

CGM Klage Proces:

Trin 1: Klage

Trin 2: Registrering

Vurdering af klagen

10 dage

Accepteret som værende inden for
rammen af projektet?

Ja

Nej

Sagen afsluttet (svaret vil muligvis
henvise til 3.parts klage procedure)

Trin 3: Behandling af klagen

Gennemgang af forløb, undersøgelser, validering af fakta

21 dage

Præsentation til Udvalget for Klager & Mægling

14 dage

Trin 4: Afslutning af Klagen

Konklusion/ Mæglings rapport

Brev til Klager

14 dage

Trin 5: Implementering og Monitorering

Opfølgning & Monitorering

Evaluering & Rapportering

Gennemgang af interne politikker og
procedurer

Korrigerende og forbyggende
aktioner

Trin 1: Klage

Hvem kan klage?

Alle som føler sig berørt af offshore vindmølleparken project Arcadis Ost 1.

Hvad kan jeg klage over?

Du kan klage over adgang til information, miljømæssige- og sociale forhold der bidrager til at du er påvirket af projektet, ansættelse osv. Din klage kan involvere planlægning, implementering og påvirkning af Arcadis Ost 1. Du skal indsende din klage inden 1 år efter du kom tilkendskab med problemet

Hvordan klager jeg?

Send venligst din klage skriftlig, enten via email eller ved almindelig brevpost til adressen for projektet stående ovenfor.

Trin 2: Registrering

Hvordan ved jeg om min klage er modtaget og bliver behandlet?

Parkwind vil bekræfte modtagelsen af din klage inden 10 arbejdsdage (hvis den ikke er indsendt anonymt).

Bekræftelsen vil også indeholde et svar på om din klage er blevet afvist eller om den bliver behandlet yderligere. Hvis din klage bliver afvist, vil Parkwind informere dig om hvorfor.

Trin 3: Behandling af klagen

Hvad sker der så?

Arbejdsprocessen med klage vil variere afhængigt af type for klage der er tale, i forhold til kompleksiteten og vurderingen og hvordan man internt finder de fakta som skal bruges. Parkwind vil muligvis kontakte dig undervejs i processen for at få uddybende og mere information.

Parkwind vil evaluere de tiltag og beslutninger som var grunden til, at man ikke fulgte interne procedure, standarder eller den pågældende lovgivning.

Parkwind vil tilbyde, at klageren kan deltage i at løse den potentielle konflikt, hvis klageren er villig til at engagere sig i sådan et samarbejde og proces. Det er intentionen at processen skal bygge på tillid og igangsætte en dialog, med det formål at blive enige om en fælles løsning.

Trin 4: Afslutning af Klagen

Hvad er de mulige udfald af klagen?

- Problemet bliver løst
- Implementering af korrektioner
- Anbefalinger til Parkwinds Management
- Klagen er frafaldet
- Ingen yderligere tiltag

Hvordan får jeg at vide hvad resultatet er?

Parkwind vil informere dig af udfaldet i et skriftligt svar. Tidshorizonten for det skriftlige svar afhænger af kompleksiteten af klagen og skal ikke overstige 50 arbejdsdage fra den dato hvor Parkwind anerkendte modtagelse.

Dine lovmæssige rettigheder bliver ikke påvirket af, at du rejser en klage.

Trin 5: Implementering og Monitorering

Hvilke tiltag vil Parkwind udføre som følge af resultatet?

Baseret på disse erfaringer og iagttagelser vil Parkwind identificere forbedringerne og tilrette processerne i forhold til de forpligtelser Parkwind har.

Parkwind vil monitorere lukkede klager for at sikre, at de opfølgende foranstaltninger bliver implementeret og sikre at tilfredsstillende afhjælpning er opnået.