

1. Geltungsbereich

Die in diesem Dokument festgelegten Bestimmungen zur Zertifizierung von Managementsystemen gelten für den gesamten Ablauf des ZertSozial-Zertifizierungsverfahrens für Managementsysteme einschließlich der Überwachungsmaßnahmen nach der Zertifikatserteilung.

2. Pflichten und Verantwortung von ZertSozial

Alle Informationen, die den Auditor:innen und sonstigen Mitarbeitern:innen von ZertSozial zugänglich gemacht wurden, werden streng vertraulich behandelt und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke ausgewertet. Alle im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens entstandenen Berichte und sonstigen das Zertifizierungsverfahren betreffenden Dokumente werden durch ZertSozial digital für eine Dauer von 10 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses aufbewahrt. Vertragsdokumente werden digitalisiert 10 Jahre nach Abschluss des Vertragsverhältnisses aufbewahrt.

3. Auditor:innen

ZertSozial ernannt die Auditleitung, oder das Auditteam zur Durchführung eines Audits. Der Auditauftraggeber kann die Ernennung nur im begründeten Einzelfall ablehnen (z.B. aufgrund einer Wettbewerbssituation, Gefährdung der Unparteilichkeit). Für den Fall, dass eine Auditor:in unmittelbar vor oder während des Audits aus Gründen, die er/sie selbst zu vertreten hat, ausfällt, benennt ZertSozial eine Vertretung.

4. Erstzertifizierung

Das Erstaudit eines Managementsystems muss gem. ISO 17021 Abschnitt 9.3.1 in zwei Stufen (Stufe 1, Stufe 2) durchgeführt werden. Die Leitung der Organisation als Auditauftraggebender benennt einen Haupt-Ansprechpartner für die Kommunikation mit der Auditleitung. Der Grundvertrag und die Spezifikation, die das Verfahren näher beschreiben und die Bedingungen festlegen dürfen nur von einem rechtlich Befugten unterzeichnet werden.

4.1. Stufe 1

Das Audit Stufe 1 besteht unter anderem aus Gesprächen, aus einer Dokumentenprüfung und kann vor Ort beim Kunden stattfinden. Es unterscheidet sich grundlegend von allen anderen Audits, da es neben dem Kennenlernen die Beurteilung der Bereitschaft der Organisation für das weitere Verfahren enthält.

Der Auftraggeber stellt die QM-Dokumentation, welche zur Bewertung der Konformität gegenüber der Zertifizierungsgrundlage erforderlich ist, zur Prüfung auf Vollständigkeit und Aussage der Auditleitung zur Verfügung. Hat die Auditleitung nicht bis spätestens vier Wochen vor dem geplanten Audittermin Zugang zu den erforderlichen dokumentierten Informationen, behält sich ZertSozial vor, den Termin zur Durchführung des Audits zu verschieben.

Gegebenenfalls fordert die Auditleitung noch ergänzende Unterlagen oder Klarstellungen an. Der Auftraggeber erhält einen Kurzbericht zum Ergebnis der Prüfung der Stufe 1 und hat die Möglichkeit, die Nichtkonformitäten vor der Stufe 2 zu bearbeiten. Nicht bearbeitete Hinweise können zu einer Abweichung in Stufe 2 führen. Nicht bearbeitete Abweichungen aus der Stufe 1 führen zu einem Abbruch des Verfahrens, bevor die Stufe 2 erfolgen kann.

Stufe 1 und Stufe 2 dürfen nicht mehr als 6 Monate auseinander liegen (andernfalls ist Stufe 1 zu wiederholen). Ausnahmen sind bei der Terminierung mit der Leitung der Zertifizierungsstelle abzustimmen. In Ausnahmefällen, wenn das Bestehen des Stufe 1 Audits als sehr wahrscheinlich angesehen werden kann, können sie unmittelbar aufeinander erfolgen.

4.2. Stufe 2

Der Ablauf der Stufe 2 wird von der ZertSozial-Auditleitung mit dem Auditauftraggeber abgestimmt. Ein Auditplan wird zwischen Auditleitung und dem Haupt-Ansprechpartner vereinbart. Im Auditplan werden Namen und Funktion der Auditierten benannt. Weitere Personen können im Laufe des Audits hinzugezogen werden.

Beim Audit der Stufe 2 nimmt das Auditteam Einblick in relevante dokumentierte Informationen, spricht mit Leitungskräften, weiteren Mitarbeiter:innen und Kund:innen, sowie ggf. deren Vertreter:innen. Ebenso werden relevante Situationen beobachtet. Anhand dieser Informationen trifft das Auditteam Feststellungen, um die Wirksamkeit des QM-System zu bewerten.

Nicht erfüllte, nicht umgesetzte oder nicht wirksam angewandte Anforderungen der Zertifizierungsgrundlage werden von der jeweiligen Auditor:in protokolliert und nach dem Schema „Hinweise“ und „Abweichungen (siehe 9. Abweichungen und Hinweise) bewertet.

Werden während der Durchführung des Audits von ZertSozial-Auditor:innen erhebliche Abweichungen erkannt, kann das Audit abgebrochen werden. Zur Vermeidung von Kosten kann dann über die Art und den Umfang der Weiterführung des Zertifizierungsverfahrens entschieden werden. Jedes Audit schließt mit einem Abschlussgespräch ab, in dem die ZertSozial-Auditleitung eine kurze Zusammenfassung der Ergebnisse darlegt. Dabei können auch Unstimmigkeiten besprochen werden. Nicht gelöste Unstimmigkeiten werden protokolliert und in den Auditbericht aufgenommen.

Die Ergebnisdokumentation eines Audits erfolgt in Form eines Berichts, der von der Zertifizierungsstelle bewertet wird. Die Zertifizierungsstelle entscheidet über die Zertifizierung. Das Datum des Zertifizierungsentscheids bestimmt die Gültigkeitsdauer des Zertifikats und definiert den Zieltermin für alle weiteren Audits.

Die Organisation erhält nach erfolgreichem Abschluss der Stufen 1 und 2 ein Zertifikat mit dem Anwendungsbereich, der Zertifizierungsgrundlage und Standorte(n). Das Zertifikat und das Zertifikatssymbol bleiben Eigentum von ZertSozial.

5. Zertifizierungszyklus

Ein Zertifizierungszyklus besteht aus Erstzertifizierung, 1. Überwachungsaudit und 2. Überwachungsaudit. Weitere folgende Zyklen bestehen aus dem Rezertifizierungsaudit, 1. Überwachungsaudit und 2. Überwachungsaudit, usw.

Nach Abschluss der jeweiligen Audits wird durch das ZertSozial-Auditteam eine Empfehlung bezüglich der Zertifikatserteilung, Aufrechterhaltung des Zertifikats bzw. der Wiedererteilung des Zertifikats gegenüber der Zertifizierungsstelle ausgesprochen.

Die Zertifizierungsstelle entscheidet über Erteilung, Aufrechterhaltung oder Nicht-Erteilung bzw. Aberkennung des Zertifikats.

6. Nutzung des Zertifikats durch den Zertifikatsinhaber

Der Inhaber eines ZertSozial-Zertifikats kann das Zertifikat gemäß den entsprechenden Bestimmungen verwenden. Das gilt vor allem für die Werbung, die Angebotslegung oder im Rahmen von Vereinbarungen mit Kund:innen. Der Zertifikatsinhaber hat das Recht, unter Angabe der jeweiligen Zertifikatsgrundlage zu veröffentlichen, dass das Managementsystem zertifiziert wurde und darf dazu auch das entsprechende Zertifikatsymbol von ZertSozial verwenden.

7. Aufrechterhaltung der Zertifizierung und Rezertifizierung

Das 1. Überwachungsaudit, das dem Zertifizierungsaudit folgt, muss nach längstens 12 Monate nach dem Zertifizierungsaudit durchgeführt worden sein. Weitere Überwachungsaudits können innerhalb eines Zeitkorridors von +/- 2 Monaten zum Zieltermin durchgeführt werden.

Wenn ein weiterer Rezertifizierungszyklus angestrebt wird, muss das Rezertifizierungsaudit spätestens 1 Monat vor dem Ablauf der Zertifikatslaufzeit (Zieltermin) durchgeführt werden. Angestrebt werden sollte eine Terminierung 1-2 Monate vor Ablauf der Zertifikatslaufzeit. Auf Wunsch des Kunden kann durch ein vorgezogenes Rezertifizierungsaudit der Zieltermin nach vorne verschoben werden.

Erfolgt bis zum Ablauf der Zertifikatsgültigkeitsdauer keine Rezertifizierung, ist die Auftraggeber:in nicht länger berechtigt, Zertifikat und Zertifikatsymbol zur internen und externen Darlegung zu verwenden.

Möchte die Organisation das Zertifikat nach Ablauf der Gültigkeit aufrechterhalten, aber zu einem späteren Zeitpunkt das Rezertifizierungsverfahren einleiten, führt dies zu einer Aussetzung des Zertifikats (siehe 11. Aussetzung).

8. Abweichungen und Hinweise

ZertSozial unterscheidet Nichtkonformitäten in Abweichungen und Hinweise.

Abweichungen gegenüber der Auditgrundlage werden in einem Begleitbericht dokumentiert. Der Auftraggeber hat die Analyse der Ursachen und die Planung der Bearbeitung der Hinweise in Form eines Maßnahmenplans (Muster innerhalb des Begleitberichts) nachzuweisen. Der Auftraggeber hat die Beseitigung der Abweichungen gegenüber der Auditleitung und der Zertifizierungsstelle in Form von Nachweisen schriftlich oder im Rahmen eines Nachaudits innerhalb des festgelegten Zeitraums nachzuweisen.

Hinweise innerhalb eines (Re-) Zertifizierungsaudits werden ebenfalls in einem Begleitbericht dokumentiert. Der Auftraggeber hat die Analyse der Ursachen und die Planung der Bearbeitung der Hinweise in Form eines Maßnahmenplans (Muster innerhalb des Begleitberichts) nachzuweisen. Die Auditleitung und die Zertifizierungsstelle prüfen den Maßnahmenplan, bevor nach positiver Prüfung das Verfahren fortgesetzt wird. Bei Überwachungsaudits hat Der Auftraggeber bis zum nächsten Audit Zeit, den Maßnahmenplan zu erstellen und die Korrekturmaßnahmen durchzuführen.

Die Zertifizierungsstelle entscheidet auf Grund der Auditdokumentation und der Empfehlungen der Auditleitung über Erteilung/Aufrechterhaltung oder Nichterteilung/Aberkennung des Zertifikats. Voraussetzung für die Zertifikatserteilung bzw. -bestätigung ist die fristgerechte Behebung der Nichtkonformitäten und die fristgerechte Begleichung der Rechnung. Kann die Behebung von festgestellten Nichtkonformitäten nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums nachgewiesen werden, führt dies zum Abbruch des Verfahrens oder auf Wunsch des Auftraggebers zur Aussetzung des Zertifikats.

Der festgelegte Zeitraum beträgt für das Zertifizierungsaudit längstens 3 Monate nach dem Abschluss des Zertifizierungsaudits. Abweichungen aus dem 1. und 2. Überwachungsaudit müssen ebenfalls mit einer maximal 3-monatigen Frist bearbeitet werden, die sich am Auditdatum orientiert. Abweichungen bei Rezertifizierungsaudits müssen bis zum Ende der Zertifikatslaufzeit geschlossen sein.

9. Abbruch des Audits

Folgende Kriterien können zu einem Abbruch des Audits durch die Auditleitung führen:

- Leitungskräfte sind nicht wie geplant anwesend. Stellenvertretungen sind nicht verfügbar.
- Keine Einsichtnahme in Kundendokumentationen möglich
- Sicherheit des Auditteams wird nicht gewährleistet.

10. Aussetzung des Zertifikats innerhalb des Zertifizierungszyklusses

Die Gültigkeit eines Zertifikats kann für längstens 6 Monate ausgesetzt werden, wenn

- ein zertifiziertes Managementsystem eines Kunden die Zertifizierungsanforderungen — einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems — dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- der zertifizierte Kunde die Durchführung der Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht ermöglicht
- der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat
- eine Überwachung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden kann,
- festgestellte Nichtkonformitäten (Abweichungen und Hinweise) nicht innerhalb der vereinbarten Zeit behoben wurden,
- eine nicht korrekte Verwendung des Zertifikatsymbols nicht fristgerecht beseitigt wurde
- wenn geltende Zertifizierungsbestimmungen vom Auftraggeber verletzt wurden.

Die Aussetzung der Zertifizierung wird dem Auftraggeber durch die Zertifizierungsstelle mitgeteilt, wobei die Aussetzung den gesamten Geltungsbereich des Zertifikats oder Teile davon betreffen kann. Gleichzeitig werden die Bedingungen genannt, zu denen die Aussetzung aufgehoben wird. Bei nachgewiesener Erfüllung dieser Bedingungen wird die Aussetzung aufgehoben und der Auftraggeber wird diesbezüglich durch die Zertifizierungsstelle informiert. Bis zu diesem Zeitpunkt darf der Auftraggeber weder Zertifikat oder Zertifikatsymbol noch Hinweise auf ein bestehendes Zertifikat zur internen und externen Darlegung verwenden. Sofern die

durch die Zertifizierungsstelle festgelegten Bedingungen nicht erfüllt werden, wird das Zertifikat entzogen. Der mit der Aussetzung und/oder Aufhebung der Aussetzung verbundene Aufwand kann dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden. Der Beginn der Zertifikatslaufzeit entspricht dem Datum der Zertifizierungsentscheidung, die Zertifikatslaufzeit orientiert sich an dem ursprünglichen Zieltermin der Rezertifizierung.

11. Aussetzung des Zertifikats nach Ablauf des Zertifizierungszyklusses

Möchte der Auftraggeber keine unmittelbare Rezertifizierung, nach dem der vorangegangene Zertifizierungszyklus ausgelaufen ist, kann dies vor Ablauf der Zertifikatslaufzeit ZertSozial mitgeteilt werden. Die Möglichkeiten und die Vorgehensweise werden besprochen. Eine Aussetzung kann längstens für 6 Monate erfolgen und verändert nicht den ursprünglichen Zieltermin.

12. Audits aus besonderen Anlässen

Folgende besondere Anlässe können nach Prüfung durch die Zertifizierungsstelle zu kurzfristig angekündigten Audits führen:

- Beschwerden durch Kunden des Auditauftraggebers
- Konsequenzen von schwerwiegenden Änderungen der Organisation und des Managements, z.B. Rechts- oder Organisationsform, wirtschaftliche oder Besitzverhältnisse, neue Standorte und Kontaktadressen usw.

13. Neubeurteilungen eines zertifizierten Managementsystems

Organisatorische oder andere Änderungen innerhalb der Organisation des Auftraggebers, wie z.B. der Rechts- oder Organisationsform, der Besitzverhältnisse, Kontaktadressen oder Änderungen im Tätigkeitsfeld des zertifizierten Geltungsbereichs oder/und eine Erweiterung oder Einschränkung der Zertifizierung müssen von der Organisation bei der Zertifizierungsstelle angezeigt werden (ca. 6 Monate vor dem nächsten Audit). Danach wird eine neue Spezifikation vereinbart. ZertSozial behält sich dafür eine Neukalkulation des Aufwands vor.

Eine Einschränkung kann auch auf Grund der Erkenntnisse im Rahmen eines durchgeführten Audits erfolgen. Die Entscheidung zur Erweiterung oder Einschränkung trifft die Zertifizierungsstelle.

14. Pflichten des Auftraggebers

Mit der Auftragserteilung verpflichtet sich der Auftraggeber offen und wahrheitsgemäß Auskünfte zu erteilen und die für eine reibungslose Auditdurchführung notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen. Dies schließt ein, dass der Auftraggeber alle das zu zertifizierende Managementsystem betreffenden Informationen ZertSozial zur Verfügung stellt, einen verantwortlichen Ansprechpartner benennt und den ZertSozial-Auditor:innen Zugang zu allen relevanten Stellen im Betrieb gewährt. Nach der Zertifikatserteilung ist der Zertifikatsinhaber verpflichtet, ZertSozial über alle das Managementsystem betreffenden Änderungen, die eine Neubeurteilung notwendig machen könnten, umgehend schriftlich zu informieren. Dies gilt vor allem bei

- Änderungen von Besitzverhältnissen oder der Rechtsform
- Wechseln von Verwaltungssitz oder Betriebsgelände
- Wesentliche Änderungen hinsichtlich Struktur und Inhalt des Managementsystems
- Geplante Ausweitung oder Änderung im Geltungsbereich des Zertifikats
- Personelle Veränderungen der Ansprechpartner:innen
- Verletzung von Rechtsvorschriften
- Änderung der Zahl der beschäftigten Mitarbeiter:innen

Der Zertifikatsinhaber verpflichtet sich, alle Beanstandungen betreffend seines Managementsystems (auch durch Dritte) und ihre Behebung aufzuzeichnen und der Zertifizierungsstelle zu melden. Die Erteilung eines Zertifikats entbindet den Auftraggeber nicht von der Verantwortung zur Einhaltung von gesetzlichen und sonstigen wichtigen Normen, Regelungen und Vorschriften. Bei Änderung der Zertifizierungsgrundlage sowie bei Änderungen im nationalen oder internationalen Akkreditierungssystem, die sich auf das Zertifizierungsverfahren des Auftraggebers auswirken, verpflichtet sich der Auftraggeber gegebenenfalls notwendige Änderungen ihres Managementsystems durchzuführen. Dies geschieht im Rahmen einer Übergangsfrist, die von ZertSozial festgelegt wird. Der Auftraggeber ermöglicht der zuständigen Akkreditierungsstelle (DAkkS) auf Wunsch die Begleitung von Audits und die Einsicht von Akten im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens. Bei allen dem Auftraggeber überlassenen Unterlagen sind die Urheberrechte von ZertSozial zu beachten.

15. Zertifikatsmissbrauch

Ein durch ZertSozial erteiltes Zertifikat wird aberkannt, wenn es missbräuchlich verwendet wird. Aus diesem Grund wird jedem Hinweis bezüglich einer missbräuchlichen Nutzung von ZertSozial-Zertifikaten oder –Symbolen nachgegangen. Der Zertifikatsinhaber wird unverzüglich nach Bekanntwerden des Verdachts auf Zertifikatsmissbrauch zu einer umgehenden schriftlichen Stellungnahme aufgefordert. Die Zertifizierungsstelle von ZertSozial entscheidet dann über Aussetzung beziehungsweise Entzug des Zertifikats und über mögliche weitergehende Maßnahmen. Diese können rechtliche Schritte sowie Veröffentlichungen bezüglich des Zertifikatsmissbrauchs enthalten.

16. Beschwerden, Einsprüche und Beilegung von Streitfällen

Auf der Homepage von ZertSozial ist der Weg für Beschwerden und Einsprüche dargestellt und ermöglicht.

Beschwerden, die aus einem durch ZertSozial durchgeführten Zertifizierungsverfahren resultieren, können mündlich und schriftlich per Mail oder per Homepage direkt an die Zertifizierungsstelle, gerichtet werden.

Einsprüche der Auftraggeber:in gegen eine Zertifizierungsentscheidung müssen schriftlich erfolgen. Ein Einspruch muss spätestens 6 Wochen nach der Zertifizierungsentscheidung schriftlich und ausreichend begründet bei der Zertifizierungsstelle eingegangen sein. Die Zertifizierungsstelle prüft den Einspruch. Sofern der Einspruch gerechtfertigt ist, wird die Rücknahme der getroffenen Maßnahme eingeleitet. Die Entscheidung über den Einspruch wird dem Auftraggeber schriftlich begründet mitgeteilt. In Fällen, in denen der Einspruch erfolgreich war und das Zertifikat wieder eingesetzt wurde, können gegen ZertSozial keine Ansprüche auf Rückerstattung der Kosten oder irgendwelcher Verluste auf Grund der ursprünglichen Mitteilung bezüglich der Aussetzung oder Entzug des Zertifikats geltend gemacht werden. Alle Einsprüche werden vertraulich behandelt.

