

dbi Zert GmbH

Neefestraße 88

09116 Chemnitz

Akkreditierungsstelle

Nr.: D-ZP-21987-01-00

Beschwerde*Was ist eine Beschwerde?*

*Eine Beschwerde ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit, im anderen Sinne als **Einspruch** durch jede Person oder jede Organisation gegenüber unserer Zertifizierungsstelle in Bezug auf die Tätigkeiten der Konformitätsbewertungsstelle bzw. einer zertifizierten Person, wo eine Antwort erwartet wird.*

Innerhalb der dbi Zert sind in den Stellenplänen die Verantwortlichkeiten für eine Beschwerdebearbeitung und der Prozess der Abarbeitung zu dokumentieren.

Dabei ist der Mitarbeiter, auf den die Beschwerde gerichtet ist, i.d.R. auch anzuhören.

Die Beantwortung der Beschwerde ist durch die Geschäftsführung schriftlich zu sichern, von ihr gegenzuzeichnen oder durch sie zu versenden.

Der Zeitraum sollte angemessen und zügig sein. Bei längerer Bearbeitung sind i.d.R. nach spätestens 4 Wochen Zwischenbescheide zu versenden.

Beschwerden können formlos schriftlich per Post oder über das Beschwerdeformular auf der Web-Seite eingereicht werden:

„Sollten Sie eine Beschwerde erheben wollen, nutzen Sie bitte das nachfolgende Formular und senden dieses ausgefüllt und unterschrieben an uns zurück.“

Beschwerdeerfassung/Bearbeitung	
Beschwerdeeingang	
Datum der Beschwerde	
Entgegengenommen durch (Name)	
Beschwerdeführer	
Name	
Anschrift	

Telefon	
ggf. Email	
Grund der Beschwerde	
kurze Beschreibung des Problems	

Die Beschwerde wird sachlich, genau und objektiv geprüft und zeitnah eine schriftliche Rückmeldung über den weiteren Verlauf der Bearbeitung gegeben. Dabei wird sich mit dem betroffenen Unternehmen / Person in Verbindung gesetzt und deren Stellungnahme erbeten.

Es wird zugesichert, dass dem Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde zu keiner Zeit Benachteiligung entsteht.

Die Anonymität und der Datenschutz im Beschwerdeprozess ist jederzeit gewährt.

Rückmeldungen erfolgen zeitnah mit Informationen über den weiteren Verlauf bis hin zur Entscheidungsfindung."

Für jede Beschwerde ist ein einzelner Vorgang anzulegen.

Die Hauptverantwortung für den Bereich der Beschwerden liegt bei Geschäftsführer*in.