

## 1. Hintergrund

1.1 Die GFA Certification GmbH (GFA) ist ein internationales Unternehmen, das auf unabhängige Drittpartei Zertifizierung spezialisiert ist.

1.2 Im Rahmen der Akkreditierung werden folgende Dienstleistungen durchgeführt:

- Zertifizierung der Waldbewirtschaftung (FM) gemäß den FSC® (FSC®A000511) oder PEFC™ (PEFC/04-04-0099) Standards,
- Zertifizierung der Produktkette (CoC) für FSC, PEFC RSPO, UTZ zertifizierte Produkte.

1.3 Das GFA Beschwerdeverfahren beinhaltet folgende Ziele:

- Erfassung und Umgang von und mit Beschwerden über Kunden der GFA („Zertifikatshalter“) seitens Interessengruppen;
- Erfassung und Umgang von und mit Beschwerden über die GFA seitens Interessengruppen und Kunden der GFA;
- Beschwerden, die auf einer höheren Ebene behandelt werden müssen, können entsprechend identifiziert und bearbeitet werden.

## 2. Beschwerden von Interessengruppen & Kunden der GFA

2.1 Interessengruppen und Kunden der GFA können eine Beschwerde bei der GFA in Bezug auf die FSC, PEFC, RSPO oder UTZ Zertifikate oder des Zertifizierungsmanagement der GFA einreichen.

2.2 Die GFA kann nur dann aktiv werden, wenn sich die Beschwerde auf die FSC-Standards, die PEFC-Standards, die RSPO SCC Standards, UTZ ChoC Standards oder die Bestimmungen des GFA Zertifizierungsprogramms bezieht.

2.3 Eine Beschwerde kann nur als solche eingestuft und angenommen werden, wenn diese schriftlich und in deutscher oder englischer Sprache oder im Fall von FSC FM Zertifizierung in der Landessprache in der die Öffentliche Zusammenfassung des Auditberichtes auf der FSC Website veröffentlicht wird ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)) bei GFA eingereicht wird (siehe Kontaktdaten unten). Eine Beschwerde muss eine ausführliche Beschreibung der Situation sowie objektive Nachweise als Grundlage der Beschwerde enthalten.

2.4 Beschwerden, die Kunden der GFA betreffen, müssen objektive Nachweise, sowie genaue Ortsbeschreibungen, Daten und Angaben über beteiligte Personen enthalten.

2.5 Jeder Zertifikatshalter ist verpflichtet, ein betriebseigenes Beschwerdesystem für den Umgang mit Beschwerden seitens Interessengruppen zu führen. Daher soll jede Beschwerde über einen Zertifikatshalter zuerst dem betroffenen Zertifikatshalter zugehen und dessen Beschwerdesystem durchlaufen, bevor diese bei GFA eingereicht wird.

2.6 Falls der Beschwerdeführer vom Zertifikatshalter keine Antwort erhält bzw. den Eindruck hat, dass er keine angemessene Antwort erhalten hat, kann die Beschwerde bei der GFA eingereicht werden (Kontaktdaten siehe unten).

2.7 Die GFA wird die Beschwerde auf Relevanz in Bezug auf die unter 1.2 genannten Dienstleistungen, überprüfen und dazu notwendige Informationen (so weit möglich) einholen und überprüfen. Die GFA kann Korrekturmaßnahmen bei einem Zertifikatshalter einfordern, bzw. kann im Falle einer begründeten Beschwerde ein Zertifikat aussetzen. Die GFA wird den Beschwerdeführer über ergriffene Maßnahmen und die Ergebnisse der Untersuchung informieren. Die GFA führt Aufzeichnungen über eingegangene Beschwerden und ergriffene Maßnahmen.

2.8 Die Überprüfung wird durchgeführt, oder geprüft und freigegeben von GFA Mitarbeitern die nicht in die Evaluierung in Bezug auf die Beschwerden einbezogen sind.

2.9 Innerhalb von zwei (2) Wochen nach Eingang einer Beschwerde gibt die GFA eine erste Antwort ob die Beschwerde sich auf Zertifizierungsaktivitäten der GFA bezieht und dafür verantwortlich ist, einschließlich wenn notwendig einer Kurzfassung der Handlungsvorschläge. Innerhalb von drei (3) Monaten nach Eingang der Beschwerde wird die GFA die Angaben und Inhalte der Beschwerde untersucht und alle Handlungsvorschläge dazu konkretisiert haben.

