

### Allgemeines

Diese Prozessbeschreibung gilt für Einsprüche von jeweiligen Kunden über die eigene von der ÖQA erbrachten Begutachtungs-/Zertifizierungsverfahren inkl. Zertifikatsentscheidung und Ausstellung von ÖQA-Zertifikaten sowie Beschwerden, die Dritte gegenüber Gütezeicheninhaber erheben und die schriftlich an die ÖQA gerichtet werden.

Beschwerden als auch Einsprüche unterliegen der strengsten Vertraulichkeit seitens der ÖQA und wirken sich auch in keiner Weise diskriminierend auf den Einspruch-/Beschwerdeführer aus.

### Einsprüche

Einsprüche können nur vom jeweiligen Kunden über die eigene von der ÖQA erbrachten Dienstleistungen inkl. Zertifikatsentscheidung erfolgen.

Schriftliche Einsprüche werden erfasst und in Form eines Ordners (E-Mail, Aktennotiz) in der Geschäftsstelle dokumentiert (Verteiler Geschäftsführung) und verfolgt den Zweck, die Bereinigung auftretender Meinungsverschiedenheiten mit den Kunden und von dritter Seite zu regeln.

### Abwicklung von Einsprüchen

Der Eingang eines schriftlichen Einspruchs wird dem Beschwerdeführer durch die Geschäftsstelle innerhalb von 2 Tagen bestätigt.

Gemeinsam mit dem Ausschuss für Einsprüche und Beschwerden (AEB) erfolgt eine Vorabklärung in Bezug auf grundsätzliche Berechtigungen des Einspruchs in Anlehnung an die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ bzw. in Bezug auf die bemängelte ÖQA-Entscheidung. Dabei ist auch zu prüfen, inwieweit der Einspruch sich auf die eigene Zertifizierungstätigkeit bezieht bzw. ob sich diese in erster Linie auf die zertifizierte Dienstleistung des Kunden bezieht.

Bei der Abklärung von Einsprüchen ist sichergestellt, dass die dazu beauftragten Personen unabhängig sind. Dies bezieht sich auf den Begutachtungsprozess als auch auf den Zertifizierungsentscheidungsprozess.

Wird der behandelte Einspruch als nicht berechtigt beurteilt, so wird der Beschwerdeführer mit der Begründung der Entscheidung des AEB durch die Geschäftsstelle schriftlich informiert.

Erscheint dem AEB der Einspruch berechtigt und sind zur weiteren Entscheidungsfindung Unterlagen/Informationen erforderlich, kann er diese anfordern und darauf basierend die Prüfung vornehmen. Abhängig vom Ergebnis der Prüfung trifft der AEB seine Entscheidung.

Wird der behandelte Einspruch als nicht berechtigt beurteilt, so wird der Beschwerdeführer mit der Begründung der Entscheidung des AEB durch die Geschäftsstelle schriftlich informiert.

Besteht der Einspruch zu Recht, werden weitere Maßnahmen veranlasst.

Jedenfalls hat der Beschwerdeführer die Möglichkeit Einspruch gegen die Entscheidung/en des AEB zu erheben und sich an das ÖQA-Council zu wenden.

### **Beschwerden**

Beschwerden können auch über Dritte eingebracht werden. Diese können sich z. B. auf die Dienstleistung zur jeweiligen Güterrichtlinie als auch auf Personen beziehen. Weiters können sich Beschwerden auch auf allgemeine Bereiche der ÖQA beziehen.

### **Abwicklung von Beschwerden**

Der Eingang einer schriftlichen Beschwerde wird dem Beschwerdeführer durch die Geschäftsstelle innerhalb von 2 Tagen bestätigt.

Die Geschäftsstelle prüft mit der ÖQA-Geschäftsführung in Bezug auf grundsätzliche Berechtigungen der Beschwerde in Anlehnung an die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ bzw. Güterrichtlinie auf die bemängelte ÖQA-Entscheidung.

Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden seitens der ÖQA innerhalb von 14 Tagen mit Aufforderung zur Stellungnahme an diesen weiter geleitet.

Alle Informationen und Unterlagen werden dem AEB zur Prüfung und Entscheidung vorgelegt.

Wird die behandelte Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der Beschwerdeführer mit der Begründung der Entscheidung des AEB durch die Geschäftsstelle schriftlich informiert.

Ist es aus Sicht der ÖQA sinnvoll, kurzfristige Überprüfungen beim Kunden durchzuführen ist eine entsprechende Begutachtung innerhalb von 90 Tagen durchzuführen und das Ergebnis entsprechend zu dokumentieren. Seitens der ÖQA-Geschäftsstelle ist dazu ein entsprechend qualifizierter unabhängiger Fachexperte zu beauftragen.

Bei der Abklärung von Beschwerden ist sichergestellt, dass die dazu beauftragten Personen unabhängig sind. Dies bezieht sich auf den Begutachtungsprozess als auch auf den Zertifizierungsentscheidungsprozess.

Liegt ein in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierter Entzugstatbestand vor, wird der Entzug des Zertifikates/Gütezeichens eingeleitet.

Der Beschwerdeführer wird über das Ergebnis informiert.

Sowohl der Beschwerdeführer als auch die beanstandete Organisation haben die Möglichkeit Einspruch gegen die Entscheidung des AEB zu erheben und sich an das ÖQA-Council zu wenden.

### **Dokumentation**

Die Geschäftsstelle führt über die behandelte Einsprüche/Beschwerden die nötige Dokumentation, die einerseits im entsprechenden Firmenakt und andererseits in der ÖQA unter „Einsprüche“ / „Beschwerden“ (separater Ordner) aufbewahrt werden. Dadurch wird auch geprüft, ob es ähnliche Fälle in der Vergangenheit gegeben hat bzw. werden diese berücksichtigt.

### **Maßnahmen**

Darüber hinaus wird zur Abwicklung von internen Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen ein Maßnahmenprotokoll erstellt und damit der Verbesserungsprozess eingeleitet. Die Zuständigkeit bis hin zur Wirksamkeitsüberprüfung obliegen dem QM der ÖQA gemeinsam mit der ÖQA-Geschäftsstelle.