

Fair Rubber e.V.

Behandlung von Vorwürfen, Beschwerden und Einsprüchen

Dokumenttitel: Behandlung von Vorwürfen, Beschwerden und Einsprüchen

Dokument-ID: FR-PRO-ASR-Allegations-01

Version: 1.0

Genehmigungsinstanz: Vorstand von Fair Rubber e.V.

Genehmigungsdatum: 21.08.2026

Gültigkeitsdatum: 27.08.2026

Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich

Hinweis: Dieses Dokument wurde mithilfe von Künstlicher Intelligenz aus dem englischen Original übersetzt, welches ebenfalls auf der Fair Rubber Website eingesehen werden kann. Trotz sorgfältiger Prüfung können bei maschinellen Übersetzungen Ungenauigkeiten auftreten. Im Falle von Unstimmigkeiten oder Abweichungen zwischen dieser Übersetzung und der englischen Originalversion hat Letztere Vorrang.

Änderungshistorie

Version	Datum	Beschreibung	Genehmigt von
1.0	27.08.2026	Erstmalige Verabschiedung	Vorstand

Inhalt

1. Zweck	2
2. Geltungsbereich.....	3
3. Rollen und Verantwortlichkeiten	3
3.1. Sekretariat	3
3.2. Vorstand.....	3
3.3. Zertifizierungsstelle	4
4. Verfahrensschritte.....	4
4.1. Einreichung von Vorwürfen , Beschwerden, Einsprüchen	4
4.2. Registrierung und Bestätigung.....	4
4.3. Prüfung durch das Sekretariat	4
4.4. Vorläufige Bewertung.....	5
4.5. Klärungsphase (falls zutreffend)	5
4.6. Untersuchung.....	5
4.7. Vorläufige Maßnahmen (falls zutreffend)	5
4.8. Entscheidungsprozess	5
4.9. Mitteilung des Ergebnisses	6
4.10. Korrekturmaßnahmen und Nachverfolgung.....	6
4.11. Abschluss	6
5. Vertraulichkeit und Unparteilichkeit.....	6
6. Aufbewahrung von Unterlagen und Dokumentation	7
7. Fristen.....	7
8. Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung.....	7

1. Zweck

Dieses Verfahren legt die operativen Schritte für die Entgegennahme, Bewertung, Untersuchung, Entscheidung und den Abschluss von Vorwürfen, Beschwerden und Einsprüchen innerhalb des Fair-Rubber-Systems fest, insbesondere in Übereinstimmung mit:

- der Richtlinie zu Vorwürfen, Beschwerden und Einsprüchen;
- der Satzung von Fair Rubber e.V.;

Das Verfahren stellt sicher, dass Vorwürfe, Beschwerden und Einsprüche auf einheitliche, transparente, verhältnismäßige und rechenschaftspflichtige Weise behandelt werden,

wodurch die Glaubwürdigkeit und Integrität des Fair-Rubber-Systems und des Logos gestärkt werden.

2. Geltungsbereich

Dieses Verfahren gilt für Vorwürfe, Beschwerden und/oder Einsprüche, die Folgendes betreffen:

- a) Mitglieder und Fördermitglieder von Fair Rubber e.V.;
- b) von Fair Rubber zugelassene Zertifizierungsstellen;
- c) Lieferantenpartner, die nach dem Fair-Rubber-Standard arbeiten;
- d) Missbrauch des Fair-Rubber-Logos oder von Fair-Rubber-Behauptungen;
- e) Handlungen oder Unterlassungen, die die Glaubwürdigkeit, Integrität oder Ziele des Fair-Rubber-Systems beeinträchtigen könnten.

Dieses Verfahren dient als außergerichtlicher Steuerungsmechanismus und ersetzt keine gesetzlichen Rechtsbehelfe.

3. Rollen und Verantwortlichkeiten

3.1. Sekretariat

Das Sekretariat ist verantwortlich für:

- a) die Verwaltung des Mechanismus für Vorwürfe, Beschwerden und/oder Einsprüche;
- b) die Entgegennahme und Registrierung von Vorwürfen, Beschwerden und/oder Einsprüchen;
- c) Durchführung von Vollständigkeitsprüfungen und einer vorläufigen Prüfung;
- d) die Leitung und Koordinierung von Ermittlungs- und Überprüfungsmaßnahmen;
- e) die Entscheidungsfindung auf der Grundlage der Untersuchung aller Fälle;
- f) Kommunikation mit Beschwerdeführern und Beschuldigten;
- g) Führung von Aufzeichnungen und Dokumentation.

