

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Entwicklung von Zertifizierungsverfahren

Standardisierte Leistungsbeschreibung der VIANOS advisory GmbH · Stand [08/2026] · Version [1.0]

KURZBESCHREIBUNG

Ein Zertifizierungsverfahren legt fest, welche Anforderungen Organisationen zu einem bestimmten Thema erfüllen müssen, wie diese Erfüllung festgestellt wird und unter welchen Bedingungen ein (nicht normatives) Zertifikat oder Gütesiegel vergeben, aufrechterhalten und wieder entzogen wird. Im Mittelpunkt steht ein Satz gemeinsam getragener Spielregeln, zu deren Erfüllung sich Organisationen wechselseitig verpflichten. VIANOS advisory entwickelt solche Verfahren als Projekt – von der Klärung des Anliegens und der Trägerschaft über die Erarbeitung des Kriterienkatalogs und des Bewertungsmodells bis zum anwendungsfähigen Verfahrensdokument samt Auditcheckliste, Vergabe- und Entzugsregeln. Für Zertifizierungsverfahren dieser Art existiert keine unmittelbar anwendbare Norm; methodisch orientieren wir uns an den Grundsätzen der ISO/IEC 17021 – insbesondere an Unparteilichkeit, Objektivität, Kompetenz der eingesetzten Auditor:innen und Trennung von Beratung und Zertifizierungsentscheidung – sowie an den Leitlinien der ISO 19011.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Viele Themen sind gesellschaftlich, wirtschaftlich oder fachlich hoch relevant, aber normativ nicht abgedeckt: innerbetriebliche Barrierefreiheit, soziale Dienstleistungen, Arbeitgeberqualität, Regionalität oder andere Handlungsfelder finden in Normen keine unmittelbar zertifizierbare Anforderungsstruktur.
- Wo eine gemeinsame Anforderungsbasis fehlt, entstehen Selbstausslobungen ohne Prüfung. Ein belastbares Zertifizierungsverfahren unterscheidet sich davon durch definierte Kriterien, eine unabhängige Feststellung der Erfüllung und geregelte Konsequenzen bei Nichterfüllung.
- Die Glaubwürdigkeit eines Verfahrens entsteht nicht aus dem Logo, sondern aus der Trägerschaft: Nur wenn die maßgeblichen interessierten Kreise das Verfahren gemeinsam tragen, wird das Ergebnis am Markt und in der Öffentlichkeit anerkannt.
- Für Zertifizierungsverfahren von Organisationen zu selbst gesetzten Themen gibt es keine einschlägige Norm. Die ISO/IEC 17021 gilt für Stellen, die Managementsysteme zertifizieren; ihre Grundsätze sind jedoch ein bewährter Orientierungsrahmen für Unparteilichkeit, Kompetenz, Verantwortlichkeit und Transparenz.
- Ein Zertifizierungsverfahren zu entwickeln ist ein Projekt mit mehreren Beteiligten, Abstimmungsschleifen und Freigabepunkten – und keine Dokumentenerstellung. Trägerschaft, Finanzierung und Betriebsmodell müssen von Beginn an mitgedacht werden.

ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN UND ZERTIFIZIERUNGSPROGRAMM – EINE ABGRENZUNG

Zertifizierungsverfahren und Zertifizierungsprogramm, in der Personenzertifizierung, werden im Gespräch regelmäßig gleichgesetzt. Beide schaffen Transparenz und Vertrauen, sie tun es jedoch an unterschiedlichen Gegenständen und auf unterschiedlicher normativer Grundlage. Die folgende Gegenüberstellung dient der Einordnung im Erstgespräch.

Merkmal	Zertifizierungsverfahren (Organisationen)	Zertifizierungsprogramm nach ISO/IEC 17024 (Personen)
Gegenstand	Die Organisation, ihr Angebot und ihre Prozesse zu einem definierten Thema	Die einzelne Person und die von ihr nachgewiesene Kompetenz
Grundlage	Keine unmittelbar anwendbare Norm; Anforderungsbasis ist der gemeinsam entwickelte Kriterienkatalog. Methodische Orientierung an ISO/IEC 17021 und ISO 19011	ISO/IEC 17024 in der jeweils gültigen Ausgabe, ergänzt um das Zertifizierungsprogramm des Programmeigners

Merkmal	Zertifizierungsverfahren (Organisationen)	Zertifizierungsprogramm nach ISO/IEC 17024 (Personen)
Anforderungen	Von den interessierten Kreisen vereinbarte Spielregeln, zu deren Erfüllung sich die teilnehmenden Organisationen wechselseitig verpflichten	Kompetenzanforderungen aus einer Arbeitsplatz- und Tätigkeitsanalyse
Feststellung	Audit bzw. Begutachtung vor Ort oder remote, Bewertung anhand einer Auditcheckliste und eines definierten Bewertungsmodells	Prüfung mit Prüfungsspezifikation, Bewertungsschema und Bestehensgrenze
Träger	Verfahrenseigner: Verband, Plattform, Ministerium, Sozialversicherungsträger, Branchenzusammenschluss oder Netzwerk	Programmeigner sowie die anwendende Zertifizierungsstelle
Entscheidung	Vergabe des Zertifikats bzw. Gütesiegels durch eine vom Audit unabhängige Stelle oder Vergabekommission	Zertifizierungsentscheidung durch die Zertifizierungsstelle, getrennt von der Prüfung
Nachweis	Zertifikat, Gütesiegel oder Auszeichnung mit Geltungsbereich und Gültigkeitsdauer, meist ergänzt um Listung und Logonutzung	Personenzertifikat mit Geltungsbereich, Ausstellungs- und Ablaufdatum
Gültigkeit	Befristet, üblich sind ein bis vier Jahre, mit Überwachung, Wiederholungsaudit oder Selbstbewertung	Befristet, üblich sind drei bis fünf Jahre, mit Überwachung und Rezertifizierung
Akkreditierung	In der Regel nicht akkreditierbar; Vertrauen entsteht über Trägerschaft, Unparteilichkeit und Nachvollziehbarkeit des Verfahrens	Akkreditierung der Zertifizierungsstelle nach ISO/IEC 17024 möglich

BEISPIELE AUS DER PRAXIS

Die folgenden Verfahren sind Beispiele für Zertifizierungsverfahren von Organisationen zu Themen ohne einschlägige Norm. An ihrer Entwicklung bzw. Weiterentwicklung war der Geschäftsführer der VIANOS advisory GmbH beteiligt. Sie zeigen die typische Bandbreite hinsichtlich Trägerschaft, Kriterienstruktur und Bewertungsmodell.

Verfahren	Thema und Gegenstand	Charakteristische Merkmale
QMV EasyLiving	Qualitätsmanagementverfahren für Kur- und Rehabilitationseinrichtungen, entwickelt im Umfeld der Pensionsversicherung Österreich	Stufenmodell mit Reifegraden, Erhebung über Fragebogen und Kriterienkatalog, Konformitätsfeststellung durch unabhängige externe Stellen
Green Care	Soziale, pädagogische und gesundheitsbezogene Dienstleistungen auf land- und forstwirtschaftlichen Betrieben in Österreich	Kriterienkatalog je Betriebsart, Vorbereitung durch regionale Koordination, Audit vor Ort durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle, mehrjährige Gültigkeit mit Wiederholungsverfahren
Ausgezeichneter Arbeitsplatz im Tourismus	Qualität der Arbeitgeberleistung und des Mitarbeitendenmanagements in Tourismusbetrieben	Kriterienkatalog mit objektiv überprüfbaren Punkten, vorgelagerte Standortbestimmung, Auszeichnungscharakter mit Vergabeentscheidung
Fair für alle	Umfassende Barrierefreiheit von Organisationen, Angeboten und Dienstleistungen	Von mehreren Behindertenorganisationen gemeinsam getragener Kriterienrahmen, verpflichtende Beratung und Schulung im Vorfeld, Audit und Zertifizierung durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle, befristete Gültigkeit

ZIEL DER LEISTUNG

- Es entsteht ein vollständiges, anwendungsfähiges Zertifizierungsverfahren: Kriterienkatalog, Bewertungsmodell, Ablauf, Vergabe- und Entzugsregeln sowie alle Begleitdokumente liegen vor.
- Das Anliegen hinter dem Verfahren ist geschärft und in überprüfbare Kriterien übersetzt – nicht in Absichtserklärungen.
- Die Kriterien sind eindeutig, objektiv feststellbar und für die Zielgruppe erreichbar; jedes Kriterium ist mit einem definierten Nachweis hinterlegt.
- Das Bewertungsmodell ist begründet und wiederholbar anwendbar: Was zur Vergabe führt und was nicht, ist vorab festgelegt.
- Die interessierten Kreise sind ausgewogen eingebunden und tragen das Verfahren gemeinsam; die Verfahrensträgerschaft ist geklärt.
- Unparteilichkeit, Objektivität und Vertraulichkeit sind über den gesamten Ablauf geregelt – einschließlich der Trennung von Beratung, Audit und Vergabeentscheidung.
- Die Anforderungen an die eingesetzten Auditor:innen sind festgelegt und nachweisbar.
- Das Verfahren ist betreibbar: Rollen, Kosten, Fristen, Logonutzung und Weiterentwicklung sind geregelt.

