

Anschuldigung

Standardverfahren

Gültig ab: 01.03.2021

Verteiler: Öffentlich

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Inhalt

1	Gegenstand des Dokuments	3
2	Anwendungsbereich	3
3	Definition.....	3
4	Vertraulichkeit	3
5	Verfahren.....	3
	5.1 Einreichung	3
	5.2 Bestätigung	4
	5.3 Untersuchung.....	4
	5.4 Antwort	5

1 Gegenstand des Dokuments

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

2 Anwendungsbereich

Dieses Standardverfahren gilt für alle beteiligten Parteien, darunter die Partei, die die Bedenken äußert, der betroffene FLOCERT-Kunde, das Credibility Assurance Team von FLOCERT sowie andere involvierte FLOCERT-Mitarbeiter.

3 Definition

Eine Anschuldigung ist ein Vorwurf einer dritten Partei gegen einen Kunden, der Fairtrade-zertifiziert ist oder gerade eine Zertifizierung beantragt hat (Antragsteller). Darin wird behauptet, dass dieser Kunde die geltenden Fairtrade-Standards nicht einhält bzw. FLOCERT-Grundsätze oder andere Pflichten aus seinem Vertrag mit FLOCERT verletzt hat.

Eine solche Anschuldigung kann von jedem geäußert werden, zum Beispiel von Fairtrade-Kunden, Nichtregierungsorganisationen (NGOs), Gewerkschaften, Mitarbeitern oder Privatpersonen. FLOCERT-Mitarbeiter, einschließlich Auditoren, können ebenfalls vom Anschuldigungsverfahren Gebrauch machen, wenn sie Informationen abseits des regulären Zertifizierungsworkflows erhalten.

FLOCERT sieht das Anschuldigungsverfahren als wertvolles Mittel zur Stärkung des Zertifizierungsprozesses an und begrüßt deshalb den Erhalt dieser zusätzlichen Informationen von Dritten. Akzeptierten Anschuldigungen akzeptiert wird Priorität eingeräumt.

Falls Arbeiter während eines Audits gegenüber dem FLOCERT-Auditor Bedenken äußern, wird diese Information im Rahmen der normalen Audit-Routine bearbeitet und nicht als Anschuldigung angesehen.

4 Vertraulichkeit

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

In Fällen, in denen vertrauliche Informationen der Partei, von der der Vorwurf stammt, 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.
- Die vertraulichen Informationen werden nur dann als Nachweis für eine Abweichung verwendet, wenn sich die Richtigkeit der Information durch zusätzliche Beweise im Rahmen der Untersuchung bestätigen lässt.
- Anhand der vertraulichen Informationen werden die Aspekte ermittelt, die es zu untersuchen gilt.

5 Verfahren

5.1 Einreichung

Anschuldigungen können folgendermassen eingereicht werden:

- Durch die FLOCERT Internetseite unter [Qualität und Einsprüche](#) (online Anschuldigungs Formblatt)
- Per Email an credibility@flocert.net

- Telefonisch: entweder mittels Telefonat oder durch eine WhatsApp Nachricht
- Per Skype
- Indem man das "Vertrauliches Feedback" Feld in Fairtrace (Berichtsportal for FLOCERT Kunden) benutzt

Bei Einreichung einer Anschuldigung muss der Name des betroffenen Kunden, die FLO ID soweit bekannt und jegliche weitere verfügbare Information sowie Nachweise als Beleg für die Anschuldigung mitgeteilt werden. Nachweise beinhalten u.a. Dokumente, Aussagen, Mitschriften von Treffen oder Interviews, Fotos und Information aus Medien, die nicht dem Datenschutz oder anderen gesetzlichen Regelungen unterliegen. Sofern nicht bereits geschehen wird FLOCERT die eingereichten Informationen mit den zutreffenden Konformitätskriterien in Verbindung bringen.

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 oder nicht verfolgbare Anschuldigung handelt oder das Anliegen im Rahmen eines anderen Verfahrens, etwa des Standardverfahrens für Beschwerden, bearbeitet werden sollte.

FLOCERT wird sich nicht in die Untersuchung von Angelegenheiten einmischen, die bereits von lokalen oder nationalen institutionellen Behörden untersucht werden (z. B. im Rahmen einer Klage). Wenn sich die Angelegenheit jedoch auf eine Fairtrade-Standard-Anforderung, einen möglichen Verstoß gegen Richtlinien oder gegen den Zertifizierungsvertrag bezieht, kann FLOCERT die Anschuldigung akzeptieren.

