

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

# VATERBLUT



# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Hintergrund des Handbuchs</b>	3
<b>2</b>	<b>VATERBLUT</b>	3
<b>3</b>	<b>Leitsätze</b>	4
<b>4</b>	<b>Unser Kontext</b>	4
	Erfordernisse und Erwartungen von Stakeholdern .....	5
<b>5</b>	<b>Führung</b>	5
	Rollen, Verantwortlichkeiten, Befugnisse .....	6
<b>6</b>	<b>Planung</b>	6
<b>7</b>	<b>Unterstützung</b>	7
	Vielfalt & Chancengleichheit .....	8
	Schulung, Wissen, Kompetenz & Bewusstsein .....	9
	Work-Life-Balance .....	9
	Vergütungspolitik .....	10
<b>8</b>	<b>Betrieb</b>	10
	Kommunikation mit dem Kunden .....	10
	Leistungserbringung gegenüber dem Kunden .....	11
	Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung .....	11
	Steuerung der Dienstleistungserbringung .....	11
	Innovative Produkte & Lösungen	12
1.	Qualitative & quantitative Auswertung nachhaltiger Veranstaltungen	12
2.	Digitale Kommunikationsplattform helloStream	12
<b>9</b>	<b>Bewertung der Leistung</b>	13
	Qualitätsmanagement & Kundenzufriedenheit .....	13
	Beschwerdeprozess .....	14
<b>10</b>	<b>Verbesserung</b>	15

## Mitgeltende Unterlagen

Fbl.00	Unternehmenskodex (Verhalten & Compliance)
Fbl.01	Anlage Kontext und Risiken Chancen
Fbl.02	Risiken & Chancen von Produkt und Projekt
Fbl.03	Prozessbeschreibung Kernprozess
Fbl.04	Stellenbeschreibung Nachhaltigkeitsbeauftragter
Fbl.05	Weiterbildungs- und Schulungsplan
Fbl.06	Masterplan
Fbl.07	Jahresauditplan
Fbl.09	Checkliste des internen Audits

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

Fbl.11	Nachhaltigkeitscodex
Fbl.12	Nachhaltigkeitskonzept
Fbl.13	Leitbild
Fbl.14	Lieferantenerklärung

## 1 Hintergrund des Handbuchs

Dieses Handbuch ist die Grundlage unserer Dokumentation des Nachhaltigkeitsmanagements bei VATERBLUT. VATERBLUT ist eine Agentur für prägende Kommunikation mit Sitz Im Marienpark 47 in 12107 Berlin.

## 2 VATERBLUT

### Wofür steht VATERBLUT:

Als mittelständische Agentur ist die ökonomische Leistung für uns relevant. Wir sind uns unserer Verantwortung bewusst und werden Lösungen in der Branche etablieren, die einen nachhaltigen Effekt auf Umwelt und respektvollen Umgang mit wertvollen Ressourcen haben.

Die Achtung der Menschenwürde, das Recht auf Selbstbestimmung und die Eigenverantwortung bilden die Basis unserer Arbeit. Wir begegnen allen Menschen mit Anerkennung und Wertschätzung, unabhängig von Geschlecht, sozialer Herkunft, Nationalität und Weltanschauung.

### Wer kommt zu VATERBLUT:

Wir arbeiten in einem umfassenden Netzwerk. Dazu zählen kommunale Einrichtungen, öffentliche wie private Institutionen und Unternehmen aller Größen und Branchen. Bei Konzeption, Organisation und Umsetzung berücksichtigen wir den Bedarf auf den in Betracht kommenden Werbemarkt, um Angebotssuchenden geeignete Lösungen zur Verfügung stellen zu können.

### VATERBLUT ist mit seinen Partner:innen in der Lage:

... kurzfristig und flexibel auf Anfragen von Organisationen innerhalb und außerhalb der Netzwerke einzugehen und bedarfsorientierte Angebote zu gestalten. Wir beraten und begleiten kompetent und vermitteln passgenau. Dieses geschieht auf der Basis einer verantwortungsbewussten und reflektierten Zusammenarbeit der VATERBLUT mit allen ihren Partnern. Wir verfügen über eine offene Kommunikationskultur, die eine kontinuierliche und konstruktive Zusammenarbeit ermöglicht.

