

Beschwerden

Standardverfahren

Gültig ab: 01.09.2026

Verteilung: Extern – Öffentlich

Inhaltsverzeichnis

1	Zweck	3
2	Geltungsbereich	3
3	Begriffsbestimmungen.....	3
4	Vertraulichkeit	3
5	Bearbeitung	4
5.1	Einreichung	4
5.2	Bestätigung	4
5.3	Untersuchung.....	4
5.4	Entscheidung	5
5.5	Antwort	5
6	Referenzen	5

1 Zweck

Dieses Standardverfahren beschreibt die Grundsätze und Zuständigkeiten im Zusammenhang mit Beschwerden. Darüber hinaus wird der Prozess zur Bearbeitung von Beschwerden beschrieben.

2 Geltungsbereich

Dieses Standardverfahren gilt für alle am Prozess beteiligten Parteien, einschließlich der Partei, die Bedenken hinsichtlich des betreffenden FLOCERT-Kunden äußert, der FLOCERT-Abteilung Credibility Assurance sowie aller anderen betroffenen FLOCERT-Mitarbeiter. Fairtrade International, nationale Fairtrade-Organisationen, Produzent*innen-Netzwerke, Auditstellen, Kunden oder jede andere interessierte Partei können im Rahmen dieses Verfahrens eine Beschwerde einreichen.

3 Begriffsbestimmungen

Eine Beschwerde gilt als formeller Ausdruck der Unzufriedenheit mit der Qualität der von FLOCERT erbrachten Dienstleistungen.

Zu den behandelten Themen fallen unter anderemf unter den Geltungsbereich dieses Standardverfahrens:

- das Versäumnis, auf zertifizierungsrelevante Korrespondenz innerhalb einer angemessenen Frist zu antworten,
- unprofessionelles Verhalten eines FLOCERT-Mitarbeiters oder -Auditor*in
- gebührenbezogene Themen (einschließlich der Dezertifizierung aufgrund von Nichtzahlung).

Wenn ein Kunde das Formular „AuditServiceEvaluationbyCustomer“ ausfüllt und es bei der Abteilung für Kompetenzmanagement einreicht oder direkt an das Team Credibility Assurance sendet, wobei drei oder mehr Aussagen mit „stimme nicht zu“ oder „stimme überhaupt nicht zu“ bewertet wurden, wird dies automatisch als Beschwerde gewertet.

4 Vertraulichkeit

Im Allgemeinen werden alle eingereichten Beschwerden von den zuständigen Mitarbeitern streng vertraulich behandelt, um sicherzustellen, dass die Identität der beteiligten Parteien geschützt bleibt.

Sollten vertrauliche Informationen des Beschwerdeführers – beispielsweise über Arbeitskräfte, Lieferanten, Abnehmer oder andere Interessengruppen – die Identität des Informationsgebers preisgeben, wird FLOCERT:

- diese vertraulichen Informationen nicht an Dritte weitergeben, mit Ausnahme der zuständigen Mitarbeiter bei FLOCERT, die diese Informationen aufgrund ihrer Aufgaben benötigen.
- diese vertraulichen Informationen in keiner Weise so verwenden, dass die Person(en) oder Organisation(en), die die Informationen bereitgestellt haben, identifiziert werden könnten.
- die vertraulichen Informationen nutzen, um festzustellen, welche Aspekte untersucht werden sollten, und um ein besseres Verständnis der vorgebrachten Beschwerde zu erlangen.

5 Bearbeitung

5.1 Einreichung

Eine Beschwerde kann über verschiedene Kanäle bei FLOCERT eingereicht werden:

- per E-Mail an credibility@flocert.net
- über die FLOCERT-Website <https://www.flocert.net/submit-an-Anschuldigung-Einspruch-oder-Beschwerde/> oder
- per Telefon, E-Mail, WhatsApp oder über andere Kommunikationsmittel.

Ist eine schriftliche Kommunikation nicht möglich, erfolgt die Kommunikation mündlich, um sicherzustellen, dass jeder die Möglichkeit erhält, seine Unzufriedenheit mit der Qualität der Dienstleistungen zum Ausdruck zu bringen. In diesem Fall werden die während des Kontakts erhalten Details von FLOCERT schriftlich dokumentiert und dem Beschwerdeführer mündlich oder schriftlich mitgeteilt.

Beschwerden werden zentral von der Abteilung Credibility Assurance von FLOCERT dokumentiert und bearbeitet, einer unabhängigen Stelle, die die Unparteilichkeit innerhalb des Systems sicher stellen und die Anwendbarkeit der Verfahren für die betroffenen Parteien gewährleisten soll.

Beschwerden sollten ausreichende Informationen enthalten, um eine Untersuchung zu ermöglichen, einschließlich – soweit möglich – Angaben zu:

- der betroffenen Person (Name und Position)
- die Ereignisse, die Anlass zur Beschwerde gegeben haben
- Datum, Uhrzeit und Ort
- Relevante Korrespondenz im Zusammenhang mit der Beschwerde sollte beigelegt werden.

5.2 Bestätigung

Die Abteilung Credibility Assurance von FLOCERT führt eine erste Bewertung der Beschwerde durch und bestätigt innerhalb von 7 Kalendertagen den Eingang. Sie teilt der einreichenden Partei mit, ob es sich um eine Beschwerde handelt, die von FLOCERT akzeptiert werden kann oder ob die Eingabe gemäß einem anderen Verfahren, wie zum Beispiel der Standardarbeitsanweisung für Überprüfung oder Einspruch, bearbeitet werden sollte.

Die Abteilung Credibility Assurance dokumentiert den Eingang aller Beschwerden.

5.3 Untersuchung

Die Abteilung Credibility Assurance ist für die Untersuchung aller Beschwerden zuständig.

Falls erforderlich, bittet die Credibility Assurance Abteilung den zuständigen Mitarbeiter um Unterstützung bei der Bearbeitung einer Beschwerde.

Darüber hinaus legt der Credibility Assurance Manager im Managementbericht eine Zusammenfassung des Feedbacks von Kunden, einschließlich aller eingereichten Beschwerden, zur Kenntnisnahme durch das FLOCERT-Führungsteam vor.

Betrifft eine Beschwerde den Credibility Assurance Officer liegt die Zuständigkeit bei „Chief People and Governance Officer“ für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig.

Betrifft eine Beschwerde den Credibility Assurance Manager, ist der FLOCERT Geschäftsführer für deren Bearbeitung verantwortlich.

5.4 Entscheidung

Die Entscheidung zur Klärung der Beschwerde trifft das Credibility Assurance Team. Ist ein Mitglied des Credibility Assurance Teams an den Zertifizierungsaktivitäten im Zusammenhang mit der Beschwerde beteiligt, muss die Entscheidung von einem anderen Teammitglied getroffen werden, um Interessenkonflikte zu vermeiden. Die Entscheidung muss immer objektiv, unparteiisch und im Einklang mit dem geltenden FLOCERT-Verfahren stehen.

5.5 Antwort

Die Credibility Assurance Abteilung ist gemäß Abschnitt 3 der aktuellen Standard Operating Procedure für die Untersuchung von Beschwerden im Zusammenhang mit FLOCERT-Dienstleistungen zuständig und muss innerhalb von 35 Kalendertagen ab dem Tag der Annahme der Beschwerde diese abschliessend beantworten.

6 Referenzen

- CA AppealReview SOP
- CA Allegation SOP
- CM AuditServiceEvaluationbyCustomer FO