**Antrag und Prüfdokumentation**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kundennummer: | ZP | |
| Unterlagen eingegangen |  | |
| Entgelt gezahlt |  | |
| Prüfart | Erstzertifizierung | Überwachungsprüfung |
|  | Rezertifizierung | Nachaudit vor Ort |
| Gutachter/-in: |  | Prüfdatum: |

Füllt die Prüfstelle aus.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A. Allgemeine Angaben zum Bildungsträger** | | |
| Organisation: |  | |
| Straße, Hausnummer.: |  | |
| PLZ, Ort: |  | |
| Leitung des Trägers: |  | |
| Ansprechpartner/-in für  ZAZAVplus |  | |
| Telefon: |  | |
| E-Mail: |  | |
| **B. Angaben zur Größe des Bildungsträgers** | | |
| Anzahl Standorte[[1]](#footnote-1) | |  |
| Anzahl Mitarbeitende (Vollzeitäquivalent) | |  |
| Anzahl Mitarbeitende (Personen) | |  |
| Anzahl Honorarkräfte | |  |
| **C. Qualitätsmanagementsystem** | | |
| AZAV-Trägerzertifizierung seit: | |  |
| AZAV-Trägerzertifikat gilt bis: | |  |
| ggf. weiteres QM-System (Welches? Seit wann?) | |  |

**Ort/Datum/Rechtsverbindliche Unterschrift des Bildungsträgers**

# Allgemeine Anforderungen an die Kundendokumentation

Dokumente, die für eine ZAZAVplus-Zertifizierung eingereicht werden, dürfen nicht älter als

zwei Jahre sein. Alle Nachweise müssen dem jeweiligen Prüfpunkt zugeordnet werden können („sprechende Dateinamen) und werden von der Prüfstelle nur dann akzeptiert, wenn dies umgesetzt ist und die Unterlagen strukturiert vorgelegt werden.

Sollten Sie organisationsspezifische Abkürzungen verwenden, reichen Sie bitte die Erklärungen dazu ein (z.B. als Glossar).

Zusätzlich müssen folgende Unterlagen beigefügt werden:

* Unterschriebener Antrag ZAZAVplus.
* Gültiges AZAV-Zertifikat (übergangsweise ggf. das AZWV-Zertifikat)

!

* Auditbericht der Fachkundigen Stelle zur letzten AZAV-Erst- bzw. –Rezertifizierung
* Wenn zutreffend, Berichte zu den Überwachungsaudits der Fachkundigen Stelle, die zum aktuellen AZAV-Zertifizierungszyklus gehören.
* ggf. Unterlagen zu den Feststellungen der Fachkundigen Stelle

Die Prüfstelle kann bei Bedarf weitere Unterlagen anfordern.

**Bitte senden Sie möglichst alle Unterlagen in digitaler Form an die Prüfstelle. Die Prüfdokumentation muss als Word-Dokument vorgelegt werden.**

**Was bedeutet „Stand der Technik“?**

Die Interpretation der ZAZAVplus-Anforderungen folgt dem „Stand der Technik“. Dies entspricht der gängigen AZAV-Zertifizierungspraxis und ist dadurch den Einrichtungen vertraut. Dies bedeutet z. B.:

* „Interne Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens“ werden mit der Durchführung interner Audits gleichgesetzt.
* Eine Managementbewertung, die den Anforderungen der ISO 9001 entspricht, muss durchgeführt werden. Die Möglichkeit der Vorlage einer vergleichbaren Ersatzdokumentation ist mit der Prüfstelle zu klären.
* Verfahrensbeschreibungen müssen Aussagen enthalten zu „Wer macht was, wann, wie und ggf. womit“.
* Prozessbeschreibungen (🡪 Glossar, S. 21 der Prüfkriterien) müssen nicht nur die Prozessschritte abbilden, sondern auch Verantwortlichkeiten, dazugehörige (mitgeltende) Unterlagen und ggf. ergänzende Hinweise ausweisen. Empfehlenswert, aber nicht verpflichtend, ist die Darstellung als Flussdiagramm.
* Es muss erkennbar sein, dass die qm-relevanten Dokumente im NEBG-Bereich der Dokumentenlenkung (🡪 Glossar, S. 21 der Prüfkriterien) unterliegen.

# Qualitätsmanagementsystem

**AZAV-Anforderungen** (s. lfd. Nr. 23 „ZAZAVplus-Prüfkriterien und –verfahren“)

**QM-System**

Das QM-System muss den „anerkannten Regeln der Technik“ entsprechen. Zugriff und Verteilung auf die QM-Dokumentation durch alle Mitarbeiter und Lehrkräfte sind ergänzend dar­zustellen.   
Stand der Technik bedeutet:

* Qualitätsmanagementhandbuch / Selbstreport
* Organigramm
* Qualitätspolitik und –ziele
* Verantwortung der Leitung
* Prozessorientierter Ansatz
* Prozess der ständigen Verbesserung
* Mitarbeiter- und Kundenorientierung
* Liste der mitgeltenden Dokumente und Formblätter
* Liste der dokumentierten Verfahren
* Prozessbeschreibungen zu/-r
* Lenkung von Dokumenten und Daten
* Lenkung von Aufzeichnungen
* Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
* ggf. Beschaffung  
  (insbesondere bei gewerblich-technisch orientierten Bildungsträgern)

**Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung**

Der nötige Mindeststandard des QM-Systems wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen. Um die Einbindung des NEBG geförderten Bildungsbereichs in das QM-System nachzuweisen müssen eingereicht werden:

Pflichtnachweise sind:

1. Eine Dokumentenliste, die eine Übersicht über alle qm-relevanten Dokumente bietet und die Angaben für die Dokumentenlenkung enthält.
2. Eine Dokumentenliste, die eine Übersicht über die qm-relevanten Aufzeichnungen bietet und die Angaben für deren Lenkung enthält.
3. soweit zutreffend weitere geeignete Nachweise, z.B. Inhaltsverzeichnis QM- oder Organisations-Handbuch.

**Ihren Text oder Verweis auf Anlagen einfügen.**

**Ergebnis der Prüferin/des Prüfers zu „Qualitätsmanagementsystem“**

Einschätzung der eingereichten Unterlagen:

Feststellungen\*:

# Unternehmensorganisation und –führung

**AZAV-Anforderung** (s. lfd. Nr. 15 „ZAZAVplus-Prüfkriterien und –verfahren“)

**Unternehmensorganisation und –führung, einschließlich Verantwortung der Leitung**

Dokumentation der Strategie und Unternehmensplanung

Festlegung von Unternehmenszielen

Durchführung von Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens

Darstellung der Aufbauorganisation, Verantwort­lichkeiten und Befugnisse

Darstellung der Geschäftsprozesse und deren Wechsel­wirkung

Darstellung der internen Kommunikation

**Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung**

Strategie, Unternehmensplanung und Unternehmensziele müssen den NEBG geförderten Bildungsbereich explizit berücksichtigen.

Pflichtnachweise sind:

1. Managementbewertung[[2]](#footnote-2) (auch Management Review oder Managementbericht).
2. soweit zutreffend weitere geeignete Dokumente

Die „Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens“ werden mit der Durchführung von internen Audits gleichgesetzt.

Pflichtnachweise sind:

1. Verfahrensbeschreibung „Internes Audit“
2. Übersicht aller geplanten internen Audits, die zusammen das gesamte QM-System abbilden (übliche Bezeichnun­gen für dieses Dokument: Auditprogramm, -rahmenplan, ‑jahresplan, ‑übersicht). Der NEBG geförderte Bildungsbereich muss erkennbar ausgewiesen sein.
3. Auditberichte/-protokolle der durchgeführten internen Audits, die einen Bezug zum NEBG geförderten Bildungsbereich aufweisen. Feststellungen und Verbesserungspo­tenzial müssen eindeutig ausgewiesen sein.
4. Dokument (z. B. To-Do-Liste), das eine Übersicht über den Umsetzungsstand der Verbesserungsmaßnahmen ermöglicht.

Der nötige Mindeststandard der Aufbauorganisation, Geschäftsprozesse und internen Kommunikation wird durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.

**Ihren Text oder Verweis auf Anlagen einfügen.**

**Ergebnis der Prüferin/des Prüfers zu „Unternehmensorganisation/und**

**-führung“**

Einschätzung der eingereichten Unterlagen:

Feststellungen\*:

# Organisationsziele, Kennzahlen und Indikatoren

**AZAV-Anforderung** (s. lfd. Nr. 17 „ZAZAVplus-Prüfkriterien und –verfahren“)

**Zielvereinbarungen**

Dokumentation zu Zielvereinbarungen und zur Messung der Zielerreichung sowie Nachweis, dass auf Grundlage der erhobenen Kennzahlen oder Indikatoren Optimierungsprozesse eingeleitet werden. Insbesondere müssen vorliegen:

* Zusammenstellung aller Kennzahlen und Indikatoren
* Zielvereinbarungen in Bezug auf das Unternehmen,
* Geschäftsprozesse und die Maßnahmen
* aktuelle Messergebnisse des Grades der Zielerreichung
* abgeleitete Verbesserungsschwerpunkte

**Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung**

Die obigen Anforderungen zur Zielerreichung müssen auf den NEBG geförderten Bildungsbereich übertragen werden. Ausnahme ist der Unterpunkt „Geschäftsprozesse und die Maßnahmen“. Hierzu wird der Mindeststandard durch das AZAV-Zertifikat nachgewiesen.

Zielvereinbarungen in Bezug auf das Unternehmen sind z.B. strategische Ziele, Organisations- oder Qualitätsentwicklungsziele. Die Ziele müssen sinnvoll terminiert sein; es gibt keine Verpflichtung zu einem jährlichen Rhythmus.

Geeignete Nachweisdokumente einreichen.  
Die Managementbewertung wird i.d.R. eines der Dokumente sein (vgl. Kapitel 2 oben Unternehmensorganisation und –führung). Soweit zutreffend weitere Dokumente für den vollständigen Nachweis einreichen.

**Ihren Text oder Verweis auf Anlagen einfügen.**

**Ergebnis der Prüferin/des Prüfers zu „Organisationsziele, Kennzahlen und Indikatoren“**

* Einschätzung der eingereichten Unterlagen:
* Feststellungen\*:

# Qualifizierung und Fortbildung des Personals

**AZAV-Anforderung** (s. lfd. Nr. 16 „ZAZAVplus-Prüfkriterien und –verfahren“)

**Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte**

Ein Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte muss vorliegen. Das Konzept muss die fachliche und pädagogische Weiterbildung der Fach-/ Lehrkräfte ausweisen.

**Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung**

Das Konzept, dies kann auch eine Fortbildungsplanung sein, muss auch die Lehr- und Fachkräfte des NEBG geförderten Bildungsbereichs berücksichtigen.

Geeignete Nachweisdokumente einreichen (z.B. Konzeptpapier, (jährliche) Fortbildungsplanung).

**Ihren Text oder Verweis auf Anlagen einfügen.**

**Ergebnis der Prüferin/des Prüfers zu „Qualifizierung und Fortbildung des Personals“**

* Einschätzung der eingereichten Unterlagen:
* Feststellungen\*:

# Bedarfserschließung

**AZAV-Anforderung** (s. lfd. Nr. 9 „ZAZAVplus-Prüfkriterien und –verfahren“)

**Arbeitsmarktrelevante Entwicklungen**

Darstellung der Methoden, wie arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt werden, insbesondere bei Konzeption und Durchführung von Maßnahmen.

**Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung:**

Pflichtnachweise sind:

1. Darstellung einer systematischen Vorgehensweise zur Bedarfsanalyse im NEBG geförderten Bildungsbereich. Die Bedarfsanalyse muss gesellschaftliche, regionale und zielgruppenspezifische Entwicklungen, die für die Einrichtung relevant sind, berücksichtigen. Die Datenquellen müssen benannt werden.   
   Die Darstellung muss dem Mindeststandard für Verfahrensbeschreibungen entsprechen, s. S. 2. Es ist jedoch nicht verpflichtend, eine Verfahrensbeschreibung zur Bedarfsanalyse vorzuhalten.
2. Beschreibung, wie die Ergebnisse der Bedarfsanalyse ausgewertet und genutzt werden
3. Darüber hinaus müssen die wesentlichen Kooperationspartner (Vernetzung) der Einrichtung aufgelistet werden.

