

1 Inhalt

1	Inhalt	1
2	Geltungsbereich	1
3	Zweck.....	1
4	Begriffe	1
5	Ziel	2
6	Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen	3
7	Streitfälle	4
8	Mitgeltende Dokumente	5

2 Geltungsbereich

Die Regelungen dieses Dokuments umfassen den akkreditierten Tätigkeitsbereich der Zertifizierung für dezentrale Erzeugungsanlagen ZfDE GmbH, im Folgenden als ZfDE bezeichnet.

3 Zweck

In dieser Verfahrensanweisung wird die Vorgehensweise zum Umgang mit Beschwerden, Einsprüchen und Streitfällen geregelt. Hierdurch wird eine einheitliche Vorgehensweise bei Beschwerden, Einsprüchen und Streitfällen gesichert und deren unparteiliche Bearbeitung gewährleistet. Ebenso wird die notwendige Vertraulichkeit der ZfDE bei derartigen Vorgängen gesichert.

4 Begriffe

Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine negative oder kritische Rückmeldung zur Leistungserbringung oder zum Verhalten von Mitarbeitern der ZfDE.

Einspruch

Nichteinverständnis eines Kunden mit der inhaltlichen Zertifizierungsentscheidung und sein entsprechendes Verlangen auf erneute Prüfung, der durch die Zertifizierungsstelle getroffenen Entscheidung in Bezug auf seinen Zertifizierungsstatus.

