

Durchführung

Die Managementbewertung wird einmal jährlich durchgeführt. Es bietet sich an, sie zum Geschäftsjahresende, z.B. im vorletzten Monat des Geschäftsjahres in Form eines Workshops zur Zielerreichung für das laufende Geschäftsjahr, bzw. Zielplanung für das kommende Geschäftsjahr durchzuführen. Dieser Workshop kann je nach Größe des Unternehmens einen Tag oder auch mehrere Tage in Anspruch nehmen und sollte in störungsfreier angenehmer Atmosphäre durchgeführt werden.

Die QM-Bewertung kann folgendes beinhalten:

- Auswertung des QM-Reports,
- Stand der Strategieumsetzung und Weiterentwicklung der Strategie,
- Auswertung des Ergebnisse von Selbstbewertungen und/oder der Anwendung der „Potential-Analyse“,
- Eckpunkte für die Jahresplanung im kommenden Geschäftsjahr,
- Verbesserungsmaßnahmen und -projekte mit Benennung der Verantwortlichkeiten und benötigten Ressourcen.

An dem Workshop zur Managementbewertung sollte folgender Personenkreis teilnehmen:

- Geschäftsführung, Qualitätsmanagementbeauftragte/r,
- erweiterter Führungskreis,
- evtl. Gesellschafter und sehr enge Interessenpartner wie z.B. Kooperationspartner (zu relevanten Punkten der Agenda und zeitweise).

Dokumentation

Die Dokumentation der Managementbewertung erfolgt in Form einer Zusammenstellung der Informationen und Berichte zu den einzelnen zu bewertenden Sachverhalten. Sie enthält immer eine kritisch-konstruktive Bewertung dieser Inhalte, sowie abzuleitende Maßnahmen. Mit Verknüpfungen zu den unternehmensstrategischen Darstellungen und zur Unternehmensplanung sind entscheidende Bezüge zur zukünftigen Entwicklung gegeben.

5.3 QM-Report und externe Bewertung

Mit der konkreten Darstellung der Prüfung und Bewertung des QM-Systems in der PAS 1037:2004 wird deutlich, dass Zertifikate gemäß QM STUFEN-MODELL[®] nach ähnlich hohen Maßstäben wie Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001 erteilt werden und die zertifizierten QM-Systeme einer regelmäßigen Überwachung unterliegen. Normalerweise beinhalten QM-Systemstandards keine Darlegungen zur Art und Weise der Prüfung und Zertifizierung. Damit jedoch allen an dem Modell interessierten Parteien auch transparent und verbindlich offen gelegt wird, wie ein Zertifikat nach dem QM STUFEN-MODELL[®] in Bezug auf Authentizität, Vertrauenswürdigkeit und Zuverlässigkeit zu bewerten ist, wurden das Prüf- und Bewertungsverfahren und alle zu sichernden Rahmenbedingungen in die PAS 1037:2004 aufgenommen.

Als Prüfstellen kommen nur solche Zertifizierungsstellen in Frage, die eine gültige Akkreditierung als QM-Systemzertifizierer im Bereich Erziehung und Unterricht besitzen. Das Prüfungspersonal muss eine Auditor/innenausbildung nach dem EOQ-Modell und ausreichende Branchenerfahrung vorweisen können. Die wichtigsten Normanforderungen, die hier von den Prüfstellen und dem Prüfungspersonal zu erfüllen sind, wurden in der DIN EN 45012 und der DIN EN ISO 19011 festgelegt. Prüfer und Prüferinnen für Qualitätsmanagementsysteme von Organisationen der wirtschaftsorientierten Aus- und Weiterbildung nach dem QM STUFEN-MODELL[®] werden durch die RKW-Zulassungsstelle in einem gesonderten Verfahren anerkannt und im **QM ONLINE-FORUM** veröffentlicht.



Abb.22: Informationen zu Zertifizierung, anerkannten Prüfstellen, Prüferinnen und Prüfern

Neben diesen formalen und für die Akzeptanz der Zertifikate am Markt wichtigen Rahmenbedingungen, verfolgt das Prüf- und Bewertungssystem des QM STUFEN-MODELL[®] für die Bildungsorganisation und seine Kunden weitergehendere Ziele, als dies von herkömmlichen Zertifizierungsverfahren bekannt ist.

Die Prüfung und Bewertung soll nicht nur den Erfüllungsgrad der Anforderungen und die Wirksamkeit des QM-Systems bescheinigen, sondern auch motivierend und unterstützend bei der Gestaltung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in der Bildungsorganisation wirken. Bei der Prüfung und Bewertung wird deshalb die Konformitätsbewertung mit Anregungen für die Initiierung von Verbesserungsprozessen verbunden.

