



Beschwerden – Einsprüche

1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt das Vorgehen der HW-Zert GmbH zur Entgegennahme, Bewertung, Bearbeitung, Entscheidung, Beantwortung, Dokumentation und Nachverfolgung von Beschwerden und Einsprüchen.

Ziel ist eine sachgerechte, nachvollziehbare und unparteiliche Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen unter Verantwortung der HW-Zert GmbH.

Beschwerden und Einsprüche werden nicht zwingend „eilvernehmlich“ gelöst, sondern auf Grundlage der vorliegenden Informationen objektiv bewertet und entschieden.

2. Begriffe

Beschwerde

Eine Beschwerde ist der Ausdruck der Unzufriedenheit durch eine Person oder Organisation gegenüber der HW-Zert GmbH bezüglich der Tätigkeiten der HW-Zert GmbH, ihrer Auditoren oder sonstiger im Auftrag der HW-Zert GmbH tätiger Personen, soweit eine Antwort erwartet wird.

Beschwerden können insbesondere eingehen von Kunden, Nicht-Kunden, Behörden, Normgebern, Programmgebern, Akkreditierungsstellen oder sonstigen interessierten Parteien.

Einspruch

Ein Einspruch ist das Verlangen eines Antragstellers, Kunden oder Zertifikatsinhabers, eine Entscheidung der HW-Zert GmbH bezüglich des Gegenstandes der Konformitätsbewertung zu überprüfen.

Ein Einspruch kann sich insbesondere gegen Zertifizierungsentscheidungen, Einschränkungen, Aussetzungen, Entziehungen oder Ablehnungen einer Zertifizierung richten.

3. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Beschwerden und Einsprüche im Zusammenhang mit den Tätigkeiten der HW-Zert GmbH.

Sie gilt für die Geschäftsführung, Mitarbeitende, Auditoren, fachliche Prüfer, Zertifizierungsentscheider und sonstige im Auftrag der HW-Zert GmbH tätige Personen, soweit diese Beschwerden oder Einsprüche entgegennehmen, weiterleiten, bearbeiten, bewerten oder entscheiden.

4. Zuständigkeiten

Die Geschäftsführung der HW-Zert GmbH ist verantwortlich für die Sicherstellung eines dokumentierten und wirksamen Verfahrens zur Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen.

Alle Personen, die für die HW-Zert GmbH tätig sind, sind verpflichtet, eingehende Beschwerden oder Einsprüche unverzüglich an die Geschäftsführung oder die hierfür benannte zuständige Person weiterzuleiten.

Die Bewertung und Entscheidung über Beschwerden und Einsprüche erfolgt durch eine Person oder Personengruppe, die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen war, auf die sich die Beschwerde oder der Einspruch bezieht.

Ist die Geschäftsführung selbst in den betroffenen Sachverhalt eingebunden, wird eine geeignete unabhängige Person mit der Bewertung oder Freigabe der Entscheidung beauftragt.

5. Ablauf

5.1 Eingang und Registrierung

Beschwerden und Einsprüche sind schriftlich oder per E-Mail bei der HW-Zert GmbH einzureichen. Sie sollen den Sachverhalt, die betroffene Entscheidung bzw. Tätigkeit sowie die relevanten Unterlagen enthalten.

Eingehende Beschwerden und Einsprüche werden registriert und nachvollziehbar dokumentiert.

5.2 Eingangsbestätigung

Der Eingang einer Beschwerde oder eines Einspruchs wird dem Beschwerdeführer bzw. Einspruchsführer innerhalb von 14 Tagen schriftlich oder per E-Mail bestätigt.

Dabei wird, soweit möglich, mitgeteilt, ob der Vorgang als Beschwerde oder Einspruch eingeordnet wurde.

5.3 Prüfung der Zuständigkeit und Zulässigkeit

Die HW-Zert GmbH prüft, ob die Beschwerde oder der Einspruch in den Verantwortungsbereich der HW-Zert GmbH fällt.

Ist die HW-Zert GmbH nicht zuständig oder ist der Vorgang offensichtlich unbegründet, wird dies dokumentiert und der Beschwerdeführer bzw. Einspruchsführer entsprechend informiert.

