

EQUASS ASSURANCE VERFAHREN

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	Error! Bookmark not defined.
2. Bewerbung und Selbstbewertung.....	Error! Bookmark not defined.
3. Auswahl des Auditors	5
4. Audit	6
5. Zertifizierung	Error! Bookmark not defined.
6. Weiteres Audit.....	10
7. Anferchtung und Beschwerden.....	11

© 2012 by European Quality for Social Services (EQUASS)

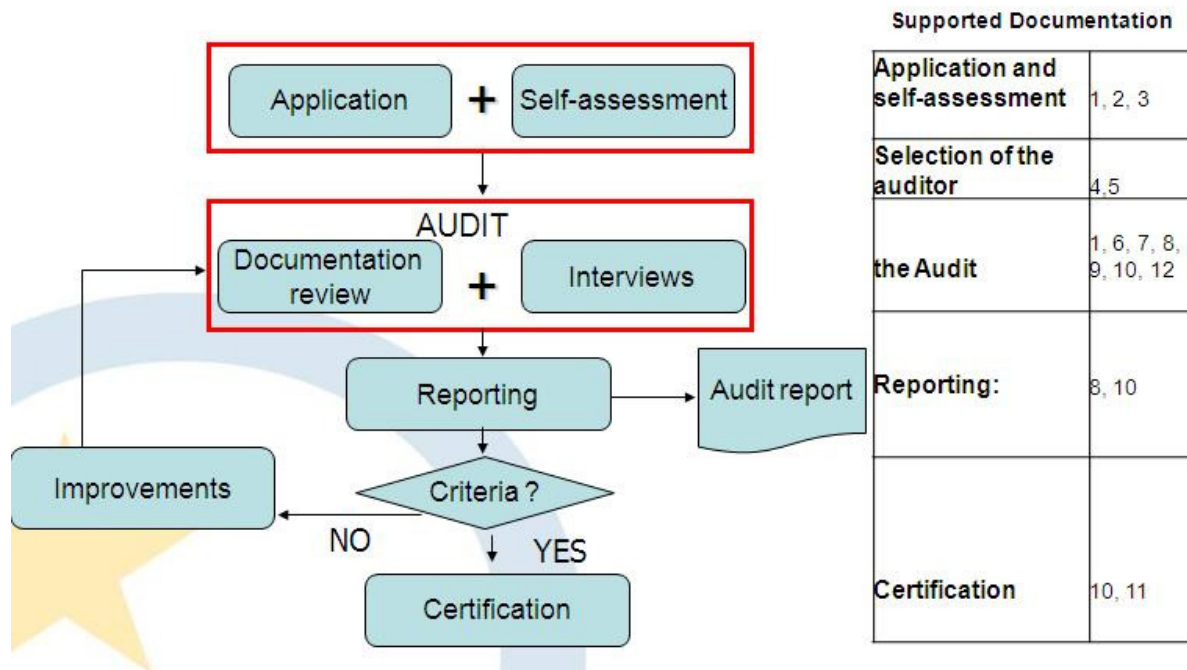
All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying and recording or otherwise without the prior written permission of EQUASS

1. Einleitung

eQuass (Europäische Qualität im Sozialsektor) ist ein europäischer, sektorspezifischer Qualitätsrahmen für Unternehmen und Organisationen, die Sozildienstleistungen erbringen und die sich den grundlegenden Werten und Qualitätsprinzipien des Sozialsektors verschrieben haben. eQuass trägt dazu bei, die Dienstleistungen im Sozialsektor zu verbessern und die Dienstleister zu ermutigen, Qualität und Kontinuierliche Verbesserung anzustreben mit dem Ziel, Leistungsnehmern eine einheitliche gute Qualität der Dienstleistungen in ganz Europa garantieren zu können.

eQuass arbeitet mit fein abgestimmten Kriterien, Leistungsindikatoren und einem externen Auditverfahren. Hervorzuheben ist, dass alle Prozesse und Verfahren von einem unabhängigen Gremium, dem Europäischen Awarding-Komitee, überwacht werden. In diesem Gremium kommen Vertreter der wichtigsten interessierten Gruppen des Sozialsektors aus ganz Europa zusammen. Außerdem werden die Prozesse und Verfahren laufend auf der Grundlage von Rückmeldungen von Bewerbern und Auditoren überprüft und verbessert.

