



## **ISCC 253 Beschwerden, Widerspruch und Schlichtung**

# **Beschwerden, Widerspruch und Schlichtung**

***ISCC 11-01-14***  
***V 1.16 11-01-14***

## **Copyright-Vermerk**

© ISCC 2010

Dieses Dokument von ISCC ist urheberrechtlich geschützt. Es ist auf der ISCC Internetseite oder auf Anfrage frei verfügbar.

Kein Teil dieses urheberrechtlich geschützten Dokuments darf geändert oder ergänzt werden. Ohne die Genehmigung durch ISCC darf das Dokument nicht zu kommerziellen Zwecken vervielfältigt oder kopiert werden.

**Titel des Dokuments:** ISCC 253

Beschwerden, Widerspruch und Schlichtung

**Verabschiedet von:**

**Datum:**

**Veröffentlicht am:**

**Inkrafttreten am:**

## Inhalt

1	Einleitung .....	4
2	Anwendungsbereich .....	4
3	Normative Verweisungen .....	4
4	Beschwerden, Widerspruch und Schlichtung .....	5
4.1	Allgemeine Bestimmungen .....	5
4.1.1	Abgrenzung verschiedener Verfahrensebenen .....	5
4.1.2	Abgrenzung von Beschwerden und Widersprüchen .....	5
4.1.2.1	Beschwerden .....	5
4.1.2.2	Widerspruch .....	5
4.2	Behandlung von Beschwerden und Widersprüchen .....	5
4.2.1	Formale und inhaltliche Anforderungen .....	5
4.2.2	Annahme .....	6
4.2.3	Schlichtung .....	6
4.2.3.1	Einsetzung einer Schlichtungsstelle .....	6
4.2.3.2	Schlichtungsverfahren .....	6

## 1 Einleitung

Die Berücksichtigung von Beschwerden und Widersprüchen in einem Zertifizierungssystem sind zentraler Bestandteil der kontinuierlichen Verbesserung des Systems und der Anwenderfreundlichkeit. Klare, eindeutige und transparente Regelungen für die Behandlung solcher Eingaben sind die Voraussetzung der unparteilichen und zeitnahen Bearbeitung und Schlichtung.

## 2 Anwendungsbereich

Das in diesem Dokument dargestellte Verfahren gilt für das gesamte ISCC System, einschließlich dem Kontakt zu externen Akteuren.

## 3 Normative Verweisungen

- 101 Satzung ISCC
- 102 Nationale und Regionale Initiativen
- 103 Qualitätsmanagement
- 201 Systemgrundlagen
- 202 Nachhaltigkeitsanforderungen - Anforderungen an die Herstellung von Biomasse (Pflanzenanbau)
  
- 203 Anforderungen an die Rückverfolgbarkeit
  
- 204 Berechnungsmethodik der Mengenbuchhaltung
- 205 Berechnungsmethodik der THG-Emissionen und THG-Audit
- 206 Regelung zur Erstellung von Nachhaltigkeitsnachweisen
- 207 Risikomanagement
- 208 Logonutzungsrichtlinien
- 251 Anforderungen an Zertifizierungsstellen
- 252 Regelungen zur Durchführung von Audits
- 254 Kooperation mit anderen Zertifizierungssystemen
- 300 Länderspezifische Hinweise und Leitlinien  
Verfahrensanweisungen

## **4 Beschwerden, Widerspruch und Schlichtung**

### **4.1 Allgemeine Bestimmungen**

#### **4.1.1 Abgrenzung verschiedener Verfahrensebenen**

In Verbindung mit den Verfahren des ISCC Systems sind Konflikte auf verschiedenen Ebenen bzw. zwischen unterschiedlichen Akteuren möglich. Grundsätzlich gilt für Konflikte, dass sie möglichst nahe am Entstehungsort unter Beteiligung der jeweiligen Akteure gelöst werden sollten:

- Konflikte, die sich innerhalb nationaler oder regionaler Initiativen ergeben sollen durch den Schlichtungsmechanismus auf der entsprechenden Ebene gelöst werden.
- Konflikte, die sich aus dem Verhältnis zwischen Zertifizierungsstelle und Teilnehmer am System ergeben (z. B. Widerspruch gegen Aberkennung eines Zertifikates), sind durch die Schlichtungsstelle der jeweiligen Zertifizierungsstelle zu bearbeiten.
- Konflikte, die aufgrund von Entscheidungen und Vorgehensweisen von ISCC e. V. bzw. dem Vorstand oder der Geschäftsführung und aus der Interpretation der international gültigen Standards entstehen, sind durch das vorliegende Verfahren zu schlichten.
- Konflikte, die eigentlich nationale oder regionale Angelegenheiten betreffen, sich auf nationaler oder regionaler Ebene nicht lösen lassen, sind durch das vorliegende Verfahren zu schlichten.

#### **4.1.2 Abgrenzung von Beschwerden und Widersprüchen**

##### **4.1.2.1 Beschwerden**

Bei Beschwerden handelt es sich um den Ausdruck einer Unzufriedenheit einer Person oder von Organisationen im Hinblick auf Aktivitäten des ISCC.

##### **4.1.2.2 Widerspruch**

Ein Widerspruch ist ein Antrag zur nochmaligen Überprüfung einer Entscheidung des ISCC Vorstands oder der ISCC Geschäftsführung.

### **4.2 Behandlung von Beschwerden und Widersprüchen**

#### **4.2.1 Formale und inhaltliche Anforderungen**

Beschwerden und Widersprüche müssen die folgenden formalen und inhaltlichen Anforderungen erfüllen:

- (1) Der Adressat der Beschwerde oder des Widerspruchs ist die Geschäftsführung von ISCC.
- (2) Die Beschwerde oder der Widerspruch muss in schriftliche Form eingereicht werden.
- (3) Die Beschwerde oder der Widerspruch muss durch beigefügte Unterlagen in einer Art und Weise beschrieben sein, dass eine unabhängige Partei aufgrund der Unterlagen sich ein Bild der Situation verschaffen kann.

- (4) Richtet sich die Beschwerde gegen einen Sachverhalt, der durch eine Nationale oder Regionale Technische Arbeitsgruppe zu verantworten ist, muss zusätzlich nachgewiesen werden, dass der Sachverhalt bereits bei dieser Nationalen oder Regionalen Technischen Arbeitsgruppe vorgebracht wurde, aber kein Ergebnis erzielt werden konnte.

#### **4.2.2 Annahme**

Die Geschäftsführung entscheidet über die Erfüllung der Anforderungen in 4.2.1.

Der Absender wird umgehend über den Eingang der Beschwerde und das weitere Vorgehen unterrichtet.

#### **4.2.3 Schlichtung**

##### **4.2.3.1 Einsetzung einer Schlichtungsstelle**

Für die Durchführung des Verfahrens ist eine Schlichtungsstelle zuständig. Sie wird vom Vorstand eingesetzt und besteht aus drei Personen. Die Mitglieder der Schlichtungsstelle dürfen nicht in Verbindung zu der Beschwerde oder dem Widerspruch stehen. Sie werden vom Vorstand auf Vorschlag der ISCC Geschäftsstelle berufen. In der Schlichtungsstelle sind die verschiedenen Gruppen, wie sie für die Besetzung des Vorstandes herangezogen werden, mit jeweils einer Person zu berücksichtigen.

Der Vorsitz ist für jeden Beschwerdefall aus der Mitte der die Streitschlichtungsstelle bildenden Personen neu zu wählen.

Die Einberufung der Schlichtungsstelle erfolgt innerhalb von zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde oder des Widerspruchs entweder im Rahmen einer in diesem Zeitraum regulär stattfindenden Sitzung des Vorstands oder auf schriftlichem Wege.

##### **4.2.3.2 Schlichtungsverfahren**

Die Schlichtungsstelle muss vor einer Entscheidung die Konfliktparteien anhören. Die Ergebnisse der Anhörung werden dokumentiert. In kritischen Fällen kann die Schlichtungsstelle einen unabhängigen Sachverständigen hinzuziehen.

Sollten die beteiligten Konfliktparteien Zweifel an der Neutralität oder Eignung des Sachverständigen haben, sind diese der Schlichtungsstelle vor deren abschließender Entscheidung zum Verfahren bekannt zu geben. Der Sachverständige kann auf Entscheidung des Schlichtungsgremiums durch eine andere Person ersetzt werden.

Die Entscheidung der Schlichtungsstelle ist innerhalb von sechs Monaten nach Eingang der Beschwerde herbeizuführen. Die Entscheidung in der Schlichtungsstelle erfolgt mit einfacher Stimmenmehrheit.

Die Schlichtungsstelle protokolliert die Sitzungen.

Das Ergebnis der Schlichtung wird in einem Bericht festgehalten, der dem Vorstand zugeleitet wird. Bestandteil des Berichts sind Empfehlungen, wie mit der Beschwerde oder dem Widerspruch verfahren werden soll.

Der Vorstand entscheidet über die Annahme der Beschwerde oder des Widerspruchs auf Grundlage des Berichts der Schlichtungsstelle.

Die Geschäftsstelle teilt den betroffenen Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mit.

Die Entscheidung der Schlichtungsstelle ist verbindlich und beendet das Schlichtungsverfahren von ISCC. Zertifikate behalten bis zur Entscheidung der Schlichtungsstelle ihre Gültigkeit.