



CERTQUA

**Kontakt:**

CERTQUA GmbH  
Bonner Talweg 68  
53113 Bonn  
Tel.: 0228/4299200  
Fax: 0228/2803430  
E-Mail: presse@certqua.de

# Whitepaper

## DIN EN ISO 9001 – Grundsätze und Anforderungen für eine erfolgreiche Zertifizierung Ihrer Bildungseinrichtung



Bildquelle: clipdealer.com

### Erfahren Sie in diesem Leitfaden,

- welche Grundsätze die DIN EN ISO 9001 für ein erfolgreiches QM-System formuliert
- welche konkreten Anforderungen die DIN EN ISO 9001 an Unternehmen stellt
- wie Sie die Zertifizierung Ihres QM-Systems erfolgreich vorbereiten können
- wie Sie ein internes Audit durchführen können

Das schnelle Wachstum von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien stellt auch die Bildungsbranche vor neue Herausforderungen. Bildungseinrichtungen stehen unter dem Druck auf neuen Qualifikationsbedarf des Arbeitsmarktes reagieren zu können und diesen schnell und flexibel in praxisnahe Bildungsdienstleistungen umzusetzen. Eine stetige Überprüfung der Qualität der Bildungsprodukte sowie der Lehr- und Lernmethoden ist deshalb im Wettbewerb um Kunden von entscheidender Bedeutung. Ein auf die Einrichtung abgestimmtes Qualitätsmanagementsystem ist die Voraussetzung für eine nachhaltige Qualitätssicherung. Die international anerkannte Norm DIN EN ISO 9001 hat sich als effektives Regelwerk herausgestellt. Es wirkt sich auf die Verbesserung der Unternehmensorganisation und der Dienstleistungs- und Produktqualität aus.

## **Acht Grundsätze eines erfolgreichen Qualitätsmanagementsystems**

Eine moderne Bildungseinrichtung gilt u.a. dann als erfolgreich aufgestellt, wenn sie über ein professionelles Qualitätsmanagementsystem verfügt. Dazu muss das QM-System auf kontinuierliche Leistungsverbesserung ausgerichtet sein. Die DIN EN ISO 9001 formuliert acht Grundsätze, die dabei zu beachten sind:

### **1. Kundenorientierung**

Die Qualität einer Bildungseinrichtung und ihrer angebotenen Dienstleistungen hängt immer von den Kundenanforderungen ab. Zufriedenheit und damit auch Geschäftserfolg stellen sich erst dann ein, wenn die Qualität der Einrichtung oder ihrer Produkte die Erwartungen der Kunden erfüllt. Organisationen müssen daher prüfen, ob und wie sie in der Lage sind, die aktuellen und künftigen Erfordernisse der Kunden zu erkennen, sie in qualitativ hochwertige Bildungsdienstleistungen umzusetzen und diese dann auch auf dem vereinbarten Qualitätsniveau durchzuführen.

### **2. Führungsverantwortung**

Das Management muss nach der ISO 9001 Arbeitsbedingungen schaffen, unter denen sich die Mitarbeiter professionell für das Erreichen der definierten Qualitätsziele ihrer Bildungsorganisation einsetzen können. Dazu gehört die Sicherstellung, dass ein wirksames QM-System umgesetzt sowie aufrechterhalten wird, dass die geeigneten Prozesse zur Erfüllung der Kundenanforderungen eingesetzt werden und dass die erforderlichen Mittel verfügbar sind.

### **3. Einbeziehung der Mitarbeiter**

Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital eines Unternehmens. Sie stehen für die Leistungserbringung gegenüber den Kunden. Das Einbeziehen der Mitarbeiter in den Prozess der Qualitätsentwicklung ermöglicht es, ihre jeweiligen Fähigkeiten

zum Nutzen der Organisation einzusetzen. So können Einrichtungen ihre Mitarbeiter z.B. durch umfassende Informationen über Qualitätsziele und geplante Verfahren, die Beteiligung an der Erstellung des Qualitätshandbuchs oder begleitende Schulungen oder Workshops involvieren.

#### **4. Prozessorientierung**

Klar definierte Strukturen und Prozesse sind die Basis professioneller Arbeit. Eine moderne Bildungsorganisation muss daher auf der Grundlage der ISO 9001 ihre Geschäftsprozesse analysieren und definieren sowie Führungs- und Unterstützungsprozesse herausarbeiten. Sie bieten weitere Klarheit über die Wirkungsweise der Organisation.

#### **5. Systemorientierung**

Ihre Ziele kann eine Bildungsorganisation nur erreichen, wenn sie die in Wechselbeziehung stehenden Prozesse als System erkennt und sie jeweils leiten und lenken kann. Dazu gehört z.B. die Planung und Einteilung der intendierten Ziele bei Lehr- und Lernentscheidungen, die Festlegung von Verantwortungsbereichen und Zuständigkeiten oder das Treffen von betriebswirtschaftlichen Entscheidungen.

#### **6. Kontinuierliche Verbesserung**

ISO 9001 schreibt vor, dass ein permanentes Ziel der Bildungseinrichtung die ständige Verbesserung der Gesamtleistung sein muss. Somit ist das Qualitätsmanagement die Gesamtheit aller Tätigkeiten, die alle Qualitätshandlungen von Qualitätsplanung bis Qualitätsverbesserung umfasst.

#### **7. Sachbezogenheit zur Entscheidungsfindung**

Wirksame Entscheidungen einer Bildungsorganisation beruhen auf der Analyse von Zahlen, Daten und Fakten. An erster Stelle steht daher nach ISO 9001 die Analyse aller Prozesse. Die erhobenen Informationen bieten anschließend die Basis für Entscheidungen, wie Prozesse in der Dokumentation zu beschreiben sind.

#### **8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen**

Lieferanten von Bildungseinrichtungen sind z.B. externe Referenten, Trainer oder auch Tagungshotels. Diese Lieferantenbeziehungen sind nach ISO 9001 zum gegenseitigen Nutzen zu definieren, zu überwachen und zu verbessern.

## **Konkrete Anforderungen der ISO 9001**

Nach dem Regelwerk ISO 9001 müssen Bildungsorganisationen ein Qualitätsmanagementsystem aufbauen, dokumentieren und dessen Wirksamkeit kontinuierlich verbessern. Dazu müssen die Einrichtungen alle qualitätsrelevanten Prozesse, die für die Entwicklung, Planung und Durchführung des Bildungsangebotes notwendig sind, in ihrer

Abfolge und Wechselwirkung festlegen. Dazu gehören z.B. Leitungstätigkeiten, die Entwicklung von Bildungsdienstleistungen, die Beschaffung von Referenten, Lernmitteln und Seminarräumen, die Durchführung von Bildungsdienstleistungen und die Qualitätsprüfungen in allen Phasen. Im Hauptkapitel der DIN EN ISO 9001 werden die Forderungen konkretisiert:

### **1. Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen**

Bildungseinrichtungen müssen Abfolge, Wechselwirkung, Leitung und Ausführung der einzelnen Leitungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse dokumentieren. Alle Aufzeichnungen, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Qualitätsdokumente werden dann in einem Qualitätsmanagementhandbuch zusammengefasst.

### **2. Verantwortung der Leitung**

Qualitätsmanagement ist Führungsaufgabe. Die Leitung der Bildungsorganisationen muss deshalb dafür sorgen, dass die Mitarbeiter die zentralen Aspekte eines modernen ISO 9001-basierenden Qualitätsmanagements erkennen und umsetzen können. Sie muss weiterhin die Qualitätspolitik der Organisation festlegen, messbare Qualitätsziele daraus ableiten, auf die einzelnen Bereiche der Organisation herunter brechen, diese an die Mitarbeiter kommunizieren und die notwendigen Ressourcen zur Verfügung stellen. Eine regelmäßige Bewertung des Qualitätsmanagementsystems ist ebenso durchzuführen.

