

# PROZESSBESCHREIBUNG

## Verhaltensvorgaben / Servicekultur - in der NOERPEL Gruppe (Dienstleister einschließlich Transportunternehmen)

### Inhaltsverzeichnis

<b>1 Leitlinien zu den Verhaltensvorgaben / zur Servicekultur in der NOERPEL Gruppe</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Einhaltung der Leitlinien</b>	<b>2</b>
1.1.1 Verpflichtung der Führungskräfte von NOERPEL	2
1.1.2 Verpflichtung der Mitarbeiter von NOERPEL	2
1.1.3 Meldung von Verstößen	2
<b>1.2 Führungsgrundsätze in der NOERPEL Gruppe</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Leitlinien-Grundsätze</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Leitlinien im Arbeits- und Geschäftsleben der NOERPEL Gruppe</b>	<b>5</b>
1.4.1 Beschäftigungspraktiken	5
1.4.2 Gesundheit, Sicherheit und Umwelt	5
1.4.3 Umgang mit Kunden- und Firmeneigentum	5
1.4.4 Unternehmensaufzeichnungen	5
1.4.5 Vertraulichkeit	6
1.4.6 Interessenkonflikte	6
1.4.7 Geldwäsche	6
1.4.8 Geschenke, Gastfreundschaft und Bewirtung	7
1.4.9 Ungerechtfertigte Zahlungen	7
1.4.10 Bestechung	7
1.4.11 Politische Beiträge	8
1.4.12 Wettbewerb und faires Handeln	8
1.4.13 Umgang mit Dritten	9
<b>2 Instrumentarien zur Umsetzung der Verhaltensvorgaben / der Servicekultur in der NOERPEL Gruppe</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Grundsätze</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Vereinbarung</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Meetings</b>	<b>13</b>
<b>2.4 E-Mail</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Umgang mit Fehlern</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Eskalation</b>	<b>16</b>
<b>3 Mitgeltende Unterlagen</b>	<b>17</b>

## **1 Leitlinien zu den Verhaltensvorgaben / zur Servicekultur in der NOERPEL Gruppe**

### **1.1 Einhaltung der Leitlinien**

Die Leitlinien zu den Verhaltensvorgaben / zur Servicekultur in der NOERPEL Gruppe gelten für alle NOERPEL Organisationen. Sie legen somit die allgemeinen Prinzipien des Geschäftsgebarens von NOERPEL fest.

Diese **Leitlinien** gelten für jedes Beiratsmitglied, Mitglied der Geschäftsführung, Führungskraft und Mitarbeiter (gemeinsam als „Beschäftigte“ bezeichnet) unserer Organisation. Jeder Beschäftigte ist persönlich verpflichtet, sich streng an die in den Leitlinien aufgeführten Regeln und Prinzipien zu halten. In Zweifels-fällen wird von den Beschäftigten erwartet, dass ein sinnvolles Urteil in Übereinstimmung mit diesen Leit-linien getroffen wird.

#### **1.1.1 Verpflichtung der Führungskräfte von NOERPEL**

Die Aufgabe der Führungskräfte von NOERPEL ist es, eine Compliance-Kultur zu schaffen, im Rahmen derer die Mitarbeiter ihre Verantwortlichkeiten kennen und sich sicher darin fühlen, Bedenken zu äußern, ohne mit negativen Auswirkungen rechnen zu müssen. Für sämtliche Mitarbeiter müssen die Führungs-kräfte mit gutem Beispiel vorangehen, was persönliches Verhalten, soziale Kompetenz und Rechtmäßigkeit betrifft. Sie müssen ein offenes Ohr für Fragen oder Bedenken von Mitarbeitern in Bezug auf Geschäfts-ethik und Gesetze haben.

Führungskräfte von NOERPEL sind persönlich verantwortlich für das Fehlverhalten ihrer Mitarbeiter. Daher liegt es in ihrer Verantwortung, ihre Mitarbeiter angemessen zu beaufsichtigen. Es ist klar zu kommunizieren, dass Verstöße gegen ein Gesetz und/oder diese Leitlinien zu schwerwiegenden Konsequenzen in Bezug auf das Beschäftigungsverhältnis führen können. Es sind geeignete Mitarbeiter auszuwählen, die bestimmte Aufgaben erfüllen und angemessen, in Übereinstimmung mit dem Gesetz, eingewiesen werden. Des Weiteren gilt es, eine aktive Rolle bei der Überwachung der Einhaltung dieser Leitlinien zu spielen. Fehlverhalten ist unverzüglich zu korrigieren, und es sind angemessene disziplinarische Maßnahmen zu ergreifen.

