

Allgemeines

Diese Regelung gilt für die Behandlung von Einsprüchen über die von der ÖQA getroffenen Entscheidungen inkl. Zertifikatsentscheidung und Ausstellung von ÖQA-Zertifikaten sowie Beschwerden, die Dritte gegenüber Gütezeicheninhabern und der ÖQA 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*die Einspruch-/Beschwerdeführer*in aus.

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

Einsprüche

Einsprüche können nur vom jeweiligen Kunden über die von der ÖQA getroffenen Entscheidungen inkl. Zertifikatsentscheidung erfolgen.

Schriftliche Einsprüche werden erfasst und in Form eines Ordners (E-Mail, Aktennotiz, Maßnahmenprotokoll) 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*der Beschwerdeführer*in durch die Geschäftsstelle innerhalb von 2 Tagen bestätigt.

Es erfolgt eine Vorabklärung in Bezug auf grundsätzliche Berechtigungen des Einspruchs in Anlehnung an die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. in Bezug auf die bemängelte ÖQA-Entscheidung.

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

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

Wird der behandelte Einspruch nach Prüfung der nachgereichten Unterlagen als nicht berechtigt beurteilt, so wird der Beschwerdeführer mit der Begründung der Entscheidung durch die Geschäftsstelle schriftlich informiert.

Besteht der Einspruch zu Recht, werden weitere Maßnahmen veranlasst.

Jedenfalls hat der*die Beschwerdeführer*in die Möglichkeit Einspruch gegen die Entscheidung/en der Geschäftsstelle zu erheben und sich an den AEB zu wenden. Sollte der*die Beschwerdeführer*in auch diese Entscheidung anzweifeln, trifft das ÖQA-Council die endgültige Entscheidung.

Beschwerden

Beschwerden können über Dritte eingebracht werden. Diese können gegenüber Gütezeicheninhabern oder der ÖQA erhoben werden. Beschwerden 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.

Erstellt am 28.07.2022 Katharina Melmer	Geprüft am 28.07.2022 Katharina Melmer	Freigegeben am 08.08.2022 Martina Winter
Dateiname: RE-10-005 Einsprueche und Beschwerden_06		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 1 von 2

Abwicklung von Beschwerden

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

Die Geschäftsstelle prüft 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 weitergeleitet.

Alle einlangenden Informationen und Unterlagen werden von der Geschäftsstelle geprüft.

Wird die behandelte Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der*die Beschwerdeführer*in mit der Begründung der Entscheidung der 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*e entsprechend qualifizierte*r unabhängige*r Fachexpert*in 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*die Beschwerdeführer*in wird über das Ergebnis informiert.

Sowohl der*die Beschwerdeführer*in als auch die beanstandete Organisation haben die Möglichkeit Einspruch gegen die Entscheidung der Geschäftsstelle zu erheben und sich an den AEB zu wenden. Sollte der*die Beschwerdeführer*in auch diese Entscheidung anzweifeln, trifft das ÖQA-Council die endgültige Entscheidung.

Dokumentation

Die Geschäftsstelle führt über die behandelten Einsprüche/Beschwerden die nötige Dokumentation, die einerseits im entsprechenden Firmenakt und andererseits in der ÖQA unter „Einsprüche“ oder „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*der QM der ÖQA gemeinsam mit der ÖQA-Geschäftsstelle.

Erstellt am 28.07.2022 Katharina Melmer	Geprüft am 28.07.2022 Katharina Melmer	Freigegeben am 08.08.2022 Martina Winter
Dateiname: RE-10-005 Einsprüche und Beschwerden_06		
ÖQA Zertifizierungs-GmbH, A-1010 Wien, Gonzagagasse 1/27 oeqa@qualityaustria.com; www.austriaguetezeichen.at		Papierausdrucke unterliegen nicht dem Änderungsdienst Seite 2 von 2