

Deutscher Hängegleiterverband e.V.

DHV-Musterprüfstelle, Am Hoffeld 4, 83703 Gmund a.T.
Akkreditierte Musterprüfstelle für Hängegleiter und Gleitsegel,
D-IS-19459-01-00 nach DIN EN ISO/IEC 17020:2012-07



VA K-03 Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen

Verfahrensweisung: VA K-03 Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen	
Geltungsbereich	Gesamte Musterprüfstelle
Begriffe	<u>Einspruch</u> Verlangen des Anbieters des Inspektionsgegenstandes gegenüber der Musterprüfstelle, ihre Entscheidung bezüglich des Gegenstandes zu überprüfen <u>Beschwerde</u> Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als Einspruch – durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Musterprüfstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle
Prozessverantwortlich	Leiter der Musterprüfstelle PL
Beteiligte Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none">• Managementbeauftragter MB• Prüfer Pr• Messmittelverantwortlicher MMV• Verwaltung VW
Mitgeltende Unterlagen	<ul style="list-style-type: none">• Musterakten (bei abgeschlossenen Musterprüfverfahren)• Handakten (bei laufenden Musterprüfverfahren)• Prüfaufzeichnungen (bei abschlägig beschiedenen oder abgebrochenen Musterprüfverfahren)• FB K-03-01 Erfassung von Beschwerden und Einsprüchen
Vorgängerprozess/e	VA K-02 Abwicklung von Musterprüfaufträgen
In diesem Prozess wird geregelt	<ol style="list-style-type: none">1. Eingang der Beschwerde/ des Einspruchs2. Bearbeitung der Beschwerde/ des Einspruchs3. Entscheidung4. Auswertungen als Eingabe in den Verbesserungsprozess
Parallel verlaufende Prozesse und Nachfolgeprozess/e	VA M-04 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
	VA U-03 Messmittelüberwachung
Ausgabedokumente (auch elektronisch) und Aufzeichnungen	<ul style="list-style-type: none">• Eingangsbestätigung/ ggf. Zwischenbescheide• Antwort an Beschwerdeführer/ Einsprechenden• ausgefüllte FB K-03-01 Erfassung von Beschwerden und Einsprüchen• Aufzeichnungen über durchgeführte Maßnahmen (z.B. Wiederholungsprüfungen)

Erstellt/Geändert: SH/ DHV	Freigegeben: Hannes Weinger		
VA K-03	Gültig ab: 20.06.2018	Version: 2	Seite 1/3

1. Eingang der Beschwerde/ des Einspruchs

Tätigkeit		Verantwortlich	Erläuterung
Eingang der Beschwerde oder des Einspruchs durch externe Partei			
Erfassung der Beschwerde/ des Einspruchs		„Annehmender“	handschriftlich auf FB K-03-01 Erfassung von Beschwerden und Einsprüchen
Weiterleitung an den Leiter der Prüfstelle		„Annehmender“	sofort
Prüfung		PL	ob sich Beschwerde/ Einspruch auf Inspektionsarbeiten der DHV-Musterprüfung bezieht
	wenn nein		<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Abweisung der Beschwerde/ des Einspruchs, ggf. unter Nennung der richtigen Ansprechstelle Vorgang in vorhandener Musterakte/ Handakte ablegen
Prüfung		PL	ob sich Beschwerde/ Einspruch auf eine Inspektionstätigkeit bezieht, die der Prüfstellenleiter selbst durchgeführt hat
	wenn ja		<ul style="list-style-type: none"> Vorgang weiterleiten an Stellvertreter des PL zur Bearbeitung gemäß dieser VA Falls der Stellvertreter ebenfalls in die Inspektionstätigkeit involviert war, muss in Absprache mit dem Beschwerdeführer/ Einsprechenden der Bereichsleiter Technik des DHV oder eine andere unabhängige, fachkundige Person eingeschaltet werden
Eingangsbestätigung		PL	<ul style="list-style-type: none"> innerhalb von 10 Arbeitstagen
Anlegen eines Beschwerdeordners		PL	<ul style="list-style-type: none"> digitaler Ordner: alphabetisch nach Namen des Einsprechenden/ Beschwerdeführers sortiert

2. Bearbeitung der Beschwerde/ des Einspruchs

Tätigkeit		Verantwortlich	Erläuterung
in Vorgang einlesen		PL	<ul style="list-style-type: none"> Anhand der Musterakte/ Handakte
Zusammenstellung eines Teams		PL	<ul style="list-style-type: none"> Einbeziehung aller Beteiligten Falls sinnvoll und möglich: mit Beschwerdeführer/ Einsprechendem

Tätigkeit		Verantwortlich	Erläuterung
Bewertung der Beschwerde/ des Einspruchs		im Team	<ul style="list-style-type: none"> Befragung der beteiligten Prüfer Anhand der Prüfaufzeichnungen Falls vorhanden: anhand der Videoaufzeichnung
Festlegung von Sofortmaßnahmen		im Team	<ul style="list-style-type: none"> in FB K-03-01 notieren: Maßnahme, Verantwortlicher, Termin der Verantwortliche darf kein von der Beschwerde/ dem Einspruch Betroffener sein
	Falls Maßnahmen länger als 4 Wochen dauern:	PL	<ul style="list-style-type: none"> Zwischenbescheid an Beschwerdeführer/ Einsprechenden in Beschwerdeordner ablegen
Durchführung der festgelegten Maßnahmen		benannter Verantwortlicher	<ul style="list-style-type: none"> Aufzeichnungen gemäß Prüfanweisungen führen
Beurteilung der Ergebnisse der Sofortmaßnahmen		im Team	<ul style="list-style-type: none"> Maßnahmen vollständig durchgeführt? Neue Erkenntnisse auf FB K-03-01 dokumentieren
Entscheidung über Beschwerde/ Einspruch		im Team	<ul style="list-style-type: none"> Nachvollziehbar Auf FB K-03-01 dokumentieren
Formale Entscheidung an den Beschwerdeführer/ Einsprechenden		PL	<ul style="list-style-type: none"> Immer schriftlich (Brief oder Email) Mit nachvollziehbarer Begründung Rückverfolgbarkeit zu den durchgeführten Maßnahmen muss gewährleistet sein in Beschwerdeordner ablegen ggf. Änderung des Musterprüfbescheids veranlassen (siehe VA K-02, Kapitel 6)
Auswertung des Vorgangs		MB	im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (VA M-04): <ul style="list-style-type: none"> mögliche Ursache für den Vorgang systematischer Fehler? Ggf. Festlegung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen