



# DeuZert® Deutsche Zertifizierung in Bildung und Wirtschaft GmbH

*Hochschulring 2*

*15745 Wildau*

## **Zertifizierungsverfahren von Bildungsorganisationen gemäß ISO 21001:2018**

### **Dokument WP04 L - D01**

#### **Inhalt:**

- Einführung
- Zertifizierungsantrag
- Erst-Zertifizierungsaudit
- Zertifizierung
- Aufrechterhaltung und Verlängerung der Gültigkeit
- Weitere Regelungen

## Einführung

Dieses Dokument ist eine Zusammenfassung des Verfahrens zur Zertifizierung von Bildungsorganisationen nach ISO 21001:2018 durch die unabhängige deutsche Zertifizierungsstelle DeuZert® - vgl. Abbildung Nr. 1. Die Absicht dieses Dokuments ist es, die zu zertifizierende Bildungsorganisation über die relevanten Regelungen zu informieren.

Grundlage ist die akkreditierungsrelevante Norm ISO/IEC 17021-1: 2015 Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren, Teil 1: Anforderungen.

### Zu beachten:

Wenn nachfolgend das Wort „Auditor“ benutzt wird, ist ein:e für ISO 21001:2018 qualifizierte:r Auditor:in gemeint.

## Zertifizierungsantrag

Nach Eingang des Auftrages zur Zertifizierung erhält die Bildungsorganisation das Antragsformular auf Zertifizierung und weitere Zertifizierungsunterlagen. Erst, wenn die Bildungsorganisation den unterschriebenen Antrag auf Zertifizierung nebst notwendigen Nachweisen (Dokumente/ Unterlagen) zur Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen der Zertifizierungsstelle übermittelt hat, sowie eine erfolgreiche Prüfung auf Vollständigkeit und Plausibilität erfolgt ist, kann das Auditverfahren begonnen werden.

## Zertifizierungsaudit

Das Zertifizierungsaudit einer Bildungsorganisation und ihres Managementsystems besteht aus einem zweistufigen Audit (vgl. Abbildung Nr. 1). Zusätzlich besteht die Möglichkeit eines Voraudits.

### Voraudit

Die Durchführung eines Voraudits ist optional und einmalig. Ziel ist es, durch eine Prüfung von Unterlagen und ggf. eine Begehung vor Ort die Zertifizierungsfähigkeit der Bildungsorganisation festzustellen. Entsprechend einem vom Auditor erstellten Auditplan führt der Auditor das Voraudit durch und dokumentiert dieses. Über die Ergebnisse des Voraudits erstellt der Auditor einen Bericht. Der für das Voraudit vorgesehene Aufwand wird nicht auf den Aufwand des Zertifizierungsaudits angerechnet.

### Audit Stufe 1

Ziel ist es zu bewerten, inwieweit die Anforderungen der ISO 21001:2018 für das Audit der Stufe 2 von der Bildungsorganisation erfüllt werden. Während des Audits der Stufe 1 werden grundlegende Aspekte der Management-Dokumentation der Bildungsorganisation sowie ggf. die Bedingungen vor Ort überprüft. Wenn mehrere Standorte zertifiziert werden sollen, findet das Audit der Stufe 1 in der Zentrale der Bildungsorganisation statt.

Die von der Bildungsorganisation vorzulegende Management-Dokumentation muss mindestens umfassen:

- Dokumentierte Informationen in Bezug auf den **Umfang** des Managementsystems der Bildungsorganisation (4.3). Es ist ein Rechtsformnachweis der Organisation (Handelsregisterauszug, Gewerbeanmeldung, etc.), der nicht älter als drei Monate ist, vorzulegen.

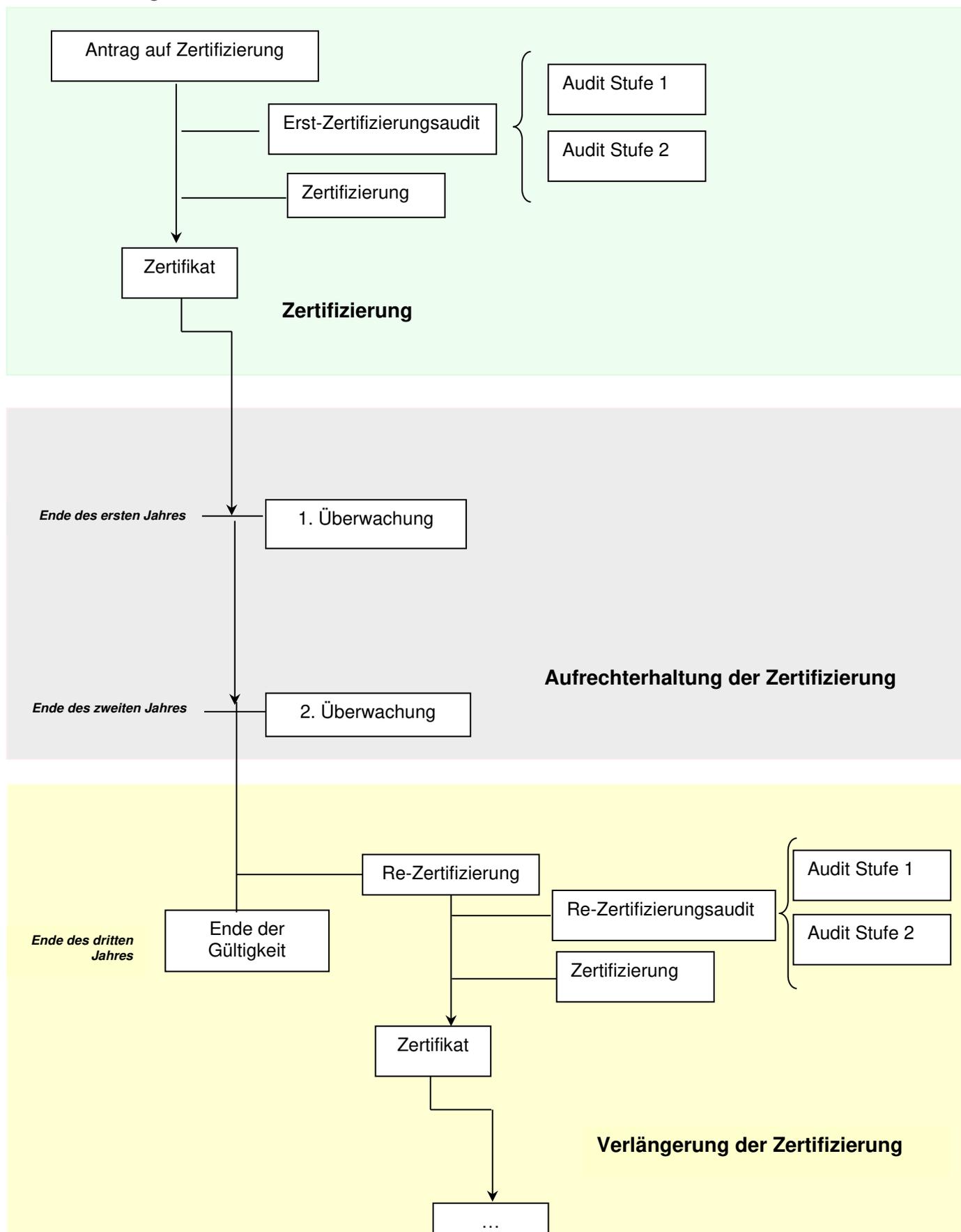
- Die **Politik** der Bildungsorganisation als dokumentierte Information (5.2).
- Dokumentierte Informationen in Bezug auf die **Ziele** der Bildungsorganisation (6.2).
- Dokumentierte Informationen über den **Prozess, der für die Einstellung oder Auswahl von Personal, Freiwilligen und Praktikanten sowie externen Mitarbeitern/ Mitarbeiterinnen verwendet wird** (7.1).
- Dokumentierte Informationen über die **Lenkung dokumentierter Information** (7.5).
- Dokumentierte Information über die **Prozesse, die erforderlich sind, um die Anforderungen für die Bereitstellung von Bildungsprodukten und Dienstleistungen zu erfüllen** (8.1).
- Dokumentierte Information über das **Verfahren für die Zulassung von Lernenden** (8.5.1).
- Dokumentierte Information über das **Verfahren zur Gewährleistung des Schutzes und der Transparenz der Daten von Lernenden** (8.5.5).
- Dokumentierte Information über das **Verfahren für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen** (9.1).
- Ein aktueller **strategischer Plan** der Bildungsorganisation (5.1).
- Ein dokumentiertes internes **Auditprogramm** (9.2).
- **Nachweise** für die Durchführung **interner Audits** (9.2) und **Managementbewertungen** (9.3).

Der Auditor sammelt die notwendigen Informationen über das Managementsystem der Bildungsorganisation, über die Prozesse zur Bereitstellung von Bildungsprodukten und/ oder Dienstleistungen und über alle Standorte der Bildungsorganisation, einschließlich der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowie über deren Einhaltung und die daraus resultierenden Risiken.