Die Prüfverfahren des QM STUFEN-MODELL[®] wurden so gestaltet, dass sie kompatibel zu Auditierungen nach DIN EN ISO 9001, zu externen Bewertungen nach EFQM (Assessments) und Prüfungen im Rahmen einer Trägerzulassung nach SGB III § 84 sind. Damit bietet es den Vorteil, innerhalb einer einzigen Vorort-Prüfung die Anforderungen aller vier genannten Systeme durch eine einzige Zertifizierungsstelle vornehmen zu lassen.

Die Einbeziehung des Bildungsunternehmens

Durch die konsequente Einbeziehung der Bildungsorganisation in die Vorbereitung der Prüfung können der externe Prüfungsaufwand und damit die Zertifizierungskosten wesentlich reduziert werden. Dies wird, durch die Abforderung eines so genannten „QM-Report“ erreicht in dem die Bildungsorganisation zu jeder Anforderung der PAS 1037 darlegen sollte, wie sie diese in den letzten 12 Monaten erfüllt hat und mit welchen Nachweisen sie dies belegt. Im Prinzip übernimmt die Bildungsorganisation einen wesentlichen Teil der Bewertung, indem sie Nachweise und Selbstbewertungen als Basis für objektivierte Auditfeststellungen liefert. Wegen dieser prinzipiell anderen Vorgehensweise als bei herkömmlichen Auditierungen können der Prüfaufwand vor Ort auf ein Minimum reduziert und Kosten gespart werden.

Als zusätzliche Unterstützung für diese Vorbereitung stellt das QM ONLINE-FORUM interaktive Arbeitshilfen „Prüfungsvorbereitung“ und „QM-Report“ zur Verfügung. Diese Tools können sowohl für interne Audits und die Planung von Verbesserungen, als auch für die Vorbereitung auf eine externe Prüfung genutzt werden.

Die Erstellung des QM-Report führt zugleich auch zu einer viel intensiveren Auseinandersetzung mit der eigenen Organisation und zu einer konsequenteren Bewertung der Erreichung der eigenen Zielstellungen, als dies in der Regel von einem internen Audit oder einer internen Evaluierung erreicht wird. Bei der Erstellung des QM-Report wird es auch notwendig sein, alle an den Kernprozessen beteiligten Akteure aktiv in die Bewertung der Ergebnisse, die Identifizierung von Nachweisen und die Formulierung neuer Zielstellungen einzubeziehen. Durch die regelmäßige Abforderung des QM-Report durch die Prüfstelle wird ein Regelkreis aufrechterhalten, der über die planmäßige Selbstbewertung und Festlegung neuer Zielstellungen eine kontinuierliche Verbesserung in allen an den Kernprozessen beteiligten Organisationsbereichen sichert.

Mit dem QM-Report wird die Bildungsorganisation schrittweise über die drei Niveaustufen des QM STUFEN-MODELL[®] an die Excellence-Prinzipien und die dort vorgesehene regelmäßige Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell herangeführt.

Da die Anforderungen des QM STUFEN-MODELL[®] branchenspezifisch ermittelt und formuliert wurden, gibt es auch kaum Interpretationsprobleme, weder bei den Bildungsorganisationen, noch beim Prüfpersonal. Alle Anforderungen, mit Ausnahme von kursiv dargestellten, müssen von einer wirtschaftsorientierten Bildungsorganisation für die jeweilige Niveaustufe erfüllt werden, wenn sie die Zertifizierung erhalten will. Ausschlüsse von Anforderungen sind nicht zulässig. Insofern gibt es hier nicht den üblichen Streit um die Auslegung von „soll“ und „sollte“ in Anforderungen.

Beziehungen zu anderen QM-System Standards

Das QM STUFEN-MODELL[®] knüpft in seiner Struktur und seinen Anforderungen an die positiven Erfahrungen mit der DIN EN ISO 9001:2000 an. Beiden Systemen ist der prozessorientierte Ansatz gemeinsam und in beiden Systemen wird über das PDCA-Verfahren (Plan-Do-Check-Act) in allen Ebenen ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess eingeführt. Es gibt jedoch Anforderungen aus der DIN EN ISO 9001:2000, die bewusst nicht in die PAS 1037:2004 implementiert wurden. So z.B. finden sich keine Aussagen zu Messmitteln, da es in den allermeisten Bildungsorganisationen solche Messmittel nicht gibt, die Einfluss auf die Produktqualität (Bildungsprodukt) haben und einer regelmäßigen Kalibrierung oder Prüfung unterliegen müssten / können. Im Gegenzug gibt es schon ab Stufe Basis eine Reihe von Anforderungen, die die DIN EN ISO 9001:2000 nicht kennt. Das sind solche Anforderungen, die entweder so konkret sind, dass sie nur in der Bildungsbranche relevant sind oder weitergehend beschrieben werden, als es für andere Dienstleistungen ebenso gelten könnte (z.B. „3.2.1 Beratung zu Bildungsangeboten“ und „2.5 Finanzielle Ressourcen“). Konsequenz ist, dass mit einer DIN EN ISO 9001:2000-Zertifizierung nicht auf die Erfüllung der Anforderungen aus der PAS 1037 geschlossen werden kann. Umgekehrt bildet auch keine Stufe der PAS 1037 die DIN EN ISO 9001:2000 vollständig ab. Die Schnittmengen der Anforderungen der beiden Standards ist jedoch so groß, dass es ohne weiteres mit vertretbarem Aufwand möglich ist, die fehlenden Anforderungen in ein bestehendes System einzuführen.

Ab Stufe Excellence werden Anforderungen eingeführt, die ihren Ursprung im EFQM-Modell für Excellence haben. Auch hier ist es so, dass nicht das komplette EFQM-Modell abgebildet wurde, sondern nur wesentliche Elemente, die besonders wichtig für Bildungsorganisationen sind und als erste auf dem Weg in Richtung Excellence von wirtschaftsorientierten Bildungsorganisationen verwirklicht werden sollten.

Die in Stufe Excellence eingeführten Anforderungen wurden so formuliert, dass sie zertifizierungsfähig sind. Dies widerspricht eigentlich dem EFQM-Ansatz, da es dort keine explizite Zertifizierung (sprich: Bestätigung der Erfüllung von Anforderungen durch einen unabhängigen Dritten.) gibt, sondern Entwicklungsprozesse u.a. durch regelmäßige Selbst- und Fremdbewertung mit quantitativen Aussagen in eine bestimmte Zielrichtung (Excellence) gesteuert werden. Zertifizierung ist in letzter Konsequenz eine qualitative Bewertung - mit dem Endergebnis erfüllt oder nicht erfüllt. Bei einer Zertifizierung nach Stufe Excellence wird also nicht bescheinigt, dass das EFQM-Modell vollständig umgesetzt wurde. Es findet bei der Vorort-Prüfung auch keine externe Bewertung nach EFQM statt. Allerdings wird in dieser Stufe verlangt, dass neben dem QM-Report auch eine Selbstbewertung nach EFQM eingereicht wird. Dadurch wird die Bildungsorganisation herangeführt, sich mit der Umsetzung des EFQM-Modells zu befassen.

Die bei der Selbstbewertung nach EFQM durch die Bildungsorganisation erreichten Punktzahlen haben keinen Einfluss auf die Entscheidung über die Zertifizierung. Für die Zertifizierung ist ausschließlich die Erfüllung der Anforderungen der PAS 1037 maßgebend. Es muss lediglich eine aktuelle Selbstbewertung nach EFQM vorliegen.

Integration der Anforderungen der AZWV

Die Anforderungen des QM STUFEN-MODELL[®] wurden so festgelegt, dass schon ab Stufe Basis zugleich die Anforderungen an ein QM-System und die Konzipierung, Durchführung und Evaluierung von Bildungsmaßnahmen nach der Verordnung AZWV zum SGB III erfüllt werden. In Stufe Basis wird ein QM-System eingeführt, das alle Elemente und Grundsätze eines prozessorientierten QM-Systems nach dem Stand der Technik enthält und geeignet ist, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherzustellen. Das Vorliegen einer Zertifizierung nach dem QM STUFEN-MODELL[®] und der dabei erstellte QM-Report verringern damit auch den Aufwand für eine entsprechende Trägerzulassung bei der Bundesagentur für Arbeit in hohem Maße, da die Fachkundige Stelle nur noch spezifische Fragestellungen aus der AZWV überprüfen muss. In diesem Sinne sind Anforderungen aus der AZWV auch Bestandteil des Leitfadens zum QM STUFEN-MODELL[®] (siehe Abschnitt 3.6.; vgl. auch Crossreferenz im Anhang).

Diese spezifischen Fragestellungen können problemlos in das QM-System nach dem QM STUFEN-MODELL[®] integriert und innerhalb des QM-Reports dargelegt werden. Spezifika, wie z.B. Ermittlung und Offenlegung von Kostensätzen zu Bildungsmaßnahmen, sollen und können jedoch nicht expliziter Bestandteil der PAS 1037 sein, da sie nicht auf alle wirtschaftsorientierten Bildungsorganisationen zutreffen und sie sich in ihrer Nachhaltigkeit und Interpretation einem externen Einfluss entziehen.

Die Vorbereitung auf die Prüfung

Wir empfehlen, mit den Vorbereitungen für die externe Prüfung ca. 3 Monate vor der geplanten Vorort-Prüfung zu beginnen. Überprüfen Sie dabei, ob zunächst alle im PAS 1037 geforderten Bestandteile der QM-Dokumentation in der aktuellen Version vorliegen und den Mitarbeiter/innen zur Verfügung stehen. Die geforderte Dokumentation ist nicht sehr umfangreich. In der Praxis werden jedoch deutlich mehr Verfahren und Prozesse schriftlich dokumentiert sein, als von der PAS 1037 gefordert.

