



Vispero GmbH, Paracelsusstr. 15, 51375 Leverkusen

Dokumentierter Prozess zum Gütesiegel Faire Anwerbung Pflege Deutschland  
Gütebereich 2

Kriterium 2.3. Beschwerdeverfahren; Indikator 2.3.2

Dokumentnummer: GB2-2.3.2.

(#XXXX ist Kandidaten-ID-Nummer in CRM-Software)

Vispero GmbH  
Paracelsusstr. 15

D-51375 Leverkusen

Tel. +49 214 / 13 65 61

[www.vispero-gmbh.de](http://www.vispero-gmbh.de)  
[info@vispero-gmbh.de](mailto:info@vispero-gmbh.de)

Geschäftsführer: Nikola  
Petrovic

HRB 21839

IBAN:  
DE16370501981932875477

BIC: COLSDE33XXX

Stand: 07.09.2024

## Internes Beschwerdemanagement Vispero GmbH

### Ziele:

- Kundenzufriedenheit, Kundenrückgewinnung, Stärkung der Kundenbindung
- Verbesserung des Qualitätsmanagements, Produktentwicklung, Marketing
- Richtiger Umgang mit Compliance-erheblichen Hinweisen und Beschwerden

### Interne Grundsätze

1. Beschwerden sind mehr als Unmutsäußerungen. Sie liefern wertvolle Informationen über Verbesserungsmöglichkeiten in unserem Unternehmen und die Erwartungen unserer Kunden/Kundinnen sowie Kandidaten/Kandidatinnen. Sie bieten eine Gelegenheit zur Herstellung von Kunden-/Kandidatenzufriedenheit und damit zur Festigung bzw. Wiedergewinnung von Kunden-/Kandidatenbeziehungen.



2. Unabhängig hiervon können Beschwerden helfen, nicht rechtskonformes Verhalten und entsprechende Risiken rechtzeitig zu erkennen und zu vermeiden (Compliance-relevante Beschwerden).
  
3. Jede ernstgemeinte Unmutsäußerung des Kunden/Kandidaten ist eine Beschwerde. Das gilt auch für offensichtlich unbegründete Beschwerden. Diese können als "offensichtlich ungerechtfertigte Beschwerden" gekennzeichnet werden, dürfen aber nicht unter den Tisch fallen. Auch telefonische oder mündliche Beschwerden sind zu erfassen.
  
4. Die Vispero GmbH achtet darauf, dass alle erheblichen Kundenbeschwerden in prompter, fairer und nachvollziehbarer Weise behandelt werden. Hierbei geht es sowohl um Beschwerden, die sich auf die Vispero GmbH direkt beziehen als auch um Beschwerden, die unmittelbar Geschäftspartner der Vispero GmbH betreffen.
  
5. Die Vispero GmbH hat zwei BeschwerdemanagerInn bestellt, der die Aufgaben nach den internen Grundsätzen wahrnimmt. Das sind: Herr Marko Zelenovic, Dipl. -Ing und verantwortlicher für West Balkan und Frau Milena Pavlovic für Deutschland.
  
6. Beschwerden sollen zunächst an die betroffene Abteilung weitergeleitet, dort in eigener Verantwortung entsprechend Ziffer 7 dokumentiert und in 14 Tage gelöst werden. Ziel ist die Kunden-/Kandidatenzufriedenheit, nicht der Nachweis, dass der Kunde/Kandidat Recht oder Unrecht hat.

7. Beschwerden sind wie folgt zu dokumentieren; dabei ist Sorge zu tragen, dass Beschwerden nicht unbearbeitet gelöscht werden können:
- Betroffene Abteilung/Funktion/Geschäftspartner (Aufschlagpunkt)
  - Art der Beschwerde (Marktrelevant und/oder Compliance-relevant)
  - Entscheidung und Abhilfe.

8. Für die Einstufung als markt- oder Compliance-erheblich gelten folgende Gesichtspunkte:

marktrelevant:

- Servicebereitschaft (Erreichbarkeit)
- „Produkte“ (Eignung, Konditionen, Qualität, Sicherheit)
- Kundenberatung, Information
- Vertragsabwicklung

Compliance-relevant:

- Persönliche Interessenkonflikte
- Verletzung des Verhaltenskodex
- Verletzung von Kunden-, Kandidaten- oder Geschäftspartnerrechten
- Verletzung von Sicherheitsbestimmungen
- Möglicherweise strafbare oder bußgeldbedrohte Vorgänge
- Mögliches Interesse von Aufsichtsbehörden
- Sonstige Rechtsverstöße



Ansprechpersonen und BearbeiterInn der eingehenden Beschwerden sind folgende:

Vispero GmbH Deutschland, Leverkusen: [beschwerde@vispero-gmbh.de](mailto:beschwerde@vispero-gmbh.de) &

Vispero Vertretung Niederlassung Novi Sad, Serbien: [zalba@vispero-gmbh.de](mailto:zalba@vispero-gmbh.de)

Quelle:

➤ [Vispero GmbH, Dokumentation](#)