

DIN ISO 20121

ICS 03.080.20; 97.200.10

**Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement –
Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 20121:2012)**

Event sustainability management systems –
Requirements with guidance for use (ISO 20121:2012)

Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle –
Exigences et recommandations de mise en oeuvre (ISO 20121:2012)

Gesamtumfang 56 Seiten

Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) im DIN

Inhalt

Seite

Nationales Vorwort	4
Einleitung.....	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Umfeld der Organisation	14
4.1 Verständnis einer Organisation und ihres Umfeldes	14
4.2 Verständnis von Erfordernissen und Erwartungen interessierter Kreise	14
4.3 Festlegung des Anwendungsbereiches des nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems	15
4.4 Nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem.....	15
4.5 Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung, Erklärung zu Zweck und Werten	15
5 Leitung	15
5.1 Leitung und Verpflichtung	15
5.2 Leitlinien	16
5.3 Organisationsinterne Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse	17
6 Planung	17
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	17
6.1.1 Allgemeines	17
6.1.2 Identifikation und Bewertung von Handlungsfeldern	17
6.1.3 Gesetzliche und andere Anforderungen	18
6.2 Zielsetzungen zur Nachhaltigkeit einer Veranstaltung und deren Umsetzung	18
7 Unterstützung.....	19
7.1 Ressourcen	19
7.2 Kompetenz.....	20
7.3 Bewusstsein	20
7.4 Kommunikation.....	20
7.5 Dokumentierte Information	21
7.5.1 Allgemeines	21
7.5.2 Erstellung und Aktualisierung.....	21
7.5.3 Kontrollierte Lenkung dokumentierter Information	22
8 Betrieb.....	22
8.1 Betriebliche Planung und kontrollierte Lenkung	22
8.2 Umgang mit geänderten Tätigkeiten, Produkten oder Dienstleistungen.....	23
8.3 Management der Wertschöpfungskette	23
9 Leistungsbewertung.....	23
9.1 Leistung versus leitende Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung	23
9.2 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	23
9.3 Internes Audit.....	24
9.4 Überprüfung durch die Leitungsebenen	24
10 Verbesserung	25
10.1 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahme	25
10.2 Ständige Verbesserung.....	26
Anhang A (informativ) Anleitung zur Planung und Umsetzung dieser Internationalen Norm	27
A.1 Allgemeines	27
A.2 Anwendungsbereich (siehe Abschnitt 1)	27
A.3 Verständnis der Organisation und ihres Umfeldes (siehe 4.1)	27

A.4	Identifikation und Einbeziehung interessierter Kreise (siehe 4.2)	28
A.5	Festlegung des Anwendungsbereiches des Managementsystems (siehe 4.3)	31
A.6	Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung, Erklärung zu Zweck und Werten (siehe 4.5)	31
A.7	Leitung (siehe Abschnitt 5)	33
A.8	Leitlinien (siehe 5.2)	33
A.9	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen (siehe 6.1)	34
A.10	Identifikation und Bewertung der Handlungsfelder (siehe 6.1.2)	34
A.11	Gesetzliche und andere Anforderungen (siehe 6.1.3)	35
A.12	Zielsetzungen der Veranstaltungsnachhaltigkeit und deren Umsetzung (siehe 6.2)	35
A.13	Ressourcen (siehe 7.1)	37
A.14	Kompetenz (siehe 7.2)	37
A.15	Kommunikation (siehe 7.4)	38
A.16	Dokumentierte Informationen (siehe 7.5)	39
A.17	Betriebliche Planung und kontrollierte Lenkung (siehe 8.1)	39
A.18	Management der Wertschöpfungskette (siehe 8.3)	40
A.19	Leistung versus leitende Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung (siehe 9.1)	40
A.20	Überwachung und Messung (siehe 9.2)	44
A.21	Internes Audit (siehe 9.3)	44
A.22	Überprüfung durch die Leitungsebenen (siehe 9.4)	44
A.23	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahme (siehe 10.1)	45
A.24	Beanspruchung der Regelbefolgung	45
Anhang B (informativ) Management der Wertschöpfungskette		46
B.1	Allgemeines	46
B.2	Was ist eine nachhaltige Beschaffung und warum ist sie erforderlich?	46
B.3	Wann sollten Handlungsfelder einer nachhaltigen Beschaffung berücksichtigt werden?	47
B.4	Was beinhaltet eine nachhaltige Beschaffung?	47
B.5	Leitlinien einer nachhaltigen Beschaffung und strategische Planung	47
B.6	Verfahren zur Bewertung und zum Management von Handlungsfeldern einer nachhaltigen Entwicklung im Beschaffungswesen	48
B.7	Entwickeln eines Dialoges mit den Dienstleistern	49
B.8	Bewertung von Angebotsabgaben	49
B.9	Nachhaltige Beschaffung — Überwachung und Berichterstattung	49
Anhang C (informativ) Überprüfung		50
C.1	Anleitung zur Identifikation von Handlungsfeldern	50
C.2	Bestimmung der Bedeutung und des Stellenwertes von Handlungsfeldern	54
C.2.1	Allgemeines	54
C.2.2	Bestimmen des Stellenwertes	54
C.2.3	Befolgung von Vorschriften	55
Literaturhinweise		56

Nationales Vorwort

Dieses Dokument beinhaltet die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 20121:2012, die vom Projektkomitee ISO/PC 250 „Sustainability in event management“ erstellt wurde, dessen Sekretariat von BSI (Vereinigtes Königreich) und von ABNT (Brasilien) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-01-14 AA „Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement“ im Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) im DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können, ohne dass diese vorstehend identifiziert wurden. Das DIN [und/oder] DKE sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Die Umsetzung der Maßgaben einer nachhaltigen Entwicklung im Veranstaltungssektor ist mehr als die Einhaltung ordnungsrechtlicher Pflichten. Viele Veranstalter gehen darüber hinaus und engagieren sich auf freiwilliger Basis für ein nachhaltiges Management ihrer Veranstaltungen. Die Methodik für ein solches nachhaltiges Veranstaltungsmanagement ist in dieser Managementnorm derart dargelegt, dass ein Managementsystem praktiziert werden kann, mit dem die selbst gesetzten Ziele für ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagement formuliert und deren Umsetzung überprüft werden kann und das konsequent auf eine kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet ist.

