

# Leitfaden für Beschwerden



Leitfaden für Beschwerden vom 31.12.2024

der

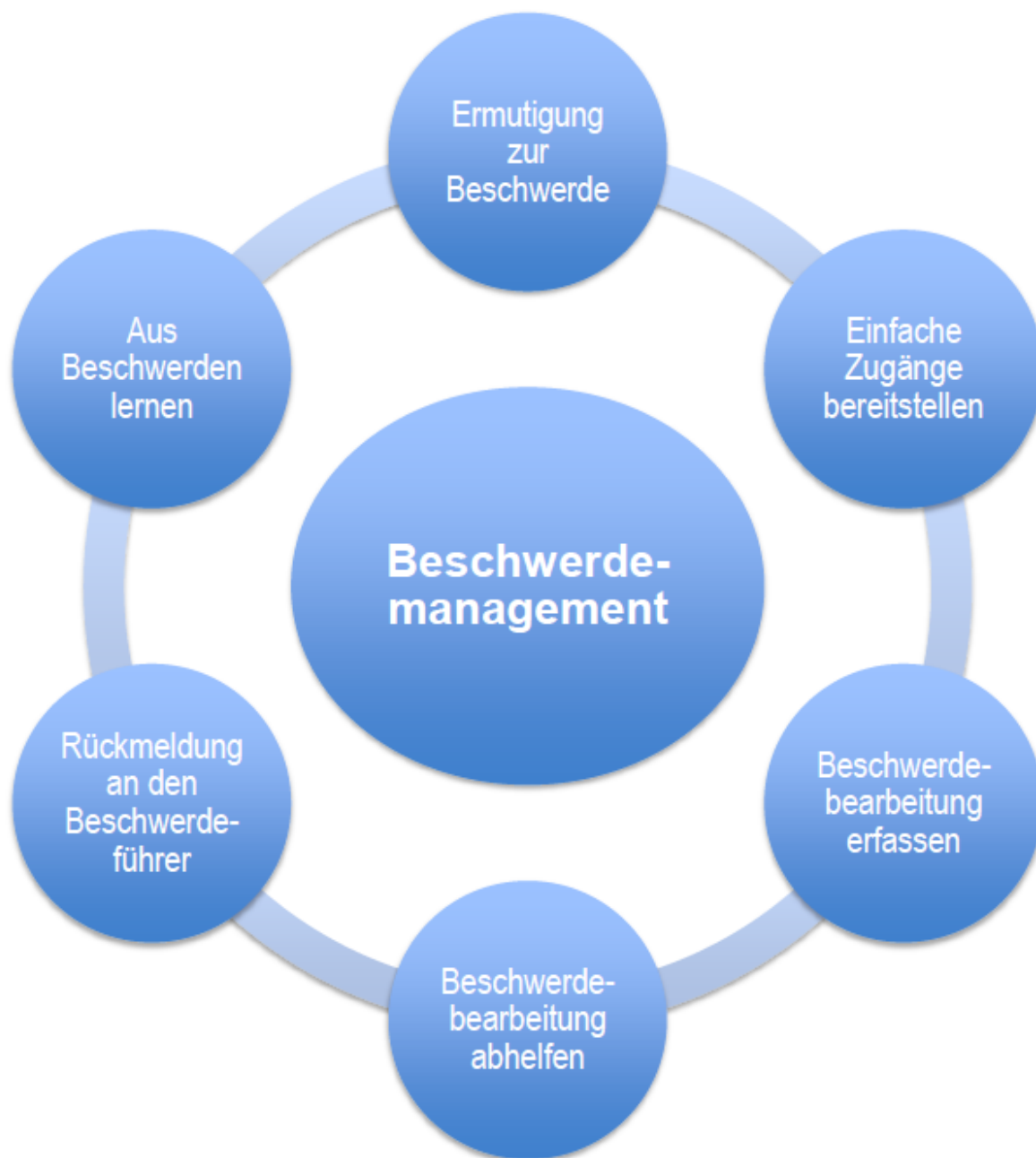
technico GmbH & Co. KG

Gartenkamp 122

D-49492 Westerkappeln

# Leitfaden für Beschwerden

**Beschwerden werden in unserem Unternehmen ernst genommen!**



## Der Weg der Beschwerdebearbeitung

Für das Annehmen einer Beschwerde ist jeder leitende Mitarbeiter zuständig, auch wenn derjenige mit der Ursache der Beschwerde nichts zu tun hat. So wird der Zugang für Beschwerden einfach ermöglicht.



Bedanken Sie sich für die Rückmeldung: „Danke für ihre Offenheit“, „Schön, dass Sie das ansprechen.“



Weiterleitung an die verantwortliche Person.



