

## **1 Allgemein**

Die Leistungen von AGRIZERT müssen sich täglich im Wettbewerb der Zertifizierungsstellen behaupten. Kundenorientierung und sorgfältige Verfahrensführung sind daher die Prämissen sämtlicher Zertifizierungstätigkeiten.

Dennoch muss damit gerechnet werden, dass von Seiten Dritter Beschwerde unmittelbar gegen die Leistungen von AGRIZERT oder mittelbar gegen das Managementsystem eines Kunden erhoben wird.

Dieses Verfahren soll die systematische Erfassung und Verfolgung von Beschwerden jedweder Art und die Einleitung der erforderlichen Korrekturmaßnahmen sicherstellen.

## **2 Verantwortlichkeiten**

Die Verantwortung für die Erfassung und Verfolgung von Beschwerden liegt beim Leiter der Zertifizierungsstelle in Zusammenarbeit mit dem QMB, es sei denn, sie sind in die Zertifizierungstätigkeiten auf die sich die Beschwerde bezieht einbezogen. In einem solchen Fall wird zunächst der Stellvertreter benannt.

Weiterhin dürfen keine Personen, die für einen Kunden Beratungen geleistet haben oder durch einen Kunden angestellt sind bzw. waren, durch die AGRIZERT eingesetzt werden, um die Lösung einer Beschwerde des betreffenden Kunden zu bewerten oder zu genehmigen, wenn sie innerhalb der letzten zwei Jahre in Beratungen oder in ein Arbeitsverhältnis gegenüber dem Kunden eingebunden waren.

## **3 Durchführung und Verfahren**

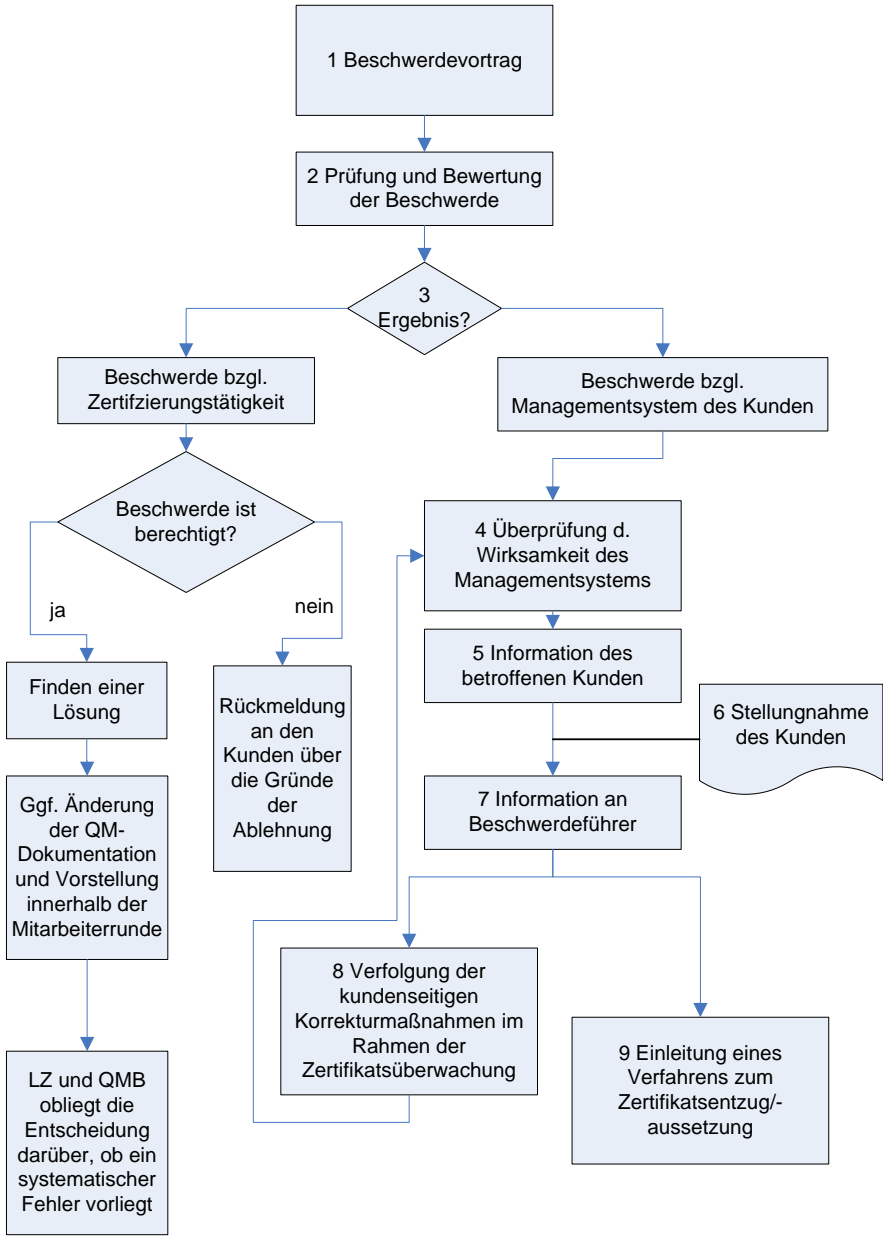
Nachstehend werden die Abläufe zum Umgang mit Beschwerden dargelegt. Dabei ist zwischen zwei möglichen Auslösern für eine Beschwerde zu unterscheiden, die jeweils unterschiedliche Maßnahmen erfordern:

1. Eine Beschwerde richtet sich direkt gegen die Zertifizierungstätigkeit von AGRIZERT, d.h. im weitesten Sinne gegen die Leistung (Tätigkeit, Aussagen) des in die Zertifizierung einbezogenen Personals.
2. Eine Beschwerde richtet sich gegen das Managementsystem eines von AGRIZERT zertifizierten Kunden.