Bei einer Nichterfüllung der Anforderungen der Norm wird der Bildungsorganisation eine angemessene Frist (in der Regel 5 Monate) zur Korrektur eingeräumt. Das Audit der Stufe 2 kann nur dann begonnen werden, wenn die Bildungsorganisation alle Korrekturen während der vorgegebenen Frist durchgeführt hat. Im Einzelfall oder wenn die vorgegebene Frist überschritten wird, bevor alle Korrekturen durchgeführt wurden, muss das Audit der Stufe 1 wiederholt werden. Darüber hinaus darf die maximale Zeitspanne von drei Monaten zwischen dem Ende des Audits Stufe 1 und dem Beginn des Audits Stufe 2 nicht überschritten werden. Die Schlussfolgerungen des Stufe 1 Audits werden in einem Auditbericht dokumentiert.

Das Audit Stufe 2 kann unmittelbar nach dem Audit Stufe 1 begonnen werden. In diesem Fall können mögliche Schwachstellen, die während des Audits Stufe 1 aufgetreten sind, im Audit Stufe 2 als Nichtkonformitäten eingestuft werden.

Abbildung Nr. 1



## **Audit Stufe 2**

Während des Audits Stufe 2 wird die Umsetzung und Wirksamkeit des Managementsystems der Bildungsorganisation beurteilt. Es wird geprüft, ob das, was festgelegt wurde, tatsächlich verwirklicht wird. Der Auditor führt entsprechend einem von ihm/ ihr erstellten Auditplan, der der Bildungsorganisation im Vorfeld zur Verfügung gestellt wird, das Audit durch. Das Audit schließt eine Befragung von Mitarbeitern am Arbeitsplatz sowie die Einsichtnahme in dokumentierte Informationen, mitgeltenden Unterlagen, Aufzeichnungen oder ähnliche Dokumente und die Begehung von relevanten Bereichen ein.

Die Teilnehmer des Audits werden in einer Liste mit Unterschriften festgehalten. Der/ Die Auditor/in erstellt im Ergebnis des Audits Stufe 2 einen Bericht inklusive aller Feststellungen aus dem Audit Stufe 2. Ein Vertreter der Bildungsorganisation und der Auditor unterschreiben zwei Exemplare des Auditberichts. Ein Exemplar wird zum Ende des Audits der Bildungsorganisation überlassen, vorbehaltlich der Freigabe durch DeuZert®. Das zweite Exemplar wird DeuZert® zur Freigabe vorgelegt und anschließend in der Kundenakte abgelegt. Der Auditbericht bleibt Eigentum von DeuZert®.

In einem Abschlussgespräch teilt der Auditor der Bildungsorganisation das Ergebnis des Audits mit. Bei festgestellten Nichtkonformitäten werden die weiteren Maßnahmen festgelegt. Die weitere Bearbeitung der festgestellten Nichtkonformitäten verursacht in jedem Fall zusätzlichen Aufwand, der der Bildungsorganisation zusätzlich in Rechnung gestellt werden muss.

## **Zertifizierung**

Die Entscheidung über die Erteilung einer Zertifizierung trifft der Zertifizierungsausschuss von DeuZert®. Die Mitglieder des Zertifizierungsausschusses sind die fachliche Leitung der Zertifizierungsstelle oder ein:e vertretungsberechtigte:r Mitarbeiter:in sowie ein am Zertifizierungsverfahren nicht beteiligter kompetenter Auditor.

Die Entscheidung im Zertifizierungsausschuss wird auf Grundlage der zu beurteilenden Verfahrensunterlagen, der Überprüfung der Empfehlung des Auditors sowie auf der Grundlage von weiteren relevanten Informationen (z. B. öffentliche Informationen, Stellungnahme der Bildungsorganisation zum Auditbericht) getroffen.

Basierend auf dem von der Bildungsorganisation ausgefüllten und unterschriebenen Formular zur Bestellung von Zertifikaten und mit Datum der Zertifizierungsentscheidung erstellt DeuZert® das Zertifikat. Durch die Vergabe der Registriernummer wird das Zertifikat offiziell registriert. Das Zertifikat ist ab Datum der Zertifizierungsentscheidung 3 Jahre gültig.

Im Leistungsumfang ist die Erstellung und Registrierung von maximal 2 Originalzertifikaten (Haupt- und Untertzertifikaten) ohne Logoeindruck der Bildungsorganisation im Format DIN A4 oder A3, in den Sprachen Deutsch und Englisch und im PDF Format enthalten. Für weitere Wünsche ist die Preisliste von DeuZert® in der aktuell gültigen Version zu beachten.

