Ablaufplan Zertifizierung Qualität in Spielhallen (QuiS)

Ablauf Erstzertifizierung

Wann	Wer	Was
Möglichst 4-8 Monate vor Wunschtermin	Kunde	Der Kunde füllt die vollständige Anfrage digital aus und sendet diese zur Angebotserstellung an ClarCert.
	ClarCert	Erstellung Angebot und Versand an den Kunden.
Möglichst 4-6 Monate vor Wunschtermin	Kunde	Der Antrag zur Einleitung des Zertifizierungsverfahrens wird an ClarCert gesendet.
Nach Eingang des Antrages	ClarCert	ClarCert ermittelt den Auditor und teilt diesen, dessen Kontaktdaten sowie die Terminplanung dem Kunden mit (ggf. bereits Bereitstellung der Auditpläne).
Spätestens 4 Wochen vor dem Audit (sofern noch nicht erfolgt)	Auditor	Die Auditpläne werden vom Auditor angepasst und an ClarCert zur formalen Prüfung und Weiterleitung an den Kunden versendet. Sofern es eine gesonderte Zentrale gibt: Das Audit erfolgt in der Zentrale und der Spielhalle. Die Zentrale wird i.d.R. vor den Spielhallen auditiert. Dabei prüft der Auditor in der Zentrale unter anderem, ob die Dokumentation der Prozesse bereits den Anforderungen der Norm entspricht. In der Spielhalle prüft der Auditor die praktische Umsetzung der Prozesse und deren Wirksamkeit. Sofern keine gesonderte Zentrale vorhanden ist, werden die der Zentrale zugeteilten Anforderungen im Rahmen eines Spielhallenaudits geprüft (z. B. in einem Nebenraum). Wichtig hierbei ist, dass die entsprechenden Anforderungen im Rahmen des Spielhallenaudits komplikationslos beurteilt werden können und die notwendigen Dokumente und Nachweise vor Ort in der Spielhalle eingesehen werden können und auffindbar sind (auch die Lohnunterlagen und Verträge). Gemäß DAW-Standard müssen Spielhallen im Sinne des Glücksspielstaatsvertrages erlaubnisfähig sein und die Voraussetzungen des Bundeslandes erfüllen, in dem sie lokalisiert sind. Der Mindestabstand ist der Zertifizierungsstelle vorab des Audits durch Vorlage der Entscheidung der Behörde nachzuweisen (in Bundesländern, in denen die Zertifizierung nicht Voraussetzung für die Erlaubniserteilung ist, kann eine Zertifikatserteilung nur erfolgen, wenn eine gültige Erlaubnis vorgelegt werden kann). Sofern für die Erlaubniserteilung die Zertifizierung benötigt wird, ist die Erlaubnisbeantragung nachzuweisen (z. B. Auftragsbestätigung der Behörde). Folgende Nachweise müssen spätestens nach dem Audit bei ClarCert vorliegen: • Alle objektiven Nachweise einer Abweichung (sofern möglich und rechtlich zulässig unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen) • Sozialkonzept (digitale Kopie) • Falls relevant: Alle Zutrittserlaubnisse für die Umkreisprüfung bzw. ggf. die Nachweise einer vorhandenen akkreditierten Zertifizierung von Nachbarspielhallen in NRW (näheres hierzu siehe Merkblatt „Umkreisprüfung NRW“ Für die Prüfung der Arbeitsverträge sollte im Audit eine Bestätigung durch einen Anwalt vorliegen, dass er die Musterarbeitsverträge geprüft hat und diese den gesetzlichen Anforderungen entsprechen.

Ablaufplan Zertifizierung Qualität in Spielhallen (QuiS)

