Beschwerdemanagement bei ForstBW

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

- das Kontaktformular der Homepage
- E-Mail
- Brief
- Social Media
- telefonisch
- mündlich

Das Beschwerdemanagement-System ist dezentral organisiert. Für das Beschwerdemanagement 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 Beschwerdemanagements
- die Beratung der Forstbezirke im Rahmen des Beschwerdemanagements
- die Auswertung und Analyse aller in der App erfassten Beschwerden

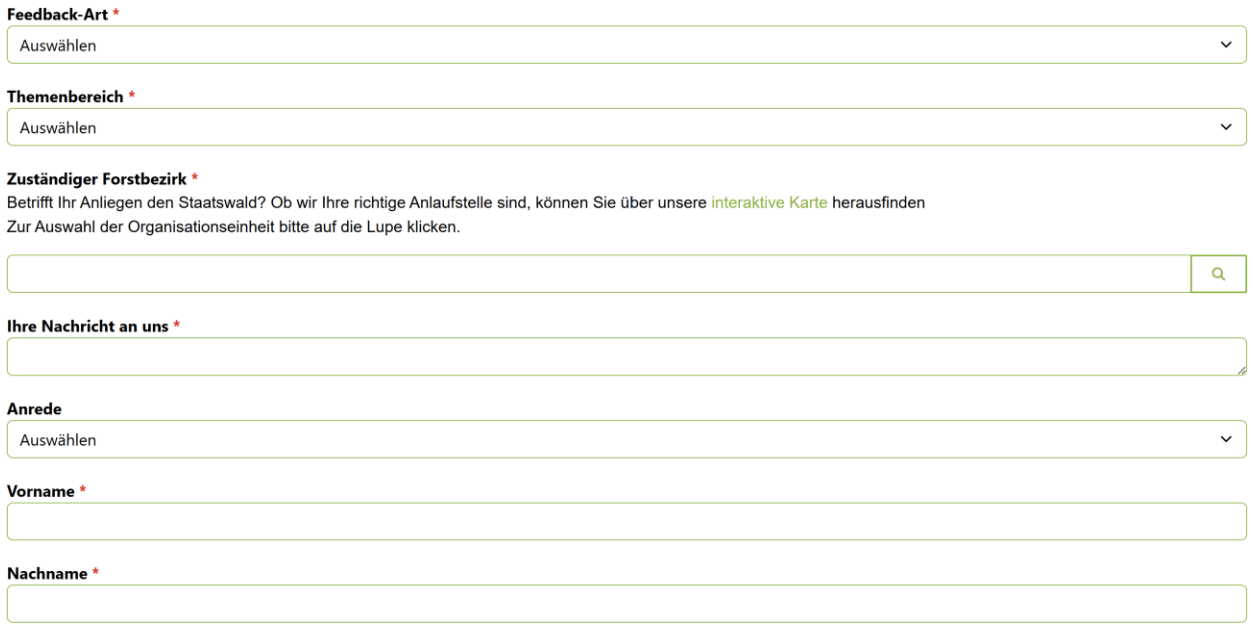
Zentraler Ansprechpartner für das Beschwerdemanagement:
Jérémie Lux

Kritik (Beschwerden), die an einen Fortbezirk gerichtet sind, werden vom jeweiligen Forstbezirk eigenverantwortlich bearbeitet, beantwortet und dokumentiert.

Kritik (Beschwerden) werden

- direkt über das Feedback Formular auf der Homepage erfasst
- von den jeweiligen Ansprechpersonen in den Organisationseinheiten in das Beschwerdemanagement-System aufgenommen.

