Hur vi hanterar klagomål och överklaganden

1 Har du ett klagomål?

Eller vill du överklaga ett beslut?

2 Beskriv det så fullständigt som möjligt i skrift

och bifoga dokumentation och kontaktuppgifter

3 Skicka det till oss

skriftligt via e-post

4 Vi sätter ihop ett team för att titta på ditt klagomål

Teammedlemmarna **har inte några intresse-konflikter**. De är:

- NEPCon medarbetare
- Medlemmar från opartiskhetskommittén
- Externa experter

Inom **2 veckor** från det att vi har tagit emot ditt klagomål (*OBS: 1 vecka för RA SAS)

Där så är möjligt använder vi **samma språk** som du använder i ditt klagomål

5 Vi tar kontakt med dig och meddelar dig vår plan för hur vi ska hantera ditt klagomål

Om **klagomålet handlar om en av våra klienter,** ger vi dem möjlighet att svara

Vi skickar dig en **skriftlig sammanfattning** av våra samtal

6 Vi samlar in mer information och verifierar

Vi för **skriftliga anteckningar** över vår undersökning och vårt beslut

Vi **informerar dig** om våra framsteg

Ditt namn och din organisation förblir **anonymt**, om du inte vill att vi offentliggör dem

7 Vi informerar dig om vårt beslut om ditt klagomål

Skriftligt beslut inom **3 månader** från det att vi har tagit emot ditt klagomål

(*OBS: 60 dagar för RSPO P&C; 30 dagar för RA SAS)

8 Tvister vidarebefordras till certifikatägare eller ackrediteringsorgan

Om du inte uppfattar NEPCons lösnings om tillfredsställande