

Feedbackmanagement bei ForstBW

Über das Feedbackmanagement bei ForstBW werden Anregungen, Kritik (Beschwerden) und Lob einheitlich erfasst, bearbeitet und dokumentiert.

Anregungen, Kritik und Lob erreichen ForstBW über

- das Kontaktformular der Homepage www.forstbw.de - [Feedback-Formular](#)
- E-Mail: <mailto:info@forstbw.de>
- Brief
- Social Media
- telefonisch
- mündlich

Das Feedbackmanagement-System ist dezentral organisiert. Für das Feedbackmanagement der Betriebsleitung und der Servicestellen ist die Stabsstelle Vorstandsbüro zuständig. Hier wird eine zentrale beauftragte Person für das Feedbackmanagement sowie eine Stellvertretung benannt.

Der Aufgabenbereich der zentralen beauftragten Person umfasst zusätzlich:

- die zentrale Koordination des Feedbackmanagements
- die Beratung der Forstbezirke im Rahmen des Feedbackmanagements
- die Auswertung und Analyse aller in der App erfassten Beschwerden

Zentrale Person für das Feedbackmanagement:

Barbara Betz – <mailto:PR@forstbw.de>.

Kritik (Beschwerden), die an einen Forstbezirk gerichtet sind, werden vom jeweiligen Forstbezirk eigenverantwortlich bearbeitet, beantwortet und dokumentiert. Die Verantwortung für das Feedbackmanagement liegt in der Regel beim Geschäftsbereich 3 – Waldnaturschutz, Öffentlichkeitsarbeit, Waldpädagogik, Zertifizierung.

Kritik (Beschwerden) werden

- direkt über das [Feedback-Formular](#) auf der Homepage erfasst
- von den jeweiligen Ansprechpersonen in den Organisationseinheiten in das Feedbackmanagement-System aufgenommen.

Auf dem Feedback-Formular besteht die Wahlmöglichkeit von Feedback-Arten und Themenbereichen:

Feedback geben

Sie haben Ideen, Anregungen oder Beschwerden zu unserer Arbeit? Geben Sie uns die Chance, uns zu verbessern.

* Erforderlich

1. Feedback-Art *

Lob

Anregung

Beschwerde

2. Themenbereich *

Ihre Antwort auswählen

- Brennholz
- Erholung
- Grundstücksverkehr
- Holzeinschlag
- Jagd
- Waldnaturschutz
- Waldpädagogik
- Wege

3.

