

## Informationen zu Verfahren zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen

### 1. Zweck

Dieses Verfahren dient der Erfüllung der Anforderungen der **ISO/IEC 17021-1**, insbesondere

- Abschnitt 9.7 „Beschwerden“
- Abschnitt 9.8 „Einsprüche“

und der **ISO/IEC 17065**, insbesondere Abschnitt 7.13 „Beschwerden und Einsprüche“ sowie den Prinzipien der **Unparteilichkeit (Kapitel 4)** und der **Vertraulichkeit (Kapitel 5)**.

Alle Schritte sind darauf ausgerichtet, Transparenz, Fairness und Vertrauen in die Zertifizierungsentscheidungen sicherzustellen.

Im Bereich AZAV gelten zusätzlich die Regelungen des SGB III §178 (7) und die Vorgaben des Beirates nach SGB III §182 zur Prüfung von Beschwerden und zum Entziehen der Zulassung bei erheblichen Verstößen.

### 2. Geltungsbereich

Dieser Prozess gilt für:

- **Beschwerden** über die Tätigkeiten, das Verhalten oder die Kommunikation der Zertifizierungsstelle oder ihrer Mitarbeiter sowie über Auditdurchführungen.
- **Einsprüche** gegen **Zertifizierungsentscheidungen** (Nicht Erteilung bzw. negative Zertifizierungsentscheidung).

Durch das dargestellte Verfahren soll sichergestellt werden, dass jede Beschwerde von den betroffenen Bereichen bearbeitet und ausgewertet wird. Durch die Auswertung von Beschwerden soll ermöglicht werden, Schwachstellen in der Arbeitsweise der Zertifizierungsstelle aufzudecken und durch die Einleitung entsprechender Korrekturmaßnahmen, die Qualität der Arbeit zu verbessern. Den Beschwerdeführern wird dadurch kein Nachteil erwachsen.

Der Prozess regelt darüber hinaus das strukturierte, unabhängige und nachvollziehbare Vorgehen bei der Entgegennahme, Beurteilung, Entscheidung und Nachverfolgung von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen der Zertifizierungsstelle. Er stellt sicher, dass Einsprüche unparteiisch, objektiv und gemäß den Anforderungen der ISO/IEC 17021-1 sowie der ISO/IEC 17065 behandelt werden.

### 3. Begriffe und Begriffsabgrenzungen

#### Einspruch

Definition gemäß ISO/IEC 17000: „Verlangen einer Person oder Organisation, die der Anbieter eines *Gegenstandes der Konformitätsbewertung* oder dieser selbst ist, gegenüber einer *Konformitätsbewertungsstelle* [...], ihre *Entscheidung* bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen“

Wenn eine Organisation, die ein **Managementsystem** betreibt und dieses **zertifizieren** lassen will oder bereits zertifiziert hat, **mit einer Entscheidung der Zertifizierungsstelle nicht einverstanden** ist (z. B. Ablehnung, Aussetzung, Entzug oder Nichtverlängerung des Zertifikats), kann sie **die Überprüfung dieser Entscheidung verlangen**.

Die Zertifizierungsstelle hat dann **intern zu prüfen**, ob ihre ursprüngliche Entscheidung richtig und nachvollziehbar war, und das Ergebnis dieser Überprüfung der Organisation mitteilen.

#### Beschwerde

Definition gemäß ISO/IEC 17000: „Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als *Einspruch* (8.6) – durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer *Konformitätsbewertungsstelle* (4.6) [...] bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle.“

Eine **Beschwerde** ist der **Ausdruck von Unzufriedenheit** über die Arbeit oder das Verhalten einer **Zertifizierungsstelle**, der eine **Antwort oder Klärung erwartet**.

Im Unterschied zu einem **Einspruch** richtet sich die Beschwerde **nicht gegen eine konkrete Zertifizierungsentscheidung** (wie die Erteilung oder den Entzug eines Zertifikats), sondern **gegen die Art und Weise, wie die Stelle arbeitet oder handelt**.

Beispiele für mögliche Beschwerden:

- Ein Kunde beschwert sich, weil das Audit-Team unprofessionell aufgetreten ist.
- Eine zertifizierte Organisation meldet, dass vereinbarte Termine nicht eingehalten wurden.
- Eine andere interessierte Partei bemängelt fehlende Neutralität oder unklare Kommunikation.

