

# Schiedsordnung – Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

## 1. Zweck und Geltungsbereich

Die Zertifizierungsstelle hat für den Umgang mit Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen und Beschwerden eigens eine vom Zertifizierungsverfahren selbst vollkommen unabhängige Einspruchs- und Beschwerdestelle geschaffen.

Diese Verfahrensanweisung beschreibt das Verfahren zur Entgegennahme und Beurteilung von Einsprüchen und Beschwerden sowie die Entscheidung über Einsprüche und Beschwerden. Ziel ist es, alle Beschwerden und Einsprüche möglichst auf gütlichem Wege, konstruktiv und mit minimalem Zeit- und Kostenaufwand beizulegen.

## 2. Definitionen nach DIN EN ISO/IEC 17024

Das Zertifizierungsverfahren und auch das Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen und Beschwerden ist an die DIN EN ISO/IEC 17024 angelehnt, welche Einspruch und Beschwerde wie folgt definiert:

### 2.1. Einspruch

Verlangen des Antragstellers oder Kandidaten oder einer zertifizierten Person, die durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen/ihren angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.

### 2.2. Beschwerde

Ausdruck der Unzufriedenheit, im anderen Sinn als Einspruch, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle in Bezug auf die Tätigkeiten

- der Zertifizierungsstelle bzw.
- Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle
- der zertifizierten Person

wo eine Antwort erwartet wird.

## 3. Einreichung von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen und Beschwerden

### 3.1. Form

#### 3.1.1 Einsprüche

Einsprüche sind in Schriftform einzureichen, d.h. sie sind eigenhändig vom Einspruchsführer zu unterzeichnen. Die Verwendung des auf dem WebPortal zum Download bereitgestellten Formulars wird empfohlen, ist jedoch nicht zwingend.

#### 3.1.2 Beschwerden

Beschwerden können formlos vorgebracht werden. Die Verwendung des auf dem WebPortal zum Download bereitgestellten Formulars wird empfohlen, ist jedoch nicht zwingend.

Frist

#### 3.1.3 Zur Einlegung von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen

Die Einspruchsfrist beträgt **20 Arbeitstage (bei fünf Wochenarbeitsdagen)** nach

- Erhalt des Zertifikats, des Bescheids über die Rezertifizierung oder
- der Mitteilung darüber, dass keine Zertifizierung/Rezertifizierung erfolgen konnte oder
- im Fall der Entziehung des Zertifikats, der Aufforderung, dieses herauszugeben.

Zur Sicherstellung des Zugangs sollte die Versendung als Einwurfeinschreiben erfolgen.

Für die Fristwahrung ist der Zeitpunkt des Eingangs des Einspruchs bei der Zertifizierungsstelle maßgeblich. Es gilt der Posteingangsstempel. Die fristwahrende Vorabübersendung mittels E-Mail oder Fax ist zulässig, soweit die Originalunterlagen im Anschluss binnen einer Woche bei der Zertifizierungsstelle eingehen.

#### 3.1.4 Zur Einlegung von Beschwerden

Die Einlegung von Beschwerden ist an keine Frist gebunden.

### 3.2. Inhalt

#### 3.2.1 Mindestinhalt von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen

Aus Einsprüchen muss folgender Mindestinhalt hervorgehen:

- Person des Einspruchsführers inkl. Kontaktdaten
- Die Zertifizierungsentscheidung gegen die Einspruch eingelegt wird
- Sachverhalt der Anlass zum Einspruch gibt/Begründung des Einspruchs

#### 3.2.2 Mindestinhalt von Beschwerden

Aus Beschwerden muss folgender Mindestinhalt hervorgehen:

- Person des Beschwerdeführers bzw. beschwerdeführende Organisation inkl. Kontaktdaten
- Sachverhalt der Anlass zur Beschwerde gibt/Begründung der Beschwerde

## 4. Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden

### 4.1. Entgegennahme und Eingangsbestätigung

#### 4.1.1 Bei Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen

Die Zertifizierungsstelle protokolliert den Eingang des Einspruchs mit Hilfe des Formulars „Beschwerde- und Einspruchsbeseitigung“ und legt zu dem Vorgang eine Akte an, welche unverzüglich an die zuständige Schiedsperson der Einspruchs- und Beschwerdestelle weitergeleitet wird. Der Einspruchs- bzw. Beschwerdeführer erhält ebenfalls unverzüglich eine Eingangsbestätigung.

