



## Beschwerden/Reklamationen

Naturland Richtlinien Vorgaben bzgl. Beschwerden (Erzeuger Richtlinien: A.II.2. Qualitätssicherung): ...“Beschwerden, die von Dritten an den Betrieb gehen und sich auf zertifizierungsrelevante Anforderungen von Naturland beziehen, muss in angemessener Weise nachgegangen werden und die Beschwerde sowie die ergriffenen Maßnahmen müssen dokumentiert werden.“

Die Aufzeichnungen zu Beschwerden/ Reklamationen sind Naturland auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

Datum Eingang Beschwerde/ Reklamation	Wer hat sich beschwert/ reklamiert?	Inhalt Beschwerde/ Reklamation	Vom Betrieb ergriffene Maßnahme und Ergebnisse	Aktenverweis auf Ablage von Dokumente (z.B. Anschreiben, Analysen, etc.)
<i>z.B. 1.10.2010</i>	<i>Mühle XY</i>	<i>Reklamation bzgl. Rückstandsfund Chlormequat in geliefertem Weizen vom 26.9.2010</i>	<i>Analyse bei Labor Z in Auftrag gegeben. Befund negativ.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>– Antwortschreiben an Mühle XY (siehe Ordner Beschwerden)</i></li> <li><i>– Analyseprotokoll Labor Z (siehe Ordner Analysen)</i></li> </ul>