### **3. Management von Ressourcen**

Ressourcen treiben die Kosten bekanntlich in die Höhe. Die professionelle Steuerung des Ressourceneinsatzes ist daher von entscheidender Bedeutung. Über die Ressourcen steuert und beeinflusst das Management aber auch die Position der Bildungsorganisation im Markt. Dazu gehören die Qualität der Lehrgangsentwickler, des Beratungspersonals, der Dozenten, der Seminarorganisation, der Lehrgangsunterlagen, der Schulungsräume, des Marketings, des Vertriebs und der Teilnehmerbetreuung.

### **4. Dienstleistungsrealisierung**

Bildungsanbieter müssen auf Grundlage der ISO 9001 nachweisen, wie sie Kundenanforderungen erfüllen können. Für Entwicklung, Beschaffung und Dienstleistungserbringung ist deshalb ein Prozessmanagement mit den dazugehörigen Qualitätskriterien notwendig. Für Bildungseinrichtungen heißt das, die Inhalte, die Unterrichtsformen und -methoden der Lehr- und Lernprozesse so auszuwählen, dass in bestmöglichem Maße das Ausbildungsziel erreicht wird. Darüber hinaus müssen die Lehr- und Lernprozesse sowie die Voraussetzungen des Lehrpersonals dokumentiert werden.

## 5. Messung, Analyse und Verbesserung

Bildungsorganisationen sollen sich nach ISO 9001 kontinuierlich verbessern. Die Grundlage eines jeden Verbesserungsprozess ist die Erhebung und Analyse von Zahlen, Daten und Fakten. Auf dieser Basis sind dann ggf. angemessene Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen. Instrumente dafür sind z.B.: Teilnehmerbefragungen zur Messung der Kundenzufriedenheit, interne Audits, um das QM-System mit den Anforderungen der ISO 9001 abzugleichen, Überwachung der Prozesse, Hospitationen bei Seminarveranstaltungen mit neuen Referenten, Auswertung der Anmeldungen für eine Veranstaltung etc.

Sind dann alle Prozesse und Verfahren beschrieben und die Qualitätsmanagementdokumentation erstellt, steht einer Zertifizierung durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle nichts mehr im Wege. Ziel einer Zertifizierung ist die Beantwortung der Frage, ob das Qualitätsmanagementsystem und damit die Bildungseinrichtung mit seinen Prozessen, Schnittstellen und Methoden geeignet ist, die Forderungen der Kunden, aber auch der eigenen Qualitätspolitik zu erfüllen.

## 4 Schritte, wie Sie die Zertifizierung Ihres QM-Systems erfolgreich vorbereiten können

Mit der Zertifizierung ihres QM-Systems können Bildungsorganisationen den Nachweis erbringen, dass sie nach ISO 9001, AZAV, ISO 21001 oder anderen Regelwerken arbeiten und können so wettbewerbsstark auf dem Markt agieren. Die Zertifizierung von QM-Systemen übernehmen akkreditierte Zertifizierungsorganisationen, die die Systeme mit anerkannten Normregelwerken abgleichen und bewerten. Bevor Organisationen jedoch das Zertifikat in den Händen halten können, sind einige Schritte zu beachten, um das Zertifizierungsverfahren erfolgreich vorzubereiten.

### 1. Auswahl einer Zertifizierungsgesellschaft

Die Zertifizierung des QM-Systems sollte eine unabhängige und akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft übernehmen. Akkreditiert bedeutet, dass der Zertifizierer von einem Akkreditierer auf die Einhaltung bestimmter Regeln überwacht wird. Diese Regeln sind für alle akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften weltweit verbindlich und in der ISO/IEC 17021 festgelegt. Sie beinhaltet beispielsweise die Qualifikation der Auditoren, die Durchführung und Dokumentation von Audits und den Inhalt von Zertifikaten. Die Einhaltung überwacht in Deutschland die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS). Die Hauptkriterien für die Auswahl eines Zertifizierers sind Fachkompetenz, Unabhängigkeit, Akzeptanz auf dem Markt und die flächendeckende Tätigkeit lokal vor Ort und national bzw. global. [CERTQUA](#) stellt sich als akkreditierte Zertifizierungsstelle und Fachkundige Stelle in regelmäßigen Abständen den umfassenden Akkreditierungsaudits der DAkkS,

um ihren Kunden eine regelkonforme und kundenorientierte Zertifizierungsdienstleistung bieten zu können.

## 2. Vorbereitung auf die Zertifizierung

Vor Beginn des Auditierungsprozesses sollten Bildungseinrichtungen zunächst ein Gespräch mit den Experten der Zertifizierungsorganisation führen, um Audit-schwerpunkte, Dokumentationsanforderungen etc. zu klären.

## 3. Durchführung des Zertifizierungsaudits

Vor dem Zertifizierungsaudit wird zwischen Auditor/in und dem Unternehmen ein Auditplan abgestimmt. Dieser enthält

- Auditart
- Stand der Managementdokumentation
- QM-Beauftragter des Unternehmens
- Namen der Auditoren
- Auditbeginn (Datum, Uhrzeit)
- Termine, Zeitpunkte, Orte
- Namen, Rollen und Verantwortlichkeiten der Begleitpersonen
- Auditerte Prozesse
- Pausen

Ziel des Audits ist es, die Wirksamkeit des Managementsystems auf Grundlage der geltenden Norm zu bewerten. So beinhaltet das Zertifizierungsaudit folgende Punkte:

- Informationen über die Konformität mit den Anforderungen der Norm
- Leistungsüberwachung der Ziele der Hauptleistungen der Organisation
- Das Managementsystem und die Leistungsfähigkeit des Kunden in Bezug auf die Einhaltung von Vorschriften
- Funktionsfähige Steuerung der Prozesse
- Verantwortung der Leitung
- Interne Audits und Managementbewertung

Das Audit selbst erfolgt durch Befragung der Mitarbeiter, Einsichtnahme relevanter Dokumente, Richtlinien und Betriebsbegehungen. Nach Beendigung des Audits wird das Unternehmen in einem Abschlussgespräch über das Ergebnis unterrichtet und in einem Auditbericht dokumentiert. Soweit es aufgrund der Ergebnisse nötig ist, wird ein Termin für ein Nachaudit festgelegt. Bis dahin können mögliche Abweichungen beseitigt werden.

#### 4. Zertifikatserteilung, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudit

Nach positiver Prüfung des QM-Systems und Behebung aller Abweichungen wird das Zertifikat von der Zertifizierungsgesellschaft erstellt. Dieses ist üblicherweise 3 Jahre gültig, wenn die jährlichen Überwachungsaudits zu einem positiven Ergebnis führen. Beim Überwachungsaudit werden die wesentlichen Normforderungen geprüft sowie die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen zu den Abweichungen aus den vorherigen Audits bewertet. Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer ist ein Rezertifizierungsaudit zur Verlängerung des Zertifikats durchzuführen. Hierbei wird die Wirksamkeit des gesamten QM-Systems, wie im ersten Zertifizierungsaudit geprüft.

### Extratipp: 6 Schritte, wie Sie ein internes Audit durchführen können

Interne Audits dienen der Bewertung und der Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems eines Unternehmens. Sie werden meist von geschulten Mitarbeitern durchgeführt, die die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation ihrer Einrichtung auf Konformität der Normenanforderungen des Regelwerks überprüfen. Für die Durchführung eines Audits sind folgende 6 Schritte notwendig:

#### 1. Audit veranlassen

Für die Vorbereitung und Durchführung eines Audits ist der Auditteamleiter zuständig. Führt nur ein Auditor das Audit durch, dann ist er in Personalunion der Teamleiter. Dieser nimmt in einem ersten Schritt Kontakt mit dem zu auditierenden Bereich auf und informiert die Mitarbeiter über Audittermin, Auditziele, Auditplan, Auditumfang, Methoden und die Zusammensetzung des Auditteams.