Wichtiger als eine bis ins Detail dokumentierte Verfahrensweise sind die wirksame Umsetzung des QM-Systems und die Verwirklichung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Deshalb liegt hier auch der Schwerpunkt der Prüfung. Überprüfen Sie deshalb gründlich, ob die von der PAS 1037 geforderten Aufzeichnungen vorliegen (vgl. Hinweise in Abschnitt 3). Auf welche Art und Weise Sie Aufzeichnungen vornehmen, können Sie frei entscheiden. Allerdings müssen diese über einen längeren Zeitraum lesbar und verfügbar sein. Auf die Datensicherung und den Datenschutz sollte deshalb bei elektronischen Aufzeichnungen besonderes Augenmerk gerichtet werden.

Die Aufzeichnungen sind wichtiger als die QM-Dokumentation selbst, weil sie die Basis für Ihre eigenen Bewertungen, die Ableitung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen und die Festlegung neuer Ziele bilden. Für die externe Prüfung sind sie als objektivierte Nachweise unverzichtbar (Bestandteil des QM-Reports). Ohne die notwendigen Aufzeichnungen wird es Ihnen nicht möglich sein, einen QM-Report zu erstellen.

Der QM-Report

Wenn Ihre Bildungsorganisation an mehreren Standorten tätig ist, müssen Sie für jeden Standort einen eigenständigen QM-Report erstellen. Im QM-Report legen Sie fest, für welchen Geltungsbereich (Standort) und welche Stufe des QM STUFEN-MODELL® dieser gelten soll. Einleitend stellen Sie die Entwicklung des Standortes in den letzten 12 Monaten, gemessen an den eigenen unternehmerischen Zielen und den Zielen in Bezug auf die Entwicklung Ihres QM-Systems dar. Sie erläutern ggf., welche Veränderungen am QM-System vorgenommen wurden.

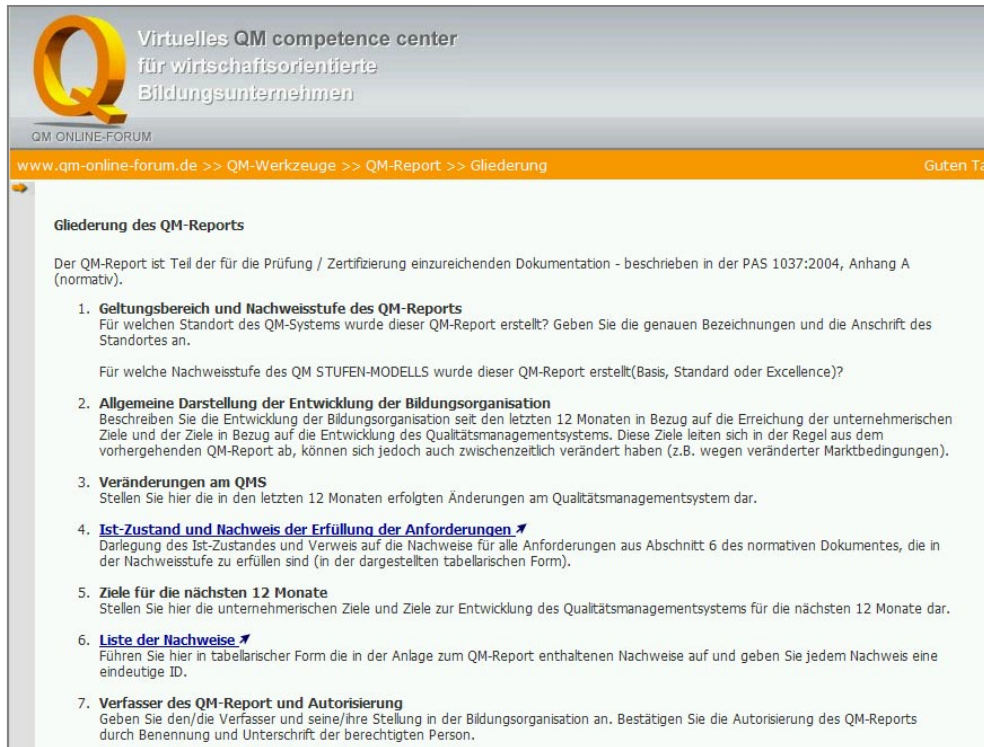


Abb. 23: Interaktive Hilfen für den QM-Report im internen Bereich des QM ONLINE-FORUM

Danach folgt der umfangreichste Teil des QM-Reports, die Darstellung des Ist-Zustandes und die objektiven Nachweise (Aufzeichnungen), die Ihre Ist-Zustandsbeschreibung belegen (beweisen). Eine solche Ist-Zustandsbeschreibung ist für jede einzelne Anforderung, die für die entsprechende Stufe zutrifft, aus Abschnitt 6 der PAS 1037 vorzunehmen.

Es ist sehr unwahrscheinlich, dass eine einzelne Person in der Bildungsorganisation alle Ist-Zustandsbeschreibungen vornehmen könnte. Planen Sie deshalb wer, wann, mit wem, welche Anforderung untersucht und die notwendigen Nachweise bereitstellt.

Im Prozess der Erstellung des QM-Reports werden Sie sich sehr intensiv mit Ihrer eigenen Organisation und den tatsächlich erreichten Ergebnissen auseinandersetzen und hier und da auch Verbesserungspotentiale feststellen. Bleiben Sie nicht bei ihrer Feststellung, sondern ziehen Sie die nötigen Schlussfolgerungen und setzen Sie klare Ziele, um die Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen und auch überprüfbar zu machen. Die Prüfstellen erwarten nicht, dass Sie alle Anforderungen in Vollendung erfüllen. Dies wäre gerade bei neu eingeführten QM-Systemen in hohem Maße unwahrscheinlich. Wie schon oben erwähnt, ist die Zertifizierung nicht mit der Vergabe von „Noten“ verbunden. Es wird lediglich geprüft, ob sie die Anforderungen erfüllen.

In der Praxis gibt es kein QM-System, das man nicht noch verbessern könnte. Schon deshalb nicht, weil sich unsere Umgebung stetig verändert und wir diesen Veränderungen Rechnung tragen müssen.

Am Ende des QM-Reports sind Ihre unternehmerischen Ziele und Ziele zur Entwicklung des QM-Systems für die nächsten 12 Monate zu benennen. Die Erreichung dieser Ziele wird dann nach 12 Monaten Gegenstand des nächsten QM-Reports sein. Deshalb sollten die Ziele unbedingt realistisch, aber auch ehrgeizig genug sein. Die gesetzten Ziele sollten regelmäßig überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Das ist besser, als nach 12 Monaten festzustellen, dass sie falsch oder unerreichbar sind.

Wenn der QM-Report fertig gestellt ist, werden Sie selbst einschätzen können, ob Sie alle Anforderungen erfüllen oder nicht. Dementsprechend sollten Sie dann die Entscheidung treffen, ob es an der Zeit ist eine der beim RKW zugelassenen Prüfstellen mit der Prüfung und Zertifizierung zu beauftragen oder noch an der wirksamen Umsetzung des QM-Systems zu arbeiten.

Die Praxiserfahrungen lehren: Die Erstellung und Verteilung einer QM-Dokumentation ist nicht ausreichend, um ein funktionierendes System der Qualitätsentwicklung und -sicherung nachzuweisen. Erst wenn es gelebt wird, kann dies mit „objektivierten“ Nachweisen (Aufzeichnungen) belegt werden.

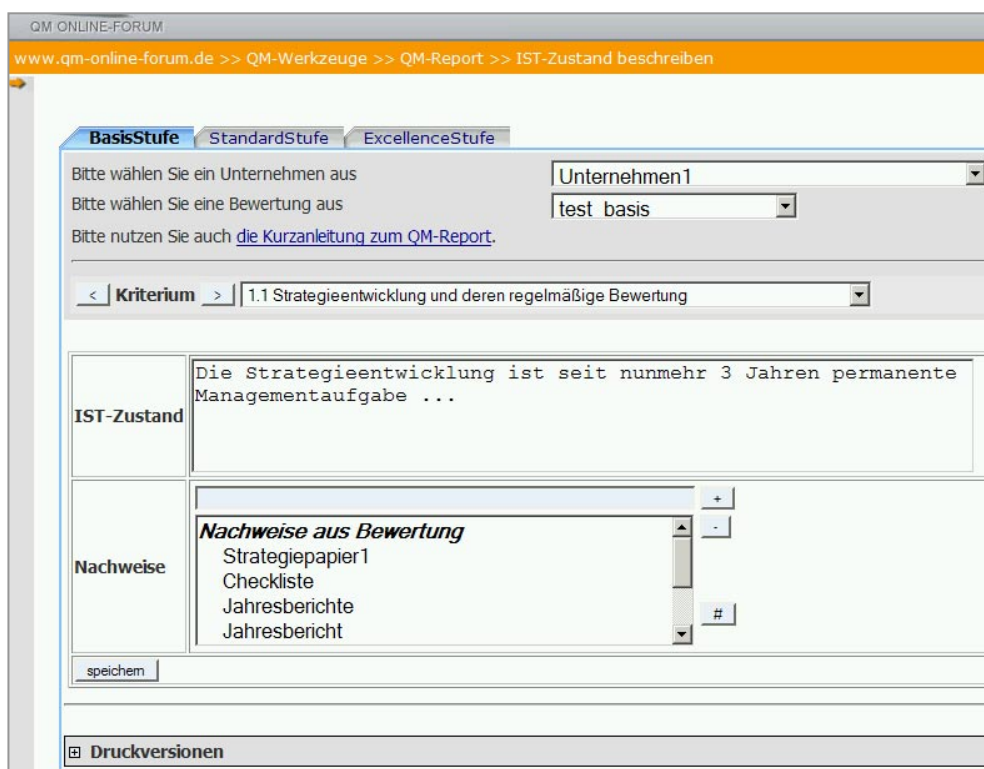


Abb.24: Internetgestütztes Werkzeug zur Erstellung des QM-Reports im internen Bereich des QM ONLINE-FORUM

