

## No-showbeleid Indigo aangescherpt

Vanaf 1 juli 2017 gaat Indigo Zeeland daadwerkelijk een factuur sturen in geval van een 'no-show' van een cliënt. Een *no-show* is een gepland contact met de behandelaar dat niet doorgaat doordat de cliënt niet verschijnt of te laat afzegt (minder dan 24 uur voorafgaand aan de afspraak).

### Aanleiding

Indigo heeft te maken met 10-15% *no-shows* bij intakegesprekken. Als het gaat om reguliere behandelcontacten vonden er in 2016 in totaal 782 *no-shows* plaats, gelijk aan 570 uur. *No-shows* leiden tot:

- onnodige lange wachttijden voor onze cliënten;
- onverwachte lege ruimte in de agenda's van behandelaars;
- lagere productie en inkomsten.

Er zijn al diverse acties ondernomen om het aantal *no-shows* te beperken maar dit heeft niet voldoende resultaat gehad. Daarom heeft de Raad van Bestuur besloten om het *no-show*beleid aan te scherpen; het dus niet meer te laten bij een waarschuwing maar om daadwerkelijk een wegblijftarief te hanteren.

### Kosten

Als een cliënt een afspraak te laat afzegt, brengt Indigo vanaf 1 juli 2017 kosten in rekening. De kosten bedragen €75,- bij een behandelcontact, €150,- bij een intakegesprek en €75,- bij een groepscontact. Deze rekening wordt niet vergoed door de zorgverzekering en staat los van het eigen risico dat geïnd wordt door de zorgverzekeraar. De verzekeraar betaalt namelijk alleen de contacten waarbij de cliënt daadwerkelijk aanwezig was.

### Tijdig afzeggen

Als een cliënt verhinderd is voor een afspraak dan verzoeken we de afspraak minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen of te wijzigen. Tot 24 uur van tevoren kan dit kosteloos. Ook daarna is het zeer wenselijk de afspraak telefonisch of per e-mail af te zeggen of indien mogelijk te wijzigen. Dit geldt voor alle afspraken op onze vestigingen, individueel en in de groep, met inbegrip van de telefonische afspraken.

Het maken of afzeggen van een afspraak kan telefonisch of per e-mail.

Telefoon: Het secretariaat van Indigo is van maandag tot en met vrijdag van 08.00 – 12.00 uur en van 13.30 – 17.00 uur op telefoonnummer 0113 24 60 60.

E-mail: Ons e-mailadres is [secretariaat@indigozeeland.nl](mailto:secretariaat@indigozeeland.nl). Cliënten vermelden hun naam, geboortedatum en dag van de afspraak. Het is via een mail niet mogelijk om een afspraak te wijzigen.

### Proces

Het *no-show*beleid zal een half jaar worden toegepast binnen Indigo. Gedurende die periode zullen de effecten worden gemonitord. Na een half jaar evalueert Indigo dit beleid en past het indien nodig aan.