

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, 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.

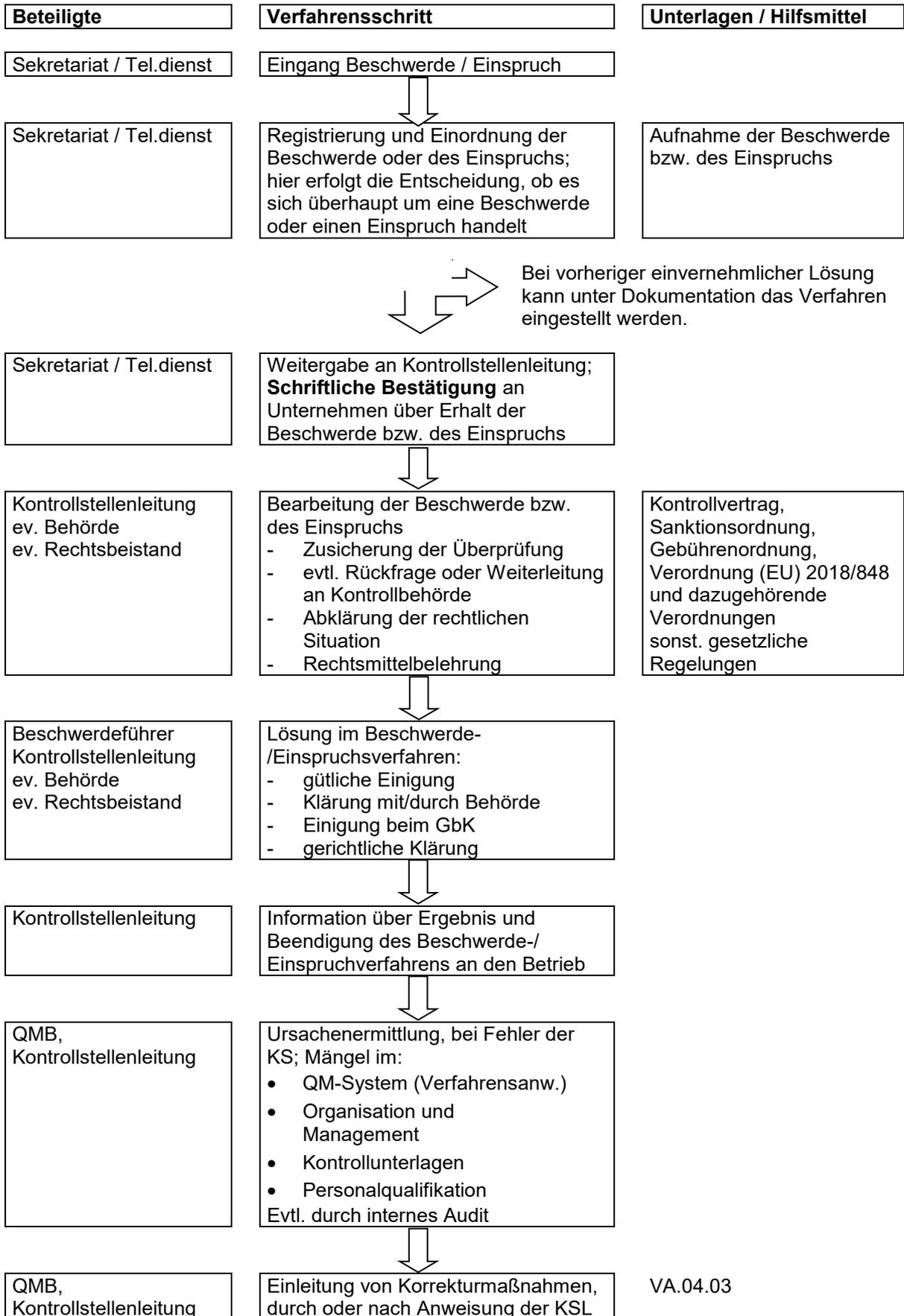
b. Beschwerden im Zuständigkeitsbereich werden unterteilt in folgende Bereiche:

- Kontrollkosten (z.B. falsche Verwaltungspauschale)
- Kontrolleur/Kontrolle (Umgang, Entscheidungen, Kontrollzeit...)
- Zertifizierungsentscheidungen (Ausnahmegenehmigungen, Entscheidungen/Auflagen/Abmahnungen, 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.

Beschreibung



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	Sanktionsordnung
	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)