

1. Zweck und Umfang

Diese Verfahrensbeschreibung definiert die Vorgehensweise bei Widersprüchen von Kunden gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle, die zur Aussetzung, den Entzug, zur Einschränkung oder zur Erweiterung der Zertifizierung bzw. zur Nichterteilung eines Zertifikates geführt hat. Diese Unstimmigkeiten können auch kommerzieller Art sein.

2. Ablauf des Verfahrens

- 2.1 Die Voraussetzungen für die Aussetzung, den Entzug, die Einschränkung und die Erweiterung der Zertifizierung sind abschließend in den Aufzeichnungen „Zertifizierungsbedingungen ISO 9001“, „Zertifizierungsbedingungen Träger SGB III/ AZAV“, „Zertifizierungsbedingungen Maßnahme SGB III/ AZAV“, „Zertifizierungsbedingungen DIN EN 15838“ und „Zertifizierungsbedingungen DIN ISO 29990“ geregelt.
- 2.2 Der Widerspruchsführer wird über den Eingang seines Widerspruches bei der HZA unverzüglich schriftlich informiert.
- 2.3 Alle Widersprüche sind entsprechend der beschriebenen Verantwortlichkeiten dem Geschäftsführer bzw. seinem Stellvertreter vorzulegen. In allen Fällen wird die entscheidende Person im Vorwege versuchen, den Sachverhalt zu verifizieren und das Ausmaß feststellen, um entscheiden zu können, ob eine Aussetzung, ein Entzug, eine Einschränkung oder eine Erweiterung der Zertifizierung gerechtfertigt ist.
- 2.4 Wenn die Entscheidung der HZA gerechtfertigt ist, wird der Widerspruch mit allen Unterlagen dem Widerspruchsgremium zur endgültigen Entscheidung zugeleitet.
- 2.5 Das Widerspruchsgremium setzt sich aus zwei Mitgliedern des Lenkungsgremiums und dem Leiter der Zertifizierungsstelle zusammen.
- 2.6 Das Widerspruchsgremium entscheidet mit einfacher Mehrheit.
- 2.7 Die vom Widerspruchsgremium getroffene Entscheidung ist bindend für alle Parteien, es sei denn, der Rechtsweg wird von einer der Parteien eingeschlagen.
- 2.8 Der Widerspruchsführer wird von der Entscheidung informiert.

3. Aufzeichnungen

Die Protokolle zu den jeweiligen Verfahren werden beim Geschäftsführer 5 Jahre aufbewahrt.