Unser Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen

1 Möchten Sie Beschwerde einreichen?

Oder möchten Sie eine Beschwerde erheben oder ansprechen?

2 Beschreiben Sie es so vollständig wie möglich und vorallem schriftlich

mit Beweisen und Kontaktdaten

3 Senden Sie es

via Email, Skype, Telefon oder bei einem persönlichen Treffen

4 Wir stellen ein Team zusammen, welches sich Ihrer Beschwerde annimmt

Mitglieder des Teams **haben keinen Interessenskonflikt.** Sie sind:

- NEPCon Mitarbeiter
- Mitglieder des Unparteilichkeits-ausschusses

innerhalb von **2 Wochen** nach Eingang der Beschwerde

Wo möglich, kommunizieren wir in **derselben Sprache** die Sie nutzen

Wir senden eine **schriftliche Zusammenfassung** unserer Kommunikation

5 Wir setzen uns mit Ihnen in Verbindung und informieren Sie über den Plan mit dem Umgang Ihrer Beschwerde

6 Wir sammeln mehr Informationen und verifizieren

Wir erstellen **schriftliche Notizen** unserer Bearbeitung und Entscheidungsfindung

Wir **informieren Sie** über unsere Fortschritte

7 Wir informieren Sie über unsere Entscheidung bezüglich Ihrer Beschwerde

Schritliche Entscheidung **3 Monate** nach Ihrer Einreichung

8 Betrifft die Beschwerde **einen unserer Kunden**, geben wir diesem die Möglichkeit darauf zu antworten

Wir halten Ihren Namen und Ihre Organisation **anonym**, es sei denn, Sie willigen einer Veröffentlichung ein