

# Beschwerden

## Standardverfahren

Gültig ab: 01.09.2024

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>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 Kunden das Formular AuditServiceEvaluationbyCustomer FO ausfüllen und es an die Kompetenz Management Unit oder direkt an das Credibility Assurance Team senden und in diesem Formular mindestens drei Aussagen mit „Stimme nicht zu“ oder mit „Stimme überhaupt nicht zu“ bewertet wurden, wird dies automatisch 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 und für eine besseres Verständnis der Beschwerde relevant sind.

## 5 Verfahren

### 5.1 Einreichung

Eine Beschwerde kann folgendermassen eingereicht werden:

- Per email schriftlich an [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net)
- , über die FLOCERT-Website unter <https://www.flocert.net/de/einreichen-einer-beschwerde-eines-einspruchs-oder-einer-klage/>
- per Telefon, Email, WhatsApp oder über andere Kommunikationsmittel

• .

Wenn eine schriftliche Kommunikation nicht möglich ist, kann auch mündlich kommuniziert werden, um sicherzustellen, dass alle Personen die Möglichkeit haben, ihre Unzufriedenheit mit der Qualität der Dienstleistungen auszudrücken. In diesem Fall werden die während dieser Kommunikation erhaltenen Details von FLOCERT schriftlich dokumentiert und dem Beschwerdeführer mündlich oder schriftlich mitgeteilt.

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

Die CA Team ist gemäß Abschnitt 3 des aktuellen SOP für die Untersuchung von Beschwerden in Bezug auf FLOCERT-Dienstleistungen verantwortlich und verpflichtet innerhalb von 35 Kalendertagen ab dem Tag der Annahme der Beschwerde zu 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)