Die vorliegende Norm ist auf das Management von Veranstaltungen ausgerichtet. Vor der Anwendung dieser Norm empfiehlt der Arbeitsausschuss Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement die Prüfung, ob die Anwendung dieser Norm wirklich die beste Möglichkeit für den jeweiligen Organisation darstellt um seine Aktivitäten nachhaltig auszurichten. Es kann sinnvoller sein, ein umfassendes Umweltmanagementsystem zur Anwendung zu bringen, wie es im Eco- Management and Audit Scheme (EMAS) der EU oder in den Normen ISO 14001 und ISO 14004 beschrieben ist. Dabei werden alle Aktivitäten einer Organisation nach Umwelt- und Nachhaltigkeitsgesichtspunkten untersucht und nicht nur der Veranstaltungsbereich. Beide Ansatzpunkte sind in Ihrer Methodik eng verwandt.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Anwendung dieser Norm keinen Audit durch Dritte erfordert. Vielmehr reicht ein internes Audit (Erstparteien-Audit) für die Erfüllung der Anforderungen dieser Norm aus. In wie weit externe Berater oder Auditoren hinzugezogen werden, sollte jeder Anwender selber entscheiden. Die dauerhafte Integration von Nachhaltigkeitselementen in die Planung und Durchführung von Veranstaltungen in das Alltagsgeschäft von Veranstaltern kann jedoch nur gelingen, wenn die Mitarbeiter auf allen Ebenen ein gemeinsames Verständnis der Herausforderungen von Nachhaltigkeit haben und sich alltäglich diesem Anspruch bei all ihren Arbeiten stellen.

Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung

Einleitung

Veranstaltungen sind, naturgemäß, mitunter im besonderen Fokus der Öffentlichkeit und von begrenzter Dauer. Sie haben sowohl positive als auch negative soziale, wirtschaftliche und umweltbezogene Auswirkungen. Diese Internationale Norm wurde erstellt, um Einzelpersonen und Organisationen bei der Verbesserung der Nachhaltigkeit ihrer veranstaltungsbezogenen Tätigkeiten behilflich zu sein.

Diese Internationale Norm legt die Anforderungen an ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem fest, um die Nachhaltigkeit von Veranstaltungen zu verbessern. Es ist auf alle Arten und Größen von Organisationen anwendbar, die in die Ausgestaltung und Ausrichtung von Veranstaltungen einbezogen sind, und berücksichtigt unterschiedliche geographische, kulturelle und soziale Bedingungen. Zugleich hält es Organisationen dazu an, ihre Beziehung zur und Auswirkung auf die Gesellschaft sowie die gesellschaftlichen Erwartungen an Veranstaltungen zu berücksichtigen.

Eine Managementsystemnorm stellt für eine Organisation eine Herausforderung dar, ihre Verfahren und ihre Betrachtungsweise dahingehend zu verbessern, eine ständige Leistungsverbesserung zu erreichen und ermöglicht der Organisation die Flexibilität, kreativer mit der Erbringung veranstaltungsbezogener Tätigkeiten umzugehen, ohne von der eigentlichen Zielsetzung dieser Veranstaltung abzuweichen. Eine Managementsystemnorm ist weder eine Prüfliste, noch gibt sie Rahmenbedingungen für eine Berichterstattung oder Prüfverfahren für die Nachhaltigkeit in der Durchführung von Veranstaltungen vor.

Diese Internationale Norm sollte flexibel angewandt werden und wird Organisationen, die sich mit nachhaltiger Entwicklung noch nicht förmlich beschäftigt haben, in die Lage versetzen, damit zu beginnen, ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem einzuführen. Organisationen mit schon vorhandenen Managementsystemen werden in der Lage sein, die Anforderungen dieser Internationalen Norm in ihre schon vorhandenen Systeme zu integrieren. Alle Organisationen werden aus dem Prozess der kontinuierlichen Verbesserung im Laufe der Zeit profitieren.

Die Komplexität dieses Systems sowie das Ausmaß der Dokumentation und die dafür verwendeten Ressourcen werden proportional zu seinem definierten Anwendungsbereich, der Größe der Organisation und der Beschaffenheit von Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen einer Organisation sein. Das ist insbesondere bei kleinen und mittleren Unternehmen der Fall.

Der Erfolg dieses Systems hängt von der Verpflichtung aller Ebenen und Funktionen, insbesondere des Leitungsgremiums, ab. Um erfolgreich zu sein, muss dieses Managementsystem flexibel gehandhabt werden und in den Prozess des Veranstaltungsmanagements eingebunden sein, und nicht lediglich als „Zusatzkomponente“ wahrgenommen zu werden. Für eine größtmögliche Leistungsfähigkeit muss sich sein Einfluss sowohl auf die gesamte Wertschöpfungskette als auch auf die identifizierten Anspruchsträger erstrecken. Ein Überblick über das in dieser Internationalen Norm verwendete Modell eines nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems ist in Bild 1 gegeben.

Diese Internationale Norm kann als Nachweis einer Befolgung ihrer Maßgaben verwendet werden, wie im Anwendungsbereich im Einzelnen festgelegt.

