

Zertifizierungs- und Prüfungsordnung (ZPO)

Allgemeine Bestimmungen

24. neubearbeitete Fassung
gültig ab 01.10.2023

Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.
Personenzertifizierungsstelle
August-Schanz-Straße 21 A
60433 Frankfurt/Main

Vorwort

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) ist ein von seinen persönlichen und kooperativen Mitgliedern getragener Verein, der ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke verfolgt. Hervorgegangen ist die DGQ aus dem 1952 gegründeten Ausschuss „Technische Statistik im AWF“. Seit 1972 ist sie unter ihrem heutigen Namen rechtlich selbstständig und unter der Nr. VR 6283 beim Amtsgericht Frankfurt am Main registriert.

Eine wesentliche Aufgabe der DGQ besteht in der Entwicklung von Bildungsangeboten zur Förderung des Qualitätsgedankens in Industrie, Wirtschaft und Verwaltung.

Die Durchführung der Aufgabe „Personenzertifizierung“ obliegt innerhalb des DGQ e.V. der Personenzertifizierungsstelle. Sie ist in der Aufgabenumsetzung fachlich weisungsfrei und unabhängig.

Die Personenzertifizierungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) vergibt im nationalen und internationalem Rahmen Zertifikate, welche Wissen und Kompetenzen von Personen bescheinigen und auf standardisierten Prüfungsformen basieren. Als unabhängige Zertifizierungsstelle bietet sie Zertifikate in einem weitreichenden Themenspektrum an. Grundlage der Zertifizierungen und Prüfungen sind die auf die jeweiligen Zielgruppen und deren berufliche Anforderungen abgestimmten Zertifizierungsprogramme der Personenzertifizierungsstelle oder der European Organization for Quality (EOQ). Die Personenzertifizierungsstelle der DGQ ist nationaler Partner dieser europäischen Qualitätsorganisation.

Für Zertifizierungen in den Bereichen Qualitätsmanagement und Audit ist die Personenzertifizierungsstelle von der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) akkreditiert. Damit wird bescheinigt, dass die Personenzertifizierungsstelle die Norm DIN EN ISO/IEC 17024, „Konformitätsbewertung – Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren“ erfüllt und die Zertifizierungsprozesse nach international gültigen Maßstäben realisiert. Die Anwendung der Norm durch die Personenzertifizierungsstelle fördert die internationale Vergleichbarkeit der Konformitätsbewertungsleistung und stellt die Objektivität der Verfahrensweisen sicher.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung aller Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren hat sich die Personenzertifizierungsstelle die nachstehende Ordnung gegeben.

Hinweise:

Alle geschlechtsspezifischen Bezeichnungen sind nur aus Gründen verbesserter Lesbarkeit in männlicher Form angegeben.

Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung ist Eigentum der DGQ e.V./Personenzertifizierungsstelle

Nachdruck und Vervielfältigung dieser Ordnung – auch auszugsweise – ist nur mit schriftlicher Einwilligung der DGQ e.V. – Personenzertifizierungsstelle zulässig.

**Zertifizierungs- und Prüfungsordnung
- Allgemeine Bestimmungen -
Gültigkeit ab 01.10.2023**

§ 1	Geltungsbereich.....	4
§ 2	Zertifizierungsbeirat	4
§ 3	Zertifizierungsprozesse, Zertifizierungsprogramm	5
§ 4	Prüfungsgegenstand.....	6
§ 5	Anmeldung und Zulassung zur Prüfung	6
§ 6	Prüfungsorganisation.....	6
§ 7	Prüfer, Prüfaufsichtspersonen	7
§ 8	Durchführung der Prüfung.....	7
§ 9	Bewertung von Prüfungsleistungen	9
§ 10	Rücktritt von Prüfungen.....	10
§ 11	Wiederholung von Prüfungen.....	10
§ 12	Täuschungshandlungen, Störungen	10
§ 13	Feststellung des Prüfungsergebnisses und Mitteilung der Zertifizierungsentscheidung	11
§ 14	Zertifikate	12
§ 15	Überwachung und Rezertifizierung	13
§ 16	Unterlagen	13
§ 17	Rechtsmittel	14
§ 18	Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren	14
§ 19	Revision und salvatorische Klausel	14
§ 20	Inkrafttreten.....	15

