

Allgemeine Bedingungen und Vertragsgrundlagen für die Zulassung von Trägern und Maßnahmen gemäß Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV).

1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages ist es Leistungen zu erbringen mit den Zielen:

- Das Trägerunternehmens ist gemäß SGB III § 178 (incl. der von ihm gewünschten Standorte) zugelassen
- Die Maßnahmen sind gemäß SGB III § 179 zugelassen
- Die Erfüllung der Zulassungsbedingungen, jährliche Überprüfung der wirksamen Anwendung des QM-Systems gemäß § 2 AZAV, Überprüfung von Änderungsmeldungen etc.) sind überwacht

Die verbindliche Grundlage für die Zulassung sind die §§ 178 und 179 SGB III (Drittes Buch Sozialgesetzbuch), die „Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung“ (AZAV) und die aktuell gültigen Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III.

2 Autorisierung und Geltungsbereich

ZertSozial GmbH bietet ihre Dienstleistungen zur Zulassung gemäß AZAV frei und unabhängig jedem Träger im Geltungsbereich der AZAV an.

Dazu wurde ZertSozial durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) auf Einhaltung der Vorgaben der ISO 17065, der Empfehlungen des Beirats nach § 182 SGB III und den Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit geprüft und als fachkundige Stelle zugelassen und wird von dieser in ihrer Tätigkeit überwacht. Falls diese Zulassung als fachkundige Stelle entzogen werden sollte, verpflichtet sich ZertSozial, die von ihr zugelassenen Unternehmen umgehend zu informieren.

Die hier genannten Vertragsgrundlagen gelten für die im Folgenden genannten Verfahren, Verfahrensteile und Festlegungen.

3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

ZertSozial und die für sie am Zulassungsverfahren und der Zulassungsentscheidung beteiligten Personen müssen unabhängig vom

und unparteilich gegenüber dem zu prüfenden Unternehmen bzw. Maßnahmen sein.

ZertSozial wurde entsprechend der Anforderungen der ISO 17021 und 17065 in ihrem Aufbau und ihrer Ablauforganisation eingerichtet. Sie sorgt im Rahmen ihres eigenen QM-Systems, dem Berufungsverfahren für Auditoren und Fachexperten sowie innerhalb des Zulassungsverfahrens für die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit. Sie hat zur besonderen Überwachung der Einhaltung dieses Umstandes ein eigenes Aufsichtsgremium, den Programmbeirat eingerichtet.

Darüber hinaus kann jedes zu prüfende Unternehmen die AuditorInnen formlos und unbegründet ablehnen, die ZertSozial für die Prüfung vorgesehen hat. ZertSozial wird dann andere Auditoren anbieten.

Die Leiterin der Zertifizierungs- und Fachkundigen Stelle verpflichtet sich zur Unparteilichkeit. *ZertSozial ist die Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung ihrer Tätigkeiten bewusst. Sie hält Verfahren zu Handhabung von Interessenkonflikten* und zur Sicherstellung der Objektivität ihrer Zulassungstätigkeiten vor.

4 Beschwerden und Einsprüche

Jedes Unternehmen und jede Einzelperson haben die Möglichkeit, Beschwerden und Einsprüche an ZertSozial zu richten. Die Adressaten für Beschwerden und Einsprüche sind auf den Internetseiten der ZertSozial benannt.

Im Rahmen der Organisation von ZertSozial wurde für die Behandlung und den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen ein Verfahren festgelegt. Im Rahmen dieses Verfahrens nimmt auch der Programmbeirat von ZertSozial Beschwerden und Einsprüche sowie den Umgang mit diesen zur Kenntnis und überwacht die Einhaltung des Verfahrens.

5 Träger-Zulassungsverfahren

Das Zulassungsverfahren beinhaltet folgende Teile:

- Informationsgespräche, Anfragebearbeitung sowie Vertragsschließung zwischen den Trägern und ZertSozial

- Auswahl von AuditorInnen/EvaluatorInnen und Vorbereitung der Dokumentenprüfung
- Zulassungsaudit in 2 Stufen
- Zulassungsentscheidung durch ZertSozial
- Ausstellung von Zertifikaten
- Jährliche Überwachungsaudits bis zum nächsten Zulassungsaudit
- Nach maximal 5 Jahren ist ein weiteres Zulassungsaudit möglich

6 Informationsgespräche und Anfragebearbeitung

Im Vorfeld der Beauftragung und Vertragsvereinbarung führt ZertSozial auf Wunsch ein Informationsgespräch mit dem Träger. Dabei können alle für die Zulassung benötigten Informationen besprochen werden.

Es ist Ziel von ZertSozial das Verfahren und die Entscheidungsfindung dem Träger möglichst transparent zu machen. ZertSozial darf und wird allerdings keinerlei Tätigkeiten und Hilfen anbieten, die als Beratung zum Aufbau und der Aufrechterhaltung eines QM-Systems oder zu Erfüllung der Anforderungen der AZAV gelten können.

Aufgrund von Basisdaten erstellt ZertSozial ein Angebot. Dabei sind die verbindlichen Vorgaben der Zertifizierungsstelle im Rahmen ihres geprüften QM-Systems über den jeweils erforderlichen Zeitaufwand zu berücksichtigen. Im Interesse des Trägers werden dabei Kosten-Reduzierungsmöglichkeiten genutzt.

7 Vertragsschließung zwischen dem Träger und ZertSozial

ZertSozial bereitet einen Vertragsentwurf „Zulassung und Aufrechterhaltung der Zulassung nach AZAV“ zusammen mit der Spezifikation vor und verschickt ihn an den Auftraggeber mit den zugehörigen Anlagen. Der vom Vertretungsberechtigten des Trägers gegengezeichnete Vertrag mit Spezifikation ist gleichzeitig die Auftragserteilung durch den Träger.

8 Vorbereitung Zulassungsprüfung

Nach Eingang des vom Träger unterschriebenen Vertrages und Auf-

trages, erhält der Träger folgende Unterlagen:

- Das Formular Antrag auf Zulassung
- Einen Zip-Ordner, in den die Angaben und Nachweise gemäß § 2 AZAV vom Träger bereitgestellt werden,
- Informationen zu dem geplanten Auditteam

9 Zulassungsaudits

Zulassungsaudits sind diejenigen Audits, bei denen der Träger nach AZAV durch die AuditorInnen, bzw. EvaluatorInnen einer Fachkundigen Stelle geprüft wird. Zulassungen sind maximal 5 Jahre gültig (Zertifizierungs- oder Zulassungszyklus) und werden jährlich überwacht. Nach maximal 5 Jahren erfolgt ein erneutes Zulassungsaudit.

Da in den Audits immer auch die AZAV-spezifischen Anforderungen an das in §178 SGB III geforderte Managementsystem geprüft werden müssen, finden die Anforderungen der ISO 17021 an die Prüfung von Managementsystemen Anwendung.

Das Zulassungsaudit eines Qualitätssicherungssystems muss in zwei Stufen (Stufe 1, Stufe 2) durchgeführt werden.

9.1 Antragsprüfung

Die Ziele der Antragsprüfung sind:

- Die Angaben und Nachweise des Trägers sind auf Vollständigkeit bewertet.
- Über die Annahme des Antrags auf Zulassung nach AZAV ist entschieden.

Eine Ablehnung des Antrags wird von der fachkundigen Stelle begründet.

9.2 Stufe 1-Audit

Das Stufe-1 Audit wird bei Erst-Zulassungen und erneuten Zulassungen durchgeführt.

Ziel der Stufe 1 ist:

Die Angaben und Nachweise des Trägers sind validiert.

Um dieses Ziel zu erreichen, kann es hilfreich sein, dass mindestens Teile von Stufe 1 auf dem Betriebsgelände des Trägers durchgeführt werden.

Nicht-gelöste Unklarheiten und Abweichungen können zum Abbruch der Stufe 1 führen.

9.3 Stufe 2-Audits

Die Stufe 2 kann erst nach erfolgreichem Abschluss der Stufe 1 durchgeführt werden.

Der Zweck von Stufe 2 ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Qualitätssicherungssystems des Trägers zu bewerten. Die Stufe 2 muss prinzipiell am Standort des Trägers stattfinden.

Das Audit umfasst folgendes:

- Informationen und Nachweise einholen über die Konformität mit allen Anforderungen der AZAV und dazugehörigen gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen
- Die Art und Weise des Trägers nachvollziehen bezüglich Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstattung und Überprüfung in Bezug auf Ziele und Vorgaben für Schlüsselleistungen
- Operative Lenkung der Prozesse des Trägers erfassen

Folgende Methoden werden eingesetzt:

- Auditgespräche mit MitarbeiterInnen und KundInnen des Trägers
- Beobachtung von relevanten Situationen
- Analyse von Nachweisdokumenten und Aufzeichnungen zu Führungs-, Unterstützungs- und Arbeitsförderprozessen

Nicht erfüllte, nicht umgesetzte oder nicht wirksam angewendete Forderungen der AZAV werden vom jeweiligen Auditor protokolliert und in ihrer Auswirkung bewertet. Die Bewertung umfasst:

- Abweichungen: Die Vorgabe wird eindeutig nicht eingehalten. Abweichungen müssen bis drei Monate nach dem Audittermin geschlossen sein.
- Hinweise: Die Einhaltung der Norm kann in Ansätzen erkannt werden; es sind jedoch nicht alle Merkmale der Normanforderung erfüllt. Sie müssen beim nächsten Audit, also nach ca. einem Jahr als bearbeitet nachgewiesen sein.
- Empfehlungen: Die Norm ist erfüllt. Es gibt jedoch im Sinne der Politik und Ziele der Organisation Anmerkungen. Der Umgang mit Empfehlungen wird im folgenden Audit angesprochen.

Die Träger sind gehalten die Ursachen für die Abweichungen und

Hinweise zu analysieren und die Korrekturmaßnahmen vor der Zulassung oder Aufrechterhaltung der Zulassung nachzuweisen.

Nach Beendigung des Audits wird der Träger in einem Abschlussgespräch über das Auditergebnis unterrichtet. Das Ergebnis wird in einem Auditbericht und ggf. Begleitbericht dokumentiert. Der Auditleiter dokumentiert seine Empfehlung zur Erteilung oder Nichterteilung der Zulassung in einem Auditbericht. Die Bewertung der Feststellungen im Auditbericht und die endgültige Entscheidung über die Zulassung bleibt bei der Leitung der fachkundigen Stelle oder ihrer Stellvertretung.

10 Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen

Solange Abweichungen nicht behoben und Hinweise nicht bearbeitet sind, kann eine Zulassung nicht ausgesprochen werden. Abweichungen und Hinweise werden im Auditbericht und in einem Begleitbericht zum Auditbericht dokumentiert. Der Auditleiter verfolgt die Analyse der Abweichungen und Hinweise sowie die Durchführung/ Umsetzung der angegebenen Korrekturmaßnahmen und dokumentiert seine Entscheidungen im Begleitbericht. Dies kann durch Prüfung von Unterlagen oder im Rahmen eines Nachaudits erfolgen.

Wenn die Bearbeitung einer Abweichung nicht über die Prüfung von Dokumenten validiert werden kann, besteht die Möglichkeit der Durchführung eines kostenpflichtigen Nachaudits.

Beim Nachaudit werden ausschließlich die von der Abweichung betroffenen Forderungen auditiert..

