

RICHTLINIE - BESCHWERDEMANAGEMENT

1. Vorwort

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Geschäftspartner und Mitarbeiter an erster Stelle. Es ist uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Wir haben daher eine Beschwerdestelle eingerichtet und Maßnahmen zum Beschwerdemanagement vorgesehen. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden jeglicher Art sicherzustellen. Eingegangene Beschwerden werden ausgewertet, um wiederkehrende Fehler und Probleme zu beheben. Damit wollen wir die Zufriedenheit unserer Geschäftspartner und Mitarbeiter und eine langfristige Bindung sicherstellen.

2. Verfahren bei Beschwerdebearbeitung

- 2.1 Alle Geschäftspartner und Mitarbeiter, die von den Aktivitäten der V+S berührt werden, können Beschwerde einlegen.
- 2.2 Für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich ist das Beschwerdemanagement der V+S. Beschwerden können sowohl schriftlich als auch mündlich an die V+S gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adressen

Philipp.soehnlein[at]vs-shotblasting.com
Thomas.roder[at]vs-shotblasting.com

verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

V+S Vogel & Schemmann Maschinen GmbH
Beschwerdemanagement – Geschäftsführung
Rohrstraße 16
58093 Hagen

2.3 Für die Bearbeitung der Beschwerde benötigen wir die folgenden Angaben:
(Eine anonyme Übersendung ist ebenfalls möglich und wird analog bearbeitet.)

- Vollständige Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Adresse, Telefonnummer, ggf. E-Mail- Adresse);
- Beschreibung des Sachverhaltes;
- Formulierung des Begehrens bzw. die Angabe, was mit der Beschwerde erreicht werden möchte (z.B. Fehlerbehebung, Verbesserung von Dienstleistungen, Klärung einer Meinungsverschiedenheit);
- Kopien der zum Verständnis des Vorgangs notwendigen Unterlagen (sofern vorhanden);
- Sofern sich der Beschwerdeführer namens und im Auftrage einer anderen Person an die V+S wendet, eine Vertretungsberechtigung dieser Person.

2.4 Nach Eingang der Beschwerde erstellt die V+S ein Bestätigungsschreiben über den Eingang der Beschwerde und sendet es dem Beschwerdeführer zu. Kann die Beschwerde zeitnah fallabschließend bearbeitet werden, so erhält der Beschwerdeführer bereits an Stelle der Eingangsbestätigung eine Antwort.

2.5 Eine Antwort erfolgt je nach Komplexität der Beschwerde in einem angemessenen Zeitraum nach Bestätigung des Beschwerdeeingangs. Die V+S strebt eine abschließende Bearbeitung in einem Zeitraum von 10 Arbeitstagen an. Ist dies nicht möglich, erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid.

2.6 Gibt die V+S der Beschwerde des Beschwerdeführers nicht vollständig statt, erhält der Beschwerdeführer eine verständliche Begründung.

3. Sonstiges

3.1 Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

3.2 Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt unter Berücksichtigung unserer Datenschutzgrundsätze und Wahrung der notwendigen Diskretion und Verschwiegenheit.

3.3 Vergeltungsmaßnahmen gegen den Beschwerdeführer sind kategorisch ausgeschlossen.

3.4 Die vorliegenden Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und ggf. aktualisiert.