

Bewertung und Verbesserung

Beschwerden

Prozesseigner	Silvio Brunner	Prozess	1.3.4 Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen
Freigegeben	V1	Dokumentenart	Managementdokument

Inhaltsverzeichnis

1	Zielsetzung.....	2
2	Begriffe und Geltungsbereich	2
3	Verantwortlichkeiten.....	2
4	Ablauf.....	2
4.1	Eingang und Erfassung	2
4.2	Validierung.....	3
4.3	Unabhängige Untersuchung und erneute Beurteilung	3
4.4	Entscheidung und Massnahmen.....	3
4.5	Kommunikation und Abschluss.....	3
5	Rückverfolgbarkeit und Aufzeichnungen.....	4
6	Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und Schutz vor Benachteiligung	4

1 Zielsetzung

Dieser Prozess regelt die Entgegennahme, Validierung, Untersuchung, erneute Überprüfung, Entscheidung, Dokumentation und den Abschluss von Beschwerden gegen Entscheidungen der energiecheck bern ag (ecb) im Zusammenhang mit Inspektionstätigkeiten. Er stellt eine unabhängige, nachvollziehbare und diskriminierungsfreie Behandlung sicher.

Die ecb bleibt auf allen Ebenen des Bearbeitungsprozesses für die Entscheidungen verantwortlich. Eine Beschreibung dieses Verfahrens wird interessierten Parteien auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

2 Begriffe und Geltungsbereich

Beschwerde: Ausdruck der Unzufriedenheit einer Person oder Organisation gegenüber der ecb in Bezug auf deren Inspektionstätigkeiten, bei dem eine Antwort erwartet wird.

Dieser Prozess gilt für Beschwerden, die sich auf Inspektionstätigkeiten beziehen, für welche die ecb verantwortlich ist. Andere Rückmeldungen werden der zuständigen internen Stelle zugewiesen und nach den allgemeinen Feedback- bzw. KVP-Prozessen bearbeitet.

3 Verantwortlichkeiten

Der Geschäftsführer trägt die Gesamtverantwortung für das Beschwerdeverfahren und für die Entscheidungen auf allen Ebenen des Bearbeitungsprozesses.

Die Untersuchung kann an geeignete fachkundige Personen delegiert werden. Die Entscheidung, welche der Beschwerdeführenden Partei mitgeteilt wird, muss durch eine Person erfolgen oder durch eine Person überprüft und genehmigt werden, die an der betroffenen ursprünglichen Inspektionstätigkeit nicht beteiligt war.

Die Untersuchung der Beschwerde und die Entscheidung darüber dürfen zu keinerlei diskriminierenden Handlungen oder Benachteiligungen gegenüber der Beschwerdeführenden Partei führen.

4 Ablauf

4.1 Eingang und Erfassung

Beschwerden können schriftlich oder mündlich eingehen. Jede als Beschwerde erkennbare Meldung wird unverzüglich im dafür vorgesehenen SharePoint-Bereich «Feedbackmeldungen» erfasst. Mindestens zu dokumentieren sind:

- Eingangsdatum, beschwerdeführende Person/Organisation und Kontaktangaben, soweit bekannt;
- angefochtene Entscheidung, betroffener Auftrag und zugehörige Inspektionsunterlagen;
- Begründung bzw. Gegenstand der Beschwerde;
- zuständige bearbeitende Person sowie Status;
- Abklärungen, Nachweise, erneute Beurteilung, Entscheidung, Massnahmen und Kommunikation;
- Datum und Art des Abschlusses.

Sofern möglich, bestätigt die ecb der Beschwerdeführenden Partei den Eingang der Beschwerde.

4.2 Validierung

Die ecb erfasst und überprüft eigenverantwortlich alle Informationen, die zur Validierung der Beschwerde erforderlich sind. Dabei wird insbesondere geklärt, welche Entscheidung angefochten wird, ob diese aus einer Inspektionstätigkeit der ecb stammt und ob die für eine erneute Beurteilung notwendigen Informationen vorliegen.

