

Inhaltsverzeichnis

0	Einleitung	2
0.1	Allgemeines	2
0.2	Abgrenzung zu Whistleblower Richtlinie	2
0.3	Sichere Kommunikationskanäle und Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen	2
1	Externe Beschwerde (Kunden, Lieferanten, Behörden)	3
1.1	Kommunikationskanal für externe Beschwerden	3
1.2	Stimulation von Beschwerden.....	3
1.3	Annahme von Meldungen	3
1.4	Bearbeitung von Meldungen.....	3
1.5	Reaktion auf Meldungen	4
1.6	Dokumentation der Meldungen.....	4
1.7	Auswertung der Meldungen.....	4
2	Interne Beschwerden (Mitarbeiter)	5
2.1	Kommunikationskanal für interne Beschwerden.....	5
2.2	Stimulation von Beschwerden.....	5
2.3	Annahme von Meldungen	5
2.4	Bearbeitung von Meldungen.....	5
2.5	Reaktion auf Meldungen	5
2.6	Dokumentation der Meldungen.....	6
2.7	Auswertung der Meldungen.....	6
3	Wirksamkeit des Beschwerdemanagement Systems	6
3.1	Überwachen	6
3.2	Kontinuierliche Verbesserung	6

0 Einleitung

0.1 Allgemeines

Beschwerden sind wertvolle Rückmeldungen von Kunden, Mitarbeitern und anderen Stakeholdern einer Organisation. Sie bieten die Möglichkeit, Mängel zu identifizieren, Prozesse zu verbessern und das Vertrauen in die Organisation zu stärken. Eine effektive Handhabung von Beschwerden ist daher von entscheidender Bedeutung für den langfristigen Erfolg und die Reputation jeder Einrichtung oder Firma.

Unsere Organisation verpflichtet sich zu höchsten Standards in Bezug auf Transparenz, Verantwortlichkeit und Kundenzufriedenheit. Diese Richtlinie soll sicherstellen, dass Beschwerden fair, zeitnah und professionell behandelt werden und dass alle Beteiligten in den Prozess einbezogen werden, um gerechte Lösungen zu finden.

Diese Richtlinie beschreibt das Verfahren, wie Beschwerden erfasst, bearbeitet und gelöst werden sollen. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass alle Beschwerden ernst genommen werden, dass angemessene Maßnahmen ergriffen werden, um sie zu klären, und dass wir kontinuierlich daraus lernen, um unsere Dienstleistungen und Produkte zu verbessern.

0.2 Abgrenzung zu Whistleblower Richtlinie

Eisenmann fördert die Kultur der freien Meinungsäußerung, in der Bedenken über mögliches ungesetzliches, unethisches oder gesellschaftlich verantwortungsloses Verhalten oder anderes unverantwortliches Vorgehen der Gruppe oder Gruppenmitglieder frühzeitig und sicher gemeldet werden. Ohne Angst vor Vergeltungsmaßnahmen oder sonstigen Benachteiligungen.

Die Meldung und der Umgang solcher Sachverhalte entspricht den Anforderungen des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG). Die Umsetzung dieses Gesetzes ist in der Eisenmann Whistleblower-Richtlinie beschrieben.

0.3 Sichere Kommunikationskanäle und Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen

Wir unterstützen sichere Kanäle zur Informationsweitergabe sowohl innerhalb von Eisenmann als auch gegenüber den Behörden. Darüber hinaus schützen wir sie wirksam vor Entlassung, Belästigung oder anderen Formen von Vergeltungsmaßnahmen. Wir verpflichten uns Vergeltungsmaßnahmen gegenüber dem Beschwerdeführer zu unterlassen.

1 Externe Beschwerde (Kunden, Lieferanten, Behörden)

1.1 Kommunikationskanal für externe Beschwerden

Beschwerden können wie folgt an das Unternehmen kommuniziert werden:

- Direkte Kommunikation mit dem Eisenmann Ansprechpartner (Vertrieb, Einkauf, Projektleiter, etc.)
- anonym an: meldestelle@eisenmann.com

Beschwerden im Sinne des Hinweisgeberschutz-Gesetzes (HinSchG):

- über das Kontaktformular unter <https://digital-dsb.eu/meldestelle>
- Telefonisch unter +49 7121 7440063
- per E-Mail: meldestelle@digital-dsb.eu

1.2 Stimulation von Beschwerden

- regelmäßige Kommunikation der Internen Stakeholder (Vertrieb, Einkauf, Finanz) mit ihren externen Partnern (Kunden, Lieferanten, Beratungen, Behörden)
- Interne Stakeholder (Vertrieb, Einkauf, Finanz) fordern Feedback zur erbrachten Leistung, zur stattfindenden Kommunikation und zum Umgang mit Beschwerden ein

1.3 Annahme von Meldungen

- Eingang der Beschwerde über Telefon/Mail/Kontaktformular
- Weiterleitung der Beschwerde zu internem Ansprechpartner
- Bestätigung des Meldungseinganges per Mail/Telefon
- Anfangsbewertung der Beschwerde zur Bewertung der Dringlichkeit und Komplexität gemäß Bewertungsmaßstab
- Einholen von Hintergrundinformationen durch persönliches Gespräch
- Analyse der Beschwerde für eine Zuordnung an Fachabteilung / Beauftragten

