

Bearbeitung und Bewertung von Beschwerden

1. Der Auftraggeber registriert die Beschwerde und stuft sie in eine Kategorie ein.

Code GELB: Der DS-Partner hat nicht die richtigen Informationen beim Kunden hinterlassen, ID-Batch fehlt.

Sanktion: Zusätzliche Schulung und Verwarnung (falls dies innerhalb von 2 Monaten mehrmals vorkommt, hat dies eine Kündigung zur Folge)

Code ORANGE: unprofessionelles Verhalten, beleidigendes Verhalten gegenüber dem Kunden (u. a. Fluchen, brutaler und/oder beleidigender Sprachgebrauch oder unangemessener Eröffnungssatz)

Sanktion: Zusätzliche Schulung und Verwarnung (bei Wiederholung innerhalb von 2 Monaten hat dies eine Kündigung zur Folge.)

CODE ROT: Der Kunde hat den Vertrag nicht unterzeichnet, der Verkäufer hat gelogen, Urkundenfälschung, aggressive Verkaufspraktiken, nach Verlassen des Kunden hat der Verkäufer eigenhändig die Kundendaten im Vertrag ergänzt, um den Auftrag abschließen zu können.

Sanktion: Der Verkäufer wird umgehend entlassen. Bei nachweisbarem strafbarem Verhalten wird Anzeige beim FÖD Wirtschaft erstattet.

2. Anschließend **leitet der Auftraggeber die Beschwerde** (innerhalb von 10 Tagen nach Eingang) dem DS-Partner weiter, der innerhalb von 10 Werktagen Feedback auf die Beschwerde gibt.
3. Sowohl der Auftraggeber als auch der DS-Partner **registrieren die Beschwerde** und das Feedback in einem einheitlichen (Excel-)Dokument.
4. Der DS-Partner und der Auftraggeber verwahren die erfassten Beschwerden von jedem Jahr **mindestens 2 Jahre** in einem Archiv.
5. Wenn **Anzeige** bezüglich einer Straftat erstattet wird, wird dies dem Berufsverband **Belgian Direct Sales Organisation VoE (BDSO)** mitgeteilt. BDSO wird auch über das betreffende Endurteil informiert.
6. BDSO führt ein **Register** über die Anzeigen mit einem Urteil, das die Mitglieder nach betreffendem Antrag an BDSO einsehen können.
7. Die Auftraggeber übermitteln BDSO **halbjährlich** eine **Übersicht** mit den erfassten Beschwerden pro DS-Partner.
8. Die Beschwerden werden **pro DS-Partner**, pro Kategorie (Gelb, Orange und Rot) und mit Ausnahme der Kategorie Rot **anonymisiert weitergeleitet**.
9. **BDSO inventarisiert** diese Beschwerden und erstellt eine Übersicht für den internen Gebrauch, die im betreffenden Ausschuss erörtert wird. DS-Partner mit übermäßig vielen Beschwerden werden angesprochen und gegebenenfalls sanktioniert.

Sanktionen, die BDSO auferlegen kann:

1. Nachweisbare Prozessoptimierung beim DS-Partner, was eine Verringerung der Anzahl Beschwerden in einem vorgegebenen Zeitraum zur Folge haben soll.
2. Verwarnung des betreffenden DS-Partners mit Verbesserungsverfahren.
3. Als letzte Maßnahme: Ausschluss des betreffenden DS-Partners.