

Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen

nach ISO 17025, ISO 17034 und ISO 17043

Beschwerden und Einsprüche bezüglich der Leistungen des HLNUG können uns auf verschiedenen Wegen, sei es schriftlich oder mündlich, formlos oder über die Kundenfeedback-Fragebögen, mitgeteilt werden. Das fachlich verantwortliche Personal oder die Leitung benennt eine federführende Person, die die weitere Bearbeitung übernimmt. Diese führt zunächst eine Problem- und Ursachenanalyse durch und leitet bei Bedarf zusätzliche Überprüfungen oder Maßnahmen zur Fehlerkorrektur bzw. -vermeidung ein. Die Ergebnisse der Überprüfungen sowie die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen werden im Anschluss ausgewertet und eine abschließende Bewertung der Beschwerde bzw. des Einspruchs erfolgt.

Da das Vorgehen bei der Bearbeitung eines Einspruchs dem einer Beschwerde entspricht, wird im Folgenden das weitere Verfahren anhand einer Beschwerde erläutert.

Für die Bearbeitung von Beschwerden fallen in der Regel keine Kosten für die Kunden an. Sollte jedoch absehbar sein, dass die Bearbeitung mit erheblichem Aufwand und Kosten verbunden ist, wird die Kostenübernahme im Voraus mit dem Beschwerdeführer abgestimmt. In der Regel wird in solchen Fällen vereinbart, dass der Beschwerdeführer die Kosten trägt, sofern sich die Beschwerde als unbegründet herausstellt. Bei berechtigten Beschwerden trägt das betroffene Dezernat die Kosten.

Die abschließende Bewertung einer Beschwerde muss von mindestens einer Person bestätigt werden, die nicht an den Labortätigkeiten beteiligt war, die zur Beschwerde geführt haben. Das Ergebnis der Beschwerde wird zudem vom fachlich verantwortlichen Personal und/oder der Fachlichen Leitung, der zuständigen Dezernatsleitung und dem zuständigen QMB bestätigt.

Der Eingang einer Beschwerde wird dem Beschwerdeführer möglichst zeitnah bestätigt. Die abschließende Bewertung wird dem Beschwerdeführer nach Freigabe (Bestätigung des Ergebnisses durch alle beteiligten Funktionen) ebenfalls zeitnah zugesandt. Bei längeren Bearbeitungszeiträumen werden dem Beschwerdeführer gegebenenfalls in Absprache mit dem fachlich verantwortlichen Personal oder der fachlichen Leitung Zwischenstände übermittelt.

Widersprüche gegen Verwaltungsakte des HLNUG müssen im Gegensatz zu Beschwerden im Sinne der Qualitätssicherung gemäß dem Verwaltungsverfahrensgesetz behandelt werden. Der gesamte Vorgang findet außerhalb des akkreditierten Bereichs statt, und das QM-System des HLNUG kommt hier nicht zur Anwendung. Falls ein Widerspruch zugleich eine Beschwerde darstellt, wird diese parallel zum Widerspruchsverfahren, jedoch separat bearbeitet.