

---

Inhalt

1.1 Beschwerden und Einsprüche .....	2
1.2 Begriffe und Definitionen.....	2
1.3 Beschwerde und Einspruchsberechtigte.....	3
1.4 Aktive Beschwerden und Einsprüche von FPQ-Kunden.....	3
1.5 Beschwerden über zertifizierte Kunden von FPQ GmbH.....	4
1.6 Bewertung der FPQ Auditoren und FPQ Prüfer (Beschwerden).....	4
1.7 Bearbeitung der Einsprüche/Beschwerden.....	4
1.8 Gültigkeit der zugrundeliegenden Entscheidung.....	6
1.9 Kosten.....	6

---

## 1.1 Beschwerden und Einsprüche

Diese Beschwerdeordnung regelt den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen und wird auf der Internetseite der FPQ Certification GmbH (nachfolgend FPQ) veröffentlicht.

Beschwerden und Einsprüchen werden im Regelfall durch die FPQ selbst bearbeitet und abgeschlossen. In besonderen Fällen können externe Berater hinzugezogen werden.

Grundsätzlich können Beschwerden und Einsprüche von jedem Mitarbeiter der FPQ GmbH entgegengenommen und bearbeitet werden. Die Bewertung des Beschwerde- oder Einspruchsverfahrens erfolgt durch den Zertifizierungsstellenleiter, den Geschäftsführer oder durch Mitarbeiter, die berechtigt sind, Bewertungen und Entscheidungen im Zertifizierungsprogramm zu treffen. Bearbeiter und Bewerter des Verfahrens dürfen nicht identisch sein.

Alle Mitarbeiter der FPQ GmbH sind angehalten, Ursachen der Beschwerden, wenn möglich, sofort abzustellen und den Beschwerdeführer darüber zu informieren. Sollten Beschwerden innerhalb der FPQ Organisation von Mitarbeitern über die oberste Leitung gestellt werden, kann der Mitarbeiter sich jederzeit direkt an das Gremium wenden.

Die Beschwerdeordnung gilt für alle Zertifizierungsverfahren von Managementsystemen, Personalzertifizierung und allen anderen Verfahren, die die FPQ anbietet und durchführt

Der hier beschriebene Prozess beinhaltet die Anforderungen des Leitfadens für die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen in den Organisationen. Die Forderungen aus dem Leitfaden zur Anwendung der DIN EN ISO/ICE 17065 finden hier Berücksichtigung.

## 1.2 Begriffe und Definitionen

Die FPQ unterscheidet zwischen Einsprüchen und Beschwerden, deren Inhalt und Gegenstand folgendermaßen definiert ist:

### **Definition Einspruch:**

Verlangen des Kunden (Antragsteller/Kandidat auf Präqualifizierung, zertifizierter Leitungserbringer), die durch die Zertifizierungsstelle der FPQ Certification GmbH, getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.

**Definition Beschwerde:**

Die Beschwerde ist, anders als der Einspruch, als Ausdruck der Unzufriedenheit gegenüber der Zertifizierungsstelle der FPQ, in Bezug auf deren Tätigkeiten bzw. denen eines zertifizierten Leistungserbringers zu verstehen; sie kann durch Dritte (jede Person oder Organisation) eingelegt werden.

### 1.3 Beschwerde und Einspruchsberechtigte

Das Beschwerde- oder Einspruchsverfahren steht jedermann offen, Beschwerden und Einsprüche können von jedermann erhoben werden.

Anonyme Beschwerden sind zulässig und werden wie im nachfolgenden Verfahren bearbeitet, mit Ausnahme der Informationen an den Einspruchs-/Beschwerdeverfahrensführer.

Wiederholte Einsprüche bzw. Beschwerden zum selben Einspruchs-/Beschwerdegegenstand sind nicht zulässig.

Bei Beschwerden und Einsprüchen ist die FPQ wie folgt zu erreichen:

**FPQ Certification GmbH**

Erna-Scheffler-Str. 1a

51103 Köln

[info@fpq-cert.de](mailto:info@fpq-cert.de)

0221-79073033

### 1.4 Aktive Beschwerden und Einsprüche von FPQ-Kunden

Beschwerden oder Einsprüche müssen schriftlich eingehen, mündliche Beschwerden oder Einsprüche werden nicht anerkannt. Ist die Beschwerde- bzw. Einspruchsursache nicht sofort zu beheben, wird diese auf der MGU **Beschwerde und Einsprüche Formular in der aktuell gültigen Fassung** dokumentiert und an die Leitung der Zertifizierungsstelle weitergeleitet. Sollte es die Leitung selbst betreffen, wird die Geschäftsleitung informiert.

Beschwerden und Einsprüche werden anhand des Formblatts sachlich und inhaltlich bewertet. Dann wird der Beschwerde- bzw. Einspruchsführer, sowie die Leitung der

Zertifizierungsstelle und das Gremium schriftlich über den Eingang und die Bearbeitung informiert.

Die Bearbeitung erfolgt in Abstimmung mit dem beteiligten Personenkreis der FPQ GmbH unter Einschaltung des juristischen Beistandes falls nötig. Dazu gehören die Dokumentation und Information aller Beteiligten sowie das Ergreifen der erforderlichen Maßnahmen. Falls erforderlich, wird auch die beteiligte Person der FPQ GmbH miteinbezogen. Die Entscheidungen trifft die Leitung der Zertifizierungsstelle, in besonderen Fällen in Abstimmung mit der Geschäftsführung und dem Gremium. Der Beschwerdeführer kann gegen die Ergebnisse Einspruch erheben.