Bei Einsprüchen ist zusätzlich zu prüfen, ob sich der Einspruch auf eine Entscheidung der HW-Zert GmbH bezüglich eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung bezieht.

5.4 Bewertung des Sachverhalts

Zur Bewertung werden alle erforderlichen Informationen und Nachweise zusammengetragen. Dazu können insbesondere gehören:

- Zertifizierungsunterlagen,
- Auditberichte,
- Korrespondenz,
- Entscheidungen,
- Stellungnahmen beteiligter Personen,
- relevante Regelwerks- oder Programmanforderungen.

Die Bewertung erfolgt objektiv und nachvollziehbar. Personen, die an der betroffenen Zertifizierungstätigkeit beteiligt waren, dürfen die Entscheidung über die Beschwerde oder den Einspruch nicht treffen bzw. nicht abschließend freigeben.

5.5 Entscheidung

Die Entscheidung über die Beschwerde oder den Einspruch erfolgt unter Verantwortung der HW-Zert GmbH durch eine geeignete unabhängige Person oder Personengruppe.

Die Entscheidung wird begründet und dokumentiert.

Soweit sich aus der Bearbeitung Korrekturen, Korrekturmaßnahmen oder sonstige Maßnahmen ergeben, werden diese festgelegt, umgesetzt und nachverfolgt.

5.6 Mitteilung des Ergebnisses

Das Ergebnis der Bearbeitung wird dem Beschwerdeführer bzw. Einspruchsführer schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt.

Die Mitteilung enthält, soweit angemessen:

- die Einordnung als Beschwerde oder Einspruch,
- das Ergebnis der Prüfung,
- die Entscheidung der HW-Zert GmbH,
- ggf. festgelegte Maßnahmen,
- ggf. Hinweise auf weitere Möglichkeiten des Beschwerdeführers bzw. Einspruchsführers.

6. Dokumentation und Nachverfolgung

Beschwerden und Einsprüche sowie die zu ihrer Lösung ergriffenen Maßnahmen werden aufgezeichnet und verfolgt.

Die Dokumentation umfasst mindestens:

- Datum des Eingangs,
- Name / Organisation des Beschwerdeführers bzw. Einspruchsführers,
- Einordnung als Beschwerde oder Einspruch,
- betroffener Kunde / betroffenes Verfahren, soweit relevant,
- Beschreibung des Sachverhalts,
- beteiligte Personen,
- Bewertung des Sachverhalts,
- Entscheidung und Begründung,
- festgelegte Maßnahmen,
- Verantwortlichkeiten und Fristen,
- Nachweis der Umsetzung,
- Wirksamkeitsprüfung, soweit erforderlich,
- Datum der abschließenden Mitteilung.

Die Dokumentation erfolgt auf dem Formblatt „Beschwerde / Einspruch“ oder in einer gleichwertigen nachvollziehbaren Aufzeichnung.

7. Auswertung

Die Geschäftsführung wertet Beschwerden und Einsprüche regelmäßig aus.

Dabei wird geprüft, ob sich aus einzelnen oder wiederkehrenden Beschwerden und Einsprüchen Hinweise auf Schwachstellen im Managementsystem, in Zertifizierungsverfahren, in der Auditdurchführung, in der Kommunikation oder in der Unparteilichkeit ergeben.

Erforderliche Korrekturen und Korrekturmaßnahmen werden festgelegt, umgesetzt und auf Wirksamkeit geprüft.

Die Ergebnisse der Auswertung werden im Managementreview berücksichtigt.

8. Vertraulichkeit und Unparteilichkeit

Alle Informationen im Zusammenhang mit Beschwerden und Einsprüchen werden vertraulich behandelt.

Die Bearbeitung erfolgt unparteilich. Beschwerden und Einsprüche dürfen nicht zu Benachteiligungen des Beschwerdeführers, Einspruchsführers oder anderer Beteiligter führen.

Interessenkonflikte beteiligter Personen sind offenzulegen und bei der Festlegung der Zuständigkeiten zu berücksichtigen.

HW-2330-Internetversion Stand 20.07.2026