



Beschwerdeverfahren

(Stand: 05.04.2023)

Sie möchten sich bei uns beschweren? Dann haben sie folgende Möglichkeit:

Senden Sie eine E-Mail an unseren Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB), Herrn Martin Kersjes, zu erreichen unter der E-Mail-Adresse: martin.kersjes@pelz.de

Er wird den Eingang ihrer Beschwerde per E-Mail bestätigen und in dieser bewerten, ob sie zulässig ist, d.h. in unseren Verantwortungsbereich fällt.

Ist die Beschwerde zulässig, wird sie durch den QMB behandelt und eine Untersuchung des Beschwerdeinhalts eröffnet. Die Beschwerde wird in die Beschwerdeliste zur weiteren Bearbeitung eingetragen.

Sind Sofortmaßnahmen notwendig, z.B. das Stoppen der Prüftätigkeit, werden diese umgehend identifiziert, umgesetzt und auf Wirksamkeit kontrolliert.

Der QMB nimmt Kontakt zum Beschwerdeführer auf, um ihn zu informieren und um weitere Informationen zu erhalten, die zur Behandlung der Beschwerde und Analyse des Sachverhalts hilfreich sind.

Zusammen mit der Geschäftsführung und der Prüfaufsicht wird der Sachverhalt auf Ursache-Wirkung-Zusammenhänge geprüft. Hierbei können unterschiedliche Techniken, wie z.B. die 5W-Methode oder Ishikawa, zum Einsatz kommen.

Die Ergebnisse werden also durch Personen hergestellt oder bewertet und freigegeben, die nicht an den betreffenden ursprünglichen Labortätigkeiten beteiligt waren.

Sollte sich bei der Analyse herausstellen, dass die Beschwerde unberechtigt ist, weil wir alles richtig gemacht haben, so wird das Ergebnis dem Beschwerdeführer mitgeteilt, damit er vor- oder nachgelagerte Prozesse außerhalb der PELZ-Sphäre in den Fokus nehmen kann.

Ist die Verantwortung für den Inhalt der Beschwerde nicht eindeutig uns zuzuordnen und existiert gleichwohl Verbesserungspotential bei den betreffenden ursprünglichen Labortätigkeiten, so werden wir im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses Maßnahmen umsetzen, um Wahrscheinlichkeiten für zukünftige Beschwerden zu minimieren.

Ist der Inhalt der Beschwerde eindeutig durch uns hervorgerufen worden, so werden ebenfalls Maßnahmen definiert, diese umgesetzt und auf ihre Wirksamkeit geprüft.

Der Beschwerdeführer wird durch den QMB über das Ergebnis der Analyse und die getroffenen Maßnahmen per E-Mail informiert. Dieser hat dann zwei Wochen Zeit auf die E-Mail zu reagieren.

Bei Bedarf werden schon vorher Zwischenergebnisse mitgeteilt, um den Beschwerdeführer über den Fortschritt zu unterrichten.

Ist alles geklärt oder gibt es keine weitere Reaktion des Beschwerdeführers, wird der Beschwerdeführer durch den QMB über die Beendigung des Beschwerdeverfahrens informiert.