Arbeiter oder ihre Vertreter sollten nach Möglichkeit versuchen, Konflikte zuerst intern zu lösen. In Einklang mit den Fairtrade-Standards für Lohnarbeit muss jeder zertifizierte Kunde ein internes Beschwerdeverfahren vorweisen können, das sicherstellt, dass Arbeiter angehört werden und Beschwerde einlegen können. Darüber hinaus dürfen Arbeiter, die vom Beschwerdeverfahren Gebrauch machen, von der Geschäftsleitung nicht diszipliniert, entlassen oder diskriminiert werden. In Fällen, in denen die internen Verfahren nicht ordnungsgemäß funktionieren, wird FLOCERT die Anschuldigung akzeptieren und entsprechende Untersuchungen anstellen.

Geschäftspartner sollten gegebenenfalls versuchen, Vertragskonflikte mithilfe des alternativen Streitbeilegungsmechanismus zu lösen, der im Fairtrade Trader Standard als Bestandteil von Verträgen vorgesehen ist. In Fällen, in denen solche Verfahren nicht erfolgreich sind, akzeptiert FLOCERT Anschuldigungen und wird eine Untersuchung einleiten.

Anschuldigungen werden zentral durch das Credibility Assurance (CA) Team von FLOCERT dokumentiert und verwaltet.

FLOCERT behält sich das Recht vor, jeden Fall individuell zu beurteilen. Folglich kann auch das Ergebnis der Beurteilung unterschiedlich sein. Wenn die Anschuldigung akzeptiert ist, wird die Untersuchung begonnen.

5.3 Untersuchung

Das Credibility Assurance (CA) Team von FLOCERT wird die Anschuldigung zusammen mit einem Team aus für die Zertifizierung zuständigen Mitarbeitern untersuchen. Durch diese Zusammenarbeit lassen sich die Informationen aus einer Region, einem Land oder einer Lieferkette bzw. von einem Produkt bündeln. Ein regelmäßiger Austausch sorgt dafür, dass das erlangte Wissen weitergegeben wird. Darüber hinaus können so Analyse- und Untersuchungsmethoden optimiert werden.

Die Art und Schwere der Anschuldigung entscheiden über geeignete Untersuchungsmethoden. Dazu gehören:

1. *Analyse der schriftlichen Beweise, die von der Partei, die die Anschuldigung geäußert hat, eingereicht wurden*

2. *Antrag auf Bewertung der Anschuldigung durch einen Dritten (z. B. Meinung eines Sachverständigen, rechtliche Stellungnahme)*
3. *Anforderung einer Stellungnahme und/oder objektiver Beweise des beschuldigten Kunden*
4. *Auswertung vorhandener Auditberichte*
5. *Prüfung der Anschuldigung im Rahmen eines Audits (angekündigt oder unangekündigt) beim beschuldigten Kunden*
6. *Prüfung der Anschuldigung als Teil einer Fernbegutachtung unter Nutzung von Live-Interaktion (per skype, Telefon oder Chat) mit der beschuldigten Partei, dem betroffenen Kunden oder Dritten.*

FLOCERT wertet alle Fakten, die im Rahmen der Untersuchung zusammengetragen wurden, auf der Grundlage der relevanten Fairtrade-Standards, FLOCERT-Grundsätze und, falls zutreffend, sonstiger vertraglicher Verpflichtungen aus.

Um die Vertraulichkeit und Verlässlichkeit der Ergebnisse zu gewährleisten, werden während der laufenden Ermittlungen keine Informationen zur Vorgehensweise und zum Datum der Untersuchung weitergegeben.

- Falls sich herausstellt, dass der Kunde die Fairtrade-Standards einhält, wird die Anschuldigung zurückgewiesen.
- Sollte sich die Anschuldigung als begründet erweisen und der Kunde die Fairtrade-Standards missachtet haben, wird dies von FLOCERT als Abweichung angesehen und der reguläre Fairtrade-Zertifizierungsprozess greift, in dessen Rahmen Korrekturmaßnahmen verlangt und fallabhängig entsprechende Sanktionen wie Suspendierung oder Dezertifizierung verhängt werden.
- Falls sich die Anschuldigung als begründet erweist und der Kunde nachweislich den Zertifizierungsvertrag oder geltende Grundsätze verletzt hat, kann FLOCERT den Zertifizierungsvertrag mit dem Kunden kündigen.

5.4 Antwort

In der Regel wird die Untersuchung einer Anschuldigung innerhalb von 6 Monaten ab Annahme abgeschlossen.

Nach Abschluss der Untersuchung wird das Credibility Assurance Team der Partei, die die Anschuldigung geäußert hat, die Ergebnisse und die sich daraus ergebende Entscheidung mitteilen.

Der genaue Zeitplan wird vom CA Team festgelegt und der Partei, die die Anschuldigung geäußert hat, mitgeteilt.

Weiterhin kann FLOCERT gegenüber der Partei, von der die Anschuldigung stammt, keine sensiblen Kundendaten, die im Rahmen der Untersuchungen zusammengetragen wurden, offenlegen. Grundlage hierfür sind die Bestimmungen der Zertifizierungsverträge und die Akkreditierung nach ISO 17065.

Damit wird die Untersuchung als abgeschlossen angesehen.