

Ablauf einer Zertifizierung

◆ Vorbereitung

- ❖ Datenerhebung
- ❖ Angebotserstellung
- ❖ Vertragsabschluss



◆ Dokumentenprüfung

◆ Voraudit

◆ Zertifizierungsaudit

◆ Erteilung des Zertifikates

◆ Überprüfungsaudits

◆ Wiederholungsaudit



Vorbereitung - Datenerhebung

◆ Ziel: alle notwendigen Daten des Bildungsträgers erfassen, um ein Angebot erarbeiten zu können, das den individuellen Bedingungen des Bildungsträgers gerecht wird

- ❖ Standorte
- ❖ Tätigkeiten an den Standorten
- ❖ Zuordnung zu Bildungsfeldern
- ❖ Anzahl der Mitarbeiter, Dozenten, Kurstage
- ❖ Geltungsbereich des Managementsystems

◆ telefonische Kontaktaufnahme zur Ergänzung der vorliegenden Daten

Vorbereitung – Erstellung des Angebotes

- ◆ auf der Grundlage der ermittelten Daten
- ◆ **Richtlinien für die Kalkulation**
 - ❖ ISO 9001: EA 7/01
 - ❖ BQM-Kompendium
 - ❖ AZVV: ???
- ◆ **Möglichkeiten zur Anpassung der Kalkulation ISO 9001**
 - ❖ maximale Reduzierung 30%
- ◆ **ISO 9001: Bildungsträger mit 20 MA**
 - ❖ Gesamtaufwand für das Zertifizierungsaudit 3 Tage
 - ❖ davon 90% der Zeit vor Ort
 - ❖ zuzüglich Zertifikatsgebühr insgesamt ca. 3.300 €
 - ❖ zuzüglich Reisekosten nach Aufwand

BQM: Kosten Zertifizierung / Überwachung

- ◆ **Grundkosten („Zertifikatsgebühr“)**
250,- € pro Zertifizierungsauftrag
- ◆ **Dokumentenprüfung pauschal**
250 € (nur bei Erst- oder Re-Zertifizierung)
- ◆ **Tagessatz für Vor-Ort-Audit**
800,- bis 1050,- € (abhängig vom Zertifizierer)
- ◆ **Reisekostensatz für Vor-Ort-Audit 125 € pro Tag pauschal**
- ◆ **Anzahl der Vor-Ort-Tage**

	Erst-/Re-Zert.	Überwachung
❖ unter 1.000 Kurstage	1	1
❖ 1.000 bis 50.000 Kurstage	2	1
❖ über 50.000 Kurstage	3	2
- ◆ **Beispiel: Bildungsträger mit einem Standort und 8.000 Kurstagen**
 - ❖ Gesamtaufwand 2.650 € (Tagessatz 950 €)

Matrixverfahren

- ◆ **mehrere Standorte unter einem einheitlichen Managementsystem**
- ◆ **Es wird nur eine Stichprobenauswahl an Standorten auditiert**
 - ❖ Erst-/Re-Zertifizierung:
Anzahl = Wurzel(Anzahl der Standorte)
 - ❖ Überwachung:
Anzahl = $0,5 * \text{Wurzel}(\text{Anzahl der Standorte})$
- ◆ **Beispiel Bildungsträger mit 10 Standorten**
 - ❖ Erstzertifizierung: Auditierung der Zentrale und weiterer 2 Standorte, insgesamt 3 Audittage
 - ❖ Überwachung: Zentrale und ein weiterer Standort, insgesamt 2 Audittage

kombinierte Audits

- ◆ **Kombination ISO 9001 und AZWV**
 - ❖ Aufwand nach ISO 9001
 - ❖ für Trägerzulassung nur geringfügiger Mehraufwand
- ◆ **Kombination BQM und AZWV**
 - ❖ Aufwand nach BQM
 - ❖ kein zusätzlicher Auditaufwand
- ◆ **aber jeweils gesonderte Verfahrensgebühren**

Vertragsabschluss

- ◆ **Auswahl der Auditoren**
 - ❖ fachliche Kompetenz
 - ❖ Erfahrungen im Weiterbildungsbereich
 - ❖ Branchenerfahrungen in den Bildungsbereichen
 - ❖ örtliche Nähe
- ◆ **Zertifizierungsvertrag**
 - ❖ vorgeschriebene Regelungen
- ◆ **Verwendung des Zertifizierungszeichens (ISO 9001)**
 - ❖ Briefpapier
 - ❖ Informationsmaterial zum Bildungsträger
 - ❖ Internet
 - ❖ nicht auf Produkten

Dokumentenprüfung

- ◆ **Kontaktaufnahme des Auditleiters zum Beauftragten des Bildungsträgers**
- ◆ **Übermittlung der zu prüfenden Unterlagen**
 - ❖ Managementhandbuch (einschl. Politik und Ziele)
 - ❖ Verfahrensanweisungen
 - ❖ Unterlagen zum internen Audit/Umweltbetriebsprüfung
 - ❖ Review zum Managementsystem
- ◆ **formale Prüfung**

