

AUSZÜGE AUS DEM MANAGEMENTHANDBUCH

Vorwort

Dieses Managementhandbuch ist für den Bereich Zertifizierung gemäß § 126 SGB V (Präqualifizierung) nach den Empfehlungen und Kriterien des GKV-Spitzenverbands verfasst und enthält Grundsätze und Festlegungen zum Qualitätsmanagement unseres Unternehmens. Das Managementsystem basiert auf der DIN EN ISO/ IEC 17065 und erfüllt die allgemeinen Managementsystemanforderungen in Anlehnung an die Darlegungsnorm.

Das Managementhandbuch ist Kernstück und Spiegel der Unternehmenskultur und kann dauerhaft nur auf Akzeptanz stoßen, wenn alle Beteiligten im praktischen Gebrauch und unter eigener Verantwortung bewusst in ihrer Tätigkeit den Sinn und Nutzen dieser Festlegungen selbst erkennen können. Da die Dienstleistungen bzw. die dazu eingesetzten Verfahren einem steten Wandel unterzogen sind, wird dieses Handbuch bei Bedarf ergänzt. Hierfür verantwortlich ist der QMB.

1. Normative Verweise und weitere Grundlagen

- DIN EN ISO/ IEC 17065 Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren
- § 126 SGB V Versorgung durch Vertragspartner
- Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes gemäß § 126 Abs. 1 SGB V inkl. Kriterienkatalog
- DAkS-Regelwerke
- Heil- und Hilfsmittelversorgungsgesetz – HHVG
- Gesellschaftsvertrag der präQ Gesellschaft zur Präqualifizierung mbH, Mainz
- Liste der mitgeltenden externen Unterlagen

2. Begriffe

QMD:
Qualitätsmanagement-Dokument

Verfahrensanweisung:
Der Ablauf eines internen Prozesses mit Vorgabecharakter wird in einer Verfahrensanweisung beschrieben.

Verfahrensbeschreibung:
Der Ablauf eines Prozesses, der den Kunden betrifft, wird in einer Verfahrensbeschreibung beschrieben.

3. Grundsätze

Die präQ GmbH ist ein Unternehmen, das Zertifizierungsleistungen im Hilfsmittelbereich (Präqualifizierung) erbringt. Ihr übergeordnetes Ziel ist es, eine unparteiliche und kompetente Bewertung durchzuführen, um das Vertrauen der Kunden, staatlicher Stellen, Nicht-Regierungsorganisationen, Verbraucher und anderer öffentlicher Kreise in die von ihr nach internationaler Norm durchgeführten Zertifizierungen zu gewährleisten.

Vertrauensbildende Prinzipien sind folgende:

- Unparteilichkeit
- Kompetenz
- Verantwortung
- Offenheit
- Vertraulichkeit
- Nicht diskriminierende Bedingungen
- Umgang mit Beschwerden
- Umgang mit risikobasiertem Ansatz

Die präQ GmbH berücksichtigt die Risiken für die Unparteilichkeit in Bezug auf die Bereitstellung von kompetenter, folgerichtiger und unparteilicher Zertifizierung. Zu den Risiken zählen, ohne auf diese beschränkt zu sein, solche im Zusammenhang mit:

- der tatsächlichen und der empfundenen Unparteilichkeit
- Eigennutz
- Selbstbewertung
- Interessenvertretung
- übermäßiger Vertrautheit
- Einschüchterung
- Wettbewerb.

4. Allgemeine Anforderungen

4.1 Rechtliche und vertragliche Angelegenheiten

4.1.1 Rechtliche Verantwortung

Die präQ Gesellschaft zur Präqualifizierung mbH ist als eigenständige juristische Person frei von äußeren Einflüssen und für alle ihre Zertifizierungstätigkeiten sowie -entscheidungen rechtlich voll verantwortlich.

4.1.2 Zertifizierungsvereinbarung

Zur Bereitstellung der Präqualifizierungstätigkeiten für ihre Kunden hat die präQ eine rechtlich durchsetzbare Präqualifizierungsvereinbarung, zu der die AGB, die Verfahrensbeschreibung Ablauf Präqualifizierung, die Verfahrensanweisung zur Verwendung der Präqualifizierung und der Zertifizierungsdokumente in Form der Präqualifizierungsbedingungen sowie die Entgeltliste gehören. Die Vereinbarung regelt die Verantwortlichkeiten der präQ GmbH und die ihrer Kunden gemäß ISO 17065.