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

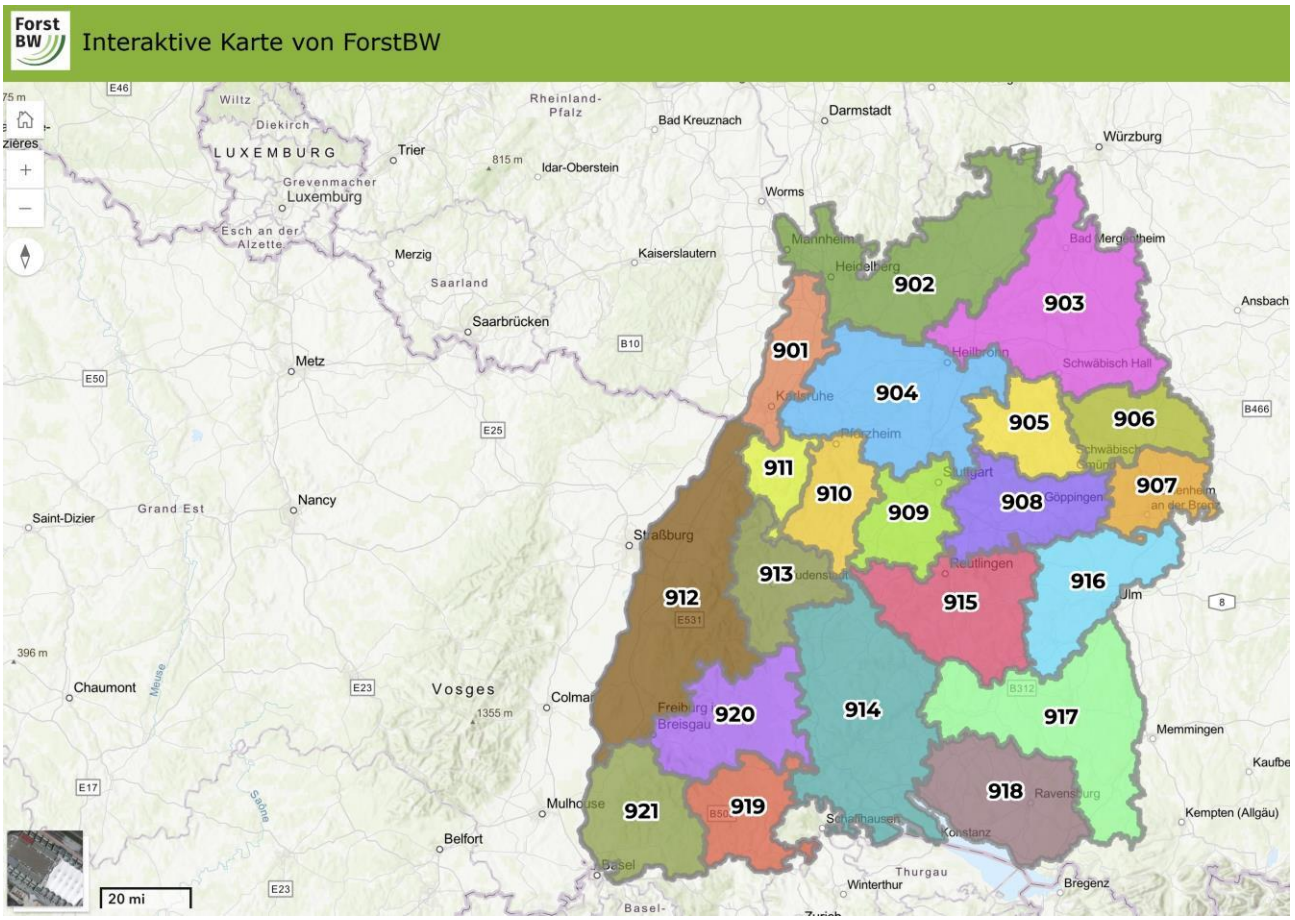


In einem weiteren Feld kann die konkrete Nachricht eingegeben werden:

Über unsere interaktive Karte kann der entsprechende Forstbezirk…

Zuständiger Forstbezirk *
Betrifft Ihr Anliegen den Staatswald? Ob wir Ihre richtige Anlaufstelle sind, können Sie über unsere interaktive Karte herausfinden
Zur Auswahl der Organisationseinheit bitte auf die Lupe klicken.

…und Waldstandort (Beispiel Forstbezirk Mittlere Alb) herausgefunden…



… und über ein Auswahlmenü ausgesucht werden.

Zuständiger Forstbezirk *
Betrifft Ihr Anliegen den Staatswald? Ob wir Ihre richtige Anlaufstelle sind, können Sie über unsere interaktive Karte herausfinden
Zur Auswahl der Organisationseinheit bitte auf die Lupe klicken.

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 Formular 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 Beschwerdemanagementsystem zwei Jahre gespeichert und danach innerhalb der Beschwerdemanagement-App automatisch gelöscht.