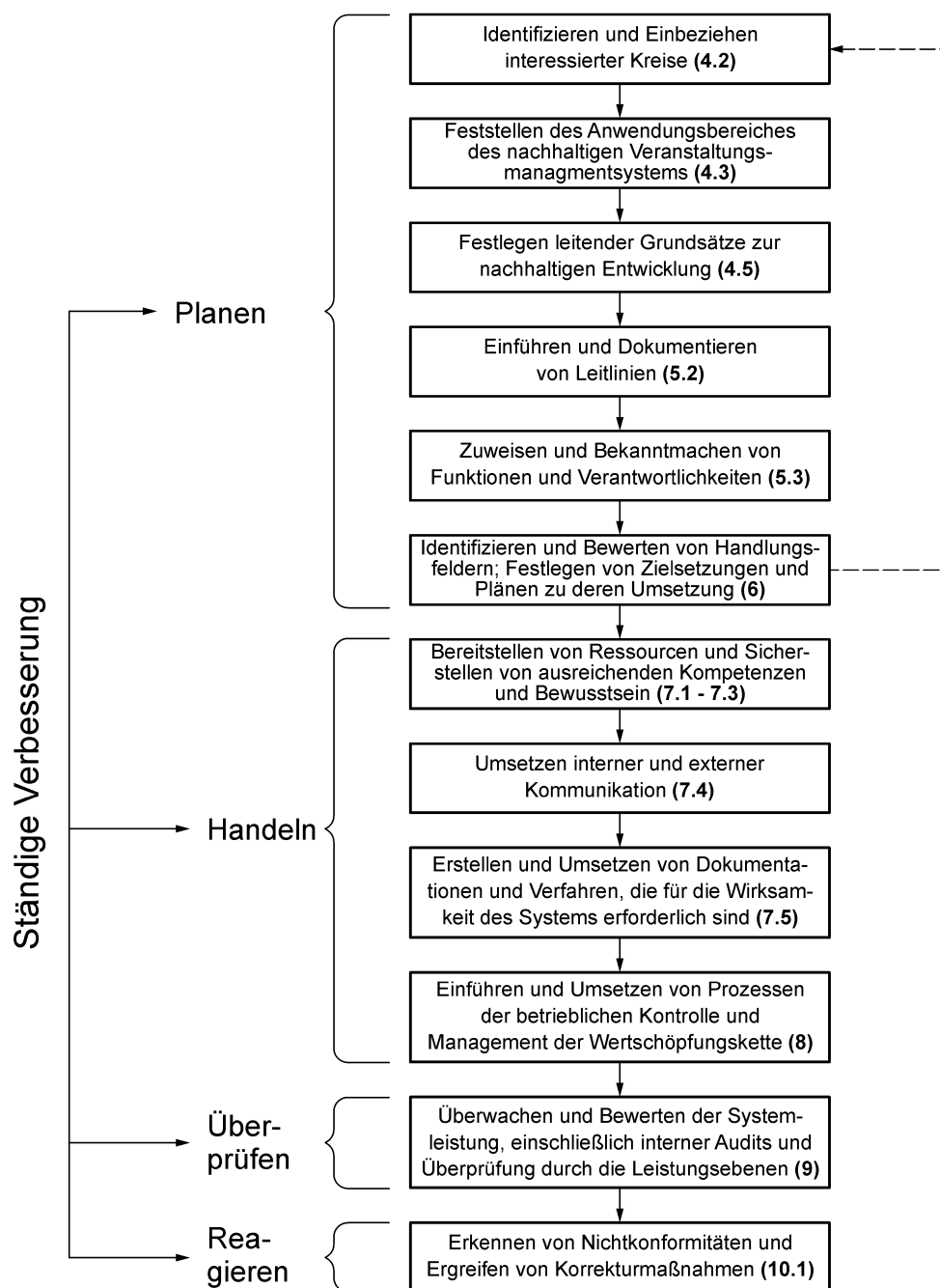


Bild 1 — Modell für nachhaltige Veranstaltungsmanagementsysteme nach dieser Internationalen Norm

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm legt Anforderungen an ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem für jegliche Art von Veranstaltung oder veranstaltungsbezogenen Tätigkeiten fest und gibt eine Anleitung zum Erfüllen dieser Anforderungen. Die in den Anhängen aufgeführte Anleitung stellt zusätzliche Informationen zur Verfügung, um ihre Umsetzung zu unterstützen.

Diese Internationale Norm ist auf jede Organisation anwendbar, die beabsichtigt, Folgendes zu erreichen:

- ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem einzuführen, zu verwirklichen, aufrechtzuerhalten und zu verbessern;
- die Einhaltung der erklärten Leitlinien zur nachhaltigen Entwicklung sicherzustellen;
- eine freiwillige Konformität mit dieser Internationalen Norm zu demonstrieren, durch
 - eine Erstparteikonformitätserklärung (Selbstbestimmung und Konformitätserklärung),
 - eine Zweitparteikonformitätsbestätigung (Konformitätsbestätigung durch Parteien, die ein Interesse an der Organisation haben, wie z. B. Kunden oder andere für sie agierende Personen), oder
 - eine unabhängige Drittparteikonformitätszertifizierung (z. B. durch eine zertifizierende Körperschaft).

Diese Internationale Norm wurde gestaltet, um das Management einer verbesserten Nachhaltigkeit während des gesamten Zyklus des Veranstaltungsmanagements zu thematisieren.

Zur Unterstützung der Umsetzung werden in den Anhängen zusätzliche Anleitungen und Informationen zur Verfügung gestellt.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokumentes gelten die folgenden Begriffe.

3.1

Organisation

Einzelperson oder Gruppe von Menschen mit eigenen Funktionen sowie Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Beziehungen, um eigene **Zielsetzungen** (3.6) zu erreichen

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Konzept einer Organisation umfasst, ist jedoch nicht begrenzt auf Ein-Mann-Unternehmen, Unternehmen, Kapitalgesellschaften, Firmen, Wirtschaftsunternehmen, Ordnungsinstanzen, Partnerschaften, Wohlfahrtseinrichtungen oder Anstalten oder Teile bzw. Kombinationen davon, eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat.

Anmerkung 2 zum Begriff: Bei Organisationen mit mehr als einer Betriebseinheit kann eine einzelne Einheit als Organisation bezeichnet werden.

3.2

Nachhaltigkeit

Grad der **nachhaltigen Entwicklung** (3.3) im Umfeld einer **Organisation** (3.1) oder einer **Veranstaltung** (3.8)

3.3

nachhaltige Entwicklung

Entwicklung, die die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können

Anmerkung 1 zum Begriff: Der Prozess stellt einen dauerhaften, ausgewogenen Ansatz im Hinblick auf wirtschaftliche Tätigkeit, umweltbezogene Verantwortlichkeit und sozialen Fortschritt dar.

Anmerkung 2 zum Begriff: Nachhaltige Entwicklung verbindet die Ziele hoher Lebensqualität, Gesundheit und Wohlstand mit sozialer Gerechtigkeit und hält die Fähigkeit der Erde, Leben in all seiner Vielfalt zu unterstützen, aufrecht. Diese sozialen, wirtschaftlichen und umweltbezogenen Ziele sind voneinander abhängig und verstärken sich gegenseitig. Nachhaltige Entwicklung kann als ein Weg angesehen werden, um die übergeordneten Erwartungen der gesamten Gesellschaft auszudrücken.

[QUELLE: ISO 26000:2010, 2.23, modifiziert; Anmerkung 1 zum Begriff wurde zusätzlich aufgenommen.]

3.4

Risiko

Einfluss von Unsicherheit auf Zielsetzungen (3.6)

Anmerkung 1 zum Begriff: Einfluss ist eine Abweichung vom Erwarteten — im Positiven oder Negativen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Unsicherheit ist das, auch teilweise, Fehlen von Informationen bezogen auf das Verständnis für oder das Wissen über ein Ereignis, dessen Auswirkung oder Wahrscheinlichkeit.

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Risiko wird oft unter Bezug auf mögliche „Ereignisse“ (wie in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3, festgelegt) und „Auswirkungen“ (wie in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3, festgelegt) oder eine Kombination von Ereignissen und Auswirkungen beschrieben.

Anmerkung 4 zum Begriff: Ein Risiko wird oft über die Kombination der Auswirkungen eines Ereignisses (einschließlich der Änderungen in den Umständen) mit der angenommenen „Wahrscheinlichkeit“ des Auftretens (wie in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1, festgelegt) ausgedrückt.

Anmerkung 5 zum Begriff: Der englische Begriff „event“ aus den Anmerkungen 3 und 4 zum Begriff ist nicht gleichbedeutend mit der englischen Benennung „event“ wie in 3.8 definiert.

3.5

Leitlinien

Vorsätze und Ausrichtung einer **Organisation** (3.1), wie von dem **obersten Leitungsgremium** (3.25) förmlich ausgedrückt

3.6

Zielsetzung

zu erreichendes Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine Zielsetzung kann strategisch, taktisch oder betriebsbedingt sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Zielsetzungen können sich auf verschiedene Bereiche beziehen (wie z. B. finanzielle, gesundheits-, sicherheits- und umweltbezogene Ziele) und können auf verschiedenen Ebenen auftreten (wie z. B. strategisch, organisationsweit, Projekt, Produkt und Prozess (3.27)). Eine Zielsetzung kann anderweitig ausgedrückt werden, z. B. als beabsichtigtes Ergebnis, Zweck, ein betriebstechnisches Kriterium, als eine Zielsetzung zur Nachhaltigkeit von Veranstaltungen oder durch Verwendung anderer Worte mit ähnlicher Bedeutung (z. B. Zielvorgabe, Zielstellung oder Einzelziel).

Anmerkung 3 zum Begriff: Eine Zielsetzung kann anderweitig ausgedrückt werden, z. B. als beabsichtigtes Ergebnis, Zweck, ein betriebstechnisches Kriterium, als eine Zielsetzung zur Nachhaltigkeit von Veranstaltungen oder durch Verwendung anderer Worte mit ähnlicher Bedeutung (z. B. Zielvorgabe, Zielstellung oder Einzelziel).

Anmerkung 4 zum Begriff: Im Zusammenhang mit Normen zu nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystemen werden zum Erreichen bestimmter Ergebnisse die Zielsetzungen zur Nachhaltigkeit von Veranstaltungen durch die Organisation, in Übereinstimmung mit deren Leitlinien zur Nachhaltigkeit von Veranstaltungen, festgelegt.

3.7**Einzelziel**

detaillierte Leistungsanforderung für die Organisation, die sich aus den Zielsetzungen ergibt und zum Erreichen dieser Zielsetzungen festgelegt und erfüllt werden muss

Anmerkung 1 zum Begriff: Einzelziele können sich auf die Tätigkeiten, Produkte oder Dienstleistungen einer Organisation beziehen. Sie können sich auch auf **Veranstaltungen** (3.8) oder Teile davon beziehen.