1.4 Bearbeitung von Meldungen

- Aufarbeitung der Inhalte & Erarbeitung möglicher Lösungsansätze durch Fachabteilung / Beauftragten
- Bewertung der erarbeiteten Lösungsansätze
- Interne Validierung des Lösungsansatzes nach dem Vier-Augen Prinzip
- Feedback des Meldenden einholen

1.5 Reaktion auf Meldungen

- Rückmeldung über den Bearbeitungsstatus über den gesamten Bearbeitungsprozess (per Mail / ggf. Telefon)
- Persönliche, telefonische oder schriftliche Kontaktaufnahme des Ansprechpartners
- Ggf. Präsentation ausgewählter Lösungsansätze gegenüber dem Meldenden
- Ggf. Umsetzung der Lösung

1.6 Dokumentation der Meldungen

- Bereitstellung standardisierter Beschwerdeformulare zur Gewährleistung einheitlicher Dokumentation und Vergleichbarkeit
- Zentrale Ablage eingereicherter Formulare auf Laufwerk
- Gruppierung der Beschwerdeformulare nach Bearbeitungsstatus und Branche
- Dokumentation des Vorganges

1.7 Auswertung der Meldungen

- Wöchentliche Analyse von Beschwerden durch Interne Stakeholder
- Identifizierung von Optimierungspotenzialen
- Ableitung von Maßnahmen

2 Interne Beschwerden (Mitarbeiter)

2.1 Kommunikationskanal für interne Beschwerden

Beschwerden können intern wie folgt kommuniziert werden:

- Direkte Kommunikation mit dem Konfliktpartner
- Direkte Kommunikation mit dem Vorgesetzten
- Direkte Kommunikation mit dem Betriebsrat oder der Geschäftsleitung
- anonym an: meldestelle@eisenmann.com

Beschwerden im Sinne des Hinweisgeberschutz-Gesetzes (HinSchG):

- über das Kontaktformular unter <https://digital-dsb.eu/meldestelle>
- Telefonisch unter +49 7121 7440063
- per E-Mail: meldestelle@digital-dsb.eu

2.2 Stimulation von Beschwerden

- Reflexionsgespräche disziplinarischem Vorgesetzten
- Gesprächsangebote des Betriebsrates und der Geschäftsleitung

2.3 Annahme von Meldungen

- Zur Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Ansprechpartner
- Dokumentation der Beschwerde durch den Ansprechpartner mittels Beschwerdeformular
- Weiterleitung der dokumentierten Beschwerde an den Betriebsrat
- Information über Beschwerdeeingang telefonisch/persönlich an Betriebsrat und HR (Ablage des Beschwerdeformulars)

2.4 Bearbeitung von Meldungen

- Prüfung der Legitimation der Beschwerde durch den Betriebsrat
- Einordnung der Angelegenheit als Rechtsstreitigkeit oder Regelungsstreitigkeit
- Im Fall Rechtsstreitigkeit: Bearbeitungsprozess beilegen
- Im Fall Regelungsstreitigkeit: Bearbeitungsprozess folgen
- Unterstützung beim Rechtsbehelfsverfahren

2.5 Reaktion auf Meldungen

- Kontaktaufnahme mit den involvierten Parteien (gemäß Beschwerdeformular)
- Einladung der involvierten Parteien zur Erarbeitung einer Problemlösung unter Aufsicht des Betriebsrates
- Erarbeitung einer Problemlösung zur Beilegung der Beschwerde des Mitarbeiters (Protokollierung des Problemlösungsprozesses)

Beschwerdemanagement

- Schriftliche Dokumentation der Problemlösung inkl. Einverständniserklärung des Mitarbeiters
- Reflexionsgespräch zwischen Mitarbeiter und HR zwei Wochen nach Beilegung der Beschwerde

2.6 Dokumentation der Meldungen

- Ablage des Beschwerdeformulars auf verschlüsseltem HR-Laufwerk (Datenschutz)
- Ablage des Problemlösungsprotokolls auf verschlüsseltem HR-Laufwerk (Datenschutz)
- Gruppierung der Beschwerdeformulare nach Beschwerdehintergrund (vgl. Beschwerdeformular Mitarbeiter)

2.7 Auswertung der Meldungen

- Analyse der internen Beschwerden durch HR und Betriebsrat alle 6 Monate auf Basis der eingereichten Beschwerdeformulare
- Identifizierung von Optimierungspotenzialen
- Ableitung von Maßnahmen

3 Wirksamkeit des Beschwerdemanagement Systems

3.1 Überwachen

Die Überwachung des Beschwerdemanagement Systems erfolgt durch die Geschäftsleitung.

Zudem erfolgt eine externe Bewertung im Zuge wiederkehrender Audits zum Nachweis der Zertifizierungen und im Rahmen der SAQ-Selbstauskünfte.

3.2 Kontinuierliche Verbesserung

- Monatliche Präsentation der Beschwerden und Optimierungsmaßnahmen durch Fachabteilungen an Geschäftsleitung
- Evaluation von nachhaltigen Optimierungsmaßnahmen durch Geschäftsleitung und Fachabteilung
- Implementierung ausgewählter Optimierungsmaßnahmen durch Fachabteilung