### Unsere Ressourcen:

Wir sind motiviert und qualifizieren uns ständig weiter. Uns stehen die erforderliche Technik und moderne Programme einsatzbereit zur Verfügung.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## 3 Leitsätze

- VATERBLUT ist eine mittelständische Marketing-, Event- und Kommunikationsagentur.
- Eigenständig und mit seinen Partner:innen unterwirft sich VATERBLUT dem Codex für Nachhaltigkeit (Anlage Nachhaltigkeits-Codex).
- VATERBLUT versteht sich als zuverlässiger Dienstleister und legt großen Wert auf eine langfristige Partnerschaft mit Kund:innen, Banken und Behörden.
- VATERBLUT handelt nichtdiskriminierend und unter Beachtung der Genderproblematik.
- VATERBLUT entlohnt seine Mitarbeitenden nach branchenüblichen Vorgaben und Empfehlungen.
- VATERBLUT sichert durch ständige Weiterbildung seine eigene Wettbewerbsfähigkeit und eine moderne Befriedigung von Kundenwünschen.
- VATERBLUT versteht sich als wirtschaftlicher und sozialer Faktor in der Region.

Im Zusammenhang mit dem Steuerbüro werden betriebswirtschaftliche Daten permanent ausgewertet und Schlussfolgerungen auf die weitere Entwicklung gezogen.

Mitgeltende Dokumente:

Fbl. 00 Unternehmenskodex (Verhalten & Compliance)

## 4 Unser Kontext

Der Kontext von VATERBLUT wird durch unterschiedliche relevante Themen und Interessenseigner umrahmt, die den Handlungsrahmen der Agentur beeinflussen können. Die Durchführung der Stakeholderanalyse und die Ermittlung und Bewertung der hier identifizierten Themen und Interessensträger wurde in den mitgeltenden Dokumenten schriftlich festgehalten.

Sie dient der Erarbeitung und Umsetzung von Konzepten im Umfeld von Leistungen einer Marketing-, Event- und Kommunikationsagentur und soll gleichzeitig Risiken & Chancen im gesamten Unternehmenskontext aufzeigen. Die Dokumentation des Managementsystems der VATERBLUT ist hierarchisch in Form der dargestellten Pyramide aufgebaut. Im Managementhandbuch sind die Ziele und Leitlinien des Managements, sowie die Organisation des Management-Systems für alle Bereiche von VATERBLUT dargelegt. Die einzelnen Kapitel beschreiben Management-Verfahren und Zuständigkeiten für deren Umsetzung.

In der Betrachtung wurden interne und externe Themen des Unternehmens unterschieden, sowie relevante interessierte Partner und deren Anforderungen.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## Erfordernisse und Erwartungen von Stakeholdern

Durch die stetige Kommunikation mit unseren Kunden, Partnern und Behörden werden die Erfordernisse und Erwartungen aufrechterhalten.

Stakeholderdialoge finden statt in Form von:

- Direktem Kontakt und Austausch mit z.B. Kunden, Dienstleistern und Partnern
- Mitarbeitendengesprächen
- Kommunikation nach Außen über unsere Websites
- Weitere Kommunikationskanäle, je nach Anlass und Zielrichtung

Mitgeltende Dokumente:

Fbl. 01 Anlage Kontext und RisikenChancen

## 5 Führung

VATERBLUT verpflichtet sich, messbare reale Ziele zu definieren und durchzusetzen. Die Leitungsverantwortung bezieht sich auf:

- die Festlegung der Leitsätze und der sich daraus ergebenden messbaren Ziele,
- die Vorgabe von Organisationsstrukturen (im Sinne der Selbstorganisation und bei Partnern über definierte Zugriffsrechte),
- die Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen.

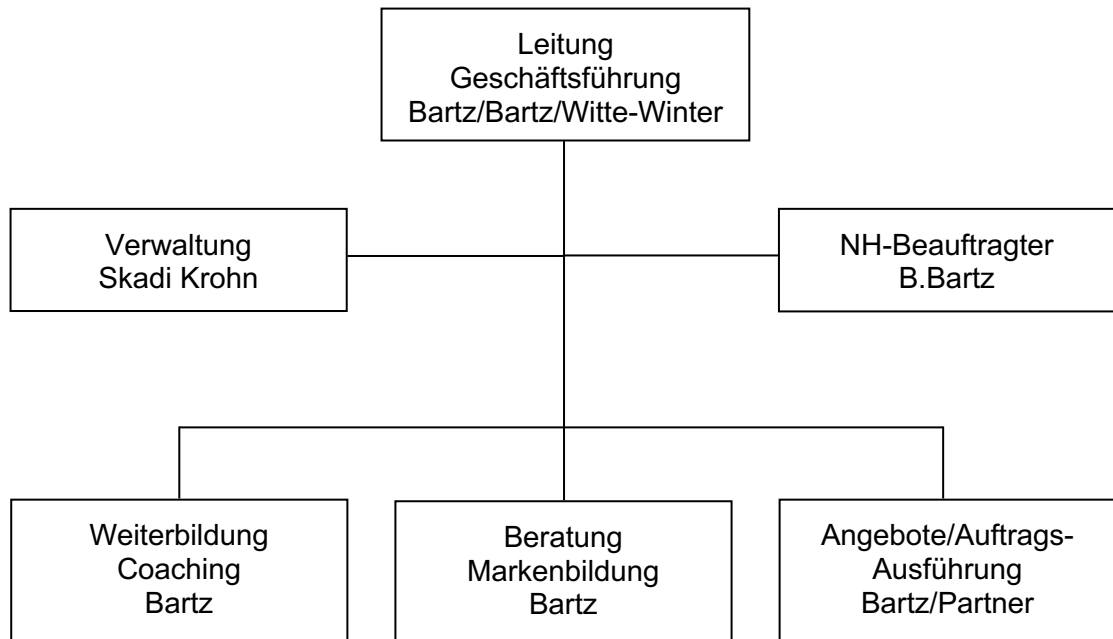
Ziel ist es,

- alle Umsetzungs- und Beratungsleistungen fehlerfrei zu erbringen,
- Fehler wirkungsvoll vorzubeugen,
- externe Qualitätserwartungen einzuhalten,
- nachhaltig und ökonomisch sinnvoll zu handeln,
- vertrauensvoll mit allen interessierten Parteien zusammenzuarbeiten und
- das eigene System durch Audits aufrechtzuerhalten und zu verbessern

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## Rollen, Verantwortlichkeiten, Befugnisse

Das Organigramm zeigt die inneren und äußeren Aufgaben von VATERBLUT. Das gesamte Organigramm ist auf der Website in aktueller Fassung abgebildet.



## 6 Planung

VATERBLUT ist sich seiner Chancen und Risiken bewusst und arbeitet aktiv an der Nutzung der Chancen und Minimierung der Risiken.

Eine Chancen- und Risiken-Analyse wird mindestens einmal jährlich aktualisiert. Die Bewertung der Risiken wird nachfolgendem Schema durchgeführt:

- Risikoart
- Einzelrisiko
- Eintrittswahrscheinlichkeit / Schadensausmaß
- Maßnahmenableitung

Mitgeltende Dokumente:

Fbl. 02 Risiken & Chancen von Produkt und Projekt

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## 7 Unterstützung

Die Gesellschafter fördern ein gutes Arbeitsklima, in welchem bspw. Auszubildende als gleichberechtigte Kräfte anerkannt, Ideen und Änderungsvorschläge in regelmäßigen Mitarbeiterversammlungen konstruktiv diskutiert werden und gemeinsame Mitarbeiterveranstaltungen fester Bestandteil sind. Ein hohes Maß an sozialer Unterstützung ist den Angestellten sicher. Neben finanzieller Unterstützung und der Nutzung des Dienstwagens für mobiles Arbeiten und private Belange, stellt ein wichtiges Unterstützungsangebot dar.

Auch die Möglichkeit auf familiäre Engpässe mit individuellen Arbeitszeitwünschen (auch kurzfristiger Dienstaustausch mit Kollegen, oder das „Einspringen“ der Gesellschafter) zu reagieren, zählt dazu. Kinder dürfen im Notfall mit zur Arbeit gebracht werden.

Neben familiären Anliegen gibt es auch für gesundheitliche Probleme stets ein offenes Ohr. So wird auf gesundheitliche Probleme Rücksicht genommen oder nach individuellen Unterstützungsangeboten gesucht.

Rücksichtnahme aufeinander und Flexibilität in der Einteilung der Arbeitszeit sind bei uns selbstverständlich. Das Ziel ist, dass unsere Mitarbeitenden ihren Arbeitgeber mit gutem Gewissen Bewerbern empfehlen können.

Die Einstellung neuer Mitarbeitender erfolgt nichtdiskriminierend, sondern nach Kompetenz, Eignung, Stellenbeschreibung und unternehmensindividuellen Kriterien. Mitarbeitende erfahren von allen für sie relevanten Entscheidungen und Visionen. Ihre Meinung dazu wird im Unternehmen nachweislich berücksichtigt. Eine Mitarbeitendenmitbestimmung wird im Unternehmen ermöglicht. Die Gleichstellung aller Mitarbeitenden ist sowohl bei der Beschäftigung, Aus-, Fort- und Weiterbildung und dem beruflichen Aufstieg gewährleistet. Der Verantwortungsbereich von Mitarbeitenden ist so definiert, dass dieser in seinem Kompetenzbereich eigenverantwortlich handeln und sich weiterbilden kann. Ziel ist sowohl die Motivation als auch die Zufriedenheit mit der Arbeit und damit die Leistungsfähigkeit im positiven Sinne zu erhöhen.

Folgende Weiterentwicklungsmöglichkeiten werden den Mitarbeitenden dafür zugestanden:

- **Feedbackgespräche:** Regelmäßige, in einem festen Rhythmus stattfindende Einzelgespräche zwischen Mitarbeitenden und den Vorgesetzten sollen fester Bestandteil der Unternehmenskultur werden. Dazu gilt es einen Gesprächsleitfaden zu entwickeln, der neben Stärken, Erfolgserlebnissen, Zielen und individuellen Entwicklungsperspektiven auch mögliche Probleme thematisiert.
- **Öffentlichkeitsarbeit:** Das Merkmal der Mitarbeitenden- und Familienfreundlichkeit gilt es zukünftig auch verstärkt in der Außendarstellung des Unternehmens (z.B. auf der Homepage, in Stellenanzeigen) und als Wettbewerbsvorteil zu nutzen. Gerade in der Veranstaltungsbranche, deren Tätigkeiten eine Vereinbarung von Beruf und Familie oft schwer machen, bietet Vaterblut individuelle und mitarbeitendenorientierte Lösungswege. Dies gilt es auch nach außen sichtbar zu machen.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## **Vielfalt & Chancengleichheit**

Die Vielfalt der Gesellschaft, beeinflusst durch die Globalisierung, den demografischen und gesellschaftlichen Wandel, prägt auch VATERBLUT.

Wir können wirtschaftlich und gesellschaftlich nur erfolgreich sein, wenn wir die vorhandene Vielfalt anerkennen, fördern und nutzen.

Das betrifft die Vielfalt in unserer Belegschaft und die vielfältigen Bedürfnisse unserer Geschäftspartner:innen bzw. Mitbürger:innen.

Die Diversität unserer Mitarbeitenden mit ihren unterschiedlichen Fähigkeiten und Talenten eröffnet uns eine Vielzahl von Chancen für innovative und kreative Lösungen.

Die Umsetzung der „Charta der Vielfalt“ in unserer Organisation hat zum Ziel, ein wertschätzendes Arbeitsumfeld für alle Mitarbeitenden zu schaffen – unabhängig von Alter, ethnischer Herkunft und Nationalität, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, körperlichen und geistigen Fähigkeiten, Religion und Weltanschauung, sexueller Orientierung und sozialer Herkunft. Die Anerkennung und die Förderung vielfältiger Potenziale schaffen wirtschaftliche Vorteile für unsere Organisation.

Wir schaffen ein Klima des gegenseitigen Respekts und Vertrauens. Dieses hat positive Auswirkungen auf unser Ansehen in Deutschland sowie in anderen Ländern der Welt.

Zur Umsetzung dieser Charta werden wir:

1. Eine Organisationskultur pflegen, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung geprägt ist. Wir schaffen die Voraussetzungen dafür, dass Führungskräfte wie Mitarbeitende diese Werte erkennen, teilen und leben. Dabei kommt ihnen eine besondere Verpflichtung zu.
2. Unsere Personalprozesse überprüfen und sicherstellen, dass diese den vielfältigen Fähigkeiten und Talenten aller Mitarbeitenden sowie unserem Leistungsanspruch gerecht werden.
3. Die Vielfalt innerhalb und außerhalb der Organisation anerkennen, die darin liegenden Potenziale wertschätzen und für das Unternehmen oder die Institution gewinnbringend einsetzen.
4. Die Inhalte der Charta zum Thema des internen und externen Dialogs machen.
5. Über unsere Aktivitäten und den Fortschritt bei der Förderung der Vielfalt und Wertschätzung jährlich öffentlich Auskunft geben.
6. Unsere Belegschaft über den Mehrwert von Vielfalt informieren und sie bei der Umsetzung der Charta einbeziehen.
7. Wir sind überzeugt: Gelebte Vielfalt und Wertschätzung dieser Vielfalt haben eine positive Auswirkung auf unsere Organisation und auf die Gesellschaft in Deutschland.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

Aus diesen Überzeugungen heraus haben wir im Februar 2023 die Charta der Vielfalt unterzeichnet.

## **Schulung, Wissen, Kompetenz & Bewusstsein**

Um gezielte Weiterbildung zu ermöglichen, gehen wir in folgender Vorgehensweise vor:  
Das spezielle Wissen von VATERBLUT besteht in:

- Kundenkontakten
- Kenntnis von Verfahrensweisen für Auftraggeber und Kunden
- Kenntnis der einschlägigen Normen/Gesetzlichkeiten und deren Umsetzung
- Wissen aus eigener Aus- und Weiterbildung
- Erfahrungsbasierte Vorgehensweisen
- Weiterentwicklungen durch ständige Korrektur der Angebotsunterlagen bei neuen Erkenntnissen

Mitgeltende Dokumente:

Fbl. 05 Weiterbildungs- und Schulungsplan

## **Work-Life-Balance**

Work-Life-Balance darf nicht nur eine leere Worthülse sein. Bei VATERBLUT steht die Schaffung einer gesunden Norm für Arbeitgeber und Arbeitnehmende im Vordergrund. Daher kann die Entlastung z. B. durch Homeoffice-Option oder das Wahrnehmen wichtiger persönlicher Termine auf Wunsch genutzt werden.

Auch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie spielt bei VATERBLUT eine wichtige Rolle. So können flexible Arbeitszeitmodelle genutzt werden, damit ausreichend Zeit für die Familie bleibt. Im Bedarfsfall und bei Betreuungsengpässen können die Kinder mit in die Agentur gebracht werden.

Feste Termine für das Sport- und Freizeitprogramm der Mitarbeitenden werden im Office-Kalender erfasst und berücksichtigt.

In der Veranstaltungsbranche sind heiße Phasen mit notwendiger Anwesenheit und langen Präsenztagen bei Events unvermeidbar, können aber durch Freizeitausgleich in verschiedenen Modellen fair kompensiert werden. Somit finden im stetigen Austausch zwischen Arbeits- und Privatwelt die beiderseitigen Interessen und Notwendigkeiten ihre Berücksichtigung.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## Vergütungspolitik

Bei der Entlohnung der Mitarbeitenden richtet sich VATERBLUT nach branchenüblichen Vorgaben und Empfehlungen:

- Auszubildende werden nach den Berliner IHK-Vorgaben entlohnt (zusätzlich ÖPNV-Karte, Urban Sport Club zur Verfügung gestellt, Überstunden und Wochenendarbeit werden abgebummelt).
- Event und Kommunikationsmanager werden nach <https://www.eventmanagement-studieren.de/berufe/gehalt/#faktoren> bezahlt. Dazu kommen Firmenhandy und Firmenlaptop auch zur Privatnutzung sowie eine ÖPNV-Karte. Überstunden und Wochenendarbeit werden abgebummelt.
- Junior Art Director in Deutschland 36.672 € 2.957 € Bruttogehalt (Median) bei 40 Wochenstunden: 50% der Datensätze liegen über diesem Wert und 50% darunter. 32.829 € 2.647 € (Unteres Quartil) und 40.965 € 3.304 € (Oberes Quartil): 25% der Gehälter liegen jeweils darunter bzw. darüber.
- Grundsätzlich können alle Mitarbeitenden in Abstimmung mit der Geschäftsleitung über die Tage im Homeoffice entscheiden. Bei unseren Daily-Zoommeetings werden die Projekte inkl. Aufgabenverteilung besprochen. Nicht nur die festen Mitarbeitenden nehmen daran teil, sondern auch projektbezogenen freie Mitarbeitende.
- In jährlichen Feedbackrunden mit der Geschäftsführung werden mit den Mitarbeitenden leistungsorientierte Gehaltanpassungen besprochen.
- Fortbildung und/oder Schulungen der Mitarbeitenden werden von VATERBLUT unterstützt.
- Etwaig resultierende fluide Arbeitszeitmodelle sind dabei kein Hindernis. Dies betrifft ebenso familiäre und/oder persönliche Umstände, die eine geregelte Arbeitszeit erschweren.
- Work-Life-Balance wird bei VATERBLUT gelebt.