Um die Erstellung des QM-Reports zu erleichtern und Vergleichswerte zwischen unterschiedlichen Bildungsorganisationen zu sammeln, hat das RKW im QM ONLINE-FORUM das bereits im Abschnitt 4 beschriebene interaktive Tool „Prüfungsvorbereitung“ bereitgestellt, mit dem Sie auch eine gewisse Selbsteinschätzung des erreichten Standes bei der Einführung des QM-Systems vornehmen können. Die dort eingetragenen Einschätzungen werden automatisch in den QM-Report übernommen und können abschließend ergänzt und für externe Prüfw Zwecke fertig gestellt werden. Im Übrigen können auch die Prüferinnen und Prüfer ein vergleichbares Werkzeug nutzen, um ihren Bericht zu erstellen. Allerdings haben diese keinen Zugriff auf die Daten, die Sie eingetragen haben. Die Beurteilung wäre sonst nicht mehr unabhängig und würde durch Ihre Bewertungen beeinflusst werden.

Die Prüfung durch eine zugelassene Prüfstelle

Nehmen wir an, Sie sind zu der Einschätzung gelangt, dass Sie die Anforderungen der PAS 1037 erfüllen und haben sich eine Prüfstelle ausgewählt, die die Prüfung durchführen soll. Dann reichen Sie die geforderten Dokumente, wie aktuelles Leitbild der Organisation, aktuelle Qualitätspolitik, QM-Handbuch, die dokumentierten Verfahren und den QM-Report zur so genannten "Dokumentenprüfung" bei der Prüfstelle ein. In Stufe Excellence kommt noch die aktuelle Selbstbewertung nach EFQM hinzu.

Externe Auditor/innen prüfen auf der Basis dieses eingereichten QM-Reports, ob alles vollständig ist und ob (von den Darlegungen im QM-Report ausgehend) die Anforderungen in der vereinbarten Stufe gemäß PAS 1037 erfüllt sind. Wenn schon hier deutlich werden sollte, dass es für eine Zertifizierung nicht reicht, werden die Abweichungen (Nichterfüllung von Anforderungen) schriftlich mitgeteilt und ein Termin für die Beseitigung der Abweichungen vereinbart. In jedem Fall erhalten Sie einen Bericht über die Dokumentenprüfung mit einer Freigabe oder Nichtfreigabe der Vorort-Prüfung.

Die Prüfer und Prüferinnen sind angehalten, nicht nur die Erfüllung der Anforderungen zu auditieren, sondern auch besonders positive Feststellungen und Verbesserungspotentiale mitzuteilen, ohne dabei beratend tätig zu werden.

Abb.25: Internetgestütztes Werkzeug für die externe Bewertung im QM ONLINE-FORUM

Es könnte sein, dass im Bericht zur Dokumentenprüfung Unklarheiten festgestellt werden, die bei der Vorort-Prüfung geklärt werden müssen. Auf solche Sachverhalte sollten Sie sich vorbereiten.

In jeder Phase der Prüfung haben Sie immer die Chance, festgestellte Abweichungen zu beseitigen. Je nach Art oder Umfang kann dies sehr schnell möglich sein oder längere Zeit in Anspruch nehmen.

Eine Zertifizierung wird nur dann endgültig abgebrochen, wenn klar erkennbar ist, dass es nicht möglich ist oder die Bildungsorganisation nicht Willens ist, die Anforderungen der PAS 1037 zu erfüllen. Die Ergebnisse einer Prüfung bleiben streng vertraulich und dürfen nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung an Dritte weitergegeben werden.

Auf dieser Grundlage vereinbaren Sie einen Termin für die Vorort-Prüfung mit dem Prüfer oder der Prüferin. Die Vorort-Prüfung dauert in Stufe Basis 4 Stunden, in Stufe Standard mindestens 6 Stunden und in Stufe Excellence mindestens 8 Stunden - jeweils in Abhängigkeit von der Größe der Bildungsorganisation und der Anzahl der Standorte.

In Stufe Basis findet die Erstprüfung nur am Hauptsitz der Bildungsorganisation statt. Ab Stufe Standard wird bei der Erstprüfung an allen Standorten eine Prüfung vorgenommen. Wenn alle Standorte unter dem selben einheitlichen QM-System arbeiten, wird in den Folgejahren für die jährliche Überwachungsprüfung eine Stichprobe aus den Standorten ermittelt, die angemessen ist, ausreichend Nachweise für die Wirksamkeit des QM-Systems insgesamt zu sammeln.

