

Verfahren zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen

1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung beschreibt den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen, die an die Kontrollstelle herangetragen werden, gemäß den gesetzlichen Vorgaben sowie den Anforderungen der ISO-Norm ISO/IEC 17065.

Ziel ist es:

- Beschwerden und Einsprüche sachgerecht, transparent, objektiv und unparteiisch zu behandeln
- die Rechte von Verbrauchern/Kunden, Vertragsunternehmen und interessierten Parteien zu wahren
- die Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung sicherzustellen sowie
- eine kontinuierliche Verbesserung der Kommunikation und des Managementsystems zu fördern.

2. Geltungsbereich und Zuständigkeit

Die Bearbeitung bzw. 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 ist. Der Abschluss des Beschwerde- und Einspruchsverfahrens erfolgt durch einen Vertreter der Kontrollstellenleitung.

Kontrollstellenleitung:

- Sicherstellung eines wirksamen Verfahrens zur Erfassung, korrekten Einordnung und Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen
- Bereitstellung notwendiger Ressourcen
- Entscheidung über Beschwerde/Einsprüche

Qualitätsmanagementbeauftragte/r:

- Dokumentation eingehender Beschwerden und Einsprüche
- Überwachung der fristgerechten Bearbeitung
- Sicherstellung der Verfahrenskonformität

Unabhängige fachlich kompetente Person:

- Erfassung eingehender Beschwerden und Einsprüche
- Sachliche Prüfung und Bewertung des Vorgangs
- Erarbeitung eines begründeten Entscheidungsvorschlags
- Weiterleitung des Sachverhalts mit Entscheidungsvorschlag an die Kontrollstellenleitung

3. Definition von Beschwerden und Einsprüchen

Die Definitionen von Beschwerden und Einsprüchen erfolgen gemäß der ISO-Norm ISO/IEC 17000:

Definition Beschwerde:

Eine Beschwerde ist die Ausdrucksform von Unzufriedenheit einer Person oder Organisation (durch einen Vertragsunternehmen oder von dritter Seite) gegenüber einer Kontroll- bzw. Zertifizierungsstelle, bezogen auf deren Tätigkeiten, bei der eine Antwort erwartet wird.

Beschwerden können beispielsweise betreffen:

- Verhalten von Mitarbeitern
 - Ablauf von Kontrollen
 - Bearbeitungszeiten
 - organisatorische Mängel
 - Kommunikationsprobleme
- 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, 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.:
Rechtschreibfehler 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,
 - Kontrolldokumente (Formulare...)
 - Sonstiges

Definition Einspruch:

Ein Einspruch ist das Verlangen einer Person oder Organisation, die Anbieter eines Gegenstands der Konformitätsbewertung ist oder diesen vertritt, gegenüber der Zertifizierungsstelle, eine Entscheidung bezüglich dieses Gegenstands zu überprüfen.

Einsprüche können insbesondere eingelegt werden gegen:

- Zertifizierungsentscheidungen der Kontrollstelle
- eine Ablehnung, Einschränkung oder einen Entzug eines Zertifikats (diese/r erfolgt i.d.R. im Rahmen eines Verwaltungsaktes in Form

eines Bescheides der zuständigen Landesbehörde, so dass der Einspruch einen Widerspruch darstellt, der demzufolge auch an die entsprechende Landesbehörde zu richten ist bzw. durch die Kontrollstelle an diese weiterzuleiten ist)

Einsprüche sind innerhalb von 30 Kalendertagen nach Bekanntgabe der betreffenden Entscheidung einzureichen. Maßgeblich ist der Zugang der Entscheidung beim Einspruchsführer. Gesetzliche oder behördliche Rechtsbehelfsfristen, insbesondere bei Verwaltungsakten zuständiger Behörden, bleiben unberührt. Beschwerden können jederzeit durch jede Person oder Organisation eingereicht werden.

4. Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen

Eingang, Validierung und Eingangsbestätigung:

- **Eingang:**
Einsprüche sind schriftlich oder in Textform einzureichen, z. B. per E-Mail, Brief oder Kontaktformular. Ein mündlich oder telefonisch vorgebrachter Einspruch wird dokumentiert. Der Einspruchsführer wird aufgefordert, den Einspruch in Textform nachzureichen.
Beschwerden können schriftlich, in Textform, telefonisch oder mündlich eingereicht werden. Mündliche oder telefonische Beschwerden werden durch die ÖkoP Zertifizierungs GmbH dokumentiert.
- **Validierung:** Prüfung, ob die Angelegenheit die Zertifizierungstätigkeit betrifft und als Beschwerde oder Einspruch behandelt werden muss. Klärung, ob ausreichend Informationen vorliegen und Interessenskonflikte ausgeschlossen werden können.
- **Bestätigung:** Der Eingang der Beschwerde bzw. des Einspruchs wird dem Absender bestätigt.

Prüfung der Unparteilichkeit und Bearbeitung:

- **Zuweisung:** Die Bearbeitung muss durch fachlich zuständige und unabhängige Personen erfolgen, die nicht an den Aktivitäten beteiligt waren, die Gegenstand der Beschwerde bzw. des Einspruchs sind (z. B. nicht der Kontrolleur oder der ursprüngliche Zertifizierer). Die Entscheidung erfolgt durch Kontrollstellenleiter oder Stellvertretung nach Prüfung der Unabhängigkeit.
- **Untersuchung und Bearbeitung:**
 - Datensammlung: Einholen aller relevanten Daten und Informationen (z.B. Kontrollberichte, Probenergebnisse, Korrespondenz, Einschätzungen beteiligter Personen und Ergebnisberichte bzw. ursprüngliche Entscheidungen)
 - Analyse und Bewertung: Abgleich des Sachverhalts mit den Vorgaben der EU-Ökoverordnung, den internen Verfahren der ISO/IEC 17065, des Kontrollvertrages etc.
Auf Grundlage aller Informationen erfolgt die Erarbeitung eines Ergebnisvorschlages und der zu ergreifenden Maßnahmen.

Entscheidung und Mitteilung:

- **Entscheidung:** Die Entscheidung und die Festlegung der zu ergreifenden Maßnahmen erfolgt durch die Kontrollstellenleitung. Während bei einer Beschwerde eine einvernehmliche Einigung als Ergebnis möglich ist, muss bei einem Einspruchsverfahren eine eindeutige Entscheidung getroffen werden. Sowohl beim Beschwerde- als auch Einspruchsverfahren sollte bei Vorliegen aller relevanter Unterlagen und Information die Ergebnisentscheidung möglichst schnell getroffen werden.
- **Mitteilung:** Der Beschwerdeführer erhält eine formelle Mitteilung über das Ergebnis des Beschwerde- oder Einspruchsverfahrens inkl. einer Begründung für die Entscheidung.

Korrekturmaßnahmen und Monitoring:

Ergeben sich aus Beschwerden oder Einsprüchen Hinweise auf Schwachstellen im Managementsystem, werden:

- Ursachenanalysen,
- Korrekturmaßnahmen und
- Vorbeugemaßnahmen

eingeleitet und auf deren Wirksamkeit überprüft.

5. Hinweise

Zur Behandlung von Beschwerden werden folgende Dokumente eingesetzt

Mitgeltende Unterlagen	
Ident.-Nr.	Bezeichnung Dokument
FB.11.01.01a	Annahme Beschwerden und Einsprüche
FB.09.03.01	Ausfüllvorgaben ÖKB (früher Sanktionsordnung Bayern)
VA.04.03	Verfahrensanweisung Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
CHL.11.01.01	Liste der Beschwerde- und Einspruchsverfahren
	Gebührenordnung A o. B
	Verordnung (EU) 2018/848

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)