

## KLACHTEN-en COMPLIMENTEN REGELING 2024

**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 **088 0085800**. Een van onze medewerk(st)ers registreert officieel uw klacht en/of neemt uw compliment graag 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, t.a.v. De heer mr. 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](http://www.mathot.nl) (rubriek: 'Service en contact' > 'Klantenservice' > 'Contactformulier') of direct een mail sturen naar [kwaliteit@mathot.nl](mailto:kwaliteit@mathot.nl).

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: **Klachtenloket van de Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon : 070 310 53 92, maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 16.00 uur

Mail : [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

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

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

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

of

Adres: **Landelijke Klachtencommissie Medische Hulpmiddelen**

Postbus 2017, 3800 CA Amersfoort

Telefoon : 06 82 85 88 93

Mail : [klacht@lkmh.nl](mailto:klacht@lkmh.nl)

Internetadres : <https://lkmh.nl/>

Tenslotte kunt u zich nog wenden tot:

### **STAP 3: GESCHILLENCOMMISSIE**

Adres: **Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon : 070 310 53 80, maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 16.00 uur

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.