

Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen

Als akkreditierte Zertifizierungsstelle nach DIN EN ISO/IEC 17065 stellt Hohenstein in diesem Dokument Informationen zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen bereit.

Definition Beschwerde

Ausdruck der Unzufriedenheit durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Tätigkeiten Hohensteins.

Definition Einspruch

Widerspruch gegen die Korrektheit einer Zertifizierungsentscheidung und das Verlangen des Kunden gegenüber der Zertifizierungsstelle, die Entscheidung zu überprüfen.

Unparteilichkeit

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Beschwerden oder Einsprüchen führen nicht zu Benachteiligungen der beschwerde- bzw. einspruchsführende Person sowie grundsätzlich zu keinerlei diskriminierenden Handlungen einer beteiligten Partei.

Vertraulichkeit

Sollte Hohenstein Informationen über Kunden vorliegen, die aus anderen Quellen als vom Kunden stammen (z. B. beschwerdeführende Person, Aufsichtsbehörden), so werden diese zwischen den beteiligten Parteien vertraulich behandelt. Die Informationsquelle wird von Hohenstein ebenfalls vertraulich behandelt und wird nur mit deren Zustimmung des Kunden mitgeteilt.

Frist

Beschwerden und Einsprüche können innerhalb von sechs Monaten nach Ausstellung eines Zertifikats bei Hohenstein eingebracht werden.

Form

Eine Beschwerde kann schriftlich oder mündlich an Hohenstein herangetragen werden. Ein Einspruch muss schriftlich erfolgen.

Ablauf

Bei Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs bestätigt die entgegennehmende Person, ob sich die Beschwerde oder der Einspruch auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist, und falls dem so ist, befasst sich Hohenstein damit. Die Beschwerde bzw. der Einspruch wird intern dokumentiert. Die betroffenen Stellen innerhalb Hohensteins sowie das Qualitätsmanagement werden über den Eingang informiert.

Die beschwerde- bzw. einspruchsführende Person wird spätestens nach 2 Werktagen durch Hohenstein darüber informiert werden, dass ihre Beschwerde bzw. ihr Einspruch eingegangen ist und dass die Bearbeitung ihres Vorganges bevorzugt gehandhabt wird.

Beschwerde- und Einspruchs-Verfahren werden von Hohenstein schnellstmöglich (möglichst innerhalb von 10 Werktagen) abgeschlossen.

Die Beschwerde bzw. der Einspruch werden in Hohenstein zusammen mit allen Beteiligten und Unterlagen des Vorgangs geprüft. Dies beinhaltet die Validierung und Untersuchung der Beschwerde bzw. des Einspruchs sowie die Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort zu ergreifen sind.

Bei Bedarf wird ein Mediator oder ein Mediatoren-Team in Co-Mediation als allparteiliche Dritte hinzugezogen. Dieser trifft keine eigenen Entscheidungen bezüglich des Konflikts, sondern ist lediglich für das Verfahren verantwortlich. Ob und in welcher Form ein Mediator selbst überhaupt inhaltliche Lösungsvorschläge macht, ist je nach Ausrichtung der Mediation unterschiedlich. Als Mediator kann ein Mitglied bzw. der Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit oder der Compliance Officer bzw. eine anerkannte Schiedsstelle fungieren.

Die Entscheidung, die die Beschwerde oder den Einspruch klärt und der beschwerde- bzw. einspruchsführende Person mitzuteilen ist, erfolgt durch eine Person (Personen) oder wird von ihr/ihnen bewertet und genehmigt, die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten, die sich auf die Beschwerde oder den Einspruch beziehen, einbezogen ist/sind.

Die Zertifizierungsstelle Hohenstein ergreift alle erforderlichen Folgemaßnahmen, um die Beschwerde oder den Einspruch beizulegen.

Wo immer möglich, informiert die Zertifizierungsstelle Hohenstein die beschwerde- bzw. einspruchsführende Person schriftlich über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahrens.