

## 1. Zweck und Umfang

Dieses Verfahren regelt die Behandlung von Beschwerden über die Zertifizierungsstelle, ihre Mitarbeiter, die für sie tätige Personen und die von ihr erbrachte Dienstleistung. Dies betrifft insbesondere die Zertifizierung und Zulassung von Organisationen nach DIN EN ISO/IEC 17021 und DIN EN ISO/IEC 17065, sowie die Zertifizierung von Personen nach DIN EN ISO/IEC 17024.

## 2. Verantwortung und Vertraulichkeit

Für die Erfassung von Beschwerden sind alle Mitarbeiter verantwortlich. Für die Behandlung von Beschwerden und das Treffen der Entscheidung ist der Leiter der Zertifizierungsstelle zuständig. Falls der Stelleninhaber selbst in den Sachverhalt einbezogen ist, geht die Zuständigkeit auf die Stellvertretung über. Sie sammelt die notwendigen Informationen um eine Entscheidung zu treffen. Diese Zuständigkeit gilt für alle Regelungen dieses Verfahrens. Alle Personen, die am Beschwerdeverfahren beteiligt sind bzw. von diesem Kenntnis haben, sind zur Vertraulichkeit verpflichtet. Diese Vertraulichkeit gilt insbesondere gegenüber dem Beschwerdeführer und dem Beschwerdeanlass.

## 3. Ursachen von Beschwerden

Beschwerden bei der Dienstleistung der Zertifizierungsstelle gliedern sich nach:

- Kundenbeschwerden, negative Äußerungen in den Kundenbefragungen durch die Kunden
- Beschwerden von freien und festangestellten Mitarbeitern
- Beschwerden von interessierten Kreisen.

#### **4. Ablauf des Verfahrens**

Die Erfassung aller eingehenden Beschwerden erfolgt in dem Formblatt „Beschwerdebericht“. Der Beschwerdeführer wird über den Eingang seiner Beschwerde bei der Zertifizierungsstelle unverzüglich schriftlich informiert. Bei Beschwerden von außen, die sich gegen einen Kunden der Zertifizierungsstelle richten, wird der Kunde ebenfalls innerhalb einer Woche nach Eingang der Beschwerde schriftlich unterrichtet.

Alle Beschwerden sind dem Leiter der Zertifizierungsstelle vorzulegen. Dieser leitet Maßnahmen ein, um alle Informationen, die zur Ermittlung der Ursachen der Beschwerde notwendig sind, zu erhalten, dafür kann auch ein zusätzliches Audit bei einem zertifizierten Kunden notwendig sein.

Ist die Beschwerde außerhalb des Zuständigkeitsbereiches der Zertifizierungsstelle wird der Beschwerdeführer darüber informiert und das Verfahren eingestellt.

#### **5. Korrekturmaßnahmen**

Die einzuleitende Korrekturmaßnahme wird auf dem Formblatt „Beschwerdebericht“ dokumentiert und entsprechend der dort genannten Frist umgesetzt. Der Beschwerdeführer wird über das Ergebnis seiner Beschwerde informiert, indem er schriftlich die Benachrichtigung über die eingeleitete Korrekturmaßnahme erhält.

Nach erfolgter Umsetzung der Korrekturmaßnahme wird anschließend die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahme durch den Verantwortlichen des Verfahrens überprüft. Das Ergebnis der Überprüfung und die Entscheidung über eventuelle weitere Folgemaßnahmen wird ebenfalls auf dem Formblatt „Beschwerdebericht“ dokumentiert. Der Beschwerdeführer wird über das Ergebnis schriftlich informiert.

## 6. Öffentlichkeit

Zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ermittelt die Zertifizierungsstelle, ob und falls ja, bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss. Solche Informationen werden dann auf Wunsch Dritten zur Verfügung gestellt. Ebenfalls werden auf berechtigten Wunsch eines Kunden, Beschwerden und deren Behandlung, die sich gegen ihn richten, auf der Internetseite der Zertifizierungsstelle veröffentlicht.

## 8. Aufzeichnungen

Beschwerden werden auf dem Formblatt „Beschwerdebericht“ dokumentiert. Alle Aufzeichnungen, inklusive des geführten Schriftverkehrs, unterliegen den Regeln des Verfahrens „Lenkung von Aufzeichnungen“.

Die Aufzeichnungen werden mindestens 5 Jahre aufbewahrt. Betrifft die Beschwerde einen Kunden (aktiv oder passiv), so gilt die Aufbewahrungsfrist von zwei vollen Zertifizierungszyklen.