Dieses Dokument gibt einen Überblick über das Verfahren der Zertifizierung nach eQuass Assurance und ist verbindlich für die Bewerber, die Auditoren und die Geschäftsstelle von eQuass. Die Beschreibung gibt das Verfahren chronologisch wieder und verweist auf weitere Dokumente, die den Prozess unterstützen. Unten wird das Verfahren als Flussdiagramm dargestellt. Die Nummern der zugehörigen Dokumente stimmen mit den hier genannten Dokumenten überein.



Liste der zugehörigen Dokumente

- 1 eQuass Assurance Bewerbungsformular (beinhaltet die Checkliste zur Selbstbewertung)
[EQ-ASS_APP_004FOR_ENSSGI2012-Application Form](#)
- 2 Richtlinien der eQuass Assurance Bewerbung
[EQ-ASS_APP-029GUI_ENSSGI2012-Guidelines for Assurance Application](#)
- 3 Administrative Checkliste
[EQ-ASS_APP_008ACL_ENSSGI2012-Administrative Checklist](#)
- 4 Profil des Auditors / der Auditoren
[EQ-ALL_TRN-028PRO_ENSSGI2012-Auditor Profile](#)
- 5 Ethische Richtlinien / Ethikcode für Auditoren
[EQ-ALL_AUD_022ETH-Code of Ethics](#)
- 6 Formular zur Vorbereitung des Vor-Ort-Besuchs
[EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)
- 7 Checkliste für Auditoren
[EQ-ASS_AUD_009ACL_ENSSGI2012-Checklist for Auditors](#)
- 8 Auditbericht [EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012-Audit Report](#)
- 9 Zusätzliche Informationen (beinhaltet das Logo)
[EQ-ASS_APP_007ADD_ENSSGI2012-Additional Information Form](#)
- 10 Überblick über die zertifizierten Unternehmen und Organisationen
[EQ-ASS_INF_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)
- 11 Fragebogen / Formular für Rückmeldungen
[EQ-ALL_CER_014EVA_ENSSGI2012-Audit evaluation form](#)
- 12 Preisliste (zur Kalkulation der Preise auf Tagesbasis bei mehrtägigen Vor-Ort-Besuchen)
[EQ-ALL_COR-030PRI-EQUASS Pricing Document \(Internal\)](#)

2. Bewerbung und Selbstbewertung

- **Bewerbungsunterlagen**

Der Bewerber ist berechtigt, den Umfang seiner Bewerbung für eQuass Assurance festlegen. Die Bewerbung kann sich auf das gesamte Unternehmen bzw. die gesamte Organisation im Sozialsektor beziehen, aber auch nur auf eine einzelne Abteilung oder einen Geschäftsbereich des Unternehmens bzw. der Organisation. Eine wesentliche Voraussetzung für die Bewerbung ist, dass sich die Dienstleistungen des Bewerbers an einem oder an mehreren Standorten direkt an Menschen richten, die diese Leistungen in Anspruch nehmen. Der Umfang der Bewerbung wird im Bewerbungsformular angegeben, die Zertifizierung bezieht sich spatter ausdrücklich auf eben diesen Umfang. Eine Bewerbung kann zu jeder Zeit eingereicht werden.

Die Selbstbewertung führt der Bewerber selbst anhand der Checkliste durch, die dem Bewerbungsformular beiligt. Der Bewerber legt dar, ob sein Unternehmen /seine Organisation die Kriterien von eQuass erfüllt, indem er 100 Fragen beantwortet. Die Belege für die Angaben werden im Bewerbungsformular benannt, damit der Auditor weiß, wo und wie er die Angaben überprüfen kann.