Der Prüfer oder die Prüferin legt Ihnen einen Plan vor, der genau beschreibt, was, wann, wer mit wem an welchem Ort auditiert. Die Abläufe und Methoden sind genormt (DIN EN ISO 19011:2002) und entsprechen den Gepflogenheiten bei einem Audit nach DIN EN ISO 9001:2000. Es beginnt mit einem Einführungsgespräch, an dem mindestens die Oberste Leitung der Organisation bzw. des Standortes teilnimmt. Hier werden die bisherigen Bewertungsergebnisse erläutert und die Ziele und der Ablauf der Prüfung dargelegt und bestätigt. Danach beginnt die eigentliche Auditierung der Bildungsorganisation.

Auditieren bedeutet: Sammeln von Nachweisen, um zu Feststellungen zu gelangen, aus denen Schlussfolgerungen gezogen werden. Diese Bewertung kann mit verschiedenen Methoden (Auditfähigkeiten) vorgenommen werden:

- „Befragung von Personen“,
- „Einsichtnahme in Dokumente und Aufzeichnungen“ und
- „Beobachtung von Tätigkeiten“.

Mit diesen Methoden wird nach dem abgestimmten Plan auditiert. Gegenüber einem Audit nach DIN EN ISO 9001:2000 kann diese Vor-Ort-Auditierung jedoch stark eingeschränkt werden, da die „Dokumente und Aufzeichnungen“ weitestgehend im QM-Report enthalten sind und bei der Vorbereitung schon gesichtet wurden.

Die Auditierung kann sich deshalb im Wesentlichen auf die „Befragung von Personen“ und die „Beobachtung von Tätigkeiten“ beschränken. Dabei wird stichprobenartig untersucht, ob die Darlegungen im QM-Report mit der gelebten Praxis übereinstimmen.

Da bei der Auditierung nur eine Stichprobe untersucht wird, bleibt auch immer eine gewisse Unsicherheit, ob eine bestehende Abweichung vielleicht unentdeckt geblieben ist. Deshalb soll die Stichprobe zumindest so groß sein, dass ausreichendes Vertrauen in die Auditergebnisse gesetzt werden kann.

Am Ende des Audits findet eine Abschlussbesprechung statt, in der der Prüfer oder die Prüferin die Ergebnisse der Auditierung erläutert. Wurden Abweichungen festgestellt, erhalten Sie für jede Abweichung einen Abweichungsbericht. Sie können spätestens hier die Abweichung anerkennen oder Einwände vorbringen. Wenn Sie die Abweichung akzeptiert haben, müssen Sie sich festlegen, bis wann Sie die entsprechenden Korrekturmaßnahmen umgesetzt haben werden, um die Abweichung zu beseitigen und auf welche Art und Weise sie Nachweise dafür vorlegen. In besonderen Fällen kann auch ein Nachaudit vor Ort notwendig sein. Dies ist in der Praxis jedoch die Ausnahme. Besonders positive Feststellungen und Verbesserungsmöglichkeiten sollen Ihnen auch hier dargelegt werden.

Die entscheidende Aussage am Ende des Audits ist, ob Ihre Bildungsorganisation die Anforderungen der PAS 1037 vollständig erfüllt oder nicht. Sie ist die Basis für die Empfehlung des Prüfers oder der Prüferin über die Erteilung der Zertifizierung.

Alle Auditergebnisse werden schriftlich im Prüfbericht mitgeteilt. Auf Grundlage des Berichtes entscheidet die Prüfstelle über die Erteilung der Zertifizierung, die Sie dann vergegenständlicht in Form der Zertifizierungsurkunde in Händen halten können. Die Zertifikate werden in einem Register bei der RKW-Zulassungsstelle geführt.



Abb.26: Zertifikate werden durch renommierte, zugelassene Zertifizierungsorganisationen erteilt

Das Bewertungsgespräch als alternativer Ansatz zum Audit

Abweichend von den anderen Stufen, findet bei der Vorort-Prüfung in Stufe Basis kein klassisches Audit im Sinne der Norm statt. Wir gehen mit dem neuen Ansatz „Bewertungsgespräch“ den Weg, durch die Bereitstellung eines QM-Reports den Auditaufwand zu reduzieren, ohne dabei die Zuverlässigkeit der Prüfung (Auditierung) in Frage zu stellen. Die Praxis zeigt, dass dies möglich ist und sich das Bewertungsgespräch als grundsätzliche Alternative zum klassischen Audit eignet.

An dem Bewertungsgespräch nehmen mindestens ein Mitglied der Obersten Leitung und eine Person aus dem Kreis der Lehrenden teil. Nach der Einführung, bei der die Ergebnisse der Dokumentenprüfung erläutert werden, folgt die Befragung der Gesprächsteilnehmenden zur Bestätigung der Darlegungen im QM-Report. Zusätzlich findet ein Rundgang am Standort der Bildungsorganisation statt, bei dem die materielle Ausstattung und die Lerninfrastruktur verifiziert werden.

