



Beschwerde- und Einspruchsverfahren

- Unser Ziel ist der Aufbau und die Pflege von langfristigen und vertrauensvollen Beziehungen zu unseren Kunden. Erreichen wollen wir dieses Ziel durch überzeugende Leistungen. Sollte eine unserer Leistungen einmal nicht Ihren Erwartungen entsprechen, stehen wir konstruktiven Rückmeldungen offen gegenüber.
- Die Einreichung einer Beschwerde oder eines Einspruchs führt weder gegenüber Einzelpersonen noch Organisationen zu diskriminierenden Maßnahmen.

Übermittlung

- Bitte richten Sie Beschwerden oder Einsprüche in schriftlicher Form (z. B. per E-Mail) an einen zuständigen Mitarbeitenden der SLG.
- Zudem besteht die Möglichkeit, Beschwerden und Einsprüche über ein Formular auf der Webseite der SLG www.slg.de.com einzureichen.

Bearbeitung

- Nach Eingang einer Beschwerde oder eines Einspruchs wird der Vorgang intern erfasst. Sie erhalten innerhalb von 10 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung, sofern die Bearbeitung des Vorgangs nicht bereits vor Ablauf dieser Frist abgeschlossen werden kann.
- Der Vorgang und die vorliegenden Informationen werden analysiert. Zur Bearbeitung kann die Beschaffung weiterer relevanter Informationen notwendig sein, um eine fundierte Entscheidung treffen zu können. In diesem Fall kann es notwendig sein, dass wir Sie bezüglich des Vorgangs kontaktieren.
- Die Entscheidung zur Klärung der Beschwerde oder des Einspruchs wird von Personal herbeigeführt, welches vom Vorgang unabhängig ist.
- Wird die Beanstandung als gerechtfertigt eingestuft, werden Maßnahmen vorgeschlagen und durchgeführt.
- Abschließend erhalten Sie eine schriftliche Antwort zu Ihrem Anliegen (z.B. per E-Mail). Wenn erforderlich, werden bei längerer Bearbeitungsdauer Zwischeninformationen übermittelt.