#### **1.1.2 Verpflichtung der Mitarbeiter von NOERPEL**

Jeder Mitarbeiter von NOERPEL ist verpflichtet, sich an die in diesen Leitlinien aufgeführten Regeln und Prinzipien zu halten. Die für die individuellen Arbeitsplätze geltenden Richtlinien, sind zu kennen. Die Nicht-einhaltung dieser Leitlinien kann zu disziplinarischen Maßnahmen führen. Außerdem kann es sich bei Verstößen gegen diese Leitlinien auch um Gesetzesverstöße handeln, was zu schwerwiegenden zivil- oder strafrechtlichen Konsequenzen für Mitarbeiter, ihre Vorgesetzten und / oder für NOERPEL führen kann.

#### **1.1.3 Meldung von Verstößen**

Jeder Beschäftigte von NOERPEL, der von einem Vorfall oder Verhalten Kenntnis erlangt, der oder das tat-sächlich oder möglicherweise einen Gesetzesverstoß oder einen Verstoß gegen diese Leitlinien darstellt, ist verpflichtet, dies unverzüglich seinem Vorgesetzten zu melden.

Beschäftigte, die solche Vorfälle melden, müssen keine negativen Auswirkungen fürchten und stehen unter dem Schutz der Geschäftsleitung von NOERPEL.

## 1.2 Führungsgrundsätze in der NOERPEL Gruppe

Führung in unserem Unternehmen heißt:

- mit Offenheit, Mut und unternehmerischer Verantwortung Entscheidungen zu treffen
- diese Entscheidungen mit den Mitarbeitern zusammen umzusetzen
- notwendige Veränderungen zu planen und umzusetzen
- im Rahmen dieser Veränderungen mit gutem Beispiel voranzugehen.

Zur Umsetzung dieser Führungsaufgaben gelten in der NOERPEL Gruppe die nachfolgenden Führungsgrundsätze:

- konsequentes Führungshandeln (durch klare Ziele, Ansprüche und Erwartungen)
- Delegation (an den Mitarbeiter) und Eigenverantwortung (für den Mitarbeiter)
- Information und Kommunikation
- Mitarbeiterbeurteilung und Mitarbeiterförderung
- Konzentration auf das Wesentliche (Prioritätensetzung)
- Veränderungsbereitschaft und Innovation
- Unternehmertum (ergebnisorientiert denken und handeln)
- Nutzung von Führungsinstrumenten.

## 1.3 Leitlinien-Grundsätze

Unser Verhalten ist geprägt durch gegenseitige Wertschätzung, eine hohe Leistungsorientierung, Fairness im Umgang miteinander sowie gegenseitigem Vertrauen und Respekt.

Servicekultur durch Dienstleistungsorientierung jedes Einzelnen führt zur Erhöhung der Motivation und Leistungsbereitschaft, damit zu Arbeitsergebnissen, die unsere Kundschaft erwarten und umgesetzt sehen möchten.

Um diese Vorgaben / Zielstellungen erreichen zu können, orientieren und handeln wir nach den folgenden Leitlinien:

