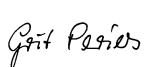
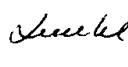



Ident-Nr.:	VA-07
Titel:	Beschwerden und Einsprüche
Revisionsindex:	03
Gültig ab:	01.11.2007
Verteiler:	gem. Verteilermatrix
Ersatz für:	VA-07 – Behandlung von Einsprüchen, Beschwerden, Streitfällen

Inhalt

1	Zweck und Geltungsbereich	2
2	Begriffe und Abkürzungen	2
3	Zuständigkeiten	2
4	Verfahren	2
4.1	Behandlung von Einsprüchen	2
4.2	Behandlung von Beschwerden	4
4.3	Gerichts-, Schieds- oder Vergleichsverfahren	6
5	Mitgeltende Unterlagen	6

geändert:	Signum	geprüft:	Signum	freigegeben:	Signum	Stand vom:
Peries		Lemke		Gensicke		31.05.2016

 Zertifizierungsstelle für Umwelt- und Qualitätsmanagementsysteme GmbH	MANAGEMENTHANDBUCH	Revision	03
	VA Beschwerden und Einsprüche	Ident-Nr.	VA-07
		Seite	2 von 6

1 Zweck und Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung beschreibt den Prozess zur Entgegennahme und Beurteilung von Einsprüchen und Beschwerden sowie über getroffene Entscheidungen. Ziel ist es, alle Beschwerden und Einsprüche in vertrauensvoller Zusammenarbeit möglichst auf gutlichem Wege, konstruktiv und mit minimalem Zeit- und Kostenaufwand beizulegen.

Diese Verfahrensanweisung gilt für die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der GfBU-Zert GmbH.

2 Begriffe und Abkürzungen

Die Begriffe „Einspruch“ und „Beschwerde“, allgemeine Begriffe des Managementsystems und angrenzender Bereiche sowie allgemeine Abkürzungen sind in der Anlage 1 zum Organisationshandbuch definiert.

3 Zuständigkeiten

Generell ist die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der GfBU-Zert GmbH für alle Entscheidungen auf allen Ebenen der Prozesse zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden verantwortlich.

I. d. R. erfolgt die Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden durch den Leiter der Zertifizierungsstelle. Ist dessen Unabhängigkeit nicht gegeben, erfolgt die Bearbeitung durch den stellvertretenden Leiter der Zertifizierungsstelle. Im Bedarfsfall kann auch der Beschwerdeausschuss der Zertifizierungsstelle einberufen werden.

4 Verfahren

Bei der Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden werden folgende Faktoren berücksichtigt:

- relevante Gesetze und behördliche Anforderungen,
- Anforderungen der relevanten Normen, die die Grundlage für die Zertifizierungstätigkeit bilden,
- Anforderungen der Akkreditierungsstelle an die Zertifizierungsstelle,
- finanzielle, funktionsbezogene und organisatorische Anforderungen und
- Beiträge von Kunden, vom Personal und von weiteren interessierten Kreisen.

4.1 Behandlung von Einsprüchen

Grundsätzlich gilt:

- Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, sind grundsätzlich andere als die, die die Audits durchgeführt haben und die Zertifizierungsentscheidung getroffen haben.
- Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers.

 Zertifizierungsstelle für Umwelt- und Qualitätsmanagementsysteme GmbH	MANAGEMENTHANDBUCH	Revision	03
	VA Beschwerden und Einsprüche	Ident-Nr.	VA-07
		Seite	3 von 6

- Die Entscheidung, die dem Einspruchsführer mitzuteilen ist, ist durch Personen zu treffen oder zu bewerten und freizugeben, die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundliegenden Sachverhalt einbezogen waren.

