

Einsprüche und Beschwerden

Einspruch (Definition: Verlangen des Kunden/der Kundin (Antragsteller/-in, Kandidat/-in, zertifizierte Person) auf Überprüfung der Validierung oder Verifizierung gegenüber der Leitung der Zertifizierungsstelle)

Beschwerde (Definition: Ausdruck der Unzufriedenheit bzgl. Entscheidungen, Beschlüssen und Maßnahmen der Zertifizierungsstelle)

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Mitwirkende	Dokument (z.B. Ein-/Ausgang, mitgel- tendes Dokument)
1a	Beschwerdeführer legt Einspruch ein (formlos)	Beschwerdeführer		
1b	Beschwerdeführer reicht Beschwerde ein (formlos)	Beschwerdeführer		
2	Einspruch/Beschwerde entgegen nehmen	Alle Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle		
3	Einspruch/Beschwerde an zentrales E-Mail-Postfach für Einspruch/Beschwerde weiterleiten (info@schipper-cerpers.de) Betreff: „Weiterleitung Beschwerde/Einspruch“	Die Person, die eine Beschwerde oder einen Einspruch entgegen genommen hat		E-Mail
4	Überprüfung der Zuständigkeit und Weiterleitung an zuständige Person (bei Einsprüchen muss dies eine andere Person sein als diejenige, die die entsprechende Entscheidung zu verantworten hat).	Leitung Zertifizierungsstelle		
5	Eingangsbestätigung und Information über weitere Vorgehensweise innerhalb von 4 Wochen an den Beschwerdeführer senden	Leitung Zertifizierungsstelle		

Einsprüche und Beschwerden

Einspruch (Definition: Verlangen des Kunden/der Kundin (Antragsteller/-in, Kandidat/-in, zertifizierte Person) auf Überprüfung der Validierung oder Verifizierung gegenüber der Leitung der Zertifizierungsstelle)

Beschwerde (Definition: Ausdruck der Unzufriedenheit bzgl. Entscheidungen, Beschlüssen und Maßnahmen der Zertifizierungsstelle)

Nr.	Tätigkeit	Verantwortlich	Mitwirkende	Dokument (z.B. Ein-/Ausgang, mitgel- tendes Dokument)
6	Einspruch/Beschwerde be- arbeiten und Lösungsvor- schlag erarbeiten, inner- halb von 8 Wochen nach Eingang	Leitung Zertifizierungsstelle		
7	Entscheidung über Ein- spruch/Beschwerde herbei- führen und Beschwerde- führer informieren	Leitung Zertifizierungsstelle		
8	Falls Lösung nicht akzep- tiert wird: Beschwerdefüh- rer kann den Beschwerde- ausschuß der Schipper CertPers einschalten			
9	Bearbeitung des Ein- spruchs/der Beschwerde durch den Beschwerdeaus- schuß	Beschwerdeaus- schuß	Bearbeiter	
10	Entscheidung über An- nahme oder Ablehnung des Lösungsvorschlags des Be- schwerdeausschuß treffen	Leitung Zertifizierungsstelle		
11	Beschwerdeführer über Entscheidung informieren	Leitung Zertifizierungsstelle		
12	Sammlung und Archivie- rung aller Einsprüche/Be- schwerden	Leitung Zertifizierungsstelle		Zentrales Ablage- system der Zertifi- zierungsstelle