



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

SAQ Prüfungen

Leitfaden Rechtsmittel

Version 1.1, 11.04.2023

Stufe: Öffentlich



Inhaltsverzeichnis

1	Überblick	3
1.1	Ziel und Zweck	3
1.2	Geltungsbereich und Prüfungselemente	3
1.3	Rechtliche Grundsätze	3
2	Einsichtnahme	3
2.1	Grundsatz	3
3	Einsprache (erste Instanz)	3
3.1	Grundsatz	3
3.2	Ablauf und Zuständigkeiten	4
3.3	Einsprachegründe	4
3.4	Rückmeldung Einsprache	4
3.5	Kosten Einsprache	4
3.6	Antragsformular	5
4	Rekurs (zweite Instanz)	5
4.1	Grundsatz	5
4.2	Ablauf und Zuständigkeiten	5
4.3	Rekursgründe	5
4.4	Rückmeldung Rekurs	5
4.5	Kosten Rekurs	6
4.6	Antragsformular	6
5	Beschwerde	6
5.1	Grundsatz	6
5.2	Ablauf und Zuständigkeiten	6
5.3	Beschwerdegründe	6
5.4	Rückmeldung Beschwerde	7
5.5	Kosten Beschwerde	7
5.6	Antragsformular	7

Zur besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument ausschliesslich die männliche Schreibform verwendet. Die Formulierungen gelten jedoch explizit für beide Geschlechter.

1 Überblick

1.1 Ziel und Zweck

Mit dem «Leitfaden Rechtsmittel» werden die Regeln und Prozessschritte für das Einsichtnahme-, Einsprache-, Rekurse- und Beschwerdeverfahren für Prüfungen durch die SAQ beschrieben. Dieser Leitfaden richtet sich an Kandidaten, welche eines dieser Verfahren in Anspruch nehmen wollen.

1.2 Geltungsbereich und Prüfungselemente

Dieser Leitfaden kommt bei allen schriftlichen Qualifikationsverfahren der SAQ zum Einsatz, bei welchen kein spezifischer Rechtsmittelleitfaden definiert wurde. Der Leitfaden ergänzt das jeweilige Prüfungsreglement und Zertifizierungsprogramm.

1.3 Rechtliche Grundsätze

- Präzisierung der Regelungen aus dem Prüfungsreglement
- Das Zertifizierungsverfahren basiert auf dem ISO Standard 17024
- Keine Bezüge zu Gesetzen oder Verordnungen des öffentlichen Rechts oder Hochschulgesetzen möglich
- Jedes Ergreifen eines hier aufgeführten Rechtsmittels stellt einen persönlichen, individuellen Antrag des Prüfungskandidaten dar und schafft keine Präzedenz für andere Prüfungsteilnehmer.
- Eines der aufgeführten Rechtsmittel kann nur auf die letzte absolvierte, nicht bestandene Prüfung angewendet werden. Ergebnisse aus vorherigen Prüfungsversuchen wurden mit dem letzten absolvierten Prüfungsversuch vom Kandidaten akzeptiert und sind daher nicht mehr anfechtbar.

2 Einsichtnahme

2.1 Grundsatz

Schriftliche Prüfung

Bei einer schriftlichen Prüfung ist **keine** Einsichtnahme möglich.

3 Einsprache (erste Instanz)

3.1 Grundsatz

Schriftliche Prüfung

Der Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter schriftlicher Prüfung bei der Zertifizierungsstelle eine Einsprache gegen die Bewertung einzureichen. Die Einsprache ist schriftlich innert 30 Tagen nach Erhalt des negativen Prüfungsergebnisses einzureichen. Während dem Einspracheprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich.

3.2 Ablauf und Zuständigkeiten

Schriftliche Prüfung

Nach Erhalt der schriftlichen Einsprache, erhält der Kandidat von der SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Einsprachekosten. Die Einsprache wird anschliessend an die Prüfungskommission des Prüfungsanbieters zur Neu beurteilung weitergeleitet. Die Prüfungskommission nimmt zur Einsprache Stellung und fällt den definitiven Entscheid.

3.3 Einsprachegründe

Schriftliche Prüfung

Einsprachegründe:

- Prüfungsfragen fachlich inkorrekt
- Verständlichkeit der Prüfungsfragen

Gründe dürfen sich nur auf die Prüfung beziehen und bezwecken einen Antrag auf Änderung des Prüfungsergebnisses.

Keine Einsprachegründe:

- Bezug zu Lerninhalt/-material zur Prüfungsvorbereitung
- Persönliche Gründe
- Gründe rund um das Prüfungsverfahren*
*Fehler bei Prüfungsverfahren siehe Beschwerde
- Bezug zu Gesetzen oder Verordnungen
- Generelle Kritik am Zertifizierungssystem

Zur Kenntnis: Lernmaterialien / Kurse zur Vorbereitung sind nicht Teil der Zertifizierung und werden vom Prüfungsanbieter unabhängig und auf deren Verantwortung angeboten. Diese müssen direkt beim Anbieter bemängelt werden.

3.4 Rückmeldung Einsprache

Schriftliche Prüfung

Spätestens 45 Tage nach Eingang der Einsprache erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid mit der Stellungnahme der Prüfungskommission. Die Stellungnahme geht auf die in der Einsprache erwähnten Gründe (gemäss Kapitel 3.3) ein.

3.5 Kosten Einsprache

Schriftliche Prüfung

Die Einsprache kostet CHF 400.-. Der Betrag wird fällig sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung der Einsprache zurückerstattet.