Der Kunde muss einen schriftlichen Antrag auf Präqualifizierung einreichen. Bei mehreren Kundenstandorten ist pro Standort ein Antrag einzureichen. Wie in den Empfehlungen gemäß § 126 Absatz 1 Satz 3 SGB V beschrieben, ist die Erfüllung der dort genannten Anforderungen für jede Betriebsstätte

einzelnen nachzuweisen. Das QM Dokument *Verfahrensanweisung Ablauf Präqualifizierung* erläutert die Einzelheiten.

4.1.3 Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen

Im Dokument *Präqualifizierungsbedingungen*, Teil der Präqualifizierungsvereinbarung, ist die Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen in Teil B geregelt.

4.2 Handhabung der Unparteilichkeit

Die präQ ist eine unabhängige und unparteiliche Zertifizierungsgesellschaft. Die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit der präQ ergeben sich bereits aus § 2 des Gesellschaftsvertrages, der unter anderem besagt, dass die präQ nach dem Grundsatz der Neutralität ihren Aufgaben als Präqualifizierungsgesellschaft nachkommt, i. e. die unparteiische Erfüllung und Prüfung der Anforderungen aus dem Kriterienkatalog des GKV-Spitzenverbands und den Vorgaben des § 126 SGB V.

Die präQ ist eine 100%ige Tochter der Bundesinnung der Hörakustiker KdöR (biha). Laut Gesellschaftsvertrag §6 sind die Geschäftsführung und die Leitung der Zertifizierungsstelle sowie deren Mitarbeiter in ihren Entscheidungen im Tagesgeschäft, insbesondere in den Zertifizierungstätigkeiten, weisungsunabhängig von der Gesellschaft und ihren Vertretern. Ferner bestehen keine personellen Verflechtungen zur biha.

Jeder Mitarbeiter der präQ ist verpflichtet, eine schriftliche Unparteilichkeitserklärung abzugeben. Darüber hinaus müssen alle im Auftrag der präQ GmbH handelnden Betriebsbegeher sowohl eine Neutralitätserklärung im Rahmen der Auftragsannahme als auch eine Vereinbarung unterzeichnen, der eine Unparteilichkeitserklärung enthält.

Sowie von Mitarbeitern der Geschäftsstelle als auch vom gesamten Betriebsbegehungspersonal wird verlangt, jede bekannte Situation der Zertifizierungsstellenleitung offen zu legen, die zu einer Gefährdung der Unparteilichkeit führen könnte.

Mögliche Risiken, Interessenkonflikte und etwaige Beziehungen mit verbundenen Stellen werden in der Unparteilichkeitsanalyse identifiziert, analysiert und dokumentiert. Die Ergebnisse werden dem Beirat als Mechanismus zur Sicherung der Unparteilichkeit zugänglich gemacht, der über das Vorliegen von nicht akzeptablen Gefährdungen der Unparteilichkeit entscheidet und wenn notwendig entsprechende Maßnahmen einleitet.

4.3 Haftung und Finanzierung

Durch finanzielle Einlagen und Haftpflichtversicherungen sind die Zertifizierungstätigkeiten und die damit verbundenen Risiken abgesichert.

Zur Absicherung der Risiken, die im Zusammenhang mit Zertifizierungstätigkeiten bestehen, bedienen wir uns folgender Maßnahmen:

- die Grundsätze der präQ,
- Unparteilichkeits- und Unabhängigkeitserklärung,
- Analyse möglicher Interessenkonflikte,
- Analyse zur Unparteilichkeit und Unabhängigkeit,
- Vorstellung der aktuellen betriebswirtschaftlichen Zahlen durch den Geschäftsführer während der jährlichen Sitzung des Beirats.

Die Kunden sind in Deutschland ansässig. Die präQ GmbH finanziert sich selbst aus den Einnahmen der Zertifizierungsverfahren.

