



TÜVRheinland®

DIN CERTCO

Genau. Richtig.



Zertifizierungsprogramm

Betreutes Wohnen

nach

DIN 77800

(Stand: April 2013)

Vorwort

DIN CERTCO wurde 1972 vom DIN Deutsches Institut für Normung e. V. für die Vergabe der DIN-Zeichen gegründet und bietet die Zertifizierung von Produkten, Personen, Dienstleistungen sowie Unternehmen auf der Basis von DIN-Normen und ähnlichen Spezifikationen an.

Zur Dokumentation unserer Neutralität, Unabhängigkeit und Kompetenz verfügen wir über eine Akkreditierung nach DIN EN ISO/IEC 17065. Die Zufriedenheit und das Vertrauen unserer Kunden stellen wir darüber hinaus durch eine Zertifizierung unseres QM-Systems nach DIN EN ISO 9001 sicher.

Die Zertifizierung dient als Nachweis für Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen“. Sie bildet die Voraussetzung ihre Dienstleistung bzw. Kompetenz durch das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ zu kennzeichnen. Gegenüber dem Bewohner einer Betreuten Wohnanlage für betreutes Wohnen wird durch das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ das Vertrauen geschaffen, dass eine unabhängige, neutrale und kompetente Stelle die Qualifikation sorgfältig untersucht und bewertet hat. Die Überwachung stellt zudem sicher, dass Anforderungen des Zertifizierungsprogramms auch während der Laufzeit des Zertifikates erfüllt werden. Der Bewohner erhält somit einen Mehrwert, den er bei seiner Dienstleistungsauswahl berücksichtigen kann.

Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen“ erhalten das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ bei Erfüllung der unter Abschnitt 3 aufgeführten Anforderungen nach dem in diesem Zertifizierungsprogramm beschriebenen Verfahren.

Dieses Zertifizierungsprogramm wurde im Zertifizierungsausschuss „Betreutes Wohnen“ unter Einbeziehung von interessierten Kreisen erarbeitet und bildet neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO die Grundlage für Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen“, ihre Dienstleistung mit dem Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft“ zu kennzeichnen. Sie dokumentieren damit, dass ihre Dienstleistung alle Anforderungen nach DIN 77800 erfüllen.

Alle Zertifikatinhaber können tagesaktuell auf der Homepage von DIN CERTCO (www.dincertco.de) abgerufen werden.

Beginn der Gültigkeit

Diese Zertifizierungsprogramm gilt ab 2013-05-01.

Änderungen

Gegenüber dem Zertifizierungsprogramm „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ (2011-08) wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Präzisierung der Begrifflichkeit Verbundzertifizierung
- b) Anpassung an das aktuelle Layout von Zertifizierungsprogrammen

Frühere Ausgaben

Zertifizierungsprogramm „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ (2011-08)
Zertifizierungsprogramm „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ (2007-02)

INHALT

1	Anwendungsbereich	5
2	Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen.....	5
3	Dienstleistungsanforderungen.....	5
3.1	Dienstleistungsangebot	5
3.1.1	Grundleistungen/Allgemeine Betreuungsleistungen.....	5
3.1.2	Wahlleistungen/Weitergehende Betreuungsleistungen	6
3.2	Transparenz der Informationsgestaltung	6
3.3	Wohn- und Standortgestaltung	7
3.4	Vertragsgestaltung	7
3.5	Qualitätssichernde Maßnahmen.....	7
4	Prüfungen	8
4.1	Erstprüfung	8
4.2	Überwachungsprüfung	8
4.3	Verlängerungsprüfung.....	9
4.4	Prüfungsarten	9
4.4.1	Unterlagen-/Dokumentenprüfung.....	9
4.4.2	Vor-Ort-Besichtigung	9
4.5	Ergänzungsprüfung	10
4.6	Sonderprüfung	10
4.7	Prüfbericht.....	11
5	Arten der Zertifizierungsverfahren.....	12
5.1	Einzelzertifizierung	12
5.2	Verbundzertifizierung	12
5.3	Mischform aus Einzel- und Verbundzertifizierung.....	13
5.4	Konformitätsbestätigung von Konzepten	13
5.5	Vereinfachte Zertifizierung	14
6	Zertifizierung	14
6.1	Antrag auf Zertifizierung	14
6.2	Konformitätsbewertung	14
6.3	Zertifikat und Zeichennutzungsrecht.....	15
6.4	Konformitätsbestätigung von Konzepten	15
6.5	Veröffentlichungen	16
6.6	Gültigkeit.....	16
6.7	Erlöschen des Zertifikats	16
6.8	Aussetzung	17
6.9	Änderungen/Ergänzungen	17
6.9.1	Änderungen/Ergänzungen an der Dienstleistung.....	17
6.9.2	Änderung an der Prüfgrundlage.....	17

6.10	Mängel an der Dienstleistung	17
7	Überwachung	18
7.1	Allgemeines	18
7.2	Überwachung durch Zertifikatinhaber (Eigenüberwachung)	18
	7.2.1 Eigene Qualitätssicherung.....	18
	7.2.2 Qualitätsmanagement-System.....	19
7.3	Fremdüberwachung durch DIN CERTCO.....	19

1 Anwendungsbereich

Dieses Zertifizierungsprogramm gilt für Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen“ und enthält in Verbindung mit den unten genannten Prüfgrundlagen alle Anforderungen zur Vergabe des Zertifizierungszeichens „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“.

2 Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen

Die Grundlagen für die Prüfung, Konformitätsbewertung und Zertifizierung bilden die nachstehend aufgeführten Dokumente. Bei datierten Verweisen gilt nur die in Bezug genommene Fassung. Bei undatierten Verweisen gilt die jeweils aktuelle Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments einschließlich aller Änderungen.

