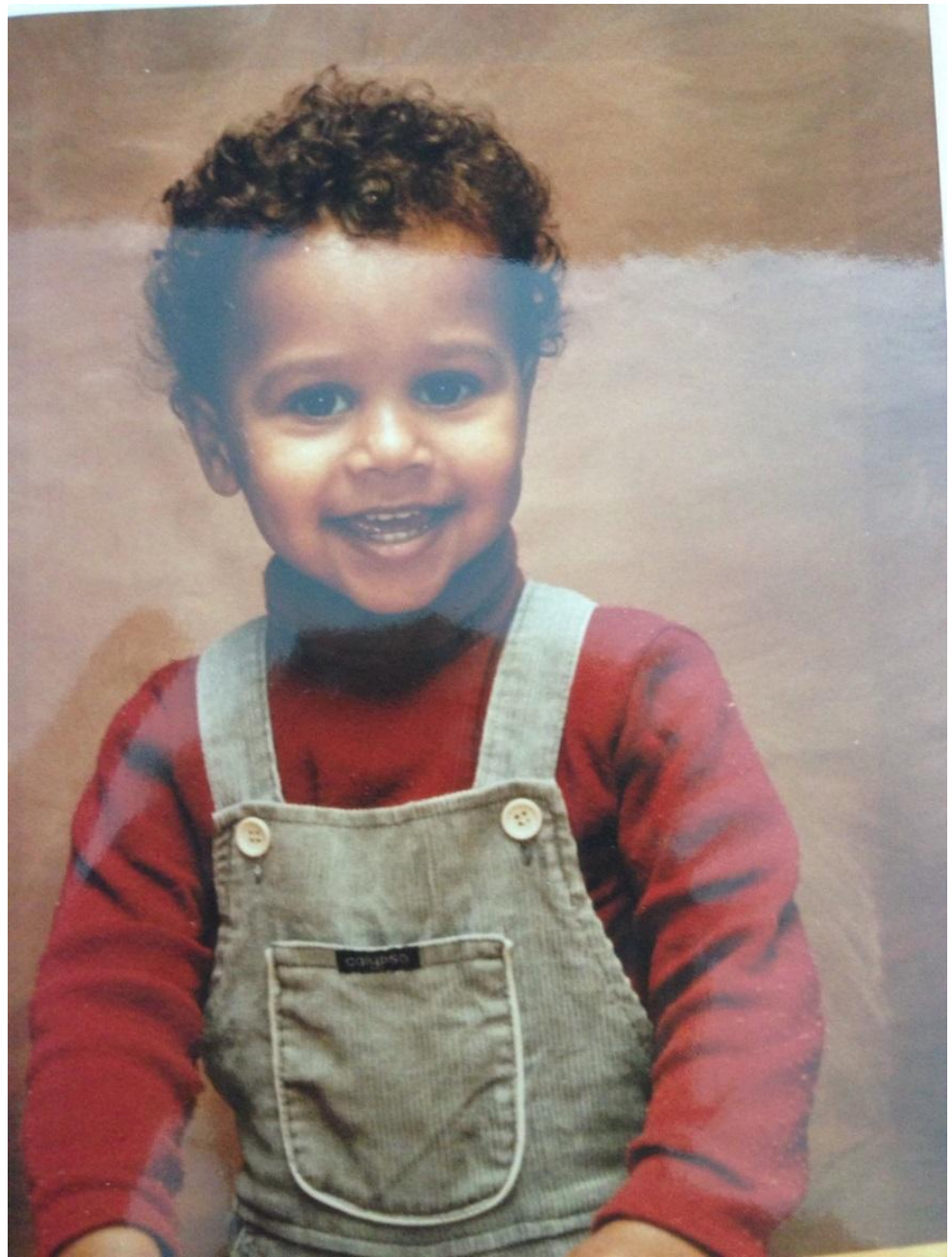


Cultuurverandering en menselijke factor essentieel voor sociaal en effectief incassobeleid CZ