ZIELGRUPPE

- Verbände, Kammern und Branchenzusammenschlüsse, die einen verbindlichen Branchenstandard etablieren wollen
- Interessenvertretungen und Non-Profit-Organisationen, die ein gesellschaftlich relevantes Anliegen überprüfbar machen wollen
- Öffentliche Stellen, Sozialversicherungsträger und Förderstellen, die Qualitätsanforderungen an Leistungserbringer definieren und feststellen lassen
- Franchisegeber, Kooperationen und Netzwerke, die die Einhaltung gemeinsamer Spielregeln mit einem Zertifikat oder Gütesiegel sichtbar machen wollen
- Zertifizierungsstellen, die ihr Portfolio um ein eigenes Verfahren erweitern und dafür eine belastbare Anforderungsbasis benötigen
- Unternehmensgruppen und Handelsorganisationen, die Anforderungen an Lieferanten oder Partner formalisieren wollen

BESTANDTEILE EINES ZERTIFIZIERUNGSVERFAHRENS

Die folgende Übersicht fasst zusammen, was ein tragfähiges Zertifizierungsverfahren enthalten sollte. Sie ist zugleich die Gliederung des zu erarbeitenden Verfahrensdokuments.

Bestandteil	Inhalt
Zweck und Geltungsbereich	Anliegen des Verfahrens, adressiertes Thema, Zielgruppe der zertifizierbaren Organisationen, räumlicher und inhaltlicher Geltungsbereich, Abgrenzung zu bestehenden Zertifikaten und Gütesiegeln
Trägerschaft und Rollen	Verfahrenseigner, Vergabestelle, Zertifizierungsstelle bzw. Auditorganisation, Begleit- oder Fachgremium, Verantwortlichkeiten und Entscheidungswege
Kriterienkatalog	Gegliederte Anforderungen mit Muss- und Kann-Kriterien, je Kriterium die Absicht, der geforderte Nachweis und der Bewertungsmaßstab
Bewertungsmodell	Punkte-, Ampel-, Reifegrad- oder Erfüllungslogik, Gewichtungen, Schwellenwerte für die Vergabe, Umgang mit nicht anwendbaren Kriterien
Zulassung und Antrag	Voraussetzungen für die Teilnahme, Antragsverfahren, Selbstbewertung, Vertragsgrundlage und Verpflichtungserklärung der teilnehmenden Organisation
Auditverfahren	Auditmethoden, Auditdauer, Ablauf von Eröffnung bis Abschlussgespräch, Stichprobenregeln bei mehreren Standorten, Berichtsform

Bestandteil	Inhalt
Anforderungen an Auditor:innen	Fachliche und methodische Qualifikation, Auditerfahrung, Schulung im Verfahren, Zulassung, Überwachung und Umgang mit Interessenkonflikten
Vergabe, Gültigkeit, Entzug	Entscheidung über die Vergabe, Gültigkeitsdauer, Überwachung während der Laufzeit, Wiederholungsverfahren, Aussetzung und Entzug des Zertifikats
Zeichennutzung	Regeln für die Verwendung von Logo, Zertifikat und Auszeichnung, Nutzungsdauer, Rückgabe, Vorgehen bei missbräuchlicher Verwendung
Einsprüche und Beschwerden	Verfahren für Einsprüche gegen Entscheidungen und für Beschwerden über zertifizierte Organisationen, Fristen und entscheidende Stelle
Unparteilichkeit und Vertraulichkeit	Regelungen zur Trennung von Beratung, Audit und Entscheidung, Umgang mit Interessenkonflikten, Vertraulichkeit der Auditinformationen
Betriebsmodell	Gebühren und Kostentragung, beteiligte Stellen, Verwaltung der Zertifikate, Veröffentlichung und Listung, Kommunikation
Bewertung und Revision	Kennzahlen, Rückmeldungen aus Audits und Markt, Revisionszyklus des Kriterienkatalogs und Verantwortlichkeiten