17. Gewährleistung

Die Gewährleistung von ZertSozial bei eventuellen Leistungsmängeln, soweit nicht zugesicherte Eigenschaften betroffen sind, wird unter Ausschluss aller weitergehenden Ansprüche auf Nachbesserung beschränkt. Schlägt die Nachbesserung fehl, besteht ein Anspruch auf Minderung oder Rückgängigmachen des Vertrags. ZertSozial kann nicht dafür haftbar gemacht werden, dass Dritte ein ZertSozial-Zertifikat oder Teile davon nicht anerkennen oder nicht zur Grundlage von Auftragsbedingungen machen. Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen aus Verschulden bei Vertragsverhandlungen, positiver Vertragsverletzung und unerlaubten Handlungen, soweit ZertSozial, seine Mitarbeiter:innen und seinem Zertifizierungspersonal leichte Fahrlässigkeit zur Last fällt. Haftung von ZertSozial ist gegenüber dem Auftraggeber oder Dritten nur insofern gegeben, wie das Gesetz diese im Falle des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit vorschreibt. Eine Haftung für mittelbare Schäden oder Folgeschäden ist ausgeschlossen. Alle Schadenersatzansprüche, soweit sie wirksam werden, erlöschen, gleich aus welchem Rechtsgrund, 6 Monate nach Erbringung der Leistung durch ZertSozial.

18. Zertifikatsentzug

Das Zertifikat kann entzogen werden, wenn:

- bei der Zertifikatserteilung wesentlichen Voraussetzungen, z.B. nach Erkenntnissen aus Auditergebnissen, nicht mehr gegeben sind,
- Vereinbarungen, die zwischen Auftraggeber und ZertSozial getroffen wurden, nicht erfüllt werden,
- durch den Auftraggeber die Bedingungen zur Aufhebung einer Aussetzung des Zertifikats nicht erfüllt werden,
- durch den Auftraggeber unwahre Angaben betreffend des Managementsystems gemacht werden bzw. Täuschungen oder Täuschungsversuche im Zusammenhang mit der Zertifizierung des Managementsystems unternommen wurden,
- fällige Rechnungen durch den Auftraggeber nicht fristgerecht beglichen werden,
- über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein an ihn gerichteter Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.

Der Entzug eines Zertifikats wird durch die Zertifizierungsstelle begründet und dem Auftraggeber mitgeteilt, wobei der Entzug den gesamten Geltungsbereich der Zertifizierung oder Teile davon betreffen kann. Der Zertifikatsentzug wird durch ZertSozial veröffentlicht und führt zur Löschung der Registrierung des Zertifikats. Zertifikat und Zertifikatsymbol dürfen ab dem Zeitpunkt des Zertifikatsentzugs nicht mehr zur internen und externen Darlegung verwendet werden. Der mit dem Zertifikatsentzug verbundene Aufwand wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt und ist von dieser/diesem zu begleichen.

19. Löschung des Zertifikats

Eine Löschung des Zertifikats kann vom Kunden beantragt werden, wenn

- der Kunde seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat,
- sonstige Voraussetzungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikats nicht oder nicht mehr gegeben sind.

Der Zertifikatsinhaber ist ab dem Zeitpunkt des Erlöschens der Zertifikatsgültigkeit nicht länger berechtigt, Zertifikat oder Zertifikatsymbol zur internen und externen Darlegung zu verwenden. Ein Erlöschen der Gültigkeit des Zertifikats führt zur Löschung der Registrierung innerhalb des Zertifizierungssystems von ZertSozial.

20. Beendigung des Zertifizierungsverfahrens

Das Zertifizierungsverfahren endet mit dem Ende der Zertifikatslaufzeit. Eine neue Vereinbarung muss rechtzeitig geschlossen werden, soll die Zertifizierung aufrechterhalten werden. Sofern eine Zertifikatserteilung erfolgt ist, führt die vorfristige Beendigung des Zertifizierungsverfahrens zur Löschung der Registrierung innerhalb des ZertSozial- Zertifizierungssystems.