

Unternehmen: Punktgenau Hohenloher GmbH, InnoPark am See 2, 74595 Langenburg

### 1. Zweck

Diese Verfahrensweisung beschreibt, wie wir Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden zu Compliance-Themen in unserem Unternehmen bearbeiten.

### 2. Geltungsbereich

Diese VA gilt für alle Mitarbeiter, die in irgendeiner Form am beschriebenen Prozess oder dessen Schnittstellen zu anderen Prozessen unseres Unternehmens beteiligt sind.

### 3. Zuständigkeit/Verantwortung

Alle zuständigen Mitarbeiter stellen durch ihr eigenverantwortliches Handeln die erfolgreiche Umsetzung dieser Anweisung sicher. Verantwortlich für den Inhalt sowie die Einhaltung dieser Verfahrensweisung ist die Geschäftsleitung. Für alle unklaren oder offenen Punkte ist ebenfalls die Geschäftsleitung zur Klärung anzusprechen.

### 4. Beschreibung

Der Ablauf des Prozesses ist wie folgt:

Bei **Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden** unserer Stakeholder zu sog. Compliance-Themen innerhalb unseres Unternehmens, bei beauftragten Partnerunternehmen oder in unserer Lieferkette, ob berechtigt oder unberechtigt, ist ein professioneller Umgang mit dessen Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden notwendig.

Diese Verfahrensweisung definiert Regelungen, die sicherstellen sollen, dass eingehende Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden aufgenommen, zeitnah an die verantwortlichen Stellen zur Kenntnis gebracht, ausgewertet und bearbeitet werden. Die Erkenntnisse daraus fließen in unser Compliance-Management und das Qualitätsmanagement zurück und führen zu einer Verbesserung des Systems.

#### **Definition: Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden:**

Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden zu sog. Compliance-Themen sowohl innerhalb unseres Unternehmens, bei beauftragten Partnerunternehmen oder in unserer Lieferkette. Zu Compliance-Themen gehören Regeltreue (auch Regelkonformität) von Unternehmen, die Einhaltung von Gesetzen, Richtlinien und freiwilligen Kodizes. Zu nennen sind insbesondere Arbeitsschutz, Umwelt, Datenschutz, Nachhaltigkeitsthemen u.a.

## Prozessbeschreibung

- Die Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden können mündlich oder schriftlich erfolgen. Dabei ist auf die Wahrung der Anonymität zu achten.
- Die Person, die sich beschwert, kann direkt oder indirekt betroffen sein.
- Es bestehen folgende Möglichkeiten zur Umsetzung:
  - IT-gestütztes Hinweisgebersystem: [meldestelle@punktgenau-hohenloher.de](mailto:meldestelle@punktgenau-hohenloher.de)
- Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden gehen direkt an die verantwortliche Person und werden nach spätestens 7 Tagen schriftlich bestätigt.
- Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden werden in jedem Falle von der verantwortlichen Person an die Geschäftsführung direkt weitergeleitet.
- Es erfolgt eine Prüfung, ob die Beobachtungen/Nachfragen/Beschwerden sachlich und inhaltlich berechtigt sind.
- Im Falle einer berechtigten Beobachtung/Nachfrage/Beschwerde ist zu prüfen, ob eine Sofortmaßnahme erforderlich ist, um einen eventuellen Schaden zu begrenzen.
- In jedem Falle, berechtigt oder unberechtigt, ist es notwendig, dass der Beschwerdeführer innerhalb von 3 Monaten über die Folgemaßnahmen schriftlich informiert wird.

### Zusätzlich werden folgende Prozessschritte durchgeführt:

- Klärung durchführen, ob sich eine derartige Beschwerde wiederholen könnte.
- Beschwerdedokumentation in Kopie an das Verbesserungsmanagement weiterleiten.
- Falls Wiederholungsfahr besteht, Prozess Korrekturmaßnahmen durchführen
- Kundenzufriedenheit ermitteln und Fachbereich informieren.
- Vorgang entsprechend der Lenkung von Aufzeichnungen dokumentieren

### 6. Dokumente und Verweise

- Alle Vorfälle und deren Bearbeitung sind laufend zu dokumentieren.

---

Uwe Wiedmann  
Punktgenau Hohenloher GmbH  
Geschäftsführer

---

Juri Wasiljew  
Punktgenau Hohenloher GmbH  
Geschäftsführer