

|
CERTIAS

SICHER ZERTIFIZIERT
|

BESCHWERDEVERFAHREN

VERFAHRENSREGELUNG (VR)

CERTIAS GMBH
Goschenstraße 37 31134 Hildesheim

Erscheinungsweise, Aktualisierung, Genehmigung	2
Änderungshistorie	2
1 Zielsetzung	3
2 Geltungsbereich	3
3 Beschreibung des Verfahrens	3
3.1 Ziel des Verfahrens	3
3.2 Angestrebtes Ergebnis des Verfahrens	3
3.3 Prüfmethode(n) für das Verfahrensziel	3
3.4 Verfahrensverantwortliche/r	3
4 Ablauf des Verfahrens	4
4.1 Eingang der Beschwerde	4
4.2 Registrierung und Eröffnung des Beschwerdeverfahrens	4
4.3 Prüfung und Bewertung der Beschwerde	4
4.4 Entscheidung über Maßnahmen	4
4.5 Mitteilung an den Beschwerdeführer	4
4.6 Dokumentation und Abschluss	5
4.7 Eskalation und Überprüfung	5
4.8 Bewertung im Managementreview	5
4.9 Ende des Verfahrens	5
5 Mitgeltende Dokumente	5
Abkürzungsverzeichnis / Glossar	5

Erscheinungsweise, Aktualisierung, Genehmigung

Im Zuge der Einführung und des Betriebs eines Managementsystems bei der CERTIAS GmbH wurde dieses Dokument (Verfahrensregelung) erstmalig für die Verwendung im Managementsystem erstellt.

Es unterliegt regelmäßig einer fortlaufenden Überprüfung, bei Veränderungen auch früher.

Nach inhaltlicher Fertigstellung des Dokuments durchläuft dieses einen definierten Freigabeprozess und erlangt nach der Freigabe bzw. zum definierten Datum automatisch Gültigkeit.

Änderungshistorie

Version	Datum	Autor	Änderung
0.1	08.05.2025	Jens Hoppe	Erste Version
1.0	17.06.2025	Jens Hoppe	Freigabe
1.1	22.08.2025	Jens Hoppe	Erklärung zur Kostenerhebung eingefügt & Freigabe
1.2	05.01.2026	Jens Hoppe	Redaktionelle Änderungen & Freigabe

1 Zielsetzung

Diese Verfahrensregelung definiert für den im Titel genannten Prozess, auf welche Art und Weise dieser auszuführen ist.

Sie beschreibt konkret den Ablauf zur Behandlung von Beschwerden, die die Konformitätsbewertungsstelle (KBS) erhält.

Die nachfolgend festgelegten Regelungen gelten verbindlich. Das Verfahren ist für den Beschwerdeführer (die Person, die die Beschwerde bei der KBS einreicht und vorträgt) kostenlos.

2 Geltungsbereich

Der Prozess ist gültig für das gesamte Unternehmen der CERTIAS GmbH an allen Standorten.

3 Beschreibung des Verfahrens

3.1 Ziel des Verfahrens

Ziel ist es, die Unparteilichkeit und Transparenz sicherzustellen und das Vertrauen in die Entscheidungsprozesse der KBS zu stärken.

3.2 Angestrebtes Ergebnis des Verfahrens

Unabhängige, unparteiliche und objektive Entscheidung über die extern eingebrachte Beschwerde.

3.3 Prüfmethoden für das Verfahrensziel

Mögliche Prüfmethoden/KPI's:

- Anzahl eingegangener Beschwerden pro Jahr
- Bearbeitungsdauer (Durchschnitt)
- Anteil erfolgreich gelöster Vorgänge
- Maßnahmenwirksamkeit (z. B. im internen Audit bestätigt)

3.4 Verfahrensverantwortliche/r

Für dieses Verfahren verantwortlich und damit Ansprechpartner im Unternehmen ist

- Geschäftsführung

Stellvertreter ist

- Stellv. Geschäftsführung

Bearbeitet wird die Beschwerde durch eine unabhängige Person, die an einem möglichen Zertifizierungsverfahren nicht beteiligt ist oder war.

4 Ablauf des Verfahrens

Grundprinzipien

- **Verantwortlichkeit:** Die Zertifizierungsstelle ist auf allen Ebenen dieses Prozesses für das Verfahren verantwortlich
- **Vertraulichkeit:** Die Identität des Beschwerdeführers wird geschützt
- **Unabhängigkeit & Unparteilichkeit:** Bearbeitung durch unabhängige Personen, d.h. Personen, die an einem betreffenden Zertifizierungsverfahren beteiligt waren, treffen in diesem Verfahren keine Entscheidungen
- **Objektivität:** Entscheidungen basieren ausschließlich auf überprüfbaren Informationen
- **Dokumentation:** Nachvollziehbarkeit und Revisionssicherheit des gesamten Prozesses

4.1 Eingang der Beschwerde

- Beschwerden können schriftlich (per E-Mail, Brief oder über ein Online-Formular) an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden
- Die Zertifizierungsstelle bestätigt den Eingang der Beschwerde schriftlich innerhalb von 5 Arbeitstagen
- Es wird geprüft, ob es sich tatsächlich um eine Beschwerde im Sinne des Normkapitels handelt (z. B. bzgl. Zertifizierungsentscheidungen, Verhalten des Personals oder Vorgehensweisen)

4.2 Registrierung und Eröffnung des Beschwerdeverfahrens

- Die Beschwerde wird in einem Beschwerderegister dokumentiert (inkl. Datum, Beschwerdeführer, Betreff, beteiligte Parteien)
- Ein Verfahrensbearbeiter wird bestimmt, der unabhängig vom ursprünglichen Vorgang ist
- Die Unparteilichkeit aller an der Bearbeitung Beteiligten wird geprüft und dokumentiert

4.3 Prüfung und Bewertung der Beschwerde

- Die Zertifizierungsstelle führt eine sachliche, objektive Prüfung durch
- Betroffene Parteien (z. B. Auditoren, Kundenorganisationen) werden bei Bedarf angehört
- Alle relevanten Informationen, Dokumente und Normanforderungen werden berücksichtigt

4.4 Entscheidung über Maßnahmen

- Nach Abschluss der Prüfung erfolgt eine sachlich begründete Entscheidung über die Anerkennung und ggf. zu ergreifende Maßnahmen
- Interne Maßnahmen zur Fehlerbehebung und Prävention (Siehe Prozess 1.8.1 „Umgang mit Nichtkonformitäten“)
- Entscheidungen werden nicht von Personen getroffen, die zuvor in den zugrunde liegenden Vorgang involviert waren

4.5 Mitteilung an den Beschwerdeführer

- Der Beschwerdeführer erhält eine formelle Antwort mit Informationen zur getroffenen

Entscheidung und ggf. geplanten Korrektur- oder Verbesserungsmaßnahmen

- Es werden keine vertraulichen Informationen über Dritte offengelegt

4.6 Dokumentation und Abschluss

- Der gesamte Vorgang wird vollständig dokumentiert und archiviert
- Aufbewahrungsfrist: 6 Jahre, sofern Gesetze nicht etwas anderes fordern
- Ergebnisse fließen in die Managementbewertung und ggf. in Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung ein
- Das Verfahren unterliegt regelmäßig internen Überprüfungen zur Sicherstellung der Wirksamkeit

4.7 Eskalation und Überprüfung

- Sollte der Beschwerdeführer mit der Entscheidung nicht einverstanden sein, besteht die Möglichkeit zur Eskalation innerhalb der Zertifizierungsstelle oder zur Anrufung der Akkreditierungsstelle
- In diesem Fall wird der Vorgang erneut unter Wahrung der Unparteilichkeit und Vertraulichkeit geprüft

4.8 Bewertung im Managementreview

- Ziel: Verbesserung des Systems auf Basis von Beschwerden
- Frequenz: Regelmäßig nach intern Vorgaben

4.9 Ende des Verfahrens

./.

5 Mitgeltende Dokumente

- ISO/IEC 17021-1:2015, Kapitel 9.8
- Formular Dokumentation Beschwerdeverfahren 3.10_F91

Abkürzungsverzeichnis / Glossar

Begriff	Bedeutung
Beschwerde	Unzufriedenheit einer interessierten Partei mit dem Verhalten, Prozessen oder Entscheidungen der KBS oder einer zertifizierten Organisation