

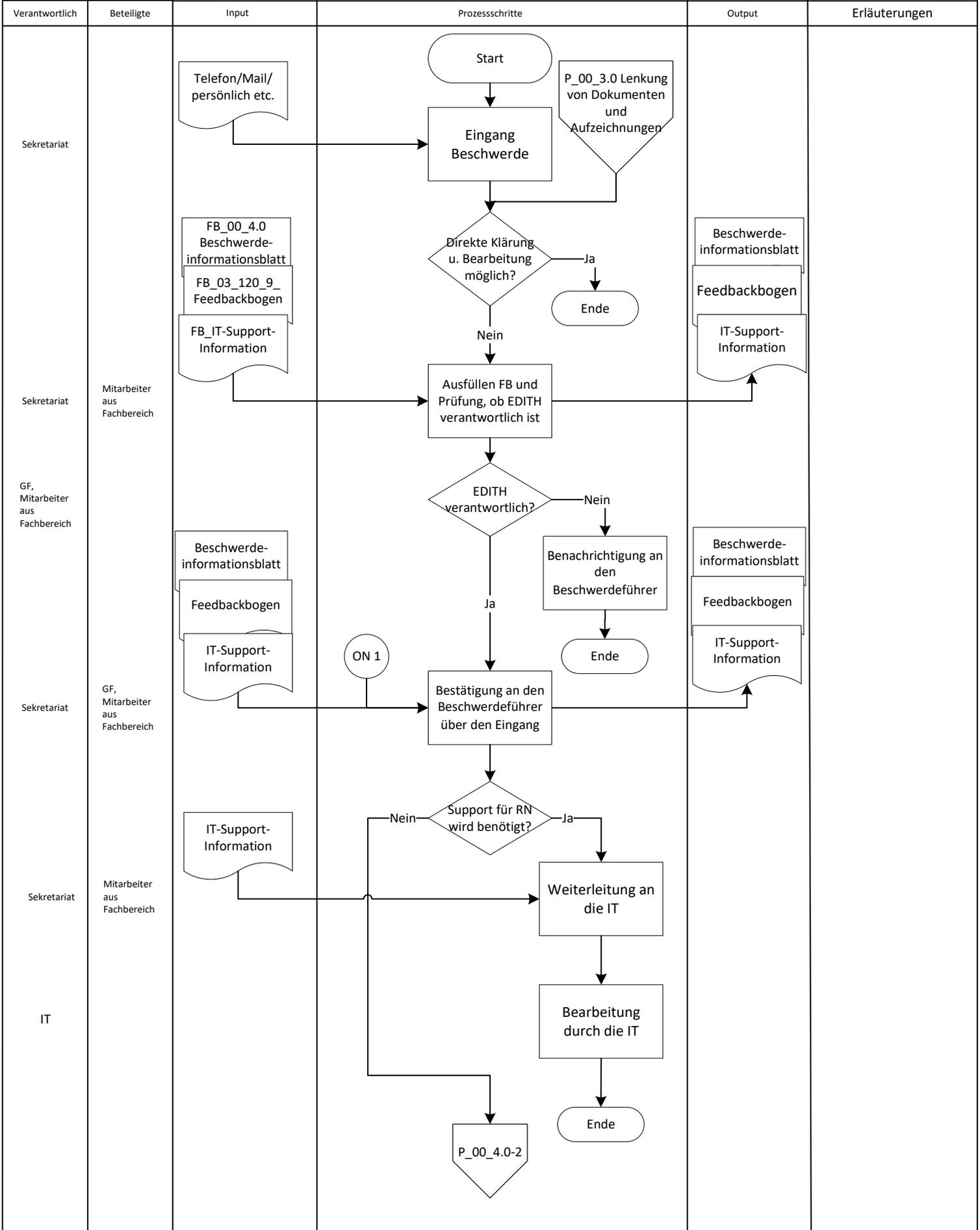
P_00_4.0-1	Unterstützender Prozess	
	Beschwerdeverfahren	

Stammblatt:	Prozess Beschwerdeverfahren	
Ziel des Prozesses:	<ul style="list-style-type: none"> • Anlass der Beschwerde ist schnellstmöglich zu klären • Zufriedenstellung von Mitarbeiter und Kunden • Gezielter und bewusster Umgang mit Beschwerden • Beschwerden systematisch auswerten, Gründe analysieren und diese abstellen/vermeiden • Beurteilung und Aufzeichnung der Beschwerden • Definition von Maßnahmen 	
Prozessverantwortlicher:	Managementbeauftragte/-r	
Prozess- Input/ Output:	Beschwerde	
	Maßnahme, ggf. Aktionsplan	
Prozessbegleitende Dokumente:	FB_00_4.0 Beschwerdeinformationsblatt, FB 9.1.1.2 Aktionsplan, FB_03_120_9_Feedbackbogen, FB_IT-Support-Information	
Kriterien ISO/IEC 17020:2012	7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5 7.6.1, 7.6.2, 7.6.3, 7.6.4, 7.6.5	
Kriterien ISO/IEC 17021 Kriterien ISO/IEC 17065	9.4.7.2, 9.6.4.2, 9.7, 9.8, 9.9.2 4.1.2, 4.5.1, 4.6, 5.1.3, 7.13, 8.5.2, 8.7.4	
Verteiler:	Alle Mitarbeiter	
	Geschäftsführer (GF)	
Erläuterungen:	<p>Beschwerden werden sowohl von Projektpartnern als auch von Mitarbeitern eingebracht. Der Prozess zum Beschwerdefahren beschreibt die Vorgehensweisen beim Eingang einer Beschwerde.</p> <p>Beschwerdemanagement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gezielt und bewusst mit Beschwerden beschäftigen • Den Mitarbeiter/Projektpartner zufriedenstellen • Beschwerden systematisch auswerten und abstellen <p>Jede Beschwerde und alle Informationen hierzu sind vertraulich zu behandeln. Die Einreichung, die Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden dürfen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführers führen.</p>	

