

## AC-VA-201, v13      Einspruchsprozess, Beschwerdeprozess, Feedback

### A. Einspruchsprozess

### B. Beschwerdeprozess und Feedback

#### **Anwendbare Regeldokumentation**

ISO/IEC 17021-1:2015	Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Audits und Zertifizierungen von Managementsystemen durchführen.
DIN EN 9104-001	Anforderungen an Zertifizierungsverfahren für Qualitätsmanagementsysteme der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung

### A. Einspruchsprozess

#### **Zweck**

Definition eines Prozesses zur Entgegennahme, Bewertung und Entscheidung über Einsprüche gegen (Zertifizierungs-)Entscheidungen der AirCert und ihres Zertifizierungspersonals einschließlich der Auditoren.

#### **Umfang**

Der Umfang dieses Verfahrens umfasst Einsprüche zu allen Zertifizierungen und Zertifizierungsvorgängen der AirCert.

#### **Verantwortlichkeiten**

Der Zertifizierungsmanager ist verantwortlich für:

- Die Sicherstellung, dass die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung über Einsprüche nicht zu benachteiligenden oder diskriminierenden Maßnahmen gegen den Einspruchsführer führen.
- Die Vorabvalidierung und Beauftragung eines ständigen Mitglieds des Ausschusses zur Sicherung der Unparteilichkeit zur Einleitung von Analyse, Bewertung und Entscheidung über einen Einspruch. Das nominierte ständige Mitglied des Ausschusses zur Sicherung der Unparteilichkeit darf nicht im/am Gegenstand/Vorgang des Einspruchsverfahrens beteiligt sein. Es sollte unter Berücksichtigung der Unparteilichkeit und Unbefangenheit dasjenige ständige Mitglied nominiert werden, dessen Spezialgebiet der Natur des Einspruches am nächsten kommt.
- Gegebenenfalls Sicherstellung der Umsetzung einer neuen Entscheidungs-/Zertifizierungsentscheidung im Zusammenhang mit dem Einspruch, der Berichtigung oder Ratifizierung der früheren Zertifizierungsentscheidung als Ergebnis der Einspruchsprüfung.
- Archivierung eines neuen Entscheidungs-/Zertifizierungsentscheidungsdatensatzes mit dem Nachweis des Einspruchsantrags sowie der abschließenden Mitteilung des Einspruchsführers über die endgültige Entscheidung.

Das nominierte ständige Mitglied des Ausschusses zur Sicherung der Unparteilichkeit ist für die Untersuchung des Einspruches verantwortlich, einschließlich:

- Die Leitung des Einspruchsverfahrens
- Kontaktierung des Einspruchsführers unter:
  - Bestätigung des Eingangs des Einspruches (innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt)
  - Darstellung des Prozessierens des Einspruchs
  - Sammlung und Überprüfung zusätzlicher Daten und Informationen bei Bedarf
  - Kommunikation des Fortschritts
- Anrufung der weiteren Mitglieder des Ausschusses zur Sicherung der Unparteilichkeit um die Analyse und um die Bewertung des Einspruchs durchzuführen. Hierbei können/kann
  - Daten, Meinungen, Stellungnahmen von allen beteiligten Parteien eingeholt werden.

- Falls zusätzliche Kompetenz erforderlich ist, um die Bewertung durchzuführen oder wenn die Komplexität des Falles dies erfordert, weitere Experten (Rechtsexperten, Zertifizierungsexperten, ...) zur Entscheidungsfindung befragt werden
- Ergebnisse früherer ähnlicher Einsprüche berücksichtigt werden
- Gegebenenfalls die Meinungen von regelsetzenden Stellen eingeholt werden
- Ein Schlichtungsausschuss unter Beteiligung des Einspruchsführers, eines AirCert-Mitarbeiters (bevorzugt operative Leitung oder Geschäftsführer), dem Leiter des Verfahrens sowie bei Bedarf weiterer Experten einberufen werden. Eine Einigung im Schlichtungsausschuss ist anzustreben und anderen Entscheidungsprozessen vorzuziehen. Eventuell anfallende Reisekosten trägt die AirCert.
- Formalisierung der endgültigen Einspruchsentscheidung
- Gegebenenfalls Definition der Umsetzung einer neuen Entscheidungs-/Zertifizierungsentscheidung im Zusammenhang mit dem Einspruch, der Berichtigung oder Ratifizierung der früheren Zertifizierungsentscheidung als Ergebnis der Einspruchsprüfung.
- Formale Kommunikation der Ergebnisse der Einspruchsprüfung an den Einspruchsführer und alle weiteren beteiligten Parteien

Der Einspruchsführer ist für die Bereitstellung klarer Informationen verantwortlich und muss für die Bereitstellung zusätzlicher Daten zur Verfügung stehen, wenn dies vereinbart oder erforderlich ist, um die vollständige Analyse eines eingeleiteten Einspruchs zu ermöglichen.