ORIENTIERUNG AN DER ISO/IEC 17021

Für Zertifizierungsverfahren dieser Art gibt es keine zutreffende Norm. Die ISO/IEC 17021 richtet sich an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren, und ist auf ein eigenes Verfahren nicht unmittelbar anwendbar. Ihre Grundsätze sind jedoch der beste verfügbare Orientierungsrahmen, weil sie genau jene Fragen beantworten, an denen Gütesiegel in der Praxis scheitern:

- Unparteilichkeit: Wer berät, darf nicht auditieren und nicht über die Vergabe entscheiden. Interessenkonflikte werden identifiziert, bewertet und dokumentiert behandelt.
- Kompetenz: Für die eingesetzten Auditor:innen werden fachliche und methodische Anforderungen festgelegt, ihre Zulassung und Überwachung wird geregelt.
- Verantwortlichkeit: Die Verantwortung für die Vergabeentscheidung liegt bei einer klar benannten Stelle und wird nicht an die auditierende Person delegiert.
- Transparenz: Kriterien, Ablauf, Kosten und Entscheidungsregeln des Verfahrens sind öffentlich zugänglich und nachvollziehbar.
- Vertraulichkeit: Informationen aus Audits werden vertraulich behandelt; veröffentlicht wird nur, was das Verfahren ausdrücklich vorsieht.
- Reagieren auf Beschwerden: Es gibt ein geregeltes Verfahren für Einsprüche und Beschwerden – auch von Dritten gegenüber zertifizierten Organisationen.
- Risikobasierter Ansatz: Auditumfang, Stichproben und Überwachungsichte richten sich nach dem Risiko einer Fehlentscheidung.

Die Durchführung der Audits selbst orientiert sich zusätzlich an den Leitlinien der ISO 19011.

LEISTUNGSKATALOG UND ZEITMASS

Die folgende Übersicht zeigt die üblichen Leistungsbausteine der Verfahrensentwicklung. Die Entwicklung eines Zertifizierungsverfahrens ist immer ein enges Zusammenwirken des Auftraggebers bzw. Initiators und der VIANOS advisory GmbH: Das fachliche Thema bringt der Verfahrenseigner ein, die Methodik der Konformitätsbewertung bringen wir ein. Die angeführten Richtwerte sind Erfahrungswerte für ein Verfahren mit einem Kriterienkatalog und einer Zertifizierungsstufe; sie ersetzen keine Aufwandsschätzung im Einzelfall.

Leistungsbaustein	Inhalt	Richtwert
Klärung von Anliegen und Zielbild	Herausarbeiten des Anliegens hinter dem Verfahren, Zielgruppe, Nutzenversprechen, Abgrenzung zu bestehenden Zertifikaten und Gütesiegeln, Entscheidung über Verfahrenstyp und Ambitionsniveau	0,5 – 1 Beratungstag
Markt- und Umfeldrecherche	Recherche bestehender Zertifikate, Gütesiegel und Regelwerke zum Thema, Analyse vergleichbarer Verfahren, Ableitung von Alleinstellung und Anschlussfähigkeit	0,5 – 2 Beratungstage
Trägerschaft und Rollenmodell	Festlegung von Verfahrenseigner, Vergabestelle, Auditororganisation und Begleitgremium, Klärung der Entscheidungswege und der Unabhängigkeit zwischen den Rollen	0,5 – 2 Beratungstage
Einbindung der interessierten Kreise	Ermittlung der maßgeblichen Kreise, Konsultation zu Thema, Kriterien und Verfahren, Moderation von Abstimmungsrunden, Dokumentation der Unterstützung	1 – 4 Beratungstage
Entwicklung des Kriterienkatalogs	Workshops mit Fachexpert:innen, Ableitung und Formulierung der Kriterien, Festlegung von Absicht, Nachweis und Bewertungsmaßstab je Kriterium, Unterscheidung von Muss- und Kann-Kriterien	2 – 8 Beratungstage
Bewertungsmodell	Entwicklung der Bewertungslogik, Gewichtungen, Schwellenwerte und Stufen, Begründung und Simulation der Vergabeschwelle an Beispielorganisationen	1 – 3 Beratungstage
Auditcheckliste und Auditmethodik	Überführung der Kriterien in eine Auditcheckliste, Festlegung von Auditmethoden, Auditdauer, Stichprobenregeln und Berichtsvorlagen	1 – 3 Beratungstage
Anforderungen an Auditor:innen	Erstellung des Qualifikationsprofils, Festlegung von Zulassung, Schulung, Überwachung und Umgang mit Interessenkonflikten	0,5 – 1,5 Beratungstage
Vergabe-, Gültigkeits- und Entzugsregeln	Festlegung von Entscheidungsweg, Gültigkeitsdauer, Überwachung, Wiederholungsverfahren, Aussetzung und Entzug sowie der Regeln zur Zeichennutzung	0,5 – 2 Beratungstage
Verfahrensdokument und Begleitdokumente	Erstellung des Verfahrensdokuments sowie der mitgeltenden Unterlagen: Antragsformular, Selbstbewertung, Verpflichtungserklärung, Auditbericht, Zertifikatsvorlage, Regelungen zu Einsprüchen und Beschwerden, Veröffentlichungstext	2 – 5 Beratungstage
Betriebs- und Kostenmodell	Kalkulation von Audit- und Verfahrenskosten, Gebührenmodell, Aufgabenverteilung zwischen den beteiligten Stellen, Verwaltung und Listung der Zertifikate	0,5 – 2 Beratungstage