- ✓ *Zugehörige Dokumente:*

1. eQuass Assurance Bewerbungsformular (beinhaltet die Checkliste zur Selbstbewertung)
[EQ-ASS_APP_004FOR_ENSSGI2012-Application Form](#)
2. Richtlinien der eQuass Assurance 'Bewerbung'
[EQ-ASS_APP-029GUI_ENSSGI2012-Guidelines for Assurance Application](#)

- **Überprüfung der Unterlagen**

Die eQuass-Geschäftsstelle überprüft zunächst, ob der jeweilige Bewerber die Voraussetzungen für eine Bewerbung erfüllt. Sollten Informationen fehlen oder sollten das Bewerbungsformular oder die Checkliste nicht vollständig ausgefüllt sein, wird der Bewerber gebeten, die fehlenden Angaben nachzureichen. Das Zertifizierungsverfahren geht erst weiter, wenn die Bewerbungsunterlagen vollständig sind.

- ✓ *Zugehöriges Dokument:*

3. Administrative Checkliste-[ASS_APP_008ACL_ENSSGI2012-Administrative Checklist](#)

3. Auswahl des Auditors

Ein eQuass-Auditor führt das externe Audit durch. Er wird dafür von der eQuass-Geschäftsstelle ausgewählt. Der Auditor ist unabhängig und qualifiziert. Das heißt, er hat erfolgreich an einer Weiterbildung zum eQuass-Auditor teilgenommen und wurde vom Europäischen Awarding-Komitee offiziell bestellt. Bestellte Auditoren müssen spätestens nach drei Jahren an Fortbildungen zu eQuass teilnehmen. Eine vollständige Liste aller offiziell bestellten eQuass-Auditoren finden Sie auf der Internetseite von eQuass.

Der Auditor hat Kenntnisse über die grundlegenden Ansätze des Qualitätsmanagements, über die Qualitätsprinzipien von eQuass und über die Kriterien und Indikatoren von eQuass Assurance. Er ist Experte für Auditmethoden. Der Auditor ist verantwortlich für den gesamten Ablauf des Audits einschließlich des Entwurf seines Auditberichts.

Die eQuass-Geschäftsstelle unterstützt und überwacht den Auditor während des gesamten Auditprozesses.

✓ *Zugehörige Dokumente:*

4. Profil des Auditors / der Auditoren

[EQ-ALL_TRN-028PRO_ENSSGI2012-Auditor Profile](#)

5. Ethische Richtlinien /Ethikcode für Auditoren

[EQ-ALL_AUD_022ETH-Code of Ethics](#)

4. Audit

Ob ein Bewerber die Anforderungen von eQuass Assurance tatsächlich erfüllt, wird im Audit überprüft. Das Audit basiert auf den Informationen aus dem Bewerbungsformular und auf den Ergebnissen der Selbstbewertung. Das Audit wird in vier Schritten abgehalten:

- **Durchsicht der Unterlagen**

Der Auditor erhält in digitaler Form ein Exemplar des Bewerbungsformulars, der Selbstbewertung und zugehöriger Dokumente. Er sichtet und bewertet die ihm somit vorliegenden Informationen.

Darauf basierend legt der Auditor Prioritäten für den Vor-Ort-Besuch und für seine Gespräche, Interviews und Überprüfung der Dokumente fest. Er legt auch eine Liste von bis zu 15 Dokumenten fest, die ihm während des Vor-Ort-Besuchs zur Verfügung gestellt werden müssen.

