

Inhalt

1.	Einleitung	2
2.	Pflichten und Verantwortung von ZertSozial	2
3.	Pflichten des Auftraggebers	3
4.	Geltungsbereich	5
5.	Rechtliches	5
6.	Datenschutz bei der Auditdurchführung	7
7.	Besonderheit Mehrstandortverfahren (MSV).....	9
8.	Von Antragsstellung bis Zertifizierungsentscheidung in der Kurzdarstellung	10
9.	Zertifizierungsprozess	11
10.	Zertifikatserteilung und Überwachung	13
11.	Auswahl Auditteam.....	13
12.	Umgang mit Abweichungen und Hinweisen (Nichtkonformitäten)	14
13.	Verwendung von Zertifikat und Zertifikatsymbol	16
15.	Sonderfälle	17
16.	Beschwerden.....	17
17.	Einsprüche	17
18.	Gewährleistung	18
19.	Aussetzung des Zertifikats innerhalb des Zertifizierungszyklus.....	18
20.	Zertifikatsmissbrauch	19
21.	Zertifikatsentzug	19
22.	Löschung des Zertifikats	20
23.	Schlussbestimmungen	20

1. Einleitung

Diese Sammlung von wertvollen vertragsrelevanten Informationen dienen der Darstellung des Zertifizierungsverfahrens bei ZertSozial GmbH Prüfungsdienstleister für Soziales, Gesundheit und Bildung, Heusteigstraße 99, 70180 Stuttgart gemäß ISO/IEC 17021-1.

Sie enthalten sämtliche relevanten Bestimmungen für die Zertifizierung von Managementsystemen nach ISO/IEC 17021-1, einschließlich der Anforderungen an das Zertifizierungsverfahren, die Pflichten der Parteien und den Umgang mit Nichtkonformitäten.

Diese Bestimmungen sind für alle Organisationen, die eine Zertifizierung durch ZertSozial anstreben oder bereits ein Zertifikat besitzen, bindend.

Die Verfahren werden alle nach dem verbindlichen IAF Dokument MD 5 (Auditzeiten) kalkuliert und konzipiert.

Das IAF Dokument MD 1 (Auditierung mehrerer Standorte) wird bei Mehrstandortverfahren zusätzlich angewandt.

2. Pflichten und Verantwortung von ZertSozial

Alle Informationen, die den Auditor:innen und sonstigen Mitarbeiter: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 sonstige das Zertifizierungsverfahren betreffende Dokumente werden durch ZertSozial digital für eine Dauer von 10 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses aufbewahrt.

Wenn die Zertifizierungsstelle gesetzlich verpflichtet oder durch vertragliche Vereinbarungen ermächtigt ist, vertrauliche Informationen offen zu legen, so informiert ZS den Auftraggeber oder die betreffende Person, sofern nicht gesetzlich verboten, über die bereitgestellten Informationen.

3. Pflichten des Auftraggebers

- Der Auftraggeber
 - trifft alle notwendigen Vorkehrungen für die Durchführung des Zertifizierungs-/Rezertifizierungs- und Überwachungsverfahrens. Dazu gehört die Ermöglichung der Kontaktaufnahmen zu den Personen (Mitarbeitende, Kunden, externe Anbieter) im Anwendungsbereich, die Bereitstellung der dokumentierten Informationen des Auftraggebers, Einsicht in die dokumentierten Beschwerden der Kund*innen und Zugang zur relevanten Infrastruktur
 - stellt der Zertifizierungsstelle und der Auditor:in dokumentierte Nachweise zum QM-System unter Wahrung des Datenschutzes zur Verfügung. Diese Dokumente werden zur Vetoprüfung und Nachweisführung gegenüber externen Prüfinstitutionen benötigt
 - sorgt für einen reibungslosen Ablauf des Verfahrens. Er sorgt dafür, dass Konformitätsfeststellungen getroffen werden können, z.B. durch die Einsicht in Dokumente der Kund:innen und Mitarbeiter:innen oder durch andere Auditmethoden im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung.
 - stimmt der Veröffentlichung der Zertifizierung (Name der Organisation, Ort und Zertifizierungsgrundlage) auf der Homepage von ZertSozial zu
 - stimmt dem Erhalt des Newsletters von ZertSozial bis auf Widerruf zu
 - erlaubt die Überprüfung der Auditverfahren durch die Deutsche Akkreditierungsstelle im Rahmen von Geschäftsstellen- und anderen Prüfungen, wie z.B. Witnessprüfungen, im Zusammenhang mit der Akkreditierung von ZertSozial.
- Falls organisationsfremde Personen als Hospitant*innen, Praktikant*innen, Besucher*innen oder in anderer Funktion am Audit teilzunehmen beabsichtigen, muss darüber ZertSozial informiert werden. Umgekehrt gilt, dass der Auftraggeber über Teilnehmer*innen („Gäste“) informiert sein muss, die auf Initiative von ZertSozial am Audit teilnehmen möchten. Dann entscheidet der Auftraggeber über die Teilnahme dieser Gäste
- Folgende besondere Anlässe können nach Prüfung durch die Zertifizierungsstelle zu kurzfristig angekündigten Audits führen: Beschwerden durch Kund*innen der Organisation, Konsequenzen von schwerwiegenden Änderungen der Organisation und des Managements, z.B. Rechts- oder Organisationsform, wirtschaftliche oder Besitzverhältnisse, neue Standorte und Kontaktadressen usw.
- Voraussetzung für die Zertifikatserteilung bzw. -bestätigung ist die fristgerechte Behebung der Nichtkonformitäten und die fristgerechte Begleichung der Rechnung.
- 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.

