Hvordan vi håndterer klager

1 Har du en klage?

Eller ønsker du å opplyse om et problem?

2 Skriv ned en detaljert beskrivelse

med bevis og kontaktinformasjon

3 Send det til oss

via e-post

4 Vi setter sammen et team som tar seg av klagen din

Medlemmer i teamet **vil ikke ha noe form for interessekonflikt**. De er:

- NEPCon personale
- Medlemmer av NEPCons habilitetskomité
- Eksterne eksperter

Innen **2 uker** etter at klagen er mottatt
(* MERK: 1 uke for RA SAS)

sender vi deg et **skriftlig sammendrag** av våre samtaler

Hvis det er mulighet, så benytter vi det **samme språket** som ble brukt i klagen

5 Vi vil kontakte deg og informere deg om vår plan vedrørende håndtering av din klage

6 Vi samler mer informasjon og verifiserer

Vi beholder den **skriftlige dokumentasjonen** av vår etterforskning og den avgjørelsen som er tatt

Vi **informer deg** om videre framgang i saken

Ditt navn og din bedrift blir holdt **anonymt**, unntak når du ønsker å vise det

7 Vi informer deg om avgjørelsen som gjelder din klage

Skriftlig avgjørelse innen **3 måneder** etter at du har sendt inn klagen
(*MERK: 60 dager for RSPO P&C; 30 dager for RA SAS)

8 Klager sendes til sertifiseringsordnings eier eller akkrediteringsorgan

Hvis du mener NEPCon avgjørelse er ikke tilfredsstillende