Leistungsbaustein	Inhalt	Richtwert
Pilotierung	Durchführung und Auswertung von Pilotaudits bei ein bis drei Organisationen, Nachschärfung von Kriterien, Checkliste und Vergabeschwelle	1 – 4 Beratungstage
Schulung der beteiligten Rollen	Einschulung von Auditor:innen, Vergabestelle und Verfahrensverwaltung in Kriterienkatalog, Bewertungsmodell und Ablauf	2,5 – 4 Beratungstage
Einführung und Kommunikation	Aufbereitung der öffentlichen Verfahrensinformation, Begleitung des Verfahrensstarts, Abstimmung mit der beauftragten Zertifizierungsstelle	0,5 – 2 Beratungstage
Bewertung und Revision	Konzept für die laufende Bewertung des Verfahrens: Kennzahlen, Rückmeldungen aus Audits und Markt, Revisionszyklus und Verantwortlichkeiten	0,5 – 1,5 Beratungstage
Projektleitung und Moderation	Projektsteuerung über die gesamte Laufzeit: Terminplanung, Vorbereitung und Moderation der Sitzungen, Protokollierung, Nachverfolgung offener Punkte	nach Projektdauer, typischerweise 1 – 9 Beratungstage

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Weitere Bausteine – etwa mehrstufige Verfahrensfamilien, fremdsprachige Fassungen, die digitale Umsetzung der Auditcheckliste oder die Begleitung einer Ausschreibung der Auditleistung – können ebenso vereinbart werden.

AUFWAND NACH VERFAHRENTYP

Ein einheitlicher Aufwand lässt sich nicht angeben. Er hängt von der Breite des Themas, der Anzahl der Kriterien und Stufen, der Zahl und Verfügbarkeit der einzubindenden Interessengruppen, vom vorhandenen Vorarbeitsstand sowie davon ab, ob eine Pilotierung und ein eigenes Betriebsmodell aufgebaut werden. Die folgenden Bandbreiten dienen ausschließlich der ersten Orientierung im Erstgespräch.

Szenario	Merkmale	Bandbreite
Kompaktverfahren	Ein klar umrissenes Thema, überschaubarer Kriterienkatalog, ein Träger ohne breite Konsultation, Anwendung im eigenen System oder Netzwerk, keine Stufen	6 – 12 Beratungstage
Standardverfahren	Ein Thema mit mehreren Kriterienfeldern, Einbindung externer interessierter Kreise, definierte Auditmethodik, Zusammenarbeit mit einer Zertifizierungsstelle, Pilotierung	15 – 30 Beratungstage
Umfassendes Verfahren	Mehrere Stufen oder Reifegrade, breite Trägerschaft mit mehreren Organisationen, umfangreicher Kriterienkatalog, eigenes Betriebs- und Gebührenmodell, mehrere Pilotaudits, begleitende Kommunikation	35 – 60 Beratungstage
Revision eines bestehenden Verfahrens	Überarbeitung eines vorhandenen Kriterienkatalogs, Nachschärfung der Bewertungslogik, Aktualisierung von Auditcheckliste und Verfahrensdokument	3 – 10 Beratungstage

Der verbindliche Leistungsumfang und das zugehörige Zeitmaß werden im Leistungsvertrag festgelegt. Üblich ist eine phasenweise Beauftragung mit Freigabepunkten nach dem Zielbild und nach dem Kriterienkatalog; alternativ ist eine Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand je Baustein möglich.