- 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 Anwendungsbereich des Zertifikats
 - Personelle Veränderungen der Ansprechpartner:innen
 - Verletzung von Rechtsvorschriften
 - Änderung der Zahl der beschäftigten Mitarbeiter:innen (insbesondere der Vollzeitkraftäquivalenten=VZK).
- 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 seines 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 Dokumenten und Akten im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens. Bei allen dem Auftraggeber überlassenen Unterlagen sind die Urheberrechte von ZertSozial zu beachten.

4. Geltungsbereich

Diese Bestimmungen gelten für das gesamte Zertifizierungsverfahren und umfassen:

- Erstzertifizierung,
- Überwachungsaudits,
- Rezertifizierungsaudits,
- Erweiterungsaudits,
- Sonderaudits aus besonderen Anlässen,
- Zertifikatsübernahmen.

5. Rechtliches

Vertragsbeginn und Vertragsdauer

- Der Vertrag beginnt mit dem Datum der Unterzeichnung und läuft gemäß der Spezifikation bis zum Ende des vereinbarten Zertifizierungs- oder Zulassungszyklus.
- Eine vorzeitige Beendigung des Vertrags ist nur mit einer Frist von 6 Monaten bis zum Zieltermin (Tag/Monat der Zertifikatserteilung) des nächsten Überwachungsaudits möglich. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.
- Eine fristlose Kündigung aus wichtigem Grund durch den Auftragnehmer ist möglich.

Terminierung / Verschiebung/Absage

- Prinzipiell werden die Termine zwischen dem Auftraggeber und der Auditleitung abgesprochen.
- Ein Verschieben des Termins auf Wunsch des Auftraggebers kann nur einvernehmlich mit der Auditleitung im Rahmen vorgegebener Fristen erfolgen.
- Falls es zu Absagen von Seiten des Auftraggebers kommt, muss dies der Zertifizierungsstelle gemeldet und die möglichen Konsequenzen (z.B. Aussetzung, Sonderkündigung, Entzug des Zertifikats) besprochen werden.
- Bei Absagen innerhalb 12 Wochen zum vereinbarten Termin werden die bereits erbrachten Leistungen und 50% der ausgefallenen Phase der Leistung zuzüglich der ggf. bereits entstandenen Reisekosten in Rechnung gestellt.
- Kosten, die dem Auftraggeber durch eine Verschiebung oder Absage durch den Auftragnehmer entstehen, können nicht in Rechnung gestellt werden.

Die Vergütung wird innerhalb des Angebots geregelt.

Hinzu kommen die entstandenen Reisekosten der Auditor*innen:

Bahn/Flug/Taxi/ Übernachtung	<p>Die Auditor*in/Expert*in stellt üblicherweise die Bahnfahrt incl. Reservierung der 2. Klasse in Rechnung.</p> <p>Abweichend: Bei Verwendung einer Bahncard, werden 10 % vom realen Fahrpreis (incl. Reservierung) zusätzlich berechnet, unabhängig von der gewählten Klasse.</p> <p>Wenn eine Bahncard 100 genutzt wird, wird der Fahrpreis 2. Klasse, belegt durch die Bahnauskunft (frühzeitig vor Reisebeginn), berechnet.</p> <p>ZertSozial bemüht sich um einen regionalen Einsatz der Auditor*innen. Sollte dies nicht möglich sein, können zusätzliche Übernachtungskosten durch eine Vorabend-Anreise und eine spätere Abreise anfallen.</p> <p>Wünschenswert ist eine Buchung des Hotels incl. Frühstück durch den Auftraggeber. Die Auditor*innen sind bei Selbstbuchung angehalten, angemessen günstige Hotels zu wählen.</p>
Fahrtzeit	Fahrtzeiten können in Rechnung gestellt werden.
PKW	0,45 €/km. Änderungen auf Grund von erhöhten Treibstoffkosten sind vorbehalten und werden rechtzeitig kommuniziert. Weitere Kosten wie Parken werden auf Nachweis in Rechnung gestellt.
Tagesspesen	Werden nicht berechnet.

Rechnungsstellung:

Eine Rechnung wird nach der Leistungserbringung (ggf. bereits nach einer Phase der Leistungserbringung) erstellt und ist zahlbar innerhalb von 21 Tagen nach Zugang der Rechnung per E-Mail.

6. Datenschutz bei der Auditdurchführung

Die Arbeit von personenbezogenen Dienstleistungsorganisationen erfordert die Einsichtnahme von personenbezogenen Daten und Informationen über die betreute Person, hauptsächlich in

- die erhobenen Probleme und Ressourcen für die betreute Person
- die Ziele der Dienstleistung für die betreute Person
- die Planung und Durchführung von Maßnahmen mit und für die betreute Person und
- die Evaluation der Leistungen für die betreute Person.

Diese personenbezogenen Daten werden zur Kenntnis genommen, jedoch werden keine analogen oder digitalen Kopien für die Auditnachweisdokumentation erstellt.

Auch Daten von Mitarbeitenden der Organisation gehören zu diesen Informationen.

Um der Auditor:in zu ermöglichen, die Konformität des umgesetzten (QM)-Systems mit den Anforderungen der Organisation und den Anforderungen wie z.B. ISO 9001 festzustellen, ist es erforderlich für die Auditor:in, in Stichproben diese personenbezogenen Daten zur Kenntnis zu nehmen.

Auditor:innenkodex

Alle AuditorInnen von ZertSozial werden in einem Auditor:innenkodex zur Geheimhaltung verpflichtet. Dies schließt die Geheimhaltung über die Inhalte und Ergebnisse des Audits, als auch die Geheimhaltung über die zur Kenntnis genommenen Daten und Informationen über die Klienten der Organisation ein.

Vorgehensweise

Auditgespräch:

Im Rahmen des Auditgesprächs erhebt die Auditor:in Informationen durch z.B. Einsichtnahme in Dokumente (der Organisation, der Klient:innen, von Mitarbeiter:innen), durch Gespräche mit Mitarbeiter:innen, durch Beobachtungen, durch Gespräche mit Klient:innen der auditierten Organisation und/oder deren Vertreter.

Ziel ist, generelle Rückschlüsse auf die Dienstleistungsqualität zu erhalten, um valide Feststellungen zur Konformität treffen zu können.

Dies gilt sowohl für Audits, die vor Ort in Präsenz, als auch für Audits, die remote, also per Videokonferenz, durchgeführt werden. Unter keinen Umständen werden Videokonferenzen aufgezeichnet, in denen personenbezogene Daten besprochen oder hochgeladen werden.

Für die Ermöglichung der Einsichtnahme in Klient:innendokumente, Beobachtungen und Gespräche über die Klientin sorgt die auditierte Organisation im Rahmen der Datenschutzgrundverordnung.

Einsichtnahme in Dokumente mit mitarbeiterbezogenen Informationen/Daten:

Wenn bei ISO-basierten Audits Einblick in Mitarbeiter:innenakten genommen werden soll, um z.B. die Einarbeitung nachzuvollziehen, wird eine Mitarbeiter:in ausgewählt, die an diesem Tag ihre persönliche Einwilligung in die Einsichtnahme geben kann. Die Bereitschaft der betreffenden Mitarbeiter:in zum Interview mit der Auditor:in gehört mit zu dieser Einwilligung.

Auditdokumente:

Auditplan:

Im Auditplan werden in der Regel auch die Personen benannt, mit denen die AuditleiterIn während des Audits spricht. Die AuditorInnen von ZertSozial vereinbaren die Auditpläne ausschließlich mit VertreterInnen der obersten Leitung der Organisation. Die Organisation entscheidet, wie mit dem Auditplan innerhalb der Organisation umgegangen wird.

Auditcheckliste:

Dort werden Feststellungen zu Konformitäten und Nichtkonformitäten, eingesehene Dokumente, Gespräche etc. dokumentiert. Namen von Klient:innen und Mitarbeiter:innen werden dort nicht rückverfolgbar festgehalten.

Auditbericht:

Feststellungen zu Konformitäten (und Nichtkonformitäten) werden dort aufbereitet und berichtshaft festgehalten. Namen von Klient:innen und Mitarbeiter:innen werden dort nicht rückverfolgbar festgehalten. Der Name von Führungskräften und wichtigen Funktionsträgern können dort erwähnt werden.

Nach dem 2. Überwachungsaudit löscht bzw. vernichtet die Auditor:in alle Nachweisedokumente, die sie bis dahin gespeichert hat.

ZertSozial speichert höchstens 2 Auditzyklen und achtet auf das Prinzip der Datensparsamkeit.

Dateien zum Audit werden von ZertSozial und seinen Auditor:innen an die Organisationen mit Hilfe eines Verschlüsselungsdienstes oder anderer Datensicherungsmethoden versandt.

Im Rahmen der jährlichen Begutachtungen von ZertSozial durch die DAkkS wird gehalten, folgende Dokumente bereitzustellen:

- Vertragsdokumente
- Verfahrensdokumente
- Nachweise zur Umsetzung des QM-Systems.

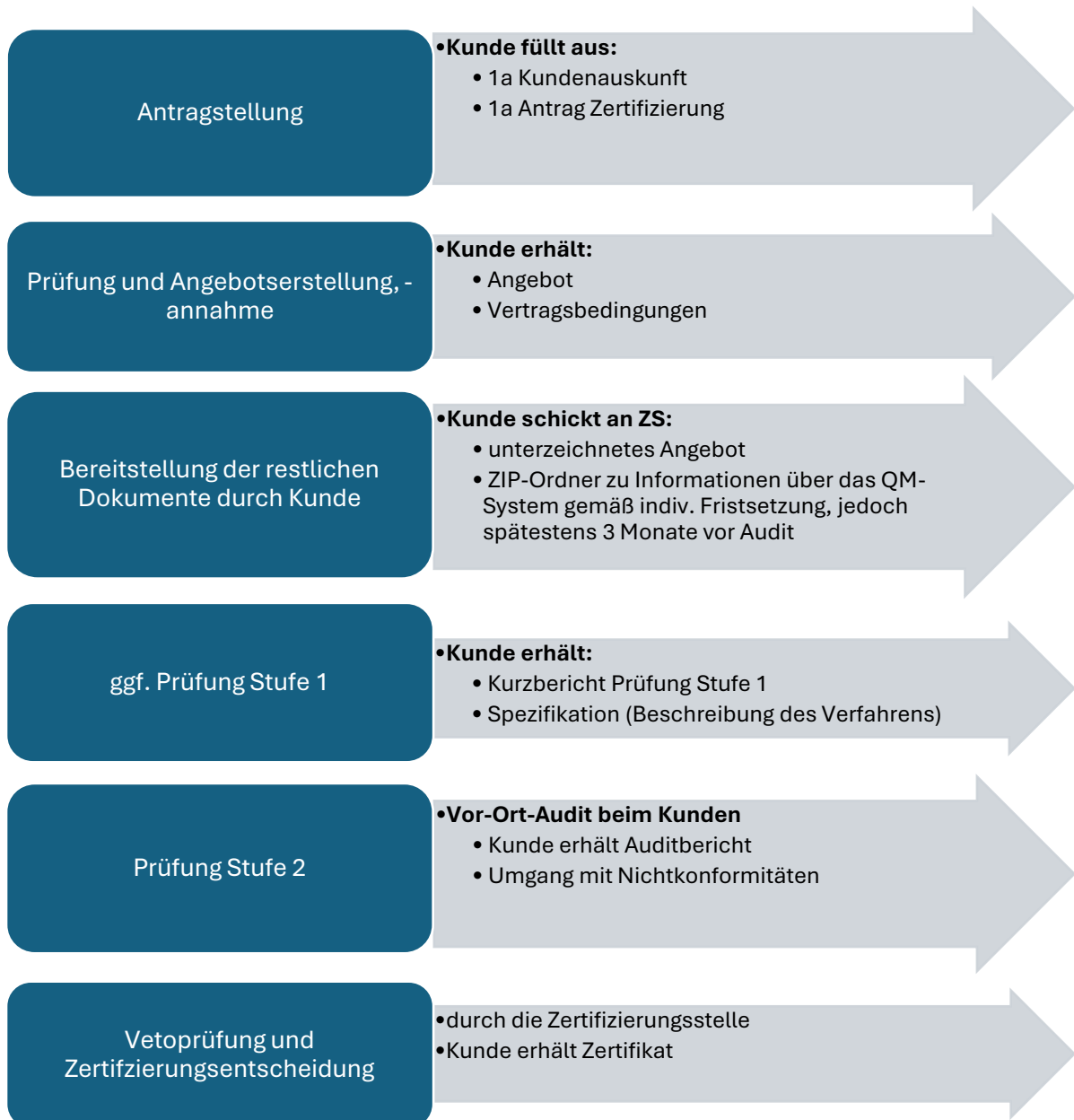
Dokumente (Daten und Informationen) der Klient:innen und Mitarbeiter:innen sind anonymisiert in der Auditcheckliste dokumentiert. Eine Rückverfolgbarkeit ist ausgeschlossen und ist nicht Ziel des Audits.

Diese Datenschutzerklärung für die Durchführung von Audits ergänzt die allgemeine Datenschutzerklärung, die sich auf der Homepage von ZertSozial („Über uns“) befindet.

7. Besonderheit Mehrstandorteverfahren (MSV)

- Wird ein Unternehmen, das mehrere Standorte unterhält, nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert, so sind diese Standorte zumindest stichprobenartig ebenfalls zu auditieren. Die Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren Standorten mit ähnlichem Tätigkeitsprofil und unter einem einheitlichen Managementsystem kann durch die Anwendung eines Stichprobenverfahrens erfolgen.
 - Die Organisation prüft, ob alle Kriterien für die Durchführung eines Mehrstandorteverfahrens erfüllt sind:
 - Die Organisation muss keine einzelne Rechtsperson sein, jedoch müssen alle Standorte eine rechtliche/vertragliche Bindung mit der Zentrale der Organisation haben
 - Die Zentrale ist Teil der Organisation und darf nicht an eine externe Organisation ausgegliedert sein
 - Die Organisation muss nachweisen, dass das Managementsystem in der Lage ist, die geplanten Ergebnisse an allen Standorten zu erreichen
 - Die Organisation (mit den Standorten) hat ein gemeinsames, einziges Managementsystem.
 - Die Zentrale legt das QM-System fest, überwacht, entwickelt es weiter und auditiert es (intern).
 - Die Zentrale stellt sicher, dass Daten von allen Standorten erhoben und analysiert werden und muss nachweislich die Befugnis und Fähigkeit haben, organisatorische Veränderungen (Systemdokumentation, Systemveränderung, Managementbewertung, Beschwerden, Bewertung von Korrekturmaßnahmen, Planung interner Audits und Bewertung der Ergebnisse, gesetzliche und behördliche Anforderungen) zu veranlassen.
 - Das Managementsystem unterliegt einer zentralen Managementbewertung
 - Die Zentrale muss das Recht haben, Korrekturmaßnahmen von den Standorten einzufordern.
 - *Die Auswahl der Standorte nimmt die Zertifizierungsstelle vor nach den jeweils relevanten Kriterien wie*
 - *Ergebnis interne Audits*
 - *Beschwerden*
 - *Komplexität des Managementsystems*
 - *Dienstleistungsangebot*
 - *Zusätzlich: zufällige Auswahl*
-

8. Von Antragsstellung bis Zertifizierungsentscheidung in der Kurzdarstellung



9. Zertifizierungsprozess

Anlässe einer Prüfung Stufe 1:

- Zertifizierungsaudits
- Erweiterung des Anwendungsbereichs (z.B. weitere Standorte, weiterer Scope)
- Überleitung zu einer anderen Norm oder Normversion
- Übernahme eines Zertifikats einer anderen Konformitätsbewertungsstelle/ Zertifizierungsgesellschaft
- wesentliche gesetzliche oder organisationale Veränderungen
- Bei Rezertifizierungsaudits, wenn davon auszugehen ist, dass wesentliche Veränderungen im System stattgefunden haben.

Ablauf des Zertifizierungsprozesses:

• Audit Stufe 1:

- Beurteilung der Zertifizierungsbereitschaft durch die Einsichtnahme in das dokumentierte QM-System, Gespräche, Informationen auf der Homepage
- Prüfung von strukturellen Gegebenheiten (Organigramm, Anwendungsbereich, ausgelagerte Dienstleistungen, nicht zutreffende Normanforderungen, etc.)
- Prüfung der Managementbewertung, internem Audit und weiterer Dokumentation (ZS stellt Ihnen einen ZIP-Kundenordner zum Einreichen der Dokumente zur Verfügung).
- Gespräch mit Schlüsselpersonen (z.B. Qualitätsbeauftragte).
- Prüfung der Konformität mit der Zertifizierungsgrundlage
- Ergebnis: Bericht mit Hinweisen zu Nichtkonformitäten.
 - Sie müssen nachweislich bis zur Empfehlung der Weiterführung Stufe 2 behoben sein. Kann abschließend nicht positiv festgestellt werden, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist, erfolgt der Abbruch des Zertifizierungsverfahrens nach dem Audit Stufe 1.
 - Hinweise, die im Vorfeld nicht behoben werden, können zu einem Hinweis oder zu einer Abweichung in der Stufe 2 Prüfung führen.
 - Die Stufe 1 wird vor Ort abgeschlossen.
 - Die Stufe 1 Prüfung und die Stufe 2 Prüfung dürfen nicht mehr als 6 Monate auseinander liegen, andernfalls muss die Stufe 1 Prüfung wiederholt werden.

• Audit Stufe 2:

- Auditplanung durch die Auditleitung
 - Die Auditleitung erstellt, in Absprache mit der auditierten Organisation, den Auditplan. Dabei ist ein besonderes Augenmerk auf die Richtigkeit der Angaben zu legen (z.B. Bezeichnung Organisation, Standorte, Anwendungsbereich). Nötige Korrekturen sind mit der Auditleitung abzustimmen. Im Auditplan werden u.a. auch die Dokumente aufgeführt, die die Auditor:in ggf. für die Nachweisführung von ZertSozial gegenüber der Akkreditierungsstelle (DAkKS) benötigt.

