



# **Beschwerden**

## **Standardverfahren**

Gültig ab: 01.03.2021

Verteiler: Extern – öffentlich

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## **Inhalt**

<b>1</b>	<b>Gegenstand des Dokuments .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Anwendungsbereich.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definitionen .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Vertraulichkeit .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Verfahren .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.1 Einreichung .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.2 Bestätigung .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.3 Untersuchung.....</b>	<b>4</b>
	<b>5.4 Antwort .....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Bezugsdokumente .....</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Änderungen .....</b>	<b>5</b>

## 1 Gegenstand des Dokuments

In diesem Standardverfahren werden die Prinzipien und Pflichten im Hinblick auf Beschwerden erläutert. Darüber hinaus wird das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden erklärt.

## 2 Anwendungsbereich

Dieses Standardverfahren gilt für alle beteiligten Parteien, die Partei, die die Bedenken äußert, den betroffenen FLOCERT-Kunden, das Credibility Assurance Team von FLOCERT sowie andere involvierte FLOCERT-Mitarbeiter.

## 3 Definitionen

Beschwerden beziehen sich auf die Art und Weise, in der FLOCERT Dienstleistungen anbietet.

Unter anderem fallen die folgenden Themen, in den Geltungsbereich dieses Standardverfahrens.

- Keine Reaktion auf zertifizierungsrelevanten Schriftverkehr innerhalb eines angemessenen Zeitraums
- Unprofessionelles Verhalten eines FLOCERT-Mitarbeiters oder -Auditors gebührenbezogene Themen (einschließlich Dezertifizierung aufgrund von Nichtzahlung).

Wenn ein Kunde im Formular **AuditServiceEvaluationbyCustomer FO** mindestens drei Aussagen mit „Stimme nicht zu“ bewertet hat und sein Feedback dann an das Team für Kompetenzverwaltung sendet, wird das Formular automatisch an das Credibility Assurance Team weitergeleitet und als Beschwerde angesehen.

## 4 Vertraulichkeit

Grundsätzlich werden alle eingereichten Beschwerden von den zuständigen Mitarbeitern streng vertraulich behandelt, um die Identität aller Beteiligten zu schützen.

In Fällen, in denen vertrauliche Informationen des Beschwerdeführers, zum Beispiel Arbeiter, Lieferanten, Käufer oder andere Interessenvertreter, die Identität der Quelle preisgeben würden, geht FLOCERT folgendermaßen vor:

- Die vertraulichen Informationen werden ausschließlich an die verantwortlichen FLOCERT-Mitarbeiter und nur im nötigen Umfang weitergegeben.
- Die vertraulichen Informationen werden nicht auf eine Art und Weise genutzt, die eine Identifizierung der Einzelpersonen oder Organisationen ermöglicht, von denen die Information stammt.
- Anhand der vertraulichen Informationen werden die Aspekte ermittelt, die es zu untersuchen gilt.

## 5 Verfahren

### 5.1 Einreichung

Eine Beschwerde muss schriftlich an [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net) gerichtet, über die FLOCERT-Website unter <https://www.flocert.net/de/einreichen-einer-beschwerde-eines-einspruchs-oder-einer-klage/> eingereicht bzw. per Telefon, Skype oder über andere Kommunikationsmittel geäußert werden. Beschwerden werden zentral durch das Credibility Assurance Team von FLOCERT dokumentiert und verwaltet.

Falls erforderlich, etwa bei der Kommunikation mit Personen, die nur eingeschränkt schriftlich kommunizieren können, erfolgt die Kommunikation mündlich, sodass die Person die Möglichkeit erhält, ihren Standpunkt eingehend und über die eingereichten Unterlagen hinaus zu erläutern. Diese Kommunikation wird von FLOCERT schriftlich dokumentiert.

Beschwerden werden zentral von der Credibility Assurance Abteilung von FLOCERT dokumentiert und verwaltet, einer unabhängigen Abteilung, die die Unparteilichkeit innerhalb des Systems und die Anwendbarkeit der Verfahren für interessierte Parteien sicherstellen soll.