P_00_4.0-2	Unterstützender Prozess	
	Beschwerdeverfahren	

Erläuterungen:	
<p>1 Es ist entscheidend, ob eine Beschwerde schriftlich oder persönlich erfolgt, da eine persönliche Beschwerde immer ein sofortiges Handeln nach sich zieht. Im ersten Moment ist auf jede konstruktive Beschwerde mit Verständnis zu reagieren. Im Regelfall gehen Beschwerden beim Sekretariat ein, dieses kann ggf. die Beschwerde direkt bearbeiten. Kann die Beschwerde nicht direkt aufgeklärt werden, wird aus folgenden Formblättern gewählt:</p> <p>Im „FB_00_4.0 Beschwerdeinformationsblatt“ nimmt der Mitarbeiter, bei dem die Beschwerde eingeht, die wesentlichen Informationen auf. Dieses Informationsblatt wird an die entsprechende Abteilung weitergeleitet.</p> <p>Die Ausbildungsabteilung führt regelmäßig eine Evaluation der Ausbildung anhand des „FB_03_120_9_Feedbackbogen“ durch.</p> <p>Betrifft die Information das Rail Network und kann nicht direkt mit dem Kunden geklärt werden, wird das Formblatt „FB_IT-Support-Information“ für die IT ausgefüllt.</p>	<p>2 Es wird überprüft, ob die Verantwortlichkeit von der EDITH bzw. einer Fachabteilung übernommen wird. Dem Beschwerdeführer wird der Eingang der Beschwerde bzw. die Entscheidung für die Ablehnung der Verantwortlichkeit mitgeteilt.</p> <p>3 Jede Beschwerde muss auf die Angemessenheit geprüft werden. Es ist zu untersuchen, ob die Beschwerde begründet ist und ob evtl. bereits ähnliche Beschwerden eingegangen sind.</p> <p>Handelt es sich um eine begründete/nachvollziehbare Beschwerde, ist sie auf Ursache, Dringlichkeit und Zuständigkeit zu untersuchen. Bei Beschwerden des Bereichs Ausbildung- und Prüfung werden diese vom Sekretariat in das Monatsmeeting mit dem GF genommen und dort direkt geklärt und ggf. Maßnahmen erarbeitet.</p> <p>Bei Beschwerden über die UBS oder die ECMZ (deren Tätigkeiten und Bewertungen) ist die Entscheidung, ob die Beschwerde weiter verfolgt wird und das weitere Verfahren durch eine Person zu erfolgen, die nicht an der ursprünglichen Bewertungstätigkeit des betreffenden Projekts beteiligt war.</p> <p>Begründete Beschwerden werden im „P_01_5.0 Korrektur und vorbeugende Maßnahmen“ bearbeitet.</p>
<p>4 Sind die Maßnahmen erarbeitet und es ist abgestimmt, wie man mit der Beschwerde verfahren möchte, ist (wenn möglich) der Beschwerdeführer über die Entscheidungen bzw. getroffenen Maßnahmen und Endergebnis zu informieren.</p> <p>5 Es wird zugleich geprüft, ob dieser mit der Entscheidung zufrieden ist oder eine erneute Prüfung stattfinden muss. Mit ihm zusammen wird besprochen, ob bzw. in welcher Weise die Beschwerde öffentlich zugänglich gemacht werden muss.</p>	

Beschwerdeverfahren



Beschwerdeverfahren

Verantwortlich	Beteiligte	Input	Prozessschritte	Output	Erläuterungen	
Mitarbeiter aus Fachbereich			<pre> graph TD Start([P_00_4.0-1]) --> D1{Begründete Beschwerde?} D1 -- ja --> D2{Ähnliche Beschwerde vorhanden?} D2 -- ja --> B1[Einsichtnahme und Einbeziehung Beschwerde] B1 --> B2[P_01_5.0 Korrektur- und vorbeugende Maßnahmen] D1 -- nein --> B3[Mitteilung an Beschwerdeführer] D2 -- nein --> B3 B3 --> D3{Zufriedenstellung des Beschwerdeführers?} D3 -- ja --> B4[Veröffentlichung besprechen und ggf. durchführen] D3 -- nein --> ON1((ON 1)) B4 --> Ende([Ende]) ON1 --> Ende </pre>			
Mitarbeiter aus Fachbereich						
Mitarbeiter aus Fachbereich						
Sekretariat	Mitarbeiter aus Fachbereich					
GF	Mitarbeiter aus Fachbereich					