

# Beschwerdemanagement REDcert-EU System

**Version 1**

# Beschwerdemanagement REDcert-EU System

Eine „Beschwerde“ ist eine Äußerung einer interessierten Partei, die eine Unzufriedenheit ausdrückt und mit einer Forderung an den Systemgeber verbunden ist. Die systematische Dokumentation und Bearbeitung von Beschwerden tragen zu einer fundierten Integrität und Qualität des REDcert-EU Systems bei.

Voraussetzung für die Untersuchung einer Beschwerde sind objektive Nachweise und so umfangreiche und konkrete Informationen wie möglich. Eine ausschließlich auf Hörensagen oder Gerüchten beruhende Beschwerde reicht für weitere Untersuchungen durch REDcert nicht aus. Die Beschwerde ist schriftlich inklusiver aller nachweisbaren Informationen an die Geschäftsstelle der REDcert GmbH deutlich gekennzeichnet als Beschwerde per Post oder E-Mail einzureichen. Weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter <https://www.redcert.org/kontakt-2.html>.

Beschwerden richten z.B. sich gegen Entscheidungen/Feststellungen des Systemgebers oder seiner Zertifizierungsstellen, die – aus Sicht des Beschwerdeführers – im Widerspruch zu mutmaßlichen Systemverstößen oder Schwachstellen stehen. Konkret können dies z.B. negative Rückmeldungen zu REDcert-Kontrollen, Auditberichten, REDcert-Zertifikaten oder anderen Sachverhalten sein. Hierfür hat REDcert ein Beschwerdemanagementsystem eingerichtet.

Jede an REDcert gerichtete Beschwerde wird gemäß Abbildung 1 (s.u.) aufgenommen, analysiert und verfolgt. Der Beschwerdeprozess ist vom Grundsatz her vertraulich, d.h. weder der Beschwerdeführer noch der oder die in der Beschwerde genannten betroffenen Parteien werden gegenüber Dritten während des schwebenden Verfahrens vom Systemgeber offengelegt, soweit nicht gesetzliche Bestimmungen dies, zum Beispiel in Richtung der zuständigen Behörden, verlangen. Die einzelnen Schritte des Beschwerdeprozesses werden vom Systemgeber sorgfältig dokumentiert.

Der Beschwerdeführer – soweit dieser seine Beschwerde nicht anonym vorgetragen hat – sowie ggf. weitere involvierte Parteien (z.B. zuständige Behörden oder die EU-Kommission) werden über das Ergebnis der Prüfung des Beschwerdegrundes informiert.