**Ihren Text oder Verweis auf Anlagen einfügen.**

**Ergebnis der Prüferin/des Prüfers zu „Bedarfserschließung“**

* Einschätzung der eingereichten Unterlagen:
* Feststellungen\*:

# Konzeption und Durchführung von Bildungsangeboten

**AZAV-Anforderung** (s. lfd. Nr. 18 „ZAZAVplus-Prüfkriterien und –verfahren“)

**Konzeption und Durchführung von Maßnahmen**

Wie und in welchem Rhythmus werden aktuelle arbeitsmarktliche Entwicklungen berücksichtigt, und zwar  
- sowohl bei der Konzeption von Bildungsmaßnahmen  
- als auch bei der Durchführung von Bildungsmaßnahmen  
  
Die Berücksichtigung muss die Erfassung, Analyse und Auswertung sowie die Art der Einflussnahme beinhalten.

**Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung**

Für den NEBG geförderten Bildungsbereich muss beschrieben werden, wie Bildungsveran­staltungen konzipiert und durchgeführt werden. Wird ein Gesamtprogramm angeboten, so muss auch dessen Planung und Erstellung beschrieben werden.

Pflichtnachweise sind:

1. Prozessbeschreibung(-en) (🡪 Glossar, S. 21),
2. soweit zutreffend Verfahrensbeschreibung(en) (🡪 Glossar, S. 21)

**Ihren Text oder Verweis auf Anlagen einfügen.**

**Ergebnis der Prüferin/des Prüfers zu „Konzeption und Durchführung von Bildungsangeboten“**

* Einschätzung der eingereichten Unterlagen:
* Feststellungen\*:

# Evaluation

**AZAV-Anforderung** (s. lfd. Nr. 20 „ZAZAVplus-Prüfkriterien und –verfahren“)

**Methoden zur Bewertung der durchgeführten Maßnahmen sowie ihrer arbeitsmarktlichen Ergebnisse**

Die angewendeten Evaluierungsverfahren müssen dargestellt werden, die Häufigkeit ist konkret zu benennen.   
Arbeitsmarktliche Eingliederungserfolge müssen erfasst werden.

Es muss nachgewiesen werden, wie Evaluationsergebnisse und arbeitsmarktliche Ergebnisse für die ständige Verbesserung von Maßnahmekonzeption und ‑durchführung berück­sichtigt werden.

**Ergänzende ZAZAVplus-Anforderung**

Pflichtnachweise sind:

1. Darstellung einer systematischen Vorgehensweise zu dem/den Evaluationsverfahren im NEBG geförderten Bildungsbereich. Das/die Evaluationsverfahren muss/müssen mindestens Fortbildungsinhalte, Lehrkräfte und die Rahmenbedingungen, die durch die Einrichtung gestellt werden, berücksichtigen. Darüber hinaus muss beschrieben sein, wie Evaluationsergebnisse ausgewertet und genutzt werden. Die Darstellung muss dem Mindeststandard für Verfahrensbeschreibungen entsprechen, s. S. 2.

Es ist jedoch nicht verpflichtend, eine Verfahrensbeschreibung zur Evaluation vorzuhalten.

1. Dazugehörige (mitgeltende) Unterlagen zum Evaluationsverfahren (z. B. TN-Fragebögen)

**Ihren Text oder Verweis auf Anlagen einfügen.**

**Ergebnis der Prüferin/des Prüfers zu „Evaluation“**

* Einschätzung der eingereichten Unterlagen:
* Feststellungen\*:

# Gesamteinschätzung der Prüferin/des Prüfers

**Übersicht über die Prüfbereiche**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prüfbereich** | **Anzahl**  **Feststellungen** | **Bewertung\*\*** |
| 1. Allgemeine Anforderungen an die Kundendokumentation |  |  |
| 2. Unternehmensorganisation und –führung |  |  |
| 3. Organisationsziele, Kennzahlen und Indikatoren |  |  |
| 4. Qualifizierung und Fortbildung des Personals |  |  |
| 5. Bedarfserschließung |  |  |
| 6. Konzeption und Durchführung von Bildungsangeboten |  |  |
| 7. Evaluation |  |  |
| **Gesamt** |  |  |

\*\* Bewertung  
1 = erfüllt, keine Feststellungen

2 = erfüllt, Verbesserungsmaßnahmen empfehlenswert bzw. notwendig

(Empfehlungen und Korrekturhinweise)

3 = nicht erfüllt, Nachbesserung erforderlich (Abweichung)

Die Gesamtbewertung entspricht dem höchsten Wert der Einzelwertungen.

**Gesamteinschätzung/Fazit**

**Hinweise für die nächste Prüfung**

Im Rahmen der nächsten Prüfung werden sämtliche Feststellungen dieser Prüfung wieder aufgegriffen. Das nächste Audit ist geplant für **(Ergänzung durch Gutachter/-in „Monat/Jahr“)**, es ist eine

Überwachungsprüfung

Rezertifizierungsprüfung

Unterschrift der Prüferin/des Prüfers

# Prüfung und Freigabe durch die Prüfstelle

Der Prüfbericht ist vollständig ausgefüllt.

Bewertungen und Feststellungen sind eindeutig.

Nachbesserungen durch den Bildungsträger sind eindeutig ausgewiesen,

Feststellungen und Bewertungen aus einem Vor-Ort-Audit sind eindeutig ausgewiesen.

Prüfdokumentation ist vollständig.

Den Ausführungen des Prüfers/der Prüferin wird

gefolgt

nicht gefolgt

Hannover,

Unterschrift der Vertreterin der Prüfstelle

# Glossar

**Arbeitsanweisung**Zumeist schriftliche Darstellung, wie, auf welche Art und Weise etwas gemacht werden soll. Der Detaillierungsgrad ist höher als bei einer 🡪 Verfahrensbeschreibung (Beispiele: Gebrauchsanweisung, Hausordnung, Kochbuch)

**Aufzeichnung**Nachweisdokument, „so ist es gewesen“ (z.B. TN-Listen, ausgefüllte Checklisten, Protokolle)

**Dokument**   
Allgemein: Information und ihr Trägermedium.   
Im engeren Sinne „Qualitätsdokument“: Vorgabedokument, „so soll es sein“   
(z. B. Leitbild, Dienstanweisungen, Gebrauchsanleitungen)

**Dokumentenlenkung**Ein Dokument gilt als gelenkt, wenn die Erstellung, Freigabe, Verteilung und der Einzug alter Versionen geregelt sind.

**Prozessbeschreibung**   
Zumeist grafische Darstellung, wer, was in welcher Reihenfolge machen soll. Eine Prozessbeschreibung ermöglicht einen Überblick über den gesamten Prozess. Häufig enthält sie Querverweise auf 🡪 Verfahrensbeschreibungen oder 🡪 Arbeitsanweisungen. Die Übergänge zwischen Prozess- und Verfahrensbeschreibung sind teilweise fließend. Der Sprachgebrauch ist uneinheitlich. (Beispiele: Prozessbeschreibungen zu ZAZAVplus auf den vorherigen Seiten.)

**Verfahrensbeschreibung**  
Zumeist schriftliche Darstellung, wie, auf welche Art und Weise etwas gemacht werden soll. Ihr Detaillierungsgrad liegt zwischen der 🡪 Prozessbeschreibung und einer 🡪 Arbeitsanweisung. Die Übergänge zwischen einer Prozess- und Verfahrensbeschreibung sowie einer Arbeitsanweisung und einer Verfahrensbeschreibung sind teilweise fließend. Der Sprachgebrauch ist uneinheitlich.

1. Standorte eines Bildungsträgers haben zwar unterschiedliche postalische Adressen, sind jedoch keine eigenständigen Organisationseinheiten, d.h. die Zentrale kann die Umsetzung der ZAZAVplus-Anforderungen einfordern und deren Einhaltung überprüfen. [↑](#footnote-ref-1)
2. Die Anforderungen der ISO 9001:2008 müssen erfüllt werden, d. h. es müssen folgende Informationen in die Bewertung einfließen: a) Ergebnisse von Audits, b) Rückmeldungen von Kunden, c) Prozessleistung und Produktkonformität, d) Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen, e) Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen, f) Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken können und g) Empfehlungen für Verbesserungen. [↑](#footnote-ref-2)