Nachdem alle notwendigen Korrekturmaßnahmen nachweislich erfolgt sind, spricht der Auditleiter seine Empfehlung zur Erteilung oder Nichterteilung der Zulassung im Begleitbericht zum Auditbericht aus.

11 Zulassungsentscheidung durch ZertSozial

Nach Eingang des Auditberichtes und weiterer Auditunterlagen bei ZertSozial wird das Verfahren durch ZertSozial überprüft und die Zulassungsentscheidung von der Fachkundigen Stelle (FKS) bzw. Zertifizierungsstelle von ZertSozial gefällt und dokumentiert. Dabei wird darauf geachtet, dass an der Entscheidung nur Personen betei-

ligt sind, die an den vorangegangenen Prüfungsvorgängen unbeteiligt waren und nicht als Gutachter, Fachexperte, Auditor, Dozenten oder beratend beim Träger tätig waren. Allein die Leiterin der Fachkundigen Stelle und ggf. ihre Stellvertreterin - ist für alle Entscheidungen in Bezug auf Zulassung verantwortlich. Das Eigentumsrecht am Auditbericht verbleibt bei ZertSozial.

ZertSozial ist allein verantwortlich und behält das alleinige Recht für ihre Entscheidungen in Bezug auf Zulassung, einschließlich der Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zulassung.

12 Zulassung und Erteilung von Zertifikaten

Bei positivem Ergebnis der Zulassungsentscheidung wird mit der Zulassung ein Zertifikat gemäß § 5 AZAV vergeben. Dieses Zertifikat ersetzt den bisherigen Zulassungsbescheid der Agentur für Arbeit. Auch das Zertifikat bleibt Eigentum von ZertSozial. Es muss zurückgegeben werden, wenn das Zertifikat während seiner Laufzeit entzogen wird.

Die Anzahl und Art der Zertifikate, z.B. für verschiedene Standorte, wird im Abschlussgespräch besprochen und auf der Zertifikatsbestellung durch den Träger bestellt.

13 Zulassung von Maßnahmen

ZertSozial kann Maßnahmen nach §§ 45, 81, 179, 180 und 181 SGB III und § 3 AZAV zulassen.

Die Zulassungsprüfung von Maßnahmen kann prinzipiell von jeder Fachkundigen Stelle (FKS) durchgeführt werden. Die FKS kann frei gewählt werden. Allerdings muss die gewählte FKS das Qualitätssicherungssystem des Trägers kennen.

Die Maßnahmezulassungsprüfung erfolgt analog zur Trägerzulassungsprüfung. Aufgrund von Antragsunterlagen findet eine Dokumentenprüfung statt, die durch vor-Ort-Begehungen ergänzt wird.

Die vor-Ort-Begehungen können im Rahmen von Trägerzulassungsaudits oder separat erfolgen. Nach jedem Vor-Ort-Trägerzulassungsaudit gelten alle bis dahin zugelassenen Maßnahmen als vor Ort geprüft, da die Auditoren stichprobenweise die in den Antragsunterlagen dargelegten Sachverhalte vor Ort überprüfen und ferner Räumlichkei-

ten und Ausstattungen exemplarisch besichtigen. Näheres, darunter auch die Prüfung von Maßnahmen, regeln die Empfehlungen des Beirates nach § 182 SGB III.

Maßnahmezulassungen gelten in der Regel 3 Jahre. Maßnahmeänderungen verlängern nicht die Laufzeit der Zulassung. Maßnahmen können innerhalb der Laufzeit des Maßnahmezertifikats gestartet werden, auch wenn die Maßnahmedauer über das Laufzeitende des Zertifikates hinausgeht. Maßnahmen dürfen nicht gestartet werden, wenn die Trägerzulassung nicht gültig ist.

Es kommt vor, dass Änderungen an zugelassenen Maßnahmen notwendig werden (z.B. Anpassungen der Dauer einzelner Lerneinheiten). Wenn Anpassungen notwendig werden, muss ein Änderungsantrag zur Maßnahmezulassung bei ZertSozial gestellt werden, indem die Änderungen und ihre Begründung dargestellt und anschließend durch einen Auditor von ZertSozial geprüft und ggf. zugelassen werden.

14 Vereinfachte Verfahren der Maßnahmezulassung (Referenzauswahl)

Die AZAV (§ 5) sieht vereinfachte Verfahren für die Maßnahmezulassung vor. Hierbei handelt es sich um Stichprobenverfahren.

Diese Vereinfachungen werden bereits in der Angebotsphase des Zulassungsverfahrens mit dem Träger geklärt und berücksichtigt. ZertSozial behält sich vor, die dort gemachten Angaben während der Audits durch den Auditleiter zu verifizieren.

Für die Stichprobendefinition bei der Maßnahmezulassung (Referenzauswahl) gilt die Empfehlung des Beirates nach § 182 SGB III, wonach gilt: „Bei einer Gesamtzahl von insgesamt bis zu 30 zur Prüfung vorgelegten Weiterbildungsmaßnahmen wird eine Referenzauswahl in der Höhe von 20 Prozent gezogen, bei einer darüber liegenden Zahl richtet sich die Größe der Stichprobe nach der Quadratwurzel der Gesamtzahl der vorgelegten Maßnahmen. Unabhängig davon ist sicher zu stellen, dass aus jedem Fachbereich mindestens eine Maßnahme geprüft wird.“ Eine Referenzauswahl ist nicht möglich, wenn der Bundesdurchschnittskostensatz überschritten wird.

15 Nutzungsbedingungen der Zulassung und des Zertifikates

Erteilte Zertifikate dürfen ausschließlich im Geltungsbereich des Zertifikates genutzt werden. Der Geltungsbereich des Zertifikates bezieht sich bei der Trägerzulassung auf die dort genannten Unternehmensbereiche bzw. Zweigstellen des Trägers. Die Nutzung für nicht genannte Bereiche und Zweigstellen ist nicht gestattet.

Der Geltungsbereich für die Maßnahmezulassung bezieht sich ausschließlich auf die im Zertifikat genannten Maßnahmen sowie deren Folgemaßnahmen und Kombinationen von zugelassenen Maßnahmen.

Die Vorgabe „Gebrauch von Zertifikat und Zertifikatssymbol“ ist Vertragsbestandteil und erläutert die Bedingungen, unter denen Zertifikate und Zeichen genutzt werden dürfen ergänzend zu dem hier Ausgeführten. Zertifikate dürfen nicht verändert werden. Korrekturen und Änderungen sind ausschließlich ZertSozial vorbehalten.

Der Träger hat dafür zu sorgen, dass das Zertifikat nicht missverständlich, das heißt nur für den vorgesehenen Zweck und die vorgesehene Aussage eingesetzt wird. Der Träger darf das Zertifikat zu werblichen Zwecken verwenden. Der Träger hat weiter dafür zu sorgen, dass die Maßnahmezertifizierung nicht in einer Weise zu verwenden, die die Zertifizierungsstelle in Misskredit bringen könnte, sowie keinerlei Äußerungen über ihre Maßnahmezertifizierung zu treffen, die die Zertifizierungsstelle als irreführend oder unberechtigt betrachten könnte

Das Zertifikat darf insbesondere nicht mehr verwendet werden, wenn

- die Überwachung nicht durchgeführt wird
- Abweichungen durch ZertSozial festgestellt werden, die nicht durch von ZertSozial genehmigte Maßnahmen in einem mit ZertSozial festgelegten Zeitraum korrigiert werden
- Änderungsmeldungen über zulassungsrelevante Sachverhalte nicht unverzüglich an ZertSozial gemeldet werden
- Änderungen die Zulassungsvoraussetzungen nicht mehr erfüllen

- das Zertifikat missbräuchlich oder vertragswidrig verwendet wird
- ein Konkursverfahren über das Vermögen des Trägerunternehmens eröffnet wird oder ein gegen ihn gerichteter Antrag auf Insolvenz mangels Masse abgelehnt wird
- ordnungsrechtlich oder gerichtlich die Aufrechterhaltung des Zertifikates untersagt wird
- die vereinbarte Vergütung an ZertSozial nicht innerhalb der von ZertSozial gesetzten Frist entrichtet wird
- das Vertragsverhältnis zwischen ZertSozial und Träger beendet ist (siehe dazu Punkt 23) mit dem letzten Tag des gültigen Vertragsverhältnisses
- maximal drei Jahre nach Erteilung des Zertifikates verstrichen sind (siehe dazu Punkt 8)

Die Nutzungsrechte enden mit sofortiger Wirkung – ohne dass es einer Kündigung durch ZertSozial bedarf – wenn gegen eine der in diesen Vertragsgrundlagen vereinbarten Bedingungen und Pflichten durch den Träger verstoßen wird. In diesen Fällen müssen die Zertifikate sofort an ZertSozial zurückgeschickt werden.

16 Überwachung der Zulassung, Gültigkeit der Zulassung

Zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates sind mindestens jährliche Überwachungsaudits notwendig. Nach der Zulassung (Erst- oder erneute Zulassung) ist der Auditzeitpunkt für das erste Überwachungsaudit in der Regel frühestens 9 Monate und spätestens 12 Monaten. Für das zweite Überwachungsaudit entsprechend ein Jahr später nach Abschluss des Zulassungsaudits. Die Einhaltung der Fristen müssen beachtet werden.

Das gesamte Überwachungsverfahren (d.h. incl. Entscheidung von ZertSozial) muss jeweils innerhalb von 3 Monaten nach diesem „Auditzeitpunkt“ abgeschlossen sein. Bei nicht zeitgerechter Durchführung der Audits verliert das Zertifikat seine Gültigkeit und darf nicht mehr verwendet werden. Nach fünf Jahren beginnt mit der Stufe 1 der Zulassungs- und Überwachungszyklus durch ein erneutes Zulassungsaudit.

Vorgeschriebener Zweck der Überwachung ist der Nachweis der andauernden Umsetzung der Anforderungen

der AZAV und des zugelassenen Qualitätsmanagementsystems sowie die Bestätigung der ständigen Einhaltung der Zulassungsanforderungen. Ferner werden Auswirkungen von Veränderungen an diesen Punkten geprüft, die als Folge von Veränderungen im Betrieb des Trägers vorgenommen wurden.

17 Überwachungsaudit

Für die Durchführung von Überwachungsaudits (ÜA) gelten Fristen. Alle Fristen beziehen sich auf den letzten Tag des Erst-Zulassungsaudits. Dieser Tag wird als „Zieltag“ bezeichnet. Der Zieltag gilt ohne Jahreszahl nur mit Tag und Monatsangabe dd.mm. (z.B. 23.05.) um eine regelmäßig fixen Punkt im Jahr zu beschreiben.

Zeitraum für die Durchführung der Überwachungsaudits nach Zulassungsaudit: [Zieltag – 3 Monate ; Zieltag + 0 Tage]

Die Verschiebung des Audittermins hinter den Zieltag ist prinzipiell gleichbedeutend mit einer Aussetzung des Zertifikates. Auch bei einer zeitlich befristete Aussetzung des Zertifikates darf das Unternehmen bis zur Durchführung des Überwachungsaudits nicht als zugelassenes Unternehmen auftreten. In gut begründeten Ausnahmefällen kann der Leiter der Zertifizierungs- und Fachkundigen Stelle einer Auditverschiebung von bis zu einem Monat nach dem Zieltag ohne Aussetzung zustimmen.

Wenn keine hinreichenden Gründe für eine Nicht-Aussetzung des Zertifikates gefunden werden können und das Überwachungsaudit nicht fristgerecht durchgeführt werden konnte, muss das Zertifikat entzogen werden. Um nach dem Entzug wieder ein neues Zertifikat zu erhalten, kann das Unternehmen im Rahmen eines neuen Zulassungsverfahrens bis 6 Monate nach dem Entzug zum reduzierten Aufwand eines erneuten Zulassungsverfahrens die Gültigkeit seines Zertifikates zurückerlangen. Auch dies ist eine Entscheidung des Leiters der Zertifizierungsstelle. Danach kann ein gültiges Zertifikat nur über ein normales, neues Zulassungsverfahren erteilt werden.

ZertSozial wird den Träger rechtzeitig vor Terminerreichung auf die anstehende Überwachung oder erneute Zulassung aufmerksam machen. In der Regel sind dies 3 Monate vor dem letztmöglichen Audittermin

zum Erhalt der Zulassung. Ein Auditleiter setzt sich wieder im Vorfeld mit dem Träger in Verbindung, informiert sich über Veränderungen im Unternehmen und/oder Qualitätsmanagementsystem, vergleicht diese mit den Änderungsmeldungen des Trägers und den dem letzten Angebot zugrunde liegenden Daten und klärt den Auditplan ab.

Wenn es wesentliche und/oder umfangreiche Änderungen im Unternehmen oder am genehmigten QM-System gegeben hat, kann es notwendig sein, den ursprünglich geplanten Aufwand für das Überwachungsaudit zu erhöhen, um den Zweck der Überwachung zu erfüllen. Diese Entscheidung wird von der Zertifizierungsstelle nach Rücksprache mit dem leitenden Auditor und dem Unternehmen getroffen. Sollte die Überwachung nicht im notwendigen Umfang durchgeführt werden können, muss das Zertifikat entzogen werden.

Im Überwachungsaudit entspricht die grundsätzliche Vorgehensweise dem des Zertifizierungsaudits Stufe 2, wobei sich eine Überwachung auch auf Stichproben beziehen kann und andere Schwerpunkte betrachtet.

Es wird „die wirksame Anwendung“ des QM-Systems überprüft. Ferner wird die Nutzung des Zertifikats unter den in Punkt 15 zusammengestellten Aspekten geprüft. Der Schwerpunkt der Prüfung wird somit auf die Umsetzung und Anwendung des QMS - insbesondere die Umsetzung von Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen und die Orientierung auf sowie Umsetzung von Trägerwünschen - gelegt. Die Dokumentenprüfung erstreckt sich lediglich auf geänderte Dokumente des Trägers.

Ferner wird die Nutzung des Zertifikats unter den in Punkt 15 zusammengestellten Aspekten geprüft.

In besonderen, begründeten Fällen kann auch ein außerordentliches Überwachungsaudit erforderlich werden. Die Feststellung der Erforderlichkeit liegt dabei im Ermessen von ZertSozial.

17.1 Erneutes Zulassungsaudit

Auch die Durchführung von Zulassungsaudits nach der Gültigkeit des Zertifikates (nach dem 4. ÜA im fünften Jahr) (erneute Zulassung) ist mit einer Frist versehen.

Zeitraum für die Durchführung von erneuten Zulassungen: [Zieltag – 3 Monate ; Zieltag + 0 Tage]

Das Zertifikatslaufzeitende bestimmt hier allerdings die Frist!

Das erneute Zulassungsaudit und das zugehörige Verfahren entsprechen dem Zertifizierungsaudit und – verfahren.

Der Träger wird analog zum Überwachungsaudit von ZertSozial rechtzeitig benachrichtigt.

Erneute Zulassungen müssen bis zum Ablauf des Zertifikates positiv abgeschlossen sein.

Es kann für ZertSozial erforderlich sein, kurzfristig angekündigte, ungeplante, kostenpflichtige Audits bei einem zertifizierten Träger durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen oder als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifikaten.

Bei Beschwerden wird in der Regel nur der Gegenstand der Beschwerde auditiert. Bei Änderungen müssen diese Änderungen (bei mehreren nach gemeldeten Standorten auch unter Anwendung der Stichprobenregelung) auditiert werden. Bei Aussetzungen von Zertifikaten müssen die der Aussetzung zugrunde liegenden Sachverhalte geprüft werden.

ZertSozial wird den Aufwand für ein Audit gemäß Ihrer Kalkulationsrichtlinie berechnen und soweit wie vertretbar vergünstigende Faktoren ansetzen, ohne jedoch die ordnungsgemäße Durchführung einer Überprüfung durch einen kompetenten Auditor einzuschränken. Überwachungen bei Beschwerden werden von einem Auditor durchgeführt, der bisher nicht in die vor-Ort-Prüfung einbezogen wurde.

17.2 Reduzierung des Geltungsbereichs des Zertifikates

ZertSozial muss den Geltungsbereich der Zulassung des Trägers einschränken, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zugelassene Träger es dauerhaft versäumt hat, die Zulassungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zulassung zu erfüllen.

Eine solche Einschränkung muss in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zulassung verwendeten Norm erfolgen.

17.3 Aussetzung des Zertifikates

Das Zertifikat muss ausgesetzt werden, wenn

- der Träger Zahlungsverpflichtungen gegenüber ZertSozial nicht nachkommt,
- gravierende Abweichungen von bestehenden und jeweils geltenden Vertragsgrundlagen vorliegen
- wesentliche Anforderungen der AZAV nicht eingehalten werden
- das QMS eines Trägers die Zulassungsanforderungen – einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des QMS – dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- der zugelassene Träger die Durchführung der Überwachungs- oder Zulassungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht gestattet
- der zugelassene Träger freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat. Diese Aussetzung ist nur einmal im Zulassungszyklus zu gewähren und darf 3 Monate nicht überschreiten.

Eine Aussetzung kann weiterhin auf Empfehlung des Fachbeirates nach § 182 erfolgen, wenn Abweichungen bei Audits vorgefunden werden, die die regelkonforme Durchführung des Zulassungsverfahrens in Frage stellen.

Wenn die Gründe, die zur Aussetzung geführt haben, in einem vom Leiter der Zertifizierungs- und Fachkundigen Stelle vorgegebenen Zeitraum (max. 3 Monate) nicht beseitigt worden sind, führt dies zum Entzug des Zertifikates.

17.4 Entzug des Zertifikates

Das Zertifikat kann entzogen werden, wenn ein Auditor feststellt, dass:

- Abweichungen nicht korrigiert wurden
- die Wirksamkeit des QM-System in Frage zu stellen ist
- im QM-System festgelegte Forderungen oder Festlegungen wiederholt nicht umgesetzt werden
- Verstöße gegen die Anforderungen der AZAV vorliegen
- gegen die Nutzungsbedingungen gem. Punkt 15 verstoßen wird bzw. diese nicht mehr erfüllt sind

- der Träger die Anforderungen der AZAV auch nach Ablauf einer von ihr gesetzten, drei Monate nicht überschreitenden Frist nicht erfüllt.
 - Die Zulassung kann eingeschränkt werden, wenn die Voraussetzungen für die Zulassung eines Standortes nicht mehr gegeben sind. (Abs. 5)
 - der Träger die Tätigkeit auf Dauer einstellt
- oder die Überwachungsfristen nicht eingehalten werden oder gegen die Zeichensatzung (siehe Abschnitt 7) verstoßen wird.

Die Zulassung eines Trägers kann entzogen (aberkannt) werden, wenn:

- wiederholt bei der Überwachung Mängel festgestellt werden, die trotz der vom Auditor verlangten Maßnahmen nicht beseitigt wurden,
- der Träger gegen jeweils geltenden Vertragsgrundlagen und die darin enthaltenen Zulassungsvoraussetzungen wiederholt trotz Anmahnung oder nachhaltig verstößt,
- die Prüfung im Hinblick auf die Erfüllung von erteilten Auflagen durch den Auditor, den Fachbeirat oder Leiter der Zertifizierungs- und Fachkundigen Stelle, auch im Wiederholungsfall, zu einem negativen Ergebnis führt,
- nachträglich Tatbestände bekannt werden, deren Vorliegen Voraussetzung der Zulassung waren, und die zum Zeitpunkt der Auditierung nicht vorlagen,
- oder die festgesetzten Preise für die Zulassung bzw. die Überwachung nicht spätestens 2 Monate nach Absendung der jeweiligen Rechnungen auf dem angegebenen Konto eingegangen sind.

Die Zulassung muss ferner aberkannt werden, wenn der Träger insolvent ist, aufgelöst wird oder wenn der Träger gegenüber ZertSozial erklärt, dass er eine Zulassung nicht mehr wünscht. Zulassungen erlöschen ohne weiteren Akt mit dem im Zertifikat angegebenen Gültigkeitsdatum, wenn nicht rechtzeitig eine erneute Auditierung zur Zulassung beauftragt worden ist.

Mit dem Entzug des Trägerzertifikates werden auch alle Maßnahmezertifikate entzogen.

18 Aufgaben und Verpflichtungen des Trägers

Der Träger verpflichtet sich, die Anforderungen aus diesem Vertrag, den der Zulassung zugrundeliegenden Normen und die Grundlagen der Zulassung jederzeit einzuhalten und alle erforderlichen Vorkehrungen zu treffen zur Durchführung der Audits, einschließlich der Bereitstellung der zu prüfenden Dokumentation sowie Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal zum Zwecke der Zulassung, Überwachung, erneuten Zulassung und Beschwerdelösung, sowie Vorkehrungen zu treffen, um – wo zutreffend – die Teilnahme von Beobachtern entgegenzukommen (z.B. Akkreditierungs-Auditoren oder Auditoren in Ausbildung).

Der Träger stellt der ZertSozial und den von der ZertSozial benannten Auditoren die Betriebs- und QM-System-Unterlagen zur Verfügung, die zur Feststellung des Vertragsgegenstandes notwendig sind. Dies sind vor dem Zulassungsaudit für die Dokumentenprüfung in der Regel mindestens ein Handbuch, Prozessbeschreibungen, Berichte zur Selbstevaluation, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen.

Der Trägers gewährt den Auditoren vor Ort Einsicht in die vom Geltungsbereich betroffenen Unterlagen, den Zugang zu den betroffenen Organisationseinheiten und ermöglicht und unterstützt die von den Auditoren gewünschten Gespräche mit Mitarbeitern des Trägers. Der Träger benennt einen oder mehrere Ansprechpartner (Zuständige) für das Audit.

Der Träger ist verpflichtet, alle Beschwerden und Beanstandungen die den Geltungsbereich des Zertifikates betreffen und von außerhalb des Unternehmens kommen, und ihre Behandlung/Behebung zu dokumentieren um dem Auditor im Audit vorzulegen.

Der Träger verpflichtet sich den Leiter der Zertifizierungs- und Fachkundigen Stelle unverzüglich zu informieren, wenn dem Träger Umstände bekannt werden, die ihn oder ZertSozial oder Prüfpersonal (Auditoren) von ZertSozial vor Interessenskonflikte stellen oder stellen könnten oder die anderweitig ein Gefährdungen der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit bedeuten könnten.

Der Träger gestattet im Rahmen seiner „normalen“, vereinbarten Audits die Durchführung von Witness-

Audits der akkreditierenden Stelle. Hierbei handelt es sich um Beobachtungen der ZertSozial überwachenden Stelle, die keinen Einfluss auf die Audittätigkeit und Auditentscheidung beim Träger haben sollen und dürfen.