[QUELLE: ISO 14001:2004, 3.12, modifiziert; die Benennung „umweltbezogenes Einzelziel“ wurde verkürzt; Anmerkung 1 zum Begriff wurde zusätzlich aufgenommen]

3.8**Veranstaltung**

geplante Zusammenkunft unter Berücksichtigung von Zeit und Ort, bei der ein Erlebnis geschaffen und/oder eine Botschaft verbreitet wird

3.9**Zyklus des Veranstaltungsmanagements**

Phasen und Tätigkeiten bei einer **Veranstaltung** (3.8) (einschließlich der eingebundenen Produkte und Dienstleistungen), ausgehend von Recherche, Konzeption und Planung bis zur Umsetzung, Überprüfung und nachbereitenden Tätigkeiten

3.10**Veranstaltungsorganisator**

Instanz, die einige oder sämtliche Aspekte einer **Veranstaltung** (3.8) produziert und/oder leitet

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Veranstaltungsorganisator kann ein Unternehmen, eine Körperschaft oder eine **Organisation** (3.1) sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Der Veranstaltungsorganisator ist nicht notwendigerweise der **Veranstalter** (3.11).

3.11**Veranstalter**

Instanz, die die **Veranstaltung** (3.8) in Auftrag gibt

Anmerkung 1 zum Begriff: Zum Zwecke dieser Internationalen Norm kann der Veranstalter auch der **Veranstaltungsorganisator** (3.10) sein.

3.12**Endnutzer**

Nutzer in der Funktion des Verbrauchers

BEISPIEL Person am Ende der Wertschöpfungs- oder Lieferkette

3.13**Teilnehmer**

Organisation (3.1) und/oder Einzelperson, die an einer **Veranstaltung** (3.8) hauptsächlich wegen der Inanspruchnahme von Dienstleistungen oder Inhalten teilnimmt

3.14**Mitwirkender**

Organisation (3.1) und/oder Einzelperson, die aktiv zur inhaltlichen Ausgestaltung einer **Veranstaltung** (3.8) beiträgt

3.15

Zugänglichkeit

Gebrauchstauglichkeit eines Produktes, einer Dienstleistung, einer Umgebung oder Einrichtung für Menschen mit einem größtmöglichen Leistungsspektrum

Anmerkung 1 zum Begriff: Diese Definition von „Zugänglichkeit“ bezieht sich auf das grundlegende Prinzip der „universellen Zugänglichkeit“ aus dem Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen [13], in dem die Anforderungen umschrieben sind, die Umgebungen, Prozesse, Waren, Produkte und Dienstleistungen, Objekte, Geräte, Hilfsmittel und Vorrichtungen erfüllen müssen, um unter sicheren und komfortablen Bedingungen und so unabhängig und naturgemäß als möglich für alle Menschen verständlich, nutzbar und brauchbar sind.

Anmerkung 2 zum Begriff: Diese Definition bezieht sich auch auf ISO 26800, die das Ausmaß festlegt, in dem Produkte, Systeme, Dienstleistungen, Umgebungen und Einrichtungen von Menschen einer Gesellschaft mit den verschiedensten Eigenschaften und Fähigkeiten genutzt werden können, um in einem bestimmten Nutzungskontext ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

3.16

interessierter Kreis (bevorzugter Begriff)

(en: interested party)

Anspruchsgruppe (zulässiger Begriff)

(en: stakeholder)

Person oder **Organisation** (3.1), die durch eine Entscheidung oder Tätigkeit Einfluss nehmen kann, selbst beeinflusst wird oder sich als beeinflusst wahrnimmt

Anmerkung 1 zum Begriff: Das kann eine Einzelperson oder eine Gruppe sein, die ein Interesse an jeglicher Entscheidung oder Tätigkeit einer Organisation hat.

3.17

Einschließlichkeit

Praxis des fairen Umgangs und der sinnvollen Einbeziehung aller **interessierter Kreise** (3.16)

Anmerkung 1 zum Begriff: Einschließlichkeit bezieht sich auf alle interessierten Parteien unabhängig von Rasse, Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Religion, sexueller Orientierung, Kultur, Nationalität, Einkommen, (mentaler, geistiger, sensorischer oder körperlicher) Behinderung oder jeder anderen Form von Diskriminierung.

3.18

Integrität

Einhaltung ethischer Grundsätze

Anmerkung 1 zum Begriff Handlungsweise, die mit anerkannten Grundsätzen richtigen oder guten Verhaltens in bestimmten Situationen übereinstimmt und im Einklang mit internationalen Verhaltensnormen steht

3.19

Auswirkungen

sich ergebende Nachwirkungen einer **Veranstaltung** (3.8)

Anmerkung 1 zum Begriff: Auswirkungen schließen die anhaltenden physischen, ökonomischen, sozialen und umweltbezogenen Auswirkungen eines oder mehrerer Ereignisse ein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Auswirkungen schließen auch nicht materielle Elemente, darunter auch als Folge von Veranstaltungen neu erworbene Kapazitäten, ein, wie z. B. neues Wissen, Ausbildung, Normen, bewährte Vorgehensweise, Fertigkeiten, Organisationen, Systeme, Beziehungen, Partnerschaften und Neuerungen.

3.20

verantwortungsvoller Umgang

Verantwortlichkeit hinsichtlich einer **nachhaltigen Entwicklung** (3.3), die von allen geteilt wird, deren Handlungsweisen die Umweltleistung, wirtschaftliche Tätigkeiten und sozialen Fortschritt beeinflussen, und die sich sowohl als Wertvorstellung als auch in der Vorgehensweise von Einzelpersonen, **Organisationen** (3.1), Gemeinschaften und zuständigen Behörden widerspiegelt

3.21**Transparenz**

Offenheit in Bezug auf Entscheidungen und Aktivitäten, die die Gesellschaft, die Wirtschaft und die Umwelt beeinflussen, verbunden mit der Bereitschaft, diese klar, präzise, zeitgerecht, aufrichtig und vollständig zu kommunizieren

Anmerkung 1 zum Begriff: Transparenz schließt Offenheit über die Ergebnisse von Entscheidungen und Aktivitäten ein.