Wann	Wer	Was
3 bis 4 Wochen vor dem Audit	Kunde	**Organisatorische Vorbereitung** • Zentrale: Ggf. Ankunftszeiten und Treffpunkt abstimmen • Ggf. Räumlichkeiten in der Zentrale für das Audit buchen und notwendige Unterlagen vorbereiten • Diensthabende Mitarbeiter in den Spielhallen über das Audit informieren
In der Woche vor dem Audit	Kunde / Auditor	Gegebenenfalls erfolgen letzte organisatorische Abstimmungen zwischen dem Kunden und dem Auditor.
Zu Beginn des Audits	Kunde	**Dokumente zum Nachweis der Erfüllung der im Standard genannten Kriterien liegen vor / zur Einsicht bereit.** **Sofern die zentralen Anforderungen im Rahmen des Spielhallenaudits geprüft werden, müssen alle entsprechenden Nachweise k**omplikationslos beurteilt und eingesehen werden können.
Am Ende des Audits	Auditor	Das Audit vor Ort endet mit dem Abschlussgespräch und der Mitteilung der Ergebnisse.
Nach dem Audit	Auditor	Der Auditor erstellt einen Auditbericht und leitet diesen an ClarCert weiter.
Nach Berichterstellung	ClarCert	Formale Überprüfung des Auditberichtes, dann Weiterleitung des Auditberichtes an den Kunden und an den Ausschuss Zertifikatserteilung zur Bewertung.
Falls im Audit Abweichungen festgestellt wurden		
Nach dem Audit	Kunde	Wird der Erfüllungsgrad von 85% der Standardanforderungen je Kapitel nicht erreicht, so sind für die Kriterien Korrekturmaßnahmen erforderlich, die zum Erreichen des Erfüllungsgrades von 85% erforderlich sind. Hierfür hat der Kunde maximal 90 Werktage nach dem letzten Audittag (standortspezifisch) Zeit, diese über die Einreichung von Nachweisen oder ein Nachaudit (wird im Aufwand gesondert kalkuliert) zu beheben. Die Art und die Frist zur Nachweiserbringung werden durch den Auditor bestimmt. Wurde in einem Audit der Erfüllungsgrad für das Standard-Zertifikat erreicht, hat der Kunde die Möglichkeit durch entsprechende freiwillige Korrekturmaßnahmen den Erfüllungsgrad für das Premium-Zertifikat zu erreichen. Das Vorgehen für freiwillige Korrekturmaßnahmen zur Erreichung eines Premium-Zertifikates ist analog hierzu. Jedoch beträgt hier die maximale Einreichungsfrist 30 Tage ausgehend vom jeweils letzten Audittag. Näheres hierzu siehe Merkblatt „Abweichungen“.
Nach dem Audit	Auditor	Sofern im Audit Abweichungen definiert wurden, muss der Auditor objektive Nachweise hierfür bei ClarCert einreichen (z. B. Fotonachweise). Innerhalb einer festgelegten Frist sind vom Kunden Nachweise zur Behebung der festgestellten Abweichungen bei ClarCert und beim Auditor einzureichen. Dieser bewertet die eingereichten Nachweise dahingehend, ob diese aus seiner Sicht ausreichend sind, um die festgestellten Abweichungen zu beheben.
Nach dem Audit	ClarCert	Sofern Abweichungen im Audit definiert wurden und die Nachweise zur Behebung der Abweichung durch den Auditor positiv bewertet wurden, wird die gesamte Auditdokumentation durch ClarCert an den Ausschuss Zertifikatserteilung weitergeleitet. Wurden keine Abweichungen definiert, wird die Auditdokumentation direkt nach der Berichterstellung an den Ausschuss weitergeleitet. Bei Überwachungsaudits ohne Abweichungen ist in der Regel keine Einbindung des Ausschusses vorgesehen.

Wann	Wer	Was
Nach Entscheidung durch den Ausschuss	Ausschuss / ClarCert	Nach Entscheidung durch den Ausschuss Zertifikatserteilung wird dem Kunden das Ergebnis zur Zertifizierungsentscheidung und der Zertifikatsart (Standard oder Premium) mitgeteilt. Sollten bei der Auditierung der Zentrale die Forderungen des Standards nicht erfüllt sein, so sind auch alle zur Zentrale gehörenden einzelnen Spielhallen nicht berechtigt, ein Zertifikat zu nutzen, auch wenn diese das Vor-Ort-Audit bestanden hätten. Bei einem positiven Ergebnis durch den Ausschuss sowie nach Freigabe des Zertifikatsentwurfes werden dem Kunden die Zertifikate per Post und Mail zugesandt sowie ggf. entsprechende Logos zur Verfügung gestellt. Die Gültigkeitsdauer der Zertifikate beträgt zwei Jahre.

Hinweise zum Ablauf weiterer Audits

- **Aufrechterhaltung der Zertifizierung:**
  Um die Zertifizierung aufrecht zu erhalten, müssen die vorgesehenen Überwachungen und Testkäufe gemäß Angebot durchgeführt werden. Die Überwachungsaudits und Testkäufe finden in den Spielhallen unangekündigt statt, weshalb Terminabsprachen unzulässig sind. Die Planung der Überwachungstermine der Zentrale erfolgt durch ClarCert in Absprache mit dem Auditor und wird der Zentrale rechtzeitig (möglichst bis 8 Wochen vor dem Termin) mit Übermittlung des Auditplanes mitgeteilt. Als Vorbereitungsgrundlage dienen u. a. die Hinweise und ggf. Abweichungen des vorhergehenden Audits.

- **Re-Zertifizierungsaudits:**
  Das Wiederholaudit findet alle zwei Jahre zur Re-Zertifizierung statt. Bei der Nennung des Wunschzeitraumes ist darauf zu achten, dass das Audit bis zum Ablauf der Zertifikatsgültigkeit abgeschlossen sein muss (inkl. Ausschussentscheidung). Hierbei werden die Zentrale sowie die Spielhallen begangen. Umfang und Ablauf entsprechen nahezu der Erstzertifizierung. Im Vorfeld der Re-Zertifizierung erfolgt eine Abfrage der relevanten Kennzahlen durch ClarCert zur Prüfung der Aktualität des Auditumfangs.