

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

1. Philosophie unseres Beschwerdemanagements

Unsere oberste Priorität ist die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden, Dienstleister und Mitarbeiter.

Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Deshalb haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist die transparente, zeitnahe, angemessene und nachhaltige Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen. Alle eingegangenen Beschwerden werden von uns sorgfältig ausgewertet, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben. Damit wollen wir dauerhaft eine hohe Zufriedenheit und eine langfristige Bindung sicherstellen

2. Verfahren der Beschwerdearbeit

- (1) Alle (potenziellen) Kundinnen und Kunden – zum Beispiel Einzelpersonen, Organisationen oder Unternehmen – die von einer Dienstleistung bzw. Geschäftsaktivität der Firma epas berührt werden, sowie Mitarbeiter, können Beschwerde einlegen.
- (2) Es ist unsere Philosophie, die Beschwerde möglichst vor Ort und im konstruktiven Dialog mit dem Beschwerdeführer zu lösen. Beschwerden können Sie sowohl elektronisch als auch schriftlich oder mündlich an die Firma epas richten.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [datenschutz@epas-
emden.de](mailto:datenschutz@epas-
emden.de) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Ems Ports Agency and Stevedoring Beteiligungs GmbH & Co. KG
Beschwerdemanagement
Zum Nordkai 38
26725 Emden

(3) Um Ihre Beschwerde schnell und umfassend bearbeiten zu können, benötigen wir die folgenden Angaben:

- Ihre vollständigen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- Beschreibung des Sachverhaltes
- Formulierung des Anliegens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit)
- Kopien der zum Verständnis des Vorganges notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden)
- sofern sich der Beschwerdeführende namens und im Auftrage einer anderen Person an uns wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person

(4) Der Beschwerdeführende erhält von uns grundsätzlich eine Bestätigung des Eingangs der Beschwerde. Können wir die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeiten, so erhält der Beschwerdeführende bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

Unsere Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Beschwerdeeingang. Diese Antwort kann auch in Form eines telefonischen Kontaktes erfolgen.

Geben wir Ihrer Beschwerde nicht vollständig statt, erhalten Sie hierfür eine verständliche Begründung.

(5) Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie können sich in diesem Fall mit Ihrer Beschwerde an die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle wenden.

Näheres regelt die Verfahrensordnung der DSGVO- Schlichtungsstelle, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

3. Sonstige Hinweise

- 1) Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei
- 2) Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft.