



Umgang mit Beschwerden

PB 8.3-025

Umgang mit Beschwerden



Umgang mit Beschwerden

1. Zweck

Zur Sicherstellung der dauerhaften Kundenzufriedenheit und der Verlässlichkeit der Zertifizierungsstelle müssen mögliche Beschwerden über die Tätigkeit der Zertifizierungsstelle oder ihrer Mitarbeiter geklärt und berechnigte Beschwerden beseitigt werden.

2. Begriffe

Beschwerde

Schriftliche oder mündliche negative Äußerung eines Kunden oder einer sonstigen betroffenen Stelle zu Prozessen und zu Tätigkeit oder Verhalten der Zertifizierungsstelle und ihrer Mitarbeiter.

Bearbeiter

Person oder Personengruppe, die die Beschwerde bearbeitet.

3. Zuständigkeiten

Die sicZert Zertifizierungen GmbH ist für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich, um die Beschwerde zu validieren.

Beschwerdeverfahren werden grundsätzlich durch die Geschäftsführung abgewickelt und im dokumentiert. Sie arbeitet dabei eng mit dem Managementbeauftragten zusammen, der die qualitätsrelevanten Gesichtspunkte beurteilen und einbringen muss.

Sollte die Geschäftsführung in das betroffene Audit- bzw. Zertifizierungsverfahren mit einbezogen gewesen sein, so wird hier ein Lead-Auditor oder der Zertifizierungsausschuss mit dieser Aufgabe betraut.

Zur Entgegennahme und entsprechender Weiterleitung von Beschwerden ist jeder Mitarbeiter verpflichtet.

4. Beschreibung

4.1. Allgemeines

Einreichung, Untersuchungen und Entscheidungen von Beschwerden führen nicht zu Benachteiligung des Beschwerdeführers.

Alle Beschwerden müssen vertraulich behandelt werden.

4.2. Eingang der Beschwerde

Beschwerden können von jedem Mitarbeiter barrierefrei entgegengenommen werden.

Beim Erhalt der Beschwerde wird durch die Geschäftsführung entschieden, ob sich die Beschwerde auf die Zertifizierungstätigkeiten bezieht, wofür die sicZert Zertifizierungen GmbH verantwortlich ist, dann muss sich mit der Beschwerde befasst werden. In diesem Fall wird dem Beschwerdeführer eine entsprechende schriftliche Bestätigung übersandt.



Umgang mit Beschwerden

Die Geschäftsführung entscheidet gemeinsam mit dem Managementbeauftragten über die weitere Vorgehensweise und bestimmt, ob weitere Mitarbeiter in das Verfahren mit einbezogen werden müssen.

Das gesamte Beschwerdeverfahren muss lückenlos und vollständig dokumentiert werden. Der Einwender ist vom Ergebnis zu unterrichten.

4.3. Untersuchung der Beschwerde

Die Auditdokumente und der Auditberichte werden auf Schlüssigkeit geprüft. Sollten sich hier Unschlüssigkeiten ergeben, wird mit dem zuständigen Lead-Auditor Kontakt aufgenommen, um den Sachverhalt zu diskutieren.

Auch mit dem Kunden kann durch den Bearbeitenden Kontakt aufgenommen werden, um die Beschwerde zu klären.

Es muss versucht werden, die Ursache für die Beschwerde zu identifizieren, dies wird entsprechend dokumentiert.

4.4. Entscheidung über die Beschwerde

Aufgrund der eingesehenen Dokumente und geführten Gespräche wird von dem Bearbeiter eine Entscheidung über die Beschwerde getroffen.

Weithin müssen auch frühere, ähnliche Beschwerden zur Entscheidungsfindung mit herangezogen werden.

Ist es dem Bearbeiter nicht möglich eine Entscheidung zu Treffen, wird der Vorgang dem Lenkungsausschuss vorgelegt, der dann eine Entscheidung über die Beschwerde herbeiführen muss.

Sollte auch hier keine Entscheidung getroffen werden können, wird ggf. ein Rechtsbeistand zu Rate gezogen.

Der Entscheidung über die Beschwerde wird niedergeschrieben, und durch den Bearbeiter, ggf. durch die Mitglieder des Lenkungsausschusses, unterschrieben.

Die Entscheidung über die Beschwerde muss durch Personen die vorher nicht in den dem Einspruch zugrunde liegenden Sachverhalt einbezogen war(en), getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

4.5. Korrekturmaßnahmen

Sind durch die Beschwerde innerhalb der sicZert Zertifizierungen GmbH Korrekturmaßnahmen notwendig, werden diese definiert, und entsprechend umgesetzt. Auch hier findet die Dokumentation auf dem oben angeführten Formblatt statt.

Die Durchführung der Korrekturmaßnahmen wird durch die Geschäftsführung kontrolliert.

4.6. Information des Beschwerdeführers

Der Eingang der Beschwerde muss durch die Geschäftsführung dem Beschwerdeführer schriftlich bestätigt werden.



Umgang mit Beschwerden

Ist zur Klärung des Einspruchs eine längere Zeit notwendig, so ist der Beschwerdeführer in regelmäßigen Abständen schriftlich zu informieren.

Der Beschwerdeführer wird durch die sicZert Zertifizierungen GmbH in schriftlicher Form über die Entscheidung informiert.

4.7. Dokumentation

Die Dokumentation über die Beschwerde wird bei den Unterlagen zu dem Zertifizierungsverfahren abgelegt.