Alle Beschwerden verlangen eine sorgfältige und systematische, z. T. gesondert geregelte Verfolgung und Ursachenbekämpfung mit dem Ziel, dem Beschwerdeführer schnellstmöglich ein ihn befriedigendes Ergebnis präsentieren zu können.

Je nach Art und Umfang des Beschwerdegrundes sowie der erforderlichen Gegenmaßnahmen kann es erforderlich sein, dass bei Beschwerden, die gegen das Managementsystem eines von AGRIZERT zertifizierten Kunden gerichtet sind, in Abstimmung mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer der Beschwerdegrund und die betreffende Korrekturmaßnahme öffentlich zugänglich gemacht werden muss. Hiervon betroffen sind ohne weitere Regelung alle gemäß den gesetzlichen Vorschriften meldepflichtige Vorgänge und alle Maßnahmen, die den Geltungsbereich oder die Gültigkeit eines von AGRIZERT erteilten Zertifikats berühren.

---

3.1 Ablaufschema	Zuständig	Dokumente
 <pre> graph TD     1[1 Beschwerdevertrag] --&gt; 2[2 Prüfung und Bewertung der Beschwerde]     2 --&gt; 3{3 Ergebnis?}     3 --&gt; 3a[Beschwerde bzgl. Zertifizierungstätigkeit]     3 --&gt; 3b[Beschwerde bzgl. Managementsystem des Kunden]     3a --&gt; 3a1{Beschwerde ist berechtigt?}     3a1 -- ja --&gt; 3a2[Finden einer Lösung]     3a1 -- nein --&gt; 3a3[Rückmeldung an den Kunden über die Gründe der Ablehnung]     3a2 --&gt; 3a4[Ggf. Änderung der QM-Dokumentation und Vorstellung innerhalb der Mitarbeiterunde]     3a4 --&gt; 3a5[LZ und QMB obliegt die Entscheidung darüber, ob ein systematischer Fehler vorliegt]     3b --&gt; 4[4 Überprüfung d. Wirksamkeit des Managementsystems]     4 --&gt; 5[5 Information des betroffenen Kunden]     5 --&gt; 6[6 Stellungnahme des Kunden]     6 --&gt; 7[7 Information an Beschwerdeführer]     3a3 --&gt; 7     3a5 --&gt; 7     7 --&gt; 8[8 Verfolgung der kundenseitigen Korrekturmaßnahmen im Rahmen der Zertifikatsüberwachung]     7 --&gt; 9[9 Einleitung eines Verfahrens zum Zertifikatsentzug/-aussetzung]   </pre>	<p>Alle MA</p> <p>LZ, FBL, QMB</p> <p>LZ</p> <p>FBL, PMZ</p> <p>FBL, PMZ</p> <p>FBL, PMZ</p> <p>FBL, PMZ QMB</p> <p>Auditor</p> <p>LZ</p> <p>LZ + QMB</p>	<p>FB 09-22 Reklamationen</p> <p>Verfahrensdok. Review u.a.</p> <p>Soweit verfügbar</p> <p>Schreiben QM-Dokumente</p> <p>Bericht</p> <p>VA 09-11</p> <p>Managementreview</p>

Erläuterungen zu einzelnen Schritten des Ablaufschemas:

- 1 Der Zertifizierungsstelle wird eine Beschwerde vorgetragen (direkt oder indirekt), z.B. in Form der Auswertung zur Kundenzufriedenheit.
  - 2 Die Beschwerde wird geprüft. Dabei wird festgestellt, um welche Art der Beschwerde es sich handelt.
  - 3 Im Ergebnis der Prüfung werden die je nach Art der Beschwerde vorgesehenen Maßnahmen eingeleitet.
  - 4 Die gegen das Managementsystem eines Kunden gerichtete Beschwerde wird anhand der vorliegenden Kundenakte und der Verfahrensdokumentation überprüft. Dabei werden anhand der Auditprotokolle und -berichte insbesondere die Aspekte Kundenorientierung, Reklamationen, Managementbewertung hinsichtlich möglicher Schwächen des Kunden hinterfragt.
  - 5 Der betroffene Kunde wird schriftlich über die vorliegende Beschwerde informiert und aufgefordert, hierzu unter Darlegung der von ihm bereits ergriffenen oder noch beabsichtigten Korrekturmaßnahmen eine Stellungnahme abzugeben.
  - 6 Der Kunde gibt eine Stellungnahme zum Beschwerdegrund ab, die zur Überprüfung der Beschwerde mit herangezogen wird.
  - 7 Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Information über das Ergebnis der Beschwerdeprüfung und ggf. weitere Maßnahmen. Unter Umständen kann es erforderlich sein, dass vom Beschwerdeführer weitere Informationen (Beweismittel) zur Untermauerung seiner Beschwerde angefordert werden müssen.
  - 8 Bei Beschwerdegründen, die keine Auswirkung auf die Gültigkeit des Zertifikats haben (keine Abweichung i.S. der Norm darstellen), werden die Beschwerde und v.a. die vom Kunden ergriffenen Korrektur- und ggf. Vorbeugungsmaßnahmen im Rahmen der Zertifikatsüberwachung durch AGRIZERT verfolgt.
  - 9 Bei schwerwiegenden Abweichungen oder missbräuchlicher Verwendung des AGRIZERT-Zertifikates wird das Verfahren gem. VA 09-11 Missbrauch, Entzug und Annullierung von Zertifikaten eingeleitet.
-