#### **Prozessablauf**

- Einreichung eines schriftlichen Einspruches durch die einspruchsführende Partei innerhalb 21 Tagen nach Bekanntwerden des Ergebnisses welches zum Einspruch führt
- Die Vorabvalidierung und Beauftragung eines ständigen Mitglieds des Ausschusses zur Sicherung der Unparteilichkeit zur Einleitung von Analyse, Bewertung und Entscheidung über einen Einspruch
- Benachrichtigung des Einspruchsführers innerhalb von 5 Werktagen
- Durchführung der Untersuchungen und Analysen
- Entscheidung über Einspruch innerhalb 28 Tagen
  - Akzeptierung: Einleitung entsprechender korrigierender Maßnahmen
  - Ablehnung
  - Formale, schriftliche Benachrichtigung des Einspruchsführers über Entscheidung
- Schriftliche Benachrichtigung der AirCert durch den Einspruchsführer über Annahme oder Rückweisung der Entscheidung innerhalb von 5 Werktagen
  - Bei Rückweisung, Abgabe einer Erklärung der Absicht eines Rechtsstreits durch den Einspruchsführer

#### **Allgemeines**

Unter bestimmten Umständen (wie z. B. dem Fehlen objektiver Beweise oder der sukzessiven Nichtverfügbarkeit von Klarstellungen oder zusätzlichen Daten durch die Einspruchsführer) kann ein Einspruch als ungültig angesehen werden. In allen Fällen wird der Einspruchsführer ordnungsgemäß informiert.

#### **Aufzeichnungen**

Neuer Entscheidungs-/Zertifizierungsentscheidungsdatensatz mit dem Nachweis des Einspruchsantrags sowie die abschließende Mitteilung des Einspruchsführers über die endgültige Entscheidung.

## **B. Beschwerdeprozess und Feedback**

### **Zweck**

Die Kundenbetreuung ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg von AIRCERT, der darin besteht, Prozesse einzuführen, um die Zufriedenheit unserer Kunden mit unserem Geschäft zu maximieren. Schlüsselemente der Kundenbetreuung sind, wie wir unsere Offenheit für Feedback zeigen und wie wir Feedback zur Verbesserung unserer Dienstleistungen nutzen.

Dieses Verfahren definiert den Prozess, der innerhalb von AIRCERT zur aktiven Suche und zum Handeln nach Feedback eingesetzt wird, mit dem Ziel, unsere Dienstleistungen und damit die Kundenzufriedenheit zu verbessern und gleichzeitig AIRCERT, einschließlich unserer Dienstleistungen und Logos, zu schützen.

Die Einhaltung dieses Prozesses gewährleistet:

- Konsistenten und effektiven Umgang mit Feedback
- Dass AIRCERT den größtmöglichen Nutzen aus dem Feedback zieht und bei Bedarf sicherstellt, dass Korrekturmaßnahmen und Qualitätsverbesserungs-Maßnahmen umgesetzt werden.

### **Umfang**

Der Umfang dieses Verfahrens gilt für alle Arten von Beschwerden und Rückmeldungen.

### **Richtlinie**

Feedback wird in der Regel wie folgt erhalten:

- Unser Kunde oder eine dritte Partei ist der Meinung, dass ein bestimmter Umstand/Ereignis/Problem ein positives oder negatives Feedback verdient.
- AIRCERT hat um Feedback zum Abschluss einer Zertifizierungs- oder Auditdienstleistung oder einer anderen Kundenbefragung gebeten.

Das Feedback lässt sich in fünf Kategorien einteilen,

- Beschwerde - Ausdruck der Unzufriedenheit mit oder in Bezug auf ein oder mehrere Dienstleistungen, die von AIRCERT oder dem Kunden von AIRCERT angeboten werden; eine formelle Antwort von AIRCERT wird erwartet.
- Missbrauch von AIRCERT-Zeichen - z.B. AIRCERT-Logo,
- Kompliment - ein Ausdruck der Wertschätzung einer AIRCERT-Dienstleistung durch AIRCERT-Kunden oder einer anderen Partei
- Kommentar - ein Ausdruck eines AIRCERT-Kunden oder einer anderen Partei, der weder eine Beschwerde noch ein Kompliment darstellt, aber als bemerkenswert gilt.
- Feedback zur Kundenbefragung - alle Informationen, die sich aus individuellen Kundenbefragungen ergeben und für Verbesserungsmaßnahmen verwendet werden können.