## 8 Betrieb

### Kommunikation mit dem Kunden

Bei Kund:innen (Unternehmen und Personen) wird gemäß den Vorgaben bei VATERBLUT verfahren.

- Erstinformationen sind auf [www.vaterblut.com](http://www.vaterblut.com) verfügbar.
- Mit dem Angebot von VATERBLUT wird die Dienstleistung beschrieben.

Die Kommunikation mit dem potenziellen Kunden erfolgt operativ.

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

- Die Dienstleistung wird mit Erteilung des Auftrages und den darin festgelegten Konditionen begonnen.
- Kundeneigentum, insbesondere Informationen über den Kunden, werden streng vertraulich behandelt (Geheimhaltungserklärung individuell nach den Vorschriften des Auftraggebers oder Kunden).

## **Leistungserbringung gegenüber dem Kunden**

- Die Leistungsanforderungen ergeben sich aus dem jeweiligen Auftrag und sind den AGB der VATERBLUT zu entnehmen.
- Bei der Notwendigkeit der Beschaffung von Materialien und / oder sonstigem Equipment gelten die Anforderungen spezifischer Merkblätter.

## **Bestimmen von Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung**

- Die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowie spezielle der Kunden werden auftragskonkret erfasst und berücksichtigt.
- Spezifische Anforderungen finden im Angebot Berücksichtigung.
- Mit der Auftragsbestätigung wird eine Zusage zur zuvor definierten Auftragsrealisierung verbindlich erklärt.

## **Steuerung der Dienstleistungserbringung**

VATERBLUT erbringt seine Leistungen unter festgelegten Bedingungen. Dazu:

- müssen die Ressourcen verfügbar sein (Angebotsprüfung)
- müssen die gewünschten Ergebnisse geplant erreichbar sein (Erklärung der Verfügbarkeit in Ausschreibung)
- muss der Prozess der Dienstleistung überwacht werden (Zwischenberichte)
- sind geeignete Partner zu fixieren
- sind geeignete Zwischenfreigaben (bei länger als einem Monat andauernden Leistungen) sowie eine Abschlussfreigabe vorzunehmen

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

## Innovative Produkte & Lösungen

VATERBLUT ist bestrebt, nachhaltige Produkte und Lösungen zu entwickeln und damit die Livekommunikationsbranche stetig neu zu prägen. Derzeit bieten wir zwei innovative Produkte an:

### 1. Qualitative & quantitative Auswertung nachhaltiger Veranstaltungen

Als Expert:innen für die Konzeption, Planung und Durchführung umweltgerechter und klimafreundlicher Veranstaltungen hat VATERBLUT ein eigenes [Auswertungstool](#) entwickelt, das Online-Checklisten für alle an einer Veranstaltung beteiligten Partner:innen umfasst. Die Checklisten basieren auf dem vom Umweltbundesamt für die Bundesverwaltung herausgegebenen "[Leitfaden für die nachhaltige Organisation von Veranstaltungen](#)". Sie sind pro Gewerk geclustert und beinhalten die jeweiligen relevanten Themenfelder. VATERBLUT verschickt die Listen im Vorfeld der Veranstaltung und wertet dieses im Nachhinein aus. Abschließend erhalten die Kund:innen und beteiligten Gewerke die Auswertung mit erreichtem Nachhaltigkeits-Score. Die Ermittlung der CO<sub>2</sub>-Emission sowie die Empfehlung geeigneter Konzepte zur CO<sub>2</sub>-Kompensation sind Teil unseres Angebots. Gemeinsam mit einem Netzwerk aus Forschung und Wirtschaft soll die [Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdruckes](#) immer genauer werden. Aktuell ist [atmosfair](#), ausgezeichnet durch die Stiftung Warentest, Preferred Partner für Emissions-Berechnung und Kompensation. Auf Wunsch erstellt VATERBLUT einen detaillierten Nachhaltigkeitsbericht, in dem beide Auswertungen integriert, die konkreten Maßnahmen beschrieben und Optimierungsempfehlungen formuliert werden. Die Beratung und Auswertung in Bezug auf Nachhaltigkeit sind als „Mutter Erde“-Baustein immer fester Bestandteil unseres Gesamtangebots und wird allen Kund:innen vorgeschlagen.

