

Klachten en suggesties

Een lang leven leren

Is een dienst die we leveren niet helemaal naar wens? Dat is niet de bedoeling. Laat het ons weten. Dan zoeken we samen naar een oplossing. Heb je suggesties of tips? Ook die horen we graag. Want daar leren we van.

Melden

Al onze medewerkers kennen de procedure om klachten af te handelen en suggesties aan te nemen. Je kunt dus bij elke medewerker van Lucide terecht. Melden kan schriftelijk en mondeling. Klachten en suggesties komen terecht bij onze kwaliteitsmanager die de klacht afhandelt. Je kunt de kwaliteitsmanager ook rechtstreeks bereiken: jeroenpapen@lucide.org.

Binnen 2 weken bericht

We hebben de ambitie om 90% van alle klachten binnen twee weken af te handelen.

Kernafspraken

1. Of je nu klant, leverancier of partner bent, je kunt een klacht schriftelijk of mondeling melden bij een van onze medewerkers.
2. De collega die de klacht binnenkrijgt, brengt onze kwaliteitsmanager op de hoogte.
3. Onze kwaliteitsmanager handelt de klacht af: zo heb je één aanspreekpunt en heeft de klacht voor ons één eigenaar.
4. De kwaliteitsmanager registreert de klacht altijd. Ook na bijvoorbeeld escalatie naar de directie. In het klachtenregister staat de aard van de klacht. Ook de details over de afhandeling komen in het register.
5. De kwaliteitsmanager legt vast:
 - op welke datum de klacht is gemeld.
 - wie (naam, functie en organisatie) de klacht meldt.
 - wat de aard, impact en ernst van de klacht is.
6. De kwaliteitsmanager kan via de directie andere collega's betrekken bij het analyseren en afhandelen van de klacht.
7. De afhandeling van een klacht leggen we schriftelijk vast. We brengen beide partijen daarvan op de hoogte.
8. De melder krijgt altijd terugkoppeling over de klacht. Behalve als de melder dat per se niet wil.
9. Als de kwaliteitsmanager de klacht niet kan afhandelen, gaat de klacht naar de directie. De directie neemt de klacht dan over en zorgt ook voor de afhandeling.
10. Elk jaar voert de kwaliteitsmanager een klachtenanalyse uit en legt die met een advies voor aan de directie.

September 2023.