



## **Beschwerdeverfahren**

### **Allgemein**

Artisa unternimmt alle Anstrengungen, um hohe Standards aufrechtzuerhalten und allen Teilnehmern qualitativ hochwertige Erfahrungen zu bieten. Dennoch kann es vorkommen, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden sind und reklamieren möchten. Wir verwenden das folgende Verfahren.

### **Artikel 1**

Wir nehmen Beschwerden über unsere Arbeit, unser Personal und unser Serviceniveau sehr ernst. Eine Beschwerde darf sich nicht auf unsere Politik oder Vision beziehen.

### **Artikel 2**

Wenn Sie eine Beschwerde haben, kann diese mündlich oder schriftlich geäußert werden.

#### **Oral**

Wenn Sie Ihre Beschwerde mündlich, telefonisch oder in einem persönlichen Gespräch äußern, Wir werden uns Ihre Beschwerde genau anhören und gemeinsam nach einer angemessenen Lösung und einer ordnungsgemäßen Beilegung der Beschwerde suchen.

#### **Geschrieben**

Wenn Ihnen dies nicht ausreicht oder Sie es vorziehen, können Sie Ihre Beschwerde schriftlich per Brief oder E-Mail vorbringen.

Wir brauchen:

- Ihren vollständigen Namen und Ihr Geburtsdatum
- eine klare, detaillierte Beschreibung dessen, worum es bei Ihrer Beschwerde geht, plus Datum
- Kopien aller Briefe oder E-Mails im Zusammenhang mit der Beschwerde
- Ihre E-Mail-Adresse oder Postanschrift (damit wir antworten können)

Innerhalb einer Woche erhalten Sie eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde und eine Erläuterung zum Vorgehen.

Das Management von Artisa wird die Beschwerde untersuchen und prüfen, ob Ihre Fragen beantwortet wurden, ob Sie Ungerechtigkeiten oder Härten erlitten haben und welche Abhilfe unter den gegebenen Umständen fair und verhältnismäßig wäre. Auf Wunsch lädt Artisa Sie persönlich ein, um Ihre Beschwerde näher zu erläutern und Sie erhalten innerhalb von 4 Wochen eine schriftliche Entscheidung.

Wenn wir innerhalb dieser Zeit nicht antworten können, werden wir Sie darüber informieren und Ihnen mitteilen, wann Sie mit einer Antwort rechnen können. Wenn das Problem weiterhin besteht, können Sie eine formelle Beschwerde bei unserer Beschwerdekommision einreichen.

**2.1** Wenn das Büro während der Feiertage geschlossen ist, was über die Website und den E-Mail-Responder deutlich gemacht wird, kann die Bearbeitung einer Beschwerde länger als oben beschrieben dauern.

### Artikel 3

Wenn die Bearbeitung der mündlichen oder schriftlichen Beschwerde nach Ansicht des Beschwerdeführers nicht zu einer zufriedenstellenden Lösung führt, benachrichtigen Sie uns bitte schriftlich und Sie können Ihre Beschwerde einem unabhängigen Gremium vorlegen.

Die Beschwerdekommission besteht aus drei Personen. Einer von ihnen wird vom Beschwerdeführer ausgewählt, einer von Artisa, und diese beiden wählen gemeinsam ein drittes Mitglied aus. Innerhalb von 3 Wochen kommt die Kommission zusammen und lädt Sie und Artisa ein. Die Kommission wird beide Parteien anhören. Innerhalb von 6 Wochen nach Einreichung der Beschwerde nimmt die Kommission Stellung. Die Erklärung ist für beide Parteien bindend.

### Artikel 4

Alle Beschwerden werden streng vertraulich behandelt. Falls es notwendig ist, Informationen von Dritten anzufordern, werden wir den Beschwerdeführer im Voraus um Erlaubnis bitten. Beschwerden, deren Behandlung und die Ergebnisse werden aufgezeichnet und für die Dauer von einem Jahr aufbewahrt.

**A** Weverstraat 82  
6579 AG Keekerdon  
Nederland

**T** (+31) (0)611 387147

**B** KvK 10037792

**W** [www.artisagreece.org](http://www.artisagreece.org)  
[info@artisagreece.org](mailto:info@artisagreece.org)