

1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung legt fest, wie und durch wen alle Beschwerden und Einsprüche gegen Entscheidungen der akkreditierten Stellen des SVS aufgezeichnet, mit Ausnahme ANB/ATB (separate Regelung siehe Prozess Nr. PB-2.14-ANB2), geprüft und entschieden werden.

2. Anwendungsbereich

Diese Verfahrensanweisung regelt die Arbeit der Beschwerdeausschuss bei Beschwerden und Einsprüchen, die gegen eine Dienstleistung die durch den SVS erbracht wurde, vorgebracht werden.

3. Definitionen

- Beschwerde:** Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als Einspruch – durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Tätigkeit eines Bereichs oder einer akkreditierten Stelle des SVS
-> wird mit dem *PB 1.53 Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen* abgewickelt
- Einspruch:** Verlangen auf nochmalige Prüfung einer durch eine akkreditierte Stelle getroffenen Entscheidung in Bezug auf eine konkrete Dienstleistung
- Versuchte Einflussnahme:** Der Versuch, das unabhängige, unvoreingenommene, auf Sachverhalten basierende Handeln oder Entscheiden einer Person oder Funktion des SVS zu seinem Vorteil zu beeinflussen, sodass ein abweichendes Ergebnis resultieren soll.
- Beschwerdeausschuss:** Fachleute mit Fachkenntnissen auf einem bestimmten Gebiet. Diese Fachleute werden fallweise aufgrund ihrer Fachkenntnisse durch den/die Leiter/in Qualitätsmanagement [QB] einberufen, um die Beschwerde oder den Einspruch zu untersuchen. Der Vorsitzende der Beschwerdeausschuss ist der/die Leiter/in Qualitätsmanagement [QB]. Die Mitglieder der Kommission sind so auszuwählen, dass sie ihre Entscheidungen unabhängig treffen können und dass für die Bewertung oder Genehmigung der Lösung einer Beschwerde oder eines Einspruchs nur Personen eingesetzt werden, die innerhalb der letzten zwei (2) Jahre nicht in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden resp. Beschwerdeführer eingebunden waren.

4. Zuständigkeiten

Zuständig für die ordnungsgemässe Behandlung und Aufzeichnung aller registrierwürdigen Beschwerden und Einsprüche, die gegen den SVS vorgebracht werden, sowie aller Verdachtsfälle auf versuchte Einflussnahme ist der QB. Betrifft ein Sachverhalt den QB selbst, so tritt dieser in den Ausstand und die Geschäftsleitung des SVS bestimmt einen Stellvertreter für diesen Vorgang.

5. Allgemeines

Beschwerden und Einsprüche können an jeden Mitarbeiter des SVS gerichtet werden. Zur Nachvollziehbarkeit ist eine Beschwerde oder ein Einspruch durch den Beschwerdeführer in jedem Fall schriftlich oder per E-Mail unter Angabe aller notwendigen Informationen und Unterlagen an den SVS zu richten.

Beschwerden und Einsprüche können z.B. folgende Themen zum Gegenstand haben:

- Dienstleistungen / Anforderungen / Prozesse des SVS
- Personen, die für den SVS als externer oder interner Mitarbeiter tätig sind
- Konkrete Vorfälle im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens
- Akkreditierte Stellen des SVS

6. Ablauf

6.1 Registrierungsentscheid

Beanstandungen, die sich auf Einzelfälle beziehen und bei denen kein Einfluss auf weitere Prozesse oder grundlegende Abläufe des SVS ersichtlich ist, können unmittelbar durch den zuständigen Mitarbeiter des SVS geklärt werden (z.B. Korrektur von Berichten, kleinere Terminverzögerungen). Diese Beanstandungen werden nicht als Beschwerden erfasst. Im Zweifelsfall entscheidet der QB über die Einstufung als Beschwerde.

Alle anderen Beschwerden sowie Einsprüche werden registriert und behandelt, wenn sie in schriftlicher Form beim SVS eingereicht werden. Alle Beschwerden und Einsprüche werden dem QB, mit Kopie an den zuständigen Bereichsleiter der entsprechenden Dienstleistung des SVS, weitergeleitet. Der QB ergreift alle erforderlichen Folgemaßnahmen, um die Beschwerde oder den Einspruch beizulegen.

Versuchte Einflussnahmen können von jedem Mitarbeiter des SVS dem zuständigen Vorgesetzten oder QB gemeldet werden. Die Erfassung erfolgt durch den QB.

6.2 Registrierung

Ist eine Beschwerde offensichtlich unbegründet oder ist der SVS nicht zuständig, wird die Bearbeitung der Beschwerde durch den QB abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber schriftlich informiert.

