

## Ziel und Anwendungsbereich

- Dieser Prozess beschreibt die Einspruchs- und Beschwerdebearbeitung der GreenSign Institut GmbH.
- Ziel ist es, einen strukturierten und normenkonformen Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden sicherzustellen, um die Anforderungen aller interessierten Parteien zu erfüllen, Zufriedenheit zu steigern und kontinuierliche Verbesserungen gemäß den Anforderungen der DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO/IEC 17065 zu gewährleisten.
- Dieser Prozess gilt für Einsprüche von zertifizierten Betrieben und Beschwerden zur GreenSign Institut GmbH oder einem zertifizierten Betrieb.
- Alle zertifizierten Betriebe haben die Möglichkeit einen Einspruch gegen die Zertifizierung einzulegen. Des Weiteren steht es jeder interessierten Partei offen eine Beschwerde zu äußern. Dieser Prozess gilt somit für alle interessierten Parteien, insbesondere Mitarbeitende, beauftragte Parteien und die Geschäftsführung der GreenSign Institut GmbH, die an der Umsetzung der Einspruchs- und Beschwerdebearbeitung beteiligt sind.

## Einspruchsbearbeitung

### Einspruchseingang

- Einsprüche gegenüber der GreenSign Institut GmbH können mündlich, telefonisch, schriftlich oder über das Einspruchsformular erfolgen.
- Daraufhin erhält der Einspruchsgeber eine Bestätigung über den Eingang des Einspruchs bei der GreenSign Institut GmbH.
- Alle Einsprüche werden systematisch dokumentiert.

### Einspruchsweiterleitung

- Alle Einsprüche werden an die Geschäftsführung und den Leiter der Zertifizierungsstelle mit Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.

### Einspruchsbewertung

- Die Stellungnahme des Leiters der Zertifizierungsstelle wird von der Geschäftsführung evaluiert.

## Entscheidung zur Berechtigung und Umgang mit Einspruch

- Die Geschäftsführung überprüft den Einspruch und die Stellungnahme auf:
  - Berechtigung des Einspruchsgeber;
  - neue und unberücksichtigte Informationen;
  - Verfahrensfehler und Unregelmäßigkeiten (zum Beispiel Fehler im Auditverfahren, Interessenskonflikte, mangelnde Objektivität oder falsche Bewertung von Nachweisen).
- Damit die Entscheidung, die den Einspruch klärt, von einer Partei erfolgt, die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen war, trifft die Geschäftsführung eine Entscheidung zum Umgang mit dem Einspruch. Dabei gibt es zwei Optionen:

### Einspruch ist nicht berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass der Einspruch nicht berechtigt ist/abgelehnt wird, wenn:
  - der Einspruchsgeber nicht berechtigt zum Einspruch ist;
  - keine neuen, relevanten Informationen vorliegen;
  - der Einspruch keine sachlichen und verfahrensrelevanten Aspekte betrifft oder keinen Bezug zu dem Konformitätsbewertungsprogramm erkennen lässt;
  - der Einspruch bereits abschließend geprüfte Aspekte betrifft.

### Einspruch ist berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass der Einspruch berechtigt ist/angenommen wird, wenn:
  - der Einspruchsgeber berechtigt zum Einspruch ist und
  - neue und unberücksichtigte Informationen vorliegen und
  - Verfahrensfehler und Unregelmäßigkeiten nachgewiesen sind (zum Beispiel. Fehler im Auditverfahren, Interessenkonflikte, mangelnde Objektivität oder falsche Bewertung von Nachweisen) und Bezug zu dem Konformitätsbewertungsprogramm haben.

### Entscheidungsumsetzung

- Bei Annahme des Einspruchs wird das Audit und die Zertifizierungsdokumentation einspruchsgerecht vom Auditor angepasst.
- Das Audit wird erneut bewertet und es erfolgt eine erneute Zertifizierungsentscheidung durch den Leiter der Zertifizierungsstelle.
- Falls sich das Zertifizierungsergebnis geändert hat, erteilt der Leiter der Zertifizierungsstelle ein neues Zertifikat und das Ergebnis wird entsprechend dokumentiert.

### Ergebnismitteilung Einspruchsgeber/Betrieb

- Der Einspruchsgeber und der Betrieb werden über die getroffene Entscheidung informiert.
- Für den Fall der Annahme des Einspruchs wird die neue Zertifizierungsdokumentation übersendet.
- Der Abschluss des Einspruchs wird dokumentiert.

### Gegebenenfalls Einleitung präventiver Maßnahmen zur Vermeidung

- Angenommenen Einsprüche werden hinsichtlich möglicher systematischer Fehler analysiert.
- Im Falle systematischer Fehler werden präventive Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Einsprüche im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung eingeleitet.
- Die Risikoanalyse wird in dem Zuge angepasst.