Fehlende oder unklare Angaben werden, soweit erforderlich und möglich, bei der Beschwerdeführenden Partei oder aus den eigenen Inspektionsaufzeichnungen ergänzt.

Ist die ecb nicht zuständig oder betrifft die Meldung keine von ihr verantwortete Inspektionstätigkeit, wird die Beschwerdeführende Partei – soweit möglich – entsprechend informiert und die Meldung intern korrekt zugewiesen sowie abgeschlossen.

4.3 Unabhängige Untersuchung und erneute Beurteilung

Die Beschwerde wird anhand der ursprünglichen Inspektionsgrundlagen, Aufzeichnungen, Berichte, Beweismittel und der vorgebrachten Beschwerde erneut beurteilt. Die Untersuchung erfolgt sachlich, nachvollziehbar und in einem der Beschwerde angemessenen Umfang.

Personen, die an der ursprünglichen Inspektion beteiligt waren, dürfen Sachinformationen und Stellungnahmen liefern. Die erneute Beurteilung muss jedoch so organisiert sein, dass die abschliessende Entscheidung bzw. deren Überprüfung und Genehmigung durch eine nicht an der ursprünglichen Inspektion beteiligte Person erfolgt.

4.4 Entscheidung und Massnahmen

Auf Grundlage der erneuten Beurteilung entscheidet die ecb über die Beschwerde und darüber, ob die angefochtene Beschwerde bestätigt, geändert oder aufgehoben wird. Die Entscheidungsgrundlagen und allfällige Folgemassnahmen werden dokumentiert.

Die ecb stellt sicher, dass alle angemessenen Massnahmen umgesetzt und nachverfolgt werden. Je nach Ergebnis können insbesondere Korrekturen an Unterlagen, fachliche Nachprüfungen, organisatorische oder personelle Massnahmen sowie Korrektur- und Verbesserungsmassnahmen im Managementsystem erforderlich sein.

Hinweise auf systematische Ursachen oder Risiken werden über die entsprechenden KVP- bzw. Korrekturmassnahmenprozesse weiterbearbeitet

4.5 Kommunikation und Abschluss

Sofern möglich, erhält die Beschwerdeführende Partei bei längerer Bearbeitungsdauer angemessene Informationen zum Fortschritt. Das Ergebnis der erneuten Überprüfung und die Entscheidung werden nachvollziehbar kommuniziert.

Sofern möglich, wird die Beschwerdeführende Partei formal über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens informiert. Mit der Abschlussmeldung gilt der Vorgang als geschlossen, sofern keine weiteren angemessenen Massnahmen offen sind.

5 Rückverfolgbarkeit und Aufzeichnungen

Sämtliche Beschwerden sowie die dazugehörigen Untersuchungen, erneuten Beurteilungen, Entscheidungen, Kommunikationen und Massnahmen werden im SharePoint-Bereich «Feedbackmeldungen» rückverfolgbar dokumentiert. Der Bearbeitungsstatus muss jederzeit erkennbar sein.

Die Aufzeichnungen werden gemäss den Vorgaben des IMS zur Lenkung von Aufzeichnungen und Dokumenten aufbewahrt. Erkenntnisse aus Beschwerden fliessen, soweit relevant, in die Managementbewertung, interne Audits, Risikoanalysen sowie in Korrektur- und Verbesserungsmassnahmen ein.

6 Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und Schutz vor Benachteiligung

Beschwerden werden unabhängig von Person, Kunde, Auftragsvolumen oder möglicher wirtschaftlicher Auswirkung sachlich behandelt. Die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung einer Beschwerde darf zu keinerlei diskriminierenden Handlungen oder Benachteiligungen der Beschwerdeführenden Partei führen.

Informationen aus dem Verfahren werden vertraulich behandelt und nur denjenigen Personen zugänglich gemacht, die sie für die Bearbeitung oder aufgrund regulatorischer Anforderungen benötigen.