

# Prozessbeschreibung „Beschwerden“



## 1. Zweck und Anwendungsbereich

Diese Prozessbeschreibung soll sicherstellen, dass alle Beschwerden einheitlich und effektiv gehandhabt werden.

## 2. Geltungsbereich

Diese Prozessbeschreibung gilt für die ZdS GmbH und jedes ihrer Zertifizierungsprogramme.

## 3. Begriffe und Definitionen

<b>Beschwerde</b>	Eine Beschwerde ist Ausdruck einer Unzufriedenheit gegenüber der Zertifizierungsgesellschaft.
<b>Eskalationsstufen</b>	<b>A:</b> z.B. Sachverhalte mit potentiellen Haftungsansprüchen <b>B:</b> z.B. unzureichend erfüllte Leistungen <b>C:</b> z.B. fehlende Leistungen <b>D:</b> z.B. nachweislich nicht begründet, nicht nachvollziehbar

Personal, einschließlich derjenigen Personen die in leitender Position tätig sind, werden nicht für Beschwerdefälle eingesetzt, wenn sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratung oder in einem Arbeitsverhältnis gegenüber dem Beschwerdeführer eingebunden waren.

## 4. Mitgeltende Dokumente

09\_fb\_zezm\_Beschwerdeerfassung  
09\_fb\_zezm\_Maßnahmeplan

## 5. Beschreibung des Prozesses

### 5.1. Bearbeitung

Eine Beschwerde erreicht die ZdS entweder postalisch, persönlich oder digital. In erster Instanz ist die ZSL Empfänger der Beschwerde. Der Eingang der Beschwerde wird innerhalb von 14 Tagen dem Beschwerdeführer vom zuständigen Mitarbeiter bestätigt. Ist eine Beschwerde unbegründet oder ist die ZdS nicht zuständig, wird die Bearbeitung der Beschwerde abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber informiert. Beanstandungen, die sich auf Einzelfälle beziehen und bei denen kein Einfluss auf weitere Zertifizierungsverfahren oder grundlegenden Abläufe der ZdS ersichtlich sind, können unmittelbar durch den zuständigen Mitarbeiter geklärt werden (z.B. Korrektur von Dokumenten, Klärung von Meinungsverschiedenheiten, kleinere Terminverzögerungen, etc.). Beschwerden können sich beispielsweise gegen Folgendes richten:

- Regeln (z.B. Verstoß gegen die Berufsethik, Anforderungen, Prozesse der ZdS)
- Personen, die für die ZdS als externer oder interner Mitarbeiter tätig sind (z.B. Auditoren)
- Konkrete Vorfälle im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens
- Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle

Je nach Gegenstand der Beschwerde erfolgt die Bearbeitung durch die ZSL oder – sofern erforderlich – übergreifend durch die GF in Zusammenarbeit mit dem QMB. Im Fall der Beschwerde in Bezug auf die Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle, werden die Mitglieder des Unparteilichkeitsausschusses informiert und es werden Ihnen alle Informationen/Unterlagen bezüglich der Beschwerde zur Verfügung gestellt. In diesem Fall wird die Beschwerde ausschließlich nur von Mitgliedern des

# Prozessbeschreibung „Beschwerden“



Unparteilichkeitsausschusses bearbeitet. Die Bearbeitung der Beschwerde kann an einen Mitarbeiter der ZdS delegiert werden, der jedoch nicht Betroffener der Beschwerde sein darf und die Unparteilichkeit der ZdS nicht gefährdet. Das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird dem Beschwerdeführer und ggf. den beteiligten Parteien durch den zuständigen Mitarbeiter schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt.

## 5.2. Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Wenn aufgrund von Beschwerden Korrekturmaßnahmen zur Abstellung von Fehlern bzw. Vorbeugungsmaßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungsfehlern notwendig werden, legt die ZSL oder dessen Stellvertreter die entsprechenden Maßnahmen, die Verantwortlichen für die Durchführung und die Erledigungstermine fest. Im Rahmen seiner Verantwortung überwacht er die Durchführung und überprüft die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen. Die detaillierte Vorgehensweise ist im entsprechenden Formblatt festgelegt (Maßnahmeplan). Der Festlegung von Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen geht eine Analyse der Ursache voraus. Korrekturmaßnahmen, die aus den Anforderungen der Akkreditierer und anderer regelsetzender Vertragspartner resultieren (Geschäftsstellenaudit, Witness Audit, etc.), werden entsprechend Vorgaben der zutreffenden Regelwerke und o.g. Vorgehensweise zeitgerecht abgewickelt.

## 6. Dokumentation

Die Dokumentation und Archivierung von Stellungnahmen zu Beschwerden und Streitfällen wird von dem jeweiligen zuständigen Mitarbeiter durchgeführt und erfolgt nach den Grundsätzen der Lenkung von Dokumenten und Qualitätsaufzeichnungen.

Diese Dokumentation dient der Fehlererfassung und -bewertung und bildet somit eine Grundlage für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie die Bewertung durch die Geschäftsleitung (Managementreview).