

STRICKER BESCHWERDERICHTLINIE

GELTUNGSBEREICH

Diese Beschwerderichtlinie gilt für alle Arten von Beschwerden:

- > Beschwerden von Beschäftigten
- > Kundenbeschwerden
- > Beschwerden von Verbrauchern
- > Beschwerden von Lieferanten und Dienstleistern
- > Beschwerden von Geschäftspartnern
- > Beschwerden von Nachbarn
- > Beschwerden von Behörden und Ämtern
- > Sonstige Beschwerden

BESCHWERDEN KANN ES GEBEN ZU

- > Vorgesetzten
- > Kollegen
- > der Geschäftsführung
- > dem Unternehmen Stricker insgesamt
- > Angehörigen anderer Unternehmen und Organisationen

Als Beschwerde wird angesehen, wenn jemand mit dem Verhalten einer anderen Person oder Organisation nicht einverstanden ist und dieses nicht mit seinem Vorgesetzten klären kann. In der Regel richtet sich die Beschwerde gegen einen Sachverhalt, der gegen unseren Verhaltenskodex verstößt. Grundsätzlich darf aber auch über andere Anlässe eine Beschwerde stattfinden.

Jede Meldung von Behörden oder Ämtern, die einen Regelverstoß seitens Stricker betreffen, werden als Beschwerde erfasst.

Diese Beschwerderichtlinie stellt somit das Whistleblower-System von Stricker dar.

Beschwerden über unsere Produkte, die Qualitäts- und Liefertermine betreffen, sind keine Beschwerde in diesem Sinne, sondern werden als Kundenreklamationen vom jeweiligen Vertriebsbereich erfasst.

Beschwerden von Beschäftigten

Als erstes sollte jeder, der sich beschweren möchte, damit bis zum nächsten Tag warten.

Außerdem sollte jeder erst versuchen, den Sachverhalt im direkten Gespräch zu klären (soweit möglich).

Wenn das nicht möglich ist, kann sich jeder Beschäftigte während der Arbeitszeit und außerhalb der Arbeitszeit beschweren. Die Beschwerde ist bei der Personalleitung oder dem Betriebsrat einzureichen. Dieses kann schriftlich oder mündlich erfolgen. Dabei sind der Sachverhalt, die beteiligten Personen und weitere Informationen (z.B. Uhrzeit, Hintergründe etc.) zu nennen. Der Name des Beschwerdeführers wird vertraulich behandelt und nur mit dessen Zustimmung offengelegt.

Auf Wunsch bzw. entsprechender Notwendigkeit kann die Beschwerde auch anonym eingereicht werden, z.B. Brief ohne Absender.

Jedem, der eine berechtigte Beschwerde einreicht, wird zugesichert, dass ihm dadurch keine Nachteile drohen. Wir werden aber sorgfältig betrachten und analysieren, ob unzutreffende oder unberechtigte Beschwerden eingereicht werden (z.B. Verleumdung, Mobbing o.ä.) und dieses bei Bedarf mit dem Beschwerdeführer besprechen.

BESCHWERDEN VON DRITTEN

Als Hauptansprechpartner für alle externen Parteien (Kunden, Lieferanten, Dienstleister, Nachbarn, Behörden, Ämter) stehen der Geschäftsführer sowie der Leiter Einkauf zur Verfügung und können direkt kontaktiert werden.

In Fällen, in denen diese Hauptansprechpartner nicht kontaktiert werden sollen oder können, bieten wir die Möglichkeit, hierzu unsere Personalleitung anzusprechen.

Wenn Mitarbeiter Informationen zu Beschwerde von Dritten erhalten sind sie angehalten, diese an die Personalleitung bzw. den Betriebsrat weiterzugeben.

BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

Jede Beschwerde erfassen die Personalleitung bzw. der Betriebsrat in gemeinsamer Abstimmung mit allen Informationen in der Beschwerdeliste.

Zu jeder Beschwerde findet eine Bearbeitung statt. Diese besteht aus einer Prüfung, einer Analyse der Umstände, Lösungsvorschlägen und einer Klärung mit den Beteiligten.

Alle wesentlichen Schritte und Ergebnisse werden in Beschwerdeliste protokolliert.

Das abschließende Ergebnis wird – soweit möglich – dem Beschwerdeführer kommuniziert. Mit diesem ist zu klären, ob er die Beschwerde somit als erledigt ansieht.