



1. Ziel und Zweck

- 1.1. Durch die AA Beschwerden und Einsprüche soll eine klare Festlegung der Verantwortlichkeiten und Aufgaben eines jeden Mitarbeiters bei der Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerden und Einsprüchen gewährleistet werden.
- 1.2. Sie bezweckt die vollständige Erfassung und Weiterleitung an die verantwortliche Stelle und die schnelle Behebung von Abweichungen.
- 1.3. Diese AA dient der einheitlichen und sicheren Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen.
- 1.4. Sie dient der Einleitung, Erfassung und Überprüfung von Korrekturmaßnahmen und der Vermeidung künftiger Streitfälle.

2. Geltungsbereich

- 2.1. Diese AA gilt für alle Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle.

3. Beschreibung

3.1. Allgemeines

- 3.1.1. Ein Einspruch ist die formlose Eingabe, mit der die Änderung einer Maßnahme, eines Zertifizierungsergebnisses erstrebt wird.
- 3.1.2. Eine Beschwerde ist eine Reklamation gegen eine unzureichend erbrachte Dienstleistung und die Geltendmachung einer Nachbesserung oder Wiedergutmachung (z.B. Art der Durchführung der Kontrolle, Rechnungsstellung, etc.).
Unter dem Begriff Beschwerde werden auch Kritik, Verbesserungsvorschläge, etc., erfasst.

3.2. Erfassung und Bearbeitung

- 3.2.1. Beschwerden und Einsprüche sind im entsprechenden Formblatt zu erfassen.
- 3.2.2. Der Erhalt der Beschwerde oder des Einspruchs ist innerhalb von 3 Werktagen schriftlich an den Kunden zu bestätigen. Das Versanddatum ist auf dem Formblatt zur Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen einzutragen. Die Kopie des Schreibens ist dem Vorgang beizulegen.
- 3.2.3. Innerhalb von 10 Werktagen ist bei Beschwerden eine erste Antwort zu geben. Eine umfassende schriftliche Antwort ergeht nach gründlicher Untersuchung der Beschwerde.
- 3.2.4. In der Übersicht sind die Beschwerden und Einsprüche mit fortlaufender Nummer aufzulisten. Es ist das Datum der Erfassung, der Inhalt des Einspruches bzw. der Beschwerde in Stichworten und der zugehörige Kontrollbereich (Scope) zu erfassen. Der Status offen/ erledigt ist mittels Abzeichnung (Paraphe) durch den bearbeitenden Mitarbeiter bzw. den QMB/ stellv. QMB kenntlich zu machen.
- 3.2.5. Die erfassten Beschwerden und Einsprüche sind umgehend an die ZSL bzw. deren Stellvertreter zur endgültigen Entscheidung weiterzugeben. Für die Entscheidung von Einsprüchen (umgekehrter Zertifizierungsprozess), muss die entscheidende Person die notwendigen fachlichen Qualifikationen für den zertifizierten Standard besitzen. Ist dies nicht der Fall, hat die ZSL oder deren Stellvertreter eine Person mit entsprechenden Qualifikationen hinzuzuziehen.



Arbeitsanweisung Beschwerden und Einsprüche

9.1

Revision 2.1
Seite 2 von 2
Gültig ab: 15.03.2023

- 3.2.6. Zu beachten ist, dass es sich bei der Bearbeitung des Vorganges nicht um die gleichen Personen handeln darf, die das betroffene Verfahren bearbeitet haben. Die erfassten Beschwerden und Einsprüche sind durch die ZSL bzw. Mitglieder des Leitungsteams zu prüfen. Bei Bedarf sind notwendige Maßnahmen einzuleiten und zu dokumentieren. Die Überwachung der Umsetzung von Korrekturmaßnahmen erfolgt in regelmäßigen Abständen durch den QMB/ stellv. QMB in Absprache mit der ZSL.
- 3.2.7. Nach Abschluss des Verfahrens ist dem Kunden das Ergebnis schriftlich mitzuteilen und das Versanddatum auf dem Formblatt zur Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen einzutragen. Dabei ist im Schreiben explizit auf den damit verbundenen Abschluss des Verfahrens hinzuweisen. Die Kopie des Schreibens ist dem Vorgang beizulegen.
- 3.2.8. Im Bereich Öko wird in den beliebigen Bundesländern (Hessen, Rheinland-Pfalz) die Entscheidung einer Art. 41/42/43 VO (EU) 2018/848 Maßnahme von der Kontrollstelle vorgenommen und der entsprechende Bescheid an den Unternehmer gesendet. Gegen diesen Bescheid ist Widerspruch zulässig.
Die Kontrollstelle prüft den Widerspruch und hilft ihm ab oder legt ihn begründet mit einer fachlichen Stellungnahme und allen erforderlichen Originalunterlagen der zuständigen Behörde vor.

3.3. Besondere Vorgaben bei Einsprüchen

- 3.3.1. Die ZSL erteilt innerhalb einer Frist von 7 Werktagen nach Eingang des Einspruches einen Zwischenbescheid.
- 3.3.2. Die ZSL sowie im Bedarfsfall ein fachlich qualifizierter Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle entscheiden als oberste Entscheidungsebene innerhalb einer Frist von 20 Werktagen nach Eingang des Einspruches. Ggf. ist der betreffende Auditor hierbei anzuhören.
- 3.3.3. Im Falle einer Änderung der Zertifizierungsentscheidung ist diese zu begründen und zu dokumentieren und gemeinsam mit dem Auditbericht mindestens 5 Jahre aufzubewahren.
- 3.3.4. Kann keine Einigung erzielt werden, so wird das Lenkungsgremium eingeschaltet.

4. Mitgeltende Unterlagen

(in der jeweils gültigen Fassung)

FB Erfassung und Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden

FB Übersicht Einsprüche und Beschwerden

Erstellt von: Dr. Kirstin Armbruster	Geprüft und freigegeben von: Nicoletta Käs	Verteiler: QMH
---	---	----------------