VORGEHENSWEISE – DAS PROJEKT IN PHASEN

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Erstgespräch und Standortbestimmung: Klärung von Anliegen, Zielgruppe, vorhandenen Vorarbeiten, Rolle als Verfahrenseigner und Frage der Auditdurchführung	Gemeinsames Bild der Ausgangslage und Entscheidung über den Verfahrenstyp
2	Projekt-Kick-off: Bildung der Projekt- bzw. Arbeitsgruppe, Rollen, Meilensteine, Termin- und Ressourcenplanung	Arbeitsfähige Projektstruktur und Projektplan
3	Zielbild und Trägerschaft: Schärfung des Nutzenversprechens, Abgrenzung zu bestehenden Zertifikaten, Festlegung von Verfahrenseigner, Vergabestelle und Auditororganisation	Abgestimmtes Zielbild und Rollenmodell
4	Interessierte Kreise: Ermittlung der maßgeblichen Kreise, Konsultation, Abstimmungsrunden, Dokumentation der Unterstützung	Konsultationsergebnis und getragene Anforderungsbasis
5	Kriterienentwicklung: Workshops mit Fachexpert:innen, Formulierung der Kriterien mit Nachweis und Bewertungsmaßstab, Unterscheidung von Muss- und Kann-Kriterien	Kriterienkatalog im Entwurf
6	Bewertung und Auditdesign: Entwicklung des Bewertungsmodells, Auditmethoden und Auditdauer, Auditcheckliste, Anforderungen an Auditor:innen	Bewertungsmodell, Auditcheckliste, Auditor:innenprofil
7	Verfahrensentswurf: Zusammenführung aller Bestandteile zum Verfahrensdokument, Erstellung der Begleitdokumente, Regeln zu Vergabe, Gültigkeit, Entzug und Zeichennutzung	Freigabefähiger Verfahrensentswurf mit Begleitunterlagen
8	Pilotierung: Durchführung und Auswertung von Pilotaudits, Kalibrierung der Vergabeschwelle, Nachschärfung von Kriterien und Checkliste	Erprobtes und nachjustiertes Verfahren
9	Freigabe und Inbetriebnahme: Beschluss durch das Trägergremium, Veröffentlichung der Verfahrensinformation, Schulung von Auditor:innen und Vergabestelle, Verfahrensstart	Freigegebenes und anwendbares Zertifizierungsverfahren
10	Bewertung und Revision: Auswertung der ersten Zertifizierungszyklen, Rückmeldungen der interessierten Kreise, Vorbereitung der Verfahrensrevision	Bewertungsbericht und Revisionsvorschlag

TRÄGERSCHAFT UND INTERESSIERTE KREISE

Ein Zertifizierungsverfahren ist nur so belastbar wie die Kreise, die es tragen. Wer die Spielregeln mitentwickelt hat, akzeptiert die Feststellung ihrer Erfüllung – wer übergangen wurde, stellt das Verfahren infrage. Die Ausgewogenheit der Trägerschaft ist deshalb kein Formalakt, sondern der Grund, warum ein Zertifikat am Markt anerkannt wird.

Element	Ausgestaltung
Zusammensetzung	Vertreterinnen und Vertreter der maßgeblichen Kreise: teilnehmende Organisationen, Nutzer:innen und Betroffene, Fachverbände, Auftraggeber sowie – wo einschlägig – Behörden und Fördergeber. Kein Kreis darf die Beschlussfassung dominieren
Rolle des Verfahrenseigners	Der Verfahrenseigner verantwortet Inhalt und Weiterentwicklung des Verfahrens. Wird die Auditdurchführung ausgelagert, bleibt die Verantwortung für den Kriterienkatalog beim Verfahrenseigner
Fachexpert:innen	Für Kriterienentwicklung und Bewertungsmodell werden geeignete Fachexpert:innen beigezogen; Auswahl und Beitrag werden dokumentiert
Statuten und Geschäftsordnung	Aufgaben, Befugnisse, Bestellung und Funktionsdauer, Beschlussfähigkeit, Abstimmungsregeln, Umgang mit Interessenkonflikten und Vertraulichkeit werden schriftlich geregelt
Sitzungsrhythmus	Mindestens eine ordentliche Sitzung pro Jahr, zusätzlich anlassbezogen bei Änderungen der Rechtslage, des Marktes oder des Themas
Dokumentation	Einladung, Tagesordnung, Teilnahme, Beschlüsse und offene Punkte werden protokolliert; die Protokolle sind der Nachweis der ausgewogenen Einbeziehung
Trennung der Entscheidungen	Die Vergabeentscheidung im Einzelfall bleibt der dafür benannten Stelle vorbehalten; das Trägergremium entscheidet über das Verfahren, nicht über einzelne Organisationen
Rückmeldung aus der Praxis	Ergebnisse aus Audits, Beschwerden, Einsprüchen und Marktrückmeldungen werden dem Gremium strukturiert vorgelegt und fließen in die Revision ein
Kommunikation	Das Verfahren und seine Änderungen werden gegenüber teilnehmenden Organisationen, Auditor:innen und der Öffentlichkeit nachvollziehbar kommuniziert

