

Beschwerden und Einsprüche

1 Definitionen

Für Beschwerden und Einsprüche gelten zunächst die folgenden Definitionen:

Definition Einspruch:

Verlangen eines Kunden gegenüber der LC GmbH, ihre Entscheidung bezüglich einer Zertifizierungsentscheidung zu überprüfen.

Definition Beschwerde:

Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in einem anderen Sinne als der Einspruch – abgegeben durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der LC GmbH bezüglich ihrer Tätigkeiten.

Definition Beschwerdeführer*in:

Diejenige Person, die eine Beschwerde vorträgt.

2 Grundlegendes

Alle Mitarbeiter*innen und Dienstleister*innen der LC GmbH sind bestrebt, Gründe für Beschwerden und Einsprüche zu vermeiden. Sollten jedoch dennoch Beschwerde- oder Einspruchsfälle auftreten, wird nach den Vorgaben dieses Dokuments vorgegangen.

Kunden der LC GmbH werden in den Hinweisen zum Zertifizierungssystem, das sie mit dem Infopaket erhalten, auf das Beschwerde- und Einspruchsverfahren der LC GmbH hingewiesen.

Im Rahmen der Bearbeitung der Beschwerde bzw. des Einspruchs wird sichergestellt, dass der/ die Mitarbeiter*in der LC GmbH, der/ die die Entscheidung über eine Beschwerde oder einen Einspruch trifft, in den Zertifizierungsprozess des zugrunde liegenden Falles nicht einbezogen war oder ist.

3 Zuständigkeiten

Für die interne Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen sowie die Ergebnismitteilung an den Beschwerdeführer ist die Leitung der Zertifizierungsstelle verantwortlich. Sie wird dabei von der zuständigen Teamleitung unterstützt. Ist sie in den Zertifizierungsprozess des aktuellen Falls, auf den sich die Beschwerde bzw. der Einspruch bezieht, selbst eingebunden, entscheidet die Geschäftsführung darüber, wer für die weitere Bearbeitung verantwortlich ist. Sie orientiert sich dabei an der Kompetenzmatrix und es werden mögliche wirtschaftliche oder sonstige Interessenskonflikte berücksichtigt.

4 Verfahren und Abläufe

4.1 Ablauf und Ergebnismitteilung

Eine Beschwerde/ ein Einspruch muss schriftlich oder zur Niederschrift bei der LC GmbH eingehen.

Auf telefonische Anfrage übersendet die LC GmbH das vorliegende Dokument und das Formular *Ich möchte mich beschweren*, die als Grundlage für den Vorgang eines Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahrens dienen können. Alternativ kann der/ die Beschwerdeführer*in das Formular *Ich möchte mich beschweren* auf der Webseite der LC GmbH unter www.lc-sh.de herunterladen und ausfüllen. Die Einreichung erfolgt per E-Mail, Fax oder Post.

Zur Dokumentation und Beschreibung des Ablaufs der Beschwerde innerhalb der LC GmbH wird das Formular *Bearbeitung von Beschwerden und Einsprüchen* herangezogen.

Nach Eingang der Beschwerde bzw. eines Einspruchs werden soweit möglich alle erforderlichen Informationen gesammelt, um eine Entscheidung über die Annahme und die personelle Zuständigkeit innerhalb der LC GmbH treffen zu können. Der Erhalt einer formellen Beschwerde bzw. eines formellen Einspruchs wird durch die LC GmbH gegenüber dem/ der Beschwerdeführer*in schriftlich bestätigt.

Im Rahmen der internen Prüfung werden zur Ursachenforschung ggf. beteiligte Mitarbeiter*innen, Dienstleister*innen und der/ die Beschwerdeführer*in hinzugezogen. Grundprinzip ist hierbei die direkte Ansprache der Mitarbeiter*innen, Dienstleister*innen und der Teamleitungen, damit die Informationswege möglichst kurz gehalten werden.

Als Ergebnis der internen Prüfung werden, wenn es erforderlich ist, Maßnahmen veranlasst.

Oberstes Ziel ist es, eine Beschwerde bzw. einen Einspruch gütig beizulegen.

Wo immer möglich, informiert die LC GmbH den/ die Beschwerdeführer*in formell über das Ergebnis und die Beendigung eines Beschwerde- bzw. Einspruchsverfahrens.

4.2 Einspruch des Beschwerdeführers

Wird das Ergebnis vom/ von der Beschwerdeführer*in nicht akzeptiert, wird für die weitere Bearbeitung in jedem Fall die Geschäftsführung hinzugezogen. Das Ergebnis aus der Prüfung durch die Geschäftsführung wird dem/ der Beschwerdeführer*in mitgeteilt. Nach Akzeptanz des/ der Beschwerdeführer(s)*in ist der Vorgang beendet.

Erfolgt ein erneuter Einspruch, wird der Systemgeber bzw. bei Öko-Kontrollen die Kontrollbehörde als Schiedsperson hinzugezogen. Liegt dem Einspruch kein vorsätzliches Handeln zu Grunde, ist der Spruch der Schiedsperson für den/ die Beschwerdeführer*in bindend.

Ist der Einspruch auf Vorsatz zurückzuführen und wird das Ergebnis nicht akzeptiert, kann der/ die Beschwerdeführer*in eine Klärung über den Rechtsweg einleiten.

Die gesamte Dokumentation, der zugehörige Schriftverkehr und das Ergebnisprotokoll werden im Ordner „Beschwerden/ Einsprüche“ nach Jahr und Zertifizierungssystem auf dem Server der LC GmbH abgelegt und durch einen Vermerk in der internen Datenbank beim Kunden hinterlegt.