

## 1. Allgemeines

Die Holzforschung Austria ist bemüht, alle ihre Dienstleistungen korrekt und unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen auf hohem Niveau durchzuführen.

Selbstverständlich kann nicht immer alles so glatt und reibungslos ablaufen und auch uns unterlaufen von Zeit zu Zeit Fehler. Manchmal kommt es auch vor, dass Sie mit den Ergebnissen der von Ihnen beauftragten Dienstleistungen - wie Prüfungen, Inspektionen oder Zertifizierungen - nicht einverstanden sind oder Sie bezweifeln die von uns ausgesprochene Konformität von Produkten unserer Kunden.

Sollten Sie mit uns oder einer unseren Dienstleistungen, die wir entweder für Sie oder aber auch für jemand anderen erbracht haben, nicht zufrieden sein, so bieten wir Ihnen die Möglichkeit Ihr Anliegen vorzubringen.

In diesem Dokument informieren wir Sie, wie wir nach einem geregelten Verfahren Ihre Beschwerde oder Ihren Einspruch behandeln und wie Sie über den Fortschritt dieses Verfahrens informiert werden.

## 2. Begriffe und Definitionen

| Begriff                                | Definition  |
|--|---|
| Einspruch<br><i>(engl. appeal)</i>     | Unzufriedenheit eines Kunden mit der Entscheidung bei der Konformitätsbewertung (Prüfung, Inspektion, Zertifizierung, Eichung)<br><i>(Es besteht in diesem Zusammenhang ein Vertragsverhältnis.)</i>  |
| Beschwerde<br><i>(engl. complaint)</i> | jegliche sonstige Unzufriedenheitsäußerung hinsichtlich der Tätigkeit der HFA durch Kunden, Kunden von Kunden, Akkreditierungsstellen, Behörden, u.a.<br><i>(Es kann, muss aber kein Vertragsverhältnis in diesem Zusammenhang bestehen.)</i>   |
| Konformitätsbewertung                  | Darlegung, dass festgelegte Anforderungen bezogen auf ein Produkt bzw. einen Prozess erfüllt sind.  |
| AK-Zertifizierung                      | Der Arbeitskreis Zertifizierung ist ein unabhängiges Gremium des Vereins Holzforschung Austria - Österreichische Gesellschaft für Holzforschung, das der HFA für unterschiedliche Aufgaben im Bereich der Zertifizierung zur Verfügung steht. Unter anderem als übergeordnete Instanz in Beschwerde- und Einspruchsfällen bei Zertifizierungen. |

## 3. Allgemeine Bestimmungen

- Die HFA bekennt sich dazu, dass die Untersuchung von Einsprüchen und die Entscheidung zu diesen zu keinen diskriminierenden Handlungen führen dürfen.
- Die HFA verpflichtet sich dazu, eine zeitgerechte Lösung von Beschwerden und Einsprüchen zu erreichen.

