



TIPPS BEI BESCHWERDEN

Vertrauen verpflichtet! Wir nehmen Beschwerden unserer Kunden sehr ernst und betrachten Beschwerden als Chance, unsere Dienstleistungen zu verbessern, um Ihnen als Kunden noch bessere Qualität liefern zu können.

IHRE ZUFRIEDENHEIT IST UNS WICHTIG. DESHALB HABEN WIR FÜR SIE DIESEN LEITFADEN ENTWICKELT.

1. Wenden Sie sich bitte schriftlich oder mündlich an den für Sie zuständigen Betreuer. Oder lassen Sie sich einen Mitarbeiter nennen, der Ihre Beschwerde aufnimmt.
2. Wann immer Mängel festgestellt werden, ist unser Hauptziel deren Behebung. Die individuelle Lösung des Einzelproblems steht dabei im Vordergrund. Geben Sie deshalb Ihrem Betreuer bitte die Chance, Ihre Reklamation kompetent bearbeiten zu können.
3. Ihr Betreuer wird die Beschwerde so rasch wie möglich erledigen und Sie informieren.
4. Manchmal wird Ihr Betreuer zusätzlich den/die Referats-/AbteilungsleiterIn einschalten. In den allermeisten Fällen wird Ihr Problem auf diesen beiden Ebenen gelöst werden können.
5. In Einzelfällen kann es vorkommen, dass sich nach dem/der Referats-/AbteilungsleiterIn die Geschäftsleitung Ihres Problems anzunehmen hat.
6. Sollte sich selbst auf dieser Ebene keine Lösung ergeben, dann wenden Sie sich bitte schriftlich an die Rechtsabteilung.