

Ablauf von Einsprüchen

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 mit einer Zertifizierungsentscheidung nicht einverstanden sind und dagegen Einspruch einlegen.

Einsprüche werden definiert als Verlangen des Kunden/der Kundin (Antragsteller/-in, Kandidat/-in, zertifizierte Person), die durch die HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen/ihren angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.

Deshalb hat sich die HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH Regeln gegeben, wie mit Ihren Einsprüchen verfahren wird (Qualitätshandbuch 9.5).

Wo können Sie Ihre Einspruch einlegen?

- Telefonisch unter **BITTE EINTRAGEN!**,
- Schriftlich per Mail (info@hec-baunatal.de), per Brief.

Was passiert dann?

Nach dem im Qualitätshandbuch festgeschriebenen Ablauf (Skizze auf der nächsten Seite) wird Ihr Einspruch bearbeitet. Die Bearbeitung der Einsprüche erfolgt bei der HEC GmbH vierstufig mit folgenden Schritten:

- Einspruch entgegennehmen,
- Einspruch validieren,
- Einspruch untersuchen und aufbereiten,
- Einspruch entscheiden und dokumentieren.

Anschließend prüft der GF der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH überprüft anhand der Prüfungsordnung, der einschlägigen Prozessdokumentationen sowie anderer Dokumentationen und Nachweise Ihren Einspruch.

Um neben der Gerechtigkeit ebenso eine hohe Unparteilichkeit und Unabhängigkeit zu gewährleisten, hat die HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH einen Einspruch-Ausschuss eingerichtet. So soll sichergestellt werden, dass die Mitarbeiter, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die in die Entscheidung, gegen welche Einspruch erhoben wurde, einbezogen waren.

Der Einspruchsausschuss setzt sich aus der Leitung der Geschäftsstelle HEC GmbH sowie aus zwei weiteren Personen und deren Vertretern zusammen. Die Leitung des Einspruchsausschusses obliegt der Leitung der Geschäftsstelle der HEC GmbH. Die Mitglieder sind grundsätzlich zur Verschwiegenheit in den behandelten Fällen verpflichtet. Bei Befangenheit eines Mitglieds wird es durch eine Vertretung ersetzt.

Die Einsprüche werden hier nach den Regeln der

- Unparteilichkeit,
- Unabhängigkeit,
- Konstruktivität,
- Zeitgerechtigkeit

behandelt. Der Einspruchsausschuss prüft den Fall. Er kann hierzu Unterlagen von der Prüf- und Zertifizierungsstelle anfordern und ggf. eine Anhörung durchführen.

Sie werden über die Anrufung des Einspruch-Ausschusses und die damit verbundene Weitergabe persönlicher Daten an den Einspruch-Ausschuss informiert.

Der Einspruch-Ausschuss entscheidet dann über den Einspruch. Stellt der Einspruch-Ausschuss die Rechtmäßigkeit des Einspruchs fest, werden von der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH Maßnahmen zur Lösung des Einspruchs erarbeitet. Die GF der HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH ist dafür zuständig, dass die erarbeiteten Maßnahmen umgesetzt werden.

Selbstverständlich informiert die HEC Health & Ergonomie Consulting GmbH Sie über den Abschluss des Einspruch-Verfahrens eine förmliche und schriftliche Benachrichtigung.

Nachfolgend der skizzierte Ablauf zur Handhabung von Einsprüchen:

Einsprüche bearbeiten