- **Vorbereitung des Vor-Ort-Besuchs**

Der Auditor sendet dem Bewerber einen Vorschlag zur Vorbereitung und den Programmablauf seines Vor-Ort-Besuchs, und zwar mindestens zwei Wochen (zehn Werktagen) vor dem gemeinsam abgestimmten Datum des Besuchs. Der Bewerber muss dem Vorschlag zur Vorbereitung und dem Programmablauf zustimmen und dies dem Auditor und seinen Mitarbeitern mitteilen. Der Auditor benutzt das Formular zur Vorbereitung des Vor-Ort-Besuchs, um den Beteiligten seine Planungen mitzuteilen. Beim Vor-Ort-Besuch trifft der Auditor dann Mitarbeiter, Leistungsnehmer und andere interessierte 'Gruppen, die für den Umfang des Audits relevant sind.

Der Auditplan beinhaltet folgende Elemente:

- Datum und Uhrzeit der Überprüfung der Dokumente und anderer Informationsquellen.
- Zeitpunkt, zu dem der Bewerber und seine Mitarbeiter eine Rückmeldung zum Vor-Ort-Besuch erhalten.
- Zeitpunkt, bis zu dem die Zusammenführung und der abschließende Auditbericht vorliegen.
- Ein Gespräch mit dem Geschäftsführer bzw. Leiter der Bewerberorganisation ist verpflichtend. Es dauert maximal 1 ½ Stunden und findet immer zum Ende des Vor-Ort-Besuchs statt.

Der Ablauf des Vor-Ort-Besuchs wird flexibel gehandhabt. Somit bleibt er offen für Veränderungen, die sich aus während des Besuchs gewonnenen Informationen ergeben können.

Der Plan wird mit dem Bewerber besprochen und abgestimmt und wird dem eQuass-Hausexperten und dem Bewerber übermittelt.

✓ *Zugehöriges Dokument*

6. Formular zur Vorbereitung des Vor-Ort-Besuchs
[EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)

• **Vor-Ort-Besuch**

Der Vor-Ort-Besuch dient dazu, dass der Auditor Belege sammelt für die Angaben, die der Bewerber in seiner Selbstbewerbung gemacht hat. Dies geschieht durch Interviews, Inaugenscheinnahme von Dokumenten sowie Beobachtung von Aktivitäten, Situationen und Bedingungen. Alle Beobachtungen müssen schriftlich festgehalten werden. Am Ende des Vor-Ort-Besuchs und vor der Erstellung des Auditberichts bespricht der Auditor seine Beobachtungen und Eindrücke mit den beteiligten Mitarbeitern des Bewerbers. Dies dient dazu, ein gemeinsames Verständnis für die Ergebnisse und Empfehlungen des Auditberichts zu schaffen. Dieses Gespräch nimmt jedoch nicht das formelle Ergebnis des Audits vorweg.

Zur Dauer des Vor-Ort-Besuchs:

Als Standard für einen Vor-Ort-Besuch eines Bewerbers mit einem Standort werden zwei Tage mit jeweils acht Stunden pro Tag festgelegt. Bei großen Organisationen (mehr als 250 Mitarbeiter Vollzeitäquivalent) oder Organisationen mit mehr als einem Standort wird der Vor-Ort-Besuch länger dauern. Die Zahl der zusätzlichen Tage wird festgelegt durch das Formular: V<# identified sites>. Bei einem Vor-Ort-Besuch werden höchstens zehn Standorte besucht, diese werden vom Auditor ausgewählt. Bei Organisationen mit 250 bis 500 Mitarbeitern (Vollzeitäquivalent) verlängert sich der Vor-Ort-Besuch um einen Tag, bei Organisationen mit mehr als 500 Mitarbeitern (Vollzeitäquivalent) um zwei Tage.

Die endgültige Entscheidung über die Dauer des Vor-Ort-Besuchs bzw. über die Zahl der zusätzlichen Tage trifft die eQuass-Geschäftsstelle.

