

FAQ

Coulance toepassen op een rekening

Algemeen

Wat is coulance?

Coulance betekent dat een ongecontracteerde zorgaanbieder een deel van het openstaande bedrag op een rekening kwijtscheldt. De zorgaanbieder scheldt bijvoorbeeld het deel kwijt dat niet door de zorgverzekeraar vergoed wordt. Zo betaalt de cliënt niet meer dan bij een zorgaanbieder die wel een contract heeft met de zorgverzekeraar.

Wanneer kan ik coulance toepassen?

Coulance kan alleen worden toegepast op een rekening die al is verstuurd en nog niet (volledig) is betaald.

Kan ik coulance toepassen op een rekening die al volledig is betaald?

Nee, coulance kan alleen worden toegepast zolang de rekening nog openstaat. Indien de cliënt de rekening al volledig heeft betaald, kunt u het beste contact opnemen met uw Klantexpert Team. Het te veel betaalde bedrag kan dan worden terugbetaald aan de cliënt, waardoor er weer een bedrag open komt te staan om coulance op toe te passen.

Coulance toepassen via InZicht

Hoe pas ik coulance toe op een rekening? Volg deze stappen:

1. Log in op **InZicht** met uw gebruikersgegevens.
2. Ga naar '[Declaraties > Alle Nota's](#)'.
3. Zoek de nota waarop u de coulance wilt toepassen en open deze.
4. Klik op '[Stop Nota](#)'.



5. Selecteer 'Een deel van de nota' en klik op 'Volgende Stap'.

Stop nota (1/2)

Patiënt

John Doe (03-10-1951)

Bedrag nota

€ 1.250,00

Vergoed

€ 0,00

Gestopt

€ 0,00

Betaald door patiënt

€ 0,00

Betaald door Infomedics

€ 0,00

Huidige openstaand bedrag

€ 1.250,00

Hoe wilt u de nota stoppen?

☐ De volledige behandeling ⓘ

☒ Een deel van de nota ⓘ

Annuleer

Volgende stap

6. Voer het coulancebedrag of coulancepercentage in. **Let op:** het percentage dat u invoert, wordt berekend over het originele notabedrag.

Stop nota: een deel van de nota (2/2)

Patiënt

John Doe (03-10-1951)

Hoe wilt u een deel van de nota stoppen?

☒ Bedrag ☐ Percentage

€ 1.000,00

Bedrag nota

€ 1.250,00

Huidige openstaand bedrag

€ 1.250,00

Bedrag dat er gestopt wordt

€ 1.000,00

Nieuw openstaand bedrag

€ 250,00

Reden

Coulance

Stuur bevestiging naar

johndoe@example.com

☒ Ik accepteer de voorwaarden voor stoppen van een nota

Vorige stap

€ 1.000,00 van de nota stoppen

7. Kies een reden voor het stoppen van een deel van de nota.
8. Controleer het e-mailadres van de cliënt en pas indien nodig aan. Hierna wordt een bevestiging verzonden.
9. Ga akkoord met de voorwaarden en klik op '€... van de nota stoppen'.

Hoe weet de cliënt dat er coulance is toegepast?

De cliënt ontvangt eerst een volledige rekening die kan worden ingediend bij de zorgverzekeraar. Als de zorgaanbieder coulance toepast, ontvangt de cliënt een e-mail van Infomedics met de melding dat het bedrag is verlaagd. Er wordt geen nieuwe rekening verstuurd.

Kan de cliënt direct betalen na ontvangst van de e-mail?

Ja, in de e-mail staat het aangepaste bedrag en een betaallink waarmee de cliënt direct via iDeal kan betalen.

Kan ik een vast percentage instellen als coulance?

Ja, u kunt zelf kiezen of u een vast bedrag of een percentage van de oorspronkelijke rekening kwijtscheldt.

Kan ik coulance achteraf wijzigen?

Nee, zodra de coulance is toegepast en verwerkt, kan dit niet meer worden gewijzigd. Mocht u een verkeerd bedrag of percentage hebben ingevuld en opgeslagen, neemt u dan contact op met uw Klantexpert team.

Waar kan ik zien of de coulance correct is verwerkt?

Het coulancebedrag wordt zichtbaar in uw **retrocessieoverzicht** en op de notapagina binnen InZicht.

Communicatie naar de cliënt

Moet ik cliënten zelf informeren over het toepassen van coulance?

Het is belangrijk dat u de cliënt vooraf goed informeert over de werkwijze. Zo voorkomt u dat de cliënt het volledig bedrag betaalt, terwijl u nog coulance wilt toepassen. Als er coulance is toegepast ontvangt de cliënt automatisch een e-mail van Infomedics waarin wordt vermeld dat het bedrag is verlaagd.

Wat als een cliënt aangeeft de e-mail niet te hebben ontvangen?

Vraag de cliënt om de spammap te controleren. Het is helaas technisch niet mogelijk om betreffende e-mail nogmaals te verzenden. U kunt uw cliënt verwijzen naar de betaalpagina van Infomedics om het openstaande bedrag te zien. Het coulancebedrag is hier al op in mindering gebracht. Op www.infomedics.nl kan uw cliënt het betaalkenmerk invoeren.

Overige vragen

Wat moet ik doen met oude flyers over coulance?

Oude flyers die nog in omloop zijn, kunnen worden vernietigd. Een nieuwe flyer met uitleg over deze werkwijze is beschikbaar op goedgeregeldvooriedereen.nl.

Wat als de cliënt nog vragen heeft over coulance?

Verwijs de cliënt naar www.infomedics.nl/faq of www.infomedics.nl/contact.

Wie kan ik benaderen bij verdere vragen?

Voor ondersteuning kunt u contact opnemen met uw **Klantexpert Team**.