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung gilt für alle Zertifizierungs- und Prüfungsprozesse, die von der Personenzertifizierungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) – im Nachfolgenden DGQ-Personenzertifizierungsstelle (DGQ-PZ) genannt – direkt oder im vertraglich zu regelnden Auftrag Dritter durchgeführt werden.
- (2) Alle Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren der DGQ-PZ dienen zum Nachweis der Qualifikation bzw. der Kompetenz des Antragstellers/Prüfungskandidaten. Sie unterliegen dieser Ordnung, einschließlich der jeweiligen DGQ-PZ-Durchführungsbestimmung zu einer Zertifizierung/Prüfung, welche Bestandteil dieser öffentlich zugänglichen Ordnung ist; siehe § 3 (6), (7).
- (3) Mitgeltende Unterlagen in der jeweils gültigen Ausgabe:
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen der DGQ-Personenzertifizierungsstelle
 - Verhaltenskodex für DGQ-/EOQ-Zertifikatsinhaber

§ 2 Zertifizierungsbeirat

- (1) DGQ-Personenzertifizierungsstelle beauftragt ein Expertengremium, welches unter Achtung seiner Unabhängigkeit die DGQ-Personenzertifizierungsstelle bei der Durchführung folgender Aufgaben beratend unterstützt:
 - Wahrung der Unparteilichkeit/Neutralität in den Prüfungs- und Zertifizierungsprozessen auf Basis der Zertifizierungs- und Prüfungsordnung
 - Wahrung des Gleichheitsgrundsatzes, d. h. für alle zu zertifizierenden und zertifizierten Personen gelten die gleichen Vorgaben der zertifizierungsrelevanten Regelwerke der DGQ-Personenzertifizierungsstelle. Alle zertifizierungsrelevanten Entscheidungen der DGQ-Personenzertifizierungsstelle erfolgen regelwerkskonform auf dem Grundsatz der Gleichbehandlung.
 - Wahrung des Bestimmtheitsgrundsatzes, d. h. alle zu zertifizierenden Personen werden von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle zu Beginn ihres Zertifizierungsprozesses vollumfänglich über den Ablauf und die Bedingungen des Prozesses schriftlich informiert. In Prüfungsveranstaltungen erfolgt diese Information mündlich vor dem Beginn der Prüfung bzw. des Prüfungsteils.
 - Behandlung von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen
 - Erstellung von Zertifizierungsprogrammen und zugehörigen Durchführungsbestimmungen gemäß § 3 (6) und (7)
 - Entwicklung von angemessenen und validen Prüfungs- und Bewertungsverfahren
 - Evaluation von Prüfungsverfahren mittels Prüfermonitorings und Prüfungsaudits
 - Neu- und Weiterentwicklungen von Produkten mit Kompetenzzertifikat; einschließlich Berücksichtigung der Akkreditierungsfähigkeit auf der Grundlage der Norm DIN EN ISO/IEC 17024 und der Interessen der interessierten Kreise.
- (2) Der Zertifizierungsbeirat wird von der Leitung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle

berufen und eingesetzt. Die Mitglieder des Zertifizierungsbeirates sind gegenüber des DGQ-Vorstandes / der GF e.V. hinsichtlich der Aufgaben aus dieser Zertifizierungs- und Prüfungsordnung nicht an Weisungen gebunden.

- (3) Die Mitglieder des Expertengremiums haben über alle Vorgänge des Zertifizierungs- und Prüfungsverfahrens gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren.

§ 3 Zertifizierungsprozesse, Zertifizierungsprogramm

- (1) Die Prozesse zur Zertifizierung von Personen nach DIN EN ISO/IEC 17024 beziehen sich u.a. auf das jeweilige Zertifizierungsprogramm der DGQ oder auf ein von der DGQ übernommenes Zertifizierungsprogramm einer anderen Organisation.
- (2) Zertifizierungsprogramme können sowohl Anforderungen an die Qualifikation (das zur Ausführung bestimmter berufsbezogener Aufgaben erforderliche Wissen), als auch an die Kompetenz (die Fähigkeit, Kenntnisse und Wissen zielgerecht für bestimmte berufsbezogene Aufgaben anzuwenden) der zu zertifizierenden Person beinhalten.
- (3) Prüfungen sind Bestandteile des Zertifizierungsprozesses und dienen als Nachweis der Qualifikation bzw. der Kompetenz des Antragstellers/Prüfungskandidaten. Weitergehende Anforderungen zum Nachweis von Kompetenzen werden im jeweiligen Zertifizierungsprogramm definiert und sind gegenüber der DGQ-Personenzertifizierungsstelle nachzuweisen.
- (4) Qualifikations- bzw. Kompetenzzertifikate bescheinigen die nachgewiesene Qualifikation bzw. Kompetenz und unterliegen unterschiedlichen Regelungen bezüglich Ihrer Gültigkeitsdauer (unbefristet; befristet/rezertifizierbar), siehe § 15. Kompetenzzertifikate können nach DIN EN ISO/IEC 17024 akkreditiert sein.
- (5) Die Zertifizierungsvoraussetzungen einschließlich der zu erbringenden schriftlichen Nachweise sowie die Durchführungsbedingungen für die einzelnen Prüfungen werden in Durchführungsbestimmungen beschrieben. Sie sind Bestandteil dieser Ordnung und werden den zu zertifizierenden Personen zu Beginn des Zertifizierungsprozesses zugesandt.
- (6) In den Durchführungsbestimmungen werden geregelt:
1. Geltungsbereich
 2. Zertifizierungsvoraussetzungen
 3. Prüfungsgegenstand
 4. Durchführung der Prüfung, einschl. zu erfüllende technische Voraussetzungen für eine Online-Prüfung
 5. Prüfungsanforderungen