## **Aufrechterhaltung und Verlängerung der Zertifizierung**

### **Überwachungsaudit**

Während der Gültigkeit des Zertifikats werden bei den zertifizierten Bildungsorganisationen jährliche Überwachungsaudits durchgeführt. In den Überwachungsaudits wird geprüft, ob Änderungen im Managementsystem der Bildungsorganisation vorgenommen wurden und ob die Bildungsorganisation weiterhin die Normforderungen erfüllt.

Vor der Planung der jährlichen Überwachungsaudits aktualisiert der DeuZert® Kundendienst die vorhandenen Kundeninformationen - insbesondere die Anzahl der Mitarbeiter/innen und Standorte. Änderungen in der Anzahl der Mitarbeiter können zu einer Justierung/Änderung in der ursprünglichen ermittelten Auditdauer führen. Sollte das der Fall sein, hat der Kundendienst von DeuZert® die Auditdauer und/oder den Auditinhalt neu zu bestimmen.

Überwachungsaudits umfassen insbesondere folgende Punkte:

- Prüfung bezüglich des aktuellen Kontextes der Bildungsorganisation (4.1).
- Prüfung hinsichtlich des gegenwärtigen Umfangs des Managementsystems (4.3).
- Prüfung der gegenwärtigen Führung und Verpflichtung (5.1).
- Prüfung der aktuellen Aspekte hinsichtlich der Lenkung dokumentierter Information (7.5).
- Prüfung aktueller Aspekte hinsichtlich der Bereitstellung der Bildungsprodukte und -dienstleistungen (8.5).
- Prüfung aktueller Aspekte im Hinblick auf die Leistungsbewertung einschließlich des Beschwerde- und Einspruchsmanagements (9.1).
- Prüfung, ob interne Audits sowie Managementbewertungen durchgeführt und dokumentiert wurden (9.2 und 9.3).
- Bewertung der getroffenen Maßnahmen aufgrund der Schlussfolgerungen des vorherigen Audits.
- Prüfung der Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele und der beabsichtigten Ergebnisse des Managementsystems.
- Prüfung auf Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen.
- Bewertung von Änderungen inkl. Unternehmensdaten wie Anzahl der Mitarbeiter/innen, Anzahl von Standorten, usw.
- Nutzung von Zertifizierungszeichen.

Der Solltermin eines Überwachungsaudits darf nicht 12/ 24 Monate nach dem Tag der Zertifizierungsentscheidung liegen, ebenso dürfen Überwachungsaudits nicht 3 Monate vor dem Zieldatum durchgeführt werden.

Einige Zeit vor dem Solltermin wird die Bildungsorganisation über den beabsichtigten Termin für das Überwachungsaudit informiert, und es wird eine Vereinbarung mit der Bildungsorganisation über den zweiwöchigen Zeitraum getroffen, in dem das Überwachungsaudit stattfinden wird. DeuZert® wird den genauen Termin mit der Bildungsorganisation abstimmen. Der Auditor wird das Überwachungsaudit in ähnlicher Weise wie ein Audit Stufe 2 durchführen. Das Überwachungsaudit führt zu einem Auditbericht, der dem Auditbericht des Zertifizierungsaudits ähnlich ist.

### **Re-Zertifizierung (Verlängerung der Zertifizierung)**

Eine Zertifizierung kann durch ein Re-Zertifizierungsaudit für weitere 3 Jahre verlängert werden, wenn das Re-Zertifizierungsaudit einschließlich der Prüfung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten und der Empfehlung des Auditors zur Zertifikaterteilung noch vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats abgeschlossen sind.

Der Solltermin für das Re-Zertifizierungsaudit ist das Datum des Ablaufs des Zertifikats minus 2 Monaten.

Ab 4 Monate vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats nimmt der DeuZert®-Kundendienst in der Regel Kontakt mit der zertifizierten Bildungsorganisation auf und sendet ihr den Antrag auf Re-Zertifizierung. Die Bildungsorganisation beantragt ca. 3 Monate vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats das Re-Zertifizierungsverfahren.

Wenn es signifikante Änderungen in der Bildungsorganisation oder der Funktionsweise des Managementsystems gibt, könnte ein Audit Stufe 1 ähnlich dem Audit Stufe 1 auf Seite 2 notwendig sein.

Das Re-Zertifizierungsaudit besteht aus einem Audit Stufe 2, ähnlich dem Audit Stufe 2 bei der Erstzertifizierung. Die Entscheidung über die Verlängerung des Zertifikats wird ähnlich wie die beschriebene Entscheidung über die Erstzertifizierung praktiziert.