### **1.5 Beschwerden über zertifizierte Kunden von FPQ GmbH**

Erhält die FPQ eine Beschwerde die einen zertifizierten Kunden betrifft, muss dieser Kunde umgehend informiert werden. Bei der Prüfung und Bearbeitung der Beschwerde muss die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems der Kunden mitberücksichtigt werden. In Abstimmung mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer muss ermittelt werden, in wie weit der Gegenstand der Beschwerde bzw. die Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Der Beschwerdeführer wird über den Eingang, die Bearbeitung der Beschwerde und über die Ergebnisse (Maßnahme) von der Geschäftsführung oder von der Leitung der Zertifizierungsstelle unterrichtet.

Die Identität des Beschwerdeführers wird gegenüber dem Leistungserbringer (Kunden) nicht offenbart.

### **1.6 Bewertung der FPQ Auditoren und FPQ Prüfer (Beschwerden)**

Maßnahmen bei Beschwerden über Auditoren oder Prüfer werden von der Geschäftsführung und der Leitung der Zertifizierungsstelle durchgeführt.

Der Auditor oder Prüfer soll grundsätzlich zum Vorgang angehört werden. Der Auditor oder Prüfer darf im Reklamationsfall keinen direkten Kontakt mit dem Kunden ohne Zustimmung der FPQ GmbH aufnehmen.

### **1.7 Bearbeitung der Einsprüche/Beschwerden**

Jeder Mitarbeiter, der nicht in das betroffene Verfahren involviert ist, ist berechtigt

Beschwerden und Einsprüche zu bearbeiten.. Jedes Verfahren wird streng vertraulich ausgeführt.

Die FPQ GmbH **bestätigt** den Eingang des Einspruchs oder der Beschwerde.

### **Einspruch:**

- Ein Einspruch muss **begründet sein** und **innerhalb von 4 Wochen ab Zustellung der Zertifizierungsentscheidung** schriftlich eingereicht werden.
- Der Einspruchsführer hat an Maßnahmen des Verfahrens im erforderlichen Umfang mitzuwirken. Insbesondere sind alle erforderlichen Auskünfte, die Vorlage von Unterlagen und Aufzeichnungen, der Zugang zu der entsprechenden Ausstattung, dem(n) Standort(en), dem Personal, den Unterauftragnehmern und sonst erforderliche Unterstützung zu gewähren, um eine zeitnahe und qualifizierte Bearbeitung zu gewährleisten.
- Das Verfahren muss innerhalb von 6 Wochen nach Eingang bearbeitet werden. Wenn nicht, muss die Überschreitung dieser Frist mit dem Kunden abgestimmt werden.

### **Beschwerden:**

- Beschwerden müssen schriftlich erfolgen und begründet sein. Beschwerden ohne Begründung werden zurückgewiesen.

Für jede Beschwerde bzw. jeden Einspruch werden separate elektronische Akten angelegt, in denen das gesamte Verfahren dokumentiert wird.

Die Beschwerde- oder Einspruchsentscheidung trifft die Leitung der Zertifizierungsstelle. Sollte die Leitung ggf. in den Vorgang einbezogen und deshalb nicht neutral sein, wird die Vertretung die Entscheidung treffen. In besonderen Fällen wird die Geschäftsleitung oder das Gremium hinzugezogen.

Die FPQ GmbH ergreift alle erforderlichen Folgemaßnahmen, um den Einspruch oder die Beschwerde beizulegen.

Die FPQ GmbH lässt dem Beschwerdeführer bzw. dem Einspruchsführer das Ergebnis schriftlich zukommen. Der Rechtsweg steht dem Beschwerde- bzw. Einspruchsführer weiterhin offen.

Die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung über Beschwerden bzw. Einsprüche führen nicht zur Benachteiligung des Einspruch-/Beschwerdeführers.

Die FPQ stellt sicher, dass alle Beschwerden und Einsprüche konstruktiv, unparteiisch

und zeitgerecht behandelt werden.

Zudem stellt die FPQ sicher, dass alle Daten, die den Beschwerde-/Einspruchsführer und den Grund für den Einspruch betreffen, vertraulich behandelt werden.

Der betreffende Kunde hat an Maßnahmen eines Beschwerdeverfahrens im erforderlichen Umfang mitzuwirken. Insbesondere sind alle erforderlichen Auskünfte, die Vorlage von Unterlagen und Aufzeichnungen, der Zugang zu der entsprechenden Ausstattung, dem(n) Standort(en), dem Personal, den Unterauftragnehmern und sonst erforderliche Unterstützung zu gewähren, um eine zeitnahe und qualifizierte Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten.

### 1.8 Gültigkeit der zugrundeliegenden Entscheidung

In Einspruchsverfahren, in denen der Gegenstand des Einspruchs eine Entscheidung der FPQ ist, behält die zugrundeliegende Entscheidung bis zum Abschluss des Verfahrens ihre Gültigkeit.

Ein Einspruch bzw. eine Beschwerde müssen begründet sein sowie ggf. mit erforderlichen Nachweisen versehen werden, um eine objektive Nachprüfung zu ermöglichen. Beschwerden oder Einsprüche ohne Begründung werden zurückgewiesen.

Gegen Entscheidungen unserer Zertifizierungsstelle kann der Kunde ab Zustellung der betreffenden Entscheidung, schriftlich Einspruch einlegen. Der Einspruch muss unverzüglich erfolgen.

### 1.9 Kosten

Die Kosten für das Einspruchsverfahren sind in der Preisliste festgelegt und auf der Homepage unter [www.fpq-cert.de](http://www.fpq-cert.de) veröffentlicht. Dabei überschreiten die Ausgaben für das Einspruchsverfahren nie die Kosten des Präqualifizierungsverfahrens.

Beschwerdeverfahren und berechtigte Einsprüche sind kostenneutral.