Richtlinie für Feedback und Beschwerden

Fonk's Backwaren AG

Stand/Version: 1.1. (Oktober 2026)

1. Einleitung & Geltungsbereich

Als regional verankertes Handwerksunternehmen legen wir höchsten Wert auf einen transparenten, verlässlichen und wertschätzenden Dialog mit all unseren Partnern und Begleitern. Ob Mitarbeitende, Kundschaft, Lieferanten, Partner oder Menschen aus unserer Region: Ihre Meinung ist uns wichtig.

Diese Richtlinie beschreibt unseren Prozess zur Entgegennahme und Bearbeitung von Hinweisen, Anliegen oder Beschwerden. Sie gilt für alle internen und externen Personen, die Bedenken, Missstände oder Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit unseren Geschäftstätigkeiten, unseren Arbeitsbedingungen, der Produktqualität oder unseren ökologischen und sozialen Standards äußern möchten.

2. Kriterien für die Zulässigkeit einer Beschwerde

Eine Meldung oder Beschwerde wird zur strukturierten Bearbeitung zugelassen, wenn sie folgende Kriterien erfüllt:

- **Relevanz:** Sie betrifft tatsächliche oder potenzielle Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Menschen, die Umwelt, unsere Qualität oder die Einhaltung unserer ethischen und rechtlichen Standards.
- **Gutgläubigkeit:** Die Meldung erfolgt nach Treu und Glauben und beruht auf wahrheitsgetreuen Angaben (ohne bewusste Falschinformation).
- **Nachvollziehbarkeit:** Sie enthält genügend Informationen (Beschreibung des Vorfalls, Datum, beteiligte Bereiche, ggf. Belege), um eine faire Prüfung zu ermöglichen. Auch sachliche anonyme Hinweise werden von uns ernst genommen.

3. Prozessschritte und Bearbeitungszeiten

Unser Prozess gliedert sich in vier klare Schritte:

1. **Eingang & Bestätigung (Innerhalb von 3 Werktagen):**

Nachdem Sie Ihr Anliegen eingereicht haben (per E-Mail an info@fonk.info oder postalisch), erhalten Sie eine Eingangsbestätigung. Ihr Anliegen wird in unserem internen Register erfasst und der zuständigen Person zugewiesen.

2. **Prüfung (Innerhalb von 5 Werktagen):**

Wir prüfen die Zulässigkeit. Bei fehlenden Informationen melden wir uns bei Ihnen. Sollte ein Anliegen unzulässig sein, erhalten Sie eine transparente Begründung.

3. **Klärung & Lösung (Innerhalb von 15 Werktagen):**

Die zuständige interne Stelle untersucht den Sachverhalt, führt ggf. Gespräche und erarbeitet eine angemessene Lösung oder Korrekturmaßnahme.

4. **Rückmeldung & Abschluss:**

Sie werden über den Fortschritt und das Ergebnis informiert. Der Vorgang gilt als abgeschlossen, sobald die Maßnahme umgesetzt oder eine gemeinsame Lösung gefunden wurde.

4. Lösungsansätze

Unser Ziel ist stets eine faire und konstruktive Klärung. Dies kann je nach Anliegen beinhalten:

- Die direkte Nachbesserung oder Fehlerbehebung im Alltag.
- Die Anpassung von internen Abläufen.
- Den direkten, klärenden Dialog zwischen den beteiligten Parteien.

5. Schutz vor Repressalien und Vertraulichkeit

Wir stehen für ein faires Miteinander und schützen alle Personen, die in gutem Glauben ein Anliegen, eine Kritik oder einen Hinweis vorbringen:

- **Vertraulichkeit:** Alle eingehenden Meldungen, Ihre Identität sowie die Details des Verfahrens werden streng vertraulich behandelt und nur an Personen weitergegeben, die unmittelbar an der Klärung beteiligt sind.
- **Schutz vor Benachteiligung:** Niemand, weder Mitarbeitende noch externe Partner oder Kundschaft, der sich in gutem Glauben an uns wendet, hat negative Konsequenzen, Benachteiligungen oder Repressalien zu befürchten. Sollten ungerechtfertigte Maßnahmen ergriffen werden, greift die Geschäftsführung umgehend ein.

6. Kontakt

Sie können sich jederzeit direkt und vertraulich an uns wenden:

- **Per E-Mail:** info@fonk.info (Betreff: *Vertrauliches Feedback / Beschwerde*)
- **Per Post:** Fonk’s Backwaren AG, Beschwerdemanagement, Metz 6, 4780 St. Vith, Belgien