

Information zum Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Um eine systematische und zügige Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen zu ermöglichen sowie letztlich die Arbeitsprozesse bei *aj* zu optimieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern, hat *aj* für sich das folgende Vorgehen festgelegt. Es wird befolgt, sobald ein Auftraggeber/Kunde in einer Rückmeldung zu einem von *aj* angefertigten Gutachten, Bericht oder einer sonstigen Leistung etwas bemängelt.

- Es wird festgelegt, ob es sich bei einer Rückmeldung um eine Reklamation oder eine Beschwerde handelt. Bei einer Reklamation werden vom Auftraggeber konkrete Fehler genannt (z.B. eine nicht korrekt übernommene Aufgabenstellung, Widersprüche in der Darstellung, editorische Fehler etc.). Als Beschwerde wird es dagegen angesehen, wenn der Auftraggeber seine Unzufriedenheit mit der Bearbeitung oder dem Ergebnis ausdrückt.
- Dem Kunden wird innerhalb von 2 Wochen mitgeteilt, dass die Beschwerde/Reklamation erhalten wurde und bearbeitet wird, oder es wird innerhalb dieser Zeitspanne direkt sein Anliegen beantwortet.
- Bei einer Einstufung als Beschwerde wird ein weiterer, auftragsunabhängiger Windgutachter hinzugezogen, der dem Kunden als Ansprechpartner genannt wird.
- Es wird geprüft, ob das Anliegen des Kunden gerechtfertigt ist, auch vor dem Hintergrund der Unparteilichkeit der *aj*.
- Im Fall einer Beschwerde nimmt der auftragsunabhängige Windgutachter eine inhaltliche Prüfung vor und verfasst eine Antwort, die vom Geschäftsführer geprüft und freigegeben werden muss.
- Beschwerden bzw. Reklamationen werden schriftlich beantwortet. Ggf. werden die entsprechenden Berichte angepasst und dem Kunden übermittelt.
- Intern wird im Anschluss in Abstimmung mit dem Qualitätsmanagementbeauftragten geprüft, ob entsprechende Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen festgelegt werden müssen. Diese werden dann ggf. ins Qualitätsmanagementsystem aufgenommen und auf Wirksamkeit geprüft. Falls sie nicht wirksam sind, werden sie erneut überarbeitet.