



Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V.



Verfahrensanweisung zum Umgang mit Beschwerden im Rahmen der Gütesicherung RAL GZ 244

1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung regelt die Zuständigkeiten für die Annahme von Beschwerden im Rahmen der Gütesicherung RAL GZ 244 sowie für deren Prüfung, Weiterleitung, Bearbeitung, Beantwortung und Dokumentation.

2. Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung regelt die Abläufe im Umgang mit Beschwerden, die im Rahmen der Gütesicherung RAL GZ 244 an die Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V. bekannt gemacht werden. Sie ergänzt die bestehenden Bestimmungen der Allgemeinen Güte- und Prüfbestimmungen Absatz 3.4.2.2 Vermehrung der Fremdüberwachung und der Durchführungsbestimmungen für die Verleihung und Führung des Gütezeichens Wald- und Landschaftspflege Absatz 5 und 6.

3. Zuständigkeit

Für die Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen der Gütesicherung RAL GZ 244 ist der Vorstand der Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V. verantwortlich. Jeder der für die Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V. oder die Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege Service GmbH arbeitet ist berechtigt, eine Beschwerde entgegen zu nehmen. Diese Information wird dann unmittelbar an den Vorstand weitergegeben und durch diesen bearbeitet.

4. Abläufe

Beschwerden im Rahmen der Gütesicherung RAL GZ 244 sind in jedem Fall schriftlich oder per E-Mail unter Einbeziehung aller notwendigen Informationen an den Vorstand zu richten. Ist eine Beschwerde offensichtlich unbegründet, wird die Bearbeitung der Beschwerde abgelehnt und der Beschwerdeführer darüber informiert.

Alle Beschwerden sollen unverzüglich bearbeitet werden.

Nach Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer der Eingang der Beschwerde innerhalb 14 Tagen bestätigt.

Um die Beschwerde beurteilen und eine Entscheidung fällen zu können, trägt der Vorstand alle erforderlichen Informationen zusammen und bewertet diese. Das Ergebnis dieser Bearbeitung wird dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt.

Intern wird der gesamte Vorgang mithilfe des Formblatts *Beschwerdedokumentation* dokumentiert.



Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V.



5. Beschwerden aufgrund von Entscheidungen der Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V.

Ist der Beschwerdeführer oder Dritte mit Entscheidungen der Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V. nicht einverstanden, so kann innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Entscheidung beim Vorstand der Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V. schriftlich Einspruch eingelegt werden.

Wird innerhalb von zwei Monaten nach Eingang des Einspruchs keine Einigung erzielt, so kann auf Antrag des Beschwerdeführers oder des Vorstands innerhalb von 60 Tagen ein Schiedsausschuss eingerichtet werden, um diesen Streitfall außergerichtlich zu beenden.

6. Schiedsausschuss

Dem Schiedsausschuss gehören insgesamt drei Mitglieder an. Er setzt sich zusammen aus:

- einem Mitglied, das vom Beschwerdeführer zu benennen ist,
- einem Mitglied, das vom Vorstand der Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V. zu benennen ist,
- ein Güteausschussmitglied, das vom Güteausschuss mit einfacher Mehrheit gewählt wird.

Eine Entscheidung des Schiedsausschusses erfolgt auf jeden Fall binnen 90 Tagen nach Einrichtung des Schiedsausschusses mit einfacher Mehrheit.

Danach steht dem Betroffenen der Rechtsweg offen.

7. Maßnahmen

Sind im Rahmen der Beschwerdebearbeitung oder der Auswertung von Beschwerden Maßnahmen erforderlich, entscheidet der Vorstand der Gütegemeinschaft Wald- und Landschaftspflege e.V. über die Einleitung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen. Deren Wirksamkeit wird überprüft.

freigegeben durch den Vorstand am 01.10.2019