

## VA Einspruchs- und Beschwerdeverfahren

### 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 und Vertraulichkeit

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.

##### **Zusicherung der Vertraulichkeit im Beschwerdemanagement SURE-EU/REDcert-EU:**

*Das Beschwerdeverfahren gewährleistet die Vertraulichkeit und den Schutz von Personen, die Verstöße melden oder Beschwerden einreichen. Im Einklang mit der Richtlinie (EU) 2019/1937 wird die Identität der meldenden Person ohne deren ausdrückliche Zustimmung niemandem außer den befugten Mitarbeitern, die für die Entgegennahme oder Weiterverfolgung von Meldungen zuständig sind, offengelegt.*

*Auf Ersuchen der Europäischen Kommission oder eines Mitgliedstaates stellt SURE-EU alle Unterlagen im Zusammenhang mit einer Beschwerde und ihrer Bearbeitung zur Verfügung.*

## VA Einspruchs- und Beschwerdeverfahren

### 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.

Die Klärungen im Vorfeld fällt im Zuständigkeitsbereich der Fachbereichsleitung, oder wahlweise der Zertifizierungsstellenleitung. Die Fachbereichsleitung hat die die erforderlichen Kompetenzen und Urteilsvermögen für die Verfahren im Fachbereich und die Zertifizierungsstellenleitung im ganzen operativen Bereich.

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

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.

Die Klärungen im Vorfeld fällt im Zuständigkeitsbereich der Fachbereichsleitung, oder wahlweise der Zertifizierungsstellenleitung. Die Fachbereichsleitung hat die die erforderlichen Kompetenzen und Urteilsvermögen für die Verfahren im Fachbereich und die Zertifizierungsstellenleitung im ganzen operativen Bereich.

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 (die Fachbereichsleitung) 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 **zusammen mit einem kompetenten Auditor**) ersetzt.

Die aktive fachliche Bearbeitung erfordert tiefgehende fachliche Kompetenzen, daher ist die Fachbereichsleitung zuständig, und wenn diese nicht alle Kompetenzen abdecken kann oder im Audit beteiligt war, wird ein externer unabhängiger Auditor für die aktive Bearbeitung beauftragt.

## VA Einspruchs- und Beschwerdeverfahren

Die fachliche Kompetenz muss gegeben sein: Zulassung für den Bereich und die Branche.

Für die BAR-Verfahren muss die Kompetenz und Zulassung für ISO 9001 Scope 38-1 und zusätzlich die Zulassung für das jeweilige BAR-Verfahren gegeben sein.

### 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 30-03VA\\_Rev Ablauf Beschwerdemanagement](#)

[Anhang 30-03VA\\_Rev Ablauf Einspruchsverfahren](#)