Unser Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen

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

- NEPCon Mitarbeiter
- Mitglieder des Unparteilichkeits-ausschusses
- Externe Experten

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 bzw. schriftlich

4

Wir stellen ein Team zusammen, welches sich Ihrer Beschwerde annimmt

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

(*ACHTUNG: 1 Woche für RA SAS)

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

Wenn es sich bei der **Beschwerde um einen unserer Kunden** handelt, geben wir ihnen die Möglichkeit, zu antworten

6

Wir sammeln mehr Informationen und verifizieren

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

Wir **informieren Sie** über unsere Fortschritte

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

7

Wir informieren Sie über unsere Entscheidung bezüglich Ihrer Beschwerde

Schritliche Entscheidung **3 Monate** nach Ihrer Einreichung (*ACHTUNG: 60 Tage für RSPO P&C; 30 Tage für RA SAS)

8

Der Streitfall wird an den Inhaber des Zertifizierungssystems oder die Akkreditierungsstelle weitergeleitet

Wenn Sie der Auffasung sind, dass die Bearbeitung von NEPCon nicht zufriedenstellend ist