DIN 77800 Betreutes Wohnen – Qualitätsanforderungen an Anbieter des Wohnmodells „Betreutes Wohnen für ältere Menschen“

- dieses Zertifizierungsprogramm
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO
- die dazugehörige Gebührenordnung von DIN CERTCO

3 Dienstleistungsanforderungen

Die Überprüfung der Dienstleistung „Betreutes Wohnen“ erstreckt sich über die Bereiche der Informationsgestaltung, des Dienstleistungsangebots weiter zur Wohngestaltung bis hin zur Vertragsgestaltung. Die Prüfanforderungen sind im Weiteren genauer beschrieben.

3.1 Dienstleistungsangebot

Der Dienstleistungssektor ist das Kernstück des Betreuten Wohnens. Dabei erfolgt eine Unterscheidung in zwei Bereiche.

3.1.1 Grundleistungen/Allgemeine Betreuungsleistungen

Für den Bereich „Grundleistungen/Allgemeine Betreuungsleistungen“ werden Leistungen zu folgenden Angebotskategorien gefordert:

- Haustechnischer Service
- Notrufsicherung
- Betreuungsleistungen mit den Unterkategorien:
 - Beratungstätigkeit
 - Regelmäßige Informationstätigkeit
 - Vermittlungs- und Organisationstätigkeit
 - Soziale und kulturelle Aktivitäten
 - Qualifikationsprofil der Betreuungspersonen
 - Betreuungsdichte- und personelle Strukturen

3.1.2 Wahlleistungen/Weitergehende Betreuungsleistungen

Zu der Angebotskategorie „Wahlleistungen/Weitergehende Betreuungsleistungen“ werden folgende Leistungen gefordert:

- Hauswirtschaftliche Hilfen
- Pflegerische Hilfen
- Haustechnische Dienste
- Hol- und Bringdienste
- Leistungen im Krankheitsfall und bei Krankenhausaufenthalt

Hierbei ist zu beachten, dass der Bewohner die Möglichkeit hat, ergänzend zum Wohnangebot und der Grundleistung weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Wenn der Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen“ diese Leistungen nicht selbst erbringt, muss er die Vermittlung sicherstellen. Hierbei hat der Bewohner vollkommene Wahlfreiheit bei der Auswahl von Leistungen sowie bei der Auswahl der Anbieter der zusätzlichen Dienstleistung.

3.2 Transparenz der Informationsgestaltung

Die bereitgestellten mündlichen und schriftlichen Informationen sollen der Transparenz des Leistungsangebots für Senioren dienen und den Interessenten die Vergleichbarkeit und Wiedererkennbarkeit ermöglichen. Zur Überprüfung der Informationsgestaltung werden zu folgenden Informationen in schriftlicher Form Aussagen erwartet:

- Informationsblatt zu den Strukturdaten
- Leistungskatalog und Preisliste für
 - Grundleistungen
 - Wahlleistungen
- Hausordnung
- Verträge (Miet-/Kaufvertrag, Betreuungsvertrag)
- Wohnanlage
- Wohnung
- Kosten und Finanzierung
- Zusätzliche Informationen
 - Einzugsvoraussetzungen
 - Möglichkeit des Probewohnens
 - Umgang mit Beschwerden
 - Beratungsgespräch vor Vertragsabschluss

Im zweiten Themenbereich geht es um die mündliche Beratungstätigkeit des Anbieters. Hierzu werden qualifizierte Aussagen zu folgenden Themenbereichen erwartet:

- Informationen zum Betreuungskonzept
- Informationen über die Grenzen des Leistungsangebots
- Informationen zum Wohnangebot und dem Wohnumfeld
- Informationen über Kosten und Finanzierung

3.3 Wohn- und Standortgestaltung

Damit der Bewohner sich in seiner Wohnumgebung wohlfühlt, müssen neben den Wohnungen auch die gemeinschaftlich genutzten Flächen und Einrichtungen barrierefrei gestaltet sein. Dafür werden folgende Bereiche überprüft:

- Standort und Wohnumfeld
 - Gebäudezugänge
 - Freiflächen
 - Lage
 - Einkaufs- und Versorgungsangebot
 - ÖPNV
 - Barrierefreiheit im Sinne von DIN 18040-2; soweit in Bestandsbauten anwendbar
- Ausstattung der Wohnungen
 - Zeichnungen des Grundrisses der Wohnanlage
 - Barrierefreiheit im Sinne von DIN 18040-2; soweit in Bestandsbauten anwendbar
 - Schlaf- und Wohnbereich
- Gemeinschaftseinrichtungen
 - Barrierefreiheit im Sinne von DIN 18040-2; soweit in Bestandsbauten anwendbar
 - Betreuungs- und Beratungszimmer
 - Gemeinschaftsraum

3.4 Vertragsgestaltung

Die Vertragsgestaltung umfasst die Regelung des Mietverhältnisses (Mietvertrag), die Regelungen der Grundleistungen/Allgemeinen Betreuungsleistungen (Betreuungsvertrag) nach Abschnitt 3.1.1 sowie die Angebote an Wahlleistungen/Weitergehende Betreuungsleistungen nach Abschnitt 3.1.2.

Dabei müssen die Musterverträge die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Allgemeine Anforderungen an die Vertragsgestaltung
 - Form und Gestalt der Verträge
 - Transparenz
 - Klare Leistungsbeschreibung und Zuordnung
 - Regelung der Entgelte
- Besondere Anforderungen an den Betreuungsvertrag
 - Regelung der Entgelterhöhungen
 - Klare Bezeichnung des Dienstleistungsanbieters
- Wahlleistungen/weitergehende Betreuungsdienstleistungen
 - Freie Wahlleistung von zusätzlichen Dienstleistungen
 - Keine Abnahmepflicht

3.5 Qualitätssichernde Maßnahmen

Im letzten Themenfeld werden die „Qualitätssichernden Maßnahmen“ überprüft. Diese Kriterien treten jedoch erst ein Jahr nach Eröffnung der jeweiligen Betreuten Wohnanlage in Kraft.

Im ersten Teil ist ein Fragenkonzept zur Bewohnerbefragung notwendig. Dieses muss Aussagen zu folgenden Themenpunkten enthalten:

Erstbefragung eines Bewohners zu

- Mündliche und schriftliche Informationen
- Zufriedenheit mit Inhalt und Qualität des Erstgesprächs

Allgemeine Fragestellungen zu

- Bereitstellung und Bewertung des haustechnischen Services
- Nutzung und Bewertung von Betreuungsdienstleistungen
- Betreuungspersonen
- Notruf
- Nutzung und Bewertung von Wahlleistungen
- Bewertung des Wohnangebots
- Vertragsgestaltung
- Bewertung der Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Weiterhin sind Festlegungen zur Befragungshäufigkeit und Umfang zu machen. Dabei ist auch von Bedeutung wie die Darstellung der Ergebnisse und die daraus resultierende Interpretation erfolgt.

Weiterhin ist das Vorliegen eines schriftlichen Konzepts zum Beschwerdemanagement inklusive der Zuständigkeitsregelungen verpflichtend.

4 Prüfungen

Für die Durchführung der für die Konformitätsbewertung und Zertifizierung des „Betreuten Wohnens“ erforderlichen Prüfungen bedient sich DIN CERTCO der von ihr anerkannten Experten.

Sind mehrere anerkannte Experten an der Prüfung beteiligt, ist jeder einzelne für seine Teilprüfung verantwortlich. Ein Experte erstellt den Gesamtprüfbericht mit der Beauftragung von DIN CERTCO.

4.1 Erstprüfung

Die Erstprüfung ist eine Prüfung, die der Feststellung dient, ob das Produkt den Anforderungen nach Abschnitt 3 dieses Zertifizierungsprogramms entspricht. Die Erstprüfung besteht aus der Unterlagenprüfung und der Vor-Ort-Besichtigung. Das Ergebnis der Erstprüfung wird in einem Prüfbericht nach Abschnitt 4.7 festgehalten. Beide Bestandteile der Erstprüfung müssen positiv bewertet werden.

4.2 Überwachungsprüfung

Die Überwachungsprüfung wird entsprechend Abschnitt 7 in wiederkehrenden, festgelegten Abständen durchgeführt und dient der Feststellung, ob die zertifizierte Dienstleistung während der Überwachungsphase der zertifizierten Dienstleistung weiterhin entspricht.

Zusätzlich stellt die Überwachungsprüfung sicher, dass die Abläufe und Baulichkeiten in der Wohnanlage den in diesem Zertifizierungsprogramm definierten Anforderungen gerecht werden.

Die Überwachungsprüfung ist eine im Umfang verminderte Unterlagenprüfung sowie eine auf Stichproben aufgebaute Vor-Ort-Besichtigung.

Existieren mehrere Wohnanlagen (z. B. Verbundzertifizierung) je Antragsteller, so wird die Anzahl der zu begutachtenden Wohnanlagen in der Regel gemäß dem Verteilungsschlüssel

$$\sqrt{(n)} \quad (n = \text{Anzahl Wohnanlagen})$$

berechnet. Hierbei gilt der gerundete Wert. Alle Betreuten Wohnanlagen werden im Laufe der Zertifizierungsgültigkeit mindestens einmal besichtigt.

Die Vor-Ort-Besichtigung wird durch DIN CERTCO beauftragt und muss fristgerecht durch einen positiven Prüfbericht entsprechend Abschnitt 4.7 nachgewiesen werden.

Bei einer Überwachung im Rahmen einer Einzelzertifizierung wird eine Betreute Wohnanlage pro Träger besichtigt. Für jede besichtigte Betreute Wohnanlage wird dabei ein Prüfbericht erstellt.

Bei einer Überwachung im Rahmen einer Verbundzertifizierung (siehe Abschnitt 5.2) wird stichprobenartig, nach Verteilungsschlüssel unter 4.4.2, mindestens eine Betreute Wohnanlage pro Träger besichtigt. Die Anzahl der zu besichtigenden Betreuten Wohnanlagen kann sich erhöhen, wenn sich Sachverhalte während der Unterlagenprüfung ergeben, die dieses erforderlich machen. Die Erforderlichkeit und damit die Erhöhung der zu besichtigenden Betreuten Wohnanlagen wird zwischen DIN CERTCO und dem Experten vorab abgestimmt und dem Zertifikatinhaber mitgeteilt. Für jede besichtigte Betreute Wohnanlage wird dabei ein gesonderter Prüfbericht erstellt.

Bei bestandener Vor-Ort-Besichtigung und Dokumentenprüfung werden alle Wohnanlagen auf einem Zertifikat zusammengeführt. Das Zertifikat und die auf ihm aufgeführten Wohnanlagen werden zusammen überwacht und ggf. verlängert.

4.3 Verlängerungsprüfung

Soll die Zertifizierung über den im Zertifikat angegebenen Termin hinaus aufrechterhalten bleiben, so müssen DIN CERTCO rechtzeitig vor Ablauf der Gültigkeit ein Antrag auf Verlängerung und ein aktueller positiver Prüfbericht sowie eine Änderungsdokumentation vorliegen.

Der Nachweis für die Einhaltung der Anforderungen der Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen nach Abschnitt 3 erfolgt im Umfang einer Überwachungsprüfung nach Abschnitt 7. Auf Basis der eingereichten Antragsunterlagen führt DIN CERTCO die Konformitätsbewertung durch. Bei einer Verlängerung wird in der Regel die Registernummer beibehalten.

Werden diese Bedingungen zur Verlängerung des Zertifikats inhaltlich und termingemäß erfüllt, wird die Gültigkeit des Zertifikates durch DIN CERTCO um weitere fünf Jahre verlängert. Darüber erhält der Zertifikatinhaber einen schriftlichen Nachweis. Das verlängerte Zertifikat unterliegt den gleichen Bedingungen der Überwachung wie das Erstzertifikat.

4.4 Prüfungsarten

4.4.1 Unterlagen-/Dokumentenprüfung

Die Unterlagenprüfung durch einen von DIN CERTCO beauftragten Experten dient der Feststellung, ob die Beschreibung der Dienstleistung „Betreutes Wohnen“ den Anforderungen nach Abschnitt 3 genügt und die Baulichkeit sowie das Wohnungsangebot den bezeichneten Gegebenheiten entspricht.