6. Zulassung von Hilfsmitteln
7. Bewertung von Prüfungsleistungen
8. Zertifikate / Qualifizierte Teilnahmebescheinigung
9. Inkrafttreten

§ 4 Prüfungsgegenstand

Durch die Prüfung wird festgestellt, ob der Prüfungskandidat die Qualifikation bzw. die Kompetenz besitzt, die dem Anforderungsprofil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms entspricht.

§ 5 Anmeldung und Zulassung zur Prüfung

- (1) Die Anmeldung zu einer Prüfung muss schriftlich bei der DGQ-Personenzertifizierungsstelle erfolgen.
- (2) Der Antragsteller wird über die Zulassung zur Prüfung schriftlich informiert.
- (3) Die Anzahl der Teilnehmer einer Prüfung ist begrenzt.

§ 6 Prüfungsorganisation

- (1) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle ist verantwortlich für die Organisation der Prüfungen. Sie kann Teile der Durchführung der Organisation (z. B. Anmeldeverfahren) an Dritte delegieren. Dies wird vertraglich geregelt.
- (2) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle legt die Prüfungsaufgaben mittels eines Kriterienkataloges spezifisch für jedes Zertifizierungsprogramm/Prüfung fest. Sie basieren auf den Inhalten, welche vom jeweiligen Zertifizierungsprogramm für das Training vorgegeben sind.
- (3) Es werden Trainings zum jeweiligen Zertifizierungsprogramm für eine Zertifizierung vorgegeben. Der Besuch entsprechender Trainings ist u. a. eine Voraussetzung für die Zertifizierung; siehe § 3 (6). Eine Anerkennung als Trainingsinstitut eines Weiterbildungsinstitutes obliegt der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (4) Besteht eine Prüfung aus mehreren Teilen, so können diese in verschiedenen Formaten und zeitlich getrennt an verschiedenen Orten stattfinden (siehe § 8 (1))

§ 7 Prüfer, Prüfaufsichtspersonen

- (1) Als Prüfer kann von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle nur zugelassen und bestellt werden, wer die folgenden Anforderungen nachweislich erfüllt:
 - a. Allgemeine Kenntnisse und Erfahrungen auf einem Niveau, das in der Regel durch einen Universitäts-/Hochschulabschluss erreicht werden kann
 - b. 5 Jahre Berufserfahrung, davon mindestens 2 Jahre Erfahrung bezüglich des Managementsystems, welches im Fokus der jeweiligen Prüfung steht
 - c. Formaler gültiger Befähigungsnachweis gemäß der normativen EOQ Vorgaben in Bezug auf die Berufsgruppe, für die der Prüferinsatz gewünscht ist
- (2) den Prüfungsthemen entsprechend eine angemessene Ausbildung und mehrjährige Praxiserfahrung nachweist. Prüfer werden von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle bei Erfüllung eines definierten Kompetenzprofils und nach erfolgreichem Absolvieren eines Hospitationsprozesses zugelassen und bezüglich ihrer Leistungsfähigkeit in Prüfungen regelmäßig geschult und überwacht.

Eine Prüfaufsichtsperson für schriftliche DGQ-Prüfungen muss die Bestimmungen gemäß (1) nicht erfüllen. Sie wird von der DGQ-PZ zugelassen. Sie muss mit den DGQ-Regularien und -Prozessen der zu beaufsichtigenden Prüfungsart vertraut sein.

Mitarbeiter der PZ, für die dies zutrifft, können ebenfalls als Prüfaufsichtsperson für schriftliche DGQ-Prüfungen zugelassen und eingesetzt werden.

