

Ablauf von Beschwerden

Liebe Kunden,

die HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH ist mit ihren MitarbeiterInnen stets auf eine qualitätsgerechte und kundenorientierte Erbringung ihrer Zertifizierungs-Dienstleistungen bedacht.

Trotzdem kann es einmal vorkommen, dass Sie nicht zufrieden waren, eine Entscheidung nicht teilen oder Sie sich etwas anderes vorgestellt haben.

Eine Beschwerde ist (anders als der Einspruch) der Ausdruck der Unzufriedenheit durch jede Person oder jede Organisation in Bezug auf die Tätigkeiten bzw. denen einer zertifizierten Person gegenüber der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH. Die Beschwerde kann von Betroffenen oder durch Dritte (jede Person oder Organisation) eingelegt werden

Wir betrachten Beschwerden als „kostenlose Unternehmensberatung mit der Chance zu Verbesserungen“. Einer unserer Grundsätze lautet „Beschwerden vermeiden, aber nicht verhindern“. Deshalb hat sich die HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH Regeln gegeben, wie mit Ihren Beschwerden verfahren wird (Qualitätshandbuch 9.6).

Der Ablauf der Beschwerdebearbeitung bei der HEC GmbH ist vierstufig und enthält grundsätzlich folgende Elemente:

- Beschwerden entgegennehmen,
- Beschwerde validieren,
- Beschwerde bearbeiten, verfolgen und aufzeichnen,
- Beschwerde entscheiden und dokumentieren.

Wo können Sie sich beschweren?

Sie können sich auf ganz unterschiedlichen Wegen beschweren:

- Telefonisch unter **BITTE EINTRAGEN!**,
- Schriftlich per Mail (info@hec-baunatal.de), per Brief.
- Elektronisch: www.hec-baunatal.de/kontakt
- Im Gespräch.

Wie können Sie sich beschweren?

Wir wollen und können Ihnen nicht vorschreiben, wie Sie sich zu beschweren haben. Für eine schnelle Lösung eines Problems in Ihrem Sinne wäre es schön, wenn Sie uns eine Beschwerde nach den 5 W-Fragen:

- WER,
- WAS,
- WO,
- WANN,
- WIE

schildern können.

Was passiert dann?

Nach dem im Qualitätshandbuch festgeschriebenen Ablauf (Skizze auf der nächsten Seite) wird Ihre Beschwerde bearbeitet. Sollten Sie sich über eine/n unserer MitarbeiterInnen beschweren, dürfen Sie davon ausgehen, dass diese/r Ihre Beschwerde nicht bearbeitet, allerdings zu dem Problem von einem anderen Mitarbeiter gehört wird.

Die Bewertung der Beschwerde ist demnach vom Personal der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH, das vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen war, durchzuführen. Die GF der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH entscheidet über die Beschwerde und gibt die Entscheidung frei. Die Information über die Entscheidung erfolgt förmlich gegenüber dem Beschwerdeführer durch einen Mitarbeiter der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH.