4.4 Nicht diskriminierende Bedingungen

Das Dokument Geschäftspolitik geht folgendermaßen auf den Grundsatz der nicht diskriminierenden Bedingungen ein: Jeder Kunde hat in gleicher Weise Zugang zu den Leistungen der präQ GmbH und es werden keine Unterschiede wegen der Größe, des Bekanntheitsgrades oder einer Verbands-Mitgliedschaft gemacht. Auch auf der Website der präQ kann dieser Grundsatz nachgelesen werden. Die *Präqualifizierungsbedingungen* enthalten im Kapitel Rechte und Pflichten ebenfalls Verweise darauf.

4.5 Vertraulichkeit

Der Grundsatz der Vertraulichkeit der DIN EN ISO/IEC 17065 wird in der präQ GmbH mit allen Mitarbeitern inklusive Betriebsbegehungspersonal, mit Mitgliedern von Ausschüssen, die für die Zertifizierungsstelle tätig werden könnten, in schriftlichen Vereinbarungen (Verschwiegenheitsvereinbarung bzw. Betriebsbegehvereinbarung) umgesetzt. Alle Beteiligten verpflichten sich zur vertraulichen Behandlung aller Informationen, die in Zusammenhang mit den Tätigkeiten der präQ GmbH stehen. Hierfür unterschreibt jeder Mitarbeiter sowohl eine Datenschutzerklärung, eine Verschwiegenheitsvereinbarung als auch eine Unparteilichkeitserklärung (letzteres trifft nur auf Leitung und Mitarbeiter in der Geschäftsstelle zu, ausgenommen Betriebsbegehungspersonal, Regelungen hierzu in der Betriebsbegehvereinbarung).

Mit dem Antrag auf Präqualifizierung wird der Kunde darüber informiert, dass seine Daten nur zur Beantwortung von Anfragen seinerseits und zur Abwicklung des mit ihm geschlossenen Vertrags verwendet werden. Daten werden nur an Dritte weitergegeben oder übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung (z. B. im Rahmen einer Betriebsbegehung) erforderlich ist. Ferner wird darauf verwiesen, dass im Zusammenhang mit dem Akkreditierungsverfahren die präQ der Deutschen Akkreditierungsstelle in Form einer Datenabfrage Informationen zugänglich machen muss, die DAkkS aber zu Vertraulichkeit verpflichtet ist. Die Daten werden nicht zu Werbezwecken an Dritte weitergegeben.

Die Vereinbarung zwischen Zertifizierung Bau und präQ sieht vor, dass ZertBau alle Daten vertraulich zu behandeln hat. Zertifizierung Bau ist mit der Bereitstellung und Wartung der Datenbank betraut und übernimmt überdies die Aufgabe, die Datensätze in die Datenbank des GKV-Spitzenverbands einzuspeisen.

4.6 Öffentlich zugängliche Informationen

Die Informationen zum Ablauf der Zertifizierung einschließlich Erweiterung, Einschränkung und Aussetzung, die Beschreibung der Rechte und Pflichten der Antragsteller und Kunden sowie die Aufstellung der Gebühren sind im Dokument *Präqualifizierungsbedingungen* sowie der *Entgeltliste* niedergeschrieben und auf der Website der präQ GmbH für die Öffentlichkeit zugänglich. Informationen zu Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen sind ebenfalls auf der Website publiziert.

Die präQ informiert ihre Kunden über normative und gesetzliche Änderungen per Rundschreiben und/oder Veröffentlichungen auf der Website.

5. Anforderungen an Ressourcen

5.1 Personal der Zertifizierungsstelle

5.1.1 Allgemeines

Die präQ GmbH ist mit Personal besetzt, das auf Grund angemessener Ausbildung, Schulung und Erfahrung über die erforderlichen Kompetenzen verfügt. Die präQ GmbH kann alle Bereiche, in denen Zertifizierungsdienstleistungen angeboten werden, angemessene Kompetenzen vorweisen. Alle Informationen, die das Personal während der Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten erhält oder erzeugt, werden vertraulich behandelt.

Um die Qualität der präQ sicherzustellen und stetig zu verbessern, erhält jeder Kunde nach Abschluss eines Zertifizierungsverfahrens bzw. einer Überwachung einen Kundenzufriedenheitsbogen. So können Rückmeldungen vom Kunden direkt aufgenommen und ggf. umgesetzt werden.

