

SKH Fassung: 2 Dok. Nr. 89.002	Qualitätshandbuch Seite 1 von 3
---	------------------------------------

VERFAHREN ZUR BEHANDLUNG VON REKLAMATIONEN

Definition einer Reklamation

I: Unter einer Reklamation werden alle Anträge externer Parteien zur Untersuchung eines Mangels eines Produkts oder eines Verfahrens im Rahmen einer Verordnung verstanden.

II: Reklamation über SKH

Hinweis: Wenn die Beschwerde FSC betrifft, siehe Seite 2

Ad I)

Vonseiten des Koordinators für Reklamationen:

1) Falls sich die Reklamation auf ein zertifiziertes Produkt/eine zertifizierte Dienstleistung bezieht und der Beschwerdeführer noch keinen Kontakt mit dem Zertifikatsinhaber hatte, wird er aufgefordert, sich zunächst an den Zertifikatsinhaber zu wenden. Falls erforderlich, werden dem Beschwerdeführer die Namen- und Adressdaten des Zertifikatsinhabers übermittelt. Wenn der Beschwerdeführer Kontakt mit dem Zertifikatsinhaber aufgenommen hat und beide Parteien keine Einigung erzielen, wird die Reklamation in Behandlung genommen. Bei einer Reklamation wird im Reklamationsbuch eine Notiz mit den folgenden Informationen erfasst:

- Eingangsdatum;
- Daten Beschwerdeführer;
- Art der Reklamation;
- Nummer der Reklamation.

Anonyme Reklamationen und Äußerungen von Unzufriedenheit, die nicht als Reklamation behandelt werden können, werden während des Audits als Kommentar von der betroffenen Partei umschrieben (beim folgenden Kontrollbesuch des betreffenden Zertifikatsinhabers als Kommentar hinzufügen).

2) Schreiben an den Zertifikatsinhaber mit obigen Angaben und Antwortfrist (2 Wochen). Eine digitale Kopie (CC) dieses Schreibens an den Beschwerdeführer.

Die Verständigung erfolgt in niederländischer Sprache oder in einer Sprache, die vom SKH-Vertreter und dem Beschwerdeführer vereinbart wurde. SKH wird auf Antrag des Beschwerdeführers dessen Identität vor dem Beschuldigten vertraulich behandeln.

Vonseiten des Zertifikatsinhabers:

3) Antwort auf das Schreiben.

Vonseiten des Projektleiters:

4) Die Reaktion des Zertifikatsinhabers wird bewertet und aufgrund dieser wird entschieden, ob eine Untersuchung eingeleitet wird.

Vonseiten des Projektleiters:

5) Falls eine Untersuchung stattfindet, folgt ein Report mit dem Datum der Untersuchung, den Beteiligten und der Schlussfolgerung *).

Vonseiten des Begutachters:

6) Beurteilt den Report als Gegenleser.

Vonseiten des Projektleiters

Der Zertifikatsinhaber erhält eine Bestätigung, dass die Beschwerde abgewickelt wurde.

Vonseiten des Geschäftsführers:

7) Reaktion in Richtung Beschwerdeführer mit den Untersuchungsergebnissen, falls möglich, innerhalb von 3 Monaten nach Vorlage der Reklamation **). Die beteiligten Parteien haben 2 Wochen Zeit, um zu reagieren.

*) Falls aus der Schlussfolgerung hervorgeht, dass der Zertifikatsinhaber in Verzug ist, führt dies, unter Berücksichtigung der SKH-Zertifizierungsbestimmungen, zu Folgendem:

SKH Fassung: 2 Dok. Nr. 89.002	Qualitätshandbuch Seite 2 von 3
---	------------------------------------

- **Anschreiben an den Zertifikatinhaber**
Das Schreiben an den Zertifikatsinhaber enthält einen Absatz mit einer Anforderung bezüglich den vom Zertifikatsinhaber zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen.
- **Abwicklung der Beschwerde**
Eine Reklamation ist abgewickelt, wenn das obige Verfahren abgeschlossen wurde und die Korrekturmaßnahmen ergriffen wurden. Die betreffenden Maßnahmen werden während einer Überprüfung erfasst/verifiziert oder beim Zertifikatsinhaber angefordert.

Im Reklamationsbuch wird das letzte Datum zum Zeichen der Abwicklung erfasst.

Archivierung

Nach Abwicklung der Reklamation wird die gesamte Korrespondenz bezüglich der Reklamation in der Akte des betreffenden Zertifikatsinhabers abgelegt. Die Erkenntnisse werden in Synergy (Dossier) gespeichert und die Dokumentation/das Dossier befindet sich im Reklamationsbuch. Im Reklamationsbuch wird das letzte Datum zum Zeichen der Abwicklung erfasst.

** Bei externen Systemen hat der Beschwerdeführer auch die Möglichkeit, dem Systemverwalter wie FSC / PEFC / SSVV / SCCM / SMK usw. die Reklamation vorzulegen. Eine Reklamation wird zunächst gemäß dem Beschwerdeverfahren von SKH behandelt und, falls nicht gelöst, ASI und letztendlich FSC vorgelegt. Im Falle von Uneinigkeiten über die Ergebnisse des Audits in Bezug auf die normativen Dokumente

Ad II) Siehe Dok. Nr. 89.167 (Flussdiagramm), Dok. Nr. 89.169 (Formular für Registrierung einer Reklamation) und Dok. Nr. 89.171 (Reklamationsübersicht).

Hinweis: Die Untersuchung von und Beschluss über Reklamationen dürfen nicht zu diskriminierenden Handlungen führen.

Veröffentlichung der Reklamation und Lösung: Je nach Art der Reklamation in Absprache mit dem Beschwerdeführer und dem Zertifikatsinhaber entscheiden, inwieweit die Reklamation und die Lösung veröffentlicht werden (im Hinblick auf Managementsysteme).

Für dieses Verfahren sind die Anforderungen für Geheimhaltung anwendbar.

Beschwerde FSC:

Wenn eine Beschwerde die FSC-COC-Zertifizierung betrifft, wird wie folgt vorgegangen:

- Eine geschädigte Partei hat die Möglichkeit, eine Beschwerde einzureichen oder einen Einspruch gegen den/die Mitarbeiter oder eine Gruppe oder ein Gremium von SKH zu erheben.
- SKH wird die Anonymität des Einreichers im Verhältnis zum Zertifikatsinhaber wahren, wenn der Zertifikatsinhaber dies wünscht.

1) Der Einreicher bzw. Beschwerdeführer ist verpflichtet, eine klare Beschreibung der Beschwerde bzw. des Einspruchs einschließlich objektiver Beweise zur Begründung jedes Elements oder jeden Aspekts der Beschwerde bzw. des Einspruchs sowie den Namen und die Kontaktdaten des Einreichers anzugeben. SKH wird anonym eingereichte Beschwerden oder sonstige Äußerungen, die nicht explizit als Beschwerde begründet werden, bei dem nächstfolgenden Audit des Zertifikatsinhabers als Bewertung behandeln. Dazu macht der Projektleiter in Synergy einen Vermerk im entsprechenden Auditantrag.

2) Nach Eingang einer Beschwerde oder eines Einspruchs wird SKH unter der Aufsicht des Beschwerdekordinators:

- a) feststellen, ob sich die Beschwerde/der Einspruch auf Zertifizierungsaktivitäten bezieht, die in den Zuständigkeitsbereich von SKH fallen. Wenn ja, wird die Beschwerde/der Einspruch bearbeitet.
- b) dem Einreicher binnen 3 Werktagen den Eingang der Beschwerde/des Einspruchs bestätigen;
- c) dem Einreicher binnen 2 Wochen eine erste Rückmeldung zukommen lassen, einschließlich einer Übersicht über die vorgesehenen Schritte zur Weiterverfolgung der Beschwerde/des Einspruchs;
- d) alle relevanten Informationen sammeln und (soweit möglich) überprüfen, um eine Entscheidung/Lösung zu der Beschwerde/dem Einspruch zu finden;

SKH Fassung: 2 Dok. Nr. 89.002	Qualitätshandbuch Seite 3 von 3
---	------------------------------------

- e) den Einreicher über den Fortgang der Beurteilung der Beschwerde/des Einspruchs auf dem Laufenden halten;
 - f) den Gegenstand der Beschwerde/des Einspruchs binnen 3 Monaten nach Eingang untersuchen und Maßnahmen zur Lösung der Beschwerde/des Einspruchs vorschlagen;
 - g) den Einreicher über die Lösung in Kenntnis setzen, und zwar innerhalb von 1 Woche, nachdem eine Entscheidung über die Lösung getroffen wurde.
- 3) SKH zeichnet die Beschwerde/den Einspruch sowie den diesbezüglichen Verlauf und die entsprechende Lösung in seinem System Synergy auf und erfasst sämtliche Beschwerden bei FSC.
- 4) SKH (Beschwerdekoordinator) wird dafür sorgen, dass die Entscheidung, mit der die Beschwerde oder der Einspruch gelöst wird, von (einem/einer) Mitarbeiter(n)/Person(en) getroffen oder überprüft und genehmigt wird, der/die nicht an der Bewertung bezüglich der Beschwerde oder des Einspruchs mitwirkt/mitwirken.
- 5) SKH veröffentlicht dieses Beschwerdeverfahren auf seiner Website in den Sprachen aller Länder, in denen FSC-Zertifizierungsaktivitäten stattfinden. SKH antwortet in der im Zertifizierungsbericht verwendeten Sprache bzw. in der vereinbarten Sprache.
- 6) Ist die Beschwerde nach Durchlaufen dieses Verfahrens nicht gelöst, oder ist der Einreicher mit der Entscheidung von SKH nicht einverstanden, oder ist er mit der Art und Weise, wie SKH die Beschwerde behandelt hat, unzufrieden, steht es dem Einreicher frei, seine Beschwerde bei ASI fortzusetzen. Als letzter Schritt kann die Beschwerde an FSC gemeldet werden.