

# Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen

Stand: Oktober 2024

## 1. Allgemein

Beschwerden über unsere Zertifizierungs- und/oder Prüfungstätigkeiten sowie Einsprüche zu Entscheidungen der Auditorinnen und Auditoren oder der Zertifizierungsstelle nehmen wir ernst. KPMG Cert hat zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen Verfahren implementiert, die eine unabhängige Bearbeitung sicherstellen. Zum Zwecke der Transparenz sind die Verfahren nachstehend für alle Beschwerde- und Einspruchführenden einsehbar.

Beschwerden und Einsprüche können Sie über unser Kontaktformular, telefonisch, schriftlich oder per E-Mail direkt an KPMG Cert GmbH richten. Wir kontaktieren Sie dann umgehend und suchen zusammen mit Ihnen eine Lösung. Im Falle von Beschwerden werden wir eine neutrale Schiedsstelle hinzuziehen, deren Entscheidung für uns bindend ist.

## 2. Beschwerdeverfahren

Der Kunde hat ein Recht sich zu beschweren. Er wird zudem auf die Einrichtung einer Schiedsstelle hingewiesen.

Bei Erhalt einer Beschwerde bestätigt KPMG Cert diese und bestätigt, sich damit zu befassen, wenn sich die Beschwerde auf die Zertifizierungs- und/oder Prüfungstätigkeiten bezieht, für die KPMG Cert verantwortlich ist. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann wird bei der Prüfung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigt. Im Falle der Beschwerde aus einer Verifizierung wird bestätigt, ob sich die Beschwerde auf die Validierungs-/Prüfungstätigkeiten bezieht.

Beschwerden über einen der oben genannten Kunden werden von KPMG Cert innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden Kunden weitergegeben.

Der Prozess zum Umgang mit Beschwerden beinhaltet die folgenden Elemente und Methoden:

- Anforderungen an die zu wahrende Vertraulichkeit, da sie sich auf die beschwerdeführende Person und auf den Anlass der Beschwerde beziehen;
- Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerden einschließlich der Maßnahmen als Reaktion;
- Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen werden;
- Erfassung und Überprüfung aller erforderlichen Informationen zur Validierung der Beschwerde;
- Bestätigung des Erhalts der Beschwerde und Zustellung der Fortschrittsberichte sowie des Ergebnisses an die beschwerdeführende Person.

Die Entscheidung, die dem/der Beschwerdeführenden mitzuteilen ist, wird durch eine Person/Personen, die vorher nicht in die Beschwerdeangelegenheiten einbezogen war/waren, getroffen, überprüft und bestätigt.

Wo immer möglich, wird KPMG Cert der beschwerdeführenden Person formelle Mitteilung zur Beendigung des Prozesses zum Umgang mit der Beschwerde machen.

KPMG Cert ermittelt zusammen mit dem Kunden und der beschwerdeführenden Person, ob und in welchem Umfang, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich zu machen ist.

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden dürfen nicht zur Benachteiligung der beschwerdeführenden Person führen.

Zum Umgang mit Beschwerden von Kunden oder Dritten und zur Herstellung der Kundenzufriedenheit gelten darüber hinaus folgende Bestimmungen:

- Alle Mitarbeitenden bei KPMG Cert können Beschwerden entgegennehmen, diese dokumentieren und an die zuständige Führungskraft/leitende Person (Leitung der Zertifizierungs- oder Verifizierungsstelle, Fachleitung bzw. SCC-Koordinator oder -Koordinatorin) sowie in Kopie auch an die beauftragte Person für Qualitätsmanagement weiterleiten.
- Für die Bearbeitung der Beschwerde ist die jeweils zuständige Leitungsperson verantwortlich. Diese hat in gravierenden Fällen die Geschäftsführung einzuschalten. Sie hat die Erledigung der Beschwerde (Behebungsmaßnahme) mit Ursache und gegebenenfalls Vorschlag vorbeugender Maßnahmen an die beauftragte Person für Qualitätsmanagement zurückzumelden. Die Maßnahmenfestlegung erfolgt bei übergreifenden Maßnahmen in Zusammenarbeit mit der beauftragten Person für Qualitätsmanagement und der Geschäftsführung.
- Die zuständige Führungskraft ist verantwortlich, dass Beschwerden so schnell wie möglich bearbeitet werden. Die beschwerdeführende Person erhält binnen einer Woche eine Eingangsbestätigung mit Angabe der bearbeitenden/zuständigen Person der Beschwerde.
- Kann mit der beschwerdeführenden Person kein Einvernehmen über angemessene Behebungsmaßnahmen erzielt werden, ist die Geschäftsführung einzuschalten. Gegenbenenfalls ist bei Beschwerden zu Korrektur- und Behebungsverfahren der Kunde auf die mögliche Einsetzung der Schiedsstelle hinzuweisen. Letztere ist bei Bedarf einzuschalten.
- Das Ergebnis der Behandlung von Beschwerden wird der beschwerdeführenden Person einschließlich Begründung schriftlich mitgeteilt.
- Bei Nichteinigkeit über das Ergebnis der Beschwerdebehandlung kann eine Schiedsstelle eingeschaltet werden. Im Falle von akkreditierten Dienstleistungen ist die jeweilige Akkreditierungsstelle zu konsultieren.

### 3. Einspruchsverfahren

KPMG Cert ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen verantwortlich und stellt sicher, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, nicht an der Prüfung der Treibhausgasemissionen und nicht an der Durchführung des Audits und der Zertifizierungsentscheidung beteiligt waren.

Vorlage, Untersuchungen und Entscheidungen zu Einsprüchen dürfen nicht zu diskriminierenden Aktivitäten gegen die einsprechende Person bzw. zur Benachteiligung führen.

Der Prozess zum Umgang mit Einsprüchen hat die folgenden Elemente und Methoden zu beinhalten:

- Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden.
- Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.
- Die einspruchsführende Person wird über den Erhalt des Einspruchs, den Prozess zum Umgang mit Beschwerden und die in den Prozess einbezogenen Personen benachrichtigt.
- Die Fortschrittsberichte sowie das Ergebnis werden an die Einsprechende oder den Einsprechenden weitergeleitet.

Die Entscheidung, die der/dem Einsprechenden mitzuteilen ist, wird durch die Person(en), die vorher nicht in die Einspruchsangelegenheit einbezogen war(en), getroffen oder geprüft und bestätigt.

KPMG Cert hat der/dem Einsprechenden eine formelle Mitteilung zur Beendigung des Prozesses zum Umgang mit dem Einspruch zu machen.

### **Kontaktieren Sie uns.**

KPMG Cert GmbH Umweltgutachterorganisation  
Barbarossaplatz 1a  
50674 Köln  
T +49 221 2073-1415

---

**<https://kpmg-cert.de/>**  
**[www.kpmg.de](http://www.kpmg.de)**

Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

© 2024 KPMG Cert GmbH Umweltgutachterorganisation, eine Konzerngesellschaft der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, eine Aktiengesellschaft nach deutschem Recht und ein Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Limited, einer Private English Company Limited by Guarantee, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Der Name KPMG und das Logo sind Marken, die die unabhängigen Mitgliedsfirmen der globalen KPMG-Organisation unter Lizenz verwenden.