1. Grundlage unserer Arbeit ist die gegenseitige Wertschätzung (Wertschätzung der Person und der von ihr erbrachten Leistung).
2. Motivation, persönliche Leistungsbereitschaft und Engagement der Mitarbeiter bilden das Grundgerüst, um die Erwartungen unserer Kundschaft zu erfüllen / zu übertreffen. Wir suchen dabei nach optimalen Kundendienstleistungen verbunden mit einem hohen Anspruch an die Qualität unserer Ergebnisse.
3. Schnelligkeit und Flexibilität zur Umsetzung der Kundendienstleistungen ermöglichen es, uns gegenüber dem Wettbewerbsmarkt absetzen zu können. Dies wird begünstigt durch unverzüglich umgesetzte Entscheidungen, die auch pragmatische - heißt möglichst einfache - Lösungen in den Prozessen beinhalten können.
4. Positive Leistungen erkennen wir an, nicht ausreichende Leistungen werden direkt und klar angesprochen. Hierbei erfolgt ein konstruktiv-kritischer Dialog, der einen selbstkritischen Umgang mit der eigenen Leistung einschließt. Verbesserungsmöglichkeiten werden aktiv initiiert und umgesetzt.
5. Zur Erreichung einer optimalen Kundendienstleistung bauen wir auf einen kontroversen-, in der Zielstellung jedoch immer konstruktiven Dialog untereinander. Hierzu getroffene Vereinbarungen werden dokumentiert und von allen Beteiligten getragen.
6. Wir denken und handeln proaktiv im Sinne unseres Unternehmens. Das schließt für jeden Mitarbeiter ein:
  - eigene Erfahrungen bei der Lösung von Aufgaben werden eingebracht
  - bereichsübergreifendes Denken und Handeln wird umgesetzt
  - Bewusstmachen der eigenen Verantwortung für das Unternehmen
  - eine hohe Verantwortlichkeit für unsere Ergebnisse dokumentieren die Mitverantwortung für das Gesamtergebnis
  - mögliche Verbesserungen in unserer Leistung / in unserer Zusammenarbeit werden ergriffen und umgesetzt.
7. Eine bereichsübergreifende Zusammenarbeit heißt für uns, die Kommunikation mit den anderen Bereichen umzusetzen, gemeinsam Verantwortung für Ergebnisse zu übernehmen, sich in die Abläufe gegenseitig einzubinden und miteinander vorausschauend zu handeln.
8. Informationen werden von uns aktiv, d.h. rechtzeitig weitergegeben. Informationen sind dabei präzise, sachlich und kurz.
9. Mögliche Risiken in unserer Dienstleistung werden erkannt und durch präventive Maßnahmen ausgeschlossen / auf ein Minimum reduziert.
10. Fehler in unserer Dienstleistung müssen erkannt werden. Dabei auftretende Konfliktsituationen werden konstruktiv besprochen und lösungsorientiert mittels Vereinbarungen abgeändert.
11. Verbindlichkeit besteht für uns im Einhalten von Zusagen und Terminen. Mögliche Verzögerungen werden rechtzeitig und aktiv, insbesondere gegenüber unseren Kunden kommuniziert.

## **1.4 Leitlinien im Arbeits- und Geschäftsleben der NOERPEL Gruppe**

### **1.4.1 Beschäftigungspraktiken**

Wissen, Erfahrung und unternehmerischer Geist aller Beschäftigten garantieren den Erfolg der NOERPEL Gruppe.

NOERPEL bietet berufliche Entwicklungsmöglichkeiten und Beschäftigungsbedingungen, die darauf ausgerichtet sind, hohe Leistungen zu erzielen. NOERPEL übernimmt soziale Verantwortung und strebt an, ein exzellentes Arbeitsumfeld sicherzustellen.

Zu den Grundpfeilern unserer Unternehmenskultur gehören: Respekt vor und Unterstützung von kultureller Vielfalt, offene und ehrliche Zusammenarbeit und ein Arbeitsumfeld, das frei ist von Einschüchterung und Belästigung.

Von den Führungskräften wird erwartet, dass sie vorbildlich in Bezug auf Geschäftsgebaren und Führungsstil handeln.

### **1.4.2 Gesundheit, Sicherheit und Umwelt**

Wir bieten das höchstmögliche Niveau in Bezug auf Sicherheit, Gesundheit und Absicherung für alle beteiligten Parteien, indem wir Risiken für Menschen, Umwelt und Eigentum vorbeugen.

NOERPEL ist bestrebt, umweltfreundlich, nachhaltig und innovativ seine Dienstleistungen anzubieten. Umweltüberlegungen bilden einen wesentlichen Teil in der Formulierung unserer Strategien und spielen eine große Rolle bei Entscheidungsfindungen.

NOERPEL stellt sicher, dass alle relevanten Umweltgesetze und -vorschriften eingehalten werden. Darüber hinaus entwickelt NOERPEL aktiv Pläne zur Reaktion auf etwaige Vorfälle für alle Standorte und respektiert die sie umgebende Umwelt und Bevölkerung.

### **1.4.3 Umgang mit Kunden- und Firmeneigentum**

Jeder Beschäftigte ist verpflichtet, das Kunden- und Firmeneigentum gegen unangemessenen Umgang, wie Achtlosigkeit, Verschwendung oder Zerstörung sowie gegen Diebstahl oder andere Formen der unrechtmäßigen Entwendung zu schützen.

Die Nutzung von Firmeneigentum ist ausschließlich für rechtmäßige Zwecke gestattet. Die nicht genehmigte, persönliche Nutzung von Geschäftsausstattung ist verboten.