Eine bestandene Unterlagenprüfung ist die Voraussetzung für die Vereinbarung eines Termins für die Vor-Ort-Besichtigung.

4.4.2 Vor-Ort-Besichtigung

Im Rahmen einer Vor-Ort-Besichtigung überprüft DIN CERTCO oder ein durch sie beauftragter Dritter die in den Unterlagen beschriebenen Strukturen und Abläufe, die die Barrierefrei-

heit der Wohnanlage sowie die Qualitätssicherungsmaßnahmen (QS-Maßnahmen) dahingehend, ob sie für die normenkonforme und ordnungsgemäße Anwendung der Dienstleistung geeignet sind.

Sind die Ergebnisse der Vor-Ort-Besichtigung nicht ausreichend, so ist der Antragsteller unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen. Zwischen Zertifizierungsstelle und Antragsteller ist dann der Umfang zusätzlicher Maßnahmen zum Erfüllen aller Erfordernisse festzulegen. Ist der Antragsteller zur Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen nicht in der Lage, so wird das Verfahren abgebrochen.

4.5 Ergänzungsprüfung

Eine Ergänzungsprüfung findet statt, wenn Ergänzungen, Erweiterungen oder Änderungen entsprechend 6.9 an der zertifizierten Dienstleistung vorgenommen wurden, die Einfluss auf die Konformität mit den zugrundeliegenden Anforderungen haben.

Art und Umfang der Ergänzungsprüfung werden im Einzelfall von DIN CERTCO, ggf. in Abstimmung mit dem Experten festgelegt.

4.6 Sonderprüfung

Die Sonderprüfung kann in begründeten Fällen (z. B. Beschwerde eines Verbrauchers) von Dritten in Auftrag gegeben werden, wenn die Erfüllung der Anforderungen dieses Zertifizierungsprogramms eines durch DIN CERTCO zertifizierten Sprachreiseanbieters angezweifelt werden.

Die Sonderprüfung ist im Allgemeinen als Unterlagenprüfung durchzuführen und erfolgt in Abstimmung zwischen dem Gutachter und DIN CERTCO.

Werden bei einer Sonderprüfung Mängel festgestellt, hat der Zertifikatinhaber die Kosten des Sonderprüfungsverfahrens zu tragen.

Werden bei Sonderprüfungen auf Antrag Dritter keine Mängel festgestellt, gehen die Kosten zu Lasten der antragstellenden, dritten Stelle.

Eine Sonderprüfung kann durchgeführt werden:

- bei Beschwerden von Bewohnern
- bei festgestellten Mängeln
- bei Änderung/Wechsel des Eigentümers/Betreibers
- auf zu begründende Anordnung von DIN CERTCO, falls DIN CERTCO zu der Annahme kommt, dass ein Inhaber des Zertifikats dem Anspruch an die Qualität nicht oder nicht mehr ausreichend gerecht wird
- auf Antrag Dritter, wenn für diese ein besonderes Interesse an der Aufrechterhaltung eines ordnungsgemäßen Marktgeschehens in wettbewerblicher oder qualitativer Art vorliegt

Art und Umfang einer Sonderprüfung werden dem Zweck entsprechend in jedem Einzelfall von DIN CERTCO festgelegt.

Dem Zertifikatsinhaber oder einem von ihm Beauftragten muss vom Experten Gelegenheit gegeben werden, während der Dauer der Vor-Ort-Besichtigung anwesend zu sein. Er ist unverzüglich über das Ergebnis der Prüfung schriftlich zu unterrichten, um erforderliche Sofortmaßnahmen ergreifen zu können.

Werden bei der Sonderprüfung Abweichungen(Mängel) von der Norm und dem Zertifizierungsprogramm festgestellt, fordert DIN CERTCO den Sprachreiseanbieter auf, innerhalb von in der Regel 3 Monaten, die Beseitigung der Mängel nachzuweisen. Nach dieser Frist führt der Gutachter eine wiederholte Sonderprüfung durch, deren Art und Umfang im Einzelfall von DIN CERTCO festzulegen ist.

Das Ergebnis der Sonderprüfung teilt der Experte DIN CERTCO in einem Prüfbericht mit.

Werden bei einer von DIN CERTCO in Auftrag gegebenen Sonderprüfung Mängel festgestellt, hat der Zertifikatinhaber die Kosten des Sonderprüfungsverfahrens zu tragen. Werden bei Sonderprüfungen auf Antrag Dritter keine Mängel festgestellt, gehen die Kosten zu Lasten der antragstellenden, dritten Stelle.

4.7 Prüfbericht

Der oder die Experten teilt/teilen dem Auftraggeber das Ergebnis der Prüfungen in einem Prüfbericht mit. Dieser muss DIN CERTCO im Original oder in elektronischer Form vorgelegt werden.

Der Prüfbericht muss der DIN EN ISO/IEC17025, Abschnitt 5.10 entsprechen und mindestens die nachfolgenden Angaben enthalten.

- Name und Anschrift des Trägers
- Name und Anschrift des Antragstellers (sofern abweichend)
- Prüfgrundlagen (Normen und Zertifizierungsprogramm) inkl. Ausgabedatum
- Art der Zertifizierung (Einzel- oder Verbundzertifizierung)
- Art der Prüfung (z. B. Typprüfung, Ergänzungsprüfung usw.)
- Datum der Prüfung
- Ergebnisse und Beurteilung der Prüfung
- Hinweise und/oder Empfehlungen sind klar von Abweichungen abzugrenzen und zu nummerieren
- Name und Unterschrift des für die Prüfung Verantwortlichen

Weiterhin gelten folgende Anforderungen an den Prüfbericht:

1. Die Besichtigungsobjekte müssen im Prüfbericht genau und eindeutig benannt und gekennzeichnet werden. Zeichnungen, Abbildungen und Fotos zu den Besichtigungsobjekten sind unter Angabe von Typen- und Untertypenbezeichnungen zu beschriften und fortlaufend zu nummerieren.
2. Der Prüfbericht darf nur Aussagen und Forderungen zur Erfüllung der entsprechenden Normen und Kriterien enthalten bzw. entsprechende Abweichungen und Mängel feststellen. Der Prüfbericht beinhaltet einen Abgleich des Ist-Zustands des Besichtigungsobjektes (Untersuchung, Beschreibung) mit den Prüfgrundlagen (Normen und ggf. weitere Kriterien) des Zertifizierungsprogramms.
3. Abschließende Aussagen zur Zertifizierungsfähigkeit oder Zertifizierung des Besichtigungsobjektes dürfen nicht im Prüfbericht vorgenommen werden. Die Feststellung der Zertifizierungsreife oder -fähigkeit darf nur durch die Zertifizierungsstelle nach der Bewertung der Prüfberichts-Ergebnisse vorgenommen werden.

4. Fachliche Auflagen für Änderungen und Anpassungen müssen konkret auf die Wohnanlage oder Dienstleistung bezogen werden. Durch Auflagen soll nur die Erfüllung der berechtigt zu stellenden Anforderungen eingefordert werden. Technische Lösungen dürfen nicht vorgeschrieben werden. Empfehlungen sind möglich. Für die Auflagen ist festzulegen, ob diese vor der Zertifizierung zwingend zu erfüllen und durch welche Art der Nachweisführung die entsprechenden Nachweise über die Erfüllung der Auflagen zu erbringen sind.
5. Bei geringfügigen Abweichungen, die eine Zertifizierung direkt zulassen, ist festzulegen, durch welche Art der Nachweisführung die entsprechenden Nachweise über die Erfüllung der Auflagen zu erbringen sind.
6. Die jeweiligen Zeiträume zur Erfüllung von Auflagen, gleich welcher Art, ist durch DIN CERTCO in Abstimmung mit dem anerkannten Experten festzulegen.
7. Anlagen müssen als Bestandteil des Prüfberichts gekennzeichnet und fortlaufend nummeriert werden.
8. Zeichnungen und Zeichnungskopien müssen eine Legende enthalten und mindestens die Angabe von Datum, Zeichnungsnummer und Maßstab enthalten. Außerdem muss ein Änderungsfeld mit Änderungseintragungen vorhanden sein.
9. Der Prüfbericht wird DIN CERTCO in zweifacher Ausfertigung oder in elektronischer Form übermittelt. DIN CERTCO leitet ein Exemplar oder eine elektronische Kopie an den Antragsteller weiter.
10. Abschließender Bestandteil jedes für DIN CERTCO erstellten Prüfberichtes ist folgende abschließende Erklärung: „Ich versichere, dass ich als Experte in keiner Weise an der Entwicklung, Konstruktion oder Herstellung des begutachteten Objektes beteiligt war“ plus der mit Ort und Datum versehenen Unterschrift des Experten.

5 Arten der Zertifizierungsverfahren

Es kommen mehrere Zertifizierungsarten zur Anwendung. Für alle Zertifizierungsarten müssen die in Abschnitt 3 genannten Anforderungen gleichermaßen erfüllt werden.

5.1 Einzelzertifizierung

Unterhält ein Antragsteller (Träger und/oder Dienstleistungsanbieter) eine Betreute Wohnanlage, wird diese durch einen anerkannten Experten besichtigt und durch DIN CERTCO zertifiziert werden. Hierbei wird ein einzelnes Zertifikat für die geprüfte Wohnanlage ausgestellt.

5.2 Verbundzertifizierung

Unterhält ein Antragsteller (Träger und/oder Dienstleistungsanbieter) mehrere Wohnanlagen, können diese als Verbundzertifizierung zusammengeführt werden. Hierbei wird ein gemeinsames Zertifikat für die geprüften Wohnanlagen ausgestellt.

Voraussetzung ist, dass das Dienstleistungskonzept des Trägers für alle zu zertifizierenden Wohnanlagen gilt. Grundlage der Verbundzertifizierung und damit des Dienstleistungskonzeptes sind die unter Abschnitt 3 genannten ausführlichen Anforderungen.

- identisches Informationsmaterial (Aufbau, Inhalt, Layout)
- gemeinsames Betreuungskonzept
- einheitliches Hausnotrufkonzept
- Erfüllung der jeweiligen Personalschlüssel- und Qualifikation
- zentrales unternehmenseigenes Beschwerdemanagement
- identisches Vertragswerk
- einheitliches Management und Steuerung aller Aktivitäten

Es werden bei einer Erstzertifizierung, wenn möglich, alle Wohnanlagen des Antragstellers besichtigt, die in einer Verbundzertifizierung zusammengefasst werden sollen und bisher durch keine Vor-Ort-Besichtigung geprüft wurden. Für jede Wohnanlage wird dabei ein gesonderter Prüfbericht erstellt.

Es gibt keine Beschränkung hinsichtlich der zu zertifizierenden Betreuten Wohnanlagen auf dem Zertifikat.

5.3 Mischform aus Einzel- und Verbundzertifizierung

Eine Mischform kann entstehen, wenn bereits zertifizierte Wohnanlagen mit weiteren, neu gebauten oder zu bauenden Wohnanlagen auf einem Zertifikat zu einer Verbundzertifizierung zusammengeführt werden sollen. Im Rahmen einer Verbundzertifizierung wird das Zertifikat erweitert um die neu zu zertifizierende(n) Betreute(n) Wohnanlage(n).

Bei Antragstellung muss der Zertifikatinhaber wählen, ob die Registernummer und die Gültigkeit des bestehenden Zertifikates entweder unverändert oder ob alle Betreuten Wohnanlagen auf ein neues Zertifikat mit neuer Registernummer und neuer Laufzeit übernommen werden sollen.

