

KLACHTEN-en COMPLIMENTEN REGELING MATHOT 2021

Mathot Medische Speciaalzaken 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 graag in ontvangst;
- U kunt een klacht en/of compliment tevens melden via het mailadres: kwaliteit@mathot.nl;
- 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, t.a.v. De heer M.R. Buser (compliance officer), **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 (rubriek: 'contact' > 'niet tevreden?')

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

VOOR ALLE PRODUCTGROEPEN

Adres: **Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen (LKMh)**
Postbus 366, 3830 AK Leusden
Telefoon : 033 4651063
Klachten : klacht@lkmh.nl
Internetadres : <https://lkmh.nl/index.php/contact/>

Tenslotte kunt u zich nog wenden tot:

STAP 3: GESCHILLENCOMMISSIE

Adres: **Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon : 070 310 53 10, maandag t/m vrijdag bereikbaar van 10.00 tot 16.00 uur

Vanwege Corona tijdelijk geen telefonische bereikbaarheid omdat alle medewerkers vanuit huis werken.

Alternatieve contactmogelijkheid: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>

Klachten : <https://melding.klachtenloket-zorg.nl>

Internetadres : <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

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.