

Unsere Vereinbarung zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen

Sie sind nicht zufrieden?

Dann können Sie sich mit Ihrer Beschwerde oder Ihrem Einspruch gegen unsere Zertifizierungsentscheidung an uns wenden.

Beschwerden werden sowohl schriftlich als auch mündlich von allen Mitarbeitern der bag cert gmbh entgegengenommen.

Ein Einspruch gegen die Entscheidung der Zertifizierungsstelle ist ausschließlich schriftlich möglich. Der Einspruch ist zu begründen.

Beschwerden und Einsprüche werden umgehend an die Geschäftsführung von bag cert gmbh weitergeleitet. Der Eingang wird Ihnen schriftlich bestätigt.

Beschwerden und Einsprüche werden von der Geschäftsführung geprüft. Das Ergebnis wird Ihnen innerhalb von 3 Wochen schriftlich mitgeteilt. Sollte in diesem Zeitrahmen eine Klärung nicht möglich sein, wird die Kund*in auf Veranlassung der Geschäftsführung bag cert gmbh schriftlich über den Bearbeitungsstand informiert.

Sollte es bei einer Beschwerde oder einem Einspruch nicht auf dem beschriebenen Wege zu einer Lösung kommen, wird der Vorgang dem Beirat bag cert gmbh zur Entscheidung vorgelegt. Der Beirat erhält alle dafür erforderlichen Unterlagen von bag cert gmbh und hat das Recht, mit der beschwerdeführenden oder Einspruch erhebenden Stelle Kontakt aufzunehmen. Die Entscheidung des Beirates bag cert gmbh erfolgt entsprechend der Regularien der Geschäftsordnung des Beirates.

Die Kund*innen wird über die jeweiligen Schritte bzw. das Ergebnisse zeitnah in Kenntnis gesetzt.

Bei der Bearbeitung der Beschwerden bzw. Einsprüchen wird den Beteiligten in allen Schritten Vertraulichkeit zugesichert.

Kontakt

bag cert gmbh
Universitätsallee 5
28358 Bremen
Telefon: 0421 / 36 49 27 - 30
Fax: 0421 / 36 49 27 - 31
info@bag-cert.de
www.bag-cert.de

Heike Wedig
Geschäftsführung bag cert gmbh
heike.wedig@bag-cert.de

Beirat bag cert gmbh
Universitätsallee 5
28358 Bremen
info@bag-cert.de