Prüfaufsichtspersonen können im Rahmen des Trainermanagementprozesses nach erfolgter Einweisung und Freigabe durch die DGQ-PZ auch von anderer Stelle im Auftrag der DGQ-PZ zugeordnet werden.

§ 8 Durchführung der Prüfung

- (1) Prüfungsform: Eine Prüfung kann aus mehreren Teilen bestehen, welche zeitlich und örtlich getrennt stattfinden können (siehe § 6 (3)) Eine Prüfung bzw. ein Prüfungsteil kann in schriftlicher, mündlicher oder mündlich-praktischer Form durchgeführt werden. Näheres regelt die jeweilige Durchführungsbestimmung der Prüfung in § 5.
- (2) Prüfungsformat: Eine Prüfung kann als Präsenzprüfung oder als Online-Prüfung erfolgen. Eine Prüfung oder ein Prüfungsteil in Präsenz kann mit elektronischen Endgeräten oder papierbasiert durchgeführt werden. Das jeweils zutreffende Format einer Prüfung bzw. eines Prüfungsteils ist in § 5 der jeweiligen Durchführungsbestimmung definiert.
Prüfungen werden im Präsenz-, als auch im Online-Format zu unterschiedlichen Terminen angeboten. Diese basieren auf den jeweils gleichen Voraussetzungen und Inhalten.

- (3) Schriftliche Prüfungen können z. B. sein:
 1. Multiple- oder Single-Choice-Aufgaben
 2. Kurzantwortaufgaben
 3. Textaufgaben
 4. Situationsanalysen
 5. Analyse eines Audits
 6. schriftliche Ausarbeitung
 7. Projektdokumentation
 sowie Kombinationen hiervon.

- (4) Mündliche bzw. mündlich-praktische Prüfungen können z.B. sein:
 1. eine Gruppenarbeit mit Moderation
 2. ein Rollenspiel / eine Simulation
 3. eine Präsentation
 4. eine Präsentation mit Interview
 5. eine Arbeitsplatzprüfung
 6. ein Assessment
 7. ein Fachgespräch oder eine moderierte Diskussion
 8. eine praktische Messaufgabe
 sowie Kombinationen hiervon.

- (5) Schriftliche Prüfungen werden von mindestens einem Prüfer oder einer Prüfaufsichtsperson beaufsichtigt. Für die Beaufsichtigung von Online-Prüfungen können zusätzlich technische Überwachungsmaßnahmen zum Einsatz kommen, um Täuschungshandlungen festzustellen.

- (6) Dem Prüfer bzw. der Prüfaufsichtsperson ist nach Aufforderung vor der Durchführung der Prüfung ein Lichtbildausweis vom Prüfungsteilnehmer zwecks Identifizierung vorzulegen.

- (7) Die Prüfungsteilnehmer werden vor Beginn der Prüfungsdurchführung über den Ablauf der Prüfung und die einzuhaltenden Regeln unterwiesen.

- (8) Mündliche und mündlich-praktische Prüfungen werden von mindestens zwei Prüfern abgenommen, die nicht im Training der gleichen Teilnehmergruppe involviert waren. Über den Prüfungsablauf und die Bewertung der Prüfungsleistungen wird von den Prüfern ein Protokoll erstellt, das von beiden Prüfern zu unterzeichnen ist.

- (9) Besteht eine maßgebliche Körper- oder Sinnesbehinderung eines Prüfungsteilnehmers, die zu wesentlichen Einschränkungen bei der Leistungserbringung führt oder benötigt der Prüfungsteilnehmer technische oder personelle Hilfen während der Prüfung, so ist das bereits bei der Anmeldung anzugeben. Im Fall der Zustimmung durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle zu einem Nachteilsausgleich wird die betreffende Person und der jeweilige Prüfer hierüber schriftlich vor der Prüfung informiert. Die Gestellung von technischen oder personellen Hilfen obliegt dem Prüfungsteilnehmer.

- (10) Im Rahmen der Qualitätssicherung können während einer Prüfung neben den Prüfern weitere von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle bestellte Personen in der Rolle eines Auditors, Monitors, Hospitanten oder Prüfungsbegleiters anwesend sein. (Bei Online-Prüfungen sind die physikalischen Räume der Prüfungsteilnehmer hierbei ausgeschlossen). Diese Personen haben keinerlei Einflussmöglichkeit auf den Prüfungsablauf und auf die Bewertungen der Prüfungsleistungen. Über die Anwesenheit der Person(en) werden die Prüfungsteilnehmer vor Beginn der jeweiligen Prüfung vom Prüfer in Kenntnis gesetzt.
- (11) Alle Prüfungen sind nicht öffentlich. Bei Online- Prüfungen ist die Anwesenheit von unbeteiligten Personen in den Räumen der Prüfungsteilnehmer unzulässig. Bei allen Prüfungsformaten ist die Kommunikation des Prüfungsteilnehmers mit nicht an der Prüfung beteiligten Personen und mit anderen Prüfungsteilnehmern, sofern es eine Prüfungsaufgabe nicht erfordert, unzulässig.

