

Forderungsmanagement in Vetera

Die Inhalte für ein optimales Forderungsmanagement in Vetera werden in diesen Kapiteln behandelt.

[Einleitung](#)

[Begriffsbestimmungen](#)

[Prüfung der noch nicht in Rechnung gestellten Besuche](#)

[Prüfung der noch nicht bezahlten Rechnungen](#)

[Die richtige Verwendung des Mahnwesens](#)

[Die Nutzung der Vorauszahlungs- oder Anzahlungsoption](#)

Einleitung

Nicht selten erleben wir im Rahmen unserer beratenden Tätigkeit in Tierarztpraxen erschrockene Blicke, wenn die tatsächlichen Beträge nicht verrechneter und nicht bezahlter Besuche ungeschminkt am Bildschirm erscheinen. Um solch ungewünschte emotionale Momente auf ein Minimum zu reduzieren, möchten wir Ihnen mit diesem Dokument einen kleinen Leitfaden an die Hand geben, wie Sie Ihre Forderungen im Blick und unter Kontrolle behalten.

Begriffsbestimmungen

Um in den folgenden Abschnitten von gleichen Inhalten zu sprechen und für das optimale gemeinsame Verständnis, möchten wir einige wichtige buchhalterische Begriffe nennen und beschreiben.

Begriff	Synonym	Bedeutung
Offener Besuch	Offene Behandlungen Nicht fakturierter Besuch Nicht in Rechnung gestellter Besuch	Werden umsatzrelevante Behandlungen in einem Besuch eingetragen, jedoch nicht in Rechnung gestellt / verrechnet / fakturiert, so ist dies ein offener Besuch. Der Kunde hat noch keine Zahlungsverpflichtung.
Rechnung schreiben	Fakturieren Verrechnen	Eine Rechnung wird im Sinne der Buchhaltung erst dann geschrieben, wenn eine Rechnungsnummer vergeben wurde. Unabhängig davon, ob die Rechnung ausgedruckt, per Email versendet oder einfach nur digital im System erzeugt wird. Das bloße Erfassen von Behandlungszeilen im Besuch ist kein Rechnungsschreiben.
Fakturierter Besuch	In Rechnung gestellter Besuch In Rechnung gestellte Behandlungen Verrechneter Besuche Verrechnete Behandlungen	Sobald eine Rechnungsnummer erzeugt wurde, ist ein Besuch fakturiert. Ab jetzt gibt es auch eine Zahlungsverpflichtung und eine Zahlungsfrist für den Kunden, sobald die Rechnung übermittelt wurde.
Offene Posten	Unbezahlte Rechnung	Jede nicht bezahlte Rechnung gehört zu den offenen Posten.

Prüfung der noch nicht in Rechnung gestellten Besuche

Ein wirklich geniales und effizientes Feature ist die automatische Fakturierung in Vetera, die sich hervorragend dazu eignet, regelmäßig zu überprüfen, welche offenen Besuche noch keine Rechnung erhalten haben.

Wir empfehlen, diese Überprüfung mindestens alle 2 Wochen durchzuführen und diese Aufgabe auch über die Chatverwaltung von Vetera als wiederkehrendes ToDo zu hinterlegen und die Erledigung zu dokumentieren.

[Link](#) zur Anleitung im Vetera Support Portal

Prüfung der noch nicht bezahlten Rechnungen

In der Rechnungsübersicht von Vetera können Sie gezielt nach allen bisher nicht bezahlten Rechnungen filtern und nach der entsprechenden Spaltenüberschrift, beispielsweise Rechnungsdatum oder Rechnungsrestbetrag auf- und absteigend sortieren lassen.

Mindestens monatlich sollten Sie diese Liste prüfen und die Entwicklung beobachten. Erfassen Sie bitte auch hierfür eine wiederkehrende Aufgabe über den Chat mit klarer Verantwortlichkeit der ausübenden Person(en). Wenn der Gesamtbetrag der offenen Posten trotz regelmäßiger Mahnungen nicht sinkt, müssen Sie die Arbeitsabläufe bereits vor dem Verrechnungsvorgang in Ihrer Praxis beleuchten und ggf. eingreifen. Gerne beraten Sie hierzu bei Bedarf.

[Link](#) zur Anleitung im Vetera Support Portal

Die richtige Verwendung des Mahnwesens

Es ist ein bewehrter Erfahrungswert, dass Sie bei korrekt und engmaschig durchgeführten Mahnungen die Anzahl der schlecht zahlenden Kunden innerhalb eines Jahres halbieren können. Nutzen Sie auch die Möglichkeit, dass die Mahnung pro Mahnstufe individuelle Texte enthalten kann und auch ihre Unterschrift für ein persönliches Anschreiben enthalten kann.

Für zur baldigen Zahlung motivierende Texte könnten sinngemäß diese Vorschläge dienen, falls Sie mit 3 Mahnstufen arbeiten möchten.

Mahnstufe 1	Sicher haben Sie übersehen, Ihre unbezahlte Rechnung zu begleichen. Um Ihnen zusätzliche Kosten zu ersparen, bitten wir Sie, dies umgehend zu erledigen.
Mahnstufe 2	Leider haben wir trotz Rechnungsversand und zusätzlichem Mahnschreiben an Sie noch keinerlei Zahlungseingang vermerkt. Bitte überweisen Sie in Ihrem eigenen Interesse umgehend alle offenen Beträge, um weitere Maßnahmen und Kosten zu vermeiden. Bei Fragen sprechen Sie uns bitte an.
Mahnstufe 3	Letztmalig fordern wir Sie auf, die seit Wochen unbeglichene Rechnung zu bezahlen. Sollten wir den vollständigen Betrag nicht innerhalb von 4 Tagen erhalten, übergeben wir die Forderung an ein Inkasso-Unternehmen. Bis zum Ausgleich Ihres Kontos sind Sie in unserem System als säumiger Zahler gut erkennbar markiert.

Wir empfehlen Ihnen, mindestens monatlich zu mahnen. Obwohl eine Mahnung auch per Email aus Vetera versandt werden kann, ist der postalische Erhalt eines solchen Schreibens im Allgemeinen eindrücklicher. Legen Sie das Mahnen bitte ebenfalls als frequente und sich immer wiederholende Aufgabe über die Chatverwaltung in Vetera an.

[Link](#) zur Anleitung im Vetera Support Portal

Die Nutzung der Vorauszahlungs- oder Anzahlungsoption

In allen Fällen, in denen Ihr Bauchgefühl und Ihre Menschenkenntnis eine innere Alarmglocke schellen lässt und Sie warnt, dass Sie möglicherweise auf Ihren Behandlungskosten sitzen bleiben könnten, können Sie sehr einfach und schnell eine Vorauszahlung / Anzahlung in Vetera verbuchen. Überlegen Sie sich innerhalb Ihres Teams ein einheitliches Wording für diese Fälle, um eine optimale Akzeptanz beim Tierhalter und ein Minimum an Diskussionen zu erhalten.

Anders als beim Bezahlen von Rechnungen, erhält der Tierhalter hierbei nur eine Quittung und keine quittierte Rechnung. Beim Fakturieren oder beim Bezahlen offener Rechnungen kann das so entstandene Guthaben unkompliziert verrechnet werden.

[Link](#) zur Anleitung im Vetera Support Portal

[Online-Gesprächstermin direkt mit dem Smartemis IT-Team vereinbaren](#)