Der Zertifizierungsmanager ist für den Prozess zur Bearbeitung aller Kundenrückmeldungen im Zusammenhang mit formalen Beschwerden über AIRCERT oder seine Kunden (einschließlich des Missbrauchs von AIRCERT-Zeichen und Akkreditierungszeichen) verantwortlich.

AIRCERT verfügt über eine eigene Kundenzufriedenheitsumfrage, die zur Überwachung der Kundenzufriedenheit verwendet wird. Wenn negative Rückmeldungen eingehen, trifft der Zertifizierungsmanager die Entscheidung, ob diese durch den formalen Kundenbeschwerdeprozess oder durch den Korrekturmaßnahmenprozess prozessiert werden sollen.

Das Feedback, das über die OASIS-Datenbank für die Luft- und Raumfahrt gesammelt wird, wird ebenfalls vom Zertifizierungsmanager überwacht. Dies kann sein:

- Feedback zu operativen Fragen
- Feedback zu technischen Fragen der Luft- und Raumfahrt
- Feedback zu OASIS-Verwaltungs-/Zertifikatsfragen
- Feedback zu von AirCert zertifizierten Kunden

Dieses Feedback ist inhaltlich breit gefächert, aber alle Punkte, die Beschwerden gegen AIRCERT oder seine Kunden darstellen, werden durch den Zertifizierungsmanager bearbeitet, um sie zu

protokollieren und zu bearbeiten. Die Antwort muss in der OASIS-Datenbank dokumentiert und dort geschlossen werden.

### **Bestätigung**

Bei Beschwerden über unsere Kunden muss der Zertifizierungsmanager sicherstellen, dass

- der Beschwerdeführer die Grenzen der AIRCERT-Rolle bei der Bearbeitung solcher Beschwerden versteht.
- dass das zu beschwerende Unternehmen ein Kunde von AIRCERT ist und dass die Beschwerde im Rahmen der AIRCERT-Zertifizierung liegt
- der Beschwerdeführer seine Beschwerde bereits schriftlich an den Kunden protokolliert hat und muss feststellen, ob der Beschwerdeführer mit der Offenlegung seines Namens einverstanden ist.

Für Komplimente, Kommentare oder Beschwerden über andere Abteilungen von AIRCERT sollten diese an den Geschäftsführer der AIRCERT geschickt werden, der sicherstellt, dass diese an den zuständigen Ansprechpartner weitergeleitet werden.

### **Bestätigung**

Wo immer möglich und/oder verlangt sowie sinnvoll, sendet der Zertifizierungsmanager nach Erlangung der Kenntnis über eine Beschwerde eine formelle Bestätigung an den Beschwerdeführer. Für Beschwerden über unsere Kunden muss die Bestätigung bei Bedarf ausführen, dass AIRCERT nicht in der Lage ist, sich an vertraglichen oder finanziellen Streitigkeiten zwischen einem Kunden und dem Beschwerdeführer zu beteiligen. Eine Information wird an den Kunden geschickt, in dem er darüber informiert wird, dass eine Beschwerde über ihn eingegangen ist.

### **Beschwerdeuntersuchung**

Der Zertifizierungsmanager wird die Beschwerde untersuchen und bei Bedarf andere Ressourcen in Anspruch nehmen. Der Zweck der Untersuchung, ist zu identifizieren:

- Ob ein Aspekt des AIRCERT-Managementsystems oder der AIRCERT-Prozesse fehlgeschlagen ist, und wenn ja, ermitteln von Korrekturmaßnahmen, einschließlich Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen.
- ob Mängel im Managementsystem und/oder in den Prozessen unseres Kunden bestehen. Werden diese gefunden, ist der Kunde verpflichtet, einen geeigneten Korrekturprozess einzurichten. Das AIRCERT kann aufgrund von festgestellten Systemfehlern zusätzliche Maßnahmen ergreifen, z.B. ein Special Audit durchführen.
- Für formelle Beschwerden über Kunden, die nach der Normenreihe EN 91xx zertifiziert sind, muss/müssen
  - Der Kunde vom Zertifizierungsmanager über alle Anträge auf Korrekturmaßnahmen und eine Antwort innerhalb von 30 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde informiert werden;
  - Alle erhaltenen Rückmeldungen werden überprüft, und wenn eine Antwort angefordert wird, erfolgt die Antwort innerhalb von 30 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde;
  - Wenn der Zertifizierungsmanager feststellt, dass ein kurzfristiges Audit erforderlich ist, dieses Audit innerhalb von 90 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde abgeschlossen werden
  - der beschwerte Kunde
    - eine wirksame Korrekturmaßnahme definieren (gegebenenfalls mit Sofortmaßnahme)
    - die Konformität mit der geltenden Norm wiederherstellen
    - eine Ursachenanalyse, sowie Maßnahmen zur Beseitigung aller Ursachen festlegen und
    - ein Abschlussdatum für die Umsetzung aller Korrekturmaßnahmen definieren.
  - Der Zertifizierungsmanager verantwortliche für die Aktualisierung von OASIS zeichnen sowie für die Korrespondenz mit dem Kunden und die Aufzeichnung der Beschwerdebeweise.