§ 9 Bewertung von Prüfungsleistungen

- (1) Die Bewertung von Prüfungsleistungen erfolgt nach einem Punktesystem. Jede Aufgabe einer schriftlichen und mündlichen Prüfung bzw. eines Prüfungsteils ist mit einer erreichbaren maximalen Punktzahl ausgewiesen.
- (2) Die Bewertung der mündlichen/mündlich-praktischen Prüfungsleistung erfolgt durch den/die Prüfer auf Basis festgelegter schriftlicher Kriterien.
- (3) Bei der Bewertung von Prüfungsleistungen können bei Über- oder Unterschreitung verpflichtender Zeitvorgaben Punktabzüge vorgesehen werden.
- (4) Die Prüfung bzw. der Prüfungsteil ist bestanden, wenn die in der jeweiligen Durchführungsbestimmung festgelegte prozentuale Bestehensgrenze erreicht oder überschritten wird.
- (5) Eine mehrteilige Prüfung muss in allen Teilen bestanden werden. Hierzu sind auch Wiederholungen von Prüfungsteilen möglich; siehe § 11.
- (6) Das von den Prüfern ermittelte Ergebnis (bestanden/nicht bestanden) der mündlichen/mündlich-praktischen Prüfung, siehe § 8 (5), wird dem Prüfungsteilnehmer im Anschluss an die Prüfung von einem Prüfer mitgeteilt und begründet.
- (7) Die Auswertung von schriftlichen Prüfungen und Prüfungsteilen erfolgt bei Online-Prüfungen automatisiert durch die eingesetzte Prüfungssoftware. Dem Prüfungsteilnehmer wird unmittelbar nach der Durchführung der schriftlichen Prüfung das erreichte Ergebnis angezeigt.
- (8) Die Zertifizierungsentscheidung erfolgt in jedem Falle ausschließlich durch die Leitung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle und wird dem Prüfungsteilnehmer schriftlich mitgeteilt, siehe § 13.

§ 10 Rücktritt von Prüfungen

- (1) Ein Prüfungsteilnehmer kann vor Beginn der Prüfungsdurchführung von der Prüfung zurücktreten. In diesem Fall gilt die Prüfung als nicht unternommen. Der Rücktritt muss der DGQ-Personenzertifizierungsstelle schriftlich vor der Prüfung mitgeteilt werden. Erfolgt der Rücktritt erst unmittelbar vor der Prüfungsdurchführung, so ist dies vom Prüfer bzw. der Prüfaufsichtsperson zu protokollieren. Auch in diesem Fall gilt die Prüfung als nicht unternommen.
- (2) Bricht ein Teilnehmer die Prüfung erst nach Beginn der Prüfungsdurchführung ab oder ist entsprechend des vereinbarten Prüfungszeitplans unentschuldigt nicht zur Prüfung anwesend, so gilt diese Prüfung – unabhängig von den Gründen des Abbruchs oder des Fehlens – als unternommen.
- (3) Im Falle eines begründeten Interessenkonflikts eines Prüfers mit einem Teilnehmer ist die DGQ-Personenzertifizierungsstelle rechtzeitig vor der Prüfung darüber in Kenntnis zu setzen. Die Handhabung eines solchen Falles durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle erfolgt aufgrund vorhandener Prozessvorgaben und ist geregelt.

§ 11 Wiederholung von Prüfungen

- (1) Eine nicht bestandene Prüfung kann beliebig oft wiederholt werden. Die Wiederholung einer Prüfung erfolgt auf Basis der jeweiligen zum Wiederholungszeitpunkt gültigen Durchführungsbestimmung.
- (2) Besteht eine Prüfung aus mehreren getrennt bewerteten Prüfungsteilen, so regelt die jeweilige Durchführungsbestimmung, welche Prüfungsteile wiederholt werden können.
- (3) Wird eine Prüfung oder ein Prüfungsteil wiederholt, so ist das gesamte Verfahren der Prüfung oder des Prüfungsteils zu durchlaufen.