### 2. Digitale Kommunikationsplattform helloStream

Mit [helloStream](#) hat VATERBLUT eine eigene digitale Dialogplattform entwickelt. helloStream ermöglicht Firmen, Verbänden und Institutionen, digitale Live-Erlebnisse auf ihrer Homepage im eigenen Look & Feel zu veranstalten. Ob Konferenzen, Kongresse, Mitglieder-versammlungen, Fachprogramme, Workshops oder Webinare – bei allen Formaten können die eigene Corporate Identity und eigene Inhalte verwendet werden. Auch große Preisverleihungen wie der Deutsche Parfumpreis DUFTSTARS oder der Deutsche Jazzpreis wurden mit helloStream bereits erfolgreich digitalisiert. Darüber hinaus können auch Live-Konzerte, Musicals, Premieren und Festivals mit vielen tausend Teilnehmenden auf helloStream stattfinden. HelloStream fungiert zudem als interaktive Dialog-Plattform und kann als fester Community Hub implementiert werden.

Die Plattform zeichnet sich durch die vielfältigen Networking-Optionen aus. So können die Teilnehmenden jederzeit miteinander chatten, sich per Video-Call verbinden oder ins Networking-Karussell setzen. Alle Kommunikationsschritte – vom Einladungsmanagement über Ticketing & Registrierung bis hin Präsentationen von Sponsor:innen und Partner:innen – können ganz einfach über die Plattform selbst geplant und abgewickelt werden. Angefangen bei Serverstrukturen bis hin zur Auswahl der Tools und Abwicklung der Veranstaltungen ist helloStream auf höchste Kriterien der Nachhaltigkeit ausgerichtet. helloStream ist kompatibel mit allen gängigen Videokonferenzanbietern, DSGVO-konform, barrierefrei und wird auf deutschen Servern gehostet