Derjenige, der die Beschwerde angenommen hat, gibt diese so schnell wie möglich weiter. „Ich werde ihre Rückmeldung an Frau/ Herrn ..... weiterleiten. Er/ sie wird in den nächsten 1-2 Tagen auf Sie zukommen.“



Die verantwortliche Person geht so schnell wie möglich auf den Beschwerdeführer zu und führt das Beschwerde- Klärungsgespräch. Je nach Situation wird eine entsprechende Maßnahme verabredet und umgesetzt.



Die Beschwerde und die Abhilfe werden dokumentiert.



Die verantwortliche Person informiert ihre Leitung über die Beschwerde, die entwickelte Abhilfe bzw. das weitere geplante Vorgehen.



Nach ca. 4 Wochen geht die verantwortliche Person auf den/ die Beschwerdeführer(in) zu und erkundigt sich, ob die entsprechende Maßnahme erfolgreich war und die Situation nun in Ordnung ist. Sollte die Situation nicht in Ordnung sein wird die Leitung informiert.

# Leitfaden für Beschwerden



## **Beschwerden von Kunden, Lieferanten und externen Interessengruppen bzw. Rechteinhabern**

### Schritt 1

Beschwerdeführer sprechen persönlich mit dem betroffenen Mitarbeiter der technico.

Ziel: Klärung des Sachverhalts im Gespräch und Suche nach Lösungen

(Gesprächsdokumentation)

### Schritt 2

(bei Erfolglosigkeit von Schritt 1)

Die Beschwerdeführer sprechen direkt mit dem zuständigen Abteilungsleiter.

Ziele:

erneute Sachverhaltsklärung und Überprüfung der bisherigen Lösungswegfindung

ggf. Absprachen zu einem veränderten Lösungswegtreffen

(Gesprächsdokumentation)

### Schritt 3

bei Erfolglosigkeit von Schritt 2)

Die Geschäftsführung wird informiert und führt Gespräche mit den Beteiligten.

Ziel: Lösungsfindung mit schriftlichen Absprachen oder Anordnung von Maßnahmen

## Grundsätze der Beschwerdebearbeitung

1. Konflikte werden dort bearbeitet, wo sie entstanden sind.
2. Jeder nimmt Beschwerden an und leitet sie an die/ den verantwortliche/n Mitarbeiter/in weiter. Der Beschwerdeführer wird darüber aufgeklärt. Z.B.: „Ich werde Ihr Anliegen weiterleiten. X kommt in 1-2 Tagen auf Sie zu“
3. Dank für die Rückmeldung: „Danke für ihr Offenheit. Gut, dass sie das ansprechen...“
4. Die/ der verantwortliche Mitarbeiter/in geht auf den Beschwerdeführer zu. Trifft Verabredungen. Dokumentiert Beschwerde und Verabredung.
5. Informieren und überprüfen gemäß Beschwerde-Kette.

## Hilfreiche Tipps für das Beschwerdegespräch

- ◆ Lassen Sie sich nicht auf ein Gespräch zwischen „Tür und Angel“ ein.
- ◆ Verabreden Sie einen Termin für das Gespräch.
- ◆ Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch.
- ◆ Nehmen Sie die Beschwerden ernst.
- ◆ Geben Sie dem Beschwerdeführer Raum und Zeit sich auszusprechen. Kunden sollen sich den Ärger von der Seele reden können.
- ◆ Hören Sie zu!
- ◆ Stellen Sie sich auf den Kunden ein. Versuchen Sie, sich in seine Situation zu versetzen, damit Sie dessen Standpunkt erfassen.
- ◆ Stellen Sie Fragen, die zur näheren Abklärung der Situation führen.
- ◆ Entdecken Sie das bzw. die Interessen hinter der Position.
- ◆ Bieten Sie eine Lösung, die das Interesse aufnimmt oder den Ausblick, dass Sie die Situation abklären werden. Nennen Sie in dem Fall einen konkreten Zeitpunkt, wann Sie sich zurückmelden.
- ◆ Lassen Sie sich durch Vorwürfe oder Kritik nicht aus der Ruhe bringen.

# Leitfaden für Beschwerden

Gesprächsdokumentation

Information an: \_\_\_\_\_

1. Teilnehmer des Gesprächs am: \_\_\_\_\_

Name, Firma und ggf. Funktion

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Vereinbarungen/ Verabredete Maßnahmen:

3. Weitere Verfahrenswege/ Überprüfung nach 4 Wochen

(bei Einhaltung der Vereinbarung Vernichtung aller Unterlagen)

Unterschriften:

\_\_\_\_\_

Sollten Sie Verstöße gegen diese Leitfaden feststellen oder vermuten, wenden Sie sich bitte direkt an die Geschäftsleitung.

Westerkappeln, Dezember 2024

gez. Gerold W. Büschen

Geschäftsführung