

## I. Zielsetzung

Dieses Verfahren stellt die zu berücksichtigenden Abläufe dar, um Beschwerden und Einsprüche gemäß ISO 17065, Kap. 4.6 und 7.13, ISO 17020, Kap. 7.5 und 7.6, und ggfls. anderen Akkreditierungsanforderungen zu behandeln.

Beschwerden, Einsprüche oder Widersprüche im Sinne des hier beschriebenen Verfahrens müssen sich auf Handlungen oder Entscheidungen in der Verantwortung der Kontrollstelle beziehen. Dieses Verfahren ist für alle interessierten Personen auf Anfrage erhältlich.

## II. Verantwortlichkeiten

Die Verantwortung für den Prozess obliegt dem AL KUV.

## III. Begriffsdefinitionen

**Beschwerde:** Ausdruck von Unzufriedenheit durch einen/einer Kunden/-in oder einen Dritten in Bezug auf die Leistung von Ecocert GmbH, d.h. deren Verfahren, Abläufe oder Personal. Beschwerden fallen in den Anwendungsbereich dieses Verfahrens, wenn sie sich auf die Kontroll- und Zertifizierungstätigkeiten der Ecocert [Deutschland](#) beziehen.

**Einspruch/Widerspruch:** Einsprüche/Widersprüche fallen in den Anwendungsbereich dieses Verfahrens, wenn sie von einem/einer Kunden/-in gegen eine Zertifizierungsentscheidung eingereicht werden, die dieser von Ecocert [Deutschland](#) GmbH erhalten hat. Die Begriffe Einspruch und Widerspruch werden synonym verwendet. Widersprüche sind Eingaben an die Kontrollstelle, die sich gegen einen Bescheid der Kontrollstelle, den diese gegenüber dem Widerspruch führenden im Rahmen der Übertragung der Zuständigkeit für Verwaltungsakte auf die Kontrollstelle (Beleihung) erlassen hat. Die Vorgaben des betreffenden Landes sind zu beachten.

## IV. Verlinkte Dokumente

- 7.13. FB01 Beschwerdeformular
- 7.13.2 FB02 Widerspruchsformular
- Beschwerde- und Widerspruchsliste pro Jahr

## V. Vorgehensweise

### 1 Beschwerdemanagement

- 1.1. Formelle Beschwerden müssen schriftlich bei Ecocert [Deutschland](#) GmbH eingereicht werden. Telefonisch eingegangene Beschwerden werden erfasst, müssen jedoch vom Beschwerdeführer schriftlich bestätigt werden. Der Beschwerdeführer kann die Beschwerde an [office.deutschland@ecocert.com](mailto:office.deutschland@ecocert.com) senden.
- 1.2. Beschwerden müssen eine genaue Beschreibung des Falles, objektive Belege zur Untermauerung jeden Elementes oder Aspektes der Beschwerde und den Namen und die Kontaktdaten des Beschwerdeführers enthalten.
- 1.3. Beschwerden werden intern an die zuständige Person weitergeleitet. Dies ist abhängig von Art und Schweregrad der Beschwerde der zuständige Abteilungsleiter oder die Geschäftsleitung.
- 1.4. Ist die Beschwerde offensichtlich unbegründet oder fällt diese nicht in den Anwendungsbereich des Beschwerdemanagements, weist die zuständige Person die Beschwerde schriftlich ab.
- 1.5. Ecocert [Deutschland](#) GmbH antwortet nicht auf anonyme Beschwerden.

- 1.6. Ecocert **Deutschland** GmbH ist gegenüber ihren KundInnen zur Vertraulichkeit verpflichtet und kommuniziert gegenüber Dritten die Befunde und Ergebnisse der Beschwerdeuntersuchung nicht:
  - 1.1.1 Ausgenommen zuständige Behörden oder Standardhalter, falls zutreffend.
  - 1.1.2 Ausgenommen im Falle abweichender Vereinbarung zwischen Ecocert **Deutschland** GmbH und dem/der Kunden/-in.
- 1.2 Jede Beschwerde wird im Beschwerdeformular erfasst (**7.13. FB01 Beschwerdeformular**) und an den Qualitätsmanager zur zentralen Erfassung in der Beschwerdeliste weitergeleitet.
- 1.3 Sobald als möglich, spätestens innerhalb von **2 Wochen (10 Arbeitstagen)** antwortet die zuständige Person schriftlich dem Beschwerdeführer, um den Empfang der Beschwerde zu bestätigen und einen Überblick über die vorgeschlagene weitere Vorgehensweise betreffend die Beschwerde zu geben.
- 1.4 Die Beschwerde wird hinreichend geprüft unter Einbeziehung der vorgelegten Fakten, Angaben aus der Projektakte sowie weiterer Informationen von den betroffenen Mitarbeitern und/oder gegebenenfalls von externen Sachverständigen. Gegebenenfalls werden vom Beschwerdeführer weitere Informationen angefordert.
- 1.5 Auf Basis der durchgeführten Ursachenanalyse (Ergebnisse der Untersuchung) werden Korrektur- und Präventivmaßnahmen eingeplant, welche im von **drei (3) Monaten** nach Empfang der Beschwerde umzusetzen sind. Die zu ergreifenden Maßnahmen basieren auf den Anforderungen des Falles:
- 1.6 Um sicherzustellen, dass kein Interessenkonflikt vorliegt, wird die Entscheidung zur Lösung der Beschwerde von einer/von Person(en) getroffen, oder überprüft und genehmigt, die nicht an den jeweiligen zertifizierungsrelevanten Aktivitäten beteiligt ist/sind.
- 1.7 Die zuständige Person benachrichtigt den Beschwerdeführer schriftlich, wenn die Beschwerde als abgeschlossen gilt, was bedeutet, dass Ecocert **Deutschland** GmbH alle erforderlichen Informationen gesammelt und geprüft hat, die Vorwürfe untersucht und eine Entscheidung über die Beschwerde getroffen hat.
- 1.8 Gegebenenfalls werden die zuständigen Behörden und/oder Standardhalter in das Verfahren einbezogen.
- 1.9 Die zuständige Person unterrichtet den Qualitätsmanager über den Abschluss des Beschwerdeverfahrens und leitet die entsprechende Dokumentation an den Qualitätsmanager zur abschließenden Bewertung weiter.
- 1.10 Wenn die Angelegenheit nicht durch die vollständige Umsetzung der eigenen Verfahren von Ecocert **Deutschland** GmbH gelöst wurde oder wenn der Beschwerdeführer mit den von Ecocert **Deutschland** GmbH gezogenen Schlussfolgerungen nicht einverstanden ist und/oder unzufrieden ist mit der Art, wie Ecocert **Deutschland** GmbH die Beschwerde behandelt hat, kann der Beschwerdeführer die Beschwerde bei den zuständigen Behörden und/oder dem Standardhalter einbringen.

## **2 Einspruchsmanagement/Widerspruchsmanagement**

- 2.1 Einsprüche müssen innerhalb **von 14 Tagen nach Erhalt der Zertifizierungsentscheidung** von Ecocert **Deutschland** GmbH schriftlich bei Ecocert **Deutschland** GmbH eingereicht werden. Die den Einspruch erhebende Person kann den Einspruch an [office.deutschland@ecocert.com](mailto:office.deutschland@ecocert.com) senden.

- 2.2 Je nach Bundesland sind unterschiedliche Verfahren bei der Behandlung von Widersprüchen zu beachten. In denjenigen Bundesländern, welche den privaten Kontrollstellen durch Beleihung hoheitliche Aufgaben übertragen haben, gelten die Regeln des Widerspruchsverfahrens (Zulässigkeit, ggf. Frist und Schriftform) gemäß der einschlägigen Verwaltungsvorschriften des jeweiligen Landes.
- 2.3 Grundsätzlich prüft die Geschäftsstelle, ob dem schriftlich eingereichten Widerspruch abgeholfen werden kann und ob die entsprechenden Widerspruchsfristen eingehalten wurden. Kann die Kontrollstelle dem Widerspruch nicht abhelfen, leitet sie den Widerspruch an die zuständige Behörde weiter. Das Ergebnis wird dem Unternehmen schriftlich mitgeteilt.
- 2.4 Gegen fristgerecht ausgesprochene Kündigungen besteht aufgrund der vertraglichen Vereinbarungen kein Widerspruchsrecht. Fristlose Kündigungen werden im Rahmen des Beschwerdeverfahrens durch die Kontrollstellenleitung geprüft.
- 2.5 Einsprüche müssen eine genaue Beschreibung des Falles, objektive Belege zur Untermauerung jeden Elementes oder Aspektes des Einspruchs und den Namen und die Kontaktdaten der den Einspruch erhebenden Person enthalten.
- 2.6 Einsprüche werden an die zuständige Person weitergeleitet. Dies ist der jeweilige Scheme Manager
- 2.7 Alle Einsprüche werden vorab von der zuständigen Person überprüft.
- 2.8 Fällt der Einspruch nicht in den Anwendungsbereich des Einspruchsverfahrens, weist die zuständige Person den Einspruch schriftlich ab.
- 2.9 Jeder Einspruch wird im Einspruchsformular erhoben (7.13. FB02 Widerspruchformular) und an den Qualitätsmanager zur zentralen Erfassung in der Einspruchsliste weitergeleitet.
- 2.10 Sobald als möglich, spätestens innerhalb **von 2 Wochen (10 Arbeitstagen)** wendet sich die zuständige Person schriftlich an die den Einspruch erhebende Person, um den Empfang des Einspruchs zu bestätigen und einen Überblick über die vorgeschlagene weitere Vorgehensweise betreffend den Einspruch zu geben.
- 2.11 Der Einspruch wird hinreichend geprüft und die Zertifizierungsentscheidung wird erneut bewertet unter Einbeziehung der vorgelegten neuen Erkenntnisse oder zusätzlichen Begründung sowie weiterer Informationen von anderen Mitarbeitern und/oder gegebenenfalls von externen Sachverständigen. Gegebenenfalls werden von der den Einspruch erhebenden Person weitere Informationen angefordert.
- 2.12 Die zuständige Person hält die den Einspruch erhebende Person über den Fortschritt der Auswertung des Einspruchs auf dem Laufenden.
- 2.13 Basierend auf den Ergebnissen der Untersuchung legt die zuständige Person alle zu treffenden Maßnahmen in Bezug auf den Einspruch fest. Diese sind innerhalb **von 3 Monaten** nach Empfang des Einspruchs umzusetzen.
- 2.14 Um sicherzustellen, dass kein Interessenkonflikt vorliegt, wird die Entscheidung zur Lösung des Einspruchs von einer/von Person(en) getroffen, oder überprüft und genehmigt, die nicht an den jeweiligen zertifizierungsrelevanten Aktivitäten beteiligt ist/sind. Das bedeutet, dass die verantwortliche Person nicht an der Zertifizierungsentscheidung beteiligt gewesen sein darf, gegen die Einspruch eingelegt wurde.
- 2.15 Die zuständige Person benachrichtigt die den Einspruch erhebende Person schriftlich über das Ergebnis des Einspruchs, wenn der Einspruch als abgeschlossen gilt.

- 2.16 Der Einspruch ist abgeschlossen, sobald Ecocert [Deutschland](#) GmbH alle erforderlichen Informationen gesammelt und geprüft hat, die vorgelegten Belege bewertet und eine Entscheidung über den Einspruch getroffen hat. Gegebenenfalls muss die Zertifizierungsentscheidung revidiert werden und aktualisierte Zertifizierungsdokumente müssen ausgestellt werden gemäß den Anforderungen des Zertifizierungsstandards.
- 2.17 Gegebenenfalls werden die zuständigen Behörden und/oder Standardhalter in das Verfahren einbezogen.
- 2.18 Die zuständige Person unterrichtet den Qualitätsmanager über den Abschluss des Einspruchsverfahrens und leitet die entsprechende Dokumentation zur abschließenden Bewertung weiter.

### 3 Dokumentation

- 3.1 Alle Beschwerden und Einsprüche, sowie die erfolgten Maßnahmen zu deren Lösung werden dokumentiert. Die Dokumentation in der Akte des Beschwerdeführers oder der den Einspruch erhebenden Person, die gewöhnlich die Akte des Auftraggebers ist, beinhaltet:
  - 3.1.1 Ausgefülltes und unterschriebenes Formular
  - 3.1.2 Die eingegangene Beschwerde/den eingegangenen Widerspruch (mit Datum und ursprünglicher Information)
  - 3.1.3 Die Bestätigung von Ecocert [Deutschland](#) GmbH betreffend den Empfang der Beschwerde/des Einspruchs
  - 3.1.4 Sämtliche relevante Kommunikation und eine vollständige Beschreibung des Umgangs mit dem Einspruch/der Beschwerde einschließlich aller Beteiligten
  - 3.1.5 Erfolgte Maßnahmen und deren Ergebnisse
- 3.2 Die Kommunikation und relevanten Dokumente betreffend den Einspruch/die Beschwerde sind ebenfalls dokumentiert:
  - 3.2.1 In der Akte der anderen betroffenen Parteien, falls relevant
  - 3.2.2 In der Akte von Parteien, die über den Fall informiert werden müssen (z.B. zuständige Behörden)

Das ausgefüllte und unterzeichnete Beschwerde-/Widerspruchsformular wird im zentralen Beschwerde-/Einspruchsordner abgelegt. Der Fall wird in der Beschwerde-/Widerspruchsliste dokumentiert, die pro Jahr geführt wird.