Zur Behandlung von Einsprüchen des Kunden aus dem laufenden Zertifizierungsverfahren, die zunächst keine unüberbrückbaren Meinungsverschiedenheiten erkennen lassen, hat die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der GfBU-Zert ein formales Einspruchsverfahren mit dem Ziel einer eigenverantwortlichen Klärung des Problems eingerichtet:

1. Der Kunde richtet als Einspruchsführer seinen Einspruch einschließlich Begründung formlos schriftlich an die Zertifizierungsstelle.
2. Der Leiter der Zertifizierungsstelle nimmt den Einspruch entgegen und registriert diesen. Er bestätigt unverzüglich gegenüber dem Einspruchsführer den Erhalt des Einspruchs.
3. Der Leiter der Zertifizierungsstelle prüft unverzüglich den Einspruch bzgl. seiner Berechtigung, Erheblichkeit und möglichen Auswirkungen und legt unter Berücksichtigung der Unparteilichkeit die Personen fest, die den Einspruch bearbeiten.
4. Dem Bearbeiter des Einspruchs werden durch den Leiter der Zertifizierungsstelle alle verfügbaren Informationen, einschließlich der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen zur Bearbeitung des Einspruchs übergeben.
5. Der Bearbeiter des Einspruchs prüft und untersucht den Einspruch mit größter Sorgfalt, um den Einspruch validieren zu können. Er prüft sämtliche wichtigen Angaben und Umstände, die zu dem Einspruch geführt haben. Dabei sollte der Ermittlungsgrad der Schwere und Erheblichkeit des Einspruchs sowie der Häufigkeit ihres Auftretens angemessen sein. Er konsultiert die beteiligten Auditoren und ggf. den Zertifizierungsausschuss und nimmt Kontakt zu dem Einspruchsführer auf. Ziel ist es, eine beiderseits zufrieden stellende Lösung des Problems herbeizuführen.
6. Der Bearbeiter des Einspruchs verfolgt und dokumentiert das gesamte Einspruchsverfahren. Er berichtet dem Einspruchsführer und ggf. dem Leiter der Zertifizierungsstelle zwischenzeitlich über den Fortschritt der Einspruchsbearbeitung.
7. Nach Abschluss der Ermittlungen trifft der Bearbeiter des Einspruchs eine Entscheidung mit größter Sorgfalt und gibt diese frei. Bei der Herbeiführung einer Entscheidung berücksichtigt er die Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen.
8. Die getroffene Entscheidung oder Maßnahme wird dem Einspruchsführer angeboten und ggf. dem Leiter der Zertifizierungsstelle mitgeteilt.
9. Hat der Einspruchsführer die vorgeschlagene Entscheidung bzw. Maßnahme akzeptiert, so wird diese kurzfristig durchgeführt.

Lehnt der Einspruchsführer die Entscheidung bzw. Maßnahme ab, so bleibt der Einspruch un bearbeitet. Dieser Sachverhalt wird dokumentiert. Der Einspruchsführer wird über alternative Formen (z. B. Einberufung des Beschwerdeausschusses) informiert.
10. Der Leiter der Zertifizierungsstelle benachrichtigt den Einspruchsführer förmlich über den Abschluss des Einspruchs-Verfahrens.

 Zertifizierungsstelle für Umwelt- und Qualitätsmanagementsysteme GmbH	MANAGEMENTHANDBUCH	Revision	03
	VA Beschwerden und Einsprüche	Ident-Nr.	VA-07
		Seite	4 von 6

Kann dem Einspruch seitens der Zertifizierungsstelle nicht abgeholfen werden oder können sich die Vertragsparteien über das Ergebnis der Zertifizierung nicht einigen, ist die Einberufung des Beschwerdeausschusses erforderlich. Im Beschwerdeausschuss können u. a. Mitglieder des Komitees interessierter Kreise mitwirken.

Kann dem Einspruch seitens der Zertifizierungsstelle weiterhin nicht abgeholfen werden oder können sich die Vertragsparteien über das Ergebnis der Zertifizierung nicht einigen, hat die schriftliche Benachrichtigung des Einspruchsführers den Hinweis auf die Einschaltung eines ordentlichen Gerichts, die Einleitung eines Schiedsverfahrens oder eines Vergleichsverfahrens zu enthalten.

Bei externer Einspruchsbearbeitung überwacht die Zertifizierungsstelle den Fortgang der Einspruchsbearbeitung, bis alle internen und externen Verfahrensoptionen erschöpft sind bzw. der Einspruchsführer zufriedengestellt ist.

