
Beschwerdemanagement

1. Ziel/Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt den Ablauf zur Aufnahme, Bearbeitung und Abschluss einer Beschwerde.

2. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich erstreckt sich auf alle möglichen Beschwerden im Bereich der Zertifizierung.

3. Begriffe

Beschwerdemanagement: Unser Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle von Maßnahmen, die wir im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden ergreifen. Das primäre Ziel dabei ist, Kundenzufriedenheit wieder herzustellen, die negativen Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit auf das Unternehmen zu minimieren und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen zu erkennen und zu nutzen.

Kundenbeschwerde: Wir unterscheiden hierbei mehrere Arten, bei denen jeweils verschieden vorgegangen wird. Beschwerden über falsch erstellte Rechnungen oder ähnliches werden unbürokratisch von der zuständigen Projektbearbeiterin, ggfs. unter Hinzuziehung der GL, geregelt. Hierzu gibt es auch keine spezifischen Aufzeichnungen. Beschwerden, die das Zertifizierungsverfahren direkt betreffen, werden gemäß dem unter Punkt 5 beschriebenen Verfahren abgearbeitet.

Akkreditiererbeschwerde: Eine weitere Möglichkeit ist eine Beschwerde durch einen Akkreditierer. Speziell im Bereich der AZAV kann es durch die Maßnahmenprüfung des Prüfdienst AMDL zu entsprechenden Beschwerden bzw. Hinweisen kommen. Die Überwachung der Abarbeitung solcher Beschwerden liegt bei der jeweils zuständigen Arbeitsagentur. Bei uns werden diese Beschwerden entsprechend im Kundenordner dokumentiert und beim nächsten Audit vor Ort überprüft.

Einspruch: Gegen jede von der Zertifizierungsstelle bzw. deren Ausschüssen getroffene Entscheidung hat der Kunde eine entsprechende Einspruchsmöglichkeit. Evtl. Fristen hierfür sind in den Zertifizierungsverträgen geregelt. Jeder Einspruch wird wie eine Beschwerde gehandelt.

Schiedsstelle: Als Schiedsstelle fungiert in Fällen, bei denen keine Einigung erzielt werden kann, die jeweilige Akkreditierungsstelle.

4. Verantwortung

Die Verantwortung liegt in erster Linie bei der Geschäftsführung und den Projektleitern. Die Verantwortlichkeiten hängen von der Art, der Schwere und der Schwierigkeit der Beschwerde ab. Je höher die Anforderung, umso mehr wird die Geschäftsführung einbezogen. Bei Beschwerden über einen Geschäftsführer wird ein anderer Geschäftsführer, der unabhängig vom Verfahren ist, die Bearbeitung durchführen. Sind alle Geschäftsführer betroffen, so erfolgt die Bearbeitung durch den Beschwerdeausschuss.

