

Deutsche Zertifizierung in Bildung und Wirtschaft GmbH

*Hochschulring 2*

*15745 Wildau*

## **Zertifizierung von Lerndienstleistungen gemäß DIN ISO 29993:2018**

### **Dokument WP04 M - D01**

#### **ZUSAMMENFASSUNG**

- Prüfungsordnung Zertifizierung von Managementsystemen und Produkten
- Verfahrensanweisung Zertifizierung von Lerndienstleistungen gemäß DIN ISO 29993:2018

#### **Inhalt**

- Einführung
- Antrag zur Zertifizierung
- Durchführung der Zertifizierung
- Erteilung oder Ablehnung der Zertifizierung
- Überwachung der Zertifizierung
- Änderungen der Zertifizierung
- Weitere Regelungen

## **Einführung**

Das vorliegende Dokument stellt eine Zusammenfassung des **Zertifizierungsverfahrens DIN ISO 29993:2018 – Zertifizierung von Lerndienstleistungen** der Zertifizierungsstelle DeuZert GmbH dar. Ziel ist es, den Interessenten/ Kunden, im Folgenden auch Bildungsorganisation genannt, über die relevanten Regelungen zu informieren.

Dieses verifizierte und validierte Zertifizierungsverfahren wurde entwickelt in Konformität mit der Norm DIN EN ISO/IEC 17065:2013 – Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren.

Darüber hinaus flossen die Ergebnisse des internationalen Expertenaustausches im ISO/TC 232 Education and Learning Services mit ein.

## **Antrag zur Zertifizierung**

Nach Eingang des Antrages zur Zertifizierung Ihrer Lerndienstleistungen erhält die Bildungsorganisation ein kaufmännisches Angebot. Nach Eingang des bestätigten Angebotes ist der Zertifizierungsvertrag zu Stande gekommen.

## **Durchführung der Zertifizierung**

Voraussetzung für eine Zertifizierung Ihrer Lerndienstleistungen ist das Vorhandensein einer rechtlichen Registrierung ihrer Bildungsorganisation (Handelsregister-Auszug, Gewerbe-Anmeldung oder vergleichbar). Diese ist DeuZert GmbH nachzuweisen.

Die Zertifizierung der Lerndienstleistungen besteht aus einer Prüfung der eingereichten Dokumentation und aus einem Audit vor Ort. Zusätzlich kann optional eine formale Vorprüfung vorgeschaltet durchgeführt werden.

### **Formale Vorprüfung**

Eine formale Vorprüfung ist optional und einmalig für ein Zertifizierungsverfahren von Lerndienstleistungen. Ziel der formalen Vorprüfung ist es, die Konsistenz und Plausibilität der Daten aus den von der Bildungsorganisation eingereichten Kurzbeschreibung der Lerndienstleistungen festzustellen, um eine zügige Durchführung des eigentlichen Zertifizierungsverfahrens zu gewährleisten. Widersprüche oder Fehler in der eingereichten Kurzbeschreibung der Lerndienstleistungen führen zu Verzögerungen im Zertifizierungsverfahren oder können es sogar ganz beenden. Der für die formale Vorprüfung

vorgesehene Aufwand wird nicht auf den Aufwand der Prüfung zur Lerndienstleistungen angerechnet.

### **Prüfung der Dokumentation**

Nach Vertragsabschluss bekommt die Bildungsorganisation eine leere Liste der Lerndienstleistungen. Die Bildungsorganisation befüllt diese Liste mit ihren zu zertifizierenden Lerndienstleistungen gemäß den Vorgaben aus der Liste und sendet sie an DeuZert zurück. In der Liste sind **für jede zu zertifizierende Lerndienstleistung** folgende Angaben zu machen:

- ✓ Bildungsbereich der Lerndienstleistung (gewerblich-technisch, kaufmännisch, unternehmensbezogen oder personen-/ sozialbezogen)
- ✓ Titel der Lerndienstleistung
- ✓ Zusätzliche Informationen, Abschlüsse
- ✓ Standorte der Lerndienstleistung (feste, temporäre und virtuelle Standorte)
- ✓ Anzahl der Lerntage
- ✓ Zeit für Praktika etc.
- ✓ Geplante Anzahl von Teilnehmern/ Studierenden
- ✓ Version des Curriculums
- ✓ Version des Vertrages mit den Teilnehmern/ Studierenden
- ✓ Angaben zu dem Lernbegleitern
- ✓ Version des Zertifikates/ der Teilnahmebestätigung für den Teilnehmer/ Studierenden
- ✓ Datum/ Version des letzten Evaluationsberichtes

