



REDcert

Beschwerde-Management-System

Version 01

Lese-Version

1	Einleitung	3
2	Beschwerdeprozess	3
3	Mitgeltende Dokumente	7

1 Einleitung

Die im Rahmen der Zertifizierungsverfahren durchgeführten Kontrollen dienen der systematischen Kontrolle aller Systemteilnehmer und sind das primäre Werkzeug zur Aufdeckung von Systemverstößen.

Darüber hinaus können auch Beschwerden jeglicher Art Hinweise für Systemverstöße oder Schwachstellen bei Systemteilnehmern, aber auch beim Systemgeber REDcert selbst oder den im System tätigen Zertifizierungsstellen geben und Auslöser für zusätzliche Kontrollmaßnahmen sein. Hierfür hat REDcert ein Beschwerde-Management-System eingerichtet.

2 Beschwerdeprozess

Jede an REDcert gerichtete Beschwerde wird gemäß dem nachstehenden Schema aufgenommen, analysiert und verfolgt. Potentielle Beschwerdeführer sind

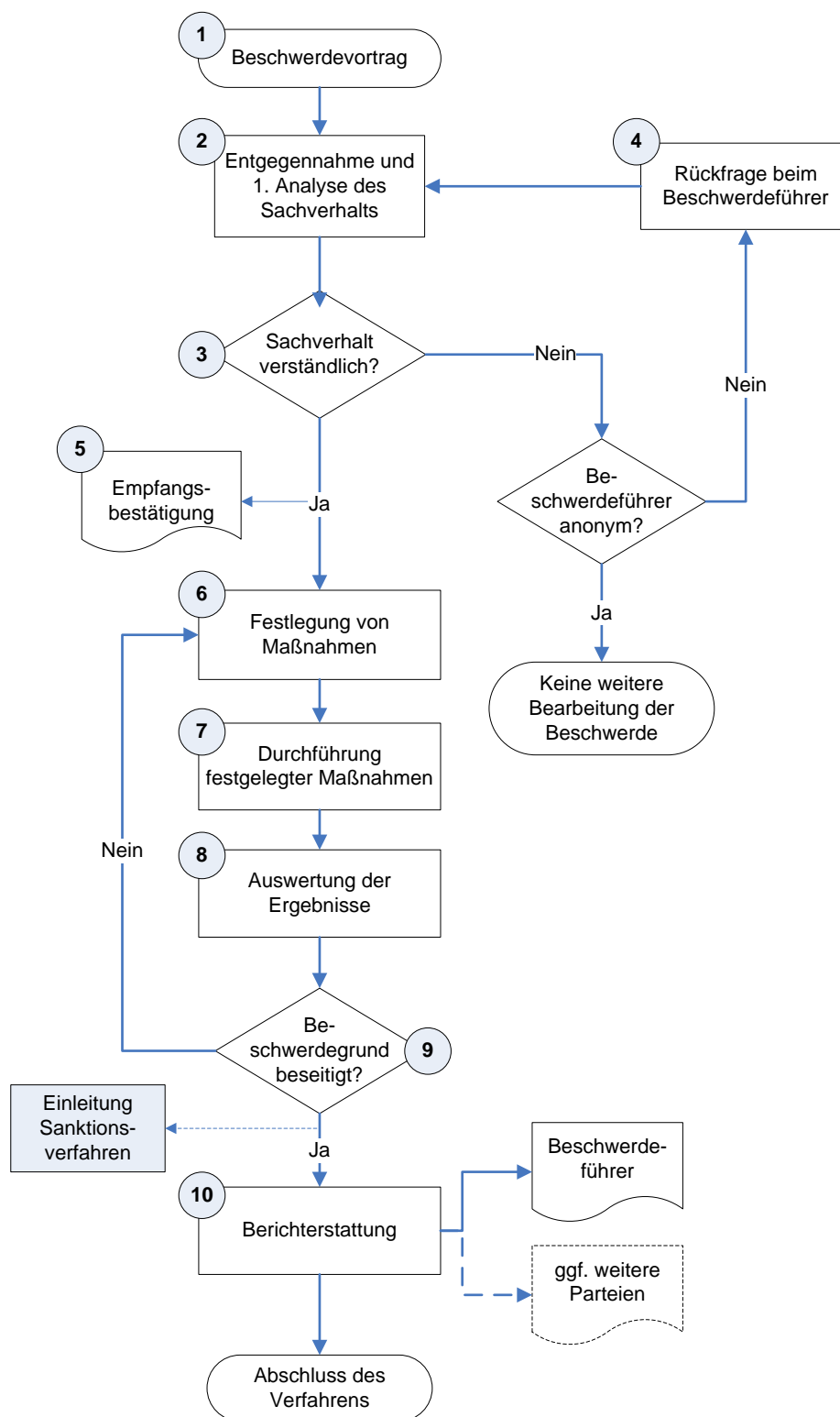
- Systemteilnehmer oder Zertifizierungsstellen
- zuständige Stellen der EU-Kommission
- zuständige nationale Behörden und Dienststellen
- Nicht-Regierungs-Organisationen (NGO)

