

## **Behandlung von Informationsanfragen, Einsprüchen und Beschwerden**

### 11.1 Informationsanfragen

MediConZert beantwortet Informationsanfragen so vollständig wie möglich, unter Wahrung aller gebotenen Vertraulichkeitsverpflichtungen und nach bestem Wissen, insbesondere Anfragen zu

- a) geographischen Bereichen, in denen sie tätig ist;
- b) dem Status einer erteilten Zertifizierung;
- c) dem Namen, einschlägigen normativen Dokument, Geltungsbereich und geographischen Standort (Stadt und Land) eines bestimmten zertifizierten Kunden.

### 11.2 Einsprüche

Einsprüche können nur von Verfahrensbeteiligten an MediConZert eingereicht werden. Einsprüche können sowohl gegen das laufende Zertifizierungsverfahren, aber auch gegen Entscheidungen aller Art der MediConZert sowie gegen vermutete Schwächen in von der MediConZert zertifizierten Systemen erhoben werden. Einsprüche sind schriftlich oder per Mail an die MediConZert zu richten. MediConZert legt Wert auf die Feststellung, dass keinerlei Diskriminierung gegen jegliche Beteiligte an Einsprüchen geduldet und die Vertraulichkeit gewahrt wird.

Über die Behandlung von Einsprüchen entscheiden der Geschäftsführer und eine weitere sachkundige Person, sofern deren Unabhängigkeit nicht durch Beteiligung in dem Zertifizierungsverfahren, das dem Einspruch zugrunde liegt, oder aufgrund anderer Umstände beeinträchtigt ist. In diesem Fall wird eine geeignete Stellvertretung bestimmt.

Über Einsprüche wird unverzüglich innerhalb einer Frist von 5 Tagen entschieden und der Einsprucherhebende in einem förmlichen Schreiben informiert.

Im Umgang mit Einsprüchen sind die folgenden Arbeiten enthalten:

- a) Entgegennahme, Validierung und Untersuchung des Einspruchs sowie Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf ergriffen werden müssen, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen;
- b) Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden;
- c) Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

### 11.3 Beschwerden

Bei Erhalt einer Beschwerde prüft MediConZert, ob sich die Beschwerde auf Zert.tätigkeiten bezieht, für die sie verantwortlich ist, und falls dem so ist, bestätigt MediConZert dies dem Beschwerdeführer und befasst sich mit der Beschwerde. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann berücksichtigt die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems des Kunden. Begründete Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von MediConZert innerhalb von 14 Tagen auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben.

MediConZert legt Wert auf die Feststellung, dass keinerlei Diskriminierung gegen jegliche Beteiligte an Beschwerden geduldet wird und jede Beschwerde der Vertraulichkeit unterliegt.

Über die Behandlung von Beschwerden entscheiden der Geschäftsführer und eine weitere sachkundige Person, sofern deren Unabhängigkeit nicht durch Beteiligung in dem Zertifizierungsverfahren, das der Beschwerde zugrunde liegt, oder aufgrund anderer Umstände beeinträchtigt ist. In diesem Fall wird eine geeignete Stellvertretung bestimmt.

Über Beschwerden wird schnellstmöglich entschieden und der Beschwerdeführer in einem förmlichen Schreiben informiert. Dauert die Prüfung und Entscheidung länger als 1 Monat, ist auch ein Zwischenstandsbericht abzugeben.

Im Umgang mit Beschwerden sind die folgenden Arbeiten enthalten:

- a) Entgegennahme, Validierung, Untersuchung der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort ergriffen werden müssen;
- b) Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerden einschließlich der Maßnahmen als Reaktion darauf;
- c) Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

MediConZert ermittelt zusammen mit dem zertifizierten Kunden und dem Beschwerdeführer, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Eine weitere Eskalationsstufe steht durch Anrufung des Ausschusses zur Sicherung der Unparteilichkeit (AUP) offen.