

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

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

## 1 Umgang mit Einsprüchen

Unter einem Einspruch wird der Sachverhalt verstanden, bei dem ein Kunde sich gegen eine Entscheidung durch die Zertifizierungsstelle bezogen auf die Zertifizierung oder den Zertifizierungsprozess ausspricht, mit dem Verlangen, die Entscheidung erneut zu überprüfen.

### Ablauf des Umgangs mit Einsprüchen:

- Eingang des Einspruchs vom Einspruchsführer
- 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 (bestehend aus dem Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit und einen nicht am Verfahren beteiligten Leitenden Auditor, um dieses in die Entscheidungsfindung einzubinden. Der Leitende Auditor muss über die notwendige Kompetenz für die Beurteilung des Verfahrens verfügen (Zulassung für die entsprechende Norm der Zertifizierung und Branchenzulassung/EA-Scope-Benennung)
- 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 Korrekturmaßnahmen nötig sind und diese getroffen werden
- Dokumentation des Einspruchs und der getroffenen Lösungsmaßnahmen

## 2 Umgang mit Beschwerden

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

### Ablauf des Umgangs mit Beschwerden:

- Eingang 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)
- 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.

---

Einsprüche und Beschwerden sind schriftlich und mit Begründung versehen zu richten an:

Arqum Zert GmbH, Gesellschaft für Zertifizierungen

Leitung der Zertifizierungsstelle

Hans-Thoma-Straße 24

60596 Frankfurt am Main

Tel.: 069/959321170

Fax: 069/959321179

E-Mail: [info@arqumzert.de](mailto:info@arqumzert.de)