

Bearbeitung von eingehenden Beschwerden und Einsprüchen

1. Beschwerden und Einsprüche können formlos schriftlich an die proCum Cert per Post, E-Mail, Fax gerichtet werden.
2. Beschwerden werden an denjenigen Mitarbeiter in der Geschäftsstelle der proCum Cert GmbH zur Bearbeitung weitergeleitet, der mit dem entsprechenden Verfahren betraut ist, bzw. bei Abwesenheit an seine Stellvertretung.
3. Einsprüche werden an eine entsprechend kompetente Person zur Bearbeitung weitergeleitet, die in dem konkreten Verfahren bisher nicht involviert war.
4. Den Erhalt der Beschwerde oder des Einspruchs wird dem Beschwerdeführer oder dem Einspruchsgeber formell bestätigt.
5. Die Entscheidung über Beschwerden und Einsprüche erfordern ein 4-Augen-Prinzip, bei dem die Unparteilichkeit gewährleistet wird.
6. Die in dem Projekt tätigen Auditoren/Visitoren werden im erforderlichen Umfang in die Bearbeitung einbezogen.
7. Die die Beschwerden oder Einsprüche einreichenden Personen, werden über die Bearbeitung und die Ergebnisse informiert.
8. Die Verfahrensunterlagen werden gemäß den geltenden Richtlinien dokumentiert und archiviert.

Der Prozess ist in den AGB geregelt.