Die Geräte und Ausstattung in den Büros sowie alle Anlagen von NOERPEL sind so effizient wie möglich und ausschließlich zu Geschäftszwecken zu nutzen.

Diebstahlverdachtsfälle sind direkt dem Vorgesetzten zu melden.

### **1.4.4 Unternehmensaufzeichnungen**

Die Integrität von Dokumentationen und Berichtssystemen ist zu wahren. Hierzu sind ehrliche, korrekte und zeitnahe Aufzeichnungen und Berichtsinformationen notwendig, um verantwortungsvolle Geschäftsentscheidungen treffen zu können.

Alle Unterlagen sind in angemessen detaillierter Form zu führen und dürfen keine falschen Angaben, Übertreibungen, abwertende Bemerkungen, Schätzungen oder andere irreführende Informationen enthalten.

Aufzeichnungen und Unterlagen sind in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und den Richtlinien von NOERPEL aufzubewahren.

Dokumente, die für ein schwebendes, bevorstehendes oder erwartetes gerichtliches Verfahren, eine Untersuchung oder Prüfung relevant sind, dürfen keinesfalls zerstört werden, bevor hierzu die ausdrückliche Genehmigung von einem verantwortlichen Mitglied der Geschäftsleitung erteilt wurde.

#### **1.4.5 Vertraulichkeit**

Die Vertraulichkeit von rechtlich geschützten Daten der NOERPEL Gruppe, deren Beschäftigten, unserer Kunden und unserer Lieferanten ist zwingend zu wahren. Es ist den Beschäftigten nicht gestattet (weder während der Dauer ihres Beschäftigungsverhältnisses noch anschließend), vertrauliche oder rechtlich geschützte Daten, die während ihrer Beschäftigung bei NOERPEL zu ihrer Kenntnis gelangt sind, gegenüber Personen offenzulegen, die nicht bei NOERPEL beschäftigt sind.

Vertrauliche oder rechtlich geschützte Daten dürfen nur mit entsprechender schriftlicher Genehmigung der verantwortlichen Führungskraft oder wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist, gegenüber Dritten offen-gelegt werden.

Vertrauliche Daten sind alle nicht öffentlichen Informationen, deren Offenlegung Wettbewerbern nützen oder NOERPEL, unseren Kunden oder unseren Lieferanten schaden können.

#### **1.4.6 Interessenkonflikte**

Alle Beschäftigten sind aufgefordert, hohe ethische Maßstäbe im Umgang mit Interessenkonflikten anzulegen.

Ein Interessenkonflikt besteht, wenn eine Position innerhalb von NOERPEL genutzt wird, um einen persönlichen Gewinn zu erzielen, der über die normale Vergütung im Rahmen des Beschäftigungsverhältnisses hinausgeht. Ein Interessenkonflikt besteht außerdem, wenn geschäftliche Verbindungen zu Wettbewerbern, Kunden oder Lieferanten über den Arbeitsauftrag hinaus unterhalten werden.

Grundsätzlich müssen Situationen vermieden werden, in denen persönlichen Interessen mit denen von NOERPEL kollidieren könnten. Wann immer eine Beziehung zur Entstehung eines solchen Interessen-konfliktes führen könnte, ist unverzüglich ein Vorgesetzter zu informieren.

#### **1.4.7 Geldwäsche**

Alle Beschäftigten der NOERPEL Gruppe halten die geltenden Geldwäsche- und Anti-Terror-Gesetze ein. Geschäfte erfolgen ausschließlich mit namhaften Kunden, die rechtmäßige Geschäftsaktivitäten mit Geldern betreiben und aus rechtmäßigen Quellen stammen.

Jedes Führungsmittglied ist verpflichtet, Unterlagen über zukünftige Kunden und Geschäftspartner anzufordern und zu verstehen, um sicherzustellen, dass diese an rechtmäßigen Geschäftsaktivitäten beteiligt sind und dass die entsprechenden Gelder rechtmäßigen Ursprungs sind. Es sind angemessene Schritte zu ergreifen, um nicht akzeptable oder verdächtige Zahlungen zu verhindern und aufzudecken.

#### 1.4.8 Geschenke, Gastfreundschaft und Bewirtung

Die NOERPEL Gruppe verbietet das Erbitten oder Anbieten von jeglichen Geschenken, persönlichen Vorteilen oder unrechtmäßiger Bereicherung von/gegenüber Dritten in Form von Geld oder in anderer Form. Somit gilt für alle Beschäftigten von NOERPEL:

1. Geschenke an Kunden oder andere Geschäftspartner und deren Mitarbeiter sind so auszuwählen, dass der Eindruck der Unangemessenheit aus Sicht des Empfängers vermieden wird.
2. Ein nicht erbetenes, unentgeltliches Geschenk darf angenommen oder angeboten werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind: das Geschenk geht nicht über eine übliche Form der Höflichkeit hinaus und wird im Rahmen der lokalen Geschäftspraktiken in der Regel angenommen; der Wert des Geschenks impliziert keine Verpflichtung auf Seiten des Empfängers; das Geschenk ist in Bezug auf den Empfänger angemessen.
3. Nicht erbetene Bewirtung darf angenommen oder angeboten werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind: die Bewirtung erfolgt unregelmäßig und nicht im Rahmen des normalen Geschäftsablaufs; sie umfasst angemessene Ausgaben; sie findet an Orten statt, die angemessen sind.

Alle Beschäftigten sind verpflichtet, von der Annahme oder dem Angebot von Geschenken oder Bewirtung abzusehen, die diese Voraussetzungen nicht erfüllen. In Zweifelsfällen ist die vorherige Genehmigung eines Vorgesetzten einzuholen.

#### 1.4.9 Ungerechtfertigte Zahlungen

Eine ungerechtfertigte Zahlung zur Erreichung eines Vorteils ist untersagt und setzt Beschäftigte und unser Unternehmen möglicherweise strafrechtlicher Verfolgung aus.

Es ist allen Beschäftigten strengstens untersagt, Gelder oder Vermögensgegenstände direkt oder indirekt einem Beamten oder einer Person, die ein öffentliches Amt bekleidet, oder einer Person mit politischem Einfluss, einer Person, die für ein öffentliches Amt kandidiert, einer politischen Partei oder einer anderen dritten Partei anzubieten, zu zahlen, zu übergeben oder auf andere Weise zu kommen zu lassen, um einen unrechtmäßigen Vorteil zu erlangen oder zu bewahren oder auf andere Weise ein Geschäft zu sichern oder zu halten.

Die Beschäftigten sind verpflichtet, sich mit den geltenden Anti-Korruptions-Gesetzen vertraut zu machen und das Geschäft unter strenger Einhaltung dieser Gesetze zu betreiben. Jede Transaktion, die illegal oder unethisch erscheint, ist abzulehnen.

Falls der Verdacht besteht, dass ein Verstoß gegen ein einschlägiges Anti-Bestechungs-Gesetz vorliegt, ist dies unverzüglich einem Vorgesetzten zu melden.

#### 1.4.10 Bestechung

Bestechung stellt eine Form der Korruption dar und kann gegenüber Behörden oder Entscheidungsträgern der Privatwirtschaft begangen werden.

Bestechungen können nicht nur in Form von Bargeldzahlungen bestehen. Alternativ kann eine Bestechung in Form von Geschenken, Reisen, Bewirtung oder jeglichen anderen unzulässigen Formen der Vorteils-gewährung erfolgen.

NOERPEL lehnt jede Art der Bestechung ab, sei es gegenüber Behörden oder privatwirtschaftlichen Unternehmen. Bestechung untergräbt das Ansehen und die Unternehmensintegrität von NOERPEL.

Es werden keine Geld- oder Sachwerte an Personen, die ein öffentliches Amt bekleiden oder über politischen Einfluss verfügen, gezahlt, übergeben oder in Form von Geschenken oder anderweitig übermittelt. Dasselbe gilt auch für Einrichtungen, an denen diese Personen bekanntermaßen ein starkes Interesse haben.

#### **1.4.11 Politische Beiträge**

Das Recht jedes einzelnen Beschäftigten als Privatperson am politischen Geschehen teilzunehmen und eine aktive Rolle in der Gesellschaft zu spielen, einschließlich des Engagements in einer politischen Partei, wird durch NOERPEL gewahrt.

Die NOERPEL Gruppe leistet jedoch keinen politischen Beitrag, sei es in Form von Geldzahlungen oder anderen Spenden, an politische Parteien oder deren Institutionen, Agenturen oder Vertreter.

#### **1.4.12 Wettbewerb und faires Handeln**

NOERPEL betreibt sein Geschäft auf ehrliche, faire und integre Weise. Dazu sind wir bestrebt, Wettbewerbsvorteil durch exzellente Leistung und nie durch unethische oder unrechtmäßige Geschäftspraktiken zu erzielen.

