

## Beschwerden und Einsprüche

Verfahrensanweisung  
**Beschwerden und Einsprüche**  
zum  
Managementhandbuch  
der Firma  
**JN Schulung & Service GmbH**

Erstellt am 30.09.2019	Geprüft am 01.10.2019	Freigegeben am 02.10.2019
Klaus Nerlich	Viviane Nerlich	Jutta Nerlich
VA-027- Beschwerden und Einsprüche		V 1.01

## Beschwerden und Einsprüche

<b>1</b>	<b>Zweck .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Geltungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Zuständigkeit und Verantwortlichkeit .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Verfahren.....</b>	<b>3</b>
4.1	Allgemeine Anforderungen.....	3
4.2	Verfahren zu Beschwerden und Einsprüche.....	3
4.2.1	Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs .....	3
4.2.2	Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen .....	4
4.2.3	Abschluss von Beschwerden und Einsprüchen .....	4
<b>5</b>	<b>Dokumentation .....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Mitgeltende Dokumente .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Anlagen .....</b>	<b>5</b>

Erstellt am 30.09.2019	Geprüft am 01.10.2019	Freigegeben am 02.10.2019
Klaus Nerlich	Viviane Nerlich	Jutta Nerlich
VA-027- Beschwerden und Einsprüche		V 1.01

## Beschwerden und Einsprüche

### 1 Zweck

Diese VA regelt das Verfahren der Beschwerden und Einsprüche.

### 2 Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Beschwerden und Einsprüche im Präqualifizierungssystem.

### 3 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Für die Beschwerden und Einsprüche sind alle berechtigten Mitarbeiter (F-003) und die Geschäftsleitung zuständig. Für die endgültige Freigabe aller Beschwerden und Einsprüche ist die Geschäftsleitung und deren Stellvertretung verantwortlich.

### 4 Verfahren

#### 4.1 Allgemeine Anforderungen

Alle Beschwerden und Einsprüche müssen schriftlich bei der Geschäftsleitung oder der Beschwerdestelle der Präqualifizierungsstelle eingereicht werden. Mündliche Beschwerden und Einsprüche werden nicht bearbeitet.

Die Beschwerden und Einsprüche werden ausschließlich von berechtigten Mitarbeitern (F-003) bearbeitet.

#### 4.2 Verfahren zu Beschwerden und Einsprüche

Die PQ-Stelle verfügt über folgendes Verfahren, um Beschwerden und Einsprüche entgegenzunehmen, zu evaluieren sowie Entscheidungen über diese zu treffen. Die PQ-Stelle zeichnet Beschwerden und Einsprüche sowie die Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden, auf und verfolgt diese. (VA-013)

##### 4.2.1 Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs

Die PQ-Stelle prüft bei Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs, ob sich diese auf Präqualifizierungstätigkeiten beziehen, für die die PQ-Stelle verantwortlich ist. Falls dem so ist, befassen sich die berechtigten Mitarbeiter damit.

Die PQ-Stelle bestätigt den Erhalt der Beschwerde oder des Einspruchs schriftlich.

Erstellt am 30.09.2019	Geprüft am 01.10.2019	Freigegeben am 02.10.2019
Klaus Nerlich	Viviane Nerlich	Jutta Nerlich
VA-027- Beschwerden und Einsprüche		V 1.01

## Beschwerden und Einsprüche

### 4.2.2 Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen

Zu Beginn werden Beschwerden und Einsprüche auf Sinnhaftigkeit und Zuständigkeit geprüft. Hierbei ist zu unterscheiden, ob

- sich der Einspruch gegen eine Entscheidung der PQ-Stelle richtet
- sich die Beschwerde gegen die Systematik der Präqualifizierung richtet
- es sonstige Beschwerden sind.

Einsprüche können nur gegen Entscheidungen oder Maßnahmen der PQ-Stelle erhoben werden.

Beschwerden sind alle anderen vorgebrachten Einwände.

Die PQ-Stelle ist für Einsprüche und Beschwerden zuständig.

Sollten weitere Aufzeichnungen und/oder Dokumente notwendig sein, so wird der Beschwerde-/Einspruchsführer unter Fristsetzung um die Vorlage dieser Aufzeichnungen und/oder Dokumente schriftlich gebeten.

Die PQ-Stelle stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen (soweit möglich) erfasst und verifiziert werden, um eine Entscheidung über eine Beschwerde oder einen Einspruch herbeizuführen.

Die Entscheidung, Bewertung oder Genehmigung erfolgt durch eine Person (Personen), die nicht in die Präqualifizierungstätigkeiten, die sich auf die Beschwerde oder den Einspruch beziehen, einbezogen ist/sind.

Um sicherzustellen, dass es zu keinen Interessenkonflikten kommt, dürfen die Mitarbeiter, einschließlich derjenigen Personen, die in leitender Position tätig sind, nicht durch die PQ-Stelle eingesetzt werden, um die Lösung einer Beschwerde oder eines Einspruchs des betreffenden Kunden zu bewerten.

### 4.2.3 Abschluss von Beschwerden und Einsprüchen

Wo immer möglich, informiert die PQ-Stelle den Beschwerdeführer über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerdeverfahrens.

Die PQ-Stelle informiert den Einspruchsführer über das Ergebnis und den Abschluss des Einspruchsverfahrens.

Die PQ-Stelle ergreift alle erforderlichen Folgemaßnahmen, um die Beschwerde oder den Einspruch beizulegen.

## 5 Dokumentation

Die Dokumentation erfolgt im EDV-System.

Erstellt am 30.09.2019	Geprüft am 01.10.2019	Freigegeben am 02.10.2019
Klaus Nerlich	Viviane Nerlich	Jutta Nerlich
VA-027- Beschwerden und Einsprüche		V 1.01

## Beschwerden und Einsprüche

### 6 Mitgeltende Dokumente

AA-001-Präqualifizierungssystem

### 7 Anlagen

Keine

Erstellt am 30.09.2019	Geprüft am 01.10.2019	Freigegeben am 02.10.2019
Klaus Nerlich	Viviane Nerlich	Jutta Nerlich
VA-027- Beschwerden und Einsprüche		V 1.01