- Sollten Sie unser Kunde sein, korrespondieren wir mit Ihnen auch im Einspruchs- oder Beschwerdefall grundsätzlich in der Sprache, in der die Berichte und die sonstige Korrespondenz zwischen Ihnen und der HFA gehalten sind. Sollten Sie nicht unser Kunde in diesem Zusammenhang sein, so werden wir mit Ihnen in Deutsch oder Englisch korrespondieren.  
Alternativ dazu, könne wir uns in beiden Fällen mit Ihnen auch auf eine Sprache der Korrespondenz einigen.
- Wir bitten Sie um Verständnis, dass ausschließlich Beschwerden und Einsprüche in schriftlicher Form weiterbehandelt werden können. Sie haben so die Möglichkeit Ihr Anliegen formal und ausführlich darzustellen, um eine weitere Behandlung zu ermöglichen.
- Geben Sie Namen und Kontaktdaten bekannt, da ansonsten der Fall nicht weiter behandelt werden kann und wird.
- Beschreiben Sie den konkreten Fall genau und klar.
- Fügen Sie objektive Nachweise für die unterschiedlichen Aspekte zur Untermauerung Ihrer Beschwerde bzw. Ihres Einspruchs bei. Vagen und haltlosen Anschuldigungen und Gerüchten wird nicht nachgegangen.
- Sollte sich Ihre Beschwerde oder Ihr Einspruch nicht auf eine Tätigkeit der HFA beziehen, so können wir diese nicht behandeln.
- Entscheidungen der HFA werden nur von Personen getroffen, die in den konkreten Anlassfall nicht involviert sind oder waren.
- Alle Informationen werden von uns mit absoluter Vertraulichkeit behandelt. Ausgenommen sind jene Informationen, die wir aufgrund gesetzlicher oder anderer uns bindender Bestimmungen weitergeben müssen. Dies können beispielsweise Informationsbestimmungen sein, die entweder von privaten Zertifizierungsprogrammeignern wie FSC®, PEFC™ oder ENplus® oder von Akkreditierungsstellen und Notifizierungsbehörden oder anderen Behörden verlangt werden.
- Informationen betreffend Kunden, die aus anderen Quellen als dem Kunden selbst stammen (z.B. Beschwerdeführer, Behörden) werden ebenfalls vertraulich behandelt.
- Die Anonymität des Beschwerdeführers gegenüber unserem Kunden wird gewahrt, außer er verzichtet auf diese nachweislich.
- Wenn die HFA gesetzlich verpflichtet oder durch vertragliche Vereinbarungen ermächtigt ist vertrauliche Informationen offen zu legen, so wird der betreffende Kunde oder die betreffende Person, sofern nicht gesetzlich verboten, über die bereitgestellten Informationen unterrichtet.
- Anonyme Beschwerden und Äußerungen der Unzufriedenheit, die nicht begründet sind, werden nicht weiter behandelt. Sie werden aber wie Kommentare von Interessengruppen behandelt und beim nächsten Überwachungsaudit beim gegenständlichen Kunden thematisiert.

## 4. Ablauf

- Sobald die bzw. der von Ihnen schriftlich eingebrachte Beschwerde bzw. Einspruch bei uns eingeht, wird Ihnen der Eingang per E-Mail bestätigt und Ihnen die weitere Vorgehensweise beschrieben.
- Sollten noch Informationen zur Behandlung der Beschwerde bzw. des Einspruchs fehlen, informieren wir Sie darüber ebenso in diesem E-Mail und bitten Sie diese nachzureichen.
- Sollte sich Ihre Beschwerde oder Ihr Einspruch nicht auf eine Tätigkeit der HFA beziehen, informieren wir Sie in diesem E-Mail ebenso darüber und auch über die Beendigung des Verfahrens.
- Sollten alle nötigen Informationen vorliegen, versuchen wir den Sachverhalt zu klären und führen gegebenenfalls eine Ursachenanalyse durch.
- Basierend darauf werden Maßnahmen festgelegt und über Lösungsvorschläge entschieden.
- Spätestens 2 Wochen nach Eingang Ihres Einspruches oder Ihrer Beschwerde werden Sie über diese Maßnahmen und Lösungsvorschläge informiert.
- Sollten Sie damit einverstanden sein, werden diese umgesetzt und Sie werden über den Abschluss des Prozesses per E-Mail informiert.
- Sollte Sie damit nicht einverstanden sein, so wird Ihr Anliegen von höheren Instanzen weiterbehandelt. Handelt es sich um Zertifizierungstätigkeiten ist dies der AK-Zertifizierung, in allen anderen Fällen der Institutsleiter.
- Sie werden in Folge über die Entscheidungen dieser Instanzen, per E-Mail informiert. Bis zu diesem Zeitpunkt werden weniger als 3 Monate seit dem Eingang Ihrer Beschwerde oder Ihres Einspruches vergangen sein.
- Sollten Sie mit diesen Entscheidungen einverstanden sein, werden die Maßnahmen umgesetzt und Sie werden über den Abschluss des Verfahrens per E-Mail informiert.
- Sollten Sie mit diesen nicht einverstanden sein, steht Ihnen der Rechtsweg offen.
- Im Falle von HFA-Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsprogramm FSC® besteht zusätzlich die Möglichkeit, sich in dieser Angelegenheit an die uns für diese Agenden akkreditierende Stelle ASI-Assurance Services International und in weiterer Folge an FSC® direkt zu wenden. Auch in diesen Fällen werden Sie über den Abschluss des Verfahrens bei der HFA per E-Mail informiert.
- Im Falle von HFA-Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsprogramm ENplus® besteht zusätzlich die Möglichkeit, sich in dieser Angelegenheit an das ENplus®-Management direkt zu wenden. Auch in diesen Fällen werden Sie über den Abschluss des Verfahrens bei der HFA per E-Mail informiert.