**Beschwerde** = betrifft das Verhalten, den Ablauf oder die Arbeitsweise der Zertifizierungsstelle oder ihrer Auditoren.

**Einspruch** = betrifft eine konkrete Entscheidung über den *Gegenstand der Bewertung*

### Bewertung

Erwägung, ob die Auswahl- und Ermittlungstätigkeiten und deren Ergebnisse hinsichtlich der Erfüllung der *festgelegten Anforderungen* (5.1) durch den *Gegenstand der Konformitätsbewertung* (4.2) geeignet, angemessen und wirksam sind

### Entscheidung

Schlussfolgerung auf der Grundlage der Ergebnisse der *Bewertung* (7.1), dass die Erfüllung *festgelegter Anforderungen* (5.1) dargelegt oder nicht dargelegt wurde

### Bestätigung

Erstellen einer Aussage auf der Grundlage einer *Entscheidung* (7.2), dass die Erfüllung *festgelegter Anforderungen* (5.1) dargelegt wurde

### Validierung

Bestätigung der Plausibilität eines bestimmten Verwendungs- oder eines bestimmten Anwendungszwecks durch Bereitstellung eines objektiven Nachweises, dass *festgelegte Anforderungen* (5.1) erfüllt wurden  
 Anmerkung 1 zum Begriff: Die Validierung kann auf Behauptungen angewendet werden, um die durch eine Behauptung angegebenen Informationen in Bezug auf die beabsichtigte zukünftige Verwendung zu bestätigen.

Merkmal	Beschwerde	Einspruch
Auslöser	Unzufriedenheit mit der Arbeit, dem Verhalten oder der Kommunikation der Zertifizierungsstelle oder einzelner Mitarbeiter	Ablehnung, Entzug, Nichtverlängerung oder Aussetzung eines Zertifikats
Beispiele	Unfreundliches Verhalten eines Auditors, Terminprobleme, fehlende Neutralität, mangelhafte Information	Antrag auf Zertifizierung abgelehnt, Zertifikat entzogen, negative Auditentscheidung
Wer kann einreichen?	Jede Person oder Organisation (z. B. Kunde, Lieferant, Mitarbeiter, Öffentlichkeit)	Nur die direkt betroffene Organisation, über deren Managementsystem entschieden wurde
Prüfungsschritte	1. Eingangsbestätigung 2. Untersuchung / Stellungnahmen 3. Entscheidung	1. Formale Prüfung 2. Neubewertung der Entscheidung 3. Entscheidung über Bestätigung oder Änderung
Ziel	Klärung, Verbesserung, ggf. Korrektur von Verhalten oder Prozessen	Überprüfung und ggf. Änderung einer Zertifizierungsentscheidung
Fristen	<b>Eingang bestätigen innerhalb 5–10 Arbeitstagen, Bearbeitung innerhalb 30–60 Tagen</b>	<b>Einspruch innerhalb 14 Tagen einlegen, Bearbeitung ebenfalls binnen 30–60 Tagen</b>

## 4. Ablauf des Einspruch-Prozesses

### 4.1 Einreichung des Einspruchs (Formelle Anforderungen)

- Der Einspruch muss schriftlich (Brief, E-Mail oder Formular) eingereicht werden.
- Er muss enthalten:
  - Name der Organisation und Kontaktperson,
  - Angabe der Entscheidung, gegen die der Einspruch gerichtet ist,
  - Begründung und gegebenenfalls Nachweise,
  - gewünschtes Ergebnis bzw. Ziel.
- Einsprüche müssen innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Zustellung der Entscheidung eingereicht werden.

### 4.2 Entgegennahme und Registrierung

- Der Einspruch wird durch entgegengenommen und mit einer eindeutigen Vorgangsnummer versehen.
- Der Eingang wird dem Einsprechenden schriftlich bestätigt.

### 4.3 Validierung und Sammlung von Informationen (gemäß 9.7.4 a und 9.7.5 der ISO/IEC 17021)

- Prüfung auf Zulässigkeit (betrifft der Einspruch tatsächlich eine Zertifizierungsentscheidung für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist?).
- Sammlung und Verifizierung aller erforderlichen Informationen (Auditberichte, Korrespondenz, Entscheidungsgrundlagen)
- Dokumentation aller gesammelten Daten im Einspruchsordner
- Vorprüfungsergebnis: Der Einspruch ist zulässig / unzulässig.
  - *Unzulässig*: Einsprechende Partei wird informiert, Verfahren wird abgeschlossen.
  - *Zulässig*: Weiterleitung an unabhängige Prüfung.