Die erste Variante beinhaltet, dass die bestehenden Überwachungs- und Verlängerungsdaten auch für die neu hinzukommende(n) Betreute(n) Wohnanlage(n) übernommen werden. Die zweite Variante bedeutet, dass das Nutzungsrecht des DIN-Geprüft-Zeichens für die bisher zertifizierte Wohnanlage erlischt und ein neues erstellt wird. Die Plakette muss mit einer neuen Registernummer versehen werden. Im Schriftverkehr darf die alte Registernummer nicht mehr verwendet werden, sonst wäre dies ein Zeichenmissbrauch.

Werden die Bedingungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikats inhaltlich oder termingemäß nicht erfüllt, verliert das Ursprungszertifikat seine Gültigkeit und das neue Verfahren zur Verbundzertifizierung wird abgebrochen.

5.4 Konformitätsbestätigung von Konzepten

Anbieter können in der abschließenden Genehmigungsphase der Konzeption „Betreutes Wohnen“ ihr Konzept durch DIN CERTCO überprüfen lassen. Hierzu wird die Konzeption des Dienstleistungsangebots gemäß den Anforderungen der Norm DIN 77800 überprüft. Diese Bestätigung ist ebenfalls im Rahmen einer Verbundzertifizierung für mehrere Objekte gleichzeitig möglich.

Die Konformitätsbestätigung unterliegt den Bedingungen nach Abschnitt 6.4.

5.5 Vereinfachte Zertifizierung

Die vereinfachte Zertifizierung kommt nur dann zum Einsatz, wenn bereits eine Konformitätsbestätigung ausgestellt wurde. Hierbei wurde ein Teil der zu zertifizierenden Dienstleistung bzw. Wohnanlage bereits überprüft. Die eingereichten Dokumente und Aussagen werden stichprobenartig bei der Zertifizierung und dann einer stattfindenden Vor-Ort-Besichtigung erneut überprüft. Alle weiteren Schritte der Zertifizierung werden nach Abschnitt 6 durchgeführt.

6 Zertifizierung

Bei der Zertifizierung im Sinne dieses Zertifizierungsprogramms handelt es sich um die Konformitätsbewertung einer Dienstleistung durch DIN CERTCO auf Grundlage von Prüfberichten der von ihr anerkannten Experten. Hierbei werden die zu zertifizierenden Dienstleistungen auf Übereinstimmung (Konformität) mit den im Abschnitt 3 genannten Anforderungen überprüft und nachfolgend überwacht.

Das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ wird durch Ausstellen eines entsprechenden Zertifikates erteilt.

Die Zertifizierung besteht aus den Komponenten Antragstellung, Prüfung, Bewertung der Prüfergebnisse und Ausstellen des Zertifikats.

6.1 Antrag auf Zertifizierung

Antragsteller können Träger und/oder Dienstleistungsanbieter sein, die sowohl eine Organisation oder einen Anbieter darstellen, die/der mit dem einzelnen Bewohner einen Betreuungsvertrag abschließt und die Erbringung der Dienstleistung sicherstellt sowie die Vorgaben der Zertifizierung umsetzt.

Mit dem Antrag müssen mindestens folgende Unterlagen, gern auch digital (pdf- oder tiff-Datei), eingereicht werden: (wenn Original, dann in zweifacher Ausführung)

- Antrag auf Zertifizierung im Original und mit rechtsverbindlicher Unterschrift
- aktueller Prüfbericht nach Abschnitt 4.7,
- ggf. die Änderungsdokumentation bei einer Verlängerung
- Planzeichnungen aller Geschosse sowie der Außenanlagen, Pläne der Wohnanlage
- Kundeninformationsbroschüre zu der Wohnanlage
- Beschreibung der Wohnanlage und der äußeren Standortbedingungen
- Beschreibung des Betreuungskonzepts und seiner Anwendung
- Musterverträge (Miet-, Nutzungs-, Kauf- oder Betreuungsvertrag)

Nach Auftragseingang inkl. aller einzureichenden Unterlagen bei DIN CERTCO wird ein von DIN CERTCO anerkannter Experte mit der Durchführung der Prüfung (Unterlagen-/Dokumentenprüfung und Vor-Ort-Besichtigung) beauftragt.

6.2 Konformitätsbewertung

Auf Basis der eingereichten Antragsunterlagen führt DIN CERTCO die Konformitätsbewertung durch. Hierzu wird insbesondere anhand des Prüfberichtes bewertet, ob die Dienstleistung die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms und der Norm erfüllt.

Über mögliche Abweichungen wird der Antragsteller schriftlich durch DIN CERTCO informiert.

6.3 Zertifikat und Zeichennutzungsrecht

Nach erfolgreicher Prüfung und Konformitätsbewertung der eingereichten Antragsunterlagen stellt DIN CERTCO dem Antragsteller ein Zertifikat aus und erteilt das Nutzungsrecht für das „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ in Verbindung mit einer zugehörigen Registernummer.



Aufbau der Registernummer: **7G000**

Wohnanlagen der Wohnform „Betreutes Wohnen“, für die das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ erteilt worden ist, sind mit dem Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ und der zugehörigen Registernummer zu kennzeichnen. Hierfür werden von DIN CERTCO Plaketten 20 cm x 20 cm für eine Wandbefestigung z. B. im Eingangsbereich der zertifizierten Betreute(n) Wohnanlage(n) zur Verfügung gestellt.

Je Betreiber gibt es eine Registernummer. Gibt es für eine Betreute Wohnanlage einen Betreiber und einen Eigentümer, kann der Eigentümer ein Unterzertifikat beantragen. Weiterhin kann jede Betreute Wohnanlage eines Verbundzertifikates ein Unterzertifikat beantragen.

Unterzertifikate für Dienstleistungsanbieter, Träger, Wohnanlagen sind möglich.

Die ordnungsgemäße Verwendung des Zertifikats wird durch DIN CERTCO überwacht. Bei Erkennen unkorrekter Verwendung eines Zertifikats hat DIN CERTCO die erforderlichen (z. B. Sonderprüfungen), notfalls rechtlichen Schritte zur Beseitigung der Beanstandung unverzüglich einzuleiten.

Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DIN CERTCO.

