

<b>Ing. – Büro Körner          Betonprüfstelle          70806 Kornwestheim</b>	<b>7.9          Umgang mit Beschwerden</b>	<b>Id.-Code: A7.9-1-0</b>
--	--	---------------------------

**Inhalt**

Erfassung ..... 1

    Information..... 1

    Behebung..... 1

    Ursachenanalyse..... 2

    Maßnahmenplan ..... 2

    Entscheidung ..... 2

    Veröffentlichung ..... 2

    Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit ..... 2

    Festlegung der Korrekturmaßnahmen ..... 2

    Schulung und Information ..... 2

**Erfassung**

Beschwerden sind schriftlich zu erfassen. Danach wird geprüft, ob sich die Inhalte auf Tätigkeiten beziehen, für die das IBK verantwortlich ist.

Die mit der Beschwerde zusammenhängenden 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.

**Information**

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

**Behebung**

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

<b>Ing. – Büro Körner Betonprüfstelle 70806 Kornwestheim</b>	<b>7.9 Umgang mit Beschwerden</b>	<b>Id.-Code: A7.9-1-0</b>
--	---------------------------------------	---------------------------

## 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 geklärt sind.

## Maßnahmenplan

Zur Behebung der Hauptursache(n) ist der Qualitätsabweichungsplan zu erstellen F7.9-1-0, der

- die Beschwerde
- die analysierte Ursache
- die vorgeschlagene (Korrektur)maßnahme
- die für die Durchführung der Maßnahmen Verantwortlichen
- die Termine für die externen und / oder internen Maßnahmen
- die Überwachung der Durchführung und der Wirksamkeit
- das Erstelldatum

beinhaltet und vom Ersteller (Laborleiter bzw. dessen Stellvertreter) unterschrieben ist.

## Entscheidung

Die Entscheidung über die Beschwerde fällt die Laborleitung. Ist die Laborleitung von der Beschwerde selbst betroffen, entscheidet der nächste Mitarbeiter nach der Laborleitung.

## Veröffentlichung

Das IBK ermittelt ggf. 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.

## Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit

Für die Überwachung der Umsetzung und der Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen ist die Laborleitung verantwortlich. Das Ergebnis ist ggf. beim nächsten Audit im Auditbericht F8.8-3-0 zu dokumentieren.

## Festlegung der Korrekturmaßnahmen

Wirksame Korrekturmaßnahmen sind so festzulegen, dass sie nachhaltig und fortwährend wirksam sind z.B. durch Erstellen weiterer Anweisungen.

## Schulung und Information

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