-
- Der Auditplan wird durch die Zertifizierungsstelle freigegeben und von der Auditor:in an den Ansprechpartner/Qualitätsbeauftragte geschickt
 - Vor-Ort-Bewertung der Wirksamkeit des Managementsystems.
 - Befragungen, Dokumenteneinsicht, Begehung, Beobachtungen und Gespräche mit relevanten Interessierten Parteien.
 - Die Auditor:innen sammeln Nachweise (Dokumente) ein zur Nachweisführung gegenüber den Vetoprüfer:innen und ggf. der DAkkS.
 - 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.
 - Abschlussgespräch mit Bewertung und Empfehlungen
 - An diesem Gespräch nehmen mindestens die Oberste Leitung und/oder eine Stellvertreter:in und die Beauftragte für Qualität teil. Die leitende Auditor:in berichtet über die Ergebnisse des Verfahrens und spricht ggf. eine Empfehlung zur Zertifizierung aus.
 - Falls offene Punkte und Meinungsverschiedenheiten nicht geklärt werden konnten, und/oder Beschwerden über das Auditteam vorliegen, kann sich die Organisation an die Leitung der Zertifizierungsstelle wenden. Auf der Website von ZertSozial wird dazu ein Beschwerdeticket vorgehalten. Beschwerden können auch telefonisch geäußert werden.
 - Vetoprüfung und Zertifizierungsentscheid durch die Geschäftsstelle
 - Dokumentation im Auditbericht.
 - Die Dokumentation erfolgt für den Kunden im Auditbericht. Der Auditbericht wird an den Beauftragten für Qualität per verschlüsselter Mail versandt, falls nichts anderes gewünscht wird. Die Rechnung mit einem Link zur Kundenbefragung geht per Mail zu. Der Bericht wird als „Auditbericht offen“ (bei nötigen Maßnahmen durch den Kunden) oder als „Auditbericht“ (bei abgeschlossenem Verfahren) geschickt.
 - Zertifikatserteilung
-

10. Zertifikatserteilung und Überwachung

1. Zertifikatserteilung mit einer Laufzeit von 3 Jahren.
2. Erste Überwachung nach dem Zertifizierungsaudit spätestens 12 Monate nach Zertifikatserteilung.
3. Ansonsten: jährliche Überwachungsaudits innerhalb von +/- 3 Monaten um den Zieltermin.
4. In einem Abstand von ca. 3-6 Monaten zum vereinbarten Termin werden die Bevollmächtigten des Trägers/der Einrichtung gefragt, ob sich
 - Veränderungen im QM-System und/oder
 - Anwendungsbereich und/oder
 - bei den VZK (Vollzeitkraftäquivalente), etc. ergeben haben
5. Rezertifizierung mindestens 1 Monat, maximal 3 Monate vor Ablauf des Zertifikats.
6. Falls Nichtkonformitäten festgestellt werden, müssen diese innerhalb festgelegter Fristen korrigiert werden (siehe 5.).

11. Auswahl Auditteam

Auf Wunsch erhält der Kunde ein Kurzprofil der Mitglieder des Auditteams. Mitglieder des Auditteams können nur abgelehnt werden, wenn Wettbewerbsbedenken oder Bedenken bzgl. Parteilichkeit vorhanden sind. In der Regel werden Auditor:innen für 3 Jahre in einem Verfahren eingesetzt. Spätestens nach 6 Jahren wird ein Auditor:innenwechsel vorgenommen.

12. Umgang mit Abweichungen und Hinweisen (Nichtkonformitäten)

Bewertung	Bedeutung für die Konformität mit der Norm	Maßnahmen für den Auftraggeber im Sinne einer Weiterführung des Verfahrens
A (Abweichung) (wesentliche Nichtkonformität)	<p>Wenn die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen beeinträchtigt ist.</p> <p>z.B. Produkte/Dienstleistungen erfüllen die festgelegten Anforderungen nicht; z.B. Prozessmanagement nicht wirksam</p> <p>Eine Mehrzahl an Hinweisen zu demselben Themenbereich können eine Abweichung ergeben.</p>	<p>Die Nichtkonformitäten müssen nachweislich vor der Zertifizierungsentscheidung behoben sein.</p> <p>Zusätzlich muss ein Maßnahmenplan mindestens mit der Beschreibung der Korrekturmaßnahme, einer Ursachenanalyse und einer Ausmaßanalyse (sind andere Prozesse, Systemteile, Standorte etc. betroffen) eingereicht werden.</p> <p>Fristen: ZA/RZ: Abweichungen müssen bis drei Monate nach dem Audittermin, spätestens bis zum Zieltermin (s. Zertifikat) geschlossen sein. ÜA: Abweichungen müssen nach 3 Monaten zum Audittermin bzw. bis spätestens 3 Monate nach Zieltermin (s. Zertifikat) geschlossen sein.</p>
H (Hinweise) (untergeordnete Nichtkonformität)	<p>Es sind einzelne Anforderungen der Norm nicht ausreichend erfüllt.</p> <p>Die Fähigkeit des Managementsystems die Ergebnisse zu erreichen sind nicht beeinträchtigt.</p>	<p>Ein Maßnahmenplan mit mindestens mit der Beschreibung der Korrekturmaßnahme, einer Ursachenanalyse und einer Ausmaßanalyse (sind andere Prozesse, Systemteile, Standorte etc. betroffen) muss erstellt werden.</p> <p>Fristen: Der Maßnahmenplan muss <u>vor</u> der Zertifizierungsentscheidung/Entscheidung zur Aufrechterhaltung des Zertifikats eingereicht werden, die Maßnahmen müssen bis zum nächsten Audit bearbeitet/umgesetzt sein.</p> <p>Bei der Fristsetzung zur Erledigung der einzelnen Maßnahmen muss auf die Kritizität der Nichtkonformitäten geachtet werden.</p>

