

Verfahrensablauf

1 Zweck und Anwendungsbereich

Die Verfahrensanweisung legt Abläufe für den Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden fest.

Einspruch:

Ein Einspruch eines Kunden bezieht sich z.B. auf die Nicht-Akzeptanz einer Feststellung oder einer Zertifizierungsentscheidung.

Beschwerde:

Eine Beschwerde eines Kunden bezieht sich z. B auf Unzufriedenheiten gegenüber Abläufen oder Verhalten von Personen im Zusammenhang mit der Zertifizierung.

2 Beschreibung des Verfahrens

2.1 Zuständigkeiten

Die Zertifizierungsstelle ist für

- die Prüfung des Einspruchs oder der Beschwerde auf Plausibilität,
- eine Ursachenforschung unter Einbeziehung der Beteiligten
- die Suche einer einvernehmlichen Lösung auf der Basis der Akkreditierungsregelungen und
- eine Stellungnahme

verantwortlich.

2.2 Ablauf

Einleiten eines formalen Einspruchs- oder Beschwerdeverfahrens

Bei Eingang eines Einspruchs oder einer Beschwerde wird diese zunächst von der Zertifizierungsstelle entgegengenommen und dokumentiert. Der Einspruch bzw. die Beschwerde wird detailliert erörtert, mit dem Ziel, bereits im Vorfeld eines möglichen Einspruchs- oder Beschwerdeverfahrens etwaige Missverständnisse auszuräumen und Maßnahmen einzuleiten.

Sollte dies nicht möglich sein gilt die weitere Verfahrensbeschreibung für Beschwerden und Einsprüche.

Dok.-Nr. : 30-03VA05	Ausgabe-Nr.: 05	Gültig ab: 26.08.2021	Seite 1 von 2	Herausgeber: IFU-CERT
Beschwerde- und Einspruchsverfahren				

VA Einspruchs- und Beschwerdeverfahren

Bei Beschwerden über zertifizierte Kunden, die bei IFU-CERT schriftlich eingehen, werden diese ebenfalls zunächst von der Zertifizierungsstelle entgegengenommen. Die Beschwerde wird detailliert erörtert, mit dem Ziel, bereits im Vorfeld eines möglichen Beschwerdeverfahrens etwaige Missverständnisse auszuräumen und Maßnahmen einzuleiten.

Sollte dies nicht möglich sein gilt die weitere Verfahrensbeschreibung für Beschwerden und Einsprüche.

Grundsätzlich wird ein Einspruchs- oder Beschwerdeverfahren von unabhängigen Personen innerhalb der Zertifizierungsstelle durchgeführt, d.h. von Personen, die nicht an dem zur Beschwerde bzw. zum Einspruch führenden Sachverhalt beteiligt waren. Sollte die im Einspruchs- oder Beschwerdeverfahren vorgesehene zuständige Funktion selbst Bestandteil des Verfahrens sein, ist diese durch eine andere unparteiische Funktion (z.B. kompetenter unabhängiger Auditor und/oder verantwortliches Mitglied des Aufsichtsgremiums für diesen Bereich) zu ersetzt.

Ursachenforschung und Lösungssuche

Im Sinne einer konstruktiven Lösung des Einspruchs bzw. der Beschwerde wird der Sachverhalt durch Befragung aller Beteiligten zusammengetragen und die zugrundeliegende Ursache für den Einspruch bzw. die Beschwerde ermittelt. Auf dieser Basis werden Lösungsvorschläge und eine abschließende Stellungnahme der Zertifizierungsstelle erarbeitet. Der Vorgang wird in allen Schritten (formlos) dokumentiert.

Es liegt im Ermessen der Zertifizierungsstelle, eine Entscheidung über die Berücksichtigung einer Beschwerde über zertifizierte Kunden erst im Folgeaudit zu berücksichtigen.

2.3 Dokumentation und Reflektion

Die Dokumentation und Archivierung von Stellungnahmen zu Einsprüchen und Beschwerden werden von der Zertifizierungsstellenleitung durchgeführt und erfolgen nach den Grundsätzen der Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen.

Diese Dokumentation dient der Fehlererfassung und -bewertung und bildet somit eine Grundlage für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie die Bewertung durch die Geschäftsleitung (Managementreview).

2.4 Mitgeltende Unterlagen

[Anhang 30-03VA05a Ablauf Beschwerdemanagement](#)

[Anhang 30-03VA05b Ablauf Einspruchsverfahren](#)

Dok.-Nr. : 30-03VA05	Ausgabe-Nr.: 05	Gültig ab: 26.08.2021	Seite 2 von 2	Herausgeber: IFU-CERT
Beschwerde- und Einspruchsverfahren				