Beschwerden sollten durch ausreichende Informationen gestützt werden, die eine Untersuchung möglich machen, und (sofern möglich) folgende Details enthalten:

- Beteiligte Personen
- Vorkommnisse, die zu der Beschwerde geführt haben
- Datum, Uhrzeit und Ort
- Relevante Kommunikation im Hinblick auf die Beschwerde (als Anlage)

## 5.2 Bestätigung

Das Credibility Assurance Team von FLOCERT wird eine erste Bewertung der Beschwerde vornehmen und innerhalb von 7 Kalendertagen den Erhalt bestätigen und die Partei, die die Beschwerde eingereicht hat, darüber informieren, ob es sich um eine verfolgbare Beschwerde handelt oder das Anliegen im Rahmen eines anderen Verfahrens, etwa des Standardverfahrens für Überprüfungen und Einsprüche, bearbeitet werden sollte.

Das Credibility Assurance Team erfasst alle Beschwerden.

## 5.3 Untersuchung

Das Credibility Assurance Team ist für die Untersuchung sämtlicher Beschwerden zuständig.

Falls erforderlich kann das Team zuständige Mitarbeiter zur Unterstützung hinzuziehen.

Darüber hinaus erstellt der Credibility Assurance Manager einen Bericht, den sogenannten Management Review Submission Report. Dieser enthält eine Zusammenfassung des Feedbacks unserer Kunden, einschließlich aller eingereichten Beschwerden, und wird der FLOCERT-Geschäftsleitung vorgelegt.

Bei Beschwerden über einen Credibility Assurance Mitarbeiter ist der Business & IT Services Director für die Beschwerde zuständig. Geht es in der Beschwerde um den Credibility Assurance Manager, nimmt sich der Geschäftsführer von FLOCERT der Angelegenheit an.

When necessary, the CA Unit will request responsible staff member to assist in the managing of a complaint. Furthermore, a summary of the feedback from our clients, including all submitted complaints, is presented by the Credibility Assurance Manager in the Management Review Submission Report to the attention of the FLOCERT Leadership Team.

When a complaint concerns Credibility Assurance Officer, the Business & IT Services Director is responsible for managing the complaint. In case a complaint concerns the Credibility Assurance Manager, the FLOCERT CEO is responsible for handling it.

## 5.4 Antwort

Das CA Team ist für die Untersuchung sämtlicher Beschwerden zuständig und muss innerhalb von 35 Kalendertagen ab Annahme der Beschwerde darauf antworten.

## 6 Bezugsdokumente

- EXE AppealReview SOP (Standardverfahren für Einsprüche und Überprüfungen)
- CA Allegation SOP (Standardverfahren für Anschuldigungen)
- AuditServiceEvaluationbyCustomer FO (Formblatt zur Beurteilung der Auditdienste durch den Kunden)

## 7 Änderungen

Version	Autor/Überarbeiter	Genehmigungsdatum	Änderungen
13	I. Markova	02.03.2010	Verweise auf CERT Appeal&Review SOP und CERT Allegation SOP; Beschwerden müssen an <a href="mailto:QualityManagement@flo-cert.net">QualityManagement@flo-cert.net</a> gerichtet werden; Beschwerden gegen QM Officer werden vom Business & IT Services Director bearbeitet; Erhaltene Beschwerden werden der Geschäftsleitung vorgelegt
14	I. Markova	02.07.2010	Vertraulicher Umgang mit allen eingereichten Beschwerden
15	V. Wachong	18.11.2015	Terminologie aktualisiert: Nichtregierungsorganisationen (NFOs), Geschäftsleitung, Qualitätsmanager, FLOCERT-Geschäftsführer // keine Dokumentierung mehr im System zur Qualitätsverbesserung (Mantis) // QM Appeal&Review SOP heißt jetzt EXE AppealReview SOP
16	AS. Boizard	09.10.2017	„Betreiber“ zu „Kunde“ geändert QM durch „Credibility Assurance“ ersetzt Auditor-Bewertung über 3C gilt jetzt als Beschwerde
17	J. Goss	01.05.2019	Zeitliche Abläufe für alle Beschwerdeverfahren vereinheitlicht, Struktur an andere CA SOPs angeglichen Website-Link als Möglichkeit zum Einreichen von Beschwerden hinzugefügt
18	A. Roman	01.05.2019	AuditorFieldEvaluation FO durch AuditServiceEvaluationbyCustomer FO ersetzt C-Bewertung durch „Stimme nicht zu“ ersetzt
	J. Goss	01.03.2020	Möglichkeit der mündlichen Kommunikation hinzugefügt
19	J Goss A. Roman	01.03.2021	Gebühren als Thema hinzugefügt