Kunden, Lieferanten, Wettbewerber und Beschäftigte sind fair und rechtmäßig zu behandeln. Die Übervorteilung Anderer durch illegale Handelspraktiken wie Manipulation, Missbrauch geschützter Informationen oder falsche Darstellung von wesentlichen Fakten ist untersagt.

Die Regelungen zur Scheinselbstständigkeit sind bekannt und bedingen, dass die von uns gebundenen Transportunternehmen / Dienstleister weitere Aufträge, neben den Aufträgen die Sie von der NOERPEL Gruppe erhalten, ausführen.

NOERPEL bietet seinen Kunden beste Preise und Leistungen an, unabhängig davon, was unsere Wettbewerber tun. Jede Kooperation und jeder Zusammenschluss mit einem Wettbewerber zu dem Zweck, neue Aufträge von Kunden zu erhalten, ist streng verboten.

Insbesondere der Abschluss von rechtswidrigen Absprachen oder das Eingehen von Verpflichtungen gegenüber einem Wettbewerber in Bezug auf Preisfestlegung, Zuweisung von Kunden oder Verkaufsgebieten, Kunden-/Lieferantenboykotte oder andere ähnliche Vereinbarungen sind nicht gestattet. Es ist außerdem verboten, sich im Team zusammenzuschließen oder mit anderen Unternehmen zusammenzuarbeiten, um den Wettbewerb zu beschränken, z.B. zur Manipulation von Angeboten, sog. „Submissionsabsprachen“ oder zum Austausch von vertraulichen Daten mit Wettbewerbern über die oben genannten Themen.

Beschäftigten von NOERPEL ist es nicht gestattet, Gespräche mit Wettbewerbern über die oben genannten Themen zu führen. Weiterhin sind die Beschäftigten grundsätzlich verpflichtet, Geschäfte mit Kunden ohne Interaktion durch Wettbewerber von NOERPEL zu führen.

Wir verweisen deutlich auf den gesetzlich festgelegten Mindestlohn der sowohl national als auch im internationalen Kontext eingehalten werden muss. Dieser gilt in der Anwendung für uns und unsere Mitarbeiter wie auch für von uns gebundene Transportunternehmen / Dienstleister. So verpflichten wir uns wie auch die gebundenen Transportunternehmen / Dienstleister diesen Standard auch nicht zu umgehen, dadurch dass dem eingesetzten Mitarbeiter unangemessen hohe Kosten für Unterbringung und sonstige Betriebsmittel in Rechnung gestellt werden, sodass der Mindestlohn nicht bei dem eingesetzten Mitarbeiter verbleibt.

#### 1.4.13 Umgang mit Dritten

Für alle Geschäftsvorgänge von NOERPEL, an denen Dritte beteiligt sind, gelten die Grundsätze von Qualität, Leistung, Angemessenheit und wettbewerbsüblichen Preisen. NOERPEL ist bestrebt, mit seinen Partnern langfristige Geschäftsverbindungen einzugehen, die beiden Seiten Vorteile bringen.

Wenn Berater, Gutachter, Vertreter, Fachleute oder andere Personen NOERPEL ihre Dienste anbieten, so müssen folgende Grundsätze beachtet werden:

- jede Vereinbarung muss sich im Rahmen der jeweils geltenden nationalen Gesetze bewegen;
- in allen Vereinbarungen müssen die entsprechenden Rollen und Verantwortungsbereiche dieser Personen und insbesondere die Honorargrundlage eindeutig festgelegt werden;
- die Höhe des Honorars muss im Rahmen der üblichen Honorare für solcherart Tätigkeit liegen;
- Zahlungen an unternehmensexterne Personen müssen sich im Rahmen der national geltenden Gesetze bewegen und in dem Land erfolgen, in dem die vereinbarten Leistungen erbracht werden, es sei denn, dies ist aus wichtigen Gründen nicht möglich;
- alle geltenden Steuergesetze und Regulierungen der jeweiligen Länder sind zu beachten;
- alle Vereinbarungen müssen in regelmäßigen Abständen überprüft werden um sicherzustellen, dass sie noch aktuell und den Aktivitäten im jeweiligen Land gegenüber angemessen sind.

## 2 Instrumentarien zur Umsetzung der Verhaltensvorgaben / der Servicekultur in der NOERPEL Gruppe

Hierzu nutzen wir Checklisten, die Verhaltensvorgaben benennen bzw. die Umsetzung unserer Service-kultur ermöglichen. Dabei kommen Checklisten zu den nachfolgenden Kriterien zur Anwendung:

- Grundsätze
- Vereinbarung
- Meetings
- E-Mail
- Umgang mit Fehlern
- Eskalation.

