



INHALT

| | | |
|--------|---|---|
| 1 | Zweck und Anwendungsbereich | 2 |
| 2 | Begriffe / Definitionen | 2 |
| 2.1 | Definitionen | 2 |
| 3 | Zuständigkeiten | 2 |
| 4 | Verfahrensbeschreibung | 3 |
| 4.1 | Beschreibung | 3 |
| 4.1.1 | Erfassung | 3 |
| 4.1.2 | Information | 3 |
| 4.1.3 | Behebung | 3 |
| 4.1.4 | Ursachenanalyse | 3 |
| 4.1.5 | Maßnahmenplan | 3 |
| 4.1.6 | Entscheidung | 4 |
| 4.1.7 | Veröffentlichung | 4 |
| 4.1.8 | Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit | 4 |
| 4.1.9 | Festlegung der Korrekturmaßnahmen | 4 |
| 4.1.10 | Schulung und Information | 4 |
| 5 | Messung, Analyse und Verbesserung | 5 |
| 6 | Qualitätsaufzeichnungen / Dokumentation | 5 |
| 7 | Mitgeltende Vorschriften / Anzuwendende Formulare | 5 |
| 7.1 | Anhang IEC 17 021 | 6 |

| | | |
|---------------|--------------------------------------|---------------|
| Version 4.1 | Status: Freigabe / Stand: 20.07.2015 | Seite 1 von 6 |
| Erstellung:QB | Prüfung:GF | Freigabe:GF |



1 Zweck und Anwendungsbereich

Der Umgang mit Beschwerden (damit sind immer auch Reklamationen gemeint) sind wichtige Spiegelungen der Tätigkeiten der SocialCert-GmbH. Sie führen zu Korrekturmaßnahmen und dienen der kontinuierlichen Verbesserung durch Vermeidung von Wiederholungsfehlern, indem Ursachen systematischer Fehler, Nichtkonformitäten oder Reklamationen ermittelt und nachhaltig im Sinn einer Qualitätsentwicklung aller Beteiligten bearbeitet werden.

Diese Verfahrensweisung gilt für alle Bereiche, Prozesse und Mitarbeiter unseres Unternehmens. Korrekturmaßnahmen sind aus externen und internen Beschwerden an SocialCert, abzuleiten, umzusetzen und zu überwachen.

2 Begriffe / Definitionen

2.1 Definitionen

Unter **externen Beschwerden** verstehen wir neben Beschwerden auch beiläufige Informationen von unseren Kunden, die sowohl den Service, als auch das Produkt betreffen können sowie Hinweise von Dritten (Endkunden, Vertrieb, Lieferanten, Wettbewerber usw.). Auch Beschwerden über GutachterInnen sowie Beschwerden von Dritten über von uns zertifizierte Kunden fallen darunter.

Interne Beschwerden sind Beschwerden und/oder Verbesserungsvorschläge unserer Mitarbeiter, die die Organisation, Schnittstellen, Arbeitsmittel, -umgebung, -sicherheit, die Kommunikation und Information etc. betreffen können.

Beschwerden von Kunden der von der SocialCert GmbH zertifizierten oder zugelassenen Kunden, Einrichtungen, Träger, Maßnahmen, Produkte, Dienstleistungen und Personen sind von diesen über Ihr Beschwerdemanagement zu erfassen. Über schwerwiegende Beschwerden ist die Zertifizierungsstelle umgehen zu informieren.