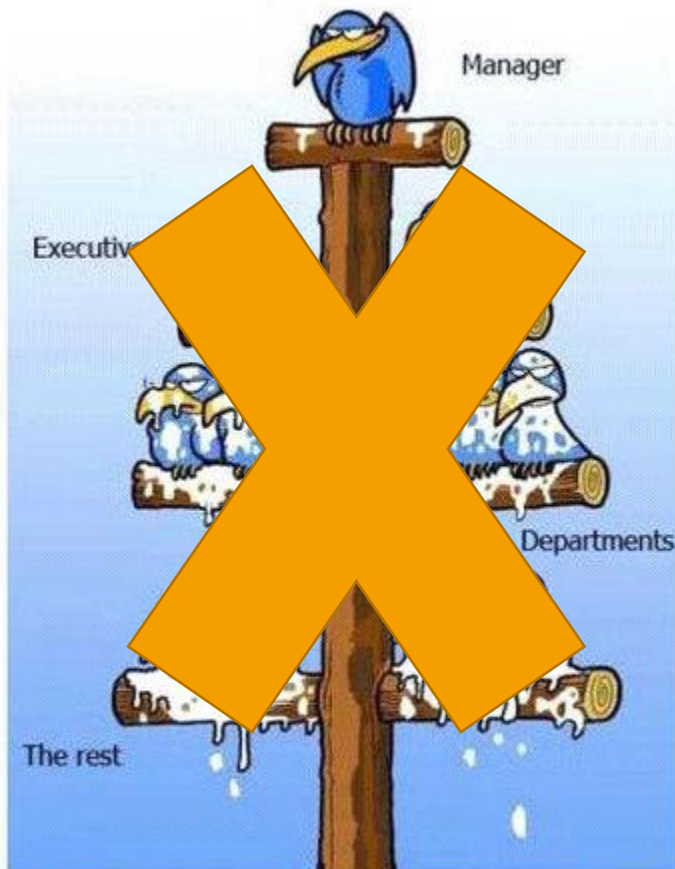
17 april 2018 Bussum

Het begint bij jezelf

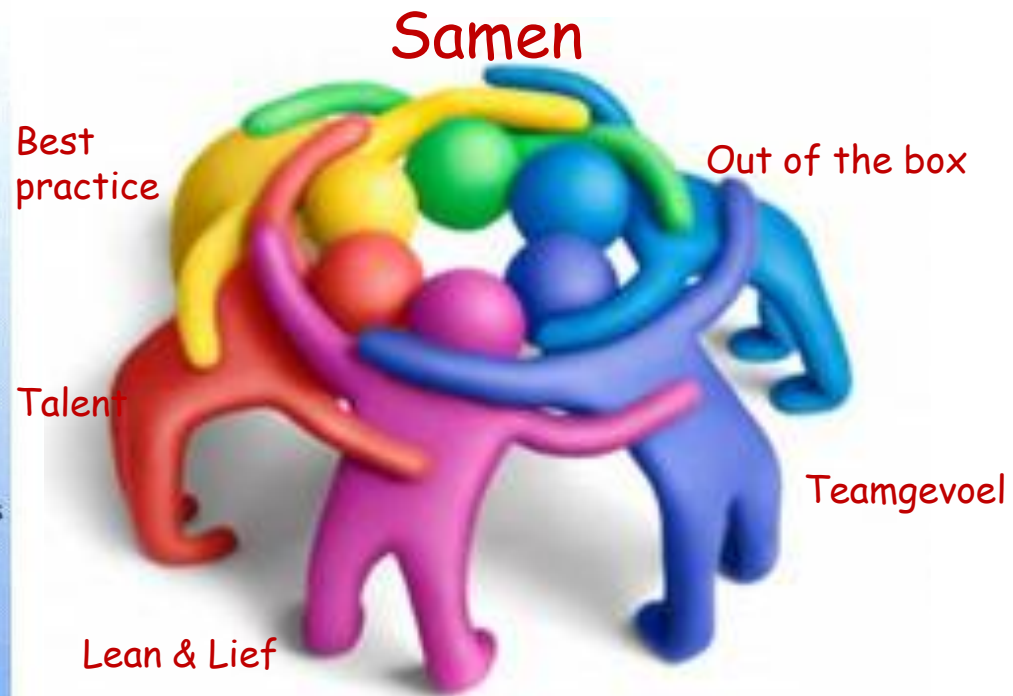
Mensen niet veroordelen,
maar de individuele situaties
beoordelen.



Steun van de top in de organisatie is essentieel.



When top level guys look down, they see only shitheads;
When bottom level guys look up, they see only assholes...



Vertrouwen in de ander en dus in elkaar!

