

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 für die Träger der Arbeitsförderung zu erbringen mit den Zielen:

- Das Trägerunternehmen ist gemäß SGB III § 178 und 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 §§ 177, 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.

ZertSozial wird jährlich 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 als Grundlage für die Zulassung als fachkundige Stelle. Stellt die DAkkS in der Arbeit der fachkundigen Stelle Abweichungen fest, die die zugelassenen Träger betreffen, verpflichten sich die Träger bei der Behebung der Abweichungen mitzuwirken. Falls die Zulassung als fachkundige Stelle entzogen werden sollte, verpflichtet sich ZertSozial, die von ihr zugelassenen Unternehmen umgehend zu informieren.

## 3 Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

ZertSozial ist unabhängig und unparteilich gegenüber dem zu prü-

fenden Trägerunternehmen und den zu prüfenden Maßnahmen. Das gilt für alle Personen, die im Auftrag von ZertSozial am Verfahren und den Entscheidungen bezüglich der Träger- oder Maßnahmezulassungen beteiligt sind. ZertSozial überprüft bei allen Trägerzulassungsverfahren mögliche Interessenkonflikte, um die Objektivität der Zulassungstätigkeiten sicherzustellen. Trägerunternehmen können Auditor:innen aufgrund von begründeten Gefährdungen der Unparteilichkeit ablehnen. Andere Ablehnungsgründe von Auditor:innen sind ausgeschlossen.

Für die Überwachung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit ist der ZertSozial-Programmbeirat als Aufsichtsgremium zuständig.

## 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, Antragsbearbeitung 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 Antragsbearbeitung

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 bietet keinerlei Tätigkeiten und Hilfen an, 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 Grundvertrag zusammen mit der Spezifikation, incl. Angebot vor und verschickt diese an den Auftraggeber mit den zugehörigen Anlagen. Der gesetzlich Vertretungsberechtigte des Trägers kennzeichnet den Vertrag, die Spezifikation und das Angebot mit seinem Klarnamen und unterzeichnet sie jeweils. Die Dokumente werden eingescannt und per Mail an ZertSozial gesandt.

## 8 Vorbereitung Zulassungsprüfung

Nach Eingang des vom Träger unterschriebenen Vertrages und Auftrages, 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 jene Audits, bei denen der Träger nach AZAV durch die AuditorInnen, bzw. Evalu-

ator:innen 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 grundsätzlich am Standort des Trägers stattfinden.

Das Audit umfasst folgendes:

- Informationen und Nachweise einholen über die Konformität mit allen Anforderungen der AZAV und dazugehörigen ge-

setzlichen, 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 Mitarbeiter:innen und Kund:innen 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.
- Verbesserungen: Die Norm ist erfüllt. Es gibt Möglichkeiten der Verbesserung, die über die Erfüllung der Anforderungen der Norm hinausgehen. Sie sollten vom Auftraggeber geprüft und können gegebenenfalls umgesetzt werden.

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 dokumentiert. Der Auditleiter dokumentiert seine Empfehlung zur Erteilung oder Nichterteilung der Zulassung in einem Auditbericht. Die Bewertung der Fest-

stellungen 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 dokumentiert. Der Auditleiter verfolgt die Analyse der Abweichungen und Hinweise sowie die Durchführung/ Umsetzung der angegebenen Korrekturmaßnahmen und dokumentiert seine Bewertungen im Auditbericht. 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 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 beteiligt sind, die an den vorangegangenen Prüfungsvorgängen unbeteiligt waren und nicht als Gutachter, Fachexperte, Auditor, Dozenten oder beratend beim Träger tätig waren. 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. Auch das Zertifikat bleibt Eigentum von ZertSozial. Es muss zurückgegeben werden, wenn das Zertifikat während seiner Laufzeit entzogen wird.

## 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 zugelassene Maßnahmen als vor Ort geprüft, da die Auditoren stichprobenweise die in den Antragsunterlagen dargelegten Sachverhalte vor Ort überprüfen und ferner Räumlichkeiten 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 die fachkundige Stelle 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: „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

Der Träger darf ausschließlich in dem Fachbereich tätig werden, für den er eine Zulassung hat, die im Trägerzertifikat auch für den jeweiligen Standort ausgewiesen ist. 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 verwendet wird. Der Träger darf das Zertifikat zu werblichen Zwecken verwenden.

Das Zertifikat darf insbesondere nicht mehr verwendet werden, wenn

- die Überwachung nicht innerhalb eines Jahres durchgeführt wird
- festgestellte Abweichungen nicht 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 24) mit dem letzten Tag des gültigen Vertragsverhältnisses
- nach Ablauf der Zertifikatslaufzeit

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. Das Datum der Zulassung ist mit Tag und Monat als „Zieltag“ der Bezugszeitpunkt für die weiteren Überwachungsaudits. Die jährli-

chen Überwachungsaudits dürfen in den Folgejahren nicht vor zehn Monaten und nicht nach diesem Zieltag stattfinden. Der Zweck der Überwachung ist der Nachweis der andauernden Umsetzung der Anforderungen der AZAV auch bei Veränderungen im Trägerunternehmen.

Die Verschiebung des Audittermins hinter den Zieltag ist prinzipiell gleichbedeutend mit einer Aussetzung des Zertifikates. Auch bei einer zeitlich befristeten Aussetzung des Zertifikates (maximal drei Monate) darf das Unternehmen bis zur Durchführung des Überwachungsaudits nicht als zugelassenes Unternehmen auftreten.

