

# Schoenaker-Concept

## Beschwerderegung

### Allgemein

Schoenaker-Concept Vof., hiernach Schoenaker-Concept genannt, legt Wert darauf, zufriedene Auftraggeber/Studenten zu halten.

### Einreichen von Beschwerden

Falls durch den Auftraggeber/Student bei der Auftragsausführung ein Mangel entstehen sollte, wird der Auftraggeber/Student gebeten, die Beschwerde, von Argumenten untermauert, innerhalb eines Termins von spätestens zwei Wochen nach Ende des Auftrags, schriftlich bei der Leitung von Schoenaker-Concept einzureichen.

### Zeitraum

Schoenaker-Concept sorgt dafür, dass innerhalb vier Wochen nach Erhalt der Beschwerde, Kontakt aufgenommen wird mit dem Auftraggeber/Student, um so für eine angemessene Erledigung der Beschwerde zu sorgen.

Falls mehr Zeit nötig sein sollte, die Angelegenheit zu prüfen, wird der Teilnehmer durch Schoenaker-Concept innerhalb zwei Wochen darüber informiert. Dabei wird der Aufschub begründet und der noch zu benötigte Zeitraum angegeben.

### Einlegen von Berufung

Es besteht für den Auftraggeber/Student die Möglichkeit, gegen die vorgeschlagene Abwicklung der Beschwerde Berufung einzulegen bei folgenden unabhängigen Mediatoren:

Frau Erna Hüls, Dipl. Sozialpädagogin, selbständig als Trainerin und Coach in D-Bocholt.

Frau Claudia Sandkötter, Logopädin selbständig in eigener Praxis, Coach, Personalleiterin in D-Rheine.

Das Urteil des Mediators ist bindend sowohl für Schoenaker-Concept als auch für den Auftraggeber/Student, und eventuelle Konsequenzen müssen durch Schoenaker-Concept schnell erledigt werden.

### Transparenz

Die Beschwerderegung ist öffentlich einsehbar über die Website von Schoenaker-Concept.

### Vertraulichkeit

Eine Beschwerde muss immer vertraulich behandelt werden durch die Leitung von Schoenaker-Concept.

### Registrierung

Die Beschwerden und die Art der Abwicklung werden registriert und müssen für einen Zeitraum von zwei Jahren durch Schoenaker-Concept aufbewahrt werden.