3 Zuständigkeiten

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, mögliche Anlässe für Korrektur- oder Vorbeugungsmaßnahmen mit dem dafür vorgesehenen Formblatt zu erfassen und sich um die Bearbeitung zu kümmern.

| Betreff | Erfassung | Sofortmaßnahme | Auswertung, Entscheidung und ggf. Einleitung Korrekturmaßnahme |
|-------------------------------|-------------------|--------------------|--|
| Reklamationen und Beschwerden | jeder Mitarbeiter | Kundenbetreuung | (A) Kundenbetreuung mit Qualitätsbeauftragten, Gutachter, (E) Geschäftsführung |
| Interne Reklamationen | jeder Mitarbeiter | interner Lieferant | Qualitätsbeauftragter |
| Verbesserungsvorschlag | jeder Mitarbeiter | - | Qualitätsbeauftragter |



4 Verfahrensbeschreibung

4.1 Beschreibung

4.1.1 Erfassung

Reklamationen und Beschwerden sind schriftlich zu erfassen. Danach wird geprüft, ob sich die Inhalte auf Zertifizierungstätigkeiten beziehen, für die die SocialCert verantwortlich ist.

Kommen die Beschwerden von zertifizierten Kunden, muss bei der Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des Managementsystems berücksichtigt werden (Verantwortung siehe 3. Zuständigkeit).

Kommen Beschwerden von Dritten über einen von der SocialCert-GmbH zertifizierten Kunden, wird diesen möglicherweise mit einer Vorort-Begutachtung nachgegangen.

Es wird dabei geprüft, ob der Kunde seine Pflicht verletzt hat, gemäß den Zertifizierungsregeln über schwerwiegende Beschwerden die Zertifizierungsstelle umgehend zu informieren.

Die mit der Reklamation oder Beschwerde zusammenhängende Informationen werden validiert. Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer bestätigt.

Wir sichern allen Beteiligten in unserem Beschwerdeverfahren Vertraulichkeit gegenüber dem Beschwerdegegenstand und dem Beschwerdeführer zu. Ebenso sichern wir dem Beschwerdeführer zu, dass ihm aus der Behandlung seiner Beschwerde kein Nachteil entsteht.

4.1.2 Information

Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Information über die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung, bei Bedarf ebenfalls notwendige Zwischenstände über den Bearbeitungsgrad und –fortschritt.

Erhalten wir Beschwerden von Dritten über von uns zertifizierte Kunden, werden dieser in angemessener Zeit unserem Kunden zur Stellungnahme weitergeleitet.

4.1.3 Behebung

Die Situation ist zu analysieren, ggf. sind Sofortmaßnahmen zu treffen, um mögliche Schäden zu minimieren und Kunden oder Beschwerdeführer zufrieden zu stellen.

4.1.4 Ursachenanalyse

Die Ursachenanalyse ist so durchzuführen, dass alle möglichen Ursachen ermittelt und analysiert werden, um die mögliche Hauptursache herausfiltern zu können. Möglichen Ursachen muss dabei auf den Grund gegangen werden, bis alle Abhängigkeiten ermittelt sind.

4.1.5 Maßnahmenplan

Zur Behebung der Hauptursache(n) ist ein Maßnahmenplan zu erstellen, der

- die Reklamation, Beschwerde,
- die analysierte Ursache,
- die vorgeschlagenen Maßnahmen,
- die für die Durchführung der Maßnahmen Verantwortlichen,
- ggf. die kalkulierten Kosten und ggf. die kalkulierte Einsparung,



- die Termine für die Durchführung der externen und internen Maßnahmen,
- die Überwachung der Durchführung und der Wirksamkeit
- das Erstelldatum sowie den Verteiler

beinhaltet und vom Ersteller unterschrieben ist.

4.1.6 Entscheidung

Die Entscheidung über die Beschwerde fällt die Geschäftsführung. Ist die Geschäftsführung von der Beschwerde betroffen, entscheidet ein unbeteiligter Gesellschafter.

4.1.7 Veröffentlichung

Die Socialcert-GmbH ermittelt gegebenenfalls 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.

4.1.8 Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit

Für die Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen ist der Kundenbetreuer oder der Qualitätsbeauftragte, bei Maßnahmen, die unsere Gutachter betreffen, der Leiter Personal, verantwortlich. Das Ergebnis der Überwachung der Umsetzung und Wirksamkeit ist im Managementreview zu dokumentieren.