Das gesamte Überwachungsverfahren (d.h. incl. Entscheidung von ZertSozial) muss jeweils innerhalb von 3 Monaten nach diesem Zieltag 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 erneut.

## 17 Überwachungsaudit

Die Auditleitung setzt sich jeweils 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 fachkundigen Stelle nach Rücksprache mit der Auditleitung und dem Träger 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. Die Dokumentenprüfung erstreckt sich lediglich auf die geänderten und die jährlich einzureichenden Dokumente des Trägers

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

### 17.1 Erneutes Zulassungsaudit

Vor dem Ablauf des Zertifikats kann der Träger, mit einer Frist von mindestens 6 Monaten, einen Antrag auf erneute Zulassung bei der fachkundigen Stelle stellen.

Das erneute Zulassungsaudit sollte ca. 1 bis 2 Monate vor dem Ablauf des Zertifikats terminiert und durchgeführt sein.

Erneute Zulassungen müssen bis zum Ablauf des Zertifikates, incl. Bearbeitung der Nichtkonformitäten und Vetoprüfungen, positiv abgeschlossen sein.

## 18 Veränderungen in der Zulassung

### 18.1 Reduzierung des Umfang des Zertifikates

ZertSozial entzieht dem Trägerunternehmen die Zulassung eines Fachbereichs, wenn die Zulassungsanforderungen nicht (mehr) erfüllt werden.

### 18.2 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 Überwachungsaudits, 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.

Wenn die Gründe, die zur Aussetzung geführt haben, in einem von der Leitung der fachkundigen Stelle vorgegebenem Zeitraum (max. 3 Monate) nicht beseitigt worden sind, führt dies zum Entzug des Zertifikates.

### 18.3 Entzug des Zertifikates

Das Zertifikat kann entzogen werden, wenn ein Auditor:in 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 15) verstoßen wird.

Die Zulassung eines Trägers kann entzogen 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 Leitung der fachkundigen Stelle nicht zufriedenstellend ist.

gen Stelle oder ihrer Stellvertretung.

- Leitung der 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 Trägerzertifikats werden auch alle Maßnahmezertifikate entzogen.

## 19 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 von der ZertSozial benannten Auditoren die QM-System-Dokumente zur Verfügung, die zur Erfüllung des Vertragsgegenstandes notwendig sind. Die fachkundige Stelle stellt dem Kunden für die Einreichung der Dokumente einen ZIP-Ordner zur Verfügung, in den die Dokumente einsortiert eingebracht werden.

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 die fachkundige Stelle unverzüglich zu informieren, wenn dem Träger Umstände bekannt werden, die ihn, ZertSozial oder Auditor:innen von ZertSozial vor Interessenskonflikte stellen oder stellen könnten oder die anderweitig eine 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 Auditfähigkeit 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 die fachkundige Stelle unverzüglich zu informieren, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

## 20 Pflichten von ZertSozial

ZertSozial ist verpflichtet, den Träger 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 ist verpflichtet, den Entzug der Trägerzulassung an die DAkkS zu melden. Die Zulassung und Änderungen von Maßnahmen werden monatlich an die Bundesagentur für Arbeit gemeldet.

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

Alle im Rahmen eines Zulassungsverfahrens entstandenen Berichte und sonstigen Nachweise werden durch ZertSozial digital für eine Dauer von 10 Jahre 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. Auf der Internetseite von ZertSozial ist ein Beschwerdeweg eingerichtet. Der Träger erhält eine Rückmeldung über die Beschwerdebearbeitung.

## 21 Gewährleistung

ZertSozial übernimmt Gewähr für die sach- und fachgerechte Prüfung durch die von ihr benannten Auditor:innen.

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.

## 22 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 Programmbeirat 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.

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.

## 23 Haftung und Schadensersatz

### 23.1 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

- a. 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,
- b. 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
- c. Schäden, die in den Schutzbereich einer von uns erteilten Zusicherung (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB).

### 23.2 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 ausgeschlossen ist, haftet ZertSozial nur für den typischerweise bei Vertragsschluss zu erwartendem Schaden und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur bis zur Höhe des Erfüllungsinteresses. Auch diese Haftung ist 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 ähn-

lichen 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.

### 23.3 Ansprüche aus übergegangenem Recht

Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Ansprüche, die der Vertragspartner aus übergegangenem 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 Stelle Grund vertragswidriger Nutzung des Zertifikates durch den Träger nach den Grundsätzen der Produkthaftung in Anspruch genommen werden, so ist der Träger verpflichtet, die fachkundige Stelle von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Das gleiche gilt für Fälle, in denen die fachkundige Stelle 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.

## 24 Vertragslaufzeit, Inkrafttreten, Kündigung

Der Vertrag kommt mit der Unterzeichnung des „Grundvertrags“ mit sofortiger Wirkung zustande. Er läuft mindestens für die Dauer von fünf Jahren für die Trägerzulassung. Er endet spätestens am letzten Tag der Gültigkeit des Trägerzertifikates.

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.

## 25 Schlussbestimmungen

Nebenabreden zu diesen Vertragsbedingungen sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für



die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses. Zum Vertragswesen gehören folgende Unterlagen:

- Grundvertrag
- die Spezifikation zum Vertrag
- das Angebot
- 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.

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