✓ *Zugehörige Dokumente:*

1. eQuass Assurance Bewerbungsformular (beinhaltet die Checkliste zur Selbstbewertung)
[EQ-ASS_APP_004FOR_ENSSGI2012-Application Form](#)
6. Formular zur Vorbereitung des Vor-Ort-Besuchs
[EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)
7. Checkliste für Auditoren
[EQ-ASS_AUD_009ACL_ENSSGI2012-Checklist for Auditors](#)
8. Auditbericht
[EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012-Audit Report](#)
9. Zusätzliche Informationen (beinhaltet das Logo)
[EQ-ASS_APP_007ADD_ENSSGI2012-Additional Information Form](#)
12. Preisliste (zur Kalkulation der Preise auf Tagesbasis bei mehrtägigen Vor-Ort-Besuchen)

- **Berichtswesen**

Nach dem Vor-Ort-Besuch überprüft der Auditor die Ergebnisse der Selbstbewertung, die der Bewerber für alle Kriterien und Indikatoren dargelegt hat. Der Auditor bereitet seine Anmerkungen vor und legt diese im Auditbericht schriftlich nieder. Er ist verantwortlich dafür, dass der Auditbericht korrekt und vollständig ist. Die Ergebnisse des Audits werden in einem dafür vorgesehenen Bereich in der Checkliste zur Selbstbewertung festgehalten und werden der eQuass-Geschäftsstelle innerhalb von fünf Werktagen nach dem Vor-Ort-Besuch zugeschickt. Die eQuass-Geschäftsstelle informiert den Bewerber über den Auditbericht und sendet dem Europäischen Awarding-Komitee einen Überblick über die zertifizierten Unternehmen und Organisationen zu.

- ✓ *Zugehörige Dokumente:*

8. Auditbericht

[EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012-Audit Report](#)

10. Überblick über die zertifizierten Unternehmen und Organisationen

[EQ-ASS_INF_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)

5. Zertifizierung

Das Awarding-Komitee zertifiziert Bewerber nach eQuass Assurance, die alle Anforderungen erfüllen. Es bedarf hier also einer 100-prozentigen Übereinstimmung. Die eQuass-Geschäftsstelle teilt dem Bewerber die Entscheidung des Awarding-Komitees mit. Im Fall einer erfolgreichen Bewerbung sendet die Geschäftsstelle dem Bewerber ein Zertifikat mit der Unterschrift des Vorsitzenden des Awarding-Komitees zu. Darin sind die Dauer der Zertifizierung (2 Jahre) und der Umfang der Bewerbung angegeben. Der Bewerber erhält außerdem eine Handreichung zum Umfang mit der Marke eQuass und zur Benutzung des eQuass.Logos. Schließlich sollte erwähnt werden, dass jeder Bewerber (ob erfolgreich oder nicht) ein Formular zur Bewertung des Auditprozesses, des Auditors und des Verfahrens allgemein erhält.

✓ *Zugehörige Dokumente:*

- 10. Überblick über die zertifizierten Unternehmen und Organisationen
[EQ-ASS_INF_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)
- 11. Fragebogen / Formular für Rückfragen
[EQ-ALL_CER_014EVA_ENSSGI2012-Audit evaluation form](#)

6. Weiteres Audit

Im Falle einer erfolgreichen Bewerbung wird die eQuass-Geschäftsstelle den Bewerber immer auf die Möglichkeit eines weiteren Audits und auf die Möglichkeit einer Anfechtung (siehe Kapitel 7) hinweisen. (siehe Kapitel 6)

Ein weiteres Audit kann stattfinden, wenn der Bewerber zusichert, dass die Empfehlungen zur Verbesserung aus dem Auditbericht innerhalb von sechs Monaten nach dem ersten Audit umgesetzt werden. Das weitere Audit wird vorbereitet und durchgeführt, sobald ein Bericht des Bewerbers über die Umsetzung der Verbesserungen vorliegt.

Darüber berichtet der Bewerber in einer Checkliste zur Selbstbewertung, muss aber hierbei nur die Indikatoren angeben, die zunächst nicht erfüllt wurden. Das nun folgende Audit folgt demselben Ablauf wie das erste Audit, bezieht sich aber nur auf die Indikatoren, zu denen Verbesserungen umgesetzt wurden. Aus diesem Grund ist das weitere Audit kürzer als das erste. Die Dauer wird von der eQuass-Geschäftsstelle festgelegt. Die Kosten dafür werden dem Bewerber in Rechnung gestellt.