#### 4.1.2 Bei Beschwerden

Bei Erhalt einer Beschwerde prüft die Zertifizierungsstelle, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist. Ist dies der Fall, protokolliert die Zertifizierungsstelle den Eingang der Beschwerde mit Hilfe des Formulars „Beschwerde- und Einspruchsbeseitigung“ und legt zu dem Vorgang eine Akte an, welche unverzüglich an die zuständige Schiedsperson der Einspruchs- und Beschwerdestelle weitergeleitet wird. Der Beschwerdeführer erhält ebenfalls unverzüglich eine Eingangsbestätigung. Anderenfalls teilt die Zertifizierungsstelle dem Beschwerdeführer mit, dass seine Beschwerde sich nicht auf Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle bezieht und daher von der Zertifizierungsstelle nicht bearbeitet werden kann.

### 4.2. Entscheidungsprozess

#### 4.2.1 Grundsätzliches

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen und Beschwerden führen nicht zur Benachteiligung des Einspruchs-/Beschwerdeführers.

Die Schiedsperson ist weder in Zertifizierungsentscheidungen noch in anderen Aufgaben in der Zertifizierungsstelle involviert. Darüber hinaus bekleidet sie keine weitergehenden Ämter in der tekomp und ist auch für keinen auf die Zertifizierung vorbereitenden Weiterbildungsanbieter tätig. Darüber hinaus sind die Schiedspersonen fachlich qualifiziert.

Der Entscheidungsprozess bis hin zur Entscheidungsfindung soll in der Regel vier Wochen ab Eingang des Einspruches/der Beschwerde nicht überschreiten.

#### 4.2.2 Entscheidungsprozess beim Einspruchsverfahren, formelle und inhaltliche Prüfung, Zwischenbescheid

Die Schiedsperson prüft den Einspruch mit größter Sorgfalt.

Sollte der Einspruch formal unberechtigt sein (z.B. nicht innerhalb der vorgehesehen Frist erfolgt sein), erfolgt eine sofortige Mitteilung an den Einspruchsführer.

In allen anderen Fällen zieht die Schiedsperson die für den Einspruch maßgeblichen Dokumente der Zertifizierungsstelle heran und prüft sämtliche wichtigen Angaben und Umstände, die zu dem Einspruch geführt haben.

Bei der Abwägung soll die Schiedsperson insbesondere die Interessen des Einspruchsführers einfließen lassen. Sieht die Schiedsperson mehrere mögliche Maßnahmen zur Abhilfe, so sind diese dem Einspruchsführer vorab mitzuteilen und eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Sämtliche Schritte sind in der Akte mittels des bereits genannten Formulars zu dokumentieren.

#### **4.2.3 Entscheidungsprozess beim Beschwerdeverfahren, inhaltliche Prüfung, Zwischenbescheid**

Die Schiedsperson prüft Beschwerden mit größter Sorgfalt. Sollte es sich um eine Beschwerde im Hinblick auf eine zertifizierte Person handeln, so ist diese frühzeitig zu informieren.

Nach Eingang erhält der Beschwerdeführer einen kurzen Zwischenbescheid über den Fortgang des Verfahrens. Sollte die Beschwerde evident unberechtigt sein, erfolgt eine sofortige Mitteilung an den Beschwerdeführer.

In allen anderen Fällen zieht die Schiedsperson die für die Beschwerde maßgeblichen Dokumente der Zertifizierungsstelle heran und prüft sämtliche wichtigen Angaben und Umstände, die zur Beschwerde geführt haben. Die Schiedsperson konsultiert die beteiligten Personen bzw. Organisationen und nimmt Kontakt zum Beschwerdeführer auf.

Sämtliche Schritte sind in der Akte mittels des bereits genannten Formulars zu dokumentieren.

### **4.3. Entscheidungsfindung**

Die Schiedsperson entscheidet über die Berechtigung des Einspruchs/der Beschwerde. Hält die Schiedsperson einen Einspruch/eine Beschwerde dem Grunde nach für berechtigt, so setzt sie sich mit der Leitung der Zertifizierungsstelle in Verbindung und ordnet Korrektur- bzw.

Abhilfemaßnahmen an. Die konkrete Umsetzung obliegt der Personenzertifizierungsstelle.

Bei der Entscheidung sind nicht nur der ermittelte Sachverhalt zu berücksichtigen, sondern auch vorangegangene Entscheidungen mit ähnlicher Sachlage.

Ziel ist es, schnellstmöglich eine allseits zufriedenstellende Lösung herbeizuführen.

## **5. Mitteilung der Entscheidung, Umsetzung, Dokumentation**

### **5.1. Mitteilung der Entscheidung**

Die getroffene Entscheidung ist samt Entscheidungsgrundlage unverzüglich dem Einspruchs-/Beschwerdeführer in Textform mitzuteilen.

### **5.2. Umsetzung der Entscheidung**

Die Zertifizierungsstelle veranlasst die Umsetzung der Korrektur- und Abhilfemaßnahmen. Darüber hinaus prüft die Zertifizierungsstelle, welche Maßnahmen ergriffen werden können, um Einsprüche/Beschwerden dieser Art für die Zukunft zu verhindern und veranlasst deren Umsetzung.