[QUELLE: ISO 26000:2010, 2.24, modifiziert; Anmerkung 1 zum Begriff wurde zusätzlich aufgenommen]

3.22**Dienstleister**

Organisation (3.1) die Produkte, Dienstleistungen oder Einrichtungen zur Verfügung stellt

3.23**Wertschöpfungskette**

Abfolge von Tätigkeiten oder Akteuren, durch die Produkte oder Dienstleistungen für die **Organisation** (3.1) zur Verfügung gestellt werden

[QUELLE: ISO 26000:2010, 2.22, modifiziert; Anmerkung wurde gestrichen]

3.24**Managementsystem**

Menge zusammenhängender oder sich gegenseitig beeinflussender Elemente einer **Organisation** (3.1), zur Festlegung von **Leitlinien** (3.5) und **Zielsetzungen** (3.6) sowie **Prozessen** (3.27) zum Erreichen dieser Zielsetzungen

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Managementsystem kann auf einen einzelnen Bereich oder auf verschiedene Bereiche ausgerichtet sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Systemelemente schließen Struktur, Funktionen und Verantwortlichkeiten, Planung, Betrieb usw. der Organisation ein.

Anmerkung 3 zum Begriff: Es ist zulässig, dass der Anwendungsbereich des Managementsystems die Gesamtheit der Organisation, bestimmte und festgelegte Funktionen der Organisation, bestimmte und festgelegte Abteilungen der Organisation oder eine oder mehrere Funktionen innerhalb einer Gruppe von Organisationen erfasst.

3.25**Leitungsgremium**

Person oder Gruppe von Personen, die eine **Organisation** (3.1) auf der höchsten Ebene steuert und lenkt

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Leitungsgremium hat die Befugnis, Vollmachten zu übertragen und Ressourcen innerhalb der Organisation bereitzustellen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Wenn der Anwendungsbereich des Managementsystems (3.24) eine Organisation nur teilweise umfasst, dann sind als Leitungsgremium diejenigen Personen zu verstehen, die diesen Teil der Organisation steuern und lenken.

3.26**Anforderung**

Erfordernis oder Erwartung, das oder die festliegt, allgemein vorausgesetzt wird oder verbindlich ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Unter „allgemein vorausgesetzt“ ist zu verstehen, dass es für die Organisation und die interessierten Kreise der Üblichkeit und allgemeinen Praxis entspricht, dass das betreffende Erfordernis oder die Erwartung vorausgesetzt werden.

Anmerkung 2 zum Begriff: Eine festgelegte Anforderung ist z. B. in der dokumentierten Information festgehalten.

3.27

Prozess

Menge zusammenhängender und interaktiver Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umwandeln

3.28

Verfahren

festgelegter Weg, um eine Tätigkeit oder einen **Prozess** (3.27) durchzuführen

Anmerkung 1 zum Begriff: Es ist zulässig, ein Verfahren nicht immer vollständig formal zu dokumentieren.

[QUELLE: ISO 9000:2005, 3.4.5, modifiziert; Anmerkung 1 zum Begriff ersetzt zwei Anmerkungen aus dem Original]

3.29

bewährte Vorgehensweise

(en: best practice)

dokumentierter Prozess oder dokumentiertes Produkt, der/das durch eine Nutzergemeinschaft aus Dienstleistern und Kunden entwickelt wurde, um Branchenmaßstäbe festzulegen

[QUELLE: ISO 14621-1:2003, 2.1.1]

3.30

Kompetenz

Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um angestrebte Ergebnisse zu erreichen

3.31

dokumentierte Information

Information, die von einer **Organisation** (3.1) kontrolliert und bereitgestellt werden muss, einschließlich des Trägermediums

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine dokumentierte Information kann jegliches Format haben, ein beliebiger Datenträger sein und aus jeder erdenklichen Quelle stammen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Eine dokumentierte Information kann Bezug nehmen auf:

- das **Managementsystem** (3.24), einschließlich damit verbundener **Prozesse** (3.27);
- zusammengestellte Informationen, die die Organisation in die Lage versetzen, arbeiten zu können (Dokumentation);
- den Nachweis erzielter Ergebnisse (Aufzeichnungen).

3.32

Leistung

messbares Ergebnis

Anmerkung 1 zum Begriff: Leistung kann sich auf quantitative oder qualitative erzielte Ergebnisse beziehen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Leistung kann sich auf das Management von Tätigkeiten, **Prozessen** (3.27), Produkten (einschließlich Dienstleistungen), Systemen oder **Organisationen** (3.1) beziehen.

3.33

ausgliedern

Übereinkunft, bei der eine **Organisation** (3.1) einen Teil der Funktionen oder **Prozesse** (3.27) einer externen Organisation überträgt

Anmerkung 1 zum Begriff: Eine externe Organisation ist außerhalb des Anwendungsbereiches des **Managementsystems** (3.24), obwohl sich die ausgegliederte Funktion oder der ausgegliederte Prozess innerhalb des Anwendungsbereichs dieses Managementsystems befindet.

3.34**Überwachung**

Überprüfung des Zustandes eines Systems, eines **Prozesses** (3.27) oder einer Tätigkeit

Anmerkung 1 zum Begriff: Um eine Zustandsermittlung festzustellen, kann es Erfordernisse der Prüfung, Beaufsichtigung oder kritischen Betrachtung geben.

3.35**Messen**

Prozess (3.27) zum Bestimmen eines Wertes

Anmerkung 1 zum Begriff: Bei Anwendung dieser Internationalen Norm kann „Wert“ der Bezeichnung numerischer oder ethischer Werte dienen.