Ist eine Beschwerde oder ein Einspruch begründet und der SVS zuständig, so wird sie/er im ersten Schritt statistisch erfasst; eine inhaltliche Bearbeitung durch den SVS findet danach statt.

Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer innerhalb von 14 Tagen durch den QB bestätigt. Der QB führt Buch über alle Beschwerden, Einsprüche und versuchten Einflussnahmen. Festzuhalten sind Datum und Gegenstand sowie wer sie eingereicht hat.

Die Registrierung wird unterteilt in Beschwerden, Einsprüche und Verdacht auf versuchte Einflussnahme welche in separaten Listen geführt werden.

6.3 Bearbeitung

Je nach Gegenstand erfolgt die Bearbeitung im jeweils zuständigen Bereich des SVS oder – sofern erforderlich – bereichsübergreifend durch den QB in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung. Die Bearbeitung kann an einen Mitarbeiter des SVS delegiert werden, der jedoch nicht Betroffener der Beschwerde sein darf.

6.4 Beschwerdeausschuss

Falls erforderlich kann der SVS zur inhaltlichen Bearbeitung einen Beschwerdeausschuss einberufen, der dem SVS Empfehlungen abgeben soll. Die Entscheidung über die Einberufung und die Zusammensetzung eines Beschwerdeausschusses trifft der QB (z.B. wenn gegen den erstinstanzlichen Entscheid des SVS rekuriert wird, eine unabhängige Sichtweise notwendig erscheint oder weitere Sachkompetenzen hinzugezogen werden müssen). Der QB übernimmt den Vorsitz des Beschwerdeausschusses, dessen Mitglieder über das erforderliche Wissen, die Erfahrung und das Verantwortungsbewusstsein verfügen müssen, um zulässige und mögliche Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

Der Beschwerdeausschuss hält zunächst schriftlich fest, ob die Beschwerde oder der Einspruch aus seiner Sicht gerechtfertigt ist. Stellt der Beschwerdeausschuss fest, dass die Beschwerde oder der Einspruch gerechtfertigt ist, werden mögliche Lösungsvorschläge gesucht. Diese werden dem zuständigen Bereichsleiter unter Angabe der massgeblichen Gründe schriftlich mitgeteilt.

6.5 Entscheidung

Der zuständige Mitarbeiter resp. der Beschwerdeausschuss erarbeiten Lösungsvorschläge. Der zuständige Bereichsleiter fällt zusammen mit dem QB den abschliessenden Entscheid über die Eingabe.

6.6 Rekurs

Wurde die Eingabe durch den zuständigen Sachbearbeiter behandelt, kann der Beschwerdeführer daraufhin einmal Rekurs nehmen, was eine erneute Behandlung der Eingabe im Beschwerdeausschuss verlangt.
Basiert der Entscheid auf einem Lösungsvorschlag des Beschwerdeausschusses, ist kein Rekurs mehr möglich.

6.7 Auswertung

Die statistische Erfassung aller bearbeiteten Vorgänge erfolgt zentral durch den QB. Sind im Rahmen der Bearbeitung oder der Auswertung Massnahmen erforderlich, die übergreifend Anwendung finden bzw. das QM-System des SVS betreffen, werden diese durch den QB umgesetzt.

7. Kommunikation

7.1 Externe Kommunikation

Über folgende Schritte wird der Beschwerdeführer jeweils schriftlich und zeitnah informiert:

- Registrierungsentscheid (Eingabe ist zutreffend)
- Einsetzen der Beschwerdeausschuss
- Entscheid über die Beschwerde resp. den Einspruch

Das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird dem Beschwerdeführer und ggf. den beteiligten Parteien durch den zuständigen Mitarbeiter oder den zuständigen Bereichsleiter schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt.

7.2 Interne Kommunikation

Geschäftsleitungssitzung: Beschwerden, Einsprüche und versuchte Einflussnahmen werden im Traktandum Q-Wesen behandelt.
Bereichssitzungen: Alle den Bereich betreffenden Beschwerden, Einsprüche und versuchte Einflussnahmen werden in den Bereichssitzungen traktandiert.

8. Dokumentation

- 9.1. PB-1.7-PB1 Registrierung der Beschwerden
- 9.2. PB-1.7-PB2 Registrierung der Einsprüche
- 9.3. PB-1.7-PB3 Registrierung von „Versuchter Einflussnahme“
- 9.4. Bericht über die Untersuchung (formlos)
- 9.5. Brief, mit dem das Ergebnis schriftlich mitgeteilt wird (allgemeines SVS-Briefformat)

9. Änderungsverfolgung

Datum	Revision	Grund der Änderung	Autor
14.10.2013	0	neu erstellt	DG