

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 Ein- spruch ein (formlos)	Beschwerdeführer		
1b	Beschwerdeführer reicht Be- schwerde ein (formlos)	Beschwerdeführer		
2	Einspruch/Beschwerde ent- gegen nehmen	Alle Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle		
3	Einspruch/Beschwerde an zentrales E-Mail-Postfach für Einspruch/Beschwerde wei- terleiten (info@schipper-certpers.de) Betreff: „Weiterleitung Be- schwerde/Einspruch“	Die Person, die eine Beschwerde oder einen Ein- spruch entgegen- genommen hat		E-Mail
4	Überprüfung der Zuständig- keit und Weiterleitung an zu- ständige Person (bei Einsprü- chen muss dies eine andere Person sein als diejenige, die die entsprechende Entschei- dung zu verantworten hat).	Leitung Zertifizierungsstelle		
5	Eingangsbestätigung und In- formation über weitere Vor- gehensweise innerhalb von 4 Wochen an den Beschwerde- führer 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 bearbeiten und Lösungsvorschlag erarbeiten, innerhalb von 8 Wochen nach Eingang	Leitung Zertifizierungsstelle		
7	Entscheidung über Einspruch/Beschwerde herbeiführen und Beschwerdeführer informieren	Leitung Zertifizierungsstelle		
8	Falls Lösung nicht akzeptiert wird: Beschwerdeführer kann den Beschwerdeausschuß der Schipper CertPers einschalten			
9	Bearbeitung des Einspruchs/der Beschwerde durch den Beschwerdeausschuß	Beschwerdeausschuß	Bearbeiter	
10	Entscheidung über Annahme oder Ablehnung des Lösungsvorschlags des Beschwerdeausschusses treffen	Leitung Zertifizierungsstelle		
11	Beschwerdeführer über Entscheidung informieren	Leitung Zertifizierungsstelle		
12	Sammlung und Archivierung aller Einsprüche/Beschwerden	Leitung Zertifizierungsstelle		Zentrales Ablagesystem der Zertifizierungsstelle