3.6 Antragsformular

Schriftliche Prüfung

Das Formular für die Einsprache befindet sich auf unserer Webseite:

<https://saq.ch/de/personenzertifizierung/corporate-business/zertifizierte-immobilienvermarktende-saq/>

Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an immo@saq.ch eingereicht werden.

4 Rekurs (zweite Instanz)

4.1 Grundsatz

Schriftliche Prüfung

Wenn der Kandidat mit dem Entscheid seiner Einsprache nicht einverstanden ist, hat er die Möglichkeit, Rekurs an die 2. und letzte Instanz einzureichen. Dieser Rekurs ist schriftlich und innert 30 Tagen nach Erhalt des Entscheides der Einsprache einzureichen. Das Rekursverfahren bezweckt die Überprüfung des Entscheides der Einsprache. Während dem Rekursprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich.

4.2 Ablauf und Zuständigkeiten

Schriftliche Prüfung

Nach Erhalt des schriftlichen Rekurses, erhält der Kandidat von SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Rekurskosten. Der Rekurs wird anschliessend an den SAQ Programmausschuss zur Neubeurteilung weitergeleitet. Der SAQ Programmausschuss nimmt zum Rekurs Stellung und fällt den definitiven Entscheid. Gegebenenfalls konsultiert der SAQ Programmausschuss einen unabhängigen Fachexperten für eine Neubeurteilung des Einspracheentscheides.

4.3 Rekursgründe

Schriftliche Prüfung

Rekursgründe:

Ein Rekurs bestreitet den Entscheid der Einsprache. Somit kann der Kandidat nur mit denselben Gründen wie in der Einsprache gegen den Entscheid der Einsprache vorgehen.

Keine Rekursgründe:

- Andere als in der Einsprache erwähnt

4.4 Rückmeldung Rekurs

Schriftliche Prüfung

Ca. 45 Tagen nach Eingang des Rekurses erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid mit der Stellungnahme des SAQ Programmausschusses. Die Stellungnahme geht auf die im Rekurs erwähnten Gründe (gemäss 4.3) ein. Das Rekursverfahren ist die zweite und letzte Instanz zur Neubeurteilung einer Prüfung. Der Kandidat kann nicht weiter gegen das Prüfungsergebnis vorgehen.



4.5 Kosten Rekurs

Schriftliche Prüfung
Der Rekurs kostet CHF 400.--. Der Betrag wird fällig, sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. Im Falle einer Gutheissung des Rekurses wird dem Kandidaten die Gebühr der Einsprache, sowie des Rekurses zurück-erstattet (CHF 400.--).

4.6 Antragsformular

Schriftliche Prüfung
Das Formular für den Rekurs befindet sich auf unserer Webseite: https://saq.ch/de/personenzertifizierung/corporate-business/zertifizierte-immobilienvermarktende-saq/ Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an immo@saq.ch eingereicht werden.

5 Beschwerde

5.1 Grundsatz

Schriftliche Prüfung
Der Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter Prüfung, bei der Zertifizierungsstelle schriftlich eine Beschwerde über den Ablauf und die Organisation der Prüfung einzureichen. Die Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach dem schriftlichen Entscheid zum Prüfungsergebnis eingereicht werden. Während dem Beschwerdeprozess ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich. Gegen einen negativen Re-Zertifizierungsentscheid kann ebenfalls eine schriftliche Beschwerde eingereicht werden.

5.2 Ablauf und Zuständigkeiten

Schriftliche Prüfung
Nach Erhalt der schriftlichen Beschwerde, erhält der Kandidat von der SAQ ein schriftliches Bestätigungsschreiben mit der Rechnung für die Bezahlung der Beschwerdekosten. Die Beschwerde wird anschliessend an den SAQ Programmausschuss zur Beurteilung weitergeleitet. Der SAQ Programmausschuss nimmt Stellung und entscheidet über die Beschwerde.

5.3 Beschwerdegründe

Schriftliche Prüfung	
<u>Beschwerdegründe:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation der Prüfung • Prüfungsablauf • Prüfungsinfrastruktur • Störungen während Prüfung • Keine Umsetzung gemäss Prüfungsrichtlinien 	<u>Keine Beschwerdegründe:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Gründe • Bezug zu Kursen / Lernmaterial zur Prüfungsvorbereitung • Bezug zu Gesetzen oder Verordnungen • Generelle Kritik am Zertifizierungssystem



5.4 Rückmeldung Beschwerde

Schriftliche Prüfung

Ca. 45 Tagen nach Eingang der Beschwerde erhält der Kandidat schriftlich den definitiven Entscheid mit der Stellungnahme des SAQ Programmausschusses. Die Stellungnahme geht auf die in der Beschwerde erwähnten Gründe (gemäss 5.3) ein.

5.5 Kosten Beschwerde

Schriftliche Prüfung

Die Beschwerde kostet CHF 400.-. Der Betrag wird fällig sobald der unterschriebene Antrag bei SAQ eingetroffen ist. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung der Beschwerde zurückerstattet.

5.6 Antragsformular

Schriftliche Prüfung

Mündliche Prüfung

Das Formular für eine Beschwerde befindet sich auf unserer Webseite:

<https://saq.ch/de/personenzertifizierung/corporate-business/zertifizierte-immobilienvermarktende-saq/>

Der unterschriebene Antrag kann per Brief oder per Mail an immo@saq.ch eingereicht werden.