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

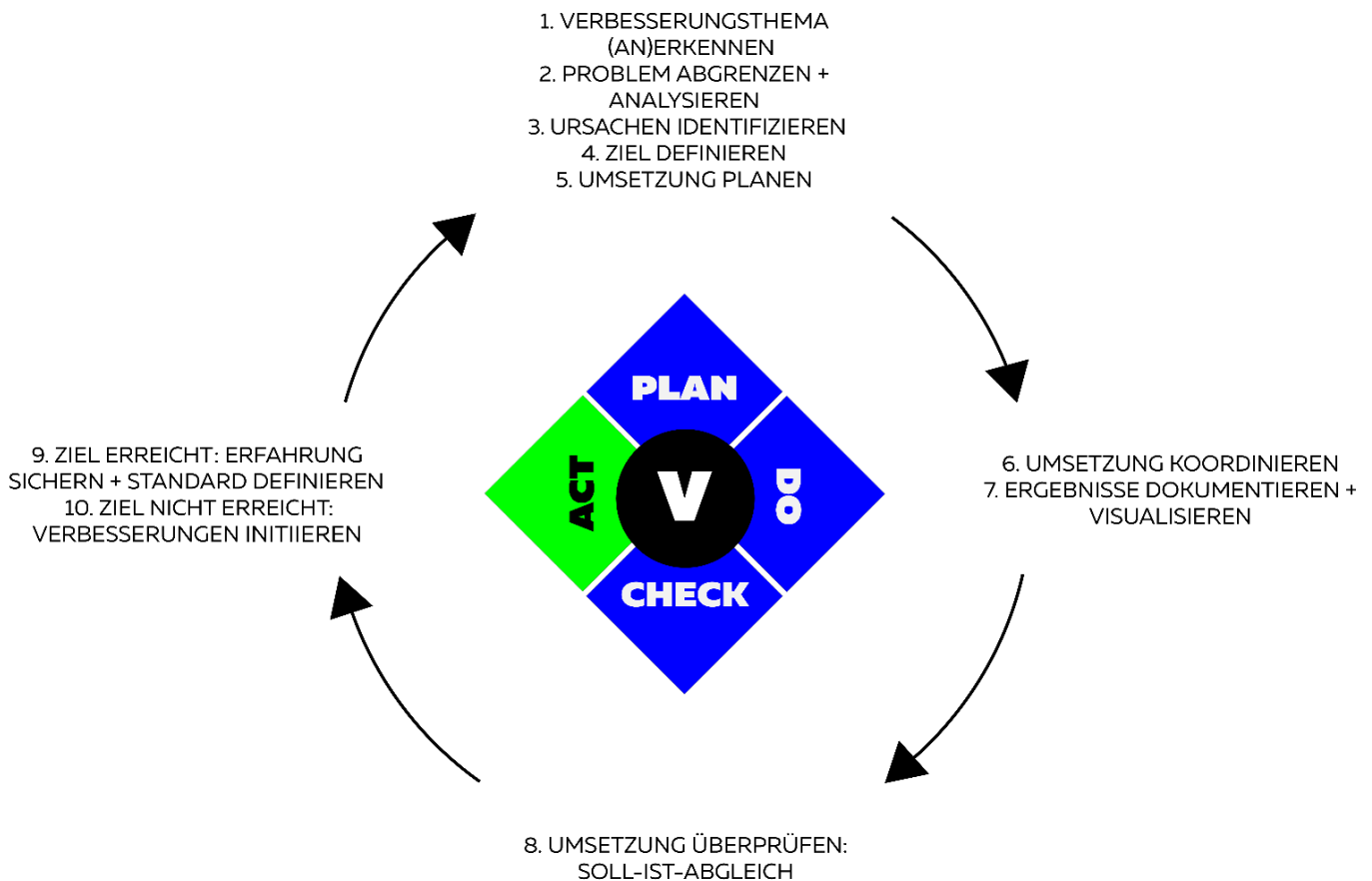
## 9 Bewertung der Leistung

### Qualitätsmanagement & Kundenzufriedenheit

Im Agenturalltag spielt die Qualität unserer Arbeit und die damit einhergehende Kundenzufriedenheit eine entscheidende Rolle. Für den hohen Qualitätsstandard spricht, dass wir unseren festen Kundenstamm größtenteils seit zehn Jahren und teilweise sogar noch länger betreuen.

Das Qualitätsmanagement in der Agentur wird von den geschäftsführenden Gesellschaftern verantwortet. Die Kommunikation mit den Kund:innen übernehmen die Projektleiter:innen.

Wir arbeiten nach dem PDCA-Zyklus und dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung (KVP). So wird nicht nur bei aufkommenden Beschwerden die Qualität der Arbeit geprüft, vielmehr befindet VATERBLUT sich in einem ständigen Prozess der Identifikation, Analyse und Anpassung von Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität. Der Management-Prozess ist in folgendem Schaubild dargestellt:



# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

Anlagen:

- FEEDBACKBOGEN\_ZUSAMMENARBEIT.xlsx
- QM-PROTOKOLL\_VATERBLUT.xlsx

## Beschwerdeprozess

Der Reklamationsprozess ist fester Bestandteil unseres Qualitätsmanagements. Die Projektleiter:innen verantworten den Reklamationsprozess. Wir arbeiten nach der 5W-Methode.



# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT HANDBUCH

1. Die Kundin/der Kunde übermittelt die Beschwerde mündlich oder schriftlich. Die Projektleitung wird unverzüglich über die Beschwerde informiert, sollte die Kundin/der Kunde sie nicht direkt angesprochen haben. Für die Dokumentation der Beschwerde wird binnen eines Tages das dafür vorgesehene Beschwerdeprotokoll von der Projektleitung ausgefüllt und der Beschwerdeeingang der Kundin/dem Kunden bestätigt.
2. Innerhalb von drei Tagen wird die Beschwerde durch die Projektleitung geprüft. Ist die Beschwerde berechtigt, werden Ursache und Fehlerquellen recherchiert. Dies geschieht mit dem gesamten Projektteam. Die Kundin/der Kunde wird über den Ausgang informiert. Eine Sofortmaßnahme wird schnellstmöglich durch die Projektleitung vorgeschlagen und mit Einverständnis der Kundin/des Kunden eingeleitet. In Bezug auf die im Rahmen von Veranstaltungen nicht zur vollsten Zufriedenheit erbrachten Leistungen ist die Sofortmaßnahme im häufigsten Fall eine Kostenminderung.
3. Um langfristige Verbesserungspotenziale auszuschöpfen, werden der gesamte Beschwerdeprozess im Nachgang dokumentiert und das VATERBLUT-Team über die entsprechenden Learnings informiert. Gegenmaßnahmen werden für künftige Projekte ermittelt, festgeschrieben und umgesetzt.

## Anlagen:

- VATERBLUT\_BESCHWERDEPROTOKOLL.pdf

## **10 Verbesserung**

Verbesserung auf Basis gesammelter Erfahrungswerte und der laufenden Projektumsetzung erfolgt kontinuierlich in einem gelebten Prozess. Verbesserungspotenziale werden laufend aufgegriffen und permanent in das Nachhaltigkeitsmanagement eingearbeitet.



---

Berlin, 13.12.2023  
Bernhard Bartz