Sind die Korrekturmaßnahmen nicht wirksam, so muss erneut eine Ursachenanalyse durchgeführt werden. Sind die Korrekturmaßnahmen wirksam, so sind sie entsprechend festzulegen.

4.1.9 Festlegung der Korrekturmaßnahmen

Wirksame Korrekturmaßnahmen sind so festzulegen, dass sie nachhaltig und fortwährend wirksam sind (z.B. Festschreibung im QM-Handbuch, Verfahrens- oder Ausführungsanweisungen etc.).

Die Festschreibungen sind nach den Regelungen des QM-Systems freizugeben.

4.1.10 Schulung und Information

Die Schulung/Information der Mitarbeiter sowie ggf. der Kunden, Gutachter etc. ist mit der Umsetzung bzw. Festlegung der Korrekturmaßnahmen zu planen und entsprechend durchzuführen.



5 Messung, Analyse und Verbesserung

| Kenngroßen | Messung wer | wie | Bewertung | Verbesserung |
|------------------------------------|----------------|-----------------|-------------------|-------------------------------------|
| Anzahl der Korrekturmaßnahmen | QB | Monatsstatistik | Trend, Ziele | Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen |
| Wirksamkeit der Maßnahmen | QB | Monatsstatistik | Erneute Maßnahmen | Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen |
| Anzahl der Verbesserungsvorschläge | QB | Monatsstatistik | Trend, Ziele | Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen |
| Verbesserungen | QB | Monatsstatistik | Kostensparnis | Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen |

6 Qualitätsaufzeichnungen / Dokumentation

| (Output) Qualitätsaufzeichnung / Dokumentation | Ersteller | Aufbewahrung | | Format (EDV/Papier) |
|--|-------------------|--------------|-----------------|------------------------|
| | | Stelle | Dauer in Jahren | |
| Erfassen von externen Beschwerden | jeder Mitarbeiter | QB | 10 | Original |
| Erfassen von internen Beschwerden | Jeder Mitarbeiter | QB | 10 | Original |
| Maßnahmenplan | nach Betreff | QB | 10 | Original |
| Überwachung der Durchführung und Wirksamkeit der Maßnahmen | nach Betreff | QB | 10 | Original |

7 Mitgeltende Vorschriften / Anzuwendende Formulare

- Formblatt „[Erfassen von Beschwerden](#)“
- Norm 17021 [Anforderungen an Stellen die Managementsystem zertifizieren](#)



7.1 Anhang IEC 17 021

Beschwerden

9.8.1 Eine Beschreibung des Prozesses zum Umgang mit Beschwerden muss öffentlich zugänglich sein.

9.8.2 Bei Erhalt einer Beschwerde muss die Zertifizierungsstelle bestätigen, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist, und falls dem so ist, muss diese sich damit befassen. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen.

9.8.3 Beschwerden über einen zertifizierten Kunden müssen von der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben werden.

9.8.4 Die Zertifizierungsstelle muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, Beschwerden entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen über die Beschwerden zu treffen. Dieser Prozess muss den Anforderungen an die Vertraulichkeit unterliegen, soweit er sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde bezieht.

9.8.5 Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden muss mindestens die folgenden Elemente und Methoden enthalten:

- a) einen Überblick über das Verfahren zur Entgegennahme, zur Validierung, Untersuchung der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind;
- b) Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerden einschließlich der Maßnahmen als Reaktion darauf;
- c) Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

9.8.6 Die Zertifizierungsstelle, die die Beschwerde erhält, muss für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich sein, um die Beschwerde zu validieren.

9.8.7 Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle den Erhalt der Beschwerde bestätigen und muss dem Beschwerdeführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zustellen.

9.8.8 Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist, muss durch Person(en), die vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen war(en), getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

9.8.9 Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle bei der Beendigung des Beschwerde-Verfahrens dem Beschwerdeführer formelle Mitteilung machen.

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