

Belrobot moet problemen door schulden voorkomen

5 augustus 2019



Menzis [geeft aan](#) dat het betalen steeds makkelijker maakt voor haar klanten. Door bijvoorbeeld per mail of via Mijn Menzis automatische incasso's of iDEAL-betalingen te organiseren. Maar voor een kleine groep verzekerden is het betalen van de zorgpremie desondanks een uitdaging. De zorgverzekeraar wil hen helpen uit de schulden te blijven. Dat gebeurt met reminders en betaalregelingen.

Nadelige gevolgen

Een laatste stap is dat het innen van premies wordt overgedragen aan het CAK, dat in opdracht van de overheid de wanbetalersregeling uitvoert. Menzis wil die stap liever voor zijn, vanwege de nadelige gevolgen ervan - zoals een versoberde zorgverzekering. Het blijkt effectief te zijn om hen te bellen voordat het CAK aan de slag gaat. Vaak betalen zij dan alsnog en kan het CAK buiten beeld blijven.

Omdat dit - met honderden telefoontjes per maand - een tijdrovende klus is, heeft Menzis gezocht naar een oplossing. Dat is de belrobot geworden. Menzis werkt hiervoor samen met AcceptEasy en 10FORIT. Verzekerden horen een menselijk klinkende digitale stem die aangeeft dat ze een laatste mogelijkheid hebben om te betalen. Daarna volgt een keuzemenu met drie opties: alsnog bellen met een van onze medewerkers, een betaalverzoek ontvangen via sms of mail, of deze laatste betaalmogelijkheid voorbij laten gaan.

De reacties van klanten op de belrobot zijn positief, geeft Menzis aan. Ze waarderen het enorm dat ze een laatste reminder krijgen en zo de regeling van het CAK ontlopen. Ook het keuzemenu ervaren zij als prettig, omdat het hen direct op de juiste plek brengt, vertelt

Wouter Weijnenborg – manager Debiteuren en Polis bij Menzis: “Zo bieden we op steeds meer plekken en momenten betaalgemak aan onze klanten.”

Voorkomen van schulden

Menzis stelt de eerste zorgverzekeraar te zijn die met een belrobot verzekerden nabelt om schulden te voorkomen, wat past bij de maatschappelijke rol die de verzekeraar voor zich ziet weggelegd. Zo ziet een zorgverzekeraar al in een vroeg stadium wanneer iemand schulden ontwikkelt.

‘Daarom maken we ons samen met gemeenten sterk voor bijvoorbeeld vroegsignalering, armoedebestrijding en uitstroomregelingen voor mensen met schulden. Omdat onze klanten én wij gebaat zijn bij een normale ‘betaalrelatie’. Maar vooral ook omdat voor mensen met schulden [gezondheidsrisico’s](#) op de loer liggen. Denk aan stress en het mijden van zorg(kosten).’

Vroegtijdig ingrijpen

In het eerstkomende nummer van ICT&health, dat eind augustus verschijnt, pleit NZa-voorzitter Marian Kaljouw ook voor vroegtijdig ingrijpen om gezondheidsproblemen te voorkomen – preventie in het sociale domein. Als voorbeeld wijst ze op een initiatief in Amsterdam Noord. De NZa, de gemeente Amsterdam, zorgaanbieders, zorgverzekeraars en opleidingsinstellingen proberen in kaart te brengen wat mensen in Amsterdam Noord in 2030 nodig hebben om mee te kunnen doen en het leven te leiden dat ze graag willen, zoveel mogelijk thuis en in hun eigen omgeving.

“We willen aan de voorkant bekijken hoe je kunt voorkomen dat het misgaat met deze mensen. Dan begeef je je in het sociale domein, wat volgens onze huidige wetgeving geen zorg is. Toch zijn wij ervan overtuigd dat je daar moet beginnen: voorkomen dat mensen slachtoffer worden van de eigen problematiek, zoals schulden of werkloosheid.”