

Zusammenfassung des Beschwerdeverfahrens

Konfliktlösung und die Untersuchung von Beschwerden sind für die SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH von wesentlicher Bedeutung, um Zuverlässigkeit und Integrität des SURE-EU-Systems zu gewährleisten.

Der Schutz des SURE-EU-Systems vor Missbrauch ist wichtig, um sicherzustellen, dass diejenigen, die Zeit und Ressourcen in die Einhaltung der Anforderungen des SURE-EU-Systems investiert haben, sicher identifiziert und ihre Interessen geschützt werden.

SURE ist daran interessiert, Konflikte im Dialog mit den betroffenen Parteien zu lösen, bevor ein förmliches Verfahren eingeleitet wird.

Die Beschwerde ist schriftlich inklusiver aller nachweisbaren Informationen an die Geschäftsstelle der SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH deutlich gekennzeichnet als Beschwerde z.B. digital an ims@sure-system.org einzureichen. (aktuelle weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter <https://www.sure-system.org/de/kontakt.html>).

Voraussetzung für die Untersuchung einer Beschwerde sind objektive Nachweise und so umfangreiche und konkrete Informationen wie möglich. Eine ausschließlich auf Hörensagen oder Gerüchten beruhende Beschwerde reicht für weitere Untersuchungen durch SURE nicht aus.

Richtet sich die Beschwerde gegen die Tätigkeit oder die Entscheidung einer von SURE registrierten Zertifizierungsstelle, müssen zunächst sämtliche Beschwerde- und Einspruchsverfahren dieser Zertifizierungsstelle durchlaufen worden sein. Erst wenn diese Verfahren mit einer schriftlichen Entscheidung beendet worden sind, kann an die SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH herangetreten werden.

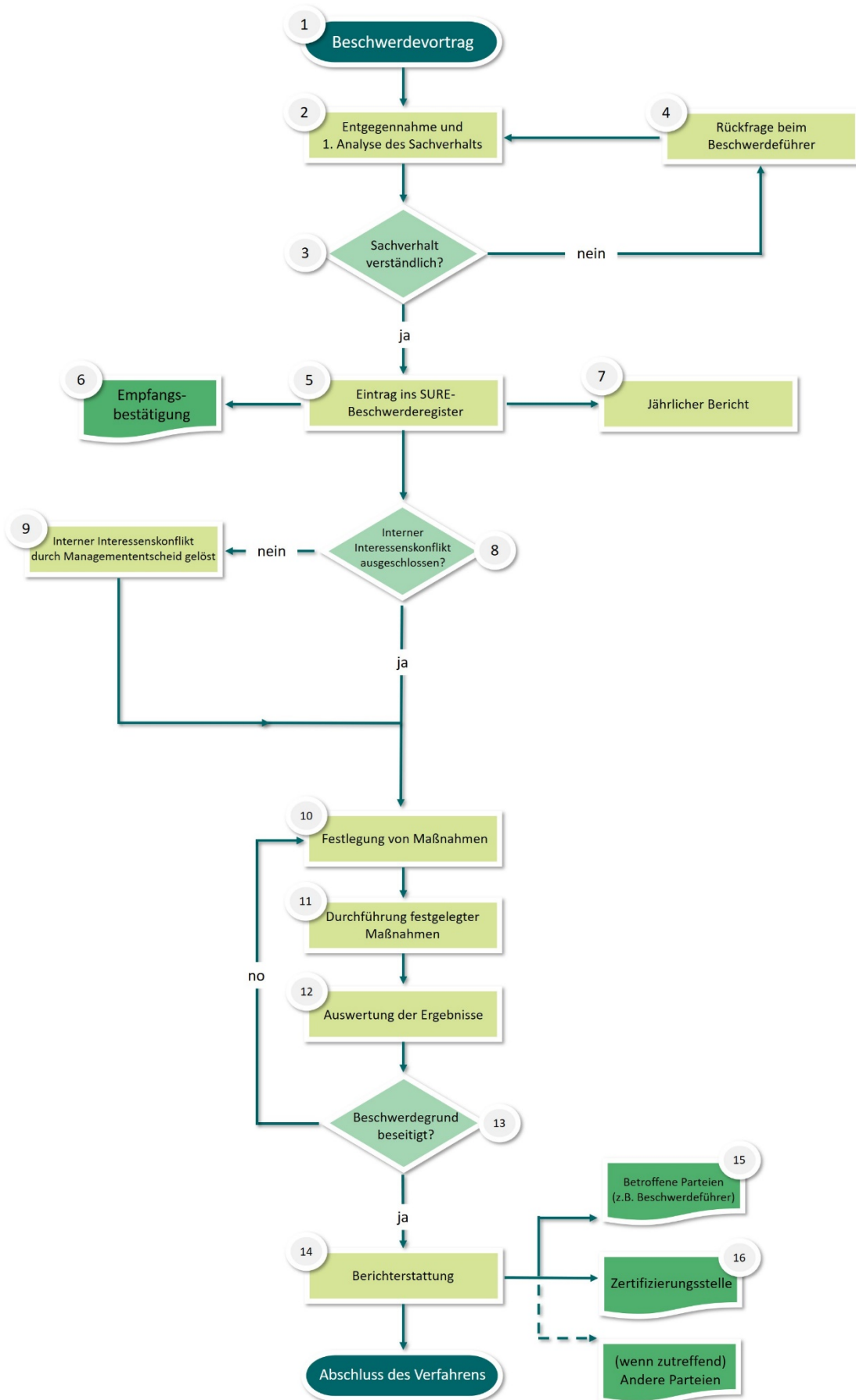
Der Beschwerdeprozess ist vom Grundsatz her vertraulich, d.h. weder der Beschwerdeführer noch der oder die in der Beschwerde genannten betroffenen Parteien werden gegenüber Dritten während des schwebenden Verfahrens von SURE offengelegt, soweit nicht gesetzliche Bestimmungen der zuständigen Behörden oder Bestimmungen der EU-Kommission dies verlangen. Die einzelnen Schritte des Beschwerdeprozesses dokumentiert SURE sorgfältig.