Die Bestätigung der Angemessenheit von Maßnahmenplan und Nachweisen der Behebung von Abweichungen kann durch Prüfung von Unterlagen oder im Rahmen eines Nachaudits erfolgen.

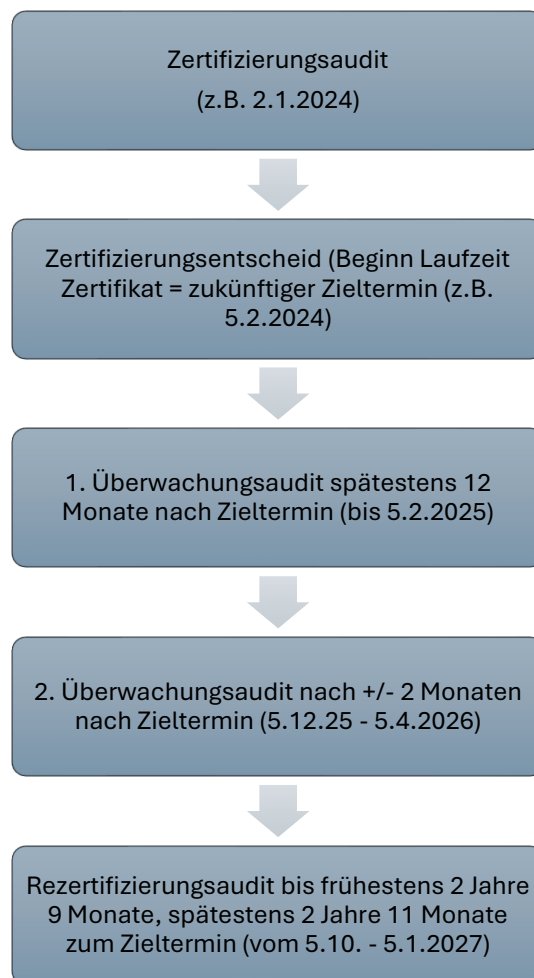
Wenn die Bearbeitung einer Abweichung nicht über die Prüfung von Dokumenten validiert werden kann, besteht die Möglichkeit der Durchführung eines kostenpflichtigen Nachaudits.

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.

Werden die vereinbarten Fristen nicht eingehalten, gilt das Audit als nicht bestanden. Es kann kein Zertifikat erteilt werden.

Bei Überwachungs- und Rezertifizierungsverfahren, die nicht rechtzeitig abgeschlossen werden können, entscheidet der Träger/die Einrichtung über das weitere Vorgehen, ob eine „Aussetzung“ oder die Beendigung des Zertifikats gewünscht wird. Bei einer Aussetzung und einer Beendigung muss das Zertifikatssymbol aus den Geschäftsunterlagen (auch Homepage) herausgenommen werden und darf nicht mehr verwendet werden.



(Schaubild: Kurzdarstellung der einzuhaltenden Fristen im Zertifizierungszyklus)

13. Verwendung von Zertifikat und Zertifikatsymbol

Für die Organisation, die von ZertSozial ein Zertifikat bekommen hat, gelten folgende Bedingungen für die Verwendung:

