



## 1. Allgemeines

Sinn, Ziel und Zweck	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung der Qualität der Dienstleistungserbringung</li> <li>• Kundenbindung</li> <li>• Schnelle Bearbeitung von BuE</li> <li>• Umsetzung der Anforderungen der DIN EN ISO 17065</li> </ul>
Geltungsbereich	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SocialCert</li> </ul>
Zuständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GF</li> </ul>
Mitgeltende Normen, Vorschriften, Unterlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIN EN ISO 17065 in aktueller Fassung</li> <li>• DIN EN ISO 17000 in aktueller Fassung</li> <li>• Vo Dokumentation BuE</li> </ul>
Schnittstellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VB Auditorenanerkennung und -auswahl</li> <li>• VB_Sicherung der Unabhängigkeit</li> </ul>
Abkürzungen	GF – Geschäftsführung, AU – Auditierender, KU – Kunden, MA – Mitarbeitende, QMB – Qualitätsmanagementbeauftragter, VB – Verfahrensbeschreibung, BuE = Beschwerden und Einsprüche, MB = Managementbewertung, VW = Verwaltung, KVP = kontinuierlicher Verbesserungsprozess, AMDL = Prüfdienst der Arbeitsagentur, HNK = Hinweis auf eine Nonkonformität

## 2. Risikobetrachtung (FMEA)

Risikofaktor	H*	EW*	TA*	R**	Korrekturmaßnahme	Prävention
BuE werden nicht oder zu spät bearbeitet	1	1	3	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• VB Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen</li> <li>• Klare Aufgaben und Rollen</li> </ul>
Unabhängigkeit des Bearbeitenden von Einsprüchen nicht gewährleistet	1	1	3	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition der Rolle und Aufgabe in der VB</li> <li>• Überprüfung im Beirat (System der Unabhängigkeit)</li> </ul>
Verbesserungsmaßnahmen werden nicht umgesetzt	1	1	3	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung des Systems im internen Audit, Bewertung in den MB</li> </ul>
Dokumentation und Nachvollziehbarkeit nicht gesichert	2	2	3	12	Festgelegter Ordner in der Cloud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung des Systems im internen Audit, Bewertung in den MB</li> </ul>
Berichte AMDL und HNK's werden nicht berücksichtigt	1	2	3	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpflichtung des Kunden auf Information (Zertifizierungsregeln)</li> <li>• Hinweis auf die Verpflichtung in AV</li> </ul>

Legende: H = bisherige Erfahrungen, Häufigkeit, EW = zukünftige Eintrittswahrscheinlichkeit, TA = Tragweite der Auswirkung, R = Risiko

\*) Skala für Risikofaktoren: 1 – gering, 2 – mittel, 3 – hoch. Die Kriterien werden multipliziert und ergeben das Risiko.

\*\*) Skala für Risiko: unter 5 – gering, 5-8 – mittel, über 8 – hoch

### 3. Begriffe

#### Einspruch:

Verlangen einer Person oder Organisation, die der Anbieter eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung oder dieser selbst ist, gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle oder einer Akkreditierungsstelle, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen

#### Beschwerde:

Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet — jedoch in anderem Sinne als Einspruch — durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle oder Akkreditierungsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle

Quelle: DIN EN ISO 17000:2020

### 4. Beschreibung der Standardverfahren

#### 4.1. Verfahren bei Beschwerden

Schritt	Maßnahme	verantwortlich	Zeitl. Hinweis
1	Eingang der Beschwerde in der Verwaltung / GF	VW/GF	umgehend
2	Bestätigung des Erhalts	VW/GF	umgehend
3	Beauftragung des Bearbeitenden (Unabhängigkeit)	GF	umgehend
4	Prüfung der Beschwerde <ul style="list-style-type: none"><li>• Beschwerdegegenstand wird eruiert</li><li>• Ggf. beteiligte Personen hinzuziehen</li><li>• Beschwerde wird bearbeitet</li><li>• Ggf. KVP Maßnahmen vereinbaren</li></ul>	Beauftragte Person	umgehend
5	Rückmeldung über die Ergebnisse an Beschwerdeführer	GF	Umgehend nach Bearbeitung
6	Dokumentation des Bearbeitungsverlaufes im festgelegten Ordner mittels Vo Dokumentation BuE	GF	Simultan
7	Umsetzungsüberprüfung im internen Audit	QMB	jährlich

#### 4.2. Verfahren bei Einsprüchen

Schritt	Maßnahme	verantwortlich	Zeitl. Hinweis
1	Eingang des Einspruchs in der Verwaltung / GF	VW/GF	umgehend
2	Bestätigung des Erhalts	VW/GF	umgehend
3	Beauftragung des Bearbeitenden (Unabhängigkeit)	GF	umgehend
4	Prüfung Einspruchs <ul style="list-style-type: none"><li>• Prüfung der Zertifizierungsentscheidung auf Grundlage der Auditdokumentation sowie der eingereichten Dokumente (Rückwärtszertifizierung)</li><li>• Ggf. beteiligte Personen hinzuziehen</li><li>• Ggf. Neuentscheidung über Zertifikatsvergabe</li></ul>	Beauftragte Person	umgehend

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ggf. Korrekturmaßnahmen einleiten</li> </ul>		
5	Begründete Rückmeldung über die Ergebnisse an Einspruch Einlegenden	GF	Umgehend nach Bearbeitung
6	Dokumentation des Bearbeitungsverlaufes im festgelegten Ordner mittels Vo Dokumentation BuE	GF	Simultan
7	Umsetzungsüberprüfung im internen Audit	QMB	jährlich

### 4.3. Bearbeitendes Personal

Das Personal zur Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen wird von der GF festgelegt. Hier gelten folgende Regeln:

- Zur Sicherung der Unabhängigkeit wird hier verfahren wie bei der Auditorenuordnung. Die Bearbeitenden dürfen seit mindestens zwei Jahren keine Beratungstätigkeiten in der entsprechenden Organisation durchgeführt, sowie nicht in einem Arbeitsverhältnis mit dieser gestanden haben
- Die bearbeitende Person darf nicht in die Zertifizierungstätigkeiten eingebunden gewesen sein, auf die sich die Beschwerden / Einsprüche beziehen
- Das bearbeitende Personal muss über die Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, die Beschwerde und/oder den Einspruch sachgerecht zu bearbeiten. Dies sind in der Regel:
  - Die GF
  - andere Mitarbeitende, welche im entsprechenden Fachbereich (bei der AZAV) zugelassen sind oder, bei anderen Zertifizierungsaktivitäten, jeweils einschlägige Fachkenntnis besitzen

## 5. Umgang mit HNK und Prüfberichten des AMDL (AZAV)

Die Prüfberichte des Prüfdienstes AMDL, auch der regionalen Agenturen für Arbeit, sowie die Hinweise auf Nonkonformitäten (HNK) geben Aufschluss über die Durchführungsqualität der Maßnahmen.

Die Kunden sind verpflichtet, diese Berichte und Hinweise, sowie andere Prüfgutachten an die FKS zu übersenden.

Diese Berichte und HNK's werden durch die Geschäftsstelle geprüft. In Abhängigkeit von festgestellten Abweichungen und Hinweisen erfolgt die Entscheidung über die weitere Vorgehensweise, z.B. Stellungnahme des Trägers, außerplanmäßige Dokumentenprüfung oder eine außerplanmäßige Maßnahmenbegutachtung vor Ort.

In letztem Fall erfolgt die Beauftragung eines Auditors zur Durchführung der Maßnahmenbegutachtung. Dieser erhält eine Kopie des Prüfberichtes. Der betreffende Kunde wird darüber informiert, dass bis zur Durchführung der Maßnahmenbegutachtung vor Ort die festgestellten Qualitätsmängel wirksam und nachhaltig zu beheben sind (Fristsetzung).

Nach Vorliegen der Stellungnahme des Trägers bzw. des Begutachtungsberichtes des Auditors werden diese durch die Geschäftsstelle ausgewertet. Der Prüfdienst AMDL bzw. die regionale Agentur für Arbeit erhält eine Kopie der genannten Unterlagen.

Die Dokumentation des Vorganges erfolgt im Kundenordner auf der Cloud.

## 6. Überprüfung

Messung Kriterien, Indikatoren, Prüffragen	Nachweise	Kennzahlen
Wie viele BuE sind im Jahr eingegangen	Dokumentation BuE	
Wurden die Bearbeitungszeiträume eingehalten	Dokumentation BuE	100%
Erfolgte die Zuordnung der bearbeitenden Personen sachgerecht?	Dokumentation BuE	
Sind die BuE einvernehmlich geklärt worden?	Dokumentation BuE	100%
Fanden die Ergebnisse Eingang in den KVP?	Internes Audit	
Wie wurde mit HNK's und Berichten AMDL umgegangen?	Internes Audit	

## 7. Dokumentationshinweise

Vo Dokumentation BuE im Ordner „Beschwerden und Einsprüche“

## 8. Schlussbestimmungen

Erstellt von: M. Schaffarczyk (QMB)

Erstellt am: 02.08.2021

Freigabe: GF am 05.08.2021

Geändert am: 22.05.2024

Wiedervorlage: 05/2026.