

## Unsere Beschwerdepolitik

Blumen machen glücklich und wir von Flower Trade Consult möchten, dass das auch so bleibt. Das bedeutet nicht, dass bei uns oder in der Kette, in der wir arbeiten, nie etwas schief geht. Um dies zu ändern oder zu verbessern, gibt es auf der Website ein Beschwerdeformular, mit dem Beschwerden eingereicht werden können (anonym oder mit Kontaktdaten). Dieses Formular können sowohl Mitarbeiter als auch Externe verwenden. Wir sehen Beschwerden als Signal, um zu lernen und uns zu verbessern.

## Definition der Beschwerde

Eine Beschwerde ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit mit den Handlungen oder Unterlassungen von Flower Trade Consult. Kommentare oder Anregungen sind ebenfalls willkommen, müssen aber über das Kontaktformular eingereicht werden.

## Bearbeitung von Beschwerden

Flower Trade Consult hat einen klaren Prozess für den Umgang mit Beschwerden und wird mit Sorgfalt arbeiten. Je konkreter die Beschwerde ist (in Bezug auf festgestellte Tatsachen, Umstände, Art der Beschwerde, Schwere der Beschwerde, mögliche Ursachen und Begründetheit), desto besser kann auf die Beschwerde eingegangen werden. Es wird auch geprüft, ob es frühere Beschwerden von derselben Person oder ähnliche Beschwerden gab und was mit ihnen passiert ist.

Im Falle einer internen Beschwerde (über Aktivitäten innerhalb von FTC) werden wir die Beschwerde analysieren und gegebenenfalls unseren Arbeitsprozess oder unsere Arbeitsweise anpassen, um neue Beschwerden zu verhindern. Das ausgefüllte Beschwerdeformular wird an [petra@flowertradeconsult](mailto:petra@flowertradeconsult) (Vertrauensperson bei Flower Trade Consult) geschickt. Je nach Art der Beschwerde wird diese dann mit den entsprechenden Personen/Abteilungen besprochen. Bei anonymen Beschwerden ist eine Rückmeldung nicht möglich. Bei Beschwerden mit Kontaktdaten wird immer eine Beschwerde zurückgemeldet. So schnell wie möglich (innerhalb von maximal 14 Tagen) erhalten Sie eine Eingangsbestätigung und danach werden wir Sie über die Analyse und den möglichen Lösungsprozess auf dem Laufenden halten.

Im Falle einer externen Beschwerde (über Aktivitäten außerhalb der FTC) analysieren wir die Beschwerde und prüfen die Schwere der Beschwerde und den Einfluss, der auf sie ausgeübt werden kann. Wie bei internen Reklamationen erfolgt auch bei Angabe der Kontaktdaten immer eine Eingangsbestätigung und auch hier wird der Einreicher in den anschließenden Prozess einbezogen.

## Meldung von Beschwerden

Einen Beschwerdebericht finden Sie im CSR-Bericht von Flower Trade Consult (vorläufige interne Veröffentlichung)