§ 12 Täuschungshandlungen, Störungen

- (1) Begeht ein Teilnehmer eine Täuschungshandlung, so vermerkt der Prüfer oder die Prüfaufsichtsperson Tatbestand und Umstände im Prüfungsbericht und ggf. auf den Prüfungsunterlagen.
Bei Online- Prüfungen können technische Überwachungsmaßnahmen zum Einsatz kommen, um Täuschungshandlungen festzustellen. Die Entscheidung über die Anerkennung der Prüfung trifft die DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (2) Teilnehmer, die eine erhebliche Störung des Prüfungsablaufes verursachen, können von der Prüfung ausgeschlossen werden. Die Entscheidung trifft der Prüfer bzw. die Prüfaufsichtsperson. Die Entscheidung ist zu protokollieren. Bei Ausschluss von einer Prüfung gilt die Prüfung grundsätzlich als nicht bestanden.
- (3) Wenn ein Teilnehmer eines Prüfungsteils im Papierformat die ihm ausgehändigten

Prüfungsunterlagen nicht vollständig und unmittelbar nach Ende der Prüfungszeit der Prüfaufsichtsperson/dem Prüfer abgibt, hat er keinen Anspruch auf die Bewertung seiner Prüfung. Ein solcher Fall ist von der Prüfaufsichtsperson/dem Prüfer zu protokollieren.

- (4) Von den zu Prüfungszwecken ausgehändigten Unterlagen und den bei Online-Prüfungen angezeigten Prüfungsaufgaben dürfen keine – auch nicht auszugsweise, Fotografien oder (Sprach-)Aufzeichnungen erstellt werden.

Die Verwendung jeglicher technischer Vorkehrungen, Software und Hardware, welche eine Sichtbarmachung von Prüfungsaufgaben während oder nach der Prüfungsdurchführung ermöglicht, ist unzulässig. Eine Weitergabe von Prüfungsaufgaben an Dritte sowie eine Veröffentlichung im Internet oder an anderer Stelle ist unzulässig. Bei Zuwiderhandlung kann nachträglich das Zertifikat von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle entzogen werden; siehe § 14 (6).

Prüfungsteilnehmer müssen vor jeder Prüfung einen Vertraulichkeitshinweis schriftlich anerkennen, womit sie sich verpflichten, keine vertraulichen Prüfungsmaterialien weiterzugeben bzw. keine Betrugs-/Täuschungsversuche zu unternehmen oder an diesen teilzunehmen.

§ 13 Feststellung des Prüfungsergebnisses und Mitteilung der Zertifizierungsentscheidung

- (1) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle stellt das Ergebnis der Prüfung fest und trifft die Zertifizierungsentscheidung auf der Grundlage aller für das jeweilige Zertifikat oder einer qualifizierten Teilnahmebescheinigung spezifizierten Zertifizierungsvoraussetzungen; siehe § 14.
- (2) Jeder Prüfungsteilnehmer erhält einen schriftlichen Bescheid, welcher das Ergebnis der Prüfung (bestanden oder nicht bestanden) und das Ergebnis der Zertifizierungsentscheidung enthält. Bei erfolgter Zertifizierung erhält der Prüfungsteilnehmer das beantragte Zertifikat oder bei entsprechender Regelwerksvorgabe eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung zusammen mit dem Bescheid. Bei Prüfungen, die im Auftrag Dritter durchgeführt werden, kann der Versand des schriftlichen Bescheids und des Zertifikats auch separat erfolgen.
- (3) Die Benachrichtigung der Prüfungsteilnehmer erfolgt zeitnah nach der Auswertung und der erfolgten Zertifizierungsentscheidung durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (4) Die Information über das Ergebnis der Prüfung und der Zertifizierungsentscheidung als auch der Versand des Zertifikats oder der qualifizierten Teilnahmebescheinigung erfolgt nicht an Dritte; es sei denn, der Prüfungsteilnehmer hat hierzu vorab schriftlich eingewilligt.
Bei akkreditierten Zertifizierungen besteht hierzu die folgende Ausnahme:
Im Rahmen von Akkreditierungsaudits der DGQ-Personenzertifizierungsstelle darf der Akkreditierer Einsicht in personenbezogene Zertifizierungs-/Prüfungsunterlagen nehmen.

- (5) Wurde eine Prüfung oder ein Prüfungsteil nicht bestanden, so erhält der Prüfungsteilnehmer die Möglichkeit, ein Prüfungsfeedbackgespräch bei der DGQ-Personenzertifizierungsstelle zu beantragen. Zweck dieses Gesprächs ist die Erläuterung, welche Prüfungsaufgaben falsch gelöst wurden und wie die jeweils richtige Lösung lautet. Dieses Gespräch kann gebührenpflichtig sein.
- (6) Alle Benachrichtigungen bedürfen der Schriftform.