6.4 Konformitätsbestätigung von Konzepten

Damit eine Prüfung des Konzepts durchgeführt werden kann, müssen folgende Punkte in schriftlicher Form bei DIN CERTCO eingereicht werden:

- Termin der Inbetriebnahme der Betreute Wohnanlage
- Betreiberstruktur
- Betreuungskonzept
- Organisation des Hausnotrufs
- Grund- und Wahlleistungskataloge (Wahlleistungen noch ohne externe Dienstleister und Preise)
- Mitarbeiterinsatz
- Vertragsstruktur (Miet- wie auch Betreuungsvertrag, Rahmenvertrag mit dem Träger)
- in baulicher Hinsicht muss die Baugenehmigungsplanung vorliegen inkl. Baubeschreibung

Nach erfolgreicher Dokumentenprüfung der eingereichten Unterlagen und einer abschließenden positiven Bewertung des Prüfberichts durch DIN CERTCO wird eine Konformitätsbestätigung für das Konzept oder Teile des Konzepts in Verbindung mit einer Registernummer ausgestellt.

Aufbau der Registernummer: **7G000/K**

Die Konformitätsbestätigung ist längstens ein Jahr gültig. Erfolgt die Inbetriebnahme zu einem früheren Zeitpunkt, so erlischt die Bestätigung spätestens zwei Monate nach Inbetriebnahme der Betreute Wohnanlage.

Verzögert sich die Inbetriebnahme der Betreute Wohnanlage kann die Konformitätsbestätigung um ein weiteres Jahr verlängert werden. Hierfür ist eine Erklärung des Anbieters notwendig, indem dieser bestätigt, dass die zur Konformitätsbestätigung eingereichten Unterlagen nicht geändert wurden. DIN CERTCO behält sich vor in Abstimmung mit dem externen Experten weitere Unterlagen heran zu ziehen oder eine Sonderprüfung zu beauftragen.

Auf Basis einer vereinfachten Zertifizierung nach Abschnitt 5.5 kann dann die Bestätigung in ein Zertifikat umgeschrieben werden.

6.5 Veröffentlichungen

Alle Zertifikatsinhaber können tagesaktuell über die Homepage von DIN CERTCO www.dincertco.de unter <Zertifikatsinhaber> unter Angabe der Kontaktdaten (Telefon, Telefax, E-Mail, Homepage) des Zertifikatinhabers abgerufen werden.

6.6 Gültigkeit

Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 5 Jahren. Der Gültigkeitszeitraum wird im Zertifikat angegeben. Mit Erlöschen des Zertifikats erlischt auch das Zeichennutzungsrecht.

6.7 Erlöschen des Zertifikats

Das Zertifikat und das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ und der zugehörigen Registernummer erlischt, ohne dass es einer ausdrücklichen Mitteilung von DIN CERTCO bedarf.

Darüber hinaus kann das Zertifikat z. B. erlöschen, wenn:

- die Überwachungsmaßnahmen nach Abschnitt 7 nicht fristgerecht oder unvollständig durchgeführt werden,
- das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ vom Zertifikatinhaber missbräuchlich verwendet wird,
- die Anforderungen, die sich aus diesem Zertifizierungsprogramm oder ihrer begleitenden Dokumente ergeben, nicht erfüllt werden,
- die anfallenden Zertifizierungsgebühren nicht fristgerecht bezahlt werden,
- die Voraussetzungen für die Erteilung des Zertifikates nicht mehr gegeben sind.

Das Erlöschen des Zertifikats wird schriftlich mitgeteilt.

6.8 Aussetzung

DIN CERTCO ist berechtigt, das Zertifikat in begründeten Fällen für einen befristeten Zeitraum auszusetzen. Der Zertifikatinhaber wird hierüber schriftlich informiert. Der Zertifikatinhaber ist in diesem Zeitraum nicht berechtigt, das Zertifikat sowie das Zeichen mit der zugehörigen Registernummer zu verwenden.

6.9 Änderungen/Ergänzungen

6.9.1 Änderungen/Ergänzungen an der Dienstleistung

Der Zertifikatinhaber ist verpflichtet, DIN CERTCO alle Änderungen an der Dienstleistung oder ein Wechsel des Betreibers/Dienstleisters/Eigentümers umgehend mitzuteilen. DIN CERTCO entscheidet in Abstimmung mit dem Experten, in welchem Umfang eine Prüfung nach Abschnitt 4.5 vorzunehmen ist und ob es sich um eine wesentliche Änderung handelt. Der Prüfbericht hierüber wird von dem Experten an DIN CERTCO weitergeleitet.

Stellt DIN CERTCO eine wesentliche Änderung fest, erlischt das Zertifikat mit der zugehörigen Registernummer. Für die geänderte Dienstleistung kann erneut ein Antrag auf Erstzertifizierung und das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ gestellt werden.

Der Zertifikatinhaber ist weiterhin verpflichtet, alle Änderungen von formalen Angaben unverzüglich mitzuteilen (z. B. Änderung der Anschrift, Austritt aus dem Unternehmen).

6.9.2 Änderung an der Prüfgrundlage

Ändern sich die Prüfgrundlagen der Zertifizierung, so ist innerhalb von 6 Monaten nach Mitteilung durch DIN CERTCO ein Antrag auf Änderung der Zertifizierung einzureichen und in der Regel nach 12 Monaten die Konformität mit der geänderten Prüfgrundlage durch Vorlage eines positiven Prüfberichtes (siehe Abschnitt 4.5) vorzulegen.

6.10 Mängel an der Dienstleistung

Werden Mängel an einer zertifizierten Dienstleistung im Markt festgestellt, wird der Zertifikatinhaber von DIN CERTCO schriftlich aufgefordert, die Mängel zu beseitigen.

DIN CERTCO entscheidet in Absprache mit dem Experten, ob es sich um einen schweren oder geringfügigen Mangel handelt.

Bei Mängeln, die unmittelbar oder mittelbar Einfluss auf die Barrierefreiheit haben (schwere Mängel), hat der Zertifikatinhaber dafür Sorge zu tragen, dass die Wohnanlagen bis zur Beseitigung der Mängel nicht mehr mit den Zertifizierungszeichen gekennzeichnet werden.

