



Deutsche Zertifizierung  
in Bildung und Wirtschaft GmbH

*Hochschulring 2*

*15745 Wildau*

Auszug aus der Prüfungsordnung

WP04 - D001: Zertifizierung von Managementsystemen

## **§ 26 „Einsprüche und Beschwerden“**

**Dokument: WP04 - D005**

Erstellt / überarbeitet:		Geprüft /freigegeben:		Version: 1.0
Datum:	08.03.2017	Datum:	08.03.2017	
<b>HE/-</b>		<b>SB/HE</b>		

**§ 26 Einsprüche und Beschwerden**

- 1) Einsprüche gegen eine Zertifizierungsentscheidung sowie Beschwerden sind legitim. Sie führen nicht zu einer Benachteiligung des Einspruchsführers bzw. des Beschwerdeführers
- 2) Der Einspruchsführer hat binnen 4 Wochen ab Kenntnisnahme der Zertifizierungsentscheidung bei der Zertifizierungsstelle den Einspruch schriftlich einzulegen. Schriftliche Beschwerden können jederzeit bei der Zertifizierungsstelle eingereicht werden.
- 3) Beschwerden unterteilen sich in Beschwerden, die sich auf die Zertifizierungstätigkeit beziehen und in Beschwerden, die einen zertifizierten Kunden/ ein zertifiziertes Produkt betreffen.
- 4) Für Beschwerden, die einen zertifizierten Kunden/ ein zertifiziertes Produkt betreffen, hat die Zertifizierungsstelle bei deren Untersuchung die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems / den Grad der Produktkonformität zu berücksichtigen. Der betroffene Kunde wird innerhalb 1 Woche nach Eingang der Beschwerde über diese und das weitere Vorgehen schriftlich informiert.
- 5) Der Eingang von Einsprüchen und Beschwerden wird dem Einspruchsführer bzw. dem Beschwerdeführer schriftlich bestätigt.
- 6) Der Beschwerdeausschuss ist für die Prüfung und für die Entscheidungsfindung von Beschwerden und Einsprüchen zuständig. Je nach Schweregrad der Bearbeitung einer Beschwerde bzw. eines Einspruches, besteht der Beschwerdeausschuss aus verschiedenen Mitgliedern. Er wird vom Geschäftsführer einberufen und auch wieder aufgelöst.
- 7) Der Beschwerdeausschuss besteht zumindest aus der fachlichen Leitung der Zertifizierungsstelle und deren vertretungsberechtigten Mitarbeiter. Die fachliche Leitung ist für die Entscheidung über die Beschwerde bzw. den Einspruch zuständig. Sollte die fachliche Leitung nicht zu einem Beschluss kommen, ist der Geschäftsführer in den Beschwerdeausschuss mit einzubeziehen. Der Geschäftsführer untersucht den Sachverhalt gründlich und lädt ggf. den Beschwerdeführer zu einer Sitzung ein. Der Geschäftsführer trifft die

Entscheidung im Beschwerdeausschuss. Bei schwerwiegenden Beschwerden und Einsprüchen wird der Hausjurist oder ein Rechtsanwalt in den Beschwerdeausschuss eingeschaltet. Die Sitzungsleitung des Beschwerdeausschusses wird in diesem Fall dem Hausjuristen/ Rechtsanwalt überlassen. Zu der Sitzung des Beschwerdeausschusses können, sofern erforderlich, die am Zertifizierungsverfahren beteiligten Personen und der Beschwerdeführer geladen werden.

- 8) Die Entscheidungsfindung des Beschwerdeausschusses ist nicht öffentlich.
- 9) Die Entscheidung des Beschwerdeausschusses basiert auf den Grundlagen der vorliegenden Auditunterlagen und ggf. der Befragung der beteiligten Personen
- 10) Gegen die Entscheidung des Beschwerdeausschusses ist das Schlichtungsverfahren der Akkreditierungsstelle gegeben. Der ordentliche Rechtsweg bleibt davon unberührt.
- 11) Beschwerde- und Einspruchsverfahren sowie deren Ergebnisse werden dokumentiert.
- 12) Dem Beschwerdeführer bzw. dem Einspruchsführer werden Fortschrittsberichte und das Ergebnis schriftlich mitgeteilt.