# Beschwerdemanagement REDcert-EU System

Beschwerden sind unzulässig, wenn

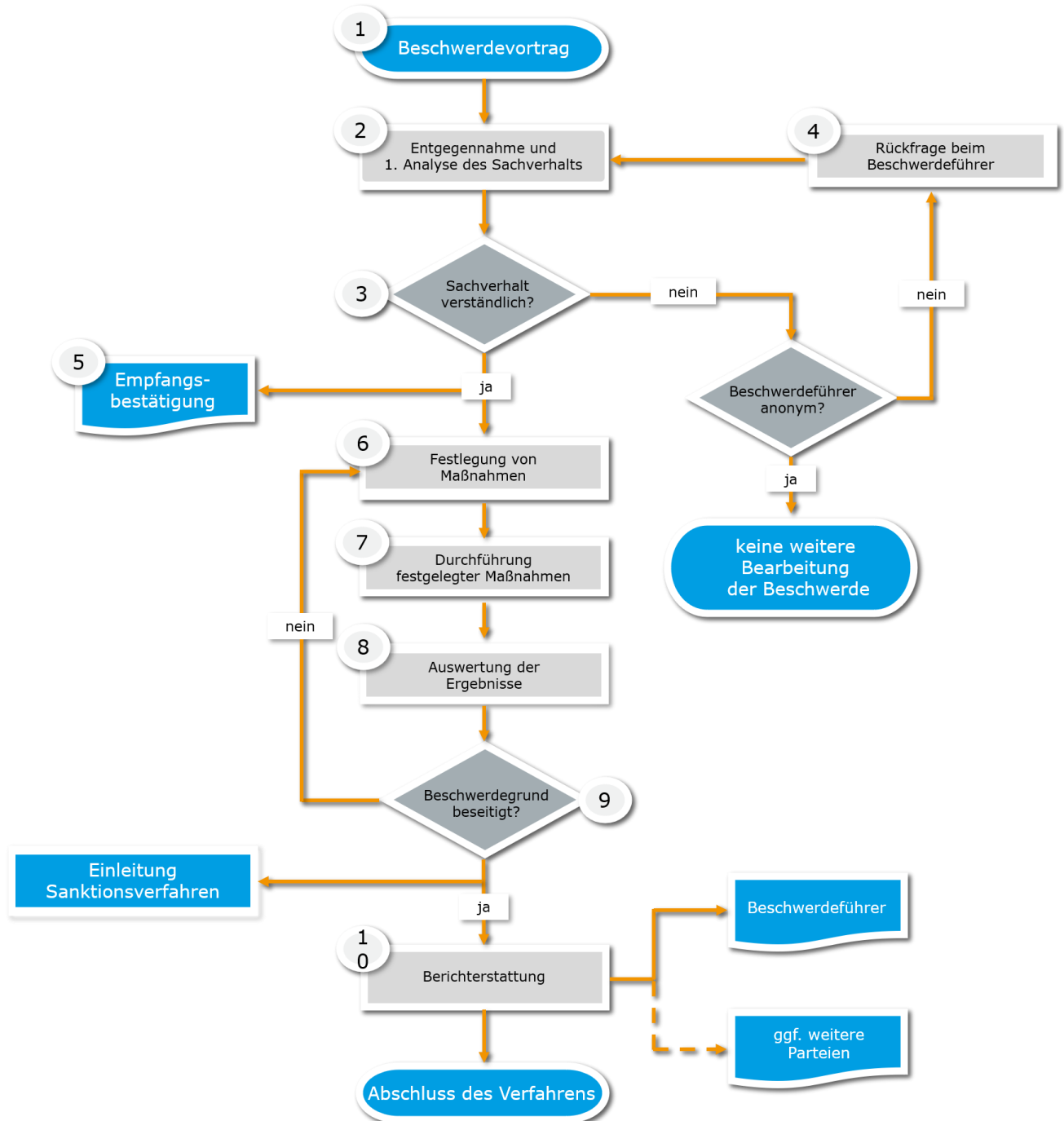
- die Anforderungen an Form und Inhalt nicht erfüllt sind. Dazu gehören Beschwerden und Einsprüche, die nicht ausreichend durch objektive und ausreichende Belege gestützt werden, die notwendig sind, um eine klare Vorstellung und ein eindeutiges Verständnis der vorliegenden Situation zu erlangen.
- die Beschwerde auf Anpassungen des anerkannten REDcert-EU Systems zielt.
- die Beschwerde auf die Änderung von Sanktionen abzielt, die von REDcert aufgrund von Verstößen oder Zuwiderhandlungen gegen REDcert-Anforderungen verhängt worden sind.
- der Grund für die Beschwerde sich nicht explizit auf die REDcert GmbH oder auf Aktivitäten bezieht, die im Rahmen von REDcert durchgeführt werden.

Werden im Ergebnis eines Beschwerdeverfahrens schwerwiegende Systemverstöße festgestellt, werden diese in gleicher Weise wie bei den REDcert Systemaudits im Rahmen des Sanktionsmanagementsystems (siehe Abschnitt 5; REDcert-EU Systemdokument „Integritätsmanagementsystem“) weiterverfolgt.

Die systematische Dokumentation und Bearbeitung von Beschwerden tragen zu einer fundierten Integrität und Qualität des REDcert-EU Systems bei.