## Beschwerdebearbeitung

### Beschwerdeeingang

- Beschwerden gegenüber der GreenSign Institut GmbH können mündlich, telefonisch, schriftlich oder über das Beschwerdeformular erfolgen.
- Daraufhin erhält der Beschwerdegeber eine Bestätigung über den Eingang der Beschwerde bei der GreenSign Institut GmbH.
- Alle Beschwerden werden systematisch dokumentiert.

### Beschwerdeklassifizierung

- Die Beschwerde wird basierend auf Beschwerdegegenstand und dem Schweregrad klassifiziert:
- Beschwerdegegenstand:
  - GreenSign Institut GmbH
  - Zertifizierter Betrieb
- Schweregrad
  - Leichte Beschwerde: Eine leichte Beanstandung oder Reklamation, die geringfügige Abweichungen oder Unregelmäßigkeiten betrifft und keine schwerwiegenden Folgen für die Qualität, das Vertrauen oder die Konformität des zertifizierten Betriebs oder der GreenSign Institut GmbH hat. Die Ursache der leichten Beschwerden können meist ohne umfangreiche Maßnahmen behoben werden und haben keinen Einfluss auf die Zertifizierung oder die Vertrauenswürdigkeit der GreenSign Institut GmbH.
  - Gravierende Beschwerde: Eine schwerwiegende Beanstandung, die erhebliche Mängel, Verstöße oder Fehlverhalten betrifft und die die Integrität, das Vertrauen oder die Konformität eines zertifizierten Betriebs oder der GreenSign Institut GmbH erheblich beeinträchtigen kann. Gravierende Beschwerden erfordern umfassende Untersuchungen und Korrekturmaßnahmen und können zum Entzug der Zertifizierung führen.

### Beschwerdeweiterleitung

- **Beschwerde über zertifizierten Betrieb:**
  - Leichte Beschwerde:
    - Die leichte Beschwerde wird zur Information an den zertifizierten Betrieb weitergeleitet.
  - Gravierende Beschwerde:
    - Die Geschäftsführung wird über die gravierende Beschwerde informiert.
    - Die gravierende Beschwerde wird an den zertifizierten Betrieb mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.
- **Beschwerde über GreenSign Institut GmbH:**
  - Leichte Beschwerde:
    - Die leichte Beschwerde wird an den zuständigen Mitarbeitenden mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.
  - Gravierende Beschwerde:
    - HR und die Geschäftsführung werden über die gravierende Beschwerde informiert.
    - Die gravierende Beschwerde wird an den zuständigen Mitarbeitenden mit der Bitte um Stellungnahme innerhalb von 48 Stunden weitergeleitet.

### Entscheidung zur Berechtigung und Umgang mit Beschwerde

- Die Stellungnahmen vom Betrieb oder dem zuständigen Mitarbeitenden werden an die Geschäftsführung weitergeleitet.
- Die Geschäftsführung trifft eine Entscheidung zum Umgang mit der Beschwerde. Dabei gibt es zwei Optionen:

### Beschwerde ist nicht berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass die Beschwerde nicht berechtigt/abgelehnt wird.
- Es wird sich beim Beschwerdegeber bedankt und er wird darüber informiert, dass als Ergebnis der internen Überprüfung keine weiteren Schritte eingeleitet werden.

### Beschwerde ist berechtigt

- Die Geschäftsführung entscheidet, dass die Beschwerde berechtigt ist/angenommen wird, und entscheidet über den Umgang mit der Beschwerde.

### Entscheidungsumsetzung

- **Beschwerde über zertifizierten Betrieb:**
  - Die Geschäftsführung informiert entsprechende Auditoren über die Entscheidung zur Beschwerde.
  - Bei Annahme der Beschwerde wird das Audit und die Zertifizierungsdokumentation beschwerdegerecht vom Auditor angepasst. Das Audit wird erneut bewertet und es erfolgt eine Zertifizierungsentscheidung durch den Leiter der Zertifizierungsstelle.
  - Falls sich das Zertifizierungsergebnis geändert hat, wird ggfs. das Zertifikat entzogen und das Ergebnis entsprechend dokumentiert.
- **Beschwerde über GreenSign Institut GmbH:**
  - Die Geschäftsführung informiert den zuständigen Mitarbeitenden.
  - Der zuständige Mitarbeitende setzt die Lösungsmaßnahme um.
  - Der zuständige Mitarbeitende informiert über die durchgeführte Lösungsmaßnahme.
  - Der zuständige Mitarbeitende prüft die Wirksamkeit der durchgeführten Lösungsmaßnahme nach einem angemessenen Zeitraum.

### Ergebnismitteilung Beschwerdegeber/Betrieb

- Der Beschwerdegeber und der Betrieb werden über die getroffene Entscheidung informiert.
- Der Abschluss der Beschwerde wird systematisch dokumentiert.

### Gegebenenfalls Einleitung präventiver Maßnahmen zur Vermeidung

- Angenommenen Beschwerden werden hinsichtlich möglicher systematischer Fehler analysiert.
- Im Falle systematischer Fehler werden präventive Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Beschwerden im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung eingeleitet.
- Die Risikoanalyse wird in dem Zuge angepasst.