

1.	Beschwerden
	<ul style="list-style-type: none">• Beschwerden werden sowohl schriftlich als auch mündlich von allen Mitarbeiter/innen der Zertifizierungsstelle entgegengenommen.• Die Beschwerde ist zu begründen.• Beschwerden werden umgehend an die Leitung der Zertifizierungsstelle weitergeleitet.• Beschwerden werden von der Zertifizierungsstelle geprüft. Das Ergebnis wird innerhalb von 4 Wochen schriftlich mitgeteilt. Sollte in diesem Zeitrahmen eine Klärung nicht möglich sein, wird schriftlich über den Bearbeitungsstand informiert.• Sollte es bei der Beschwerde nicht auf dem beschriebenen Wege zu einer Lösung kommen, wird der Vorgang dem Prüfungsausschuss zur Entscheidung vorgelegt. Der Prüfungsausschuss erhält alle dafür erforderlichen Unterlagen von der Zertifizierungsstelle und hat das Recht, mit dem Beschwerdeführenden Kontakt aufzunehmen.• Sollte auch auf diesem Wege eine Klärung nicht möglich sein, hat der Programmausschuss das Recht, sich in letzter Instanz an die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) zu wenden.• Eine Information über die jeweiligen Schritte bzw. das Ergebnis erfolgt zeitnah.

Stand: 10.03.2014