DeuZert GmbH wählt auf Grund der gemachten Angaben zu den zu zertifizierenden Lerndienstleistungen die von DeuZert GmbH zu prüfenden Lerndienstleistungen aus (Stichprobenverfahren mindestens 20% aller zu zertifizierenden Lerndienstleistungen; mindestens aus jedem Bildungsbereich eine Lerndienstleistung) und teilt dies der Bildungsorganisation mit.

Unabhängig zur von DeuZert GmbH gewählten Stichprobe sind die gesetzlichen Anforderungen/ Voraussetzungen für alle Lerndienstleistungen – auch wenn sie nicht in der Stichprobe einzeln geprüft werden – durch die Bildungsorganisation gegenüber DeuZert GmbH vor der

Zertifizierung nachzuweisen. Die geprüften und entscheidungsrelevanten Unterlagen zu den Lerndienstleistungen muss DeuZert GmbH vorhalten; die Aufbewahrungsfrist endet zwei Jahre nach Ablauf der Zertifizierung der Lerndienstleistungen, soweit keine anderen gesetzlichen Regelungen dazu existieren.

Für jede zu prüfende Lerndienstleistung (in der Stichprobe) reicht die Bildungsorganisation mindestens die Dokumente und Unterlagen ein, die in der vorher gefüllten Liste der zu zertifizierenden Lerndienstleistungen angegeben wurden. Zusätzlich werden spätestens zum Audit vor Ort folgende Informationen benötigt:

- ✓ Öffentlich zugängliche allgemeine Informationen zur Bildungsorganisation
- ✓ Prozess der Lernbedarfsanalyse
- ✓ Prozess der Entwicklung von Lerndienstleistungen
- ✓ Lernmaterialien (Auswahl)
- ✓ Berufliche Weiterbildungspläne für Lernbegleiter
- ✓ Prüfungsnachweise aus Lerndienstleistungen
- ✓ Rechnungen für Lerndienstleistungen

In Abstimmung mit DeuZert GmbH kann der Kunde dem beauftragten Auditor die Dokumentation direkt übermitteln.

Ein fachlich kompetenter DeuZert Auditor prüft die ausgefüllte Liste der zu zertifizierenden Lerndienstleistungen, mögliche gesetzlichen Anforderungen/ Voraussetzungen und deren Erfüllung sowie die eingereichten Dokumente und Unterlagen für die Lerndienstleistungen aus der Stichprobe gemäß einer DeuZert-internen Audit-Prüfliste. Einzige Kriterien sind dabei die Anforderungen der Norm DIN ISO 29993:2018 Lerndienstleistungen jenseits der formalen Bildung – Dienstleistungsanforderungen. Im Bedarfsfall können Fachexperten hinzugezogen werden.

### **Audit vor Ort**

Zusätzlich zur Prüfung der Dokumentation findet bei der Erstzertifizierung von Lerndienstleistungen immer ein Audit vor Ort statt.

Der Auditor führt entsprechend einem Auditplan, der der Bildungsorganisation im Vorfeld zur Verfügung gestellt wird, das Audit vor Ort durch. Das Audit schließt eine Befragung von

Mitarbeitern am Arbeitsplatz sowie die Einsichtnahme in mitgeltenden Unterlagen, Aufzeichnungen oder ähnliche Dokumente und die Begehung von relevanten Bereichen der Bildungsorganisation ein.

Die Teilnehmer an dem Audit werden in der Anlage des Auditplans mit Unterschrift festgehalten. Der Auditor erstellt im Ergebnis des Audits einen Bericht inklusive aller Feststellungen. Der Bericht enthält die abschließende Empfehlung des Auditors über die Erteilung der Zertifizierung für alle zu zertifizierenden Lerndienstleistungen. Ein Exemplar wird zum Ende des Audits dem Kunden überlassen, vorbehaltlich der Freigabe durch die Zertifizierungsstelle. Das zweite Exemplar wird der Zertifizierungsstelle zur Freigabe vorgelegt und anschließend in der Kundenakte abgelegt.

In einem Abschlussgespräch teilt der Auditor der Bildungsorganisation das Ergebnis des Audits mit. Bei festgestellten Nichtkonformitäten (Nichterfüllung von Anforderungen aus der Norm DIN ISO 29993:2018) werden die weiteren Maßnahmen festgelegt. In jedem Fall gilt eine einmalige Frist zur Nachbesserung von max. drei Monaten. Die weitere Bearbeitung der festgestellten Nichtkonformitäten verursacht in jedem Fall zusätzlichen Aufwand, der der Bildungsorganisation zusätzlich in Rechnung gestellt werden muss.

## **Erteilung oder Ablehnung der Zertifizierung**

Die Entscheidung über die Erteilung einer Zertifizierung trifft der DeuZert-Zertifizierungsausschuss. Mitglieder des Zertifizierungsausschusses sind die fachliche Leitung der Zertifizierungsstelle oder ein vertretungsberechtigter Mitarbeiter sowie ein am bisherigen 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.

Für die Zertifizierung muss der Bildungsorganisation sichergestellt haben, dass

- die Zertifizierungsanforderungen stets nachhaltig erfüllt werden, auch wenn Änderungen dazu bekannt werden,
- alle zertifizierten Lerndienstleistungen bei laufender Realisierung jederzeit die Zertifizierungsanforderungen erfüllen.

Mit Datum der Zertifizierungsentscheidung wird das Zertifikat erstellt. Durch die Vergabe der Registriernummer wird das Zertifikat offiziell registriert. Das Zertifikat ist ab Datum der Zertifizierungsentscheidung 3 Jahre gültig. Das Zertifikat wird dem Kunden umgehend zugesandt. Wird die Zertifizierung versagt, wird dies der Bildungsorganisation schriftlich mitgeteilt.

Im Leistungsumfang ist die Erstellung und Registrierung von maximal 2 Originalzertifikaten ohne Firmenlogoeindruck im Format DIN A3 in den Sprachen Deutsch, Englisch oder Russisch und im .PDF-Format enthalten. Für weitere Wünsche ist die Preisliste der DeuZert GmbH in der aktuell gültigen Version zu beachten.

## **Überwachung der Maßnahmenzulassung**

Während der Gültigkeit der Zertifizierung von Lerndienstleistungen gemäß DIN ISO 29993:2018 werden jährliche Überwachungsaudits vor Ort bei der durchführenden Bildungsorganisation durchgeführt. In den Überwachungsaudits wird geprüft, ob die Anforderungen an die Erteilung der Zertifizierung von Lerndienstleistungen weiterhin erfüllt sind. Dabei wird die Durchführung zertifizierter Lerndienstleistungen vorrangig hinsichtlich ihrer Ergebnisse begutachtet. Auch Änderungen am Lerndienstleistungsangebot werden, sofern relevant, bewertet.

Vor der Planung der jährlichen Überwachungsaudits aktualisiert die DeuZert GmbH die vorhandeneren Kundeninformationen - insbesondere die Anzahl der Mitarbeiter, die Anzahl der Standorte und die Bildungsbereiche. Festgestellte Änderungen können zu einer Justierung/Änderung in der ursprünglich ermittelten Auditdauer führen. Sollte das der Fall sein, hat die DeuZert GmbH die Auditdauer und/oder den Auditinhalt neu zu bestimmen.

Überwachungsaudits müssen in jährlichen Abständen durchgeführt werden und dürfen frühestens 3 Monate vor dem Solltermin stattfinden. Ab vier Monate vor dem Solltermin informiert die DeuZert GmbH den Bildungsorganisation über den Solltermin des anstehenden Überwachungsaudits und vereinbart mit ihm den konkreten Termin. Dabei wird die Durchführung in Kombination mit einem Überwachungsaudit zu einer bei DeuZert vorhandenen Managementsystem-Zertifizierung der Bildungsorganisation gemäß DIN ISO 29990:2010, DIN EN ISO 9001:2015, ISO 21001:2018 