# Beschwerdemanagement REDcert-EU System

Ablauf des Beschwerdeverfahrens im REDcert-EU System (Abb. 1)



# Beschwerdemanagement REDcert-EU System

Der im obigen Diagramm gezeigte Ablauf sieht im Detail wie folgt aus:

- ① Dem Beschwerdeführer stehen sämtliche Kommunikationskanäle zur Verfügung, um dem Systemgeber seine Beschwerde zu übermitteln: E-Mail, Fax, Schreiben per Post. Vor allem weisen wir noch einmal auf die Möglichkeit der anonymen Kontaktaufnahme über die REDcert-Website hin.
- ② Der Systemgeber entscheidet, ob die Eingabe der Definition einer Beschwerde entspricht. Wenn ja, dokumentiert er den Eingang der Beschwerde und erzeugt einen entsprechenden Fortschrittsbericht, in dem alle sonstigen Maßnahmen und Ereignisse im Zusammenhang mit der Beschwerde chronologisch eingegeben und mit den relevanten Informationen und begleitenden Unterlagen verlinkt werden.

Im Rahmen einer ersten Analyse der Beschwerde wird Folgendes systematisch ermittelt und dokumentiert:

- der Beschwerdeführer (inkl. Kontaktdaten, sofern bekannt)
  - der Beschwerdegrund (Informationen zu den involvierten Unternehmen, Arten und Mengen von Biomasse bzw. Biokraftstoffen/flüssigen Biobrennstoffen/Biomasse-Brennstoffen, Zeiträume und weitere Details)
  - mögliche Ursachen der Beschwerde (solange sich das zu diesem Zeitpunkt sicher feststellen lässt)
  - potenzielle Größenordnung der Beschwerde in Bezug auf die Integrität des REDcert-Systems
  - mögliche Interessenkonflikte (sofern bekannt)
- ③ Bei der Analyse wird geprüft und dokumentiert, ob die eingereichte Beschwerde im Hinblick auf die oben genannten Kriterien so erheblich ist, dass weitere Maßnahmen einzuleiten sind.
  - ④ Ist die Beschwerde nicht hinreichend klar, wird der Beschwerdeführer kontaktiert und versucht, die fehlenden Informationen aus Sicht des Beschwerdeführers einzuholen. Wurde die Beschwerde anonym eingereicht und lässt sich diese mangels eines Ansprechpartners nicht weiter klären und der Beschwerdeprozess endet in der Regel an diesem Punkt.

# Beschwerdemanagement REDcert-EU System

- ⑤ Ist die Beschwerde hinreichend substantiell und überzeugend, erhält der Beschwerdeführer – sofern bekannt – innerhalb von fünf Werktagen ein Schreiben, in dem ihm der Eingang der Beschwerde bestätigt sowie die weitere Bearbeitung der Beschwerde und der Erhalt von Informationen über den Fortgang zugesichert wird.
- ⑥ Der Systemgeber ermittelt Maßnahmen zur dauerhaften Beseitigung des Grundes für die Beschwerde und ihrer Ursachen.
- ⑦ Der Grund der Beschwerde ist von der betreffenden Person (z. B. Systemteilnehmer oder Zertifizierungsstelle) zu erklären und zu beseitigen.
- ⑧ Der Systemgeber prüft die Beschwerden des Beschwerdeführers oder prüft direkt die Umsetzung und Wirksamkeit der von der Person angegebenen bzw. der vom Systemgeber vorgesehenen Maßnahmen.
- ⑨ Fällt die Überprüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen (z. B. Ergebnis einer weiteren Kontrolle) nicht zufriedenstellend aus, wird ein neuer Maßnahmenzyklus (siehe ⑥) gemäß PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) eingeleitet, bis der Beschwerdegrund dauerhaft beseitigt wurde.
- ⑩ Vor Abschluss des Beschwerdeverfahrens wird ein zusammenfassender Bericht erstellt.