3.2. Vorstand

Der Vorstand ist verantwortlich für:

- a) die Aufsicht über das Verfahren zur Bearbeitung von Vorwürfen, Beschwerden und Einsprüchen;
- b) Prüfung von Fällen mit erheblichen Auswirkungen auf die Unternehmensführung, den Ruf oder das System;
- c) Entscheidungen über Sanktionen im Rahmen seiner Befugnisse;
- d) die Gewährleistung der Unabhängigkeit und den Umgang mit Interessenkonflikten.

3.3. Zertifizierungsstelle

Wenn ein Vorwurf, eine Beschwerde oder ein Einspruch den Zertifizierungsstatus oder die Einhaltung des Fair Rubber Standard betrifft:

- a) ist die Zertifizierungsstelle für die im Rahmen des Audits getroffenen Feststellungen im Zusammenhang mit der Zertifizierung verantwortlich;
- b) Die Zertifizierungsstelle arbeitet bei Untersuchungen mit dem Sekretariat zusammen;
- c) Die Zertifizierungsstelle kann bei Bedarf zusätzliche Audits oder Überprüfungsmaßnahmen durchführen.

4. Verfahrensschritte

4.1. Einreichung von Vorwürfen , Beschwerden, Einsprüchen

Jede natürliche oder juristische Person kann über offiziell benannte Kontaktkanäle wie Post oder E-Mail eine Behauptung, Beschwerde und/oder einen Einspruch beim Sekretariat einreichen.

Die Meldung sollte, sofern verfügbar, Folgendes enthalten:

- a) Angaben zur Identität des Beklagten;
- b) Beschreibung des mutmaßlichen Verstoßes;
- c) Relevante Daten und Umstände;
- d) Belegunterlagen oder Beweismittel.

Anonyme Meldungen werden berücksichtigt, sofern ausreichende Informationen (siehe b, c, d) vorliegen.

4.2. Registrierung und Bestätigung

Nach Eingang der Meldung wird das Sekretariat:

- a) eine Fallnummer zuweisen;
- b) die Anschuldigung, Beschwerde oder den Einspruch in einem vertraulichen Fallregister erfassen;
- c) den Eingang innerhalb von zehn Arbeitstagen bestätigen, sofern Kontaktdaten vorliegen.

4.3. Prüfung durch das Sekretariat

Das Sekretariat führt eine erste Prüfung durch, um zu überprüfen:

- a) ob die Eingabe in den Geltungsbereich der Richtlinie zu Vorwürfen, Beschwerden und Einsprüchen fällt;
- b) ob ausreichende Informationen vorliegen, um das Verfahren fortzusetzen;
- c) ob ein anderer Mechanismus von Fair Rubber besser geeignet ist.

Unvollständige Eingaben können mit der Bitte um Klarstellung zurückgesandt werden.

4.4. Vorläufige Bewertung

Ist die Eingabe zulässig, führt das Sekretariat eine vorläufige Bewertung durch, um Folgendes festzustellen:

- a) das potenzielle Ausmaß und die systemische Relevanz des Problems;
- b) den geeigneten Bearbeitungsweg (Sekretariat, Vorstand, Zertifizierungsstelle);
- c) ob sofortige Maßnahmen zur Risikominderung erforderlich sind.

4.5. Klärungsphase (falls zutreffend)

Falls erforderlich, kann das Sekretariat vom Beklagten oder Beschwerdeführer eine schriftliche Klarstellung anfordern.

Wird die Klarstellung nicht innerhalb einer angemessenen Frist erbracht, kann dies folgende Konsequenzen haben:

- a) Einstellung des Verfahrens wegen unzureichender Beweise; oder
- b) Eskalation auf der Grundlage der verfügbaren Informationen.

4.6. Untersuchung

Ist eine weitere Prüfung erforderlich, koordiniert das Sekretariat angemessene Ermittlungsmaßnahmen, zu denen unter anderem gehören können:

- a) eine dokumentarische Prüfung;
- b) Anfragen nach zusätzlichen Informationen;
- c) Rücksprache mit der Zertifizierungsstelle;
- d) Rücksprache mit dem Zertifizierungsausschuss;
- e) Beauftragung unabhängiger Sachverständiger;
- f) Folge- oder zusätzliche Audits.

