
Beschwerdemanagement und Einspruchsbearbeitung

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 und auf Einsprüche im Bereich der Zertifizierung. Weiterhin werden zu dokumentierende Abweichungen, die intern festgestellt werden, mit betrachtet.

3. Begriffe

Beschwerdemanagement/Einspruchsbearbeitung:

Umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle von Maßnahmen, die wir im Zusammenhang mit Beschwerden, Einsprüchen und Abweichungen ergreifen. Das primäre Ziel dabei ist, Kundenzufriedenheit wieder herzustellen, die negativen Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit auf das Unternehmen zu minimieren und die in Beschwerden und Einsprüchen 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 der Kunde / die Kundin eine entsprechende Einspruchsmöglichkeit. Evtl. Fristen hierfür sind in den Zertifizierungsverträgen bzw. Allgemeinen Zertifizierungsbedingungen geregelt.

Abweichungen:

Intern festgestellte Fehler oder Schwachstellen, die einer strukturierten Betrachtung bedürfen und die nach Entscheidung der Projektleiter oder Geschäftsführung dokumentationsbedürftig sind.

4. Verantwortung

Die Verantwortung liegt in erster Linie bei der Geschäftsführung und den Projektleiter*innen. Die Verantwortlichkeiten hängen von der Art, der Schwere und der Schwierigkeit der Beschwerde beziehungsweise des Einspruches ab. Je höher die Anforderung, umso mehr wird die Geschäftsführung einbezogen. Bei Beschwerden über eine/n Geschäftsführer/in wird ein andere/r Geschäftsführer/in, der unabhängig vom Verfahren ist, die Bearbeitung durchführen. Sind alle GeschäftsführerInnen betroffen, so erfolgt die Bearbeitung durch den Beschwerdeausschuss.

Beschwerdemanagement und Einspruchsbearbeitung

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 Beschwerde- bzw. Einspruchsgegenstand (hierzu zählt neben der Auditierung auch die Zertifizierungsentscheidung) beteiligt war.

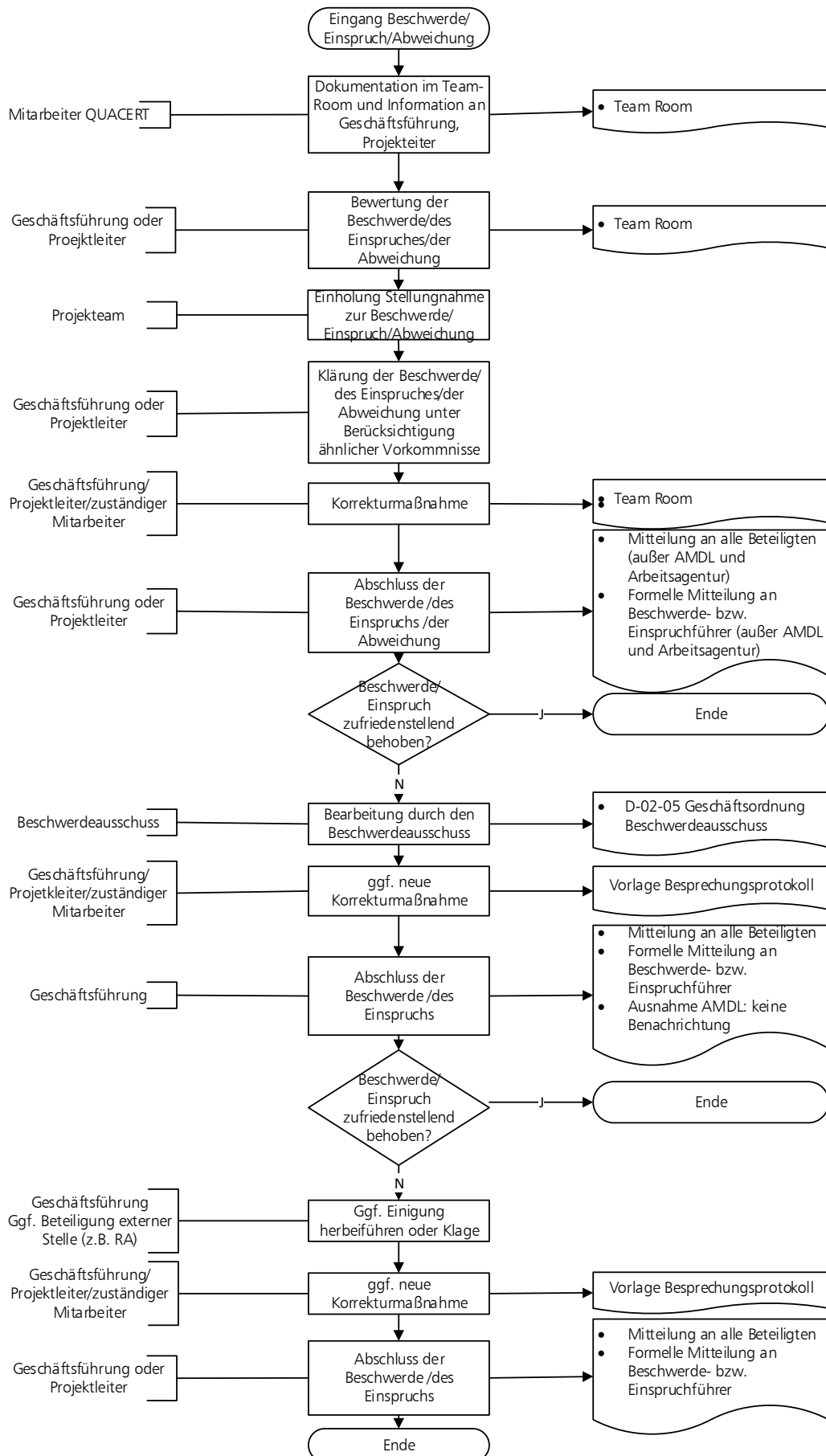
Weiterhin ist der/die Einspruchs- bzw. Beschwerdeführer*in über den Stand der Bearbeitung auf dem Laufenden zu halten und dies ist entsprechend zu dokumentieren. Insbesondere sind angegebene Fristen einzuhalten (i.d.R. max. 10 Werktage). Die Vertraulichkeit muss im gesamten Verfahren beachtet werden ebenso die Inhalte der Datenschutzerklärung D-02-15. Eine Benachteiligung des Einspruchs- bzw. Beschwerdeführers darf beim Verfahren nicht erfolgen.

Im Verfahren ist weiterhin zu beachten, dass bei Einsprüchen die Kompetenz des/der jeweiligen Entscheider*in gegeben sein muss. Sollte dieser die Kompetenz nicht besitzen, so wird ein/e Auditor*in mit der entsprechenden Kompetenz hinzugezogen.

Das Schaubild auf der nächsten Seite stellt detailliert den Ablauf bei einer Beschwerde bzw. eines Einspruches 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.

Die Dokumentation erfolgt in der Datenbank „TeamRoom“.

Beschwerdemanagement und Einspruchsbearbeitung



Beschwerdemanagement und Einspruchsbearbeitung

Mitgeltende Unterlagen

- Team Room
- D-02-15 Datenschutzerklärung