



2.10 Einspruchsverfahren

Version:	03
Nr.	2.10
Datum:	14.06.2021
Seite:	1 von 2

1 Sinn und Zweck

Ein Einspruch kann sich z.B. auf die Nicht-Anerkennung von festgestellten Abweichungen seitens des Kunden, einen durch den Kunden reklamierten Auditbericht oder die Nicht-Erteilung einer Zertifizierung beziehen.

In der vorliegenden VA wird beschrieben, wie Einsprüche entgegenzunehmen und zu beurteilen sowie Entscheidungen über diese Einsprüche zu treffen sind. Dieser Vorgang unterliegt der besonderen Vertraulichkeit.

Eine Beschreibung des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen ist öffentlich zugänglich auf unserer Homepage.

Unabhängig von der Art des Einspruchs und Ihrer Berechtigung dürfen dem Einspruchsführer weder unmittelbar noch mittelbar Benachteiligungen aus der Einspruchsführung und den daraus resultierenden Entscheidungen entstehen.

2 Geltungsbereich

WIESO CERT GmbH

3 zuständige / verantwortliche Personen

- Einspruchsführer
- Leitung Backoffice
- Zertstellenleitung

4 Beschreibung des Ablaufs

4.1 Annahme / Erfassung von Einsprüchen

Der Zugangsweg zum Einspruchsverfahren hat schriftlich zu erfolgen, z.B. per Mail an info@wieso-cert.de. Der Einspruch wird elektronisch in der EDV im Ordner „01 EINSPRÜCHE“ abgelegt.

Bei vorgebrachten Einsprüchen gilt der Grundsatz der Berechtigungsvermutung, d. h., dass bis zur abschließenden Prüfung des Einspruchsvorgangs davon auszugehen ist, dass der eingebrachte Einspruch berechtigt ist und sachlich behandelt wird.

Der Mitarbeitende, der den Einspruch entgegennimmt, ist verpflichtet, die Zertstellenleitung unverzüglich über den Vorgang in Kenntnis zu setzen. Bei Einsprüchen bestätigt die Zertifizierungsstelle den Eingang und die Bearbeitung des Einspruchs zeitnah.

Bei Einsprüchen muss die Dokumentation handschriftlich erfolgen, damit sichergestellt ist, dass der Bearbeiter nicht durch den betroffenen Auditor oder Vetoprüfer beeinflusst wird.

4.2 Bearbeitung und Ursachenanalyse

Ein Einspruch wird immer von der KBS selbst erledigt. Jeder Einspruch muss immer mit einer Zertifizierungsentscheidung abgeschlossen werden.

Ersteller: Hartmann	Prüfer: Dr. Wiedensohler	Freigabe: 14.06.2021; Holling
---------------------	--------------------------	-------------------------------



2.10 Einspruchsverfahren

Version:	03
Nr.	2.10
Datum:	14.06.2021
Seite:	2 von 2

Einsprüche werden immer von einer anderen Person bearbeitet, als diejenigen, die an der ersten Entscheidung und am Auditprozess beteiligt waren. Bei Einsprüchen wird eine Ursachenanalyse durch die Zertifizierungsstellenleitung durchgeführt und darüber entschieden, ob der Einspruch berechtigt ist, oder nicht. Das Ergebnis wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Bei berechtigten Einsprüchen werden die entsprechenden Korrekturmaßnahmen durch den Vetoprüfer festgelegt (z.B. Rücknahme einer Abweichung, Anerkennung der Zertifizierung). Die Zertstellenleitung informiert den Einspruchsführer, welche Maßnahmen ergriffen wurden und wie das weitere Vorgehen ist.

Sollte der Einspruchsführer mit der Ablehnung eines Einspruchs nicht einverstanden sein, wird ein zweiter Vetoprüfer mit der Prüfung des Verfahrens beauftragt.

Die Veto-Prüfung erfolgt immer mit gleichwertigem Kompetenzniveau. Beispielweise sind im Scope 38 folgende Veto-Personen benannt:

- Veto-Person (Medizinische Tätigkeiten) Dr. Dr. Kroll
- Veto-Person (Medizin Tätigkeiten) Prof. Dr. Rollnik
- Veto-Person (Pflegerische Tätigkeiten) Fr. Holling
- Veto-Person (Ökonomische Tätigkeiten) Herr Hornstein

Externe Veto-Personen sind über einen gesonderten Vertrag für die Tätigkeiten zur Vorbereitung von Zertifizierungsentscheidungen gebunden.

Sollte auch der zweite Vetoprüfer den Einspruch ablehnen wird der Einspruchsführer darüber informiert. Bei einer negativen Zertifizierungsentscheidung steht dem Einspruchsführer der ordentliche Rechtsweg zur Verfügung. Darüber wird er informiert.