### 4.4 Bestimmung der Personen, die den Einspruch prüfen (gemäß 9.7.2 der ISO/IEC 17021)

- Für jeden Einzelfall (Einspruch) werden zwei unabhängige Prüfungspersonen benannt, die weder an der ursprünglichen Auditstätigkeit noch an der Zertifizierungsentscheidung beteiligt waren.
- Zusammensetzung wird dokumentiert (Rollen, Qualifikation, Unabhängigkeitsprüfung).

### 4.5 Analyse und Beurteilung des Einspruchs

- Detaillierte Überprüfung des Sachverhalts und aller Nachweise.
- Vergleich mit geltenden Verfahren, Auditkriterien und Zertifizierungsanforderungen.
- Wenn erforderlich: Rückfragen an die einsprechende Partei oder an das ursprüngliche Auditteam (keine Entscheidungsbeteiligung!).
- Berücksichtigung von Erfahrungen mit ähnlichen früheren Einsprüchen (Lernprozesse).

### 4.6 Entscheidung (Gemäß 9.7.1 und 9.7.2 der ISO/IEC 17021)

- Die zwei Prüfungspersonen treffen eine formale Entscheidung (z. B. Bestätigung, Änderung oder Aufhebung der ursprünglichen Entscheidung).
- Begründung wird dokumentiert und freigegeben.

### 4.7 Dokumentation und Nachverfolgung (Gemäß 9.7.4 b der ISO/IEC 17021)

- Jeder Einspruch wird in einem zentralen Register geführt und dauerhaft nachvollziehbar dokumentiert.
- Aufzeichnungen umfassen:
  - Eingang und Korrespondenz,
  - Untersuchungsbericht,
  - Entscheidung und Begründung,

- umgesetzte Maßnahmen,
- Datum des Abschlusses.
- Der Prozess wird mindestens jährlich ausgewertet (Lessons Learned).

#### 4.8 Kommunikation und Abschluss

- Die einsprechende Organisation erhält die schriftliche Entscheidung mit Begründung.
- Der Fall gilt als abgeschlossen, wenn die Entscheidung kommuniziert und im Register abgelegt ist.

### 5. Ablauf des Beschwerde-Prozesses

Für jeden konkreten Beschwerdefall werden zwei Personen (4-Augen-Prinzip) aus der Zertifizierungsstelle herangezogen, die über die jeweilige Fachkompetenz für die fachliche Beurteilung der Vorgänge verfügen. Diese dürfen nicht am betreffenden Verfahren beteiligt gewesen sein. Zur Beurteilung der erforderlichen Unparteilichkeit gelten die Regeln der DIN EN ISO 17021 und wo zutreffend der 17065 in ihrer gültigen Form.

Nachdem der Beschwerdeführer eine Bestätigung des Erhalts der Beschwerde erhalten hat, ist im ersten Schritt zu prüfen, ob die Beschwerde berechtigt ist. Der Beschwerdeführer, ist wenn möglich über das Ergebnis dieser Prüfung zu unterrichten. Wenn es sich um eine berechtigte Beschwerde handelt, ist die Ursache zu bestimmen und es sind Korrekturmaßnahmen festzulegen und umzusetzen.

### 6. Neutralität der Person im Entscheidungsprozess

Die Entscheidung, die die Beschwerde oder den Einspruch klärt, erfolgt durch eine Person, oder wird durch diese bewertet und genehmigt, die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten, die sich auf die Beschwerde oder den Einspruch beziehen, einbezogen ist.

Um sicherzustellen, dass es keinen Interessenkonflikt gibt, wird das Personal einschließlich derjenigen Personen, die in leitender Position tätig sind und die für einen Kunden Beratungen geleistet haben oder durch einen Kunden angestellt sind, nicht durch die Zertifizierungsstelle eingesetzt, um die Lösung einer Beschwerde oder eines Einspruchs des betreffenden Kunden zu bewerten oder zu genehmigen, wenn sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden waren.