

Beschwerderecht

Positive und negative Rückmeldungen nehmen wir selbstverständlich von Ihnen entgegen.

Geben Sie auch gerne an uns weiter, wenn Sie einen Mangel in der Arbeit der Geschäftsstelle sehen.

Wo können Beschwerden eingereicht werden?

- a) Telefonisch unter 0711-849874-0, oder alle anderen bekannten Durchwahlen.
- b) Per E-Mail: Senden an info@alko-cert.de
- c) Per Post an Alko-Cert GmbH, Wollgrasweg 31, 70599 Stuttgart, Deutschland

Was unterscheidet eine Beschwerde von einem Einspruch?

Einspruch:
Widerspruch gegen die Zertifizierungsentscheidung.

Beschwerde:
Unter Beschwerden fallen externe Beanstandungen von Kunden und anderen externen Stellen. Dies können Reklamationen und kritische Äußerungen bezogen auf die Tätigkeit der Alko-Cert einschließlich der vertraglich gebundenen Auditoren oder zertifizierte Kunden sein.

Was sollte Ihre Beschwerde beinhalten?

Damit wir Ihre Beschwerde bearbeiten können, sollte sie folgende Informationen enthalten:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführers (Name, Adresse, E-Mail, Telefonnummer).
- Beschwerdegegner (Name der Organisation oder Person, gegen die sich die Beschwerde richtet).
- Gegebenenfalls welche Anforderungen wurde verletzt.
- Detaillierte Beschreibung des Sachverhalts.
- Nachweisbare Belege (Dokumente, Fotos, Zeugenaussagen, Standorte etc.).

Hinweis: Anonyme Beschwerden werden akzeptiert, jedoch können wir diese nur bearbeiten, wenn uns die Kontaktdaten und ausreichend Informationen vorliegen. Beschwerden, die auf Gerüchten oder böswilligen Absichten beruhen, werden nicht berücksichtigt.

Vertraulichkeit und Datenschutz

- Alle im Rahmen des Beschwerdeverfahrens übermittelten Daten werden vertraulich behandelt.
- Persönliche Daten werden gemäß der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der Whistleblower-Richtlinie (EU 2019/1937) geschützt.
- Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben (z. B. bei Ermittlungen nationaler Behörden).

Hinweis: Die Nichtkooperation des Beschwerdeführers kann zur Einstellung des Verfahrens führen. Alko-Cert behält sich vor, das Verfahren einzustellen, wenn keine ausreichenden Informationen vorliegen.



Ablauf des Beschwerdeverfahrens bei Alko-Cert

Schritt	Beschreibung	Zeitraum
1. Einreichung	Sie reichen Ihre Beschwerde ein.	-
2. Bestätigung	Sie erhalten von Alko-Cert eine Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde.	Innerhalb 10 Werktagen
3. Erstbewertung	Alko-Cert prüft, ob die Beschwerde akzeptiert, abgelehnt (mit Begründung) oder an eine andere Stelle weitergeleitet wird. Falls Informationen fehlen, werden Sie kontaktiert.	
4. Untersuchung	Falls die Beschwerde akzeptiert wird, beginnt die Untersuchung.	Innerhalb 45 Werktagen
5. Abschluss	Sie werden über das Ergebnis informiert	-

