

### 1 Ziel

Die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen gegen Maßnahmen, Handlungen und Unterlassungen der IQ-ZERT im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens, einzelner Verfahrensschritte, des Verfahrensergebnisses oder der Überprüfung erfolgt nach Maßgabe dieser Ordnung.

### 2 Geltungsbereich

Beschwerden / Einsprüche gegen Entscheidungen der IQ-ZERT.

### 3 Begriffe und Definitionen

**Einspruch:** Einwand gegen eine von der Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf den angestrebten Zertifizierungsstatus oder das Ergebnis einer Zertifizierungsprüfung / Teile einer Prüfung.

**Beschwerde:** Beschwerde einer Person über die Leistung eines zertifizierten Sachverständigen oder die Tätigkeit der IQ-ZERT.

Die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen erfolgt nach denselben Abläufen und Zuständigkeiten. In den folgenden Beschreibungen wird der Einfachheit halber nur noch von Einsprüchen gesprochen.

### 4 Verantwortung und Befugnisse

Der Zertifizierungsausschuss ist für die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen vorrangig verantwortlich. Er trifft die Entscheidung. Für Einsprüche gegen einen Verwaltungsakt ist erstrangig der Geschäftsführer der IQ-ZERT zuständig. Kann auf dieser Ebene keine Einigung erzielt werden, wird ebenfalls der Zertifizierungsausschuss angerufen. Der Zertifizierungsausschuss kann sich von einem Beirat unterstützen lassen.

Für Beschwerden/Einsprüche gegen Entscheidungen des Zertifizierungsausschusses ist der Beirat Unabhängigkeit zuständig.

### 5 Beschreibung

Das Einspruchsverfahren wird eingeleitet durch den Einspruch desjenigen, der durch eine Maßnahme, Handlung oder Unterlassung der IQ-ZERT im Sinne von 1 betroffen ist (Einspruchsführer).

Einsprüche bedürfen der Schriftform. Sie sollen bei der IQ-ZERT spätestens 2 Monate nach Bekanntgabe der beanstandeten Maßnahme bzw. bekannt werden der beanstandeten Handlung oder Unterlassung eingehen. Einsprüche sollen einen Antrag und eine Begründung enthalten.

Eingehende Einsprüche sind zunächst vom GF der IQ-ZERT zu prüfen. Hält dieser nach erfolgter Überprüfung den Einspruch für berechtigt, so hilft er unmittelbar ab, indem er dem Einspruchsantrag nachkommt, hierfür geeignete Maßnahmen einleitet und den Einspruchsführer vorzugsweise schriftlich hierüber informiert.

Hält der Geschäftsführer der IQ-ZERT den Einspruch für nicht begründet, so teilt er dies dem Einspruchsführer schriftlich unter Angabe der Gründe mit. In diesem Fall hat der Geschäftsführer der IQ-ZERT den Einspruch innerhalb eines Monats nach Eingang an den Beirat Unabhängigkeit unter Beifügung sämtlicher Unterlagen weiterzuleiten. Der Einspruchsführer wird über die Weiterleitung seines Einspruches informiert.

Der Beirat Unabhängigkeit ist, soweit der Einspruch seitens des Einspruchsführers aufrechterhalten wird, für die endgültige Beschlussfassung über den Einspruch innerhalb der IQ-ZERT zuständig.

Nach Eingang der Stellungnahme des Einspruchsführers bzw. nach Ablauf der Stellungnahmefrist im Sinne des Abs. 1 beruft der Vorsitzende den Beirat Unabhängigkeit unter Angabe von Ort und Zeit ein. Die Frist zwischen Einberufung und Sitzungstag soll nicht unter einem Monat betragen. In dringenden Fällen kann die Ladungsfrist

abgekürzt werden. Der Einspruchsführer kann ebenfalls geladen werden, falls der Vorsitzende dies für sachdienlich hält.

Die Sitzungen des Beirats Unabhängigkeit werden vom Vorsitzenden geleitet.

Der Vorsitzende bestimmt einen Protokollführer, der über den Ablauf der Sitzung und über die vom Beirat getroffenen Entscheidungen eine Niederschrift fertigt.

Der Vorsitzende berichtet zunächst über den Gegenstand des Einspruchs und den aktuellen Sachstand. Soweit der Einspruchsführer zu der Sitzung geladen ist, ist er zu hören.

Nach erfolgter Erörterung trifft der Beirat Unabhängigkeit eine Entscheidung durch Abstimmung. Es entscheidet die einfache Mehrheit. Einspruchsführer haben kein Stimmrecht.

Sollte sich der Zertifizierungsausschuss/der Beirat Unabhängigkeit im Einzelfall außerstande sehen, unmittelbar zu entscheiden, so kann die weitere Verhandlung und Entscheidung auf eine der nächsten Sitzungen vertagt werden.

Es können mehrere Einsprüche an einem Sitzungstag erörtert werden.

In geeigneten Fällen kann auch im schriftlichen Verfahren entschieden werden. Dies setzt voraus, dass alle Mitglieder einer solchen Verfahrensweise zustimmen. Bei einer Abwicklung im schriftlichen Verfahren sind nur einstimmige Entscheidungen zulässig.

Die bei jeder Sitzung gefertigte Niederschrift wird vom Vorsitzenden unterzeichnet. Das Protokoll wird den Mitgliedern innerhalb eines Monats nach der Sitzung übersendet.

Die Entscheidung wird dem Einspruchsführer schriftlich mitgeteilt, und zwar auch dann, wenn der Einspruchsführer bei der maßgeblichen Sitzung anwesend war und von der Entscheidung bereits mündlich in Kenntnis gesetzt wurde.

Das Einspruchsverfahren vom Eingang des Einspruches bei der IQ-ZERT bis zur Unterrichtung des Einspruchsführers über die Entscheidung soll die Dauer von sechs Monaten nicht überschreiten.

## 6 Gebühren

Durch Beschwerden und Einsprüche entsteht ein teilweise nicht unerheblicher Aufwand für die IQ-ZERT. Die IQ-ZERT behält sich vor, bei nicht gerechtfertigten Einsprüchen dem Einspruchsführer diese Kosten ganz oder teilweise in Rechnung zu stellen. Hierzu wird mit Annahme des Einspruchs ein Betrag von € 500,00 zzgl. ges. MwSt. von der IQ-ZERT eingenommen. Ergibt sich aufgrund des Einspruchs eine Veränderung in der bewerteten Prüfungsleistung in der Art, dass ein Prüfungsteil oder eine Gutachtenüberprüfung dann positiv gewertet wird, wird der Betrag in voller Höhe zurückerstattet. Ergibt die Überprüfung, dass die Beschwerde bzw. der Einspruch nicht gerechtfertigt ist oder zu keiner oben genannten Veränderung der Bewertung führt, wird der Betrag in voller Höhe einbehalten.

## 7 Dokumentation

Nach Abschluss des Einspruchsverfahrens erhält der GF der IQ-ZERT die Akte samt allen Unterlagen, die im Laufe der Bearbeitung durch den Beirat Unabhängigkeit hinzugekommen sind, zur weiteren Veranlassung und Archivierung zurück.

Alle Vorgänge im Rahmen eines Einspruchsverfahrens werden dokumentiert, der entsprechenden Einspruchsakte zugeführt und in der IQ-ZERT analog zu den Bestimmungen in Kapitel 8 des QM-Handbuchs archiviert.

## 8 Mitgeltende Dokumente

QM-Handbuch SV Kapitel 12: Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden