



Agentur für  
Erwachsenen-  
und Weiterbildung



# **AZAV und LQW**

## **Vorgehensempfehlung und Handreichung**

**von**

Ursel Stenkamp, Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung  
Björn Scholz, Zertifizierungsstelle Cert-IT GmbH

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	1 von 29



## Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkung .....	3
2	Die AZAV .....	3
3	Die Beteiligten .....	5
4	Warum diese Konstellation? .....	8
5	Wie läuft das AZAV-Zertifizierungsverfahren ab? .....	9
6	AZAV-Trägerzertifizierung und LQW im Vergleich .....	11
7	AZAV-Checkliste zur Selbstkontrolle .....	21

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	2 von 29



## 1 Vorbemerkung

Im Gesetz zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt sind die Anforderungen für Anbieter von arbeitsmarktpolitischen Dienstleistungen festgelegt.

Nach § 178 wird die Trägerzulassung zum allgemeinen Grundsatz der Arbeitsförderung. Dazu werden die bisher in § 84 SGB III und in der AZWV geregelten Anforderungen an Träger für die Zulassung in der Weiterbildungsförderung mit entsprechenden Anpassungen auf alle Anbieter von Arbeitsmarktdienstleistungen übertragen.

Die AZWV wurde am 01.04.2012 durch die **AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung – Arbeitsförderung)** ersetzt. In der AZAV ist das Verfahren der Träger- und Maßnahmenzulassung geregelt.

Die mit der AZAV verpflichtende Zertifizierung von Bildungseinrichtungen und damit verbundenen Anforderungen sowie deren Einordnung in die Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems LQW stehen dabei im Mittelpunkt dieses Dokuments.

## 2 Die AZAV

Mit dem Gesetz zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt wurde ein neues Kapitel zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen in das Dritte Buch Sozialgesetzbuch (SGB III) eingefügt. Die wesentlichen Bestimmungen der AZWV wurden in das SGB III überführt und damit für alle Träger auf eine Ebene gestellt. Damit benötigen alle Anbieter von Arbeitsmarktdienstleistungen eine Trägerzulassung nach AZAV.

Die Zulassung von Trägern und Bildungsmaßnahmen im Rahmen der AZAV liegt im Aufgabenbereich der Fachkundigen Stellen.

Nach dieser Rechtsverordnung benötigen folgende Institutionen eine Zulassung:

- Träger, die Maßnahmen zur Förderung der beruflichen Weiterbildung anbieten (§§ 81 ff)
- Träger, die Maßnahmen der Aktivierung und beruflichen Eingliederung anbieten (§ 45)
- Träger, die Maßnahmen zur Förderung der Berufswahl und Berufsausbildung anbieten (§§ 48 bis 80)
- privater Arbeitsvermittler (pAV)
- Transfergesellschaften
- Träger, die rehaspezifische Maßnahmen durchführen wollen.

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	3 von 29



**Agentur für  
Erwachsenen-  
und Weiterbildung**



Es sind nicht mehr nur die Bildungseinrichtungen betroffen, die mit dem Bildungsgutschein arbeiten, sondern unter anderem auch Träger, die an Vergabeverfahren (Maßnahmen der Berufswahl und Berufsausbildung) teilnehmen.

Im Rahmen des Programms WeGebAU können zusätzlich Beschäftigte mit einem Alter ab 45 Jahre in Unternehmen bis maximal 249 Mitarbeitern in Qualifizierungsmaßnahmen gefördert werden.

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	4 von 29



**Agentur für  
Erwachsenen-  
und Weiterbildung**



### **3 Die Beteiligten**

#### Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung

Die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung ist eine öffentliche Einrichtung nach dem Niedersächsischen Erwachsenenbildungsgesetzes. Sie wird durch den Niedersächsischen Bund für freie Erwachsenenbildung getragen. Die Agentur ist die zentrale Einrichtung für lebenslanges Lernen in Niedersachsen. Zu ihren Aufgaben gehören:

- Prüfungen und Anerkennungen im Auftrag des Landes Niedersachsen
- Beratung und Information
- Pädagogische Entwicklungen und Innovationen
- Fortbildungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der niedersächsischen Erwachsenenbildung

**Die Agentur ist Ihr Ansprechpartner für Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung.**

Ursel Stenkamp

Bödekerstraße 18

30161 Hannover

Tel.: 0511 – 300 330 – 18

Fax: 0511 – 300 330 – 40

E-Mail: [Stenkamp@aewb-nds.de](mailto:Stenkamp@aewb-nds.de)

Internet: [www.aewb-nds.de](http://www.aewb-nds.de)

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	5 von 29



**Agentur für  
Erwachsenen-  
und Weiterbildung**



### ArtSet

ArtSet® ist ein Firmenverbund, der Dienstleistungen für Profit- und Nonprofitorganisationen in den Bereichen Forschung, Bildung, Beratung und Qualitätstestierung bietet. ArtSet® steht u.a. für Qualitätsmanagementmodelle, die in ihrer Lerner- bzw. Kundenorientierung einzigartig in Deutschland sind.

Die Aufgaben Forschung, Bildung und Beratung auf der einen Seite sowie Qualitätstestierung auf der anderen Seite sind klar getrennt. Für die Qualitätstestierung steht ein Pool von 150 geschulten Gutachterinnen und Gutachtern zur Verfügung.

Die Lernerorientierte Qualitätsentwicklung und -testierung in der Weiterbildung (LQW®) ist ein internes Qualitätsmanagementverfahren und eine externe Qualitätsevaluation für Bildungseinrichtungen, die mit einem bundesweit anerkannten Testat bestätigt wird.

**ArtSet ist Ihr Ansprechpartner für die Testierung nach dem LQW-Modell.**

Elke Krämer

Ferdinand-Wallbrecht-Str. 17

30163 Hannover

Tel.: 0511 – 90 96 98 30

Fax: 0511 – 90 96 98 55

E-Mail: [kraemer@artset.de](mailto:kraemer@artset.de)

Internet: [www.artset-lqw.de](http://www.artset-lqw.de)

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	6 von 29



**Agentur für  
Erwachsenen-  
und Weiterbildung**



### Cert-IT GmbH

Cert-IT ist die Zertifizierungsstelle für die Bereiche IT und Bildung.

Die Cert-IT wurde von den Wirtschaftsverbände BITKOM und ZVEI, den Gewerkschaften IG Metall und ver.di sowie den Wissenschaftsorganisationen wie der Gesellschaft für Informatik e.V. und der Fraunhofer Gesellschaft gegründet.

Unsere Kompetenz im Bereich der Bildung spiegelt sich in der Zulassung als Fachkundige Stelle im Bereich AZAV sowie als Zertifizierungsstelle für die ISO 29990 und ISO 9001 wieder. Abgerundet wird unser Spektrum durch die Systemzertifizierung nach ISO 20000 sowie durch die Personenzertifizierungen zum Qualitätsmanagement Fachpersonal, IT-Spezialisten, Certified Tester und nach ITIL.

Unsere Auditoren in den Bereichen AZAV, ISO 29990 und ISO 9001 sind ausgewiesene Experten aus dem Bildungsbereich und besitzen große Praxiserfahrung. Viele verfügen über die Erfahrung und Kompetenz aus dem Bereich der LQW-Testierung und können somit schnell die Parallelen zur AZAV Zertifizierung erkennen.

**Cert-IT ist Ihr Ansprechpartner rund um die Zulassung gemäß AZAV.**

Björn Scholz

Am Bonner Bogen 6

53227 Bonn

Tel.: 0228 688 228 0

Fax: 0228 688 228 29

E-Mail: [Bjoern.Scholz@cert-it.com](mailto:Bjoern.Scholz@cert-it.com)

Internet: [www.cert-it.com](http://www.cert-it.com)

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	7 von 29



#### 4 Warum diese Konstellation?

AEWB und Cert-IT haben 2006 eine weitreichende Kooperation geschlossen.

Ziel ist es, LQW-testierten Einrichtungen einen barrierefreien Zugang zur Zertifizierung gemäß der AZAV zu ermöglichen. Folgende Vorteile wurden in diesem Zusammenhang vereinbart:

- reduzierter Aufwand bei der Zusammenstellung der Unterlagen
- auf Wunsch Verwendung des Selbstreports
- Verminderung des Prüfaufwands
- exklusiver LQW-Rabatt in Höhe von 10%
- Informationen über aktuelle Entwicklungen (AZAV, Bundesagentur für Arbeit, ...)
- Unabhängigkeit und Kompetenz von Cert-IT
- Begutachtung durch anerkannte LQW-Gutachter/innen
- wechselseitige Unterstützung bei inhaltlichen Fragestellungen

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	8 von 29



## 5 Wie läuft das AZAV-Zertifizierungsverfahren ab?

Sie haben die Möglichkeit, von Cert-IT sowohl Träger- als auch Maßnahmenzertifizierungen durchführen zu lassen. Die Cert-IT bietet Ihnen vorteilhafte und preisgünstige Kombination dieser beiden Zertifizierungen an.

Auf einen Blick: Die wichtigsten Schritte zur Zertifizierung gemäß AZAV

- Die Cert-IT erstellt Ihnen ein individuelles Angebot für Ihre Zertifizierung gemäß AZAV. Für die Erstellung eines Angebotes wird die Angabe zu Anzahl Ihrer Standorte und die Mitarbeiterzahl in Vollzeitäquivalent benötigt
- Sie füllen den Antrag aus und stellen die erforderlichen Unterlagen zusammen. Die Prüfungsordnung und die Checkliste sollte als Leitfaden herangezogen werden.
- Die Cert-IT prüft formal die eingereichten Unterlagen und beauftragt eine/-n Auditor/-in
- Der Auditor/die Auditorin beginnt mit der Dokumentationsprüfung (Audit 1. Stufe) und erstellt einen Bericht zur Auditierfähigkeit. Den Bericht erhalten Sie und die Fachkundige Stelle.
- Ist das Audit der 1. Stufe positiv abgeschlossen, vereinbart der Auditor/die Auditorin mit Ihnen den Vor-Ort Termin (Audit 2. Stufe) und der Auditplan wird erstellt.
- Das Audit vor Ort wird mit einem Auditbericht beendet.
- Ist das Audit positiv abgeschlossen, wird das Zertifikat erstellt und an Sie verschickt.

Den Ablauf finden Sie zusätzlich auf der Folgeseite grafisch dargestellt.

Mit dem ersten Bildungsgutschein und unserem Zertifikat erhalten Sie von der Agentur für Arbeit eine Maßnahmennummer zur künftigen Verrechnung der Maßnahmedurchführungskosten.

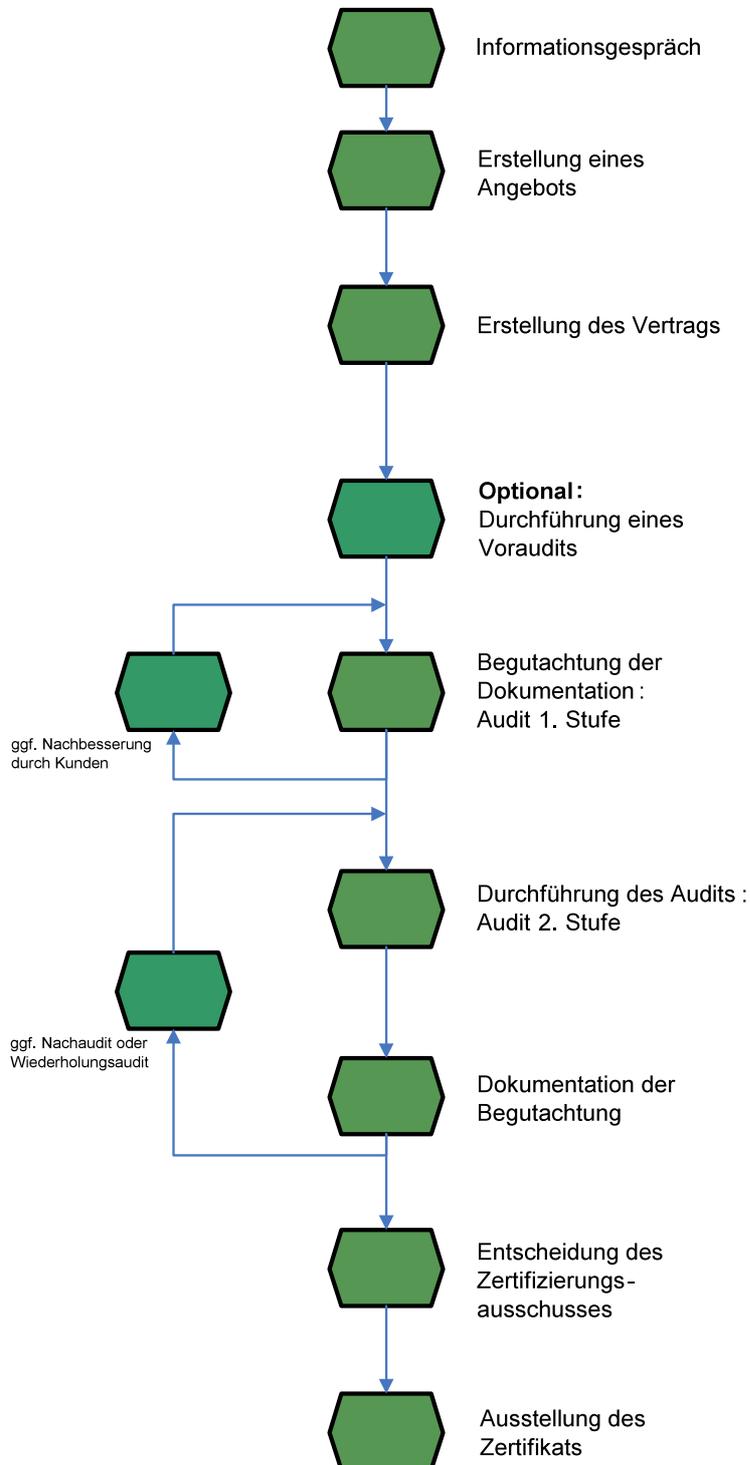
### Relevante Dokumente und Formulare zur Vorbereitung auf die Träger- und Maßnahmenzertifizierung

- Trägerantrag AZAV
- Maßnahmenantrag AZAV
- Maßnahmenkurzübersicht FbW Maßnahmen
- Maßnahmenkurzübersicht Maßnahmen der Aktivierung
- Prüfungsordnung AZAV

Diese Dokumente und Formulare erhalten Sie auf den Webseiten der Cert-IT

<http://www.cert-it.com/downloads/downloads-azwvazav/>

Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	9 von 29



Erstellt / Revidiert:		Geprüft / Freigegeben:			
Datum:	25.05.2012	Datum:	01.06.2012	Version	3.0
US/BS		US/BS		Seite	10 von 29

## 6 AZAV-Trägerzertifizierung und LQW im Vergleich

Der Selbstreport kann in weiten Teilen für die AZAV-Trägerzertifizierung genutzt werden. Im AZAV-Antrag kann auf die Beschreibungen mit Angabe der Seitenzahl verwiesen werden. Es muss nicht alles neu formuliert werden.

Bitte achten Sie darauf, dass der Selbstreport den aktuellen Stand widerspiegelt. Ein veralteter Selbstreport ist einer der typischen Stolpersteine auf dem Weg zu einer AZAV-Zertifizierung.

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
A - E	k. A.	<b>Formale Angaben zur Organisation und Mitarbeitern</b> z.B. Erteilte bzw. beantragte AZAV-Zertifizierungen angeben, Anzahl Mitarbeiter/-innen (gesamt und im Bereich AZAV), Standorte, Schulungsorte, fachlicher Geltungsbereich.	Angaben im Antrag.
<b>Abschnitt 1: Nachweis der Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit</b>			
1.1	k. A.	<b>Erklärung über Insolvenzverfahren</b> Erklärung, dass kein Insolvenzverfahren eröffnet, beantragt bzw. mangels Masse abgelehnt wurde.	Der Wortlaut der Erklärung findet sich im Antrag. Entweder im Antrag unterschreiben oder als Anlage einreichen.
1.2	<b>QB 7</b> Führung <b>QB 8</b> Personal	<b>Darstellung der Organisationsstruktur und des Personals</b> sowie dessen Eignung für die Durchführung von Maßnahmen der Arbeitsförderung.	Alternativ zu QB 7 Führung und QB 8 Personal könnte diese Übersicht auch im Administrativen Teil des Selbstreports stehen.  Anlage: Organigramm (ggf. Verweis auf Anlage im Selbstreport)
1.3	<b>QB 6</b> Infrastruktur	<b>Eignung der Räume</b> Die Einrichtung sowie die technische Ausstattung der Unterrichtsräume müssen unter Berücksichtigung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen dargestellt werden.  Des Weiteren ist eine Übersicht zur Zuordnung der angebotenen Maßnahmen zu den jeweiligen Unterrichtsräumen zu erstellen (Raumbelegungsplan).	<i>Tipp:</i> Im Audit darauf achten, dass Fluchtwege/Notausgänge nicht verstellt und Erste-Hilfe-Koffer vorhanden sind.  Anlage: Raumplan

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
1.4	k. A.	<p><b>Übersicht über das aktuelle Angebot an Bildungsmaßnahmen</b>                      Anzugeben sind: Bezeichnung der Maßnahme, Kurzbeschreibung inhaltliche und zeitliche Darstellung sowie das Bildungsziel.                      Die Maßnahme der beruflichen Weiterbildung und der beruflichen Aktivierung müssen dabei unterschieden werden.</p> <p>Soll eine Maßnahme zugelassen werden, für deren Durchführung eine Berechtigung erforderlich ist, muss diese bei der Fachkundigen Stelle eingereicht werden.</p>	<p>Für diese Übersicht das <u>Formblatt "Maßnahmekurzübersicht"</u> ausfüllen. Die Angaben auf diesem Formblatt sind ggf. die Basis für die Referenzauswahl.                      Bitte Beachten: Es gibt eine Maßnahmenübersicht für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung und für Maßnahmen der Aktivierung und beruflichen Wiedereingliederung.</p> <p>Eine Gesamtübersicht über das gesamte Bildungsangebot bietet i.d.R. die Website der Bildungseinrichtung. Programmhefte, Broschüren etc. müssen daher nicht dem Antrag beigelegt werden.</p> <p>Berechtigungen sind z.B. Zulassung als staatl. anerkannte Ersatzschule, IHK-Ausbildungsbetrieb oder Lizenz als SAP-Prüfstelle.</p>
1.5	k. A.	<p><b>Nachweis der Zuverlässigkeit</b>                      Angaben zu allen Vertretern der Gesellschaft, Anschrift des Geschäftssitzes und ggf. der Zweigstellen an denen Weiterbildungen angeboten werden sollen.</p>	<p>Angaben im Antrag.</p>
1.6	k. A.	<p><b>Erklärungen über Vorstrafen, anhängige Strafverfahren, staatsanwaltschaftliche Ermittlungsverfahren</b>                      Gewerbeuntersagungen innerhalb der letzten fünf Jahre oder eine entsprechende Erklärung dieser Person/en, wenn sie ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt während dieser Zeit überwiegend im Ausland hatte/-n.</p>	<p>Text ist in den Antragsunterlagen vorformuliert.                      Unterschrift <u>aller</u> Vertretungsberechtigten nötig, entweder im Antrag oder als gesonderte Anlage.</p>

Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
<b>Abschnitt 2: Eingliederung der Teilnehmenden</b>			
2.1	k. A.	<b>Darstellung der aktuellen Zusammenarbeit mit Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes vor Ort</b> Der Bildungsträger muss mit den regionalen Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes eine nachweisliche Zusammenarbeit pflegen.	Kann in QB 2 Bedarfserschließung oder – unter dem Stichwort Kooperationen/Kontakte – in QB 10 Kundenkommunikation ergänzt werden. Alternativ ist die Darstellung im Antrag möglich.  <i>Tipp:</i> Die Zusammenarbeit sollte dem Zweck dienen, die Integration der TN in den Arbeitsmarkt zu fördern.
2.2	k. A.	<b>Arbeitsmarktrelevante Entwicklungen</b> Darstellung der Methoden, wie arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt werden, insbesondere bei Konzeption und Durchführung von Maßnahmen.	In QB 2 Bedarfserschließung darstellen. Alternativ ist die Darstellung im Antrag möglich.  <i>Tipp:</i> Die Berücksichtigung des Arbeitsmarktes durchzieht die AZAV wie ein roter Faden. Dieser Aspekt sollte immer entsprechend seiner Gewichtung für die Arbeitsagentur bearbeitet werden!
2.3	k. A.	<b>Übersicht der im jeweiligen Fachbereich nach § 5 Abs. 1 bereits durchgeführter vergleichbarer Maßnahmen und deren arbeitsmarktliche Ergebnisse</b> Darstellung, welche Ergebnisse bei der Vermittlung von TN in Arbeit bislang erreicht wurden.  Ergebnisse der Bewertung durch ehemalige TN und Betriebe. Auswirkungen der Auswertungen auf das aktuelle Angebot der Bildungsmaßnahmen.	In QB 9 Controlling (Berichtswesen, Kennzahlen / Kennziffern) darstellen.  Anlage: Übersicht der Maßnahmen und deren Integrationsquote  Darstellung der Evaluationsergebnisse und Konsequenzen in QB 5 Evaluation, alternativ auch im Antrag.
2.4	QB 5 Evaluation	<b>Bewertung des Trägers</b> Ein Verfahren zur Bewertung des Trägers durch TN und Betriebe muss dargestellt werden. Hierbei geht es insbesondere um die Außenbewertung des Trägers.	Verfahren in QB 5 Evaluation darstellen.  <i>Tipp:</i> Bei Erstzertifizierungen fehlt häufig ein Verfahren für die Bewertung durch Betriebe.

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
<b>Abschnitt 3: Bewertung der Aus- und Fortbildung sowie Berufserfahrung der Leitung, Lehr- und Fachkräfte</b>			
3.1 + 3.2	<b>QB 8</b> Personal  <b>QB 4</b> Lehr- Lern- Prozess	<b>Darstellung der allgemeinen fachlichen und pädagogischen Eignung sowie der Berufserfahrung des <u>Leiters</u> und der <u>Lehr- und Fachkräfte</u></b> Insbesondere sind beizufügen: - detaillierter Lebenslauf - Darstellung der praktischen Erfahrung im Fachgebiet - Darstellung der methodisch-didaktischen Qualifikation - Darstellung der Erfahrungen in der Erwachsenenbildung - Darstellungen der regelmäßigen fachl. und pädagogischen Weiterbildungen	Kompetenzen der Beschäftigten (Leitung, Beratungskräfte) unter QB 8 Personal. Kompetenzen der Lehrenden unter QB 4 Lehr-Lern-Prozess. Fortbildungen unter QB 8 Personal.  <i>Typ:</i> Bei langjährigen Mitarbeitenden sind die Lebensläufe häufig veraltet. Diese sollten aktualisiert werden.  Anlagen: Lebensläufe und Qualifikationsnachweise  Cert-IT hilft Kunden bei der Erfassung der Dozentenqualifikationsprofile: <a href="http://www.cert-it.com/downloads/downloads-azwvazav/">http://www.cert-it.com/downloads/downloads-azwvazav/</a>
3.3	<b>QB 5</b> Evaluation	<b>Bewertung der Lehr- und Fachkräfte durch TN</b> TN-Befragungen zur Zufriedenheit mit den Lehrkräften müssen durchgeführt werden.	<i>Typ:</i> Es reicht ein Querverweis auf 2.4, wenn die TN den Bildungsträger und die Lehr-/ Fachkräfte durch dieselbe Methode bewerten (z. B. TN-Fragebogen) und beide Aspekte dort dargestellt werden.
<b>Abschnitt 4: System zur Sicherung der Qualität</b>			
4.1	<b>QB 1</b> Leitbild	<b>Leitbild</b> Das Leitbild muss kundenorientiert und auf Eingliederung in den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt ausgerichtet sein. Weiterhin muss nachgewiesen werden, dass das Leitbild in- und extern kommuniziert wird.	ggf. muss das "LQW-Leitbild" um eine Aussage zum Ausbildungs-/Arbeitsmarkt ergänzt werden.



Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
4.2	diverse	<p><b>Dokumentation zur Unternehmensorganisation und -führung</b> einschließlich der Verantwortlichkeit der Leitung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation der Strategie und Unternehmensplanung</li> <li>- Festlegung von Unternehmenszielen</li> <li>- Durchführung von Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens</li> <li>- Darstellung der Aufbauorganisation, Verantwortlichkeiten und Befugnisse</li> <li>- Darstellung der Geschäftsprozesse und deren Wechselwirkung</li> <li>- Darstellung der internen Kommunikation</li> </ul>	<p>Selbstreport Teil 1 (Beschreibung der Organisation)                      QB 3 Schlüsselprozesse (Prozesse, Wechselwirkungen, Verantwortlichkeiten)                      QB 7 Führung (Organigramm, Befugnisse, interne Kommunikation)                      QB 9 Controlling (Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens)                      QB 11 Strategische Entwicklungsziele (Strategie, Unternehmensplanung)</p> <p><b>Tipp: Stolperstein "Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens"!</b>                      Wichtig! Nicht nur (wirtschaftliche) Erfolgsindikatoren festlegen, sondern interne Audits zur Wirksamkeit des QM-Systems durchführen. Prüfungen zum QM-System sind auch als Evaluationsworkshops möglich (QB 11 - LQW fordert regelmäßige Workshops). <b>Muss:</b> Verfahren für interne Audits ist festgelegt, eine Planung ist vorhanden (analog zu internen Audits der ISO 9001)                      Empfehlenswert: ArtSet-Qualitätswerkzeug "Interne Prüfung zur Funktionsweise des Unternehmens" nutzen. Es muss um die AZAV-Anforderungen ergänzt werden.                      Ergebnisse der internen Audits müssen in die Managementbewertung (Management Review) einfließen (vgl. 4.4).</p> <p><i>Tipp:</i> Geschäftsprozesse und deren Wechselwirkungen können als „Prozesslandkarte“ dargestellt werden. (Eine Prozesslandkarte ist das Pendant zum Organigramm. Ein Organigramm bildet die Aufbauorganisation, eine Prozesslandkarte die Ablauforganisation ab.)</p> <p>Anlagen zu allen Punkten, soweit nicht im Selbstreport beschrieben. I.d.R. zusätzlich Verfahrensbeschreibung „Interne Audits“, Auditjahresplan sowie (idealerweise) ein Auditbericht. Eine Managementbewertung sollte spätestens zum Audit vorliegen.</p>

Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
4.3	<b>QB 8</b> Personal	<b>Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte</b> 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.	Es besteht ein inhaltlicher Bezug zu 3.1 und 3.2  QB 8 Personal (systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigtengruppen)
4.4	<b>QB 7</b> Führung <b>QB 9</b> Controlling <b>QB 11</b> Strat. Entwickl. - ziele	<b>Zielvereinbarungen</b> 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	QB 7 Führung: Zielvereinbarungen QB 9 Controlling: Zusammenstellung der Kennzahlen/Indikatoren, Messergebnisse, Verbesserungen QB 11 Strategische Entwicklungsziele: Zielvereinbarungen, Messergebnisse, Zielerreichung, Verbesserungen  <i>Tipp:</i> Typischerweise ist eine Managementbewertung (auch "Management Review") das zentrale Nachweisdokument. In eine Managementbewertung fließen ein: Ergebnisse der internen Audits, Kundenrückmeldungen, Status von Verbesserungsmaßnahmen sowie Daten, die Aussagen zur Organisationsleistung ermöglichen. Ergebnisse/Entscheidungen, die aus der Managementbewertung resultieren, werden gleichfalls dokumentiert.  In LQW-Organisationen fehlen i.d.R. nicht die Daten/Entscheidungen "an sich", oft ist "nur" die strukturierte Übersicht und Bündelung unzureichend.

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
4.5	k. A.	<p><b>Konzeption und Durchführung von Maßnahmen</b>                      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</p> <p>Die Berücksichtigung muss die Erfassung, Analyse und Auswertung sowie die Art der Einflussnahme beinhalten.</p>	<p>Querbeziehung zu 2.2</p> <p>Ergebnisse aus QB 2 Bedarfserschließung müssen in die Konzeption und Durchführung der Maßnahmen einfließen.                      Zuordnung in QB 4 Lehr-Lern-Prozess oder auch QB 3 Schlüsselprozesse (Planung, Durchführung und Auswertung von AZAV-Maßnahmen als Schlüsselprozess) möglich.                      Alternativ auch Darstellung im Antrag.</p>
4.6	<p><b>QB 4</b>                      Lehr-Lern-Prozess</p>	<p><b>Methoden zur Förderung individueller Entwicklungs-, Eingliederungs- und Lernprozesse der TN</b>                      Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse müssen beinhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfahren der Eignungsfeststellung</li> <li>- Ermittlung des individuellen TN-Lernbedarfs</li> <li>- Einsatz angemessener Lernmethoden</li> <li>- Überwachung der Lernprozesse</li> <li>- Verbesserung der TN-Präsenz und Reduzierung der Abbrecherquote</li> </ul>	<p>QB 4: Arbeitsformen und Methoden zur Förderung individueller Lernprozesse                      Beschreibung im Selbstreport ggf. im Antrag ergänzen (häufig fehlt dort die Eignungsfeststellung).</p> <p><i>Tipp:</i> Stolperstein "Verfahren der Eignungsfeststellung". Die Eignungsfeststellungen müssen nicht nur durchgeführt, sondern auch dokumentiert werden.</p>
4.7	<p><b>QB 5</b>                      Evaluation</p>	<p><b>Methoden zur Bewertung der durchgeführten Maßnahmen sowie ihrer arbeitsmarktlichen Ergebnisse</b>                      Die angewendeten Evaluierungsverfahren müssen dargestellt werden, die Häufigkeit ist konkret zu benennen.                      Arbeitsmarktliche Eingliederungserfolge müssen erfasst werden.</p> <p>Es muss nachgewiesen werden, wie Evaluationsergebnisse und arbeitsmarktliche Ergebnisse für die ständige Verbesserung von Maßnahmekonzeption und -durchführung berücksichtigt werden.</p>	<p>Querbeziehung zu 2.4 und 3.3</p> <p><i>Tipp:</i> Der Fokus richtet sich hier auf die arbeitsmarktlichen Ergebnisse und deren Einfluss auf die Maßnahme.</p> <p><i>Tipp:</i> Zentrale Kenngröße für den Eingliederungserfolg von FbW-Maßnahmen ist die Vermittlungsquote 6 Monate nach Maßnahmeende.</p>



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
4.8	k. A.	<b>Art und Weise der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit Dritten und deren ständigen Weiterentwicklung.</b>	<p><i>Tip</i>p: Die Zusammenarbeit mit "Dritten" kann durch Kooperations- und Beratungsverträge, Vereinbarungen mit Verbänden/ Unternehmen/JobCenter etc. nachgewiesen werden.</p> <p>Beschreibung im Antrag.</p>
4.9	<b>QB 10</b> Kundenkommunikation	<p><b>Systematisches Beschwerdemanagement, einschließlich der Berücksichtigung regelmäßiger Befragungen der TN</b></p> <p>Der Umgang mit Beschwerden muss geregelt und dokumentiert sein.</p>	<p><i>Tip</i>p: Im Audit das Funktionieren des Beschwerdemanagements durch Praxisbeispielen untermauern können.</p> <p>Der Nebensatz "...regelmäßiger Befragungen der TN" besitzt eine Querbeziehung zu 2.4 und 3.3</p>



Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
4.10	z.T. k. A.	<p><b>QM-System</b> Ergänzend zu den Punkten 4.1 - 4.9 muss das angewendete QM-System und dessen Dokumentation dargestellt werden. 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.</p> <p>Stand der Technik bedeutet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätsmanagementhandbuch / Selbstreport</li> <li>- Organigramm</li> <li>- Qualitätspolitik und –ziele</li> <li>- Verantwortung der Leitung</li> <li>- Prozessorientierter Ansatz</li> <li>- Prozess der ständigen Verbesserung</li> <li>- Mitarbeiter- und Kundenorientierung</li> <li>- Liste der mitgeltenden Dokumente und Formblätter</li> <li>- Liste der dokumentierten Verfahren</li> <li>- Prozessbeschreibungen zu/-r               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lenkung von Dokumenten und Daten</li> <li>o Lenkung von Aufzeichnungen</li> <li>o Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen</li> <li>o ggf. Beschaffung (insbesondere bei gewerblich-technisch orientierten Bildungsträgern)</li> </ul> </li> </ul>	<p><i>Tipp:</i> Der zugrundeliegende Selbstreport muss den gültigen Stand widerspiegeln. Ein inhaltlich veralteter Selbstreport muss zumindest durch aktualisierte Einzeldokumente oder durch ein „Orgahandbuch“ ergänzt werden!</p> <p><b>Tipp: Stolperstein "Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen".</b> Dieses Verfahren ist keine LQW-Anforderung und fehlt häufig bei Erstzertifizierungen. Es kann als unterstützender Prozess in QB 3 Schlüsselprozesse definiert sein oder in QB 7 Führung unter der Anforderung „Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation...“ beschrieben werden. Alternativ als eigenständige Anlage dem Antrag beifügen.</p> <p><i>Tipp:</i> Eine "Liste der mitgeltenden Dokumente und Formblätter" bietet eine Übersicht über weitere qualitätsrelevante Dokumente. I. d. R. kann auf die LQW-Nachweisliste zurückgegriffen werden. Diese Liste muss um AZAV-spezifische Dokumente ergänzt werden. LQW-Nachweise, die zwar als Praxisbeispiel die Aussagen im Selbstreport untermauern, aber für das QM-System nicht bedeutsam sind, sollten aus der Liste der mitgeltenden Dokumente und Formblätter gelöscht werden. Liste als Anlage beifügen.</p> <p>Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen können in QB 7 Führung unter der Anforderung „Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation...“ beschrieben werden. Alternativ als eigenständige Anlage dem Antrag beifügen.</p> <p>Ein Verfahren für die Beschaffung (Einkauf) muss für den gewerblich-technischen Bereich festgelegt sein (z.B. Produkthanforderungen sind festgelegt, neben dem Preis werden auch qualitative Kriterien in die Lieferantenauswahl einbezogen, Überprüfung, dass die beschafften Produkte i.O. sind.)</p>



Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	Kommentar
5	<b>QB 10</b> Kundenkommunikation	<b>Vertragliche Vereinbarungen</b> Der Muster-TN-Vertrag muss den Anforderungen nach § 178 Nr. 5 des SGB III entsprechen.	<b>Tipp: Stolperstein "TN-Vertrag"</b> Der Vertrag <u>muss</u> enthalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kostenfreies Rücktrittsrecht bis Maßnahmebeginn</li> <li>- kostenfreies Rücktrittsrecht, wenn der TN nicht gefördert wird</li> <li>- Kündigungsregelung während der Maßnahme</li> <li>- fristlose Kündigung durch den TN aus wichtigem Grund muss möglich sein (insbesondere bei Arbeitsaufnahme)</li> <li>- Dauer, Gesamtkosten und ggf. Prüfungen/Arbeitsmittel</li> <li>- ggf. (gesetzl.) Urlaubs-/Ferienregelung (Maßnahmedauer &gt; 26 Wochen, dann 2 Tage pro Monat = gesetzl. Mindesturlaub; unter 26 Wochen, dann kein Urlaub)</li> <li>- bei Bildungsmaßnahmen muss im Vertrag verankert sein, dass zusätzlich eine Teilnahmebescheinigung mit Angaben zum Inhalt, zeitlichen Umfang und Maßnahmeziel ausgestellt wird</li> <li>- wenn ein Praktikum durchgeführt werden soll, muss ein Praktikumsvertrag vorliegen</li> </ul> Muster TN-Vertrag und ggf. TN-Bescheinigung als Anlage beifügen.
6	vorrangig  <b>QB 6</b> Infrastrukt. <b>QB 4</b> Lehr-Lern-Prozess	<b>Maßnahmen für behinderte Menschen</b> Sollen Maßnahmen für behinderte Menschen angeboten werden, muss in den Abschnitten 1 - 5 beschrieben werden, wie die jeweiligen besonderen TN-Bedürfnisse berücksichtigt werden. Insbesondere im Hinblick auf Barrierefreiheit sowie Anpassungen der Lehr-Lernmethoden	Darstellung im Antrag.
7	k. A.	<b>Erstzulassung</b> Liegen keine Daten/Erfahrungswerte aus der bisherigen Tätigkeit vor, muss in anderer geeigneter Weise dargestellt werden, wie die jeweilige Anforderung erfüllt werden kann.	Darstellung im Antrag.

Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

## 7 AZAV-Checkliste zur Selbstkontrolle

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
A - E	k. A.	<b>Formale Angaben zur Organisation und Mitarbeitern</b> z.B. Erteilte bzw. beantragte AZAV-Zertifizierungen angeben, Anzahl Mitarbeiter/-innen (gesamt und im Bereich AZAV), Standorte, Schulungsorte, fachlicher Geltungsbereich.		
<b>Abschnitt 1: Nachweis der Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit</b>				
1.1	k. A.	<b>Erklärung über Insolvenzverfahren</b> Erklärung, dass kein Insolvenzverfahren eröffnet, beantragt bzw. mangels Masse abgelehnt wurde.		
1.2	<b>QB 7</b> Führung <b>QB 8</b> Personal	<b>Darstellung der Organisationsstruktur und des Personals</b> sowie dessen Eignung für die Durchführung von Maßnahmen der Arbeitsförderung.		
1.3	<b>QB 6</b> Infrastruktur	<b>Eignung der Räume</b> Die Einrichtung sowie die technische Ausstattung der Unterrichtsräume müssen unter Berücksichtigung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen dargestellt werden.  Des Weiteren ist eine Übersicht zur Zuordnung der angebotenen Maßnahmen zu den jeweiligen Unterrichtsräumen zu erstellen (Raumbelegungsplan).		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
1.4	k. A.	<p><b>Übersicht über das aktuelle Angebot an Bildungsmaßnahmen</b>                      Anzugeben sind: Bezeichnung der Maßnahme, Kurzbeschreibung inhaltliche und zeitliche Darstellung sowie das Bildungsziel.                      Die Maßnahme der beruflichen Weiterbildung und der beruflichen Aktivierung müssen dabei unterschieden werden.</p> <p>Soll eine Maßnahme zugelassen werden, für deren Durchführung eine Berechtigung erforderlich ist, muss diese bei der Fachkundigen Stelle eingereicht werden.</p>		
1.5	k. A.	<p><b>Nachweis der Zuverlässigkeit</b>                      Angaben zu allen Vertretern der Gesellschaft, Anschrift des Geschäftssitzes und ggf. der Zweigstellen an denen Weiterbildungen angeboten werden sollen.</p>		
1.6	k. A.	<p><b>Erklärungen über Vorstrafen, anhängige Strafverfahren, staatsanwaltschaftliche Ermittlungsverfahren</b>                      Gewerbeuntersagungen innerhalb der letzten fünf Jahre oder eine entsprechende Erklärung dieser Person/en, wenn sie ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt während dieser Zeit überwiegend im Ausland hatte/-n.</p>		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
<b>Abschnitt 2: Eingliederung der Teilnehmenden</b>				
2.1	k. A.	<p><b>Darstellung der aktuellen Zusammenarbeit mit Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes vor Ort</b></p> <p>Der Bildungsträger muss mit den regionalen Akteuren des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes eine nachweisliche Zusammenarbeit pflegen.</p>		
2.2	k. A.	<p><b>Arbeitsmarktrelevante Entwicklungen</b></p> <p>Darstellung der Methoden, wie arbeitsmarktrelevante Entwicklungen berücksichtigt werden, insbesondere bei Konzeption und Durchführung von Maßnahmen.</p>		
2.3	k. A.	<p><b>Übersicht der im jeweiligen Fachbereich nach § 5 Abs. 1 bereits durchgeführter vergleichbarer Maßnahmen und deren arbeitsmarktliche Ergebnisse</b></p> <p>Darstellung, welche Ergebnisse bei der Vermittlung von TN in Arbeit bislang erreicht wurden.</p> <p>Ergebnisse der Bewertung durch ehemalige TN und Betriebe. Auswirkungen der Auswertungen auf das aktuelle Angebot der Bildungsmaßnahmen.</p>		
2.4	QB 5 Evaluation	<p><b>Bewertung des Trägers</b></p> <p>Ein Verfahren zur Bewertung des Trägers durch TN und Betriebe muss dargestellt werden. Hierbei geht es insbesondere um die Außenbewertung des Trägers.</p>		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
<b>Abschnitt 3: Bewertung der Aus- und Fortbildung sowie Berufserfahrung der Leitung, Lehr- und Fachkräfte</b>				
3.1 + 3.2	QB 8 Personal QB 4 Lehr- Lern- Prozess	<b>Darstellung der allgemeinen fachlichen und pädagogischen Eignung sowie der Berufserfahrung des <u>Leiters und der Lehr- und Fachkräfte</u></b>  Insbesondere sind beizufügen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- detaillierter Lebenslauf</li> <li>- Darstellung der praktischen Erfahrung im Fachgebiet</li> <li>- Darstellung der methodisch-didaktischen Qualifikation</li> <li>- Darstellung der Erfahrungen in der Erwachsenenbildung</li> <li>- Darstellungen der regelmäßigen fachl. und pädagogischen Weiterbildungen</li> </ul>		
3.3	QB 5 Evaluation	<b>Bewertung der Lehr- und Fachkräfte durch TN</b> TN-Befragungen zur Zufriedenheit mit den Lehrkräften müssen durchgeführt werden.		
<b>Abschnitt 4: System zur Sicherung der Qualität</b>				
4.1	QB 1 Leitbild	<b>Leitbild</b> Das Leitbild muss kundenorientiert und auf Eingliederung in den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt ausgerichtet sein. Weiterhin muss nachgewiesen werden, dass das Leitbild in- und extern kommuniziert wird.		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
4.2	diverse	<b>Dokumentation zur Unternehmensorganisation und -führung</b> einschließlich der Verantwortlichkeit der Leitung <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation der Strategie und Unternehmensplanung</li> <li>- Festlegung von Unternehmenszielen</li> <li>- Durchführung von Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens</li> <li>- Darstellung der Aufbauorganisation, Verantwortlichkeiten und Befugnisse</li> <li>- Darstellung der Geschäftsprozesse und deren Wechselwirkung</li> <li>- Darstellung der internen Kommunikation</li> </ul>		
4.3	QB 8 Personal	<b>Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte</b> 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.		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
4.4	<b>QB 7</b> Führung <b>QB 9</b> Control- ling <b>QB 11</b> Strat. Entwickl.- ziele	<b>Zielvereinbarungen</b> 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		
4.5	k. A.	<b>Konzeption und Durchführung von Maßnahmen</b> 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.		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
4.6	QB 4 Lehr-Lern-Prozess	<b>Methoden zur Förderung individueller Entwicklungs-, Eingliederungs- und Lernprozesse der TN</b> Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse müssen beinhalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfahren der Eignungsfeststellung</li> <li>- Ermittlung des individuellen TN-Lernbedarfs</li> <li>- Einsatz angemessener Lernmethoden</li> <li>- Überwachung der Lernprozesse</li> <li>- Verbesserung der TN-Präsenz und Reduzierung der Abbrecherquote</li> </ul>		
4.7	QB 5 Evaluation	<b>Methoden zur Bewertung der durchgeführten Maßnahmen sowie ihrer arbeitsmarktlichen Ergebnisse</b> 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.		
4.8	k. A.	<b>Art und Weise der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit Dritten und deren ständigen Weiterentwicklung.</b>		
4.9	QB 10 Kundenkommunikation	<b>Systematisches Beschwerdemanagement, einschließlich der Berücksichtigung regelmäßiger Befragungen der TN</b> Der Umgang mit Beschwerden muss geregelt und dokumentiert sein.		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
4.10	z.T. k. A.	<p><b>QM-System</b> Ergänzend zu den Punkten 4.1 - 4.9 muss das angewendete QM-System und dessen Dokumentation dargestellt werden. 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.</p> <p>Stand der Technik bedeutet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätsmanagementhandbuch / Selbstreport</li> <li>- Organigramm</li> <li>- Qualitätspolitik und -ziele</li> <li>- Verantwortung der Leitung</li> <li>- Prozessorientierter Ansatz</li> <li>- Prozess der ständigen Verbesserung</li> <li>- Mitarbeiter- und Kundenorientierung</li> <li>- Liste der mitgeltenden Dokumente und Formblätter</li> <li>- Liste der dokumentierten Verfahren</li> <li>- Prozessbeschreibungen zu/-r               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Lenkung von Dokumenten und Daten</li> <li>o Lenkung von Aufzeichnungen</li> <li>o Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen</li> <li>o ggf. Beschaffung (insbesondere bei gewerblich-technisch orientierten Bildungsträgern)</li> </ul> </li> </ul>		



Legende: k. A. = keine Angaben, QB = Qualitätsbereich (LQW), schattierte Zeilen = typische Schwachstellen in LQW-Organisationen

Cert-IT	LQW	Anforderung in der Prüfungsordnung	erfüllt	Kommentar, Handlungsbedarf, Nachweis durch
5	<b>QB 10</b> Kundenkommunikation	<b>Vertragliche Vereinbarungen</b> Der Muster-TN-Vertrag muss den Anforderungen nach § 178 Nr. 5 des SGB III entsprechen.		
6	vorrangig  <b>QB 6</b> Infrastruktur <b>QB 4</b> Lehr-Lern-Prozess	<b>Maßnahmen für behinderte Menschen</b> Sollen Maßnahmen für behinderte Menschen angeboten werden, muss in den Abschnitten 1 - 5 beschrieben werden, wie die jeweiligen besonderen TN-Bedürfnisse berücksichtigt werden. Insbesondere im Hinblick auf Barrierefreiheit sowie Anpassungen der Lehr-Lernmethoden		
7	k. A.	<b>Erstzulassung</b> Liegen keine Daten/Erfahrungswerte aus der bisherigen Tätigkeit vor, muss in anderer geeigneter Weise dargestellt werden, wie die jeweilige Anforderung erfüllt werden kann.		