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 offengelegt, soweit nicht andere Vorschriften im Rahmen der Nachhaltigkeitszertifizierung und Biokraftstoffregelungen dies, z.B. in Richtung der zuständigen Behörden verlangen. Die einzelnen Schritte des Beschwerdeprozesses werden von REDcert sorgfältig dokumentiert.

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

Werden im Ergebnis eines Beschwerdeverfahrens schwerwiegende Systemverstöße nachgewiesen, werden diese in gleicher Weise wie bei den systematischen Kontrollen im Rahmen des Sanktionssystems weiter verfolgt.

Schematischer Ablauf des Beschwerdeverfahrens



Das Beschwerde-Management fällt in den Bereich des „Systemmanagements“, in diesem Fall: des „Integritätsmanagements“. Je nach Grund und Art der Beschwerde kommen andere Bereiche von REDcert bei der Analyse des Vorfalls zum Tragen.

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

- ① Dem Beschwerdeführer stehen sämtliche Kommunikationskanäle zur Verfügung, um REDcert seine Beschwerde zu übermitteln. Vor allem verweisen wir jedoch auf die Möglichkeit der anonymen Kontaktaufnahme über einen geschützten Bereich auf der REDcert-Website, der im Rahmen des Krisenmanagements von REDcert eingerichtet wurde.
- ② REDcert dokumentiert 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
 - der Beschwerdegrund (Informationen zu den involvierten Unternehmen, Arten und Mengen von Biomasse/Biokraftstoff, Zeiträume und weitere Details)
 - mögliche Ursachen der Beschwerde (solange sich das zu diesem Zeitpunkt sicher feststellen lässt)
 - potentielle Größenordnung der Beschwerde in Bezug auf die Integrität des REDcert-Systems
- 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 sie sich mangels eines Ansprechpartners nicht weiter klären, endet der Beschwerdeprozess in der Regel an diesem Punkt.
- ⑤ Ist die Beschwerde hinreichend substantiell und überzeugend, erhält der Beschwerdeführer 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 REDcert ermittelt Maßnahmen zur dauerhaften Beseitigung des Grundes für die Beschwerde und ihrer Ursachen. Das schließt ein, die Person, gegen die Beschwerde eingereicht wurde, zu kontaktieren und mit dem Vorwurf zu konfrontieren, solange es

sich dabei nicht um REDcert selbst handelt. Wenn der Beschwerdegrund eine direkte oder potenzielle Gefahr für das REDcert-System darstellt, ist REDcert befugt, Sonderkontrollen gemäß Abschnitt 6.3.1 der Systemgrundsätze für „Neutrale Kontrollen“ durchzuführen.

