Administration
de la gestion de l'eau
Grand-Duché de Luxembourg

1, Avenue du Rock'n Roll
L-4361 ESCH / ALZETTE

MEM-DA-05

Mémento - Informations des clients relatives au processus de réclamation

Version : 4

Mémento No 5 – Traitement des réclamations

Le laboratoire de l'Administration de la Gestion de l'Eau vise en permanence à vous offrir la meilleure qualité de service. Cependant, nous savons que des problèmes peuvent parfois survenir, et notre dispositif de traitement des réclamations est là pour vous aider.

Notre dispositif a deux objectifs principaux :

- améliorer la satisfaction de nos clients grâce à un traitement raisonnable et rapide des réclamations reçues
- améliorer nos services et le fonctionnement de notre laboratoire. En identifiant les faiblesses et les problèmes potentiels, le suivi des réclamations nous aide à mettre en œuvre les mesures nécessaires à l'amélioration de nos services

Le but de ce document est de vous expliquer comment déposer une réclamation et de vous fournir toutes les informations utiles sur notre procédure de traitement des réclamations et les recours qui s'offrent à vous.

Le laboratoire s'engage à :

- examiner toutes les preuves pertinentes concernant votre réclamation
- ne couvrir aucune faute de sa part
- apporter une réponse sans retard
- fournir une explication complète de sa position au sujet de la réclamation
- traiter votre réclamation avec objectivité, transparence et confidentialité
- assurer la sécurité de vos données

Comment nous envoyer votre réclamation ?

Vous pouvez soumettre votre réclamation :

- **de préférence par courriel :** labo@eau.etat.lu
- par téléphone : 24750 670

Quel traitement pour votre réclamation ?

- un accusé de réception vous sera transmis
- votre réclamation sera analysée et nous vous fournirons une information claire et transparente sur les modalités de traitement de votre réclamation
- vous serez informé du nom de la personne en charge de votre réclamation
- nous mettrons en place les éventuelles actions correctives des dysfonctionnements identifiés à travers de votre réclamation et vous tiendrons au courant de l'avancement
- vous serez informé de la clôture et des conclusions suite au traitement de votre réclamation

Memento Nr 5 – Bearbeitung vun Beschwerden

Das Labor der Wasserwirtschaftsbehörde ist stets bestrebt, Ihnen die beste Qualität zu bieten. Wir wissen jedoch, dass manchmal Probleme auftreten können, und unser System zur Bearbeitung von Beschwerden ist dazu da, Ihnen zu helfen.

Unser System hat zwei Hauptziele:

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch angemessene und schnelle Bearbeitung der eingegangenen Beschwerden
- Zur Verbesserung unserer Dienstleistungen und des Betriebs unseres Labors. Die Überwachung von Beschwerden hilft uns, Schwachstellen und potenzielle Probleme zu erkennen und die notwendigen Maßnahmen zur Verbesserung unserer Dienstleistungen zu ergreifen.

In diesem Dokument wird erläutert, wie Sie eine Beschwerde einreichen können, und Sie erhalten alle Informationen, die Sie über unser Beschwerdeverfahren und die Ihnen zur Verfügung stehenden Rechtsmittel benötigen.

Das Laboratorium verpflichtet sich:

- Prüfung aller relevanten Beweise für Ihre Beschwerde
- nicht zur Vertuschung eines Fehlers
- unverzüglich eine Antwort zu geben
- eine umfassende Erläuterung Ihres Standpunkts zu der Beschwerde abgeben
- Ihre Beschwerde objektiv, transparent und vertraulich zu behandeln
- Gewährleisten der Sicherheit Ihrer Daten

Wie können Sie uns Ihre Beschwerde übermitteln?

Sie können Ihre Beschwerde einreichen:

- vorzugsweise **per E-Mail:** labo@eau.etat.lu
- telefonisch unter: 24750 670

Wie wird Ihre Beschwerde bearbeitet?

- Sie erhalten eine Empfangsbestätigung
- Ihre Beschwerde wird analysiert und wir informieren Sie klar und transparent darüber, wie Ihre Beschwerde behandelt wird
- Sie werden über den Namen der Person informiert, die Ihre Beschwerde bearbeitet
- Wir werden alle Maßnahmen zur Behebung der durch Ihre Beschwerde festgestellten Probleme ergreifen und Sie über die Fortschritte auf dem Laufenden halten
- Sie werden über den Abschluss und die Schlussfolgerungen nach der Bearbeitung Ihrer Beschwerde informiert