Der Beschwerdeführer sowie ggf. weitere involvierte Parteien (z.B. zuständige Behörden oder die EU-Kommission) werden über das Ergebnis der Untersuchung der Beschwerde durch SURE informiert.

Beschwerden sind unzulässig, wenn

- ✓ die Anforderungen an Form und Inhalt nicht erfüllt sind. Dazu gehören Beschwerden und Einsprüche, die nicht ausreichend durch objektive und ausreichende Belege gestützt werden, die notwendig sind, um eine klare Vorstellung und ein eindeutiges Verständnis der vorliegenden Situation zu erlangen.
- ✓ die Beschwerde auf Anpassungen des anerkannten SURE-EU Systems zielt.
- ✓ die Beschwerde auf die Änderung von Sanktionen abzielt, die von SURE aufgrund von Verstößen oder Zuwiderhandlungen gegen SURE-Anforderungen verhängt worden sind.
- ✓ der Grund für die Beschwerde sich nicht explizit auf die SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH oder auf Aktivitäten bezieht, die im Rahmen von SURE durchgeführt werden.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens im SURE-EU-System



Erläuterung zum Beschwerdeverfahren

- ① Dem Beschwerdeführer stehen die folgenden Kommunikationskanäle zur Verfügung, um dem Systemgeber seine Beschwerde zu übermitteln: E-Mail, Fax, Brief
- ② Der Systemgeber entscheidet, ob die eingereichte Beschwerde der Definition des Systems entspricht. Wenn dies zutrifft, wird der Eingang der Beschwerde dokumentiert und ein Fortschrittsbericht angelegt, in dem alle weiteren Maßnahmen und Vorfälle in Zusammenhang mit dieser Beschwerde chronologisch erfasst und mit den entsprechenden Informationen und Begleitdokumenten verknüpft werden. Im Rahmen einer ersten Analyse der Beschwerde wird folgendes systematisch ermittelt und dokumentiert:
 - ✓ der Beschwerdeführer (einschließlich Kontaktdaten)
 - ✓ Begründung der Beschwerde (Informationen über die beteiligten Unternehmen, Arten und Mengen von Biomasse/ Biomassebrennstoffen oder Strom/Wärme, Fristen und sonstige Einzelheiten)
 - ✓ mögliche Ursachen der Beanstandung (sofern sich diese zu diesem Zeitpunkt mit Sicherheit feststellen lassen)
 - ✓ eventuell Umfang der Beschwerde in Bezug auf die Integrität des SURE-System
- ③ Die Beschwerde ist verständlich und zulässig gemäß der SURE Vorgaben für Beschwerden.
- ④ Ist die Beschwerde nicht verständlich genug, wird der Beschwerdeführer kontaktiert und versucht, die fehlenden Informationen aus der Sicht des Beschwerdeführers zu erhalten.
- ⑤ SURE führt ein Register über eingegangene Beschwerden und eingeleitete Maßnahmen, welches für ein transparentes Verfahren zur Reduzierung von Interessenskonflikten und der Möglichkeit des Monitorings sorgen.
- ⑥ 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.
- ⑦ Zur Wahrung der Transparenz ist SURE dazu verpflichtet, der Kommission im Rahmen der jährlichen Berichterstattung eine Zusammenfassung der registrierten Beschwerden zu übermitteln.
- ⑧ Mögliche Interessenkonflikte werden analysiert.
- ⑨ Werden interne Interessenkonflikte erkannt, schließt ein Managementbeschluss diese aus. (z.B. die Beschwerde richtet sich gegen einen Mitarbeiter von SURE, der durch Anweisung des Managements von der Bearbeitung der Beschwerde entbunden ist)
- ⑩ Der Systemgeber legt Maßnahmen fest, um die Ursache für die Beanstandung dauerhaft zu beseitigen.
- ⑪ Der Grund für die Beschwerde muss von der betreffenden Person (z. B. Systemteilnehmer oder Zertifizierungsstelle) erläutert und beseitigt werden.
- ⑫ Der Systemgeber prüft die Beschwerden der Person, die die Beschwerde eingereicht hat, oder prüft unmittelbar die Durchführung und Wirksamkeit der von der Person angegebenen oder vom Systemgeber eingeleiteten Maßnahmen.
- ⑬ Ist die Wirksamkeit der Maßnahmen (z. B. Ergebnis eines weiteren Audits) nicht zufriedenstellend, wird ein neuer Maßnahmenzyklus (siehe 10) nach dem PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) eingeleitet.
- ⑭ Vor Abschluss des Beschwerdeverfahrens wird ein zusammenfassender Bericht erstellt.
- ⑮ Die beteiligten Parteien (Beschwerdeführer sowie derjenige gegen den sich die Beschwerde richtet) werden über das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde informiert.
- ⑯ Handelt es sich bei der Beschwerde um einen Systemteilnehmer, wird die verantwortliche Zertifizierungsstelle über das Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde informiert um auf Aufforderung von SURE beschwerderelevanten Sachverhalten (z.B. umgesetzte Maßnahmen) in einem regulären oder beauftragten Sonderaudit nachgehen zu können.