- ⑦ Die Person, gegen die Beschwerde eingereicht wurde, wird aufgefordert, den Beschwerdegrund zu prüfen und innerhalb von 10 Werktagen eine schriftliche Antwort vorzulegen. Erhebt er keinen Widerspruch gegen die Beschwerde, wird er direkt aufgefordert, den Grund für die Beschwerde und ihre Ursachen zu beseitigen.
- ⑧ REDcert prüft die Einwände der Person, gegen die Beschwerde eingereicht wurde, oder prüft direkt die Umsetzung und Wirksamkeit der von der Person angegebenen Maßnahmen, gegen die Beschwerde eingereicht wurde. Das kann z. B. im Rahmen einer Sonderkontrolle erfolgen. Falls eine Beschwerde gegen REDcert selbst eingereicht wird, erfolgt ein internes Audit der daraufhin eingeleiteten Maßnahmen.
- ⑨ Fällt das Ergebnis des Audits nicht zufriedenstellend aus, wird ein neuer Maßnahmenzyklus (→ (6)) gemäß PDCA-Zyklus (**Plan-Do-Check-Act**) eingeleitet, bis der Beschwerdegrund dauerhaft beseitigt wurde.
Bei schwerwiegenden Verstößen eines relevanten Systemteilnehmers wird ein Sanktionsprozess eingeleitet.
- ⑩ Nach Abschluss der Maßnahmen wird im Fortschrittsbericht ein zusammenfassender Bericht erstellt und an den Beschwerdeführer sowie – ggf. – andere Parteien verschickt.
In einzelnen Fällen, z. B. bei komplexeren Vorfällen, muss REDcert u. U. einen Zwischenbericht anfertigen. Zwischenberichte müssen angefertigt werden, wenn zwischen Eingangsbestätigung und Abschluss des Vorfalls mehr als 4 Wochen liegen (→ (9)).

Die systematische Dokumentation und Bearbeitung von Beschwerden gegen REDcert und/oder ein Unternehmen oder eine Zertifizierungsstelle und ihr Personal, die im Rahmen des REDcert-Systems tätig sind, sichert die Integrität und Qualität des REDcert-Systems. Wenn eine Beschwerde ein erhöhtes Krisenpotential für REDcert darstellt, wird parallel zum Beschwerdeprozess das **Krisenmanagementsystem** von REDcert aktiv.

Das **Krisenmanagement** ist ein internes REDcert-Managementtool, dessen Dokumentation strenger Vertraulichkeit unterliegt. Daher ist es nicht Bestandteil der REDcert-Systemgrundsätze.

3 Mitgeltende Dokumente

Die Dokumentationsstruktur des REDcert-EU-Systems umfasst Folgendes:

Nr.	Dokument	Herausgegeben/überarbeitet
1	Geltungsbereich und grundlegende Vorgaben des Systems	Die aktuelle Version der REDcert-EU-Systemgrundsätze ist auf der Homepage www.redcert.org veröffentlicht.
2	Systemgrundsätze für die Erzeugung von Biomasse, Biokraft- und -brennstoffen	
3	Systemgrundsätze für die THG-Berechnung	
4	Systemgrundsätze für die Massenbilanzierung	
5	Systemgrundsätze Neutrale Kontrolle	
6	Sanktionssystem	
7	Beschwerde-Management-System	
8	Stufenspezifische Checklisten	

REDcert behält sich vor, bei Bedarf weitere ergänzende Systemgrundsätze zu erstellen und zu veröffentlichen.

Die gesetzlichen EU-Regelungen und -Vorschriften für nachhaltige Biomasse sowie Biokraft- und -brennstoffe einschließlich weiterer einschlägiger Referenzen, welche die Grundlage der REDcert-EU-Dokumentation darstellen, finden Sie auf der REDcert-Homepage unter www.redcert.org. Verweise auf gesetzliche Regelungen beziehen sich auf die jeweils aktuelle Fassung.