§ 14 Zertifikate / Qualifizierte Teilnahmebescheinigungen

- (1) Jeder Teilnehmer erhält das beantragte Zertifikat oder die qualifizierte Teilnahmebescheinigung, wenn die Prüfung bestanden ist und alle weiteren Zertifizierungsvoraussetzungen der zutreffenden Durchführungsbestimmung erfüllt sind.
- (2) Falls bestimmte, in der jeweiligen Durchführungsbestimmung in § 2 definierten Zertifizierungsvoraussetzungen noch nicht erfüllt sind, kann nach bestandener Prüfung statt dem Zertifikat eine „qualifizierte Teilnahmebescheinigung“ ausgestellt werden. Diese bescheinigt die Lehrgangsteilnahme und das Bestehen der anschließenden Prüfung. Ab dem Ausstellungsdatum kann innerhalb von 3 Jahren das jeweilige Zertifikat beantragt werden. Dazu ist die Erfüllung aller Zertifizierungsvoraussetzungen gemäß § 2 der Durchführungsbestimmung nachzuweisen.
Sofern diese Möglichkeit besteht, gibt die jeweilige Durchführungsbestimmung in § 2 hierzu genaue Auskunft.
- (3) DGQ-Zertifikate und qualifizierte Teilnahmebescheinigungen werden in Papierform erstellt. Zertifikate eines Vertragspartners, die nach einer im Auftrag erfolgten Zertifizierungsentscheidung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle erteilt werden, werden je nach dessen Vorgabe in Papier- oder in elektronischer Form von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle oder vom Vertragspartner selbst erstellt.
- (4) Das Zertifikat enthält folgende Angaben:
 1. DGQ-Logo und -Bildzeichen und ggf. das Logo des DGQ-Vertragspartners
 2. eine eindeutige Zertifikatsnummer
 3. Name, Geburtstag und Geburtsort der zertifizierten Person
 4. Verweis auf das zu Grunde liegende Zertifizierungsprogramm
 5. Geltungsbereich der Zertifizierung, soweit vorgesehen
 6. Ausstellungsdatum
 7. Ablaufdatum der Gültigkeitsdauer des Zertifikates, soweit vorgesehen; Logo der Akkreditierungsstelle, bei akkreditierten Zertifikaten
 8. Unterschrift der Leitung der Personenzertifizierungsstelle
- (5) Das DGQ-Zertifikat und die qualifizierte Teilnahmebescheinigungen werden von der Leitung der Personenzertifizierungsstelle unterschrieben. Elektronisch erzeugte und aufgedruckte Unterschriften sind zulässig, wenn die Zertifizierungsentscheidung aktenkundig nachvollziehbar ist.

- (6) Für Zertifikate mit befristeter Gültigkeit beginnt die Gültigkeit mit dem Datum des schriftlichen positiven Bescheids abzüglich eines Tages.
- (7) Das DGQ-Zertifikat ist Eigentum der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (8) **Entzug und Aussetzung eines Zertifikats**
Ein von der DGQ vergebenes Zertifikat kann entzogen werden, wenn der Inhaber das Zertifikat nachweislich missbräuchlich erworben hat oder es missbräuchlich einsetzt. Verstöße gegen den DGQ-Verhaltenskodex gelten ebenfalls als Missbrauch. Über die Entziehung entscheidet die DGQ-Personenzertifizierungsstelle. Der Vorgang bedarf der Schriftform.
Die Aussetzung eines Zertifikates ist nicht vorgesehen. Zutreffend ist hier die Regelung zum Zertifikatsentzug.

§ 15 Überwachung und Rezertifizierung

- (1) Kompetenzzertifikate mit angegebener Gültigkeitsdauer sind rezertifizierbar (Verlängerung der Gültigkeitsdauer). Sie unterliegen somit der Überwachung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (2) Die Rezertifizierungsbedingungen werden von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle festgelegt und veröffentlicht. Sie basieren auf dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm.
- (3) Die Rezertifizierung erfolgt auf Antrag. Sobald alle zum Zeitpunkt des Antrags gültigen Rezertifizierungsbedingungen nachweislich erfüllt sind, erfolgt eine Entscheidung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle bezüglich der Rezertifizierung. Nach positiver Entscheidung erhält der Antragsteller das Zertifikat mit verlängerter Gültigkeitsfrist.
- (4) Erfolgt der Antrag zur Rezertifizierung nicht fristgerecht oder werden Rezertifizierungsbedingungen innerhalb der vorgegebenen Frist nicht oder nicht vollständig erfüllt, dann verliert das betreffende Zertifikat dauerhaft seine Gültigkeit. Es muss eine erneute Erstzertifizierung erfolgen.