Das Bewertungsgespräch ist somit eine Auditierung mit eingeschränktem Kreis von Ansprechpartnern, bei dem auf die Beobachtung von Tätigkeiten und weitgehend auf die detailliertere Einsichtnahme in Dokumente und Aufzeichnungen verzichtet wird. Am Ende des Bewertungsgespräches findet eine Auswertung und Erläuterung der Ergebnisse der Prüfung mit Bekanntgabe der Zertifizierungsempfehlung statt. Wie in den anderen Stufen, können Abweichungen ausgesprochen werden, wenn sich zeigen sollte, dass die Darlegungen im QM-Report mit der Praxis nicht übereinstimmen.

Die Überwachung

Die hohe Akzeptanz von Zertifizierungen beruht nicht zuletzt darauf, dass nach der Erstprüfung eine regelmäßige Wiederholungsprüfung erfolgt. Bei den meisten Systemen hat sich ein Intervall von 12 Monaten bewährt. Auch bei der DIN EN ISO 9001:2000 findet eine jährliche Auditierung statt, jedoch wird nach 36 Monaten die Auditzeit deutlich erhöht. Daran gekoppelt ist auch die 3-jährige Laufzeit eines Zertifikates. Dieses Verfahren ist für die Betroffenen sachlich schwer vermittelbar. Darüber hinaus ist es problematisch, wenn eine zertifizierte Organisation die vorgeschriebenen, jährlichen Überwachungen nicht vornehmen lässt, aber trotzdem noch ein scheinbar gültiges Zertifikat besitzt. Für die Kunden dieser Organisation ist nicht sichergestellt, dass sie vom Entzug der Zertifizierung wegen Nichteinhaltung der Überwachungsintervalle Kenntnis erlangen.

Diesen möglichen Problemen gehen wir aus dem Weg, indem wir bei jeder jährlichen Überwachung mit den gleichen Zielen und dem gleichen Aufwand prüfen. Als Konsequenz daraus gilt ein Zertifikat nach dem QM STUFEN-MODELL® 15 Monate, d.h. 12 Monate für das Überwachungsintervall und zusätzlich 3 Monate für die Beseitigung von eventuell festgestellten Abweichungen. Wird die geforderte Überwachung nicht vorgenommen oder werden Fehler nicht binnen 3 Monaten beseitigt, läuft das bestehende Zertifikat nach 15 Monaten ohne weiteren Akt aus. Die Kunden der zertifizierten Organisation können deshalb Vertrauen in das Zertifikat haben, da nur aktuell gültige Zertifikate vorgelegt werden können.

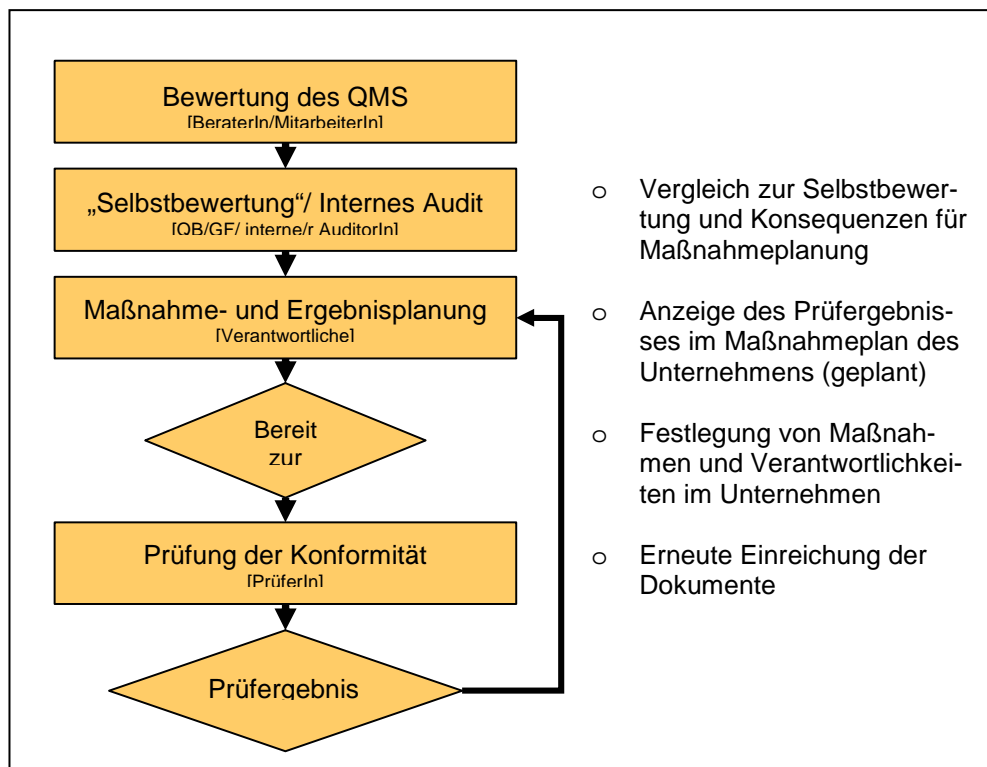


Abb.27: System von Selbstbewertung und externer Prüfung