Alle für die Beschwerde relevanten Aufzeichnungen werden aufbewahrt.

Bei Beschwerden über AIRCERT sollte die Untersuchung in der Regel innerhalb von zehn Werktagen nach Eingang der Beschwerde abgeschlossen werden, was jedoch auch von der Art der Beschwerde abhängt.

Bei Beschwerden über unsere Kunden kann die Untersuchung bis zu sechs Monate dauern, da ein (kostenpflichtiges) Audit (gegebenenfalls sogar mit weiterem Nachaudit) in den Räumlichkeiten des Kunden erforderlich sein kann.

Nach Abschluss der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer ein Schreiben zugesandt, in dem bestätigt wird, ob seine Bedenken berechtigt oder ungerechtfertigt waren.

### **Anonyme Beschwerden**

Bei einer Beschwerde, bei der der Beschwerdeführer nicht identifiziert werden kann oder will, ist es wichtig, aufgrund des potenziell schädlichen Charakters solcher Beschwerden und des Risikos für den Beschwerdeführer, dass strenge Richtlinien einhalten werden.

- Die betroffene Partei wird in der Regel darüber informiert, dass wir eine anonyme Beschwerde über sie erhalten haben. Ausgenommen hiervon ist der Fall, dass nach Ansicht des AIRCERT operativen Geschäftsstellenleiters durch eine solche Offenlegung ein erheblicher Schaden entstehen könnte.
- Unter keinen Umständen wird eine genaue Kopie der Beschwerde an die betroffene Partei geschickt. Es ist zulässig, den Inhalt des Schreibens vorab festzulegen, aber sicherzustellen, dass die Identität des Beschwerdeführers nicht aus dem Offenbarten ermittelt werden kann.
- Jede Untersuchung muss mit Sensibilität durchgeführt werden, wobei stets die Tatsache zu berücksichtigen ist, dass die Beschwerde böseartig sein kann.
- Wird die Beschwerde der betroffenen Partei mitgeteilt, so muss ihr die Möglichkeit gegeben werden, ihre Position zu vertreten, bevor eine Entscheidung über den Rechtfertigungsstatus getroffen wird.

### **Fristverlängerung und Eskalation**

Für den Fall, dass ein Fälligkeitsdatum für eine Beschwerde eine Verlängerung erfordert, wird sich der Kandidat mit dem Kunden in Verbindung setzen, um die Verzögerung zu erläutern, und der Zertifizierungsmanager wird sicherstellen, dass die Begründung dafür aufgezeichnet wird.

Im Falle der Normenreihe EN91xx wird, wenn eine Beschwerde eines Dritten nicht gelöst werden kann, diese an die Akkreditierungsstelle weitergeleitet.

### **Komplimente**

Die Komplimente werden gesammelt.

### **Kundenbefragungen**

Beim Abschlussgespräch von Audits erhalten die AIRCERT-Kunden den Kundenzufriedenheitsfragebogen ausgehändigt. Die Beantwortung der Fragen erfolgt auf freiwilliger Basis. Die Ergebnisse dieser Befragungen werden gesammelt.

Negative Kommentare werden sofort weiterverfolgt, bei Bedarf weiter abgeklärt und korrigierende Maßnahmen eingeleitet.

Die Kundenbefragung gibt auch Auskunft über die Zufriedenheit des Kunden mit dem von AIRCERT eingesetzten Auditor wieder. Diese Daten sind bei einer Auditorenbewertung zu berücksichtigen.

### **Training**

Alle Mitarbeiter werden während der Einweisung über den Beschwerdeprozess informiert.

### **Vertraulichkeit**

Informationen über den Beschwerdeführer sollten intern nur zur Verfügung gestellt werden, wenn dies für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich ist. Die Angaben des Beschwerdeführers sollten nicht an Dritte weitergegeben werden, die keine Akkreditierungs- oder Regulierungsstelle sind, es sei denn, der Beschwerdeführer stimmt ihrer Offenlegung ausdrücklich zu.