Bericht zur Dokumentenprüfung

- ◆ **formale Mängel**
- ◆ **Verbesserungsmöglichkeiten**
- ◆ **Dokumentenprüfbericht wird auf Wunsch ausführlich erläutert**
- ◆ **alle angesprochenen Sachverhalte werden im Audit näher untersucht**

Auditplan

- ◆ **Basis sind Informationen aus der Dokumentenprüfung**
- ◆ **alle wesentlichen Aspekte der Tätigkeiten des Bildungsträgers**
- ◆ **Abstimmung mit den Verantwortlichen des Bildungsträgers**
 - ❖ Räume für Gesprächsrunden
 - ❖ Arbeitszeiten bestimmter Mitarbeiter, Unterrichtszeiten
 - ❖ logistische Gesichtspunkte

Voraudit

- ◆ **optional möglich**
- ◆ **Ziele**
 - ❖ gegenseitiges Kennenlernen
 - ❖ Identifikation von Schwachpunkten
 - ❖ Klärung potenzieller Unsicherheiten
 - ❖ Planung der Schwerpunkte des Zertifizierungsaudits
- ◆ **Auditzeit kann häufig auf das Zertifizierungsaudit angerechnet werden**

Zertifizierungsaudit

- ◆ **Eröffnungsgespräch**
 - ❖ gegenseitiges Kennenlernen
 - ❖ Ergebnisse der Dokumentenprüfung
 - ❖ Feinabstimmung Auditplan
 - ❖ allgemeine Informationen zum Verfahren
- ◆ **Rundgänge, Gespräche mit Mitarbeitern**
 - ❖ „Wird das Managementsystem angewendet und gelebt?“
 - ❖ Einsicht in Unterlagen (Stichproben)
 - ❖ Abläufe anhand konkreter Beispiele verfolgen
- ◆ **Abschlussgespräch**
 - ❖ Erläuterung der Auditbefunde
 - ❖ Klärung des weiteren Ablaufs

Auditbericht

- ◆ **Identifikation von Stärken und Schwächen des Bildungsträgers**
- ◆ **Abweichungen**
 - ❖ Nichterfüllung von grundlegenden Normforderungen
 - ❖ Zweifel an der Fähigkeit des Managementsystems
 - ❖ müssen vor der Erteilung des Zertifikates behoben sein
 - Nachprüfung von Dokumenten
 - Nachaudit vor Ort
- ◆ **Beanstandungen**
 - ❖ Nichterfüllung einzelner Normforderungen
 - ❖ prinzipielle Wirksamkeit des Managementsystems nicht eingeschränkt
 - ❖ Prüfung der Behebung erfolgt im nächsten Audit
- ◆ **Empfehlung**
 - ❖ Verbesserungspotenzial in der Umsetzung des Managementsystems im Bildungsträger

Erteilung des Zertifikates

- ◆ **ISO 9001**
 - ❖ Entscheidung durch Zertifizierungsausschuss
 - auf Grundlage der Dokumentation
 - beinhaltet vor allem formale Prüfung
- ◆ **BQM**
 - ❖ Freigabe des Berichtes durch die Zertifizierungsstelle
 - ❖ Ausstellung des Zertifikates durch den BBB
- ◆ **Erstellung des Zertifikates**
 - ❖ Geltungsbereich entsprechend Auditbericht
 - ❖ Logo vom Unternehmen möglich
 - ❖ Untertzifikate für einzelne Standorte möglich
- ◆ **Gültigkeitsdauer 3 Jahre nach Zertifizierungsentscheidung**

Überwachungsaudits

- ◆ **jährlich während der Laufzeit des Zertifikates (insgesamt zweimal)**
- ◆ **Ausgangstermin ist Datum der Zertifizierungsentscheidung**
- ◆ **Zeitraum von 6 Wochen vor oder nach diesem Termin**
- ◆ **gesamtes Verfahren (einschließlich der Behebung eventueller Abweichungen) muss 3 Monate nach dem Stichtag abgeschlossen sein**
- ◆ **Vorgehensweise analog dem Zertifizierungsaudit**
 - ❖ Dokumentenprüfung beschränkt sich auf neue/geänderte Dokumente (in der Regel ohne Bericht)
 - ❖ im Audit steht die Weiterentwicklung des Managementsystems im Vordergrund

Wiederholungsaudit

- ◆ **zum Ablauf des Zertifikates fällig**
- ◆ **rechtzeitiger Termin ist wichtig, um Anschluss des neuen Zertifikates zu sichern**
- ◆ **Verfahren entspricht der Erstzertifizierung**
 - ❖ etwas geringerer Prüfungsumfang
 - ❖ Weiterentwicklung des Managementsystems im Mittelpunkt