Der Träger ist verpflichtet bei Entzug des noch gültigen Zertifikates alle Ausfertigungen unverzüglich an ZertSozial zurückzusenden.

Der Träger ist nach Erteilung des Zertifikates verpflichtet:

- Änderungen der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse,
- Änderung in Organisation und Management (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal),
- Änderungen bei Kontaktadressen und Standorten,
- Änderungen des vom zertifizierten QMS erfassten Tätigkeitsfeldes und der Fachbereiche und
- wesentlicher Veränderungen des QMS und der Prozesse,
- Änderungen im Bereich der zugelassenen Maßnahmen und der Durchführung der Maßnahmen gemäß §§ 3 und 5 AZAV,
- Änderungen im Bereich der Trägerzulassung gemäß § 2 AZAV,
- wenn der Träger die Tätigkeit auf Dauer einstellt

unverzüglich mitzuteilen.

In der Regel genügt für Trägerzulassungen eine Information des Trägers an ZertSozial per eMail. Die Beweislast, dass die eMail bei ZertSozial angekommen ist, liegt beim Träger. ZertSozial wird sich dann mit dem Träger in Verbindung setzen. Ein Auditor wird die Änderungsmeldung daraufhin prüfen, ob die Zulassungsbedingungen weiterhin erfüllt sind oder ggf. eine Zertifikatserweiterung/-änderung notwendig wird. Erweiterungen des Geltungsbereichs haben dabei in der Regel auch erhöhenden Einfluss auf den Überwachungsaufwand. ZertSozial wird dem Träger dazu ein angepasstes Angebot unterbreiten.

Bei Maßnahmeänderungen ist der Antragsvordruck „Änderungsmeldung Maßnahmezulassung“ zu verwenden und an ZertSozial zu schicken.

19 Pflichten von ZertSozial

ZertSozial ist verpflichtet den Träger auf anstehende Audits, die für die Aufrechterhaltung des Zertifikates notwendig sind, aufmerksam zu machen.

ZertSozial ist verpflichtet, den Trägern während der Vertragslaufzeit über alle Änderungen im Zulassungsverfahren, die direkte Auswirkungen auf ihn haben, zeitnah zu unterrichten.

ZertSozial ist verpflichtet, regelmäßig und aktiv über neue oder geänderte Empfehlungen des Beirates der anerkennenden Stelle und andere Änderungen in den Anforderungen innerhalb des Geltungsbereiches der von ihr erteilten Zertifikate zu informieren und für Rückfragen zur Verfügung zu stehen.

ZertSozial ist verpflichtet, ein Verzeichnis der von ihr durchgeführten Zulassungsverfahren zu führen sowie die Verfahren zu dokumentieren, um der anerkennenden Stelle auf Nachfrage Auskunft erteilen zu können. ZertSozial führt ein Verzeichnis der von ihr zugelassenen Unternehmen und Maßnahmen und stellt es der Öffentlichkeit zur Verfügung. Auf Anfrage einer beliebigen Seite muss ZertSozial den Zertifizierungsstatus des Managementsystems des Trägers richtig als ausgesetzt, zurückgezogen oder eingeschränkt angeben. ZertSozial ist verpflichtet die Zulassungen, Änderungen, Aussetzungen oder den Entzug von Zulassungen für Träger und Maßnahmen monatlich an die Anerkennende Stelle bei der Bundesagentur für Arbeit zu melden.

ZertSozial ist verpflichtet, bei diesen Meldungen auch die Kostensätze der zugelassenen Maßnahmen zu erfassen und der Bundesagentur für Arbeit vorzulegen.

Alle im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens entstandenen Berichte und sonstigen das Zertifizierungsverfahren betreffenden Dokumente werden durch ZertSozial digital für eine Dauer von 5 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses aufbewahrt. Vertragsdokumente werden digitalisiert 10 Jahre nach Abschluss des Vertragsverhältnisses aufbewahrt.

ZertSozial nimmt Beschwerden und Einsprüche des Trägers zum Zulassungsverfahren und der Zulassungsentscheidung schriftlich auf und informiert ihren Fachbeirat über die Behandlung/Behebung dieser Beschwerden. Wird zwischen

ZertSozial und dem Träger keine Einigkeit erzielt, entscheidet der Programmausschuss. Der Träger hat das Recht sich direkt an den Programmausschuss zu wenden. Die dazu notwendigen Kontaktdaten werden von ZertSozial im Internet veröffentlicht.

20 Gewährleistung

ZertSozial übernimmt Gewähr für die sach- und fachgerechte Prüfung durch die von ihr benannten Auditoren.

ZertSozial übernimmt aber keine Gewähr dafür, dass das Zertifikat zum Zwecke des Wettbewerbes uneingeschränkt genutzt werden kann.

Im Übrigen kann keine Gewähr für die Rechtswirksamkeit und Rechtsbeständigkeit der Vertragsschutzrechte sowie der Freiheit von Rechtsmängeln und sonstigen Mängeln übernommen werden.

21 Verschwiegenheit und Vertraulichkeit

ZertSozial und die von ihr beauftragten Auditoren sind verpflichtet, alle ihr zugänglich gemachten Informationen über das Unternehmen des Trägers vertraulich zu behandeln und nur für den vereinbarten Zweck auszuwerten. Überlassene Unterlagen werden nicht an Dritte weitergegeben. Hiervon ausgeschlossen sind:

- die ausführliche Berichterstattung an den Programmausschuss von ZertSozial
- die beteiligten und von beiden akzeptierten Instanzen bei der Klärung von Streitfällen
- die Gutachter der anerkennenden Stelle, sofern sie ebenfalls Vertraulichkeit gegenüber Dritten zusichern

Der Auftraggeber kann die Zertifizierungsstelle aus bestimmten Gründen von ihrer Schweigepflicht entbinden.