§ 16 Speicherung/Archivierung von Zertifizierungs- und Prüfungsunterlagen

- (1) Alle Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen werden in der Geschäftsstelle der DGQ in Frankfurt archiviert. Die Dauer der Archivierung richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben für Aufbewahrungsfristen und nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).
- (2) Eine elektronische Archivierung der zertifizierungsrelevanten Unterlagen ist zulässig.
- (3) Der Kandidat hat keinen Anspruch auf Aushändigung von Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen.

§ 17 Rechtsmittel

- (1) **Einspruchsverfahren**
Ein Einspruch gegen eine Zertifizierungsentscheidung muss innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Bescheides unter Angabe von Gründen schriftlich bei der DGQ-Personenzertifizierungsstelle in Frankfurt/M., August-Schanz-Straße 21 a, 60433 Frankfurt/Main, pz@dgq.de eingereicht werden.
In die fachliche Bewertung des Einspruchs werden hierfür beauftragte Fachexperten von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle einbezogen. Auf Basis dieser Empfehlung trifft die DGQ-Personenzertifizierungsstelle die Entscheidung über den Einspruch. Der Antragssteller wird über das Ergebnis schriftlich durch die DGQ-PZ in Kenntnis gesetzt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.
- (2) **Beschwerdeverfahren**
Eine Beschwerde kann sich gegen die Zertifizierungsdienstleistung oder Teile davon richten. Sie bezieht sich somit auf Bestandteile des Zertifizierungs- und Prüfungsprozesses. Eine Beschwerde gegen eine Zertifizierungsentscheidung wird entsprechend § 17 (1) behandelt. Diese können sich z.B. auf negative Rückmeldungen zu Veranstaltungsstätten, Verständlichkeit/Zusendung der Teilnehmerhinweise, Verhalten des internen/externen Personals der PZ, fehlerhaft ausgestellte Zertifikate oder das nicht korrekte Erfassen von personenbezogenen Daten beziehen. Eine Beschwerde muss schriftlich bei der DGQ-Personenzertifizierungsstelle in Frankfurt/M., August-Schanz-Straße 21 a, 60433 Frankfurt/Main, pz@dgq.de eingereicht werden.
Die Entscheidung wird durch die Leitung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle getroffen. Der Antragssteller wird über das Ergebnis schriftlich durch die DGQ-PZ in Kenntnis gesetzt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.
- (3) Die Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden werden konstruktiv, unparteiisch, vertraulich und zeitgerecht durchgeführt.

§ 18 Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren

- (1) Jeder Zertifizierungsprozess einschließlich aller Bestandteile sowie die Rezertifizierung und die Wiederholung einer Prüfung gemäß § 11 ist gebührenpflichtig.
- (2) Die Höhe der Zertifizierungs- bzw. Prüfungsgebühren richtet sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (3) Bei Rücktritt im Sinne von § 10 (2) oder nach Ausschluss von einer Prüfung besteht kein Anspruch auf Erstattung der Prüfungsgebühren.

§ 19 Revision und salvatorische Klausel

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung soll Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren absichern und unterstützen. Das bedeutet, dass diese Ordnung stets an ein dynamisch sich änderndes Umfeld angepasst werden muss.

Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle ist daher berechtigt, diese Ordnung jederzeit einer Revision zu unterziehen.

- (2) Änderungen der Zertifizierungs- und Prüfungsordnung sind in angemessener Form bekannt zu geben.
- (3) Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser Zertifizierungs- und Prüfungsordnung unwirksam oder nicht anwendbar sein, so wird die Gültigkeit im Übrigen nicht berührt. Die unwirksamen oder nicht anwendbaren Bestimmungen sollen dann durch zulässige Bestimmungen ersetzt werden, die dem Sinn der beanstandeten Formulierung am nächsten kommen.

§ 20 Inkrafttreten

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft. Sie findet Anwendung auf alle nach dem Veröffentlichungsdatum durchgeführten Zertifizierungsprozesse und Prüfungen der DGQ.
- (2) In Übergangsphasen kann die DGQ-Personenzertifizierungsstelle beschließen, dass – zeitlich begrenzt – Zertifizierungen und Prüfungen nach den Modalitäten der bisherigen Zertifizierungs- und Prüfungsordnung durchgeführt werden können.
- (3) Die Zertifizierungs- und Prüfungsordnung wird im Internet auf der Webseite der DGQ veröffentlicht.

Frankfurt am Main, 08.09.2023