

HUISHOUDELIJK REGLEMENT FINANCIËEL ADMINISTRATIEVE KLACHTENCOMMISSIE DIMENCE GROEP

Bent u ontevreden over de rekening die u ontvangen heeft over de zorgverlening van (een van de stichtingen van) de Dimence Groep? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij de financieel administratieve klachtencommissie (verder: de commissie). In dit reglement leest u hoe u deze klacht kunt indienen en hoe de commissie uw klacht behandelt.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht van financiële aard indienen via uw behandelaar, de klachtenfunctionaris of door een mail te sturen naar fin.adm.klachtencommissie@dimencegroep.nl.

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht.

Samenstelling van de commissie

De commissie bestaat uit de volgende leden:

- een vertegenwoordiger namens de Raad van Bestuur, voorzitter;
- twee vertegenwoordigers namens de afdeling CF&I, algemene leden;
- een jurist van de Dimence Groep, secretaris.

De commissie wordt ondersteund door het secretariaat van CF&I.

Behandeling van de klacht

De secretaris bekijkt met een medewerker van CF&I de klacht en beoordeelt of de commissie de klacht in behandeling kan nemen. Zo niet, dan ontvangt u hiervan een brief met daarin de reden waarom de klacht niet ontvankelijk is, zie ook 'Bevoegdheden van de commissie'.

Als de klacht in behandeling wordt genomen dan verzamelt de secretaris de benodigde informatie. Op basis van alle stukken komt de commissie binnen vier weken tot een uitspraak. Deze termijn kan in bijzondere omstandigheden worden verlengd met nogmaals vier weken. Na de uitspraak ontvangt u hier zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht van.

Bevoegdheden van de commissie

De commissie is bevoegd om te beoordelen of de factuur die naar u of uw zorgverzekeraar verstuurd is correct is en of er correct geregistreerd is.

De commissie is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

- door de landelijke overheid vastgesteld eigen risico of eigen bijdragen;
- financiële claims;
- de inhoudelijke zorgverlening.

Als de klacht betrekking heeft op een van de bovenstaande onderwerpen dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Wijze van besluitvorming

Alle leden van de commissie hebben een gelijke stem. Het uitgangspunt is om een standpunt in te nemen waar alle leden zich in kunnen vinden. Mocht dit niet lukken dan wordt er beslist bij meerderheid van stemmen.

Uitspraak van de commissie

De commissie kan uw klacht gegrond, deels gegrond en ongegrond verklaren. In navolging daarvan kan de commissie besluiten de factuur die naar u of uw zorgverzekeraar is verstuurd te crediteren (intrekken) of te wijzigen.

Indien u na de uitspraak van de commissie nog vragen heeft over de factuur kunt u terecht bij uw zorgverzekeraar.

Rapportage

Elk (kalender)jaar stelt de commissie een jaarverslag op. Hierin wordt de Raad van Bestuur geïnformeerd over de aard en inhoud van de klachten die zijn ontvangen, de beoordeling daarvan en de wijze van afdoening. Deze rapportage is geanonimiseerd, de gegevens zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

Aldus vastgesteld op 18 maart 2021



DIMENCE GROEP

impluz

Dimence

wyz
welzijn

jeugd
ggz

de kern

TRANSFORE

mindfit