

# Feedback- und Beschwerdeverfahren

## 1 Zweck und Anwendungsbereich

Dieses Verfahren beschreibt die Schritte zur Erfassung, Bearbeitung und Lösung von Feedback und Beschwerden, die von Mitarbeitern, Kunden, der Kommune und anderen Interessensgruppen im Zusammenhang mit der Nachhaltigkeitsstrategie von KUTTER eingereicht werden. Ziel ist es, eine offene und transparente Kommunikation zu fördern, um kontinuierliche Verbesserungen zu erreichen und Anliegen schnell und effizient zu klären.

## 2 Definitionen

- Feedback: Jede Rückmeldung, die von einer Person oder Organisation zur Verbesserung unserer Prozesse oder Dienstleistungen gegeben wird.
- Beschwerde: Jede Unzufriedenheit, die durch eine Handlung, ein Produkt oder eine Dienstleistung von KUTTER ausgelöst wurde.

## 3 Grundsätze

- Zugänglichkeit: Das Verfahren ist für alle Beteiligten zugänglich und wird öffentlich auf der Unternehmenswebsite bereitgestellt.
- Transparenz: Alle Schritte des Verfahrens sind klar definiert und für die Beteiligten nachvollziehbar.
- Vertraulichkeit: Alle eingegangenen Anliegen werden vertraulich behandelt, und personenbezogene Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet.
- Unparteilichkeit: Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt neutral und fair.
- Reaktionsfähigkeit: Alle Anliegen werden zügig und effizient bearbeitet.

## 4 Einreichung von Feedback und Beschwerden

Feedback und Beschwerden sowie Fragen dazu können auf folgende Arten eingereicht werden:

- Per E-Mail: [info@kutter.de](mailto:info@kutter.de)

- Per Post: **Augsburger Str. 55, 87700 Memmingen**

- Telefonisch: **08331-8551100**

## 5 Prozessablauf

### 5.1 Empfangsbestätigung

Innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Beschwerde oder des Feedbacks wird dem Einreichenden eine Eingangsbestätigung zugesendet, in der die weiteren Schritte des Verfahrens erläutert werden.

### 5.2 Untersuchung

Die zuständige Kontaktperson prüft das Anliegen gründlich. Dazu kann es erforderlich sein, zusätzliche Informationen vom Einreichenden anzufordern oder interne Untersuchungen durchzuführen. Bei Bedarf werden auch externe Stellen oder Experten einbezogen.

### **5.3 Bearbeitungszeitraum**

In der Regel wird das Anliegen innerhalb von 14 Werktagen bearbeitet. Sollte eine umfassendere Untersuchung notwendig sein, wird der Einreichende über den voraussichtlichen Zeitrahmen informiert.

### **5.4 Rückmeldung und Lösungsvorschläge**

Nach Abschluss der Untersuchung wird dem Einreichenden eine schriftliche Rückmeldung gegeben. Diese enthält:

- Eine Zusammenfassung des Anliegens.
- Die durchgeführten Untersuchungsmaßnahmen.
- Gegebenenfalls vorgeschlagene Korrektur- oder Vorbeugemaßnahmen.

## **6 Eskalation von Beschwerden**

Sollte der Einreichende mit der Rückmeldung oder Lösung nicht zufrieden sein, kann das Anliegen an eine höhere Managementebene weitergeleitet werden. Zusätzlich hat der Einreichende die Möglichkeit, sich an eine unabhängige externe Schlichtungsstelle oder eine Zertifizierungsstelle zu wenden.

## **7 Dokumentation und Nachverfolgung**

Alle eingereichten Beschwerden und Feedbacks werden dokumentiert. Regelmäßige Auswertungen dieser Daten helfen uns, systematische Schwachstellen zu erkennen und langfristige Verbesserungen in unseren Prozessen und Dienstleistungen umzusetzen.

## **8 Kommunikation und Veröffentlichung**

Das Feedback- und Beschwerdeverfahren wird allen Mitarbeitern zugänglich gemacht und auf der Unternehmenswebsite veröffentlicht. Änderungen des Verfahrens werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst, um den Anforderungen der Nachhaltigkeitszertifizierung gerecht zu werden.