2.10 GFA registriert die Beschwerden in Bezug auf GFA FSC Zertifikatshalter bei FSC.

2.11 GFA wird Beschwerden auf Deutsch oder Englisch beantworten/bearbeiten. Im Fall von FSC FM Zertifizierung wird GFA die Beschwerden in der Landessprache beantwortet/bearbeitet in der die öffentliche Zusammenfassung des Auditberichtes auf der FSC Website veröffentlicht wird ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)).

2.12 GFA wird die Anonymität des Beschwerdeführer gegenüber dem GFA Kunden sicherstellen, wenn die ausdrücklich vom Beschwerdeführer gewünscht wird.

2.13 In Bezug auf UTZ, wird die GFA innerhalb von 15 Arbeitstagen eine erste Antwort abgeben. Sollte die Beschwerde nicht innerhalb von 20 Arbeitstagen beigelegt worden sein, wird die Beschwerde von der GFA an UTZ weitergeleitet. Sollte der Beschwerdeführer der Meinung sein, dass die Beschwerde seitens der GFA nicht korrekt behandelt wurde, steht dem Beschwerdeführer das Beschwerdeverfahren von UTZ zur Verfügung (Siehe UTZ Certification Protocol Kapitel 4.1).

2.14 Eingereichte Beschwerden werden einem GFA Mitarbeiter zur Überprüfung und zur weiteren Bearbeitung zugewiesen. Beschwerden gegen GFA Mitarbeiter und Auditoren werden dem GFA Geschäftsführer zugewiesen. Beschwerden betreffend den GFA Geschäftsführer werden dem GFA Beirat zugewiesen.

2.15 Die Überprüfung, Bearbeitung und Verifizierung einer Beschwerde kann z.B. außerplanmäßige Überwachungsaudits beinhalten, bzw. im Rahmen eines der jährlichen planmäßigen Überwachungsaudits stattfinden. Zudem können interne Audits der nationalen Geschäftsstellen oder Partnerbüros der GFA als Reaktion auf Beschwerden durchgeführt werden.

2.16 Die GFA Mitarbeiter werden die Beschwerdedokumentation überprüfen und entscheiden, welche geeigneten Korrekturmaßnahmen ergriffen werden, sowie die Art und Weise, wie diese durchgeführt werden. Bei der Überprüfung kann die GFA auf die Fachkompetenz der Mitglieder des GFA Zertifizierungsrats oder durch GFA anerkannten Experten zurückgreifen.

2.17 Der Beschwerdeführer wird über die Ergebnisse der Untersuchung und die resultierenden Maßnahmen informiert.

2.18 Sofern im Falle einer FSC-Zertifizierung der Beschwerdeführer mit dem Ergebnis der Untersuchung nicht zufrieden ist, kann er die Beschwerde zu Händen des Geschäftsführer der ASI weiterleiten:

ASI - Assurance Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany  
Telefon: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30  
E-Mail: [asi-info@asi-assurance.org](mailto:asi-info@asi-assurance.org)

## 3. Allgemeine Pflichten

3.1 Der Beschwerdeführer hat keine Ansprüche auf Erstattung von Kosten oder sonstige Verluste gegenüber der GFA.

3.2 Beschwerden basierend auf "Hörensagen" oder anonym eingereichte Beschwerden und Unzufriedenheitsbekundungen, die nicht als Beschwerde eingestuft wurden, durch den Beschwerdeführer oder durch Dritte, sowie Beschwerden, die z.B. auf Internetseiten oder in der Presse veröffentlicht werden, ohne dieses Beschwerdeverfahren anzuwenden, werden von der GFA nicht als Beschwerde angenommen. Diese Fällen werden als Stakeholder Kommentare betrachtet und während des nächsten Audits angesprochen.

3.3 Die GFA behält sich das Recht vor, dieses Verfahren ohne vorherige Ankündigung zu ergänzen, zu löschen oder zu verändern.

## 4. Kontaktdaten

GFA Certification GmbH  
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany  
Telefon: +49 40 5247431- 0, Fax: +49 40 5247431- 999  
E-Mail: [info@gfa-cert.com](mailto:info@gfa-cert.com)