

QM-Dokument SV 1-020-K 12

Ablauf von Beschwerden, Einsprüchen und Reklamationen

1 Ziel

Die Behandlung von Beschwerden gegen Maßnahmen, Handlungen und Unterlassungen der IQ-ZERT im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens, einzelner Verfahrensschritte, des Verfahrensergebnisses oder der Überprüfung erfolgt nach Maßgabe dieser Beschwerdeverfahrensordnung.

2 Geltungsbereich

Beschwerden gegen Entscheidungen der IQ-ZERT.

3 Begriffe und Definitionen

Beschwerde: Wenn sich ein Kunde oder Lieferant benachteiligt, ungerecht behandelt oder in sonstiger Weise beeinträchtigt fühlt.

Einspruch: Einwand gegen das Ergebnis einer Zertifizierungsprüfung oder Teile einer Prüfung.

Reklamation: Beschwerde eines Kunden über die Leistung eines zertifizierten Sachverständigen.

Die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen erfolgt nach denselben Abläufen und Zuständigkeiten. In den folgenden Beschreibungen wird der Einfachheit halber nur noch von Beschwerden gesprochen.

4 Verantwortung und Befugnisse

Der Zertifizierungsausschuss ist für die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen vorrangig verantwortlich. Er trifft die Entscheidung. Für Beschwerden gegen einen Verwaltungsakt ist erstrangig der GF der IQ-ZERT zuständig. Kann auf dieser Ebene keine Einigung erzielt werden, wird ebenfalls der Zertifizierungsausschuss angerufen. Der Zertifizierungsausschuss kann sich von einem Beirat unterstützen lassen.

Für Beschwerden/Einsprüche gegen Entscheidungen des Zertifizierungsausschusses ist der Beirat Unabhängigkeit zuständig.

5 Beschreibung

Das Beschwerdeverfahren wird eingeleitet durch die Beschwerde desjenigen, der durch eine Maßnahme, Handlung oder Unterlassung der IQ-ZERT im Sinne von 1 betroffen ist (Beschwerdeführer).

Beschwerde, Einsprüche und Reklamationen bedürfen der Schriftform. Sie soll bei der IQ-ZERT spätestens 2 Monate nach Bekanntgabe der beanstandeten Maßnahme bzw. bekannt werden der beanstandeten Handlung oder Unterlassung eingehen. Die Beschwerde soll einen Antrag und eine Begründung enthalten.

Eingehende Beschwerden sind zunächst vom GF der IQ-ZERT zu prüfen. Hält dieser nach erfolgter Überprüfung die Beschwerde für berechtigt, so hilft er ihr unmittelbar ab, indem er dem Beschwerdeantrag nachkommt, hierfür geeignete Maßnahmen einleitet und den Beschwerdeführer schriftlich hierüber informiert.

Hält der GF der IQ-ZERT die Beschwerde für nicht begründet, so teilt er dies dem Beschwerdeführer schriftlich unter Angabe der Gründe mit. In diesem Fall hat der GF der IQ-ZERT die Beschwerde innerhalb eines Monats nach Eingang an den Zertifizierungsausschuss der IQ-ZERT/den Beirat Unabhängigkeit unter Beifügung sämtlicher Unterlagen weiterzuleiten. Der Beschwerdeführer ist über die Weiterleitung seiner Beschwerde zu informieren.

Der Zertifizierungsausschuss/Beirat Unabhängigkeit ist, soweit die Beschwerde seitens des Beschwerdeführers aufrechterhalten wird, für die endgültige Beschlussfassung über die Beschwerde innerhalb der IQ-ZERT zuständig.

Nach Eingang der Stellungnahme des Beschwerdeführers bzw. nach Ablauf der Stellungnahmefrist im Sinne des Abs. 1 beruft der Vorsitzende den Zertifizierungsausschuss/den Beirat Unabhängigkeit unter Angabe von Ort und Zeit ein. Die Frist zwischen Einberufung und Sitzungstag soll nicht unter einem Monat betragen. In dringenden

QM-Dokument SV 1-020-K 12

Ablauf von Beschwerden, Einsprüchen und Reklamationen

Fällen kann die Ladungsfrist abgekürzt werden. Der Beschwerdeführer kann ebenfalls geladen werden, falls der Vorsitzende dies für sachdienlich hält.

Die Sitzungen des Zertifizierungsausschuss werden vom Vorsitzenden geleitet.

Der Vorsitzende bestimmt einen Protokollführer, der über den Ablauf der Sitzung und über die vom Zertifizierungsausschuss getroffenen Entscheidungen eine Niederschrift fertigt.

Der Vorsitzende berichtet zunächst über den Gegenstand der Beschwerde/des Einspruchs und den aktuellen Sachstand. Soweit der Beschwerdeführer zu der Sitzung geladen ist, ist er zu hören.

Nach erfolgter Erörterung trifft der Zertifizierungsausschuss/Beirat Unabhängigkeit eine Entscheidung durch Abstimmung. Es entscheidet die einfache Mehrheit. Beschwerdeführer haben kein Stimmrecht.

Sollte sich der Zertifizierungsausschuss/der Beirat Unabhängigkeit im Einzelfall außerstande sehen, unmittelbar zu entscheiden, so kann die weitere Verhandlung und Entscheidung auf eine der nächsten Sitzungen vertagt werden.

Es können mehrere Beschwerden an einem Sitzungstag erörtert werden.

In geeigneten Fällen kann auch im schriftlichen Verfahren entscheiden werden. Dies setzt voraus, dass alle Mitglieder einer solchen Verfahrensweise zustimmen. Bei einer Abwicklung im schriftlichen Verfahren sind nur einstimmige Entscheidungen zulässig.

Die bei jeder Sitzung gefertigte Niederschrift wird vom Vorsitzenden unterzeichnet. Das Protokoll wird den Mitgliedern innerhalb eines Monats nach der Sitzung übersendet.

Die Entscheidung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt, und zwar auch dann, wenn der Beschwerdeführer bei der maßgeblichen Sitzung anwesend war und von der Entscheidung bereits mündlich in Kenntnis gesetzt wurde.

Das Beschwerdeverfahren vom Eingang der Beschwerde bei der IQ-ZERT bis zur Unterrichtung des Beschwerdeführers über die Entscheidung soll die Dauer von sechs Monaten nicht überschreiten. Geht statt einer Beschwerde ein Einspruch gegen Bewertungen einer Prüfung ein, so erfolgt dessen Behandlung in gleicher Weise wie für eine Beschwerde beschrieben. Bei einer Reklamation prüft der Leiter der IQ-Zert, ggfls. mit fachlicher Unterstützung, ob diese in Form und Inhalt rechtfertigt ist.

6 Gebühren

Durch Beschwerden und Einsprüche entsteht ein teilweise nicht unerheblicher Aufwand für die IQ-ZERT. Die IQ-ZERT behält sich vor, bei nicht gerechtfertigten Beschwerden bzw. Einsprüchen dem Beschwerdeführer diese Kosten ganz oder teilweise in Rechnung zu stellen. Hierzu wird mit Annahme der Beschwerde/ des Einspruchs ein Betrag von € 500,00 zzgl. ges. MwSt. von der IQ-ZERT eingenommen. Ergibt sich aufgrund der Beschwerde/ des Einspruchs eine Veränderung in der bewerteten Prüfungsleistung in der Art, dass ein Prüfungsteil oder eine Gutachtenüberprüfung dann positiv gewertet wird, wird der Betrag in voller Höhe zurückerstattet. Ergibt die Überprüfung, dass die Beschwerde bzw. der Einspruch nicht gerechtfertigt ist oder zu keiner oben genannten Veränderung der Bewertung führt, wird der Betrag in voller Höhe einbehalten.

7 Dokumentation

Nach Abschluss des Beschwerde-/Einspruchsverfahrens erhält der GF der IQ-ZERT die Akte samt allen Unterlagen, die im Laufe der Bearbeitung durch den Zertifizierungsausschuss hinzugekommen sind, zur weiteren Veranlassung und Archivierung zurück.

Alle Vorgänge im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens werden dokumentiert, der entsprechenden Beschwerdeakte zugeführt und in der IQ-ZERT analog zu den Bestimmungen in Kapitel 8 des QM-Handbuchs archiviert.

8 Mitgeltende Dokumente

QM-Handbuch SV Kapitel 12: Behandlung von Beschwerden