Der Leiter der Zertifizierungsstelle kann bei begründeten Beanstandungen des Einspruchsführers bezüglich Objektivität und/oder Qualität des Audits entscheiden, dass die Zertifizierungsstelle ein Nachaudit auf eigene Kosten – ggf. mit anderen Auditoren – durchführt.

In jedem Fall werden die Gründe für den Einspruch intern analysiert, bewertet und auf evtl. ursächliche Nichtkonformitäten untersucht sowie wirksame Maßnahmen zur Verhinderung des Wiederholungsfalls eingeleitet.

Das Verfahren der Bearbeitung von Einsprüchen und die Bewertung der ergriffenen Korrekturmaßnahmen ist Gegenstand der Bewertung des Managementsystems der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der GfBU-Zert.

4.2 Behandlung von Beschwerden

Grundsätzlich gilt:

- Entgegennahme, Beurteilung und Entscheidung von Beschwerden unterliegen den Grundsätzen der Vertraulichkeit.
- Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden führen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführers.
- Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Beschwerden einbezogen sind, sind grundsätzlich andere als die, die Zertifizierungstätigkeiten durchgeführt haben.
- Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist, ist durch Personen zu treffen oder zu bewerten und freizugeben, die vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen waren.

Zur Behandlung von Beschwerden hat die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der GfBU-Zert ein formales Beschwerdeverfahren eingerichtet:

1. Der Beschwerdeführer richtet seinen Einspruch einschließlich Begründung formlos schriftlich an die Zertifizierungsstelle.
2. Der Leiter der Zertifizierungsstelle nimmt die Beschwerde entgegen und registriert diese. Er bestätigt unverzüglich gegenüber dem Beschwerdeführer, soweit möglich, den Erhalt der Beschwerde.

 Zertifizierungsstelle für Umwelt- und Qualitätsmanagementsysteme GmbH	MANAGEMENTHANDBUCH	Revision	03
	VA Beschwerden und Einsprüche	Ident-Nr.	VA-07
		Seite	5 von 6

3. Der Leiter der Zertifizierungsstelle prüft unverzüglich die Beschwerde bzgl. ihrer Berechtigung, ihrer Erheblichkeit, ihrer möglichen Auswirkungen und ob
 - sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht oder
 - einen zertifizierten Kunden betrifft.

Er legt unter Berücksichtigung der Unparteilichkeit die Personen fest, die die Beschwerde bearbeiten.

4. Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden durch den Leiter der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums (i. d. R. innerhalb einer Woche) an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben.
5. Dem Bearbeiter der Beschwerde werden durch den Leiter der Zertifizierungsstelle, soweit möglich, alle verfügbaren Informationen zur Bearbeitung der Beschwerde übergeben.
6. Der Bearbeiter der Beschwerde prüft und untersucht die Beschwerde und verifiziert alle erforderlichen Informationen mit größter Sorgfalt, um die Beschwerde zu validieren. Er prüft sämtliche wichtigen Angaben und Umstände, die zu der Beschwerde geführt haben. Dabei sollte der Ermittlungsgrad der Schwere und Erheblichkeit der Beschwerde sowie der Häufigkeit ihres Auftretens angemessen sein.
7. Bezieht sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten, so konsultiert der Bearbeiter der Beschwerde die beteiligten Auditoren und nimmt Kontakt zu dem Beschwerdeführer auf, um eine einvernehmliche Lösung des Problems zwischen allen Beteiligten herbeizuführen. In diesen Fällen kann ggf. ein Nachaudit auf Kosten der Zertifizierungsstelle erforderlich werden.
8. Bezieht sich die Beschwerde auf den zertifizierten Kunden, so konsultiert der Bearbeiter der Beschwerde den zertifizierten Kunden und nimmt, soweit möglich, Kontakt zu dem Beschwerdeführer auf. In diesen Fällen ist die Zertifizierungsstelle verpflichtet, durch ein Nachaudit die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems auf Kosten des zertifizierten Kunden zu prüfen.
9. Der Bearbeiter der Beschwerde verfolgt und dokumentiert das gesamte Beschwerdeverfahren. Er berichtet dem Beschwerdeführer (soweit möglich) und ggf. dem Leiter der Zertifizierungsstelle über den Fortschritt der Bearbeitung der Beschwerde.
10. Nach Abschluss der Ermittlungen trifft der Bearbeiter der Beschwerde eine Entscheidung mit größter Sorgfalt und gibt diese frei. Bei der Herbeiführung der Entscheidung berücksichtigt er die Ergebnisse aus früheren ähnlichen Beschwerden.
11. Die getroffene Entscheidung oder Maßnahme wird dem Beschwerdeführer angeboten und ggf. dem Leiter der Zertifizierungsstelle mitgeteilt.
12. Hat der Beschwerdeführer die vorgeschlagene Entscheidung bzw. Maßnahme akzeptiert, so wird diese kurzfristig durchgeführt.

Lehnt der Beschwerdeführer die vorgeschlagene Entscheidung bzw. Maßnahme ab, so bleibt die Beschwerde unbearbeitet. Dieser Sachverhalt wird dokumentiert. Der Beschwerdeführer wird über alternative Formen (z. B. Einberufung des Beschwerdeausschusses) informiert.

13. Der Leiter der Zertifizierungsstelle benachrichtigt den Beschwerdeführer förmlich über den Abschluss des Beschwerde-Verfahrens.

 Zertifizierungsstelle für Umwelt- und Qualitätsmanagementsysteme GmbH	MANAGEMENTHANDBUCH	Revision	03
	VA Beschwerden und Einsprüche	Ident-Nr.	VA-07
		Seite	6 von 6

Kann der Beschwerde seitens der Zertifizierungsstelle nicht abgeholfen werden, ist die Einberufung des Beschwerdeausschusses erforderlich.

Kann der Beschwerde seitens der Zertifizierungsstelle weiterhin nicht abgeholfen werden, hat die schriftliche Benachrichtigung des Beschwerdeführers den Hinweis auf die Einschaltung eines ordentlichen Gerichts, die Einleitung eines Schiedsverfahrens oder eines Vergleichsverfahrens zu enthalten.

Bei externer Beschwerdebearbeitung überwacht die Zertifizierungsstelle den Fortgang der Beschwerdebearbeitung, bis alle internen und externen Verfahrensoptionen erschöpft sind bzw. der Beschwerdeführer zufriedengestellt ist.

In jedem Fall werden die Gründe für die Beschwerde intern analysiert, bewertet und auf evtl. ursächliche Nichtkonformitäten untersucht sowie wirksame Maßnahmen zur Verhinderung des Wiederholungsfalls eingeleitet.

Das Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden und die Bewertung der ergriffenen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen ist Gegenstand der Bewertung des Managementsystems der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der GfBU-Zert.

4.3 Gerichts-, Schieds- oder Vergleichsverfahren

In allen Fällen, in denen die Durchführung des formalen Einspruchs- bzw. Beschwerdeverfahrens nicht zu einer beiderseits zufriedenstellenden Lösung geführt hat, sollten sich die Vertragsparteien darüber verständigen, ob sie die Streitigkeit auf dem Wege eines ordentlichen Gerichtsverfahrens, eines Schiedsverfahrens oder eines Vergleichsverfahrens ausräumen wollen.

Für den Fall, die Beilegung der Streitigkeit einem Schiedsgericht anzutragen, schließen die Vertragsparteien eine Schlichtungs- und Schiedsvereinbarung (siehe Mustervorlage MV-08) ab, in der sie sich auf die Anwendung der Schlichtungs- und Schiedsordnung (siehe Mustervorlage MV-07) der GfBU-Zert einigen. Die Verhandlung vor dem Schiedsgericht endet mit einem Vergleich oder einer verbindlichen Entscheidung des Schiedsgerichts. Der Schiedsspruch wird mit seiner Verkündung rechtskräftig. Ein Rechtsmittel gegen den Schiedsspruch ist nur unter den engen Voraussetzungen des § 1059 ZPO gegeben, indem beim staatlichen Gericht die Aufhebung des Schiedsspruchs beantragt wird.

5 Mitgeltende Unterlagen

Ident-Nummer	Titel
MV-07	Schlichtungs- und Schiedsordnung SOZert
MV-08	Schlichtungs- und Schiedsvereinbarung
FB-35	Einsprüche und Beschwerden