7. Anfechtung und Beschwerden

- **Anfechtung**

Falls ein Bewerber mit der Entscheidung, dass er nicht alle Anforderungen erfüllen konnte, und mit der Konsequenz, dass er nicht nach eQuass Assurance zertifiziert wird, nicht einverstanden ist, kann er die Entscheidung anfechten. Die Anfechtung muss schriftlich per Brief oder E-Mail eingereicht werden, und zwar vom Direktor / Leiter / Geschäftsführer des Bewerbers bzw. Von der Person, die das Bewerbungsformular unterzeichnet hat. Dies muss spätestens 30 Tage nach Erhalt des Briefes mit dem Fragebogen zum Audit geschehen. Die Anfechtung muss an die eQuass-Geschäftsstelle oder an den nationalen Lizenznehmer gerichtet werden, der es an die eQuass-Geschäftsstelle weiterleitet.

Die Geschäftsstelle muss den Erhalt der Anfechtung innerhalb von zehn Werktagen quittieren und organisiert ein weiteres Audit durch einen anderen Auditor mit großer Erfahrung und gutem Ruf. Dieses Audit folgt demselben Ablauf und den Regularien des ersten Audits. Das Ergebnis ist abschließend bindend. Die Kosten dafür trägt der Bewerber für den Fall, dass auch dieses Ergebnis negativ ist. Ist das Ergebnis positiv, trägt eQuass die Kosten.

Desweiteren kann jede interessierte Gruppe die Zertifizierung eines Bewerbers anfechten, und zwar im gesamten Zeitraum der Gültigkeit der Zertifizierung. Die eQuass-Geschäftsstelle wird der Anfechtung nachgehen, und zwar zusammen mit der zertifizierten Organisation, dem Auditor und dem Lizenznehmer. Solange keine wesentlichen Anzeichen darauf hindeuten, dass ein Verstoß gegen die Regularien von eQuass vorliegen, wird die eQuass-Geschäftsstelle der Arbeit ihres Auditors vertrauen und die Anfechtung als gegenstandslos betrachten. Sollten dagegen Anzeichen für einen Verstoß vorliegen, wird eQuass ein weiteres Audit veranlassen und der zertifizierten Organisation die Zertifizierung ggf. entziehen. In jedem Fall erhält der Anfechter von der eQuass-Geschäftsstelle innerhalb von 30 Tagen eine formelle Antwort. Die Anfechtung wird innerhalb von 60 Tagen nach Eingang zum endgültigen Urteil abgearbeitet.

- **Beschwerden**

Unabhängig vom Ausgang einer Bewerbung kann jeder Bewerber eine Beschwerde über den Auditor oder über das Verfahren der Zertifizierung einreichen. Diese muss schriftlich per Brief oder E-Mail vom Direktor / Leiter / Geschäftsführer des Bewerbers bzw. von der Person die das Bewerbungsformular unterzeichnet hat, eingereicht werden. Dies muss spätestens 30 Tage nach Erhalt des Briefes mit

dem Fragebogen zum Audit geschehen. Die Beschwerde muss an die eQuass-Geschäftsstelle oder an den nationalen Lizenznehmer gerichtet werden, der es an die eQuass-Geschäftsstelle weiterleitet.

Die Geschäftsstelle muss den Erhalt der Anfechtung innerhalb von zehn Werktagen quittieren und leitet die Beschwerde an das Awarding-Komitee weiter. Im Falle einer Beschwerde über einen Auditor wird die eQuass-Geschäftsstelle zunächst eine Stellungnahme des Auditors einholen und leitet diese ebenfalls an das Awarding-Komitee weiter. Innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde erhält der Beschwerdeführer eine Antwort.