

## Inhalt

1.	Zweck .....	1
2.	Anwendungsbereich .....	1
3.	Definitionen .....	1
4.	Zuständigkeiten .....	1
5.	Anforderungen und Empfehlungen .....	2
5.1	Vorbringen von Beschwerden und Einsprüchen .....	2
5.2	Registrierung von Beschwerden und Einsprüchen .....	2
5.3	Untersuchung von Beschwerden und Einsprüchen .....	2
5.4	Entscheidung über Beschwerden und Einsprüche.....	2
5.5	Bekanntgabe von Entscheidungen bei Beschwerden und Einsprüchen.....	3
6.	Dokumentation .....	3
7.	Änderungsverfolgung .....	3

### 1. Zweck

Diese Verfahrensanweisung legt fest, wie alle Beschwerden und Einsprüche gegen Entscheidungen des ANB aufgezeichnet, geprüft und entschieden werden.

### 2. Anwendungsbereich

Diese Verfahrensanweisung regelt die Handhabung von Beschwerden und Einsprüchen, die gegen den ANB und die ATBs vorgebracht werden und ist verbindlich anzuwenden.

Eine Beschwerde ist zu verstehen als:

Ein Ausdruck der Unzufriedenheit einer Person oder Organisation mit einem Element der Leistung des ANB. Bezieht sich die Beschwerde auf eine Entscheidung vom ANB, wird sie normalerweise als Beschwerde behandelt. Es kann sich aber auch um eine Beschwerde gegen eine Prüfung oder eine Entscheidung in Bezug auf Beschwerden und Einsprüche handeln sowie eine Prüfung von Beschwerden gegen Diplominhaber handeln.

### 3. Definitionen

**Beschwerde** Eine formelle Missfallensbekundung in Zusammenhang mit der Handhabung des ANB-Zulassungssystems oder Unterlagen der ATBs. (siehe auch Anwendungsbereich)

**Einspruch** Ein formeller Einwand gegen eine Entscheidung der Prüfungskommission

**Beschwerdeausschuss:** Fachleuten mit Fachkenntnissen auf einem bestimmten Gebiet. Diese Fachleute werden fallweise aufgrund ihrer Fachkenntnisse vom ANB Chef berufen, um die Beschwerde oder den Einspruch zu untersuchen. Die Mitglieder des Ausschusses sind so auszuwählen, dass sie ihre Entscheidungen unabhängig treffen können.

### 4. Zuständigkeiten

- 4.1 Zuständig für die ordnungsgemäße Behandlung aller Beschwerden und Einsprüche, die gegen den ANB und / oder ATBs vorgebracht werden, ist der Vorsitzende des Advisory Boards.
- 4.2 Zuständig für die ordnungsgemäße Aufzeichnung aller Beschwerden und Einsprüche, die formgerecht vorgebracht werden, ist das ANB-Sekretariat.

## **5. Anforderungen und Empfehlungen**

### **5.1 Vorbringen von Beschwerden und Einsprüchen**

Beschwerden und Einsprüche werden nur registriert und behandelt, wenn sie schriftlich beim Sekretariat, beim Vorsitzenden des Advisory Board oder dem Vorsitzenden einer Prüfungskommission eingereicht werden. Alle Beschwerden und Einsprüche, die ein Vorsitzender erhält, sind von ihm sofort an das Sekretariat zum Zweck der Registrierung weiterzuleiten.

Für Beschwerde / Einsprüche zur Prüfung der IWP / IWS / SFM SBF I / IWIP siehe PW-2.14\_ANB-7

### **5.2 Registrierung von Beschwerden und Einsprüchen**

Das Sekretariat führt Buch über alle Beschwerden und Einsprüche. Festzuhalten sind Datum und Gegenstand der Beschwerden und Einsprüche sowie wer sie eingereicht hat. Es ist Platz vorzusehen für die Namen des Beschwerdeausschusses, die Entscheidung sowie für das Datum, wann der Einsprecher schriftlich von der Entscheidung in Kenntnis gesetzt wurde.

Für Beschwerde / Einsprüche zur Prüfung der IWP / IWS / SFM SBF I / IWIP siehe PW-2.14\_ANB-7

### **5.3 Untersuchung von Beschwerden und Einsprüchen**

Sieht sich der Vorsitzende des Advisory Board nicht in der Lage, über eine Beschwerde oder einen Einspruch selber zu entscheiden, muss er einen Ausschuss berufen der über das erforderliche Wissen, die Erfahrung und das Verantwortungsbewusstsein verfügt, über die Zulässigkeit und mögliche Lösungsvorschläge zu befinden

Für Beschwerde / Einsprüche zur Prüfung der IWP / IWS / SFM SBF I / IWIP siehe PW-2.14\_ANB-7

### **5.4 Entscheidung über Beschwerden und Einsprüche**

Der Beschwerdeausschuss muss schriftlich an den Vorsitzenden des Advisory Board berichten, indem er zunächst einmal feststellt, ob die Beschwerde oder der Einspruch tatsächlich gerechtfertigt ist.

Stellt der Beschwerdeausschuss fest, dass die Beschwerde oder der Einspruch gerechtfertigt ist, ist sie/er weiter zu verfolgen, um mögliche Lösungsvorschläge zu finden.

Stellt der Beschwerdeausschuss fest, dass die Beschwerde oder der Einspruch nicht gerechtfertigt ist, teilt sie dies dem Vorsitzenden des Advisory Board schriftlich mit. Der Vorsitzenden des Advisory Board teilt dem Beschwerdeführer/Einsprecher unter Angabe der massgeblichen Gründe die Entscheidung mit. Ist der Beschwerdeführer/Einsprecher mit diesem Entscheid nicht einverstanden, steht ihm das Recht zu, die Entscheidung vom Advisory Board noch einmal überprüfen zu lassen. In einem solchen Fall ist die Entscheidung des Advisory Board endgültig.

Zulässige Beschwerden sind vom Beschwerdeausschuss weiter zu verfolgen und mögliche Lösungsvorschläge dem Vorsitzenden des Advisory Board mitzuteilen. Dieser kann selbst entscheiden oder das Advisory Board damit beauftragen. Entscheidungen, die Änderungen in den Verfahrensanweisungen erforderlich machen, sollten vorher allen Mitgliedern des Advisory Board zur Zustimmung vorgelegt werden.

Für Beschwerde / Einsprüche zur Prüfung der IWP / IWS / SFM SBF I / IWIP siehe PW-2.14\_ANB-7

## 5.5 Bekanntgabe von Entscheidungen bei Beschwerden und Einsprüchen

Wann immer einer Beschwerde oder einem Einspruch nachgegangen wird, ist der Beschwerdeführer/Einsprecher schriftlich von dem Ergebnis in Kenntnis zu setzen.

## 6. Dokumentation

- 6.1 Registrierung der Beschwerden
- 6.2 Beschwerden
- 6.3 Bericht über die Untersuchung
- 6.4 Brief, mit dem das Ergebnis schriftlich mitgeteilt wird

## 7. Änderungsverfolgung

Datum	Revision	Grund der Änderung	Autor
28.02.2012	0	neu erstellt	Ha
01.02.2017	01	PB umbenennt in PW	DG
06.08.2024	02	Governing Board ersetzt	SK