

## Beschwerden – Einsprüche - Streitfälle

### 1. Zweck

Beschwerden, Einsprüche und Streitfälle sollen schnell und einvernehmlich beigelegt werden. Dazu soll in derartigen Fällen schnell, zielorientiert und angemessen reagiert werden können.

Als „Beschwerden“ werden Eingaben von Nicht-Kunden (z. B. Normgeber, Behörden, Akkreditierungsstelle), als „Einsprüche“ Eingaben von Kunden bezeichnet. „Streitfälle“ entstehen, wenn kein Konsens gefunden wird.

Diese Verfahrensanweisung regelt die Zuständigkeiten für die Annahme von Beschwerden, Einsprüchen und Informationen zu Streitfällen sowie für deren Prüfung, Weiterleitung, Bearbeitung, Beantwortung und Dokumentation.

Um die Lesbarkeit zu erleichtern wird dort, wo es zweckmäßig ist, vereinfachend die Bezeichnung „Beschwerde“ verwendet.

Unter „Beschwerden“ fallen demnach Beanstandungen, Reklamationen, Einsprüche, Anfechtungen und kritische Äußerungen bezogen auf die Tätigkeit der HW-Zert einschließlich der Auditoren oder Unterauftragnehmer.

### 2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung regelt die Abläufe für die HW-Zert, den Beschwerdeführer und ggf. weitere Beteiligte.

### 3. Zuständigkeit

Für die Bearbeitung von Beschwerden, Einsprüchen oder Streitfällen ist die Geschäftsführung der HW-Zert verantwortlich.

Jeder, der für HW-Zert arbeitet (Personal, Auditoren und Unterauftragnehmer) ist berechtigt, eine Beschwerde, einen Einspruch oder Informationen zu Streitfällen entgegen zu nehmen. Diese Information wird dann unmittelbar an die Geschäftsführung weitergegeben, die dies dann strukturiert bearbeitet.

### 4. Anweisungen und Abläufe

#### 4.1. Allgemeines

Alle Beschwerden, Einsprüche oder Streitfälle sollen unverzüglich bearbeitet werden.

Zur Nachvollziehbarkeit ist eine Beschwerde durch den Beschwerdeführer in jedem Fall schriftlich oder per E-Mail unter Angabe aller notwendigen Informationen und Unterlagen an die HW-Zert zu richten.

Ist eine Beschwerde offensichtlich unbegründet oder ist die HW-Zert nicht zuständig, wird die Bearbeitung der Beschwerde abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber informiert.

Nach Eingang einer schriftlichen Beschwerde/eines Einspruchs wird dem Beschwerdeführer der Eingang der Beschwerde innerhalb 14 Tagen bestätigt.

Anschließend werden alle erforderlichen Informationen zusammengetragen und bewertet, um die Beschwerde beurteilen und eine Entscheidung fällen zu können.  
Das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt.

Auf dem Formblatt **Beschwerde, Einspruch, Streitfall** werden die Maßnahmen und deren Wirksamkeitskontrolle intern dokumentiert.

#### **4.2. Einsprüche, Beschwerden oder Streitfälle aufgrund von Entscheidungen der HW-Zert**

Sind Antragsteller oder Dritte mit Entscheidungen der HW-Zert nicht einverstanden, so kann innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Entscheidung bei der Geschäftsführung der HW-Zert Einspruch (durch Antragsteller) oder Beschwerde (durch Dritte) schriftlich eingelegt werden.

Wird innerhalb von zwei Monaten nach Eingang des Einspruchs oder der Beschwerde keine Einigung erzielt, so kann auf Antrag des Beschwerdeführers oder der HW-Zert innerhalb von 60 Tagen ein Schiedsausschuss eingerichtet werden, um diesen Streitfall außergerichtlich zu beenden.

#### **4.3. Schiedsausschuss**

Dem Schiedsausschuss gehören insgesamt drei Mitglieder an. Er setzt sich zusammen aus:

- einem Mitglied, das vom Beschwerdeführer zu benennen ist,
- einem Mitglied, das von der Geschäftsführung der HW-Zert zu benennen ist,
- ein Beiratsmitglied, das vom Beirat der HW-Zert mit einfacher Mehrheit gewählt wird.

Dem Schiedsausschuss werden sowohl vom Beschwerdeführer als auch von der HW-Zert der Sachverhalt aus der jeweiligen Sicht schriftlich dargestellt und vorgelegt.

Der Schiedsausschuss entscheidet, ob ein weiterer mündlicher Vortrag des Sachverhaltes von beiden Seiten, vor einer Entscheidung, noch erforderlich und sinnvoll ist und lädt beide Parteien dann ggf. dazu ein.

Der Schiedsausschuss kann seine Entscheidung allerdings auch direkt treffen.

Eine Entscheidung des Schiedsausschusses erfolgt auf jeden Fall binnen 90 Tagen nach Einrichtung des Schiedsausschusses mit einfacher Mehrheit.

Danach steht dem Betroffenen der Rechtsweg offen.

#### **4.4. Auswertung der Beschwerden, Einsprüche, Streitfälle**

Die Erfassung und Auswertung aller bearbeiteten Beschwerden erfolgt zentral durch die Geschäftsführung der HW-Zert

Sind im Rahmen der Beschwerdebearbeitung oder der Auswertung von Beschwerden Maßnahmen erforderlich, entscheidet die Geschäftsführung der HW-Zert über die Einleitung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen. Deren Wirksamkeit wird überprüft.

*HW-2330-Internetversion Stand 19.07.2016*