

Beschwerden – dEnergy GmbH

Stand: Januar 20256

Zweck und Grundsatz

Die dEnergy GmbH legt großen Wert auf Transparenz, Qualität und Unabhängigkeit in allen technischen Dienstleistungen. Daher bieten wir allen direkten und indirekten Nutzern unserer Dienstleistungen die Möglichkeit, Beschwerden oder Einsprüche strukturiert und vertraulich einzureichen.

Stakeholder sind u. a.:

- Kunden der dEnergy GmbH z.B. Projektierer, Betreiber und Ingenieurbüros
- indirekt Nutzer: Behörden, Kommunen und andere öffentliche Stellen
- indirekt Nutzer: Banken und andere Finanzinstitutionen
- indirekt Nutzer: betroffene Dritte (z. B. Anwohner, Auftraggeber unserer Kunden)
- sonstige interessierte Parteien

Beschwerden

Eine Beschwerde umfasst jede Beanstandung, die sich auf folgende Punkte bezieht:

- die Ausführung unserer Dienstleistungen
- den Inhalt oder die Qualität unserer Gutachten und Analysen
- unsere internen Abläufe, Prozesse oder Organisation
- die Leistung eines unserer Kunden, wenn sie im Zusammenhang mit unseren Gutachten oder Berechnungen steht (Beschwerden Dritter)
- die Arbeitsweise oder das Verhalten unserer Mitarbeitenden
-

Beschwerden können jederzeit schriftlich, telefonisch oder persönlich eingereicht werden.

Der Beschwerdeprozess – kurz zusammengefasst

- **Eingang & Registrierung**
Jede Beschwerde wird erfasst und dokumentiert.
- **Zuständigkeit & Information**
Eine verantwortliche Person wird mit der Bearbeitung beauftragt; das zuständige Management wird informiert.
- **Eingangsbestätigung**
Der Beschwerdeführer erhält umgehend eine schriftliche Bestätigung über den Eingang der Beschwerde.
- **Analyse & Maßnahmen**
Die Beschwerde wird intern geprüft, bewertet und analysiert. Falls erforderlich, werden Korrekturen, Klarstellungen oder Abhilfemaßnahmen eingeleitet.
- **Entscheidung & Rückmeldung**
Das Ergebnis wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt. Die Entscheidung wird von einer Person getroffen oder geprüft, die nicht zuvor in die betreffende Arbeit involviert war.

Vertraulichkeit

Alle Beschwerden und Einsprüche werden vertraulich behandelt. Informationen werden nur dann weitergegeben, wenn dies:

- mit dem Beschwerde-/Einspruchsführer abgestimmt wurde oder
- die Beschwerde die Leistung eines unserer Kunden betrifft.

Bezieht sich die Beschwerde auf die Leistung eines Kunden (z. B. Betreiber oder Projektierer), kann es notwendig sein, die Beschwerde an diesen weiterzuleiten, damit er dazu Stellung nehmen kann. Der Beschwerdeführer wird vor der Weiterleitung der Beschwerde hierüber informiert.

Kontakt

Für Beschwerden oder Einsprüche erreichen Sie uns wie folgt:

dEnergy GmbH
Bismarckstraße 10-12
10625 Berlin

E-Mail: beschwerdestelle@denergy-wind.de

Telefon: +49 (0) 30 223 252 37

Telefonisch oder persönlich vorgetragene Beschwerden können von uns um eine schriftliche Zusammenfassung gebeten werden, um Missverständnisse zu vermeiden.