

# Informationsanfragen, Beschwerden, Einsprüche

Der Umgang mit Informationsanfragen, Beschwerden und Einsprüchen wird gemäß der hier beschriebenen Verfahrensrichtlinie durchgeführt.

## Informationsanfragen

Informationsanfragen können jederzeit durch telefonische oder schriftliche Kontaktaufnahme an die Zertifizierungs- / Verifizierungsstelle gerichtet werden.

Die Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung prüft die Berechtigung und Zulässigkeit der Anfrage sowie den Bezug zu den Zertifizierungs- / Verifizierungstätigkeiten der bregau zert und stellt dann unter Berücksichtigung der Vertraulichkeit, des Datenschutzes und der Zulassungs- / Akkreditierungsbedingungen folgende Informationen zur Verfügung:

- geographische Bereiche, in denen die bregau zert tätig ist,
- Status einer erteilten Zertifizierung,
- Namen, einschlägige normative Dokumente, Geltungsbereich und geographischer Standort eines bestimmten zertifizierten Kunden

Sofern die Anfrage nicht zutreffend oder zulässig ist, wird der Anfragende entsprechend informiert.

## Beschwerden und Einsprüche

### 1. Allgemeines

Die bregau zert ist sowohl für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Beschwerden / Einsprüchen als auch für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich, um die Beschwerde / den Einspruch zu validieren.

Alle eingehenden Beschwerden sowie Einsprüche und daraus resultierende Streitfälle werden nach den vorgegebenen und einheitlichen Vorgaben abgewickelt.

Die bregau zert ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Zertifizierungs- / Verifizierungsprozesses im Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden verantwortlich. Wir stellen daher sicher, dass die Personen, die in den Prozess im Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits / Verifizierungen durchgeführt haben und eine Zertifizierungs- / Verifizierungsentscheidung getroffen haben.

Einreichung, Untersuchung und Entscheidungen von Einsprüchen und Beschwerden werden nicht zu Benachteiligungen des Einspruchs- / Beschwerdeführers führen.

Neben der Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung ist in strittigen Situationen der von uns eingesetzte Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit als ein Schiedsausschuss tätig.

Im Umgang mit Einsprüchen, Beschwerden und in Streitfällen werden die folgenden notwendigen Elemente und Methoden angewandt:

- Entgegennahme, Validierung und Untersuchung des Einspruchs / der Beschwerde zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen;
- Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche / Beschwerden einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden;
- Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

## 2. Beschwerden

Es ist die Aufgabe der Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung, eingehende Beschwerden zu erfassen und denen umgehend nachzugehen, Missverständnisse auszuräumen und zu versuchen, Einvernehmen mit dem Beschwerdeführer herzustellen. Wo immer möglich, wird der Erhalt der Beschwerde bestätigt und dem Beschwerdeführer werden Fortschrittsberichte und ein Ergebnis übermittelt.

Beschwerden (z.B. zur Durchführung des Zertifizierungs- / Verifizierungsverfahrens oder zu beteiligten Personen), können sowohl schriftlich als auch mündlich an uns herangetragen werden.

Bei einer mündlichen Beschwerde hat der entgegennehmende Mitarbeiter eine Notiz zu erstellen, aus der u.a. der Beschwerdegrund, die persönlichen Daten des Beschwerdeführers (Name, Firma etc.) und die Beschwerdezeit hervorgehen. Anschließend hat er diese Informationen an die Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung weiterzuleiten. Im Gespräch sollte der Mitarbeiter darum bemüht sein, dem Kunden oder sonstigen Beschwerdeführer das Gefühl zu geben, dass die Beschwerde ernst genommen wird und über die weitere Bearbeitung in unserem Hause informieren.

Eingehende schriftliche Beschwerden (Mail, Brief, Fax) werden unverzüglich direkt an die Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung weitergeleitet.

Nach Eingang der Beschwerde prüft die Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung, ob sich dieses auf Zertifizierungs- / Verifizierungstätigkeiten bezieht, für die wir verantwortlich sind. Sofern die Beschwerde offensichtlich unbegründet oder die bregau zert nicht zuständig ist, wird keine weitere Bearbeitung eingeleitet und der Beschwerdeführer entsprechend informiert.

Liegt die Verantwortung bei der bregau zert, wird sie sich damit befassen. Zur Untersuchung des Sachverhaltes werden die erforderlichen Informationen zusammengetragen und ausgewertet.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann wird die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen. Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von uns innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden Kunden weitergegeben.

Die Entscheidung über die Beschwerde wird auf Basis der Untersuchungsergebnisse durch Personen getroffen, bewertet und freigegeben, die vorher nicht in den Sachverhalt, der dem Einspruch / der Beschwerde zugrunde liegt, einbezogen waren. Wo immer möglich wird die bregau zert bei der Beendigung des Beschwerdeverfahrens den Beschwerdeführer formell informieren.

Die Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung ermittelt zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer, ob und falls und bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Der Prozess zur Entgegennahme und Beurteilung von sowie zur Entscheidung über Beschwerden unterliegt den Anforderungen an die Vertraulichkeit, soweit er sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde bezieht. Die Entgegennahme, Validierung und die Untersuchung einer Beschwerde, sowie die Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind, werden zügig bearbeitet. Dieses gilt ebenso für das Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerde, einschließlich der Maßnahmen als Reaktion darauf.

Soweit die Beschwerde auf einem tatsächlichen Fehler von der bregau zert bzw. einem der Mitarbeiter beruht, wird die Zertifizierungs- / Verifizierungsstellenleitung umgehend Korrekturmaßnahmen einleiten.

Beschwerden sind eine Informationsquelle für mögliche Abweichungen oder Schwachstellen im Managementsystem und weisen unter Umständen auf Fehler im Zertifizierungs- / Verifizierungsverfahren hin. Bei Eingang einer Beschwerde werden wir den Grund einer möglichen Abweichung, einschließlich eventueller zugrunde liegender (oder auslösender) Faktoren innerhalb unseres Managementsystems feststellen und erforderlichenfalls geeignete Maßnahmen ergreifen.

### 3. Einsprüche

Wie Beschwerden können auch Einsprüche (über Entscheidungen der bregau zert als Zertifizierungsstelle zur Nichterteilung, Aussetzung, Entzug der Zertifizierung, Entscheidungen als Verifizierungsstelle zur Einstufung von Nichtkonformitäten, Beglaubigung oder Verweigerung der Beglaubigung des Verifizierungsberichts oder Entscheidungen anderer substantieller Art) mündlich oder schriftlich an die bregau zert herangetragen werden. Mündliche Einsprüche sind von dem entgegennehmenden Mitarbeiter zu dokumentieren.

Anschließend wird der Einspruch zur Untersuchung und Entscheidung an den Unparteilichkeitsausschuss übergeben. Weiteres ist in einer Schiedsausschussordnung geregelt. So wird sichergestellt, dass keine Personen, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidung getroffen haben, in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind.

Der Einspruchsführer erhält über den Eingang und die Weiterleitung seines Einspruchs eine schriftliche Information.

Die Entscheidung, die dem Einspruchsführer mitzuteilen ist, wird durch Personen, die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen waren, getroffen, bewertet und freigegeben. Die bregau zert wird den Einspruchsführer über den Abschluss des Verfahrens förmlich benachrichtigen.

Nach erfolglosen Schlichtungsbemühungen durch den Schiedsausschuss steht den Parteien der Weg zur DAkKS, dem Schiedsgericht der DAkKS oder der Anruf eines ordentlichen Gerichts frei.

Es sollte stets im Bemühen aller Beteiligten sein, eine anstehende Problematik möglichst gütlich, ohne die Anrufung von Gerichten, zu beenden.