## 2.1 Grundsätze

- 1 

---

Serviceorientierte Unternehmenskultur bedeutet:  
Wir alle sind gleichzeitig interner Kunde und Lieferant.

**Kunde:**  
Anforderungen rechtzeitig einbringen, sowie klar und eindeutig formulieren.

**Lieferant:**  
Verlässlich die Qualität liefern, die der interne Kunde benötigt, aber auch im Vorfeld die Anforderungen des Kunden verstehen, ggf. hinterfragen und wenn erforderlich, Alternativen anbieten.
- 2 

---

Den Anderen als Partner wertschätzen und gegenseitiges Verständnis zeigen - *besonders bei unterschiedlichen Kulturen.*
- 3 

---

Gesamtheitliche Verantwortung für Arbeitsergebnisse, auch über den eigenen Aufgabenbereich hinaus.
- 4 

---

Aktive Bring- und Holschuld für Informationen und Ergebnisse -  
*kein Abwarten auf Input.*
- 5 

---

Entscheidungen sind auf Basis abgesicherter Grundlagen zu treffen -  
*kein „Ich gehe davon aus, dass ...“*
- 6 

---

Vertrauliche Informationen sind auch vertraulich zu behandeln.

---

Serviceorientierter, verantwortlicher Umgang untereinander erhöht Motivation,  
schafft eine professionelle Arbeitskultur und steigert unsere Effizienz!

## 2.2 Vereinbarung

- 1 Eine Vereinbarung ist, wenn zwei „ja“ sagen.
- 2 Ein gemeinsames Verständnis über den Inhalt der Vereinbarung schaffen.
- 3 Die Vereinbarung gilt so lange bis eine neue Vereinbarung getroffen wird.
- 4 Sich nicht auf Vereinbarungen einlassen, die nicht einzuhalten sind. Es ist erlaubt „nein“ zu sagen - lieber „nein“ als „ja“ *ohne was zu tun*.
- 5 „Nein“ sagen und ein Angebot über Alternativen geben.
- 6 Termine müssen immer konkret festgelegt werden -  
*„as soon as possible“ ist keine Terminvereinbarung.*
- 7 Alles tun, um den vereinbarten Termin einzuhalten - *Holschuld / Pull.*
- 8 Keinen unnötigen Termindruck aufbauen.
- 9 Für eine Aufgabe gibt es immer nur **einen** Verantwortlichen.
- 10 Jeder trägt die Verantwortung dafür, selbst zu entscheiden, wann es notwendig ist, die eigene Führungskraft einzubinden.
- 11 Getroffene Vereinbarungen werden im Nachhinein nicht in Frage gestellt.

Vereinbarungen sind wichtig für den gemeinsamen Erfolg in der Zusammenarbeit.  
Wir nehmen sie daher ernst und gehen verlässlich damit um.

## 2.3 Meetings

- 1 

---

Detaillierte Vorbereitung auf Besprechungen -  
*möglichst mit Agenda strukturiert.*
- 2 

---

Jeder erscheint pünktlich zur Besprechung. Zu spät kommen wird nicht still-schweigend  
geduldet, sondern offen angesprochen (Aufgabe des Moderators / Besprechungsleiters).
- 3 

---

Es redet immer nur eine Person  
- *keine Nebengespräche*  
- *Handys stumm schalten, keine Telefonate im Meeting, bei dringenden Anrufen leise den  
Raum verlassen.*
- 4 

---

Sich als Redner kurz fassen und verständlich ausdrücken - *kein Monolog.*
- 5 

---

Aktiv zuhören, kritisch hinterfragen und sich zum Thema äußern -  
*Schweigen ist Zustimmung.*
- 6 

---

Feedback zu Gesagtem einholen, um gleiches Verständnis sicherzustellen.
- 7 

---

Keine persönlichen Angriffe - *sachlich bleiben, wenig Emotionen.*
- 8 

---

Verantwortungen und Termine für zu erledigende Aufgaben klar vereinbaren -  
*wer, was, bis wann.*
- 9 

---

Alle Teilnehmer zu Beteiligten machen - *es gibt keine Zuschauer.*
- 10 

---

Vereinbarungen und Ergebnisse über ein Protokoll kurzfristig dokumentieren und  
kommunizieren - *maximal innerhalb von 2 Tagen.*
- 11 

---

Zu Beginn festlegen, wie lange die Besprechung dauern soll und welche Punkte  
besprochen werden sollen. Am Ende des Meetings überprüfen, ob und wie die  
Anforderungen eingehalten wurden.

