



Klantcase: Famed

‘Dankzij Ondertekenen.nl kunnen zorginstanties nu online klant worden bij Famed’



Famed verifieert klanten via iDIN

Nieuwe klanten van Famed moesten voorheen een complex contracteringsproces doorlopen, dat gemiddeld 57 dagen in beslag nam. Dit proces is vereenvoudigd en gedigitaliseerd, wat een forse tijdwinst heeft opgeleverd. Een contract kan nu binnen 7 minuten ondertekend zijn. Hoe kreeg Famed dit voor elkaar?

Ondertekenen.nl

Makkelijk. Voordelig. Rechtsgeldig.

Klantcase: Famed

Famed is financieel partner voor de zorgsector.

“We nemen in de meeste gevallen de declaratieverwerking en facturering over van zorgaanbieders, zoals tandartsen en paramedici”, vertelt Frans Kloosterman, Business Developer bij Famed.

“Zorgaanbieders sturen declaraties naar ons door, waarna wij deze uitbetalen. Famed incasseert vervolgens bij de zorgverzekeraars en de patiënt en neemt de bijbehorende financiële risico's van de zorgaanbieder over.”

Complex contracteringsproces

“Bij de meeste klanten gaat het op jaarbasis om grote bedragen, wat grote financiële risico's met zich meebrengt”, zegt Kloosterman. “Het contracteringsproces om klant te worden bij Famed is hierdoor tamelijk complex. Veel van onze klanten zijn een maatschap of een bv, die vaak meerdere maten of bestuurders hebben. Onder contracten moeten hierdoor al snel zo'n honderd natte handtekeningen worden gezet. Dit maakt het proces zeer tijdrovend en foutgevoelig.”

Ook intern nam het afsluiten van contracten veel tijd in beslag. “Onze medewerkers moesten iedere natte handtekening en de identiteit van alle ondertekenaars aan de hand van identiteitspapieren verifiëren”, zo geeft Kloosterman als voorbeeld. “We verzamelen daarnaast informatie van de Kamer van Koophandel (KVK) over klanten. Deze informatie werd voorheen door klanten zelf of door een accountmanager aangeleverd en vervolgens door ons geverifieerd bij de KVK.”

Volledig gedigitaliseerd

“Kortom: het contracteringsproces bevatte veel handmatig werk, was omslachtig en niet meer van deze tijd. We hebben dit proces daarom gestroomlijnd, vereenvoudigd en vervolgens volledig gedigitaliseerd”, aldus Floor van Wakeren, Business Developer bij Famed.

“Softwarebedrijf Immense heeft de oplossing voor ons gebouwd en koppelingen met externe partijen gerealiseerd”, schetst Van Wakeren. “Zo is via Company.info een koppeling gemaakt met de KVK, waardoor gegevens automatisch worden opgevraagd uit het handelsregister. Doordat deze informatie rechtstreeks van de bron afkomstig is, hoeven we de gegevens niet langer handmatig te

verifiëren. Deze koppeling maakt ook direct inzichtelijk welke personen tekenbevoegd zijn bij de klant. Daarnaast is een koppeling gemaakt met het informatiecentrum voor de zorg Vektis om onder meer de juiste AGB-codes op te halen. Deze codes zijn nodig om facturen te kunnen declareren bij zorgverzekeraars.”

Zodra alle benodigde gegevens zijn verzameld, worden de contracten automatisch opgemaakt en geverifieerd. Goedgekeurde contracten worden doorgezonden naar Ondertekenen.nl van Evidos, waar zowel klanten als bestuurders van Famed ze kunnen ondertekenen. De ondertekende contracten worden automatisch opgeslagen in het Customer Relationship Management (CRM)-systeem van Famed.

“Waar Famed voorheen zo'n twee maanden nodig had om een contract met een nieuwe klant af te sluiten, kan dit proces nu in slechts zeven minuten worden afgerond.”

Identiteiten verifiëren via iDIN

De identiteit van gebruikers wordt gecontroleerd via iDIN, waarbij klanten zichzelf identificeren met behulp van de vertrouwde inlogmiddelen van hun bank. Famed kiest bewust voor iDIN, aangezien naast een contract ook een 'akte van cessie' wordt afgesloten met klanten. Via een dergelijke akte draagt een partij een vordering over aan een derde partij. Kloosterman: “Voor het ondertekenen van een akte van cessie zijn in Nederland eigenlijk maar twee digitale verificatiemethoden toegestaan: DigiD of iDIN. DigiD is in ons geval geen optie, aangezien wij geen BSN's mogen gebruiken. In de praktijk is iDIN hierdoor de enige geschikte methode om de identiteit van ondertekenaars te verifiëren.”

De nieuwe werkwijze heeft het contracteringsproces in belangrijke mate gestroomlijnd. “Het aantal handtekeningen dat klanten moeten zetten, is fors teruggedrongen. Waar voorheen bij veel documenten ook losse bijlages moesten worden ondertekend, worden deze nu gebundeld in één document. Dit bespaart tijd voor onze klanten, die vaak een

zeer druk schema hebben”, zegt Kloosterman. “Daarnaast voorkomt deze werkwijze dat er ergens een handtekening ontbreekt waardoor het contract niet meer geldig is.”

Online klant worden

“Dankzij Ondertekenen.nl kunnen zorginstanties nu online klant worden bij Famed”, vult Van Wakeren aan. “Via een proces dat veel weg heeft van het bestelproces van populaire webshops stellen klanten via onze website zelf een product samen. De klant ontvangt meteen een offerte en kan deze direct online ondertekenen. Dit versnelt het proces enorm. Waar Famed voorheen zo’n twee maanden nodig had om een contract met een nieuwe klant af te sluiten, kan dit proces nu in slechts zeven minuten worden afgerond. De nieuwe werkwijze levert dus een flinke tijdwinst op.”

De oplossing is begin november na een uitgebreide testperiode in gebruik genomen. 60 procent van de contracten waarmee Famed werkt, wordt op dit moment via de online flow digitaal afgesloten en ondertekend. Daarnaast wordt 30 procent van de handmatige opgestelde contracten ook digitaal ondertekend. “Op termijn streven we ernaar het afsluiten van alle contracten digitaal mogelijk te maken, zodat we het aantal papieren contracten nog verder kunnen terugdringen.”

Neem contact met ons op om in een vrijblijvend persoonlijk gesprek uw behoefte of vraagstuk rondom digitale zekerheid te bespreken.

Ondertekenen.nl – Evidos

Telefoonnummer: +31(0)23 737 00 46

info@ondertekenen.nl

www.ondertekenen.nl

www.evidos.nl

Over Ondertekenen.nl

Ondertekenen.nl is een dienst van Evidos.

Evidos staat voor ‘Evidence in online services’, bewijskracht voor al uw digitale transacties, en is al 20 jaar expert op het gebied van inloggen en digitaal ondertekenen. Evidos werkt mee aan standaarden als eIDAS en OpenID Connect en het Forum Standaardisatie.



[Meer informatie](#)