#### 2. Audit vorbereiten

In dieser Phase der Auditdurchführung prüft der Auditteamleiter die Managementsystemdokumentation, sofern sie ihm nicht bekannt ist oder wesentliche Änderungen durchgeführt worden sind. Über die Dokumentenprüfung sollte ein Bericht erstellt werden. Dieser enthält die formalen und inhaltlichen Mängel, den Bezug zum Regelwerk und Verbesserungsmaßnahmen, die die Mängel beheben können. Danach sollte das Auditteam die Unterlagen zusammenstellen, die für die Durchführung des Audits notwendig sind. Diese sind z.B. Checklisten und Pläne für Auditproben, Formulare für die Aufzeichnungen von Informationen etc.

### 3. Audit durchführen

Ist der Tag des Audits gekommen, sollte immer zuerst eine Eröffnungsbesprechung stattfinden. Sie wird vom Auditteamleiter moderiert und bezieht die oberste Leitung sowie beteiligte Führungskräfte ein. Die Besprechung dient der Abstimmung aller am Audit beteiligten Parteien, um die Audittätigkeiten wie im Auditplan festgelegt durchführen zu können. Danach folgt das eigentliche Audit. Dieses kann mit verschiedenen Methoden durchgeführt werden: Interview mit Beschäftigten, teilnehmende Beobachtung, Prüfen von Dokumenten und Aufzeichnungen sowie Berichten aus anderen Quellen, wie z.B. Kundenfeedback oder externe Umfragen.

### 4. Auditbericht erstellen

Der Auditbericht beinhaltet Auditfeststellungen und Auditschlussfolgerungen des durchgeführten Audits. Auditfeststellungen sind Ergebnisse aus der Bewertung der gesammelten Auditnachweise und zeigen die Konformität bzw. Nichtkonformität in Bezug auf das Regelwerk auf. Die Schlussfolgerungen sind dann das Ergebnis eines Audits nach Berücksichtigung der Auditziele und aller Auditfeststellungen.

### 5. Audit abschließen

Das Audit ist beendet, wenn alle geplanten Audittätigkeiten durchgeführt worden sind bzw. wie es mit dem Auftraggeber vereinbart wurde. Dies ist der Fall, wenn der Auditbericht den beteiligten Parteien übermittelt und von dieser akzeptiert wurde.

### 6. Verbesserungsmaßnahmen aufzeigen

Die Schlussfolgerungen des Audits können die Notwendigkeit von Vorbeugungs- und Verbesserungsmaßnahmen aufzeigen. Diese werden in der Regel vom Unternehmen entschieden und innerhalb eines vereinbarten Zeitraums durchgeführt.

Eine Zertifizierungsorganisation, die auf die Zertifizierung von Einrichtungen der beruflichen Bildung spezialisiert ist, ist die CERTQUA ([www.certqua.de](http://www.certqua.de)). Sie ist eine nach ISO 17021 akkreditierte Zertifizierungsorganisation für Bildungs- und Dienstleistungsorganisationen. Darüber hinaus ist die CERTQUA als „Fachkundige Stelle“ auf der Basis der Rechtsverordnung AZAV akkreditiert.

**Autorenhinweis:**

Andreas Orru ist seit 1996 Geschäftsführer der CERTQUA – Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der beruflichen Bildung mbH. Er ist Experte im Bereich Qualitätsmanagement für Bildungsorganisationen. Nach seinem Studium der Soziologie sowie Rechtswissenschaft mit dem Schwerpunkt Industrie- und Organisationssoziologie an der Universität Bielefeld war er als Lehrbeauftragter im Bereich Internationales Qualitätsmanagement an der Universität Düsseldorf tätig.