Meetings sind ein wichtiges Element unserer teamorientierten Arbeitsweise und führen  
- professionell organisiert - schnell zu gemeinsamen, abgestimmten Zielen und Ergebnissen.

## 2.4 E-Mail

- 1 E-Mails und Terminanfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet; entweder durch eine direkte Antwort bzw. Bestätigung oder in Form eines Zwischenbescheids.
- 2 Genaue Differenzierung im Betreff nach:  
**Information, Aktion, Frage.**
- 3 Der Betreff wird aussagekräftig und konkret zum Thema formuliert.
- 4 Den Sachverhalt möglichst in Schlagzeilen darstellen -  
*„Bildzeitung“ - nicht mehr als eine DIN A4 Seite.*
- 5 E-Mails und Attachments, die länger sind als eine DIN A4 Seite, erhalten am Anfang eine Zusammenfassung.
- 6 Ein einmal gewählter Verteilerkreis wird solange eingehalten, bis das Thema umfassend abgearbeitet ist. Antworten immer an den kompletten Verteilerkreis senden. Der Absender trägt die Verantwortung für die Wahl des Verteilerkreises.
- 7 Wenn Themen nicht mit wenigen E-Mails geklärt werden können, ist dies über persönlichen Kontakt zu lösen - *keine „Ping-Pong“ E-Mails.*
- 8 Bei Konflikten ist der persönliche Kontakt zu wählen. E-Mail ist kein geeignetes Medium zur Konfliktlösung und ersetzt nicht das persönliche Gespräch.
- 9 Vorsorge bei Abwesenheit treffen - *Abwesenheitsassistenten einrichten, Vertreterregelung organisieren.*
- 10 Intern werden keine E-Mail-Empfänger auf „BCC“ gesetzt.
- 11 Der Absender hat die Verantwortung dafür, ob der Empfänger die Information richtig verstehen und im Sinne der Zielsetzung verwerten kann.

E-Mails sind bei richtiger Anwendung ein sehr effizientes Werkzeug.

## 2.5 Umgang mit Fehlern

- 1 Probleme erkennen und aktiv lösen - *nicht akzeptieren, sondern selbst lösen oder beim Verantwortlichen melden.*
- 2 Lösungsorientiert denken.
- 3 Fehler sind die Chance es künftig besser zu machen.
- 4 Man kann Fehler machen, denselben Fehler aber nur einmal - lessons learned.
- 5 Das Problem formulieren und die Ursache finden. Erst zufrieden sein, wenn die Ursache gefunden wurde und diese analysieren.  
Daraufhin Lösungsalternativen entwickeln und umsetzen.

Fehler sind dann positiv, wenn wir sie als „Lehrgeld“ verstehen.  
Sie sind dann Triebfeder für Kreativität und Innovation.

## 2.6 Eskalation

---

1 ... ist erforderlich wenn das Erreichen von Zielen aus eigener Kraft nicht mehr möglich ist.

---

2 ... ist nicht negativ oder positiv, sondern ist im Sinne des Unternehmens gewünscht.

---

3 ... ist keine Schuldanerkennung.

---

4 ... ist der letzte Schritt - *Wurde vorher von mir alles getan?*

---

5 ... bedeutet immer eine Hierarchiestufe nach oben.

---

6 ... ist nicht Aufgabenverschiebung, sondern Anforderung temporärer Unterstützung.

---

7 ... erfolgt zu einem Zeitpunkt, an dem man noch positiv beeinflussen kann.

---

8 Eskalationsinhalt:

- Genaue Problembeschreibung
  - Aktueller Status
  - Bisherige Aktivitäten
  - Was will ich erreichen?
  - Welche Lösungsvorschläge gibt es?
  - Welche Unterstützung benötige ich?
- 

Eskalation ist richtig und notwendig, um Unterstützung zu erhalten, wenn ich mit eigenen Mitteln meine Ziele nicht mehr erreichen kann.

### 3 Mitgeltende Unterlagen

- Compliance  
Überprüfung Personal der NOERPEL Gruppe (Für Stammpersonal und Neueinstellungen) Überprüfung  
Versender und Empfänger
- in der Unterlage aufgeführte, geltende Gesetze