UNABHÄNGIGKEIT UND UNPARTEILICHKEIT

Drei Punkte sprechen wir vor Vertragsabschluss ausdrücklich an, weil sie in der Praxis regelmäßig übersehen werden:

- Wer berät, darf nicht ohne Weiteres auditieren. Beratung zur Erfüllung der Kriterien und die Feststellung ihrer Erfüllung müssen personell und organisatorisch getrennt sein; andernfalls verliert das Zertifikat seinen Wert.
- Wer ein Verfahren entwickelt, prägt es. Übernimmt VIANOS advisory die Entwicklung des Zertifizierungsverfahrens, wird dies gegenüber dem Verfahrenseigner und den beteiligten Stellen offengelegt; eine spätere Audittätigkeit in demselben Verfahren wird nur nach ausdrücklicher Bewertung und Dokumentation der Unparteilichkeit übernommen.
- Ein Zertifikat muss auch entzogen werden können. Ein Verfahren ohne geregelte Aussetzung und ohne Entzug ist keine Konformitätsbewertung, sondern eine Auszeichnung – das ist legitim, muss aber bewusst entschieden und offen kommuniziert werden.

ERGEBNIS UND NACHWEISE

- Freigegebenes Verfahrensdokument mit Zweck, Geltungsbereich, Rollen, Ablauf sowie Vergabe-, Gültigkeits- und Entzugsregeln
- Kriterienkatalog mit Absicht, gefordertem Nachweis und Bewertungsmaßstab je Kriterium
- Bewertungsmodell mit Gewichtungen, Schwellenwerten und deren Begründung
- Auditcheckliste, Auditablauf und Berichtsvorlagen
- Qualifikationsprofil sowie Zulassungs- und Überwachungsverfahren für Auditor:innen
- Begleitdokumente: Antragsformular, Selbstbewertung, Verpflichtungserklärung, Vertraulichkeitserklärung, Zertifikatsvorlage, Regeln zur Zeichennutzung, Verfahren für Einsprüche und Beschwerden
- Betriebs- und Kostenmodell mit Aufgabenverteilung zwischen den beteiligten Stellen
- Dokumentation der Einbindung der interessierten Kreise samt Protokollen

- Auswertung der Pilotaudits mit Empfehlung zur Vergabeschwelle
- Veröffentlichungsfähige Verfahrensinformation für Website und Unterlagen
- Konzept für Bewertung, Revision und Weiterentwicklung des Verfahrens

MEHRWERT UND NUTZEN

- Ein Verfahren, das einer kritischen Prüfung standhält – entwickelt von jemandem, der Zertifizierungsverfahren selbst aufgebaut, auditiert und verantwortet hat
- Aus einem Anliegen wird ein überprüfbarer Standard: Absichtserklärungen werden zu Kriterien mit definiertem Nachweis
- Sichtbarkeit und Differenzierung für die teilnehmenden Organisationen – und Orientierung für deren Kund:innen
- Verbindlichkeit im System: Was gemeinsam vereinbart wurde, wird unabhängig überprüft
- Glaubwürdigkeit durch Unparteilichkeit: Beratung, Audit und Vergabeentscheidung sind sauber getrennt
- Ein Verfahren, das betreibbar ist – mit geklärten Rollen, Kosten, Fristen und Revisionszyklus statt eines Dokuments in der Schublade
- Anschlussfähigkeit: Die Struktur erlaubt eine spätere Erweiterung um Stufen, Themen oder eine Zusammenarbeit mit einer akkreditierten Zertifizierungsstelle
- Planbarkeit: Das Projekt ist in Phasen mit Freigabepunkten gegliedert, der Aufwand ist vor jeder Phase bekannt

ARBEITSPRINZIPIEN

Bei der Erbringung der Leistungen halten wir uns an folgende Grundsätze:

