

VA Beschwerdemanagement

Inhaltsverzeichnis

1. Zweck der Verfahrensanweisung
2. Geltungsbereich
3. Begriffe und Abkürzungen
4. Zuständigkeiten
5. Beschreibung des Verfahrens
6. Hinweise und Anmerkungen
7. Dokumentation
8. Mitgeltende Unterlagen
9. Ablaufplan

1. Zweck der Verfahrensanweisung

Diese Verfahrensanweisung legt den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen fest.

2. Geltungsbereich

Diese VA gilt für das QMS des gesamten Unternehmens, insbesondere für die Auswahl der am jeweiligen Zertifizierungsprozess Beteiligten.

3. Begriffe und Abkürzungen

Eine Beschwerde liegt vor, wenn ein Dritter seine Unzufriedenheit oder Unsicherheit über die Zertifizierungstätigkeiten der Agentur PiBuG cert äußert bzw. die Qualität des Zertifizierungsprozesses anzweifelt. Dies kann die Zertifikatsinhalte aller Bereiche betreffen. Der Beschwerdeführer kann ein Kunde der Organisation sein, aber auch der Prüfdienst der Bundesagentur für Arbeit, wenn es sich um Träger- oder Maßnahmezulassungen handelt.

Ein Einspruch kann durch die zu zertifizierende Organisation eingelegt werden, wenn die Organisation die Zertifizierungsentscheidung der Agentur PiBuG cert UG (haftungsbeschränkt) anzweifelt. Auch Externe können einen Einspruch erheben. Hier ist zu prüfen, inwieweit sie Anteil am gesamten Zertifizierungsprozess haben.

4. Zuständigkeiten

Für jede geäußerte Beschwerde/Für jeden geäußerten Einspruch die Agentur betreffend ist die GF zuständig. Sie wird die Sache dem QMB übergeben, bleibt jedoch in der Verantwortung. Es wird sichergestellt, dass das Personal einschließlich derjenigen Personen, die in leitender Position tätig sind und die für einen Kunden Beratungen geleistet haben oder durch einen Kunden angestellt sind, nicht durch die KB eingesetzt wurde, um die Lösung einer Beschwerde oder eines Einspruchs des betreffenden Kunden zu bewerten oder zu genehmigen, wie sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden waren.

5. Beschreibung des Verfahrens

Nach Feststellung, dass eine Beschwerde bzw. der Einspruch sich auf Zertifizierungstätigkeiten der Agentur bezieht, muss sich die Agentur mit ihr befassen.

Der Verfasser der Beschwerde bzw. des Einspruchs erhält eine Eingangsbestätigung über deren/dessen Eingang mit der Aussage, ob es sich um eine Beschwerde oder einen Einspruch handelt, dessen/deren Lösung die Agentur PiBuG cert zu verantworten hat, da sie/er sich auf die Zertifizierungstätigkeiten der Agentur bezieht.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems bzw. der zertifizierten Maßnahme berücksichtigen.

Beschwerden über einen Kunden, die die Agentur von Dritten erhält, müssen zeitnah an den Kunden weitergegeben werden.

Beschwerden und Einsprüche werden entgegengenommen und beurteilt unter dem Gesichtspunkt der Vertraulichkeit, was den Beschwerdeführer und den Anlass der Beschwerde betrifft. Es werden alle notwendigen Informationen eingeholt. Sie werden verifiziert und untersucht. Der QMB und die GF entscheiden über Maßnahmen zur Korrektur, wenn sie nicht im eigentlichen Zertifizierungsprozess involviert waren. Die Person(en), die mit der Lösung der Beschwerde/des

Einspruchs beauftragt werden, müssen ihre Unabhängigkeit gegenüber der Organisation erklären (analog **FB P 10**). Im Zweifelsfall entscheidet das PiBuG Gremium.

VA Beschwerdemanagement

Der Prozess einer Beschwerde/eines Einspruchs ist erst abgeschlossen, wenn der Beschwerdeführer und der Kunde über durchgeführte Maßnahmen formell unterrichtet wurden. Zwischenzeitlich, soweit angemessen, erhält der Beschwerdeführer Fortschrittsberichte.

Sollte es nicht zu einer Einigung kommen, steht dem Beschwerdeführer/dem Einsprechenden der gerichtliche Weg zu.

Die Agentur ermittelt zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer, ob, und falls, bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

6. Hinweise und Anmerkungen

Diese VA enthält firmeneigenes Know-how und darf an Betriebsfremde nur nach Rücksprache mit der GF weitergegeben werden.

7. Dokumentation

Der Eingang einer Beschwerde wird dokumentiert. Sie wird validiert und untersucht. Alle Schritte zur Bearbeitung einer Beschwerde werden im **FB A 20** „Beschwerdemanagement“ nachvollziehbar notiert.

8. Mitgeltende Unterlagen

- **FB A 20** „Beschwerdemanagement“
- **FB P 10** „Erklärung Auditoren“

9. Ablaufplan

- Nicht belegt -