Ferner muss ZertSozial auf Anfrage einer beliebigen Seite den Zulassungsstatus des Trägers und der Maßnahmen richtig als erteilt, ausgesetzt, zurückgezogen oder eingeschränkt angeben und zutreffende normative Dokumente, Geltungsbe- reich (incl. Standorten und geographische Orte) angeben.

Alle weiteren, hier nicht genannten Informationen über einen bestimmten Träger oder eine Person dürfen ohne schriftliches Einverständnis

des betreffenden Trägers oder der Person Dritten nicht offengelegt werden. Wenn ZertSozial gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so muss – sofern nicht gesetzlich anders geregelt – der betreffende Träger oder die betreffende Person über diese Information vorab unterrichtet werden.

Wenn vertrauliche Informationen anderen Stellen zur Verfügung gestellt werden (z.B. Akkreditierungsstellen, Übereinkommensgruppen eines Programms zur Begutachtung unter Gleichrangigen), so muss die Zertifizierungsstelle ihren Träger von dieser Maßnahme in Kenntnis setzen.

Alle im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens entstandenen Berichte und sonstigen das Zertifizierungsverfahren betreffenden Dokumente werden durch ZertSozial digital für eine Dauer von mindestens 3 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses aufbewahrt. Vertragsdokumente werden digitalisiert mindestens 10 Jahre nach Abschluss des Vertragsverhältnisses aufbewahrt.

22 Haftung und Schadensersatz

a) Haftungsbegrenzung dem Grunde nach

Schadensersatzansprüche oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Pflichtverletzungen oder wenn die fällige Leistung von uns nicht oder nicht wie geschuldet erbracht wird, wegen Verzugs oder bei Mängeln stehen dem Vertragspartner nur zu für aa) Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf unserer mindestens fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, bb) sonstige Schäden, die auf einer mindestens grob fahrlässigen Pflichtverletzung unsererseits oder auf einer mindestens grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen oder auf der mindestens fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) unsererseits oder einer mindestens fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen und cc) Schäden, die in den Schutzbe-

reich einer von uns erteilten Zusicherung (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB).

b) Haftungsbegrenzung der Höhe nach

Soweit unsere Haftung für einfache Fahrlässigkeit und unsere Haftung für grob fahrlässiges Verhalten unserer Erfüllungsgehilfen, die nicht gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte sind, nicht gemäß Buchstaben a) ausgeschlossen ist, haften wir nur für den typischerweise bei Vertragschluss zu erwartenden Schaden und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur bis zur Höhe des Erfüllungsinteresses. Auch diese Haftung ist jedoch begrenzt.

c) Haftung aus vorvertraglichen Schuldverhältnissen

Die vorstehenden Absätze gelten auch für Schadensersatzansprüche des Vertragspartners aus Schuldverhältnissen, die durch Aufnahme von Vertragsverhandlungen, Anbahnung eines Vertrages oder ähnlichen geschäftlichen Kontakte entstehen. Kommt ein Vertrag zwischen uns und dem Vertragspartner zustande, so gelten Schadensersatzansprüche des Vertragspartners als erlassen, die nicht nach den vorstehenden Bestimmungen bei bestehendem Vertrag begründet wären.

d) Ansprüche aus Übergangenenem Recht

Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Ansprüche, die der Vertragspartner aus Übergangenenem Recht geltend macht. Auf ausländisches Recht kann sich der Vertragspartner nur berufen, soweit der Anspruch auch bei Anwendung der vorstehenden Bestimmungen und dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen begründet wäre.

Sollte die Fachkundige- und Zertifizierungsstelle auf Grund vertragswidriger Nutzung des Zertifikates durch den Träger nach den Grundsätzen der Produkthaftung in Anspruch genommen werden, so ist der Auftraggeber verpflichtet, die Fachkundige- und Zertifizierungsstelle von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Das gleiche gilt für Fälle, in denen die Fachkundige- und Zertifizierungsstelle auf Grund von durch den Träger gemachten Werbebehauptungen von Dritten in Anspruch genommen wird.

ZertSozial behält sich vor, Schadensersatzansprüche gegen den Träger geltend zu machen, wenn ihr Schaden aus der missbräuchlichen oder vertragswidrigen Verwendung des Zertifikates entsteht.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnisses ist Stuttgart.

23 Vertragslaufzeit, Inkrafttreten, Kündigung

Der Vertrag kommt mit der Unterzeichnung der zugehörigen Unterlage „Vertrag zur Zulassung nach AZAV“ mit sofortiger Wirkung zustande. Er läuft mindestens für die Dauer von fünf Jahren für die Trägerzulassung, endet aber in jedem Falle erst mit dem Ablauf des letzten Tages des Monats, der auf dem Zertifikat als Gültigkeitsdatum angegeben wird.

Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils nach Maßgabe der vorherigen Regelung, wenn nicht spätestens sechs Wochen vor Vertragsabschluss schriftlich gekündigt wird. Im Falle der Vertragsverlängerung kann die Preisgestaltung nach billigem Ermessen von ZertSozial in angemessenem Umfang angepasst werden.

Das Recht zur fristlosen Kündigung durch ZertSozial aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt dann vor, wenn die Voraussetzungen für die Beendigung des Nutzungsrechts gemäß Absatz 15 gegeben sind.

24 Schlussbestimmungen

Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses. Zum Vertrag gehören folgende Unterlagen:

- Grundvertrag zur Zulassung und Aufrechterhaltung der Zulassung nach AZAV
- Die Spezifikation zum Vertrag
- diese allgemeinen Vertragsbedingungen
- Datenschutzerklärung für die Durchführung von Audits
- AZAV-ZertSozial Zertifikatsymbol

Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages werden die Vertragspartner eine der unwirksamen Regelung in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht möglichst nahe kommende, rechtswirksame Ersatzregelung vereinbaren.