3.36**Audit**

systematischer, unabhängiger und dokumentierter **Prozess** (3.27) zur Erlangung von Auditrachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit die Auditkriterien erfüllt sind

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Audit kann ein internes Audit (Erstparteien-Audit) oder ein externes Audit (Zweit- oder Drittparteien-Audit) sein und es kann ein kombiniertes Audit (Kombination zweier oder mehrerer Wissensgebiete) sein.

Anmerkung 2 zum Begriff: „Auditrachweise“ und „Auditkriterien“ sind in ISO 19011 definiert.

3.37**Wirkungsgrad**

Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten umgesetzt und geplante Ergebnisse erreicht werden

3.38**Konformität**

Erfüllung einer **Anforderung** (3.26)

3.39**Nichtkonformität**

Nichterfüllung einer **Anforderung** (3.26)

3.40**Korrekturmaßnahme**

Maßnahme zur Beseitigung der Ursache einer **Nichtkonformität** (3.39) und zur Verhinderung ihres erneuten Auftretens

Anmerkung 1 zum Begriff: Im Fall anderer unerwünschter Ergebnisse sind Maßnahmen notwendig, um die Ursachen zu verringern oder zu beseitigen und um die Auswirkung gering zu halten oder wiederholtes Auftreten zu verhindern. Solche Maßnahmen befinden sich außerhalb des Konzeptes der „Korrekturmaßnahme“ im Sinne dieser Definition.

3.41**ständige Verbesserung**

fortwährende Aktivität zur **Leistungssteigerung** (3.32)

3.42**Kontext**

Umfeld, in dem die **Organisation** (3.1) die Erreichung ihrer **Zielsetzungen** (3.6) anstrebt

[QUELLE: ISO Guide 73:2009, 3.3.1.1 und 3.3.1.2, modifiziert]

Anmerkung 1 zum Begriff: Kontext kann intern oder extern sein. Siehe Abschnitt A.3.

3.43

Präventivmaßnahme

Maßnahme, die Ursachen für eine mögliche **Nichtkonformität** (3.39) beseitigt

3.44

Auswirkung

positive oder negative Veränderung in einer Gesellschaft, Volkswirtschaft oder der Umwelt, die ganz oder teilweise von früheren oder aktuellen Entscheidungen und Tätigkeiten hervorgerufen wurde oder wird

4 Umfeld der Organisation

4.1 Verständnis einer Organisation und ihres Umfeldes

Die Organisation muss externe und interne Handlungsfelder festlegen, die maßgeblich für ihren Zweck sind und die ihre Fähigkeit beeinflussen, angestrebte Ergebnisse ihres nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems zu erzielen.

ANMERKUNG 1 In diesem Unterabschnitt wird der Begriff „Handlungsfeld“ (en: issue) als Synonym zum Begriff „Kontext“ (en: context), wie definiert in 3.42, gebraucht.

ANMERKUNG 2 Die Organisation entspricht den Ausführungen in 4.3 und 4.4.

4.2 Verständnis von Erfordernissen und Erwartungen interessierter Kreise

Die Organisation muss

- die für ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem maßgeblichen interessierten Kreise,
- die Anforderungen dieser interessierten Kreise (d. h. deren Erfordernisse und Erwartungen, ganz gleich ob sie festgelegt wurden, vorausgesetzt werden oder als verbindlich angesehen werden)

feststellen.

Die Organisation muss ein Verfahren einführen, verwirklichen und aufrechterhalten für die Identifikation und Einbeziehung interessierter Kreise hinsichtlich der ermittelten und entstehenden Handlungsfelder einer nachhaltigen Entwicklung in Bezug auf ihre Funktion in der Wertschöpfungskette von Veranstaltungen. Die Organisation muss die Ergebnisse ihrer Bemühungen bezüglich der Einbeziehung interessierter Kreise dokumentieren.

Die Identifikation interessierter Kreise muss, wenn zutreffend, das Folgende umfassen:

- a) Veranstaltungsorganisator;
- b) Veranstalter;
- c) Arbeitskräfte;
- d) Wertschöpfungskette;
- e) Mitwirkende;
- f) Teilnehmer;
- g) Regulierungsstellen;
- h) Gemeinwesen.

4.3 Festlegung des Anwendungsbereiches des nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems

Die Organisation muss die Grenzen und Umsetzungsmöglichkeiten ihres nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems feststellen, so dass sie dessen Anwendungsbereich festlegen kann.

Bei der Festlegung dieses Anwendungsbereiches muss die Organisation

- die in 4.1 aufgeführten externen und internen Handlungsfelder, und
- die in 4.2 aufgeführten Anforderungen

berücksichtigen.

Der Anwendungsbereich muss als dokumentierte Information verfügbar sein.

4.4 Nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem

Die Organisation muss in Übereinstimmung mit den Anforderungen dieser Internationalen Norm ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem, einschließlich der notwendigen Prozesse und deren Wechselwirkungen, einführen, verwirklichen, aufrechterhalten und verbessern.

4.5 Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung, Erklärung zu Zweck und Werten

Die Organisation muss ihre leitenden Grundsätze zur nachhaltigen Entwicklung in Form einer Erklärung der Organisation zu Zweck und Werten festlegen. Die leitenden Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung hinsichtlich des Veranstaltungsmanagements einer Organisation müssen zumindest Überlegungen zu Verantwortung, Einschließlichkeit, Integrität und Transparenz enthalten. Die Organisation muss ihren Hauptzweck und ihre Werte hinsichtlich ihrer speziell auf Veranstaltungen bezogenen Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen festlegen und dokumentieren.

Grundsätze, Zweck und Werte einer Organisation müssen den Rahmen für das Setzen Ihrer Leitlinien, Zielsetzungen und Einzelziele, wie im Anwendungsbereich ihres nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems festgelegt, bilden.

5 Leitung

5.1 Leitung und Verpflichtung

Das Leitungsgremium muss hinsichtlich des nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems Führungsqualität und Engagement zeigen, durch:

- die Sicherstellung, dass Leitlinien und Zielsetzungen für das nachhaltige Veranstaltungsmanagementsystem festgelegt werden und mit der strategischen Ausrichtung der Organisation kompatibel sind;
- die Sicherstellung, dass die Anforderungen des nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems in die Geschäftsabläufe der Organisation eingebunden sind;
- die Sicherstellung, dass die für ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagementsystem notwendigen Ressourcen zur Verfügung stehen;
- Vermittlung der Bedeutung eines wirksamen nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems und Erfüllung der durch dieses gestellten Anforderungen;
- die Sicherstellung, dass das nachhaltige Veranstaltungsmanagementsystem die angestrebten Ergebnisse erzielt;

- Steuerung und Unterstützung von Einzelpersonen, die zur Wirksamkeit des nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems beitragen;
- Förderung von ständiger Verbesserung;
- Unterstützung anderer maßgeblicher Leitungsfunktionen darin, entsprechend des jeweiligen Verantwortungsbereiches, Führungsqualitäten zu zeigen.

ANMERKUNG Verweisungen auf Begriff und Inhalt von „geschäftlich“ innerhalb dieser Internationalen Norm sollten dahingehend breit ausgelegt werden, dass sich dies auf Aktivitäten bezieht, die essentiell für den Zweck der Existenz einer Organisation sind.

5.2 Leitlinien

5.2.1 Das Leitungsgremium muss Leitlinien für nachhaltige Entwicklung einführen, die:

- a) dem Zweck der Organisation angemessen sind;
- b) den Rahmen für das Festlegen von Zielsetzungen nachhaltiger Entwicklung bereitstellen;
- c) eine Verpflichtung zur Erfüllung aller notwendigen Anforderungen enthalten; und
- d) eine Verpflichtung zur ständigen Verbesserung des nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems enthalten.

Die Leitlinien für nachhaltige Entwicklung müssen:

- als dokumentierte Information zur Verfügung stehen;
- innerhalb der Organisation vermittelt werden;
- für interessierte Kreise gegebenenfalls verfügbar sein;
- eine Verpflichtung zur Führung innerhalb des Bereiches des nachhaltigen Veranstaltungsmanagements enthalten;
- einen Bezug zu ihrer Erklärung zu Zweck und Werten herstellen;
- die Verpflichtung der Organisation auf die sie leitenden Grundsätze der Nachhaltigkeitsentwicklung in ihrem festgelegten Anwendungsbereich beinhalten.

5.2.2 Die Organisation muss dokumentierte Informationen zu den Leitlinien aufbewahren.

Die Leitlinien für nachhaltige Entwicklung müssen die Grundlage aller veranstaltungsbezogenen Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen darstellen. Die Leitlinien für nachhaltige Entwicklung müssen Anforderungen berücksichtigen, wenn sie sich beziehen auf:

- a) Organisationen innerhalb der Wertschöpfungskette (Produkt, Einrichtung und Leistungsanbieter);
- b) Zyklus des Veranstaltungsmanagements, von Entwurf und Planung bis zu Umsetzung, Überprüfung und nachbereitenden Tätigkeiten;
- c) Ergebnis der Einbeziehung interessierter Kreise (siehe 4.2);
- d) die Bedürfnisse der Endnutzer;
- e) Themenfelder zu Auswirkungen.

5.3 Organisationsinterne Funktionen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse

Das Leitungsgremium hat sicherzustellen, dass den maßgeblichen Funktionen Verantwortlichkeiten und Befugnisse zugewiesen und innerhalb der Organisation bekannt gemacht werden.

Das Leitungsgremium muss Verantwortlichkeiten und Befugnisse zuweisen:

- um sicherzustellen, dass das nachhaltige Veranstaltungsmanagementsystem die Anforderungen dieser Internationalen Norm erfüllt;
- um über die Leistung des nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems an das Leitungsgremium Bericht zu erstatten.

6 Planung

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

6.1.1 Allgemeines

Bei der Planung für das nachhaltige Veranstaltungsmanagementsystemen muss die Organisation die in 4.1 behandelten Handlungsfelder und die Anforderungen in 4.2 berücksichtigen und die Risiken und Chancen, mit denen umzugehen ist, bestimmen, um:

- sicherzustellen, dass das nachhaltige Veranstaltungsmanagementsystem das (die) angestrebte(n) Ergebnis(se) erzielen kann;
- unerwünschte Auswirkungen zu verhindern oder zu verringern;
- eine ständige Verbesserung zu erreichen.

Die Organisation muss:

- a) Maßnahmen für den Umgang mit Risiken und Chancen;
- b) Möglichkeiten
 - zur Einbeziehung und Umsetzung dieser Maßnahmen in die Prozesse (siehe 8.1) ihres nachhaltigen Veranstaltungsmanagementsystems,
 - zur Bewertung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen (siehe 9.2)

planen.

Bei der Ausführung von Planungstätigkeiten muss die Organisation die ablaufbezogene Einhaltung der sie leitenden Grundsätze zur nachhaltigen Entwicklung hinsichtlich des Veranstaltungsmanagements sowie deren Verbesserung sicherstellen.

6.1.2 Identifikation und Bewertung von Handlungsfeldern

Die Organisation muss ein Verfahren zur Identifikation ihrer Handlungsfelder einer nachhaltigen Entwicklung und zur Bewertung von deren Bedeutung in Verbindung mit ihren veranstaltungsbezogenen Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen innerhalb des festgelegten Anwendungsbereiches des Managementsystems einführen, verwirklichen und aufrechterhalten.