Ohja, geen enkele situatie is gelijk. Maatwerk dus!

Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld.

Dus ongelijke situaties mogen ongelijk worden behandeld.



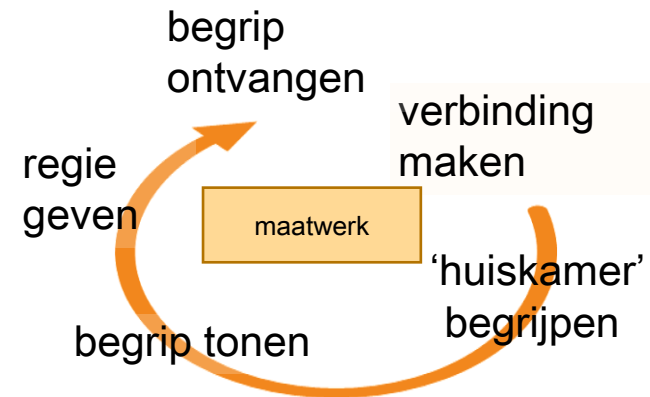
De verandering in de benadering



Niet van achter een bureau voor hen, maar met de burger/klant in contact.



Maatwerkoplossing bij CZ.



Proactief en niet reactief.

Proactief en niet reactief. Waarom?

Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR rapport 24 april 2017.

Box 6.4 Vroegtijdig en persoonlijk contact door CZ

De ziektekostenverzekeraar CZ voert sinds 2013 een debiteurenbeleid dat rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van cliënten. Zodra mensen een lichte achterstand hebben in het betalen van de premie, worden ze al opgebeld. Dat gesprek wordt niet geopend met: ‘wanneer gaat u betalen?’, maar met: ‘hoe kunnen we u helpen?’. Waar het verschuldigde bedrag vroeger standaard in zes maanden moest zijn afbetaald, met een minimum van 50 euro aflossing per maand, vraagt CZ nu aan de klant wat hij kan missen en wordt een meer op maat gesneden betalingsregeling getroffen. CZ opereert daarbij op het randje van de wet, want formeel dienen cliënten met een achterstand van enkele maanden als wanbetaler te worden aangemeld bij het Zorginstituut Nederland (Reijn 2016). Dat legt dan standaard een flinke bestuursrechtelijke boete bovenop hun premie. Die boete moet net zo lang worden betaald tot ze door de zorgverzekeraar weer worden afgemeld. De persoonlijke, proportionele aanpak van CZ heeft succes. CZ treft vijf keer zoveel betalingsregelingen als vroeger en die worden veel beter nageleefd. De afschrijvingen op oninbare premies zijn gehalveerd van 20 miljoen euro in 2010 naar ongeveer 10 miljoen in 2015 en in plaats van 70 procent wordt nu ruim 90 procent van de achterstanden weer ingelopen.¹³

CZ is ook een van de trekkers van de schuldeiserscoalitie ‘Van schulden naar kansen’ die een ethisch manifest heeft opgesteld met daarin gedragsregels hoe om te gaan met wanbetalers. In die coalitie zitten ook postorderbedrijven, woningbouwverenigingen, telecomaanbieders en energiebedrijven die op een meer verantwoorde manier willen omgaan met problematische schulden. In het manifest maken ze duidelijk onderscheid tussen niet willen en niet kunnen: ‘Sommige klanten kunnen niet betalen. Met hen proberen we een oplossing te vinden. Klanten die niet willen betalen, kunnen verwachten dat we hen redelijk maar streng behandelen.’¹⁴

De resultaten en zijn we er al?



45% minder mensen in wanbetalersregeling.



Hogere klanttevredenheid

93%+ klanten in betalingsproblemen wordt door CZ succesvol geholpen



Betere Cashflow en lager Debiteurensaldo

CZ/Health Impact Bond/Sociaal Hospitaal winnaar Makethemove-award 2017. De maatwerkfabriek Breda ging er aan vooraf, de uitkomsten:

Voor professionals

- Maak samen met de burger één plan
- Wees expliciet over regie
- Schulden eerst!
- Er is meer mogelijk dan je denkt

Voor managers en beleidsmakers

- Faciliteer het leveren van maatwerk



Suggestie voor een integrale aanpak!



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Ministerie van
Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



1 Plan met 1 regisseur.
Eerst de schulden
stabiliseren en dan
volgt de rest.

Questions?