Untersuchungen sind unter Beachtung der Grundsätze eines ordnungsgemäßen Verfahrens, der Vertraulichkeit und der Verhältnismäßigkeit durchzuführen.

4.7. Vorläufige Maßnahmen (falls zutreffend)

Soweit dies zum Schutz der Glaubwürdigkeit des Systems oder zur Verhinderung eines anhaltenden Schadens erforderlich ist, können vorläufige Maßnahmen ergriffen werden, darunter:

- a) Vorübergehende Aussetzung der Nutzung des Logos;
- b) vorübergehende Einschränkung der Angaben;
- c) Empfehlung an den Zertifizierungsausschuss zur vorübergehenden Aussetzung der Zertifizierung.

Vorläufige Maßnahmen müssen verhältnismäßig sein und dokumentiert werden.

4.8. Entscheidungsprozess

Nach der Untersuchung erstellt das Sekretariat eine dokumentierte Fallzusammenfassung und trifft eine Entscheidung oder gibt eine Empfehlung ab.

Je nach Art des Falles:

- a) Sanktionen auf Führungsebene werden vom Vorstand beschlossen;
- b) können alle anderen Fälle vom Sekretariat abgeschlossen werden.

Entscheidungen werden in Übereinstimmung mit den geltenden Richtlinien und der Satzung getroffen.

4.9. Mitteilung des Ergebnisses

Das Sekretariat teilt die Entscheidung schriftlich mit an:

- a) dem Beklagten;
- b) dem Beschwerdeführer, vorbehaltlich der Vertraulichkeitsbestimmungen;
- c) den zuständigen internen Kontrollgremien oder Zertifizierungsstellen.

Gegebenenfalls werden erforderliche Korrekturmaßnahmen und Fristen klar festgelegt.

4.10. Korrekturmaßnahmen und Nachverfolgung

Wenn Korrekturmaßnahmen auferlegt werden:

- a) werden Fristen festgelegt;
- b) müssen Nachweise über die Umsetzung erbracht werden;
- c) kann eine Nachprüfung durchgeführt werden.

Die Nichtumsetzung von Korrekturmaßnahmen kann gemäß der Richtlinie zur Mitgliedschaftsantragstellung und -beendigung zu einer Eskalation führen.

4.11. Abschluss

Ein Fall wird offiziell abgeschlossen, wenn:

- a) eine endgültige Entscheidung umgesetzt wurde;
- b) die erforderlichen Korrekturmaßnahmen abgeschlossen sind;
- c) die Überwachung die Lösung bestätigt.

Der Abschluss wird im vertraulichen Fallregister dokumentiert.

5. Vertraulichkeit und Unparteilichkeit

Das Sekretariat stellt sicher, dass Beschwerdeführer und Hinweisgeber geschützt werden und Interessenkonflikte vermieden werden.

Beschwerden werden von Personen bearbeitet, die zuvor nicht an dem Fall beteiligt waren.

6. Aufbewahrung von Unterlagen und Dokumentation

Das Sekretariat führt Aufzeichnungen über:

- a) Vorwürfe, Beschwerden und Einsprüche sowie die dazugehörigen Unterlagen;
- b) Ergebnisse von Vorabprüfungen und Untersuchungen;
- c) Entscheidungen und Mitteilungen;
- d) Maßnahmen zur Nachverfolgung von Korrekturmaßnahmen.

Die Unterlagen werden gemäß den geltenden gesetzlichen und Governance-bezogenen Anforderungen aufbewahrt.

7. Fristen

Fair Rubber e.V. ist bestrebt, Vorwürfe, Beschwerden und Einsprüche unter Berücksichtigung der Komplexität und Schwere des jeweiligen Falls innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu bearbeiten.

Soweit möglich:

- wird innerhalb von 30 Arbeitstagen eine vorläufige Bewertung vorgenommen;
- werden den Betroffenen angemessene Antwortfristen eingeräumt;
- Verzögerungen werden den betroffenen Parteien transparent mitgeteilt.

8. Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung

Dieses Verfahren wird regelmäßig überprüft, um die fortlaufende Übereinstimmung mit folgenden Dokumenten sicherzustellen:

- der Richtlinie zu Vorwürfen, Beschwerden und Einsprüchen;
- der Satzung von Fair Rubber e.V.;
- dem Lernen aus dem System und der Sicherstellung bewährter Verfahren.

Ende des Verfahrensdokuments