



UMGANG MIT KONFLIKTEN IM AKKREDITIERUNGSPROZESS

Hintergrund

Konformitätsbewertungsstellen (KBS) können aus verschiedenen Gründen eine Akkreditierung anstreben, wie z.B.

- Akkreditierung ist eine Voraussetzung; um eine Notifizierung im gesetzlich geregelten Bereich zu erlangen,
- einige Kunden fordern eine Akkreditierung, um die Kompetenz der KBS nachzuweisen.

Während der Akkreditierungsbegutachtung zögern die Mitarbeiter der KBS oftmals, auch wenn sie technisch sehr kompetent sind, Probleme oder Konflikte mit dem Begutachter offen anzusprechen. Gründe hierfür können bspw. sein, dass

- sie in der Rolle des Antragstellers sind, während die Begutachter entscheiden können, ob eine Akkreditierung gewährt wird,
- die Begutachter üblicherweise mit den Akkreditierungsanforderungen und –abläufen mehr vertraut sind.

KBS haben oftmals einige Verfahren implementiert, die für sie am besten geeignet sind, die jedoch von den Begutachtern nicht akzeptiert werden. Die Idee dieses „Kochbuchs“ ist es, einige Hinweise zu geben, welche Maßnahmen für die KBS möglich sind, derartige Probleme in konstruktiver Weise zu lösen, ohne deren Akkreditierung zu gefährden.

Definitionen (aus ISO/IEC 17011)

Einspruch

Verlangen einer Konformitätsbewertungsstelle auf nochmalige Prüfung einer abschlägigen Akkreditierungsentscheidung in Bezug auf den gewünschten Akkreditierungsstatus.

Beschwerde

Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als Einspruch – durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Akkreditierungsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Akkreditierungsstelle oder einer akkreditierten Konformitätsbewertungsstelle.

Maßnahmen auf nationaler Ebene

Falls die KBS nicht davon überzeugt ist, dass die Anforderung des Begutachtungsteams angemessen ist, dann sollte sie nachfragen, damit die Begutachter diese Anforderung auf der normativen Basis präzisieren. Oftmals ist es ratsam, den entsprechenden Abschnitt der Norm miteinander zu lesen und zu überlegen, ob alternative Lösungsansätze, die von der KBS bevorzugt werden, möglicherweise auch den beabsichtigten Zweck der Norm erfüllen. In jedem Fall sollte die KBS eine Forderung, die aus ihrer Sicht nicht angemessen ist und möglicherweise wirtschaftliche Folgen hat, nicht akzeptieren, ohne zuvor diese Angelegenheit mit dem Begutachtungsteam diskutiert zu haben und versuchen, es zu überzeugen. Falls dies misslingt und das Labor beabsichtigt, einen Einspruch gegen die durch das Begutachtungsteam festgestellte Nichtkonformität einzulegen (s.u.), sollte das Labor vorsichtig sein, irgendeine Vereinbarung bzgl. einer Korrekturmaßnahme zu unterzeichnen.

Gemäß ISO/IEC 17011 müssen alle Akkreditierungsstellen ein eingeführtes Verfahren für Einsprüche (Abschnitt 7.13) und Beschwerden (7.12) haben. Jeder Antragsteller oder jede akkreditierte KBS kann Informationen zu diesen Verfahren verlangen. Auf diese Weise kann eine KBS Einspruch gegen eine Entscheidung der Akkreditierungsstelle einlegen, wenn sie diese nicht akzeptieren kann. Da die Akkreditierungsstelle z.B. gehalten ist,

- eine oder mehrere Person(en) zu benennen, die kompetent und unabhängig bzgl. des Gegenstands des Einspruchs sind, um diesen Einspruch überprüfen,
- die KBS bzgl. der endgültigen Entscheidung der Akkreditierungsstelle zu beraten,
- Aufzeichnungen über alle Einsprüche aufzubewahren,

besteht eine gute Chance, dass ein gut begründeter Einspruch erfolgreich sein kann. Zusätzlich ermöglicht die Dokumentation eines jeden Einspruchs eine Überprüfung der Einsprüche im Rahmen der Peer-



Evaluation (Begutachtung unter Gleichrangigen) der Akkreditierungsstelle. Daher benötigt eine Akkreditierungsstelle wirklich gute Argumente, um einen Einspruch zurückzuweisen.

Falls die KBS sich darum sorgt, dass ein offizieller Einspruch Nachteile mit sich bringt, kann sie sich auch alternativ mit ihrer nationalen EUROLAB-Organisation in Verbindung setzen. Dies gibt die Möglichkeit, den Sachverhalt mit Fachkollegen zu diskutieren, was möglicherweise die Position der KBS unterstützt. Schließlich könnte die nationale EUROLAB-Organisation dieses Thema in allgemeiner Weise mit der Akkreditierungsstelle diskutieren, ohne die jeweilige KBS zu benennen. Hierdurch kann dieser Sache möglicherweise mehr Nachdruck verliehen werden.

Maßnahmen auf europäischer Ebene

Falls ein Einspruch oder eine Beschwerde nicht zur Zufriedenheit der KBS gelöst wurde, kann sie einen Einspruch oder Beschwerde gegen die Entscheidung der nationalen Akkreditierungsstelle bei EA (European Co-Operation for Accreditation) einreichen, welche ebenfalls über diesbezügliche Verfahren verfügt. Aber dieser Schritt ist nur erlaubt, wenn die nationale Akkreditierungsstelle

- eine nachteilige Entscheidung getroffen hat oder
- nicht in angemessener Zeit auf den Einspruch oder die Beschwerde reagiert hat.

Auch hier gilt, dass, falls das Thema von grundsätzlichem Interesse ist, könnte dies an die europäischen EUROLAB-Organisationen herangetragen werden, bspw. an das Technische Komitee für Qualitätssicherung (TCQA / Technical Committee for Quality Assurance). Nach einer Diskussion kann EUROLAB aisbl entscheiden, dieses Problem bspw. einzubringen in

- die ständige Verbindungsgruppe von EA / EUROLAB / EURACHEM (PLG / Permanent Liaison Group) oder
- den EA-Beirat (EAAB / EA Advisory Board)

Schlussfolgerungen

Es gibt verschiedene Wege Probleme zu lösen, die möglicherweise während einer Begutachtung einer KBS entstehen. Ausgehend von der Diskussion mit dem Begutachtungsteam bis zu einem offiziellen Einspruch oder einer Beschwerde auf nationaler oder europäischer Ebene kann die zuständige KBS Maßnahmen ergreifen, um ihren Standpunkt zu vertreten. Die KBS sollten nicht zu sehr zögern, derartige Maßnahmen zu ergreifen, da die gegenseitigen Begutachtungen unter den Akkreditierungsstellen und die Verpflichtung der Akkreditierungsstelle alle Einsprüche und Beschwerden aufzuzeichnen, die KBS vor Nachteilen schützt. Zusammenarbeit mit anderen KBS innerhalb EUROLAB kann dabei eine Alternative sein, um die Anonymität der KBS sicherzustellen.

Literatur

- [1] ISO/IEC 17011:2017 Konformitätsbewertung - Anforderungen an Akkreditierungsstellen, die Konformitätsbewertungsstellen akkreditieren