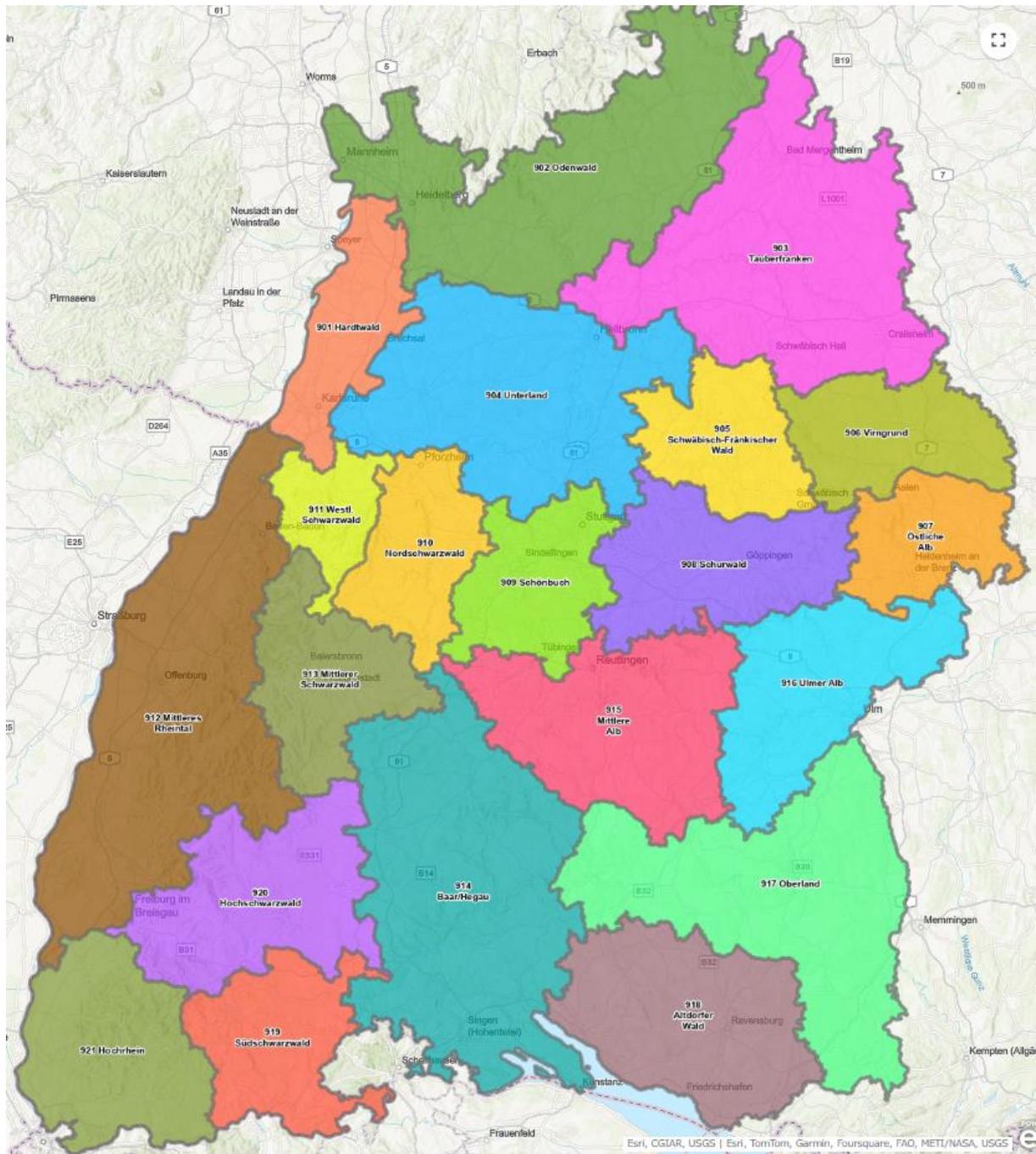
Ihre Antwort eingeben

In einem weiteren Feld kann die konkrete Nachricht eingegeben werden:

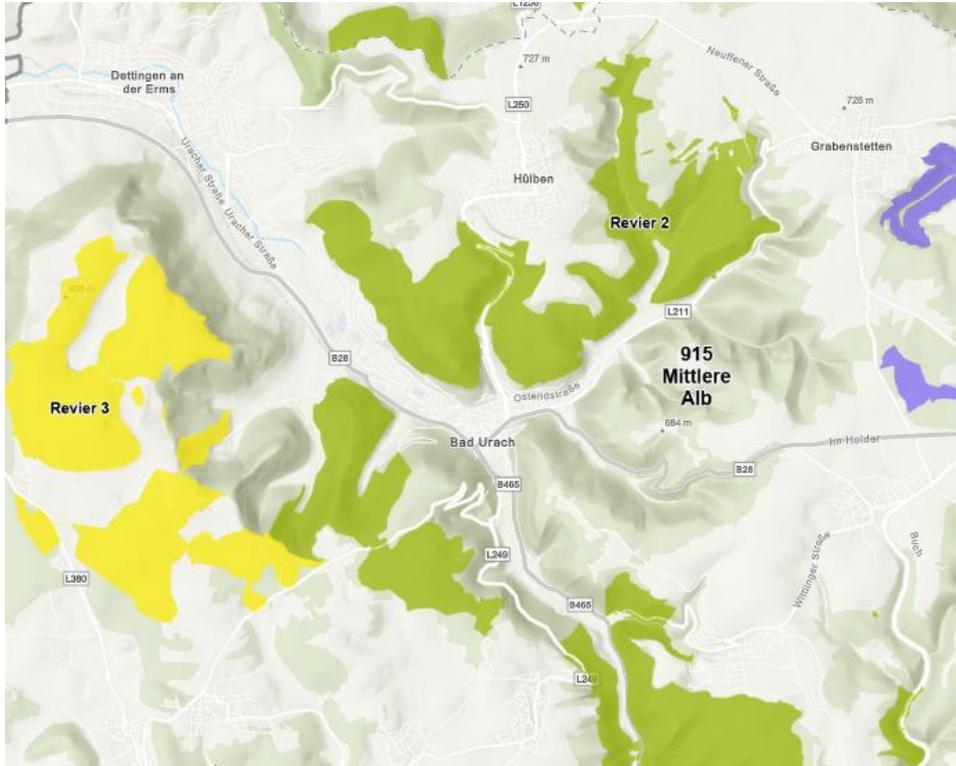
3. Ihre Nachricht an uns *

Ihre Antwort eingeben

Über eine [interaktive Karte](#) kann der entsprechende Forstbezirk...



...und Waldstandort (Beispiel Forstbezirk Mittlere Alb) herausgefunden...



... und über ein Auswahlmenü ausgesucht werden.

8. Zuständigkeit

Betrifft Ihr Anliegen den Staatswald? Ob wir Ihre richtige Anlaufstelle sind, können Sie über unsere interaktive Karte herausfinden:

<https://forstbw-aoer.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=4ddb9beff6d046edb33f20297f043437>

Ihre Antwort auswählen

- Betriebsleitung ForstBW in Bebenhausen
- Forstbezirk Altdorfer Wald
- 9. Forstbezirk Baar/Hegau
- Forstbezirk Hardtwald
- Forstbezirk Hochschwarzwald
- Forstbezirk Hochrhein
- Forstliches Bildungszentrum Karlsruhe
- 10. Forstliches

[datenschutz](#) *

Ablaufregelung bei Bearbeitung einer Beschwerde

- Versand einer Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführenden nach spätestens 3 Arbeitstagen ab Erhalt
- Das Antwortschreiben soll spätestens innerhalb eines Monats, möglichst jedoch innerhalb 2 Wochen ab Beschwerdeeingang versandt werden
- Sollte es nicht möglich sein, die vorgegeben Fristen für das Antwortschreiben einzuhalten, muss der Beschwerdeführenden Person mit Ablauf der Frist eine Mitteilung zum Bearbeitungsstand der Beschwerde geschickt werden
- Datenschutz
 - Datenschutzhinweise müssen im Feedbackformular angeklickt werden oder werden mit der ersten schriftlichen Kontaktaufnahme versandt.
 - Auf Grundlage der Einwilligung der Betroffenen sowie eines berechtigten Interesses des Unternehmens werden die Vorgänge im Feedbackmanagementsystem zwei Jahre gespeichert und danach innerhalb der Feedbackmanagement-App automatisch gelöscht.