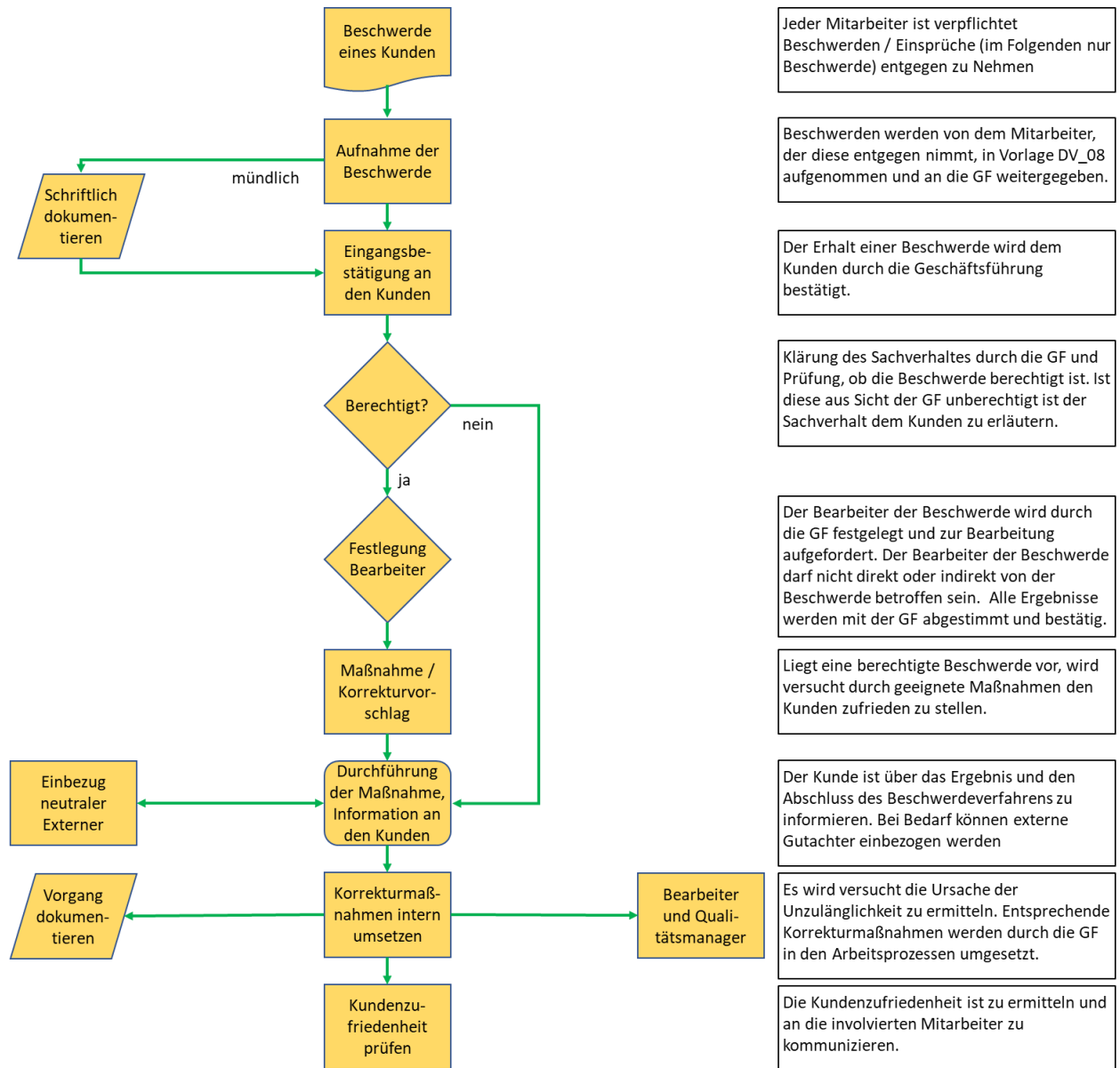
5 Ziel

Ziel ist es, Beschwerden, Einsprüche und Streitfälle einheitlich und systematisch zu bearbeiten, um so angemessen und schnell auf die Unzufriedenheit der Kunden oder Dritter reagieren zu können.

Des Weiteren werden Beschwerden als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung gesehen. Die Zufriedenheit der Kunden, Mitarbeiter und weiteren Beteiligten am Zertifizierungsprozess soll durch ein effektives Beschwerdemanagement verbessert werden

6 Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen

In jedem Prozessschritt ist auf Vertraulichkeit und Unparteilichkeit zu achten.



Jede Beschwerde wird durch die Geschäftsführung mit dem die Beschwerde betreffenden Bereich gemeinsam bearbeitet. Nach Klärung des genauen Sachverhaltes entscheidet die Geschäftsführung über die weitere Vorgehensweise.

Bei der Auswahl des Bearbeiters der Beschwerde ist sicherzustellen, dass es keinen Interessenkonflikt gibt. Der Bearbeiter darf innerhalb der letzten zwei Jahre keine Beratungen des Kunden geleistet haben oder bei dem Kunden angestellt gewesen sein.

Liegt aus Sicht der Geschäftsführung eine berechtigte Beschwerde vor, wird versucht, durch geeignete Sofortmaßnahmen den Beschwerdeführer zufrieden zu stellen, um einen eventuellen Schaden zu begrenzen.

Weiterhin wird versucht, die Ursache der Unzulänglichkeit zu ermitteln (Einzelfall, grundsätzliche Unzulänglichkeit). Die Bewertung der Unzulänglichkeit bzw. Abweichungen und die Einleitung von geeigneten Maßnahmen erfolgen durch die Geschäftsführung mit dem zuständigen Bereich. Ist mit dem Beschwerdeführer keine Einigung zu erzielen, können nach Maßgabe der Geschäftsführung auch externe Gutachter, die bisher noch nicht in dem Projekt beteiligt waren, zur Klärung des Sachverhaltes herangezogen werden

Bei Beschwerden über Entscheidungen zur Gewährung, Verweigerung, Aussetzung und Zurückziehung von Zertifikaten, Gutachten und Prüfberichten, die nicht in Verhandlungen mit dem Kunden ausgeräumt werden können, kann durch die ZfDE ein Schlichtungsausschuss einberufen werden. Der Kunde (Beschwerdeführer) wird über die Zusammensetzung des Schlichtungsausschusses vorab informiert. Ist der Kunde mit der Zusammensetzung des Schlichtungsausschusses nicht einverstanden, kann er eine abweichende Zusammensetzung beantragen, die sicherstellt, dass eine Diskriminierung ausgeschlossen ist. Dieser Antrag ist innerhalb von drei Wochen nach Bekanntgabe der Zusammensetzung zu stellen.

Alle ergriffenen Maßnahmen sind gemäß Vorlage DV_08 Dokumentenvorlage zur Erfassung von Beschwerden zu dokumentieren.

Die Geschäftsführung der ZfDE ermittelt nach erfolgreicher Beendigung des Beschwerdeprozesses anhand der eingeleiteten Maßnahmen, ob sich eine Beschwerde dieser Art wiederholen könnte und definiert notwendige vorbeugende Maßnahmen und erforderliche Anpassungen der internen Prozesse.

7 Streitfälle

Kann ein Beschwerdeverfahren mit einem Kunden nicht einvernehmlich abgeschlossen werden und es ist ein möglicher Streitfall zu erwarten, wird der Vorgang von der Geschäftsführung an einen Juristen übergeben. Die Behandlung der Fakten und das Vorgehen richten sich nach der daraus entstehenden Situation.

Die interne Überprüfung in Bezug auf erforderliche Korrektur-/ Verbesserungsmaßnahmen erfolgt analog zu Kapitel 6.

VA_05	Beschwerdemanagement	
-------	----------------------	---

8 Mitgeltende Dokumente

DV_08	Dokumentenvorlage zur Erfassung von Beschwerden
VA_11	Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen
DV_11	Dokumentenvorlage für Korrekturmaßnahmen