

Verfahren zu Beschwerden und Einsprüchen (Auszug aus dem Qualitätsmanagementhandbuch)

Allgemeines

Diese Regelung gilt für das Beschwerde- bzw. das Einspruchsverfahren von DVS ZERT. Sie soll sicherstellen, dass bei Beschwerden oder Einsprüchen geeignete Lösungen im Einvernehmen mit dem Beschwerdeführer bzw. Einspruchsführer gefunden werden.

Beschwerden sind Äußerungen der Unzufriedenheit, die von Kunden, Mitarbeitenden, Lieferanten oder anderen Stakeholdern geäußert werden und sich auf die Leistung oder das Verhalten einer Organisation beziehen.

Einsprüche sind formelle Erklärungen, die sich auf spezifische Entscheidungen wie die Ablehnung einer Zertifizierung, Änderungen im Geltungsbereich des Zertifikates oder die Aussetzung/Rücknahme einer Zertifizierung beziehen.

Verantwortung und Befugnisse

Verantwortlich für die Bearbeitung eines Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahrens ist die Zertifizierungsstelle. Sie verpflichtet sich, den Beschwerde- bzw. Einspruchsvorgang ordnungsgemäß zu bearbeiten. Das Personal der Zertifizierungsstelle, welche den Beschwerde- bzw. Einspruchsvorgang bearbeitet, darf nicht in den der Beschwerde oder dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen sein (Auditor, Sachbearbeiter, Zertifizierer).

Die Zertifizierungsstelle kann bei Bedarf im Falle den Ausschuss für Beschwerden bzw. Einsprüche (AB) mit einbeziehen. Es ist darauf zu achten, dass die beteiligten Personen nicht in die abschließenden Entscheidungen eingebunden sind.

Durchführung

Der Beschwerde- bzw. Einspruchsvorgang beginnt mit dem Eingang bei der Zertifizierungsstelle und endet mit der Zurückweisung oder der Berichtigung des als fehlerhaft erkannten Sachverhaltes durch die Zertifizierungsstelle.

Grundsätzlich wird jede Beschwerde bzw. jeder Einspruch durch die Zertifizierungsstelle schriftlich erfasst. Der Eingang der Beschwerde bzw. Einspruchs wird durch die Zertifizierungsstelle schriftlich bestätigt. Die Zertifizierungsstelle dokumentiert die Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahren in der SharePoint-Bibliothek „Ausschuss für Beschwerden und Einsprüche (AB)“.

Ablauf

Nach Eingang lässt sich die unabhängige Person der Zertifizierungsstelle unter Vorlage von relevanten Unterlagen den Vorgang erläutern und legt die weitere Vorgehensweise fest.

Die Zertifizierungsstelle prüft anhand der vorliegenden Unterlagen die Plausibilität. Werden hierbei die Richtigkeit und die Einhaltung der Vorgehensweisen festgestellt, ist dem Beschwerde- bzw.

Einspruchsführer unter Angabe der Begründung schriftlich zurückzuweisen. Bei Einsprüchen erfolgt grundsätzlich die Einbindung des Ausschusses für Beschwerden und Einsprüche. Die Entscheidung zum Einspruch erfolgt in letzter Instanz durch die Zertifizierungsstelle auf Basis der Empfehlung des Ausschusses.

Wird die Rückweisung einer Beschwerde vom Beschwerdeführer nicht akzeptiert, ist in der weiteren Vorgehensweise der „Ausschuss für Beschwerden und Einsprüche (AB)“ durch die Zertifizierungsstelle einzubinden.

Vorgehensweise gemäß (T2, A1, FB8)

- Eingang Beschwerde bzw. Einspruch
- Festlegung unabhängigen Bearbeiter des Vorgangs
- Erfassung des Vorgangs in FB8:
 - o Vorgangsnummer
 - o Erfassung Beschwerde- bzw. Einspruchsführer
 - o Einspruch bzw. Beschwerde erhalten am:
 - o Einstufung (Einspruch, Beschwerde, Sonstiger Vorgang (z. B. Anfrage))
- Eingangsbestätigung an den Beschwerde- bzw. Einspruchsführer senden
- Vorgangsprüfung
- Festlegung der weiteren Vorgehensweise
- Festlegung von Maßnahmen
- Einbindung AB bei Einsprüchen erforderlich, ggf. Einbindung AB bei Beschwerden mit abschließender Bewertung bzw. Stellungnahme:
 - o Übergabe Dokumente und Informationen an AB
 - o Prüfung und Bewertung des Vorgangs durch AB
 - o Entscheidung AB
- Informationsschreiben an Beschwerde- bzw. Einspruchsführer mit abschließender Bewertung bzw. Stellungnahme
- Ablage der Dokumentation zum Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahren in der SharePoint-Bibliothek „Ausschuss für Beschwerden und Einsprüche (AB)“

01.08.2025

gez.
Tino Gurschke
Geschäftsführer

gez.
Martin Lehmann
Geschäftsführer