



Beschwerdemanagement

REDcert-EU

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 REDcert verbunden ist.

Beschwerden jeglicher Art können ein Hinweis auf vermutete Verstöße oder Schwachstellen bei Systemteilnehmern, Zertifizierungsstellen und dem Zertifizierungssystem selbst sein und zusätzliche Kontrollen auslösen. REDcert hat zu diesem Zweck ein Beschwerdemanagement eingerichtet.

Voraussetzung für die Untersuchung einer Beschwerde sind objektive Beweise und möglichst umfassende und konkrete Informationen. Eine Beschwerde, die lediglich auf Hörensagen oder Gerüchten beruht, ist für eine weitere Untersuchung durch REDcert nicht ausreichend.

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 die REDcert-EU Systemanforderungen 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.

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 Kontaktdaten finden Sie unter <https://www.redcert.org/kontakt-2.html>.

Beschwerden richten sich gegen Entscheidungen/Feststellungen des Systemgebers oder seiner Zertifizierungsstellen, die – aus Sicht des Hinweisgebers – 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.

Beschwerdemanagement REDcert-EU System

Jede Beschwerde, die den formalen und inhaltlichen Anforderungen entspricht, wird gemäß Abbildung 1 (s.u.) aufgenommen, analysiert und verfolgt.

Mögliche Hinweisgeber können z.B.

- Systemteilnehmer oder Zertifizierungsstellen
- Zuständige Stellen der Europäische Kommission
- Zuständige national Behörden und Ämter
- Nichtregierungsorganisationen (NGOs)

sein. Die einzelnen Schritte des Beschwerdeverfahrens werden von REDcert sorgfältig dokumentiert.

Das Beschwerdeverfahren gewährleistet die Vertraulichkeit und den Schutz von Personen, die Verstöße melden oder Beschwerden protokollieren. Im Einklang mit der Richtlinie (EU) 2019/1937 wird die Identität des Hinweisgebers ohne dessen ausdrückliche Zustimmung niemandem außerhalb der für die Entgegennahme oder Weiterverfolgung von Meldungen zuständigen Mitarbeiter bekannt gegeben. Dies gilt auch für alle anderen Informationen, aus denen die Identität des Hinweisgebers direkt oder indirekt abgeleitet werden kann (Kapitel 5, Artikel 16 Absatz 1). Abweichend von Absatz 1 dürfen die Identität des Hinweisgebers und alle anderen in Absatz 1 genannten Informationen nur offengelegt werden, wenn dies nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten im Rahmen von Ermittlungen der nationalen Behörden oder von Gerichtsverfahren erforderlich und verhältnismäßig ist, auch um die Verteidigungsrechte des Hinweisgebers zu wahren.

