

UMGANG MIT BESCHWERDEN UND EINSPRÜCHEN

Die ISEGA regelt in diesem Punkt das allgemeine Beschwerdeverfahren. Beschwerden können sowohl vom Kunden, als auch durch alle interessierten Kreise bei der ISEGA eingereicht werden. Beschwerden können sich auf Zertifizierungsentscheidungen beziehen, aber auch auf einzelne Evaluierungstätigkeiten.

Für die Kontaktaufnahme mit der ISEGA Zertifizierungsstelle stehen folgende Wege zur Verfügung:

- Über die direkten Ansprechpartner via E-Mail. Die Adressen sind zu finden unter https://www.isega.de/Das-Institut/Ansprechpartner/DE_index_1721.html
- Über die Zentrale unter info@isega.de
Oder telefonisch unter +49 6021 4989-0

Die ISEGA verfolgt das Ziel, dass der Kunde sein Anliegen und seine Beschwerde schnell und lösungsorientiert behandelt bekommt. Die Produkte, Dienstleistungen und Prozesse der ISEGA müssen daraufhin so verbessert werden, dass der Kunde zukünftig keinen Anlass zur Unzufriedenheit und Reklamation mehr hat.

Bearbeitung von Beschwerden

Die ISEGA benötigt für die Bearbeitung einer Beschwerde eine Beschreibung des Sachverhaltes oder des Einwands sowie den Grund der Beschwerde. Nach Möglichkeit sind entsprechende Belege oder objektive Nachweise in Bezug auf die Beschwerde vorzuhalten. Des Weiteren sind Namen und Kontaktdaten des Einsenders zwingend erforderlich. Ohne diese Angaben können die Mitarbeiter der ISEGA die Beschwerde nicht bearbeiten.

Ablauf

Über alle Beschwerden sowie über die Beurteilung und die von der ISEGA ergriffenen Korrekturmaßnahmen werden Aufzeichnungen geführt. Hierfür steht der Zertifizierungsstelle eine Beschwerdedatenbank im Qualitätsmanagementsystem der ISEGA zur Verfügung.

Die ISEGA prüft, um welchen Sachverhalt es sich handelt und leitet die Beschwerde an den jeweiligen Projektleiter weiter. Derjenige überprüft den Hintergrund und entscheidet, ob es als Beschwerde weiterbearbeitet und verfolgt wird. Über den Eintrag der Beschwerdedatenbank (eine erste Beschreibung der Beschwerde) meldet er die Beschwerde an den Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) und bei Bedarf an den Leiter der Zertifizierungsstelle. Der Erhalt der Beschwerde, ggf. bereits mit Angaben zu weiteren Aktionen, wird kurzfristig bestätigt.

Der QMB erstellt zusammen mit dem Beschwerdeführer einen ersten Maßnahmenplan. Dieser enthält die Sammlung und Bewertung aller notwendigen Informationen. Ist dieser nicht ausreichend, wird ein angemessener Plan von den Zuständigen festgelegt.

Anonyme oder kleinere Beschwerden sowie Äußerungen der Unzufriedenheit, die keine großen Korrekturmaßnahmen erfordern, werden auch verkürzt über die Projektmanagerbesprechungen abgehandelt oder im Rahmen der Audits oder Managementbewertungen. Wichtig ist dennoch die lückenlose Dokumentation.

Die Entscheidung, die eine Beschwerde gegenüber dem Beschwerdeführer klärt, erfolgt durch Personen, die nicht an der Bewertung von Zertifizierungstätigkeiten beteiligt waren, die sich auf die Beschwerde beziehen.

Über den Bearbeitungsstand und Ausgang der Beschwerde wird der Kunde auf dem Laufenden gehalten und über das Ergebnis informiert.

Wirksamkeit und nachträgliche Bewertung

Die Bearbeitung der Beschwerde wird in der nächsten Managementbesprechung bewertet. Im Bedarfsfall wird die Wirksamkeit von eingeleiteten Maßnahmen über ein Audit geprüft.