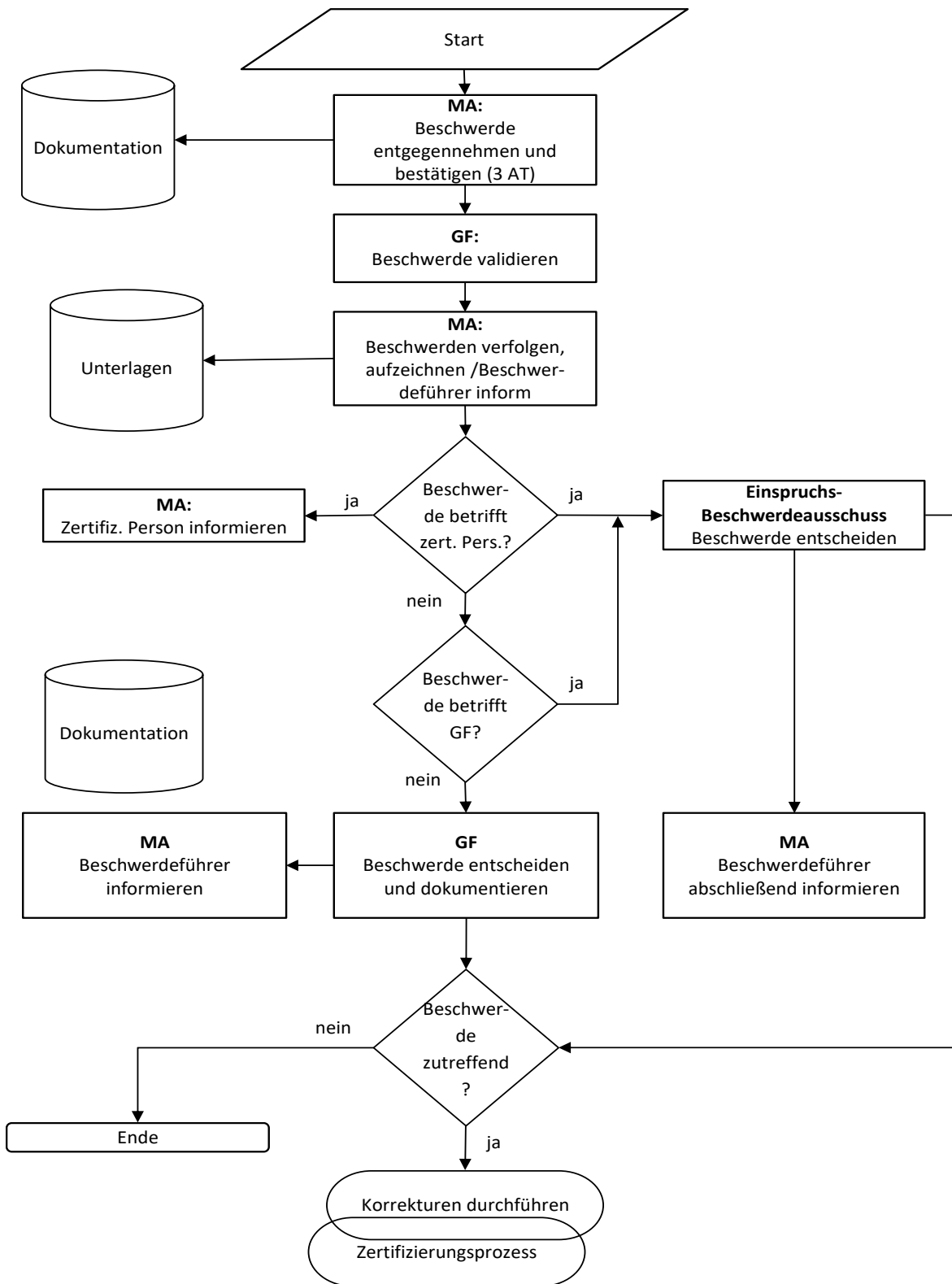
Sollte die GF der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH in den Beschwerdegrund direkt einbezogen sein, entscheidet der Einspruchs- und Beschwerdeausschuss über diese Beschwerde.

Betrifft die begründete Beschwerde eine zertifizierte Person, wird die HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH diese zertifizierte Person innerhalb eines angemessenen Zeitraums benachrichtigen und weitere Maßnahmen (z.B. Prüfung des Sachverhalts und Prüfung des Vertrages mit der zertifizierten Person) vornehmen. In jedem solcher Fälle wird der Einspruchs- und Beschwerdeausschuss informiert und ggf. entscheiden.

Im Falle der Rechtmäßigkeit der Beschwerde wird sichergestellt, dass geeignete Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

Nachfolgend der skizzierte Ablauf des Beschwerdemanagements:

Beschwerden bearbeiten



Diese Information wurde zuletzt aktualisiert am 13.07.2022