### **Weitere Regelungen**

- Die Leitung Kundendienst/ Vertrieb oder ein:e bevollmächtigte:r Mitarbeiter:in prüft die Anfrage auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Eine weitere Prüfung erfolgt, ob die Anfrage dem Aufgaben- und Zuständigkeitsbereich entspricht und ob qualifizierte Auditoren zur Verfügung stehen. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, wird auf der Grundlage der Angaben in der Anfrage ein Angebot erstellt. Kann kein Angebot erstellt werden, wird die Ablehnung der Bildungsorganisation schriftlich begründet.
- Die Bildungsorganisation kann gegen jede Nominierung eines Auditors oder Experten Einspruch erheben. Auf Anfrage werden der Bildungsorganisation Namen und weitere Informationen für jedes Mitglied des Auditteams zur Verfügung gestellt. Dabei finden die aktuellen Regelungen zum gesetzlichen Datenschutz Beachtung.
- Stellt sich während eines Audits heraus, dass die Ziele des Audits nicht erreicht werden bzw. ein unmittelbares erhebliches Risiko (z. B. Sicherheit) bestehen kann, hat der Auditor die Bildungsorganisation und, wenn möglich, DeuZert® unverzüglich zu informieren. Ferner hat der Auditor angemessene Maßnahmen einzuleiten. Dazu gehört auch die Notwendigkeit von Änderungen des Prüfungsumfangs. Diese Punkte werden im Auditbericht dokumentiert. Im Falle unterschiedlicher Meinungen zu diesen Fragen werden der Auditor und die Bildungsorganisation versuchen, diese Differenzen auf eine gemeinsame konstruktive Art und Weise zu lösen. Wenn dies nicht möglich ist, wird die Meinungsverschiedenheit im Auditbericht dokumentiert.

- Es besteht immer die Möglichkeit von Einsprüchen gegen den Zertifizierungsentscheid sowie von Beschwerden. Sie führen nicht zu einer Benachteiligung des Einspruchsführers bzw. des Beschwerdeführers. Der Einspruchsführer hat binnen 4 Wochen ab Kenntnisnahme der Zertifizierungsentscheidung bei DeuZert® den Einspruch schriftlich einzulegen. Schriftliche Beschwerden können jederzeit bei DeuZert® eingereicht werden.
- DeuZert® informiert die Bildungsorganisation rechtzeitig über Änderungen der Anforderungen an die Zertifizierung. Die Bildungsorganisation verpflichtet sich, aus den Änderungsmitteilungen eventuell daraus resultierende Anpassungen vorzunehmen.
- Die Verwendung des DeuZert® - Zertifizierungszeichens wird vertraglich geregelt. Diese Regelungen sind Teil des Dokuments WP04 - D001: Zertifizierung von Managementsystemen § 29 "Nutzungsrechte von Zeichen und Zertifikaten".
- DeuZert® führt ein Verzeichnis über die gültigen Zertifizierungen. Im Verzeichnis werden der Name der zertifizierten Bildungsorganisation, der zutreffende Zertifizierungsstandard mit Ausgabejahr, der Geltungsbereich der Zertifizierung, die zertifizierten Standorte und die Gültigkeit des Zertifikats eingetragen. DeuZert® kann den Eintrag der Bildungsorganisation aus diesem Verzeichnis nach Anfrage offenlegen.
- DeuZert® hat das Recht nach Anfrage einer interessierten Seite diese über den Status einer Zertifizierung zu informieren. Weitere Informationen über Bildungsorganisationen werden mit höchster Priorität vertraulich behandelt und dürfen an Dritte nur dann offengelegt werden, wenn die Bildungsorganisation dazu eine schriftliche Zustimmung abgegeben hat. Wenn DeuZert® gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so wird die betreffende Bildungsorganisation über diese Information vorab unterrichtet, soweit nicht gesetzliche/ behördliche Regelungen dagegenstehen.
- Die Bildungsorganisation gewährt DeuZert® die Teilnahme von Trainees sowie die Durchführung von Witness-Audits seitens der Akkreditierungsstelle. Zusätzliche Kosten entstehen dem Kunden dadurch nicht.
- Die Bildungsorganisation muss DeuZert® über alle Fragen, die die Leistungsfähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, ohne Verzögerung informieren. Solche Fragen können z. B. der Wechsel der Rechtsform oder Organisationsform (aktueller Rechtsformnachweis erforderlich), die finanziellen Bedingungen oder Besitzverhältnisse, die Organisation und deren Management (wie z. B. Wechsel von Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal), Kontaktadresse und Standorte u. a. sein.