

Einsprüche und Beschwerden

Das Einspruchs- und Beschwerdemanagement ist im Qualitätsmanagementsystem der Zertifizierungsstelle verbindlich geregelt. Hier werden die wichtigsten Eckpunkte des Verfahrens kurz dargestellt:

- Beschwerden von Auftraggebern über das Verhalten von ÄKzert®-Mitarbeitern oder über den organisatorischen Ablauf der Zertifizierung
- und
- Beschwerden von Dritten über von ÄKzert® zertifizierte Einrichtungen, sofern sie die Wirksamkeit des Managementsystems oder die Regeln des Zertifizierungsverfahrens betreffen

Beschwerden werden von jedem ÄKzert®-Mitarbeiter mündlich oder schriftlich entgegengenommen und an die Zertifizierungsstellenleitung weitergegeben. Die Beschwerde wird untersucht und ggf. Korrekturmaßnahmen abgeleitet. Wo immer möglich, informiert ÄKzert® bei der Beendigung des Beschwerdeverfahrens den Beschwerdeführer über das Ergebnis.

Beschwerden werden so behandelt, dass die Benachteiligung des Beschwerdeführers ausgeschlossen ist.

Ggf. wird der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht.

Einsprüche eines Auftraggebers gegen eine Zertifizierungsentscheidung (z.B. Nichterteilung eines Zertifikats, Aussetzung, Entzug) müssen an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden, die abschließend darüber entscheidet. Die Zertifizierungsstellenleitung wird über den Einspruch in Kenntnis gesetzt.

Für die Bearbeitung von Einsprüchen gilt, dass die Zertifizierungsstelle

- eine Eingangsbestätigung und erforderlichenfalls Zwischennachrichten erstellt und das abschließende Ergebnis dem Einspruchsführer mitteilt
- sicherstellt, dass die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogenen Personen andere sind, als die, welche das Audit durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidung getroffen haben. Der beauftragte Mitarbeiter nimmt erforderlichenfalls Kontakt zum Einspruchsführer auf, um alle erforderlichen Informationen zur Bearbeitung des Einspruchs zu erhalten
- Einsprüche werden so behandelt, dass die Benachteiligung des Einspruchsführers ausgeschlossen ist.