Die Mängel sind unverzüglich abzustellen. Der Zertifikatinhaber hat innerhalb von 3 Monaten bei DIN CERTCO durch Vorlage eines Prüfberichtes über eine Sonderprüfung nach Abschnitt 4.6 nachzuweisen, dass die Mängel behoben worden sind und die beanstandete Dienstleistung wieder den festgelegten Anforderungen entspricht.

Bei Mängeln, die keinen Einfluss auf die Barrierefreiheit haben (geringfügiger Mangel), hat der Zertifikatinhaber DIN CERTCO innerhalb von 2 Monaten und in geeigneter Weise nachzuweisen, dass die Mängel am beanstandeten Produkt behoben worden sind.

Hält der Zertifikatinhaber diese Fristen nicht ein, wird ihm das Zertifikat und damit das Nutzungsrecht für das Zertifizierungszeichen „DIN-Geprüft Betreutes Wohnen“ entzogen.

Besteht weiterhin Grund zur Beanstandung, wird das Zertifikat durch DIN CERTCO zunächst ausgesetzt und gleichzeitig eine letzte Frist für die Beseitigung der Mängel eingeräumt. Kommt der Zertifikatinhaber der Aufforderung nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist nach, oder kann die Beseitigung der Mängel erneut nicht nachgewiesen werden, erlischt das Zertifikat.

7 Überwachung

7.1 Allgemeines

Wesentlicher Bestandteil der Zertifizierung ist die ständige Konformitätsüberwachung der zertifizierten Dienstleistung „Betreutes Wohnen“ während der gesamten Laufzeit des Zertifikats.

Im Rahmen der ständigen Überwachung findet im dritten Jahr nach der Erstzertifizierung eine im Umfang verminderte Vor-Ort-Besichtigung statt. Hierbei wird überprüft, ob die in der vorangegangenen Besichtigung festgestellten Strukturen und Abläufe weiterhin eingehalten werden. Zur Vorbereitung auf die Besichtigung reicht der Zertifikatinhaber im Vorfeld eine Änderungsdokumentation ein. Diese beschreibt alle durchgeführten Änderungen am Dienstleistungsangebot.

Der erfolgreiche Abschluss der Überwachungsprüfung bildet die Voraussetzung für die Aufrechterhaltung der Gültigkeit des erteilten Zertifikats.

DIN CERTCO informiert den Zertifikatinhaber schriftlich über die Ergebnisse der Überwachungsprüfung. Gegebenenfalls erforderliche Korrekturmaßnahmen sind innerhalb von zwei Monaten nachzuweisen.

7.2 Überwachung durch Zertifikatinhaber (Eigenüberwachung)

Der Zertifikatinhaber hat durch geeignete Maßnahmen der Qualitätssicherung dafür zu sorgen, dass die bei der Zertifizierung bestätigten Dienstleistungseigenschaften aufrechterhalten bleiben. Dies kann durch eine auf die Betreibung unmittelbar ausgerichtete eigene Dienstleistungskontrolle und darüber hinaus durch Maßnahmen im Rahmen eines Qualitätsmanagement-Systems (QM-System) gemäß der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff sichergestellt werden.

Entsprechende Aufzeichnungen sind auf Verlangen DIN CERTCO oder ihren Beauftragten vorzulegen.

7.2.1 Eigene Qualitätssicherung

Die eigene Dienstleistungskontrolle ist die kontinuierliche Überwachung des Betreuungsablaufes durch den Anbieter, die die Übereinstimmung der Dienstleistung mit den festgelegten Anforderungen sicherstellt.

Eine Qualitätssicherung muss bei dem Betreiber einer Wohnanlage vorhanden und nachprüfbar sein. Jeder Mitarbeiter des Unternehmens muss die für seinen Bereich erforderlichen Dokumente in der jeweils gültigen Fassung verstehen und jederzeit einsehen können.

Entsprechende Aufzeichnungen sind auf Verlangen DIN CERTCO oder ihren Beauftragten vorzulegen. Folgende Informationen müssen mindestens enthalten sein:

- Reklamationswesen
- Verfahrensanweisungen für die Reklamationen und weitere wesentliche Prozesse
- Schulungen von Mitarbeitern
- Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten (vor allem in Bezug auf Reklamationen), intern wie extern festgelegt und bekannt
- Revisionsystem (Freigabesystem) für erstellte Dokumente
- Datum der Aufzeichnung

Eine Reklamation ist laut DIN ISO 10002:2010-05 wie folgt definiert: „Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkte oder den Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen selbst zum Ausdruck gebracht wird, wenn eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird.“

Die aufgenommenen Reklamationen müssen mindestens folgendes enthalten (DIN ISO 10002:2010-05):

- Beschreibung der Reklamation und relevante unterstützende Daten;
- die gewünschte Nachbesserung;
- angestrebter Zeitpunkt für eine Antwort;
- Daten zu Personen, Abteilung, Branche, Organisation und Marktsegment;
- unverzügliche Maßnahmen (soweit solche möglich sind).

Bei negativem Ergebnis einer Kontrolle hat der Anbieter unverzüglich alle Maßnahmen zur Abstellung des Mangels zu ergreifen. Die Kontrolle ist regelmäßig zu wiederholen, um festzustellen, ob der Mangel beseitigt ist.

7.2.2 Qualitätsmanagement-System

DIN CERTCO empfiehlt die Errichtung und Zertifizierung eines Qualitätsmanagement-Systems nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000 ff.

7.3 Fremdüberwachung durch DIN CERTCO

Im Rahmen der Überwachung nach Abschnitt 4.2 findet im dritten Jahr eine im Umfang verminderte Überwachungsprüfung statt. Hierbei wird das bestehende System überprüft, ob die ggf. in einer vorangegangenen Besichtigung festgestellten Strukturen und Abläufe weiterhin eingehalten werden.

Zur Vorbereitung auf die Überwachung reicht der Zertifikatinhaber eine Änderungsdokumentation ein.