Anhang A Beschwerdeverfahren	VA-7.9_001

Sie möchten sich beschweren? Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

- Ausfüllen des Kontaktformulars auf https://metal-check.de/beschwerde
- E-Mail an beschwerde@metal-check.de bzw. beschwerde@metal-check.at

Der Eingang Ihrer Beschwerde wird per E-Mail bestätigt. Wir evaluieren, ob die Beschwerde auf Tätigkeiten Bezug nimmt, die in den Verantwortungsbereich unseres Prüflabors fallen. Wenn dies der Fall ist, wird die Beschwerde sorgfältig behandelt.

Wir nehmen zunächst Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf, um alle notwendigen Informationen zur Bewertung und Analyse der Beschwerde zu sammeln und zu überprüfen. Danach erfolgt eine detaillierte Analyse des Sachverhalts hinsichtlich der Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge. Dabei greifen wir auf bewährte Methoden wie die 5-Why-Methode zurück.

Falls Sofortmaßnahmen erforderlich sind, wie beispielsweise die vorübergehende Einstellung der Prüftätigkeit, werden diese umgehend ermittelt, umgesetzt und auf ihre Wirksamkeit hin überprüft.

Sollte sich während der Analyse herausstellen, dass die Beschwerde unberechtigt ist, da sämtliche Abläufe korrekt eingehalten wurden, informieren wir den Beschwerdeführer entsprechend.

Wenn die Verantwortlichkeit für den Inhalt der Beschwerde nicht eindeutig auf uns zurückzuführen ist, jedoch dennoch Verbesserungspotenzial bei den betroffenen ursprünglichen Labortätigkeiten besteht, werden wir im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Maßnahmen ergreifen, um die Wahrscheinlichkeit zukünftiger Beschwerden zu minimieren.

Wenn der Inhalt der Beschwerde eindeutig auf unser Verschulden zurückzuführen ist, werden entsprechende Maßnahmen festgelegt, umgesetzt und auf ihre Wirksamkeit hin überprüft.

Dem Beschwerdeführer wird das Ergebnis der Analyse und die ergriffenen Maßnahmen per E-Mail mitgeteilt. Falls möglich, werden regelmäßige Zwischenberichte über den Fortschritt bei der Bearbeitung der Beschwerde bereitgestellt. Dabei werden Ergebnisse, die dem Beschwerdeführer mitgeteilt werden, von Personen erarbeitet, überprüft und freigegeben, die nicht an den ursprünglichen Labortätigkeiten beteiligt waren.

Wenn alle offenen Fragen geklärt und keine weiteren Reaktionen seitens des Beschwerdeführers vorliegen, wird zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens eine formelle Mitteilung per E-Mail übermittelt.