

Beschwerde- und Einspruchsmanagement

Die Kundenzufriedenheit ist das oberste Qualitätsziel der 3cert GmbH. Deshalb nehmen wir alle Hinweise, aktive und passive Beschwerden, Einsprüche und Verbesserungsvorschläge sehr ernst. Die 3cert GmbH verpflichtet sich zu einem fairen und gerechten Einspruchs- und Beschwerdemanagement und ist für jede Entscheidung auf allen Ebenen des Prozesses zum Beschwerde- und Einspruchsmanagement verantwortlich. Weiterhin ist sie für das Erfassen, Untersuchen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich, die für eine Validierung von Beschwerden und Einsprüchen notwendig sind.

Die Richtlinie gilt für alle Zertifizierungsverfahren von Managementsystemen, Personalzertifizierung und allen anderen Verfahren, für die die 3cert GmbH eine Akkreditierung erhalten hat.

Der hier beschriebene Prozess beinhaltet die Anforderungen des Leitfadens für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen DIN ISO 10002. Die Forderungen aus dem Leitfaden zur Anwendung der ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17024 sowie ISO/IEC 17065 finden gleichermaßen Berücksichtigung.

Die Geschäftsführung beauftragt den Qualitätsbeauftragten mit der Überwachung und Berichterstattung des Beschwerde- und Einspruchsmanagements bei der 3cert GmbH.

Grundsätzlich können Beschwerden und Einsprüche von jedem Mitarbeiter der 3cert GmbH entgegen genommen werden.

Kritische Äußerungen, die sich auf den organisatorischen Bereich der Dienstleistungserbringung beziehen, wie Ablauf oder Freundlichkeit der Mitarbeiter, werden als Beschwerden eingestuft. Alle Mitarbeiter der 3cert GmbH sind angehalten, Ursachen der Beschwerden, wenn möglich sofort, abzustellen und, wenn möglich, den Beschwerdeführer darüber zu informieren.

Der Kunde hat zudem die Möglichkeit, gegen die fachliche Entscheidung der Zertifizierungsstelle Einspruch einzulegen. Der Einspruch bezieht sich demnach direkt auf die Entscheidung im Zuge der Zertifizierung/Präqualifizierung, bei der der Kunde das Ergebnis anfechten möchte. Um eine erneute Prüfung aus dem Einspruch ableiten zu können, ist eine schriftliche Begründung des Einspruchs notwendig.

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Beschwerden und Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Beschwerde- und Einspruchsführers.

Aktive Beschwerden und Einsprüche von 3cert-Kunden

Beschwerden können formlos mündlich oder schriftlich bei der Kundenbetreuung oder beim Auditor/Prüfer eingehen. Einsprüche müssen schriftlich erfolgen. Ist die Beschwerde nicht sofort zu beheben oder handelt es sich um einen Einspruch wird der Beschwerdeinhalt oder der Einspruchsgrund auf dem Formblatt **Beschwerde und Einsprüche** dokumentiert und an die Leitung der Zertifizierungsstelle und/ oder die stellv. Leitung der Zertifizierungsstelle weitergeleitet. Die Bearbeitung erfolgt in Abhängigkeit der Schwere in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung oder dem Qualitätsbeauftragten. Die 3cert GmbH stellt sicher, dass für die Klärung der Beschwerde oder des Einspruchs nur Personen entscheiden, die nicht im Zertifizierungsprozess involviert waren, dies bezieht sich auch auf die Zertifizierungsentscheidung. Des Weiteren werden zur Bearbeitung des Beschwerde- und Einspruchsprozesses keine Personen eingesetzt, die in den letzten zwei Jahren in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis mit dem Kunden eingebunden waren (bei Verfahren nach DIN EN ISO 13485 gilt ein Beratungsverbot von 5 Jahren in der Branche).

Beschwerde- und Einspruchsmanagement

Beschwerden und Einsprüche werden anhand des Formblatts sachlich und inhaltlich dokumentiert und bewertet. Es wird geprüft, ob sich die Beschwerde oder der Einspruch tatsächlich auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die 3cert verantwortlich ist. Falls dem so ist, befasst sich die 3cert dementsprechend damit. Dann wird der Beschwerde- bzw. Einspruchsführer schriftlich über den Eingang und die Bearbeitung der formellen Beschwerde bzw. des formellen Einspruchs informiert.

Sowohl bei der Beschwerde als auch beim Einspruch erfolgt die Bearbeitung in Abstimmung mit dem beteiligten Personenkreis durch die Leitung der 3cert GmbH bzw. stellv. Leitung. Dazu gehört die Dokumentation und Information aller Beteiligten sowie das Ergreifen der erforderlichen Maßnahmen (Wirksamkeit des Managementsystems sicherstellen). Falls erforderlich wird auch der beteiligte Auditor und die Kundenbetreuung miteinbezogen.

