

#### ☐ Waarom is er meer aan mij toegewezen dan ik heb aangevraagd?

We leveren alleen complete en gesloten verpakkingen uit. Hierdoor kan uw aanvraaghoeveelheid naar boven worden afgerond.

#### ☐ Wat betekent de status van het vrachtwagentje in Mijn MedBIS?

De vrachtwagens geven u inzicht in de productbeschikbaarheid. Een groene vrachtwagen betekent dat er producten beschikbaar zijn om aan te vragen. GGD/GHOR en ROAZ verdelen de beschikbare voorraad over alle aanvragen. Is er voldoende voorraad om (deels) aan uw aanvraag te voldoen en heeft u uw aanvraag op een werkdag voor 10.00 uur geplaatst? Dan wordt er de volgende werkdag voor 17.00 uur aan u geleverd.

#### ☐ Waar kan ik de actuele status van mijn aanvraag bekijken?

De actuele status en details van uw aanvraag kunt u volgen in [Mijn MedBIS](#) via 'Mijn Bestellingen'.

#### ☐ Waarom verhoogt het LCH de prijzen van PBM?

Het Landelijk Consortium Hulpmiddelen (LCH) voorziet in de extra, naast de reguliere inkoop door zorginstellingen, benodigde hoeveelheid aan persoonlijke beschermingsmiddelen in de zorg door de corona-pandemie. Omdat het LCH "pre-corona"-verkooprijzen hanteert terwijl huidige marktprijzen hoger liggen, zien we het onwenselijk effect dat het LCH niet als noodvoorraad wordt gebruikt, maar als reguliere leverancier in de zorg. Met de prijsverhoging brengt het LCH de verkoopprijs van handschoenen, isolatiejassen en chirurgische maskers IIR ook meer in lijn met de reguliere prijzen aan zorgverleners. Het LCH is tenslotte bedoeld als een extra voorziening voor beschermingsmiddelen naast de reguliere levering van beschermingsmiddelen aan zorgverleners.

#### ☐ Waarom moet ik een express-toeslag betalen?

U betaalt géén express-toeslag over PBM-artikelen. Deze extra kosten worden niet doorberekend voor een PBM-aanvraag. Op alle andere artikelen is wel een express-toeslag van toepassing.

#### ☐ Waarom ontvang ik verschillende productmerken?

GGD/GHOR en ROAZ verdelen de beschikbare voorraad over alle aanvragen volgens de prioritering die is vastgesteld door het ministerie van VWS. Deze landelijke voorraad bestaat uit verschillende merken. Hierdoor kan uw levering meerdere merken bevatten.

#### ☐ Kan ik een ontvangen artikel retour sturen?

Het LCH dient als noodlijn en accepteert enkel retouren bij uitzonderlijke situaties: 1. Er is schade aan het product welke aantoonbaar niet veroorzaakt is door de gebruiker. 2. Het product voldoet aantoonbaar niet aan de norm die voor het product gelden, zoals vastgesteld in de certificeringen. (Het product wijkt aantoonbaar af van de door het LCH gegarandeerde kwaliteit.)

#### ☐ Hoe kan ik contact met jullie opnemen als ik nog andere vragen heb?

Neem contact op met ons Klant Support Team LCH via telefoonnummer **5 1 2e**

De klantenservice van het LCH is geopend op werkdagen van 8.30 tot 13.00 uur. Met vragen kunt u mailen naar

**5 1 2f** [Functionele\\_emailadressen@mediq.com](mailto:Functionele_emailadressen@mediq.com).

#### ☐ Wat is de beschikbaarheid van producten die niet op de lijst van het LCH staan?

Producten die niet op de LCH-lijst staan, kunt u op de gebruikelijke manier bestellen bij Mediq. Dreigt een product uit voorraad te raken, dan nemen wij vroegtijdig contact op met de leverancier of fabrikant en zoeken indien nodig naar een alternatief product. Wij informeren u hierover via de gebruikelijke kanalen.