

---

## KLACHTEN-en COMPLIMENTEN REGELING MATHOT 2018

**Het Gezondheidshuis Mathot BV** (handelend onder Mathot Medische Speciaalzaken en Dantuma Medische Speciaalzaak) streeft er steeds naar haar diensten en producten zo goed mogelijk te leveren.

Toch kan het voorkomen dat wij niet voldoen aan uw wensen en verwachtingen. Wij waarderen het dan zeer als u ons daarvan op de hoogte brengt. Dit kan zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. Vervolgens zoeken wij, samen met u, naar een oplossing, welke u tevreden stemt.

Maar het kan ook zijn dat u volledig tevreden bent. Dan vinden wij het natuurlijk leuk dat van u te horen.

Binnen de Klachten-en Complimentenregeling bieden wij u de onderstaande procedure:

### STAP 1: MELDING EN BEHANDELING

- Tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag van 8.00-18.00 uur) kunt u met uw klacht en/of compliment terecht op telefoonnummer **0800 2800409 (gratis)** of **0800 2445566 (gratis)**. Een van onze medewerk(st)ers registreert officieel uw klacht en/of neemt uw compliment in ontvangst.
- Ook schriftelijk kunt u eventueel een klacht en/of compliment bij ons indienen. U kunt uw brief persoonlijk overhandigen aan een van onze medewerk(st)ers of deze opsturen naar: Mathot en Dantuma Medische Speciaalzaken, t.a.v. De heer M.R. Buser (kwaliteitsmanager), **Antwoordnummer 97, 2000 WC Haarlem** (geen postzegel nodig);
- Tenslotte kunt u melding maken van uw klacht en/of compliment via onze website [www.mathot.nl](http://www.mathot.nl) of [www.dantuma.com](http://www.dantuma.com) (rubriek: 'contact')

Na ontvangst van uw klacht informeren wij u zo snel mogelijk. Ons streven is dit binnen 5 werkdagen te doen. Indien nodig, nemen wij eerst nader contact met u op. Uiteraard wordt een klacht steeds strikt vertrouwelijk behandeld en worden alle verdere contacten en eventuele documenten discreet vastgelegd.

Voldoet onze afhandeling van uw klacht uiteindelijk niet aan uw verwachtingen, dan horen wij dat graag en komen zo mogelijk alsnog tot een passende oplossing.

Indien deze afwikkeling volgens u toch niet adequaat en passend zijn, dan kunt u zich achtereenvolgens wenden tot:

### STAP 2: KLACHTENCOMMISSIE

Adres: **Stichting Expertisecentrum Klacht-en Gezondheidsrecht**  
**(voor: compressietherapie en orthopedie)**

Lombokstraat 20, 2022 BJ Haarlem

Telefoon : 023 7001210 (bereikbaarheid: op werkdagen van 9.00 tot 12.00)

---

E-mail : [info@eckg.nl](mailto:info@eckg.nl)  
Klachten : <https://www.eckg.nl/homepagina-klachten-indienen>  
Internetadres : [www.eckg.nl](http://www.eckg.nl)

Tenslotte kunt u zich nog wenden tot:

### **STAP 3: GESCHILLENCOMMISSIE**

De geschillencommissie is ook belast met de tenuitvoerlegging van sancties.

Adres: Geschillencommissie SEMH

Postbus 526, 2400 AM Alphen aan den Rijn

Telefoon : 0172 414814  
Fax : 020 5248118  
E-mail : [info@semh.nl](mailto:info@semh.nl)  
Internetadres : [www.semh.info](http://www.semh.info)

### **Tenslotte**

Aan het gebruik van de klachtenregeling van Mathot zijn geen kosten verbonden. Al uw klachten worden vanzelfsprekend steeds met uiterste discretie behandeld. Gegevens over uw klacht zullen slechts aan derden ter beschikking worden gesteld na uw uitdrukkelijke toestemming.