

Beschwerden

Standardverfahren

Gültig ab: 01.03.2020

Verteiler: Extern – öffentlich

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Inhalt

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

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, z. B.:

- Keine Reaktion auf zertifizierungsrelevanten Schriftverkehr innerhalb eines angemessenen Zeitraums
- Unprofessionelles Verhalten eines FLOCERT-Mitarbeiters oder -Auditors

Fairtrade International, National Fairtrade Organizations, Produzentennetzwerke, Auditstellen, Kunden oder andere betroffene Parteien können im Rahmen dieses Verfahrens eine Beschwerde einreichen.

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 gerichtet, über die FLOCERT-Website unter <https://www.flocert.net/about-flocert/vision-values/quality-and-appeals/> 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 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 den Operations Director oder andere Mitarbeiter zur Unterstützung hinzuziehen. Bei Beschwerden zu externen Auditoren setzt sich das CA Team mit dem Regionalen Verantwortlichen für Auditoren der jeweiligen Region in Verbindung, der den Fall mit dem jeweiligen Auditoren bespricht und dem CA Team seine Erkenntnisse mitteilt. Falls die Beschwerde einem internen Auditor gilt, ist die Vorgehensweise identisch, allerdings übernimmt dann der direkte Vorgesetzte das Gespräch.

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.

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)