Beschwerdeverfahren
 Verteiler
 Freigabe
 Ausgabe
 gültig ab
 ⇒
 ersetzt

 VA.11.01.docx
 ZB/KSL/QMB/FQS/DAkkS
 AW
 11
 04.09.2025
 ⇒
 10

# Verfahren zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen

# 1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung zeigt die Abwicklung und Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen von Vertragspartnern.

# 2. Geltungsbereich und Zuständigkeit

Die Entscheidung, die die Beschwerde oder den Einspruch klärt, muss durch eine Person erfolgen, die nicht in das Zertifizierungsverfahren, auf die sich die Beschwerde bzw. der Einspruch beziehen, einbezogen sein. Der Abschluss des Beschwerdeverfahrens erfolgt durch einen Vertreter der Kontrollstellenleitung.

#### 3. Definition von Beschwerden

- a. Keine Beschwerden sind...
  - ...wenn, die Beschwerde nicht in den Zuständigkeitsbereich der ÖkoP Zertifizierungs GmbH fällt:
     z.B.: wenn die Auszahlung der KULAP-Prämien nicht erfolgt,
    - z.B.: wenn die Auszahlung der KULAP-Prämien nicht erfolgt, Beschwerden zu Auflagen der privatrechtlichen Zertifizierung der Verbände, Beschwerden zu mangelnder "Beratung"
  - ...wenn es sich um eine Korrektur an Dokumenten handelt, die einen formalen Fehler der Kontrollstelle beinhalten wie z.B.: Rechtschreibefehler im Zertifikat, Produkt fehlt im Zertifikat -> Lösung: Neues Zertifikat wird umgehend verschickt, Dokumentation in der Akte.
- b. Beschwerden im Zuständigkeitsbereich werden unterteilt in folgende Bereiche:
  - Kontrollkosten (z.B. falsche Verwaltungspauschale)
  - Kontrolleur/Kontrolle (Umgang, Entscheidungen, Kontrollzeit...)
  - Zertifizierungsentscheidungen (Ausnahmegenehmigungen, Entscheidungen/Auflagen/Abmahnungen, Sanktionen (Bescheide) = "Widerspruch",)
  - Kontrolldokumente (Formulare...)
  - Sonstiges

# 4. Definition von Einsprüchen

Ein Einspruch ist ein besonderer Rechtsbehelf, der in bestimmten gesetzlich geregelten Fällen gegen Gerichts- oder Verwaltungsentscheidungen eingelegt werden kann. Im Falle der Zertifizierung von Unternehmen kann Einspruch hinsichtlich einer von ÖkoP gefällten Sanktionsentscheidung oder auch einer (Falsch-)Aussage eines ÖkoP-Vertreters (Kontrolleur oder Geschäftsstellenmitarbeiter) eingelegt werden.



 Beschwerdeverfahren
 Verteiler
 Freigabe
 Ausgabe
 gültig ab
 ⇒
 ersetzt
 ⇒
 10
 Seite 2 von 3

# Beschreibung

# Beteiligte

#### Verfahrensschritt

#### Unterlagen / Hilfsmittel

#### Sekretariat / Tel.dienst

Eingang Beschwerde / Einspruch

Sekretariat / Tel.dienst Registrierung und

Registrierung und Einordnung der Beschwerde oder des Einspruchs; hier erfolgt die Entscheidung, ob es sich überhaupt um eine Beschwerde oder einen Einspruch handelt Aufnahme der Beschwerde bzw. des Einspruchs



Bei vorheriger einvernehmlicher Lösung kann unter Dokumentation das Verfahren eingestellt werden.

#### Sekretariat / Tel.dienst

Weitergabe an Kontrollstellenleitung; Schriftliche Bestätigung an Unternehmen über Erhalt der Beschwerde bzw. des Einspruchs



# Kontrollstellenleitung

ev. Behörde ev. Rechtsbeistand Bearbeitung der Beschwerde bzw. des Einspruchs

- Zusicherung der Überprüfung
- evtl. Rückfrage oder Weiterleitung an Kontrollbehörde
- Abklärung der rechtlichen Situation
- Rechtsmittelbelehrung

Kontrollvertrag, Sanktionsordnung, Gebührenordnung, Verordnung (EU) 2018/848 und dazugehörende Verordnungen sonst. gesetzliche Regelungen

# Beschwerdeführer Kontrollstellenleitung ev. Behörde

ev. Rechtsbeistand

Lösung im Beschwerde-/Einspruchsverfahren:

- gütliche Einigung
- Klärung mit/durch Behörde
- Einigung beim GbK
- gerichtliche Klärung

Kontrollstellenleitung

Information über Ergebnis und Beendigung des Beschwerde-/ Einspruchverfahrens an den Betrieb



# QMB.

Kontrollstellenleitung

Ursachenermittlung, bei Fehler der KS; Mängel im:

- QM-System (Verfahrensanw.)
- Organisation und Management
- Kontrollunterlagen
- Personalqualifikation

Evtl. durch internes Audit



QMB,

Kontrollstellenleitung

Einleitung von Korrekturmaßnahmen, durch oder nach Anweisung der KSL

VA.04.03



Beschwerdeverfahren	Verteiler	Freigabe	Ausgabe	gültig ab		ersetzt	Soito 2 von 2
VA.11.01.docx	ZB/KSL/QMB/FQS/DAkkS	AW	11	04.09.2025	=	10	Seite 3 von 3

#### 5. Hinweise

Zur Behandlung von Beschwerden werden folgende Dokumente eingesetzt

Mitgeltende Unterlagen							
IdentNr.	ntNr. Bezeichnung Dokument						
FB.11.01.01a	Annahme Beschwerden und Einsprüche						
FB.09.03.01	Ausfüllvorgaben ÖKB (früher Sanktionsordnung Bayern)						
	Gebührenordnung A o. B						
	Verordnung (EU) 2018/848						
VA.04.03	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen						

#### 6. Dokumentation

Jede Beschwerde / jeder Einspruch wird schriftlich erfasst und archiviert.

# 7. Änderungsdienst

Für die Aktualisierung und Zustellung nach Änderungen der Verfahrensanweisung ist der QMB verantwortlich.

#### 8. Verteiler

Diese Verfahrensanweisung wird der Kontrollstellenleitung ausgehändigt. (sowie, siehe Kopfzeile)