Kundenzufriedenheitsbögen für die Präqualifizierung einschließlich Betriebsbegehung können auch über die Website der präQ ausgefüllt werden.

6.1.2 Kompetenzmanagement für Personal, das in den Zertifizierungsprozess einbezogen ist

In der Überprüfung der Kompetenz wird das Personal anhand der Kriterien der jeweils zutreffenden Kompetenzbewertungen beurteilt. Regelmäßige Stichproben und Mitarbeitertreffen dienen der Leitungsfähigkeitskontrolle, Schulungen werden bei Bedarf, v. a. im Zuge normativer und gesetzlicher Änderungen, durchgeführt sowie zusätzlich, um schon vorhandenes Wissen zu festigen und aufzufrischen. Der Schulungsbedarf wird auf der Grundlage der regelmäßigen Stichproben und Kompetenzbewertungen festgestellt.

Die Leistungsfähigkeit wird regelmäßig nach festgelegten Kriterien ermittelt und dokumentiert. In den Personalordnern werden Unterlagen wie beispielsweise Schulungsnachweise und Einarbeitungsplan hinterlegt.

6.1.3 Vertrag mit dem Personal

Die Vereinbarung für Betriebsbegeher enthält Regeln zur Vertraulichkeit sowie die Verpflichtung zur Angabe jeglicher Verbindungen und zur Offenlegung bekannter Situationen, die zu einer Gefährdung der Unparteilichkeit beitragen könnten. Neben den Arbeitsverträgen für die festen Mitarbeiter müssen diese eine Verschwiegenheitsvereinbarung, eine Datenschutzerklärung sowie jährlich eine Unparteilichkeitserklärung unterzeichnen.

5.2 Ressourcen für die Evaluierung

Von den fest beschäftigten Mitarbeitern der präQ verfügt ein ausreichender Anteil über die Kompetenzen zur Evaluierung und ein weiterer Teil über die Kompetenzen zur Bewertung und Entscheidung. Zu Engpässen bei einem höheren Auftragsvolumen kommt es dadurch nicht.

Im Bereich Betriebsbegehung unterhält die präQ ein bundesweites Netz an Betriebsbegehern, die regelmäßig geschult und gemonitort werden. Begehungstermine können somit in der Regel recht kurzfristig vereinbart und durchgeführt werden.

Die Unparteilichkeit des Evaluierungspersonals wird durch Unparteilichkeitserklärungen bzw. vertraglich geregelt. Das Begehungspersonal bestätigt zu jedem Auftrag die Unparteilichkeit dem zu begehenden Betrieb gegenüber im Dokument *Auftragsbestätigung*.

Evaluierungstätigkeiten werden nicht an andere Stellen ausgegliedert.

6. Anforderungen an Prozesse

6.1 Allgemeines

Grundlage des Präqualifizierungsverfahrens bilden folgende Regularien in ihrer jeweils gültigen Form:

- § 126 SGB V Versorgung durch Vertragspartner
- Empfehlungen des GKV-Spitzenverbands gemäß. § 126 SGB V Abs. 1 Satz 3 SGB V in der jeweils gültigen Fassung
- Kriterienkatalog des GKV-Spitzenverbands in der jeweils gültigen Fassung
- DIN EN ISO/IEC 17065 Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren
- Regelungen der DAkkS zur Durchführung des PQ-Verfahrens

6.2 Antrag

Der Antrag auf Präqualifizierung kann unter www.praeq.de online ausgefüllt und hochgeladen, als Formular heruntergeladen und anschließend auf elektronischem Weg bzw. auf dem Postweg übermittelt werden. Darüber hinaus kann der Antrag auf Präqualifizierung zusammen mit den erläuternden Dokumenten auch per E-Mail oder in Papierform auf dem Postweg erhalten werden.

Die Durchführung eines Präqualifizierungsverfahrens erfolgt auf Grundlage eines schriftlichen Antrags des Leistungserbringers von Hilfsmitteln. Dieser beauftragt die präQ mit Unterzeichnung des Antragsformulars und akzeptiert die Präqualifizierungsbedingungen in ihrer aktuellen Fassung.

Neukunden erhalten den Antrag für Neukunden, der aus zwei Teilen besteht. Teil I enthält alle relevanten Informationen und Präqualifizierungsvereinbarung, in Teil II werden spezifische Informationen abgefragt und er enthält eine Liste mit den einzureichenden Unterlagen.

Für Bestandskunden steht ein Antrag auf Re-Präqualifizierung zur Verfügung, der aus nur einem Teil besteht.

6.3 Antragsbewertung

Im Rahmen der Antragsbewertung stellt die präQ sicher, dass die Angaben des Kunden ausreichend für die Durchführung einer Präqualifizierung sind, ggf. alle Fragen mit den Kunden geklärt wurden, die Versorgungsbereiche der angestrebten Präqualifizierung festgelegt sind, die Mittel zur Durchführung aller Evaluierungstätigkeiten verfügbar sind und die präQ über die Kompetenz verfügt, die Präqualifizierungstätigkeiten durchzuführen.

6.4 Evaluierung

Die Dokumentation der Evaluierungstätigkeiten erfolgen in der Datenbank und auf einem Evaluierungsbogen. Jedem Kunden ist zusätzlich eine Handakte zugeordnet.

6.5 Bewertung

Dem Vieraugenprinzip folgend darf die Bewertung nur von demjenigen für die jeweilige Funktion benannten Mitarbeiter durchgeführt werden, der nicht an der Evaluierung beteiligt war.

Nach Abschluss der Evaluierungstätigkeiten informiert der Evaluator über die Datenbank, dass eine Bewertung durchgeführt werden muss. Somit ist ausgeschlossen, dass der Evaluator auch bewertet. Die Dokumentation für die Bewertung erfolgt ebenfalls auf dem Evaluierungsbogen.

Festgestellte Evaluierungsmängel werden dem Evaluator mit dem Hinweis zur Korrektur auf dem Evaluierungsbogen über die Datenbank mitgeteilt.

Werden keine Mängel festgestellt, sucht der Bewerter den passenden Entscheider aus und informiert ihn über die Datenbank oder nimmt die Entscheidung selbst vor. So wird vermieden, dass die Entscheidung vom Evaluator übernommen wird.

6.6 Zertifizierungsentscheidung

Die Entscheidung über eine erfolgreiche Präqualifizierung oder die Ablehnung einer Präqualifizierungserteilung kann nur von einem Mitarbeiter getroffen werden, der für die Funktion Entscheidung benannt wurde und nicht am Evaluierungsprozess beteiligt war.

Der Entscheider wird über die Datenbank informiert, dass eine Zertifikatsentscheidung zu treffen ist. Dokumentiert wird die Entscheidung im Evaluierungsbogen und ist mit Unterschrift revisionssicher.

Der Kunde erhält eine Nachricht über die erfolgreiche Erteilung der Präqualifizierung und das Zertifikat per Post im Original zugesendet.

6.7 Zertifizierungsdokumentation

Nach erfolgreichem Abschluss des Präqualifizierungsverfahrens wird dem Kunden ein Zertifikat ausgestellt. Der genaue Inhalt des Zertifikats entspricht den Vorgaben der DIN EN ISO IEC 17065 sowie denen des Kriterienkatalogs des GKV-Spitzenverbandes. Die Geltungsdauer des Zertifikats beträgt höchstens fünf Jahre. Der Kunde erhält das Zertifikat in Papierform, eine Kopie des Zertifikats wird in der Handakte hinterlegt. Unterzeichnet wird das Zertifikat von der Leitung.

6.8 Verzeichnis zertifizierter Produkte

In der Datenbank lässt sich eine Liste aller aktuellen Zertifikate erstellen (Ausstellungsdatum, Ablaufdatum, Kunden relevante Daten wie IK-Nummer, Kundennummer und Betriebsstättennummer). Das Verzeichnis wird nicht veröffentlicht. Nach Erteilung der Präqualifizierung erfolgt per Datenübermittlung eine Meldung an den GKV-Spitzenverband.

6.9 Überwachung

Gemäß *Präqualifizierungsbedingungen* sind während des fünfjährigen Präqualifizierungszeitraums zur Aufrechterhaltung der Präqualifizierung zwei Überwachungsmaßnahmen beim Kunden erforderlich und werden mittels einer risikobasierten Stichprobe folgendermaßen durchgeführt:

- a) Prüfung von Unterlagen und Betriebsbegehung und/oder
- b) stichprobenbasierte Prüfung von Unterlagen inklusive Foto-/Videodokumentation,
- c) anlassbezogene Überwachung als Ergebnis einer entsprechenden Risikoanalyse.

Regelmäßig erfolgen beide Überwachungen per Betriebsbegehung, eine der beiden Überwachungen kann auch risikobasiert mittels Dokumentenprüfung inklusive Foto-/Videodokumentation stattfinden. In der Datenbank werden unter jeder Betriebsstätte die Risiken festgehalten und analysiert. Der Kunde erhält einen Überwachungsbogen und wird aufgefordert diesen ausgefüllt sowie etwaige weitere Unterlagen der präQ zur Evaluierung zu schicken.

Die Ergebnisse aus Evaluierung, Bewertung und Entscheidung werden auf einem Evaluierungsbogen festgehalten und der Kunde über das Ergebnis informiert.

6.10 Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken

Bei Änderung oder Erweiterung der Anforderungen nach § 126 Absatz 1 Satz 2 SGB V und weiterer Vorgaben des GKV-SV sowie der Deutschen Akkreditierungsstelle werden die Kunden informiert. Wenn nötig, fordert die präQ neue Unterlagen oder Nachweise beim Kunden an.

Der Kunde hat die Verpflichtung, die vom GKV-Spitzenverband definierten maßgebliche Änderungen der Präqualifizierungsstelle umgehend mitzuteilen. Änderungen werden vom Kunden in einem Änderungsantrag angegeben und gemeinsam mit den entsprechenden Unterlagen der präQ zur Evaluierung übersandt. Die Ergebnisse aus Evaluierung, Bewertung und Entscheidung werden auf einem Evaluierungsbogen festgehalten und der Kunde über das Ergebnis informiert. Betreffen die Änderungen Angaben auf dem Zertifizierungszertifikat (wie beispielsweise eine neue Betriebsleitung), wird das Zertifikat aktualisiert und dem Kunden zugestellt. Der GKV-Spitzenverband erhält in diesen Fällen einen geänderten Datensatz

6.11 Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung

Sind die Voraussetzungen gemäß *Präqualifizierungsbedingungen* nicht oder nicht mehr erfüllt, wird der Kunde aufgefordert, innerhalb einer bestimmten Frist die Übereinstimmung wiederherzustellen. Diese Frist kann verlängert werden. Wenn bis zum Ablauf der Frist nicht alle Unterlagen vollständig und widerspruchsfrei vorliegen, erfolgt die Nichtgewährung, Einschränkung, Aussetzung oder der Entzug mit Hinweis auf das Einspruchsverfahren. Der GKV-Spitzenverband wird über Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Präqualifizierung informiert.

6.12 Aufzeichnungen

Die präQ führt über jeden Vorgang eine Akte, die den Antrag inklusive Antragsunterlagen und die dazu eingegangene allgemeine Korrespondenz enthält. Ferner sind dort die entscheidungserheblichen Maßnahmen und Feststellungen der Antragsprüfungen dokumentiert. Die Akten werden gemäß gesetzlichen Bestimmungen archiviert. Bei Betriebsaufgabe des Leistungserbringers werden die Verfahrensakten mindestens sechs Jahre nach Schließung des Betriebes aufbewahrt.

Die präQ GmbH bewahrt die Aufzeichnungen zu den jeweiligen Kunden so auf, dass sie für die vertragliche bzw. gesetzliche Aufbewahrungsdauer sicher geschützt und schnell auffindbar sind. Des Weiteren stellt die präQ GmbH sicher, dass die Informationen vertraulich bleiben. Zu diesem Zweck verfügt die präQ GmbH über einen eigenen Server in ihren Büroräumen. Die Unterlagen werden in einem abschließbaren Archivraum aufbewahrt.

Das Bürogebäude ist nicht öffentlich zugänglich. Des Weiteren wird der Eingangsbereich videoüberwacht. Jeder Mitarbeiter hat eine Datenschutzerklärung unterschrieben. Ebenso hat der IT-Dienstleister eine Datenschutzerklärung und Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnet.

6.13 Beschwerden und Einsprüche

Die Regelungen zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen sind auf der Website der präQ unter www.praeq.de einsehbar.