- Integrität (ethisches Verhalten)
- Berufliche Sorgfaltspflicht
- Vertraulichkeit (Diskretion) – über alle im Rahmen der Tätigkeit erlangten Informationen
- Unparteilichkeit und Offenlegung möglicher Interessenkonflikte
- Sachliche Darstellung – auch dann, wenn Befunde unangenehm sind
- Angemessenheit vor Vollständigkeit – wir dokumentieren, was das Verfahren trägt, nicht was maximal möglich wäre
- Transparenz über den erbrachten Aufwand

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Klare Entscheidung, wer Verfahrenseigner ist und wer die Audits durchführen soll
- Benennung einer internen Ansprechperson mit Vertretung als Projektkoordination sowie ausreichende interne Ressourcen für Projekt- und Arbeitsgruppe
- Verfügbarkeit von Fachexpert:innen für Kriterienentwicklung und Bewertungsmodell im vereinbarten Ausmaß
- Bereitschaft und Fähigkeit, die interessierten Kreise anzusprechen und für die Mitwirkung zu gewinnen
- Zugang zu vorhandenen Unterlagen: bestehende Kriterien, Leitfäden, Handbücher, Marktdaten und vergleichbare Verfahren
- Verfügbarkeit von Pilotorganisationen für die Erprobung des Verfahrens
- Bereitstellung der Ressourcen zur Umsetzung beschlossener Maßnahmen – wir entwickeln und schlagen vor, freigegeben und betrieben wird durch den Verfahrenseigner
- Verbindliche Teilnahme an den vereinbarten Workshops und Abstimmungsterminen
- Akzeptanz, dass nicht jedes Anliegen zertifizierbar ist: Kriterien, die sich nicht objektiv feststellen lassen, gehören nicht in den Katalog

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Erteilung von Zertifikaten sowie Vergabeentscheidungen im Einzelfall – diese sind der im Verfahren benannten Stelle vorbehalten
- Durchführung der laufenden Zertifizierungsaudits im entwickelten Verfahren ohne die im Abschnitt Unabhängigkeit beschriebenen Vorkehrungen
- Akkreditierung des Verfahrens – Zertifizierungsverfahren dieser Art sind in der Regel nicht akkreditierbar; wo eine Akkreditierung angestrebt wird, ist die Machbarkeit gesondert zu prüfen
- Entscheidungen des Verfahrenseigners über Geltungsbereich, Vergabeschwelle, Gebühren und Gültigkeitsdauer – wir erarbeiten Vorschläge und legen die Konsequenzen offen
- Beratung teilnehmender Organisationen zur Erfüllung der Kriterien im selben Verfahren
- Marken- und Zeichenrechtsschutz, Registrierung von Gütezeichen sowie Rechts-, Steuer- und Förderberatung
- Grafische Gestaltung von Logo, Zertifikat und Kommunikationsmitteln
- Bereitstellung oder Weitergabe von Normtexten (urheberrechtlich geschützt, Bezug über die nationalen Normungsinstitute)
- Vertretung der Organisation gegenüber Behörden, Fördergebern und Zertifizierungsstellen
- Reise-, Raum- und Verpflegungskosten sowie Zertifizierungs- und Auditgebühren

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Digitale Umsetzung von Selbstbewertung, Auditcheckliste und Auswertung
- Schulung und Kalibrierung der eingesetzten Auditor:innen im entwickelten Verfahren
- Aufbau eines Reifegrad- oder Stufenmodells mit Benchmark über alle teilnehmenden Organisationen
- Begleitung der Ausschreibung und Auswahl einer Zertifizierungsstelle für die Auditdurchführung
- Unabhängige Zweitmeinung zu einem bestehenden Verfahren – Objektivität der Kriterien, Belastbarkeit des Bewertungsmodells, Unparteilichkeit der Rollen
- Entwicklung eines Zertifizierungsprogramms nach ISO/IEC 17024 für die begleitende Personenzertifizierung
- Planung und Durchführung von Audits gegen die entwickelten Kriterien (2nd party Audits) unter Beachtung der Unparteilichkeitsregeln

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch und der Standortbestimmung. Grundlage ist der individuell festgelegte Leistungskatalog mit dem hinterlegten Zeitmaß. Üblich ist eine phasenweise Beauftragung mit Freigabepunkten nach dem Zielbild und nach dem Kriterienkatalog; alternativ ist die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand je Baustein möglich. Reise- und Nebenkosten werden laut Vereinbarung verrechnet.

IHRE ANSPRECHPERSON

Uwe Hackl, MBA · Geschäftsführer

VIANOS advisory GmbH · Keplerstraße 109 · 8020 Graz

T +43 (0)664 14 88 579 · uwe.hackl@vianos.at · www.vianos.at