
Informationen zur Behandlung von Beschwerden

Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde kann jederzeit von Dritten eingereicht werden, die in einem Kundenkontakt oder sonstigem Kontakt mit einer durch concret zertifizierten Organisation oder concret selbst stehen. Die Beschwerde beinhaltet den Hinweis auf Mängel oder Fehler in der Abwicklung von Verfahren oder sonstigen Tätigkeiten durch eine zertifizierte Organisation oder durch concret selbst. Beispielsweise können Patienten, Bewohner oder Klienten, welche durch concret-zertifizierte Organisationen Pflege erhalten, bei concret eine Beschwerde über die zertifizierte Organisation einreichen.

Beteiligte

- GF Die *Geschäftsführung* ist die Leitungsperson der Zertifizierungsstelle.
- VR Der *Verwaltungsrat* ist das strategische Führungsgremium.
- BF Der *Beschwerdeführer* ist die Person oder Organisation, welche Beschwerde einreicht.
- AD Die *Administration* ist eine Mitarbeiterin der concret.

Verfahren

Eine Beschwerde kann in unterschiedlicher Form und durch jede Person oder Organisation an die concret eingereicht werden (siehe Kontakt). Der BF erhält innert 7 Tage nach Einreichung der Beschwerde eine Eingangsbestätigung.

Die GF untersucht in einem ersten Schritt, ob die Beschwerde berechtigt ist und unter die Zertifizierungstätigkeit fällt. Bezieht sich die Beschwerde nicht auf die Zertifizierungstätigkeit erhält der BF eine Stellungnahme der GF und des VR. Die zertifizierte Organisation wird auf jeden Fall über die Beschwerde informiert. Bezieht sich die Beschwerde auf die Zertifizierungstätigkeit und eine zertifizierte Organisation, wird die zertifizierte Organisation durch die GF über die Beschwerde informiert. Nach der Untersuchung der Beschwerde werden über die Auswirkungen entschieden und geeignete Massnahmen getroffen. Der Beschwerdeführer wird durch eine Stellungnahme der GF und der VR informiert.

Kontakt

Beschwerden können entweder per E-Mail, per Post oder telefonisch eingereicht werden. Bitte geben Sie an um welche zertifizierte Organisation es sich handelt und was der Grund Ihrer Beschwerde ist.

E-Mail: info@concret-ag.ch

Telefon: 0041 31 302 86 86

Post: concret AG
Effingerstrasse 25
3006 Bern