

Hiermit wird geregelt, wie bei Arqum Zert mit **Einsprüchen** und **Beschwerden** umgegangen wird.

Sowohl Beschwerden als auch Einsprüche sind an Arqum Zert zu richten und mit einer Begründung zu versehen.

Die Zertifizierungsstelle ist für alle Entscheidungen zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden verantwortlich. Sie ist verantwortlich für Erfassung und Verifizierung aller notwendigen Informationen, um einen Einspruch oder Beschwerde zu validieren.

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Einsprüchen und Beschwerden führen nicht zur Benachteiligung des Einspruchs- bzw. Beschwerdeführers.

1 Umgang mit Einsprüchen

Unter einem Einspruch wird der Sachverhalt verstanden, bei dem ein Kunde sich gegen eine Zertifizierungsentscheidung durch die Zertifizierungsstelle ausspricht, mit dem Verlangen, die Entscheidung erneut zu überprüfen.

Ablauf des Umgangs mit Einsprüchen:

- Eingang oder Vorbringen des Einspruchs des Einspruchsführers
- Eingangsbestätigung durch die Zertifizierungsstelle (schriftlich oder per E-Mail innerhalb von 14 Tagen nach Zugang)
- Untersuchung des Einspruchs durch die Leitung der Zertifizierungsstelle unter Einholung der erforderlichen Informationen der Beteiligten. Sofern die Leitung selbst in den Sachverhalt einbezogen war, übernimmt die Vertretung der Leitung die Untersuchung des Einspruchs).
- Berücksichtigung der Ergebnisse aus evtl. früheren ähnlichen Einsprüchen
- Information und Weitergabe des Einspruches durch den Leiter der Zertifizierungsstelle an ein individuell zu besetzendes Beschwerdegremium zur Beurteilung und Entscheidung über den Einspruch.
- Schriftliche Benachrichtigung des Einspruchsführers über den Abschluss und das Ergebnis des Einspruchs mit Begründung innerhalb von 3 Monaten
- Bei Überschreitung der 3-Monats-Frist wird der Einspruchsführer über den aktuellen Stand unterrichtet
- Prüfen, ob Korrekturen und Korrekturmaßnahmen nötig sind und diese getroffen werden
- Dokumentation des Einspruchs

2 Umgang mit Beschwerden

Unter einer Beschwerde wird der Sachverhalt verstanden, bei dem jemand seine Unzufriedenheit bezüglich Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle ausdrückt und eine Antwort erwartet.

Ablauf des Umgangs mit Beschwerden:

- Eingang oder Vorbringen der Beschwerde bei der Zertifizierungsstelle
- Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer (schriftlich oder per E-Mail innerhalb von 14 Tagen nach Zugang)
- Untersuchung der Beschwerde durch die Leitung der Zertifizierungsstelle unter Einholung der erforderlichen Informationen der Beteiligten (sofern die Leitung selbst in den Sachverhalt einbezogen war, übernimmt die Vertretung der Leitung die Untersuchung der Beschwerde)

Bei gegen das Managementsystem eines Kunden gerichteten Beschwerden:

- Prüfung der vorliegenden Kundenakte und der Dokumentation des Audits durch die Leitung der Zertifizierungsstelle
- Mitteilung an Beschwerdeführer, dass Beschwerde an Kunden weitergeleitet wird, andernfalls keine Abhilfe möglich, Einholung einer Freigabe durch den Beschwerdeführer zur Weiterleitung an den Kunden und ggf. an den Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit
- Nach Freigabe des Beschwerdeführers Information des betroffenen Kunden über die vorliegende Beschwerde und Aufforderung zur Stellungnahme einschließlich Darlegung von umgesetzten oder geplanten Korrekturmaßnahmen
- Beurteilung der Beschwerde unter Berücksichtigung der Stellungnahme des Kunden
- Entscheidung der Leitung der Zertifizierungsstelle, ein Beschwerdegremium (bestehend aus dem Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit und/oder Leitenden Auditor, der nicht im Verfahren beteiligt war) in die Entscheidungsfindung einzubinden, falls sich die Beschwerde nicht beheben lässt; dann Information und Weitergabe der Beschwerde durch den Leiter der Zertifizierungsstelle an das Beschwerdegremium (nur mit vorheriger Einholung einer Freigabe zur Weiterleitung an den Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit)
- Prüfung der Beschwerde und Dokumentation
- Schriftliche Benachrichtigung des Beschwerdeführers über die Beendigung des Beschwerdeverfahrens und das Ergebnis der Beschwerdeprüfung, innerhalb von 3 Monaten
- Bei Überschreitung der 3-Monats-Frist wird der Beschwerdeführer über den aktuellen Stand unterrichtet

- Dokumentation der Beschwerde
- Prüfung ob Korrekturmaßnahmen nötig sind und diese getroffen werden
- Prüfung durch die Zertifizierungsstelle zusammen mit dem Kunden und Beschwerdeführer, ob und inwieweit die Beschwerde und deren Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss

Bei der Behandlung von Beschwerden geht Arqum Zert vertraulich vor und bezieht keine Dritte in die Vorgänge ein, sofern es zur Wahrung ihrer Rechte nicht zwingend erforderlich ist. Mündlich vorgetragene Beschwerden oder Einsprüche werden vom Entgegennehmer dokumentiert.

Einsprüche und Beschwerden sind mit Begründung versehen zu richten oder vorzutragen an:

Arqum Zert GmbH, Gesellschaft für Zertifizierungen
Leitung der Zertifizierungsstelle
Mainzer Landstraße 181
60327 Frankfurt am Main
Tel.: 069/959321170
E-Mail: info@arqumzert.de