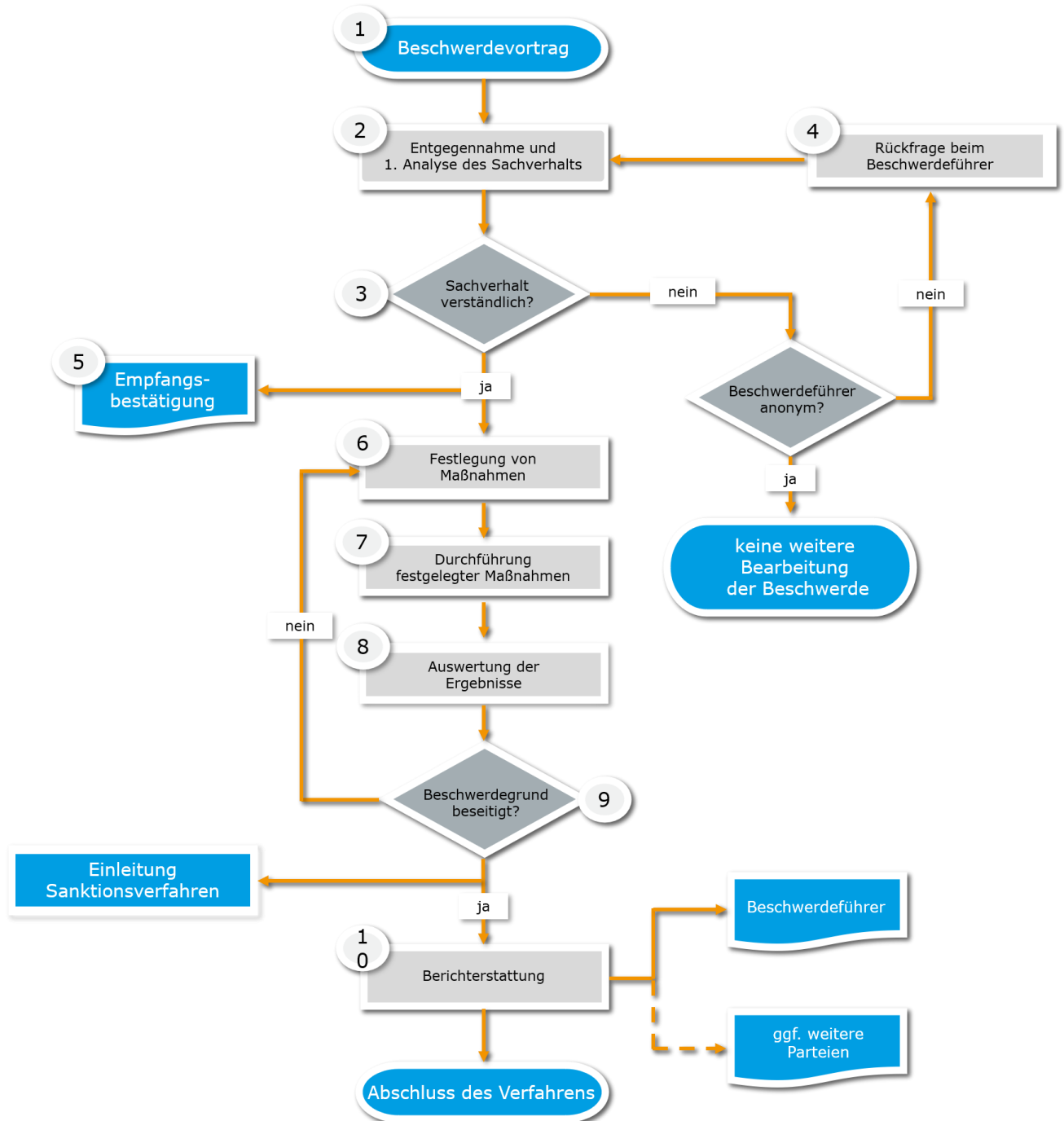
Der Hinweisgeber – soweit dieser seine Beschwerde nicht anonym vorgetragen hat – sowie ggf. weitere involvierte Parteien (z.B. zuständige Behörden oder die EU-Kommission) werden über das Ergebnis der Prüfung des Beschwerdegrundes informiert.

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

Beschwerdemanagement REDcert-EU System

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

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 Hinweisgeber stehen sämtliche Kommunikationskanäle zur Verfügung, um dem Systemgeber seine Beschwerde zu übermitteln: E-Mail, Fax, Schreiben per Post. Vor allem weisen wir noch einmal ausdrücklich auf die Möglichkeit der anonymen Kontaktaufnahme über die REDcert Website hin.
- ② Der Systemgeber entscheidet, ob die Meldung der Definition einer Beschwerde entspricht. Wenn ja, dokumentiert er den Eingang der Beschwerde und erzeugt einen entsprechenden Fortschrittsbericht, in dem alle 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 Hinweisgeber (inkl. Kontaktdaten (sofern bekannt) und unter Berücksichtigung der Richtlinie (EU) 2019/1937 Art. 16)
- 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-EU 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 Hinweisgeber kontaktiert und versucht, die fehlenden Informationen einzuholen. Wurde die Beschwerde anonym eingereicht und lässt sich diese mangels eines Ansprechpartners nicht weiter klären, endet der Beschwerdeprozess in der Regel an diesem Punkt.

Beschwerdemanagement REDcert-EU System

- ⑤ Ist die Beschwerde hinreichend substantiell und überzeugend, erhält der Hinweisgeber – 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 Hinweisgebers 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.