Die Anforderungen an die Vertraulichkeit werden bezüglich des Beschwerdeführers und des Anlasses der Beschwerden beachtet. Hierzu zählt, dass die Anonymität des Beschwerdeführers soweit notwendig und gewünscht gewahrt bleibt und keine Rückschlüsse auf den Beschwerdeführer im Rahmen des Beschwerdeanlasses möglich sind. Sollten die erforderlichen Maßnahmen ergeben, dass eine erneute Prüfung des Zertifizierungsprozesses bis hin zur Zertifizierungsentscheidung und Bewertung der Ergebnisse durchgeführt werden muss, was insbesondere beim Einspruch der Fall ist, aber auch je nach Schwere bei Beschwerden notwendig sein kann, wird kompetentes und für die Regelwerke autorisiertes Personal (Fachexperten) einbezogen.

Die Entscheidungen trifft die Leitung der Zertifizierungsstelle in Abstimmung mit der Geschäftsführung und bei Bedarf mit Fachexperten, insofern diese der aufgeführte Personenkreis (Leitung, Geschäftsführung, Experten) nicht in den Zertifizierungsprozess einbezogen waren.

Falls es zu keiner Einigung nach der Entscheidung durch die Zertifizierungsstelle kommt, wird die Schiedsstelle involviert.

Der Beschwerdeführer / Einspruchsführer kann gegen die Ergebnisse der Schiedsstelle Beschwerde / Einspruch erheben, siehe Schiedsgerichtsvereinbarung.

Die 3cert GmbH informiert den Beschwerdeführer formell über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens. Ebenso informiert die 3cert GmbH den Einspruchsführer formell über das Ergebnis und den Abschluss des Einspruchsverfahrens.

Beschwerden über zertifizierte Kunden von der 3cert GmbH

Erhält die 3cert eine Beschwerde, die einen zertifizierten Kunden betrifft, muss dieser Kunde umgehend informiert werden. Bei der Prüfung und Bearbeitung der Beschwerde muss die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems / Regelwerkes des Kunden mitberücksichtigt werden. In Abstimmung mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer muss ermittelt werden, inwieweit der Gegenstand der Beschwerde bzw. die Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Der Beschwerdeführer wird über den Eingang, die Bearbeitung der Beschwerde und über die Ergebnisse (Maßnahme) von der Geschäftsführung oder von der Leitung der Zertifizierungsstelle unterrichtet.

Ziel der Beschwerdebearbeitung ist es, die Konsequenzen einer Nichtkonformität möglichst gering zu halten. Durch gezielte Ursachenforschung und das Ergreifen von Maßnahmen soll die Konfor-

Beschwerde- und Einspruchsmanagement

mität wieder sichergestellt und das Wiederauftreten bzw. das Eintreten von Folgefehlern vermieden werden. Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen wird konsequent überprüft.

Die Ursachenanalyse ist das wichtigste Instrument zur Verbesserung der Leistungserbringung.

Spätestens bei den internen Audits wird die Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturen geprüft.

Das Beschwerdeverfahren muss innerhalb von 14 Tagen nach Eingang bearbeitet werden. Wenn nicht, muss die Überschreitung dieser Frist mit dem Kunden abgestimmt werden.

Passive Beschwerden anhand der Bewertungsbögen der 3cert GmbH

Die Bewertung der 3cert GmbH ist eine regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragung. Nach jedem Audit erhält der Kunde vom Kundenbetreuer mit dem Bericht die Formblätter:

- ***Bewertung der 3cert Auditoren***
- ***Bewertung der 3cert Dienstleistungen.***

Alle zurückkommenden Bewertungsbögen gehen bei der Kundenbetreuung ein. Bewertungen mit mindestens einer negativen Bewertung (⊖) werden als Beschwerde / Verbesserungsvorschlag erfasst und behandelt.

Bewertung der 3cert Auditoren und 3cert Prüfer (Beschwerden)

Maßnahmen bei Beschwerden über Auditoren oder Prüfer werden von der Geschäftsführung und der Leitung der Zertifizierungsstelle in Zusammenarbeit mit der Kundenbetreuung festgelegt und durchgeführt.

Der Auditor oder Prüfer soll grundsätzlich zum Vorgang angehört werden.

Der Auditor oder Prüfer darf im Reklamationsfall keinen direkten Kontakt mit dem Kunden ohne Zustimmung der 3cert GmbH aufnehmen.

Passive Beschwerden werden schriftlich erfasst und bearbeitet. Der Beschwerdeführer erhält entsprechende Rückmeldungen, in der Regel telefonisch. Bei Verbesserungsvorschlägen wird ein „Dankesbrief“ an den Kunden versandt.

Auf das Beschwerdeverfahren wird im Kundenvertrag zusammen mit dem Schiedsgerichtsverfahren hingewiesen und ist auf der Homepage abrufbar.

Über Art und Umfang sowie über die durchgeführten Maßnahmen der Ursachenbeseitigung berichtet der Qualitätsbeauftragte im Rahmen des Management Reviews der Geschäftsführung.