- Das Symbol darf nur gemeinsam mit dem Namen der Organisation verwendet werden.
- Das ZertSozial-Symbol darf für geschäftliche Zwecke verwendet werden. Die Verwendung ist jedoch beschränkt auf geschäftliche Korrespondenz und Werbezwecke wie Homepage und Broschüren. Dabei ist der Geltungsbereich wie er auf dem Zertifikat angegeben ist einzuhalten und zu benennen.
- Der Inhaber des Zertifikats hält sich an die Regeln des lautereren Wettbewerbs. Eine missbräuchliche Verwendung des Zertifikats von ZertSozial ist zu unterlassen.
- Der Inhaber eines ZertSozial-Zertifikats erhält auf Wunsch ein reprofähiges ZertSozial-Zertifikatsymbol. Er wird es jedoch nicht in irgendeiner Form ändern. Hinzugefügt werden kann die Registriernummer des betreffenden ZertSozial-Symbols und ein erläuternder Text.
- Zertifikate und Zertifikatssymbol werden auch als digitale Dateien zur Verfügung gestellt und gelten nur in Verbindung mit dem Originalzertifikat und für die Laufzeit des Zertifikats.
- Die Verwendung des Zertifikatsymbols ist auf juristische und natürliche Personen bezogen. Es darf nicht ohne Genehmigung auf Dritte oder Nachfolger übertragen werden.
- Bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zertifizierung ist die Verwendung aller Werbematerialien, die jeglichen Bezug auf die Zertifizierung enthalten, einzustellen und die vom Zertifizierungsprogramm geforderten Maßnahmen zu ergreifen (z. B. die Rückgabe von Zertifizierungsdokumenten) sowie alle anderen erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen;
- Bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zertifizierung erlischt das Recht auf Verwendung des ZertSozial-Zertifikats und des Symbols.
- Die Verwendung des Akkreditierungssymbols der DAkkS ist nur der Zertifizierungsstelle gestattet und nicht der zertifizierten Organisation.

Die vorsätzliche oder grob fahrlässige Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmungen zieht die Löschung der Registrierung nach sich.



15. Sonderfälle

- **Erweiterungsaudits:** Anpassung des Zertifikatsumfangs, z. B. bei neuen Standorten oder Prozessen. Der Kunde muss rechtzeitig auf die Zertifizierungsstelle zukommen. Die Gültigkeitsdauer des Zertifikats ändert sich dadurch nicht.
- **Audits aus besonderen Anlässen:** Kurzfristige Audits aufgrund von Beschwerden oder wesentlichen Änderungen in der Organisation.
- **Zertifikatsübernahme:** Mögliche Übernahme von Zertifikaten anderer DAkKS-akkreditierter Zertifizierungsstellen. Ausgesetzte Zertifikate oder solche, bei denen die Gefahr einer Aussetzung besteht, dürfen nicht übernommen werden. Offene Nichtkonformitäten sollten, soweit praktikabel, noch vor der Übernahme mit der bisherigen Zertifizierungsstelle geklärt werden. Anderenfalls müssen sie im Audit behandelt werden. Das weitere Überwachungsprogramm richtet sich nach dem bisherigen.
- **Kombi-Audits ISO + AZAV:** Für Kombi-Audits erhält der Kunde die Vertragsbedingungen ZS (ISO 9001-Verfahren) **und** die Vertragsbedingungen ZS (AZAV-Verfahren). Beide gelten gleichberechtigt.

16. Beschwerden

- Beschwerden über das Auditverfahren, die Zertifizierungsstelle, etc. sind mündlich oder schriftlich einzureichen.
- ZertSozial prüft und entscheidet mit begründetem Bescheid.
- Das Beschwerdeverfahren ist auf der ZertSozial-Website beschrieben.

17. Einsprüche

- Einsprüche der Auftraggeber:in gegen eine Zertifizierungsentscheidung können mündlich und schriftlich erfolgen. Ein Einspruch muss spätestens 6 Wochen nach der Zertifizierungsentscheidung möglichst 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.

18. 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. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen, wenn ZertSozial und seine Mitarbeiter:innen nur leicht fahrlässig gehandelt haben – dies gilt für Fehler bei Vertragsverhandlungen, Vertragsverstöße und unerlaubte Handlungen. 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 Schadensersatzansprüche, soweit sie wirksam werden, erlöschen, gleich aus welchem Rechtsgrund, 6 Monate nach Erbringung der Leistung durch ZertSozial.

19. Aussetzung des Zertifikats innerhalb des Zertifizierungszyklus

- 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 (Aussetzung für max. 6 Monate, der Zieltermin verändert sich nicht)
 - 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 Anwendungsbereich 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.

- Die Aussetzung wird mit der Zertifikatsnummer und dem Datum der Aussetzung des Zertifikats auf der Homepage von ZertSozial veröffentlicht.
-

20. Zertifikatsmissbrauch

- ZertSozial kann unangekündigte Audits zur Einhaltung der Zertifizierungsbestimmungen durchführen.
 - 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.
-

21. 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 Anwendungsbereich 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.

22. 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.
-

23. Schlussbestimmungen

- ZS behält sich vor, diese Vertragsbedingungen jederzeit zu ändern. Wesentliche Änderungen werden dem Vertragspartner in Textform mitgeteilt und gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber/Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen widerspricht.
- Salvatorische Klausel: Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsbedingungen unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Der Auftraggeber und der Auftragnehmer verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.