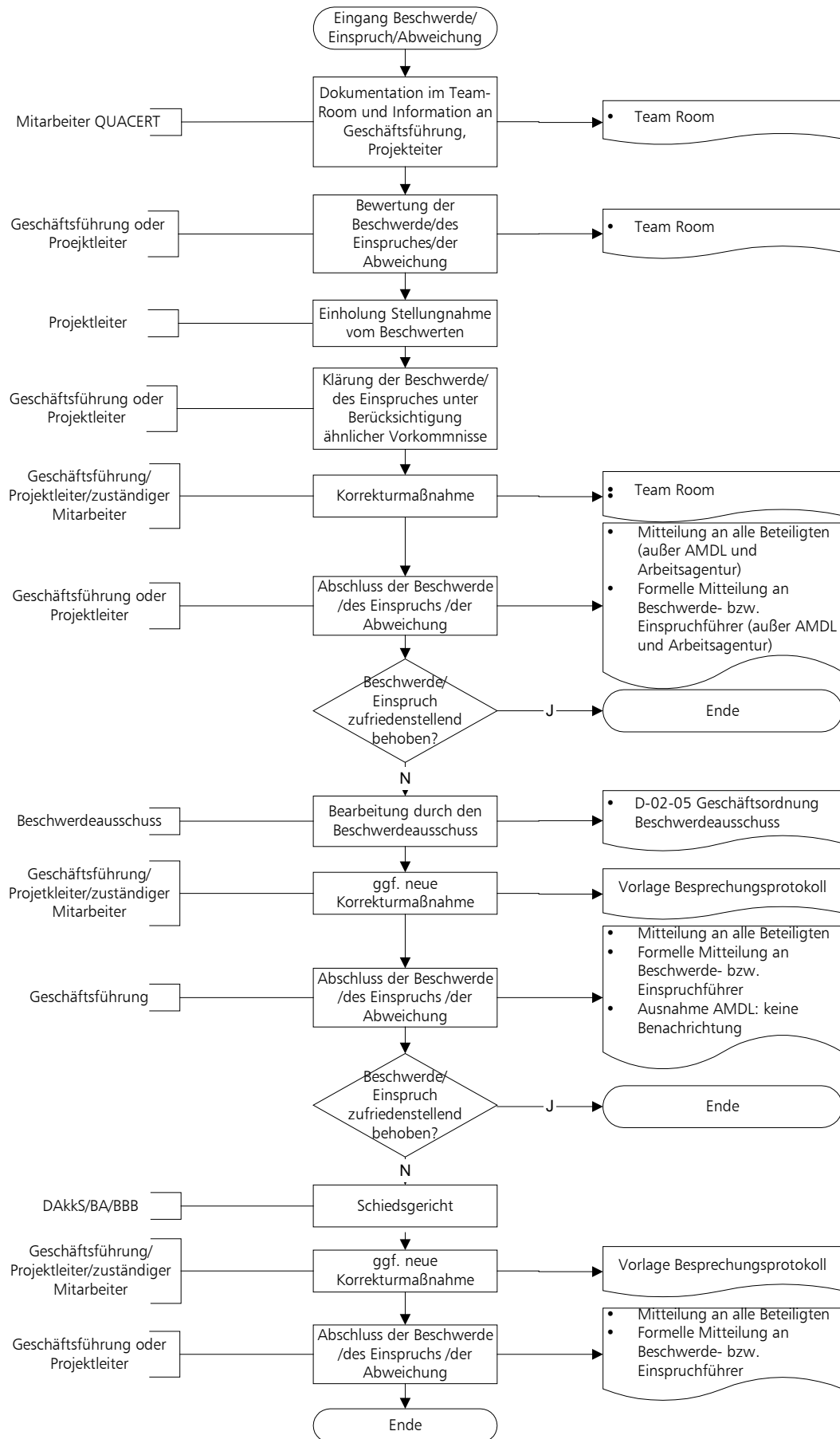
5. Beschreibung

Bei der Durchführung dieses Verfahrens ist unbedingt zu beachten, dass die Entscheidung über die Beschwerde/ den Einspruch nur von jemanden getroffen oder bewertet und freigegeben werden kann, der nicht am Beschwerdegegenstand (hierzu zählt neben der Auditierung auch die Zertifizierungsentscheidung) beteiligt war.

Weiterhin ist der Einspruchs- bzw. Beschwerdeführer über den Stand der Bearbeitung auf dem Laufenden zu halten und dies ist entsprechend zu dokumentieren. Insbesondere sind angegebene Fristen einzuhalten (i.d.R. max. 10 Werktagen). Die Vertraulichkeit muss im gesamten Verfahren beachtet werden. Eine Benachteiligung des Einspruchs- bzw. Beschwerdeführers darf beim Verfahren nicht erfolgen.

Das Schaubild auf der nächsten Seite stellt detailliert den Ablauf bei einer Beschwerde dar. Grundsätzlich werden Prüfungen des AMDL, bei denen uns ein Bericht zugeht, gemäß dem Beschwerdeverfahren bearbeitet. Hierbei erfolgt jedoch keine formelle Information an den AMDL der Arbeitsagentur, da es sich nicht im eigentlichen Sinne um eine Beschwerde handelt.

Beschwerdemanagement



Beschwerdemanagement

Mitgeltende Unterlagen

- Team Room