

	<p style="text-align: center;">VERFAHRENSANWEISUNG</p>	<p>Kapitel : 06 Stand : 07 Datum : 22.05.2017</p>
<p>AL-06/VA-04</p>	<p style="text-align: center;">Einspruchs- und Beschwerdeverfahren</p>	<p>Seite 1 von 5</p>

6.1 Zweck

Diese VA regelt die Vorgehensweise der Bearbeitung von Einsprüchen, Beschwerden, Streitfällen und Widerspruch, die vom Anbieter oder anderen gegenüber der Zertifizierungsstelle vorgebracht werden.

6.2 Anwendungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für die ARS PROBATA GmbH.

6.3 Begriffe

Beschwerde: Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als Einspruch – durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle bezüglich der Tätigkeit dieser Stelle.

Einspruch: Verlangen einer Organisation auf nochmalige Prüfung einer durch die Zertifizierungsstelle getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf den gewünschten Zertifizierungsstatus.

Widerspruch: ist ein Rechtsbegriff gegen behördliche und gerichtliche Entscheidungen. Der Widerspruch ist als Vorverfahren vor der Klagemöglichkeit im Verwaltungsverfahren anzusehen.

Streitfall: *Die Vorgehensweise im Falle eines Einspruchs/Widerspruchs mit Unterstützung eines Schiedsgerichtes oder Rechtsanwalts.*

6.4 Beschreibung

Beschwerden, Einsprüche, Streitfälle und Widersprüche werden nur in schriftlicher Form an die ARS PROBATA akzeptiert. Einsprüche müssen bis spätestens 6 Monate nach Übersendung des Zertifizierungsergebnisses durch die Zertifizierungsstelle geltend gemacht werden.

Widersprüche haben innerhalb einer einmonatigen Frist nach Bekanntgabe des Verwaltungsakts zu erfolgen.

Die Zertifizierungsstellen- bzw. Kontrollstellenleitung ist für eine zügige Bearbeitung der Beschwerden, der Einsprüche, der Streitfälle bzw. Widersprüche verantwortlich.

6.5 Verantwortlichkeiten und Befugnisse

6.5.1 Beschwerde

Der Eingang einer Beschwerde wird zunächst geprüft, ob sich die Beschwerde auf eine Tätigkeit bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist.

Der Eingang von Beschwerden im Zusammenhang mit einem zertifizierten Kunden wird innerhalb von 3 Werktagen an den Kunden schriftlich bestätigt.

<p>erstellt: Astrid Jakobeit</p>	<p>geprüft: Anja Geipel</p>	<p>freigegeben: Dr. Carolin Kollowa-Mahlow</p>	<p>gültig ab: 22.05.2017</p>

	<p style="text-align: center;">VERFAHRENSANWEISUNG</p>	<p>Kapitel : 06 Stand : 07 Datum : 22.05.2017</p>
<p>AL-06/VA-04</p>	<p>Einspruchs- und Beschwerdeverfahren</p>	<p>Seite 2 von 5</p>

Bei der Bearbeitung der Beschwerde ist die Vertraulichkeit gegenüber dem Beschwerdeführer und dem Anlass der Beschwerde zu wahren.

Für die Bearbeitung der Beschwerde ist die Zertifizierungsstellenleitung verantwortlich.

Jede Beschwerde, die Untersuchung des Sachverhalts sowie die getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren.

Für die Bearbeitung werden alle erforderlichen Informationen eingeholt und bewertet:

- Befragung der Beteiligten zum Sachverhalt
- Hintergrundinformationen z.B. zu Kundenanforderungen, Rechtsauslegungen oder Stellungnahmen von Sachverständigen

Innerhalb von 10 Werktagen wird eine erste Antwort auf die Beschwerde versendet. Eine umfassende schriftliche Antwort erhält der Beschwerdeführer in schriftlicher Form innerhalb von 4 Wochen. Sind für eine endgültige Bearbeitung noch weitere Informationen notwendig, werden schriftliche Zwischenberichte übermittelt. Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist und von der Zertifizierungsstellenleitung zu unterzeichnen, wird durch Personen, die vorher nicht in das Beschwerdeverfahren eingebunden waren, geprüft und bestätigt.

Zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer wird ermittelt, ob und bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde und dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Ist die Beschwerde berechtigt, sind die Mitarbeiter über die aus der Beschwerde abzuleitenden Schlussfolgerungen zu belehren und diese Schlussfolgerungen als Qualitätsmanagement-Anweisung im Managementsystem zu dokumentieren. Ggf. werden in diesem Fall diese Prüfungen für den Anbieter kostenlos wiederholt.

6.5.2 Einspruch

Die Bearbeitung von Einsprüchen wird durch andere Personen als die an der Evaluierung, Bewertung oder Zertifizierungsentscheidung beteiligten Personen durchgeführt und jeweils von der Zertifizierungsstellenleitung festgelegt. Durch den Einspruch auslösende Organisation wird innerhalb von 3 Werktagen der Eingang des Einspruchs bestätigt. Über jeden eingehenden Einspruch ist in schriftlicher Form innerhalb von 20 Werktagen abschließend zu entscheiden. Die Untersuchung des Einspruchs ist neutral vorzunehmen und darf nicht zu diskriminierenden Aktivitäten gegenüber dem Anbieter/Zertifizierungskunden führen.

Jeder Einspruch, die Untersuchung des Sachverhalts sowie die getroffenen Maßnahmen sind zu dokumentieren.

Für die Bearbeitung werden alle erforderlichen Informationen eingeholt und bewertet:

- Befragung des Auditors zum Sachverhalt
- Abgleich mit dem Standard
- Hintergrundinformationen z.B. zu Kundenanforderungen, Rechtsauslegungen oder Stellungnahmen von Sachverständigen
- Prüfung des Zertifizierungsverfahrens

Die Entscheidung, die dem Anbieter bzw. Zertifizierungskunden mitzuteilen ist, wird durch Personen, die vorher nicht in das Einspruchsverfahren eingebunden waren, geprüft und bestätigt und von der Zertifizierungsstellenleitung unterzeichnet.

Ist der Einspruch berechtigt, sind die Mitarbeiter über die aus dem Einspruch abzuleitenden Schlussfolgerungen zu belehren und diese Schlussfolgerungen als Qualitätsmanagement-Anweisung im Managementsystem zu dokumentieren. Sollte keine Einigung über die Berechtigung des Einspruchs erzielt werden, wird eine Schiedsprüfung durchgeführt. Die

	VERFAHRENSANWEISUNG	Kapitel : 06 Stand : 07 Datum : 22.05.2017
AL-06/VA-04	Einspruchs- und Beschwerdeverfahren	Seite 3 von 5

Schiedsprüfung kann erfolgen durch

- eine Bundes- oder Landesanstalt oder
- eine unparteiische Prüf stelle.

Über die Wahl der Stelle wird eine vertragliche Vereinbarung getroffen.

Sofern der Einspruch erfolgreich war, können gegenüber der Zertifizierungsstelle keine Ansprüche auf Rückerstattung von Kosten oder andere Verluste geltend gemacht werden. Ggf. werden in diesem Fall diese Prüfungen für den Anbieter kostenlos wiederholt.

Jede Entscheidung der Zertifizierungsstelle bleibt bis zum Abschluss des Einspruchsverfahrens gültig.

6.5.3 Widerspruch

Legt ein Unternehmen Widerspruch gegen einen Verwaltungsakt der Kontrollstelle ein, so prüft die Kontrollstelle nochmals den Sachverhalt und die Entscheidung. Kommt die Kontrollstelle zu dem Ergebnis, dass der Ausgangsbescheid fehlerhaft war und dem Widerspruch abzuwehren ist, erteilt sie dem betreffenden Unternehmen einen Abhilfebescheid. Erachtet die Kontrollstelle den Ausgangsbescheid für rechtmäßig, begründet sie ihre Entscheidung in einer fachlichen Stellungnahme und leitet diese Stellungnahme und alle erforderlichen Originalunterlagen an die zuständige Behörde weiter.

6.5.4 Streitfall

Nach Eingang eines Streitfalles wird dem Absender innerhalb von 3 Werktagen der Erhalt bestätigt. Die Klärung des Sachverhaltes erfolgt durch die Zertifizierungsstellenleitung und ggf. Geschäftsführung. Dieser Prozess ist zu dokumentieren.

Die Geschäftsführung entscheidet, ob externe Sachverständige hinzugezogen werden.

6.6 Archivierung

Alle Vorgänge sind zu archivieren.

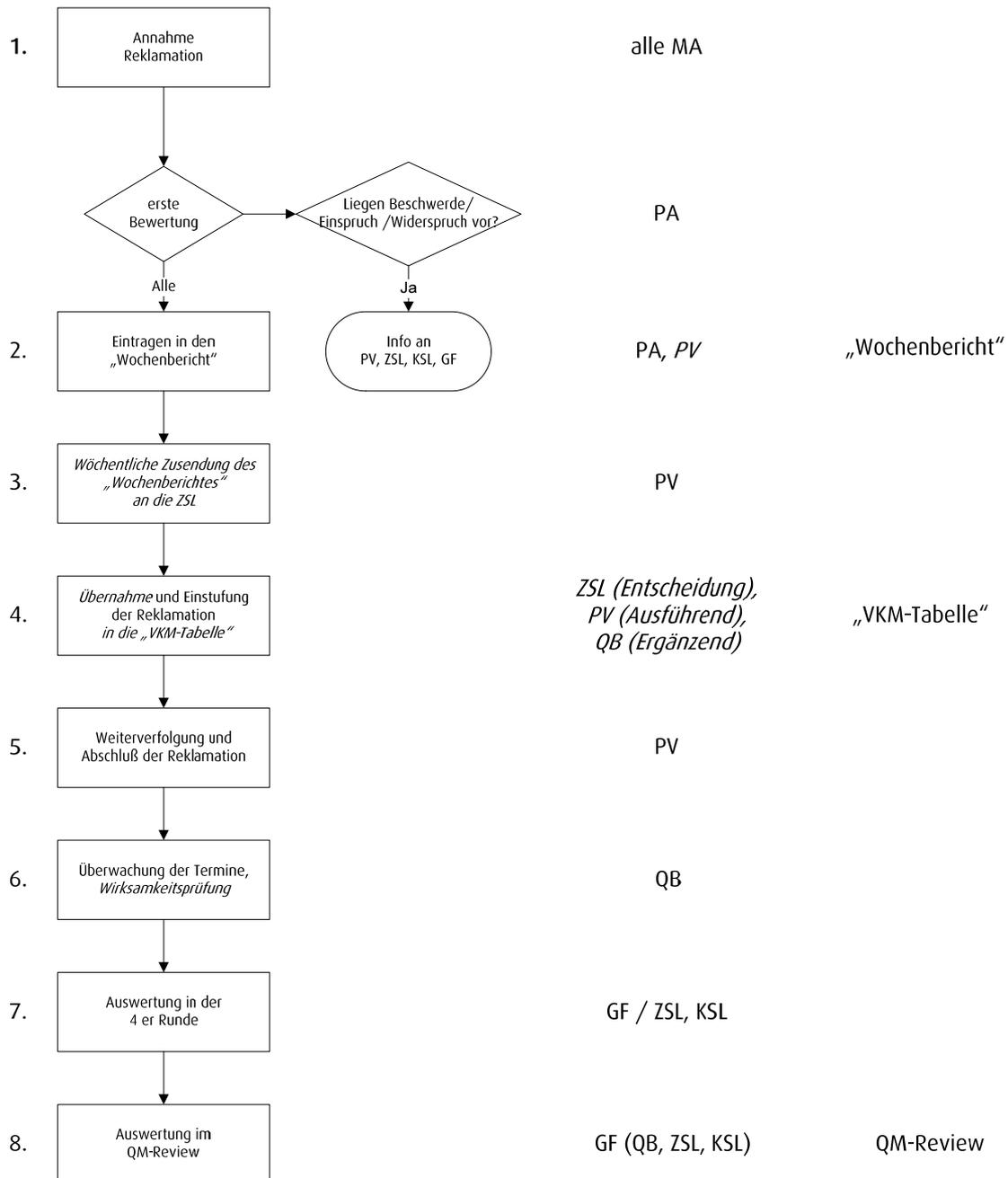
6.7 Veröffentlichung des Verfahrens

Diese Verfahrensanweisung wird allen Interessenten sowie Kunden auf der Homepage der ARS PROBATA zur Verfügung gestellt.

	VERFAHRENSANWEISUNG	Kapitel : 06 Stand : 07 Datum : 22.05.2017
AL-06/VA-04	Einspruchs- und Beschwerdeverfahren	Seite 4 von 5

6.8 Ablauf einer Reklamationsbearbeitung

	Prozessschritt	Verantwortlichkeit	Dokumentation
--	----------------	--------------------	---------------



	<p style="text-align: center;">VERFAHRENSANWEISUNG</p>	<p>Kapitel : 06 Stand : 07 Datum : 22.05.2017</p>
<p>AL-06/VA-04</p>	<p>Einspruchs- und Beschwerdeverfahren</p>	<p>Seite 5 von 5</p>

6.9 Mitgeltende Unterlagen

„VKM-Tabelle“

Für Freistaat Bayern

Vollzug der Rechtsvorschriften auf dem Gebiet des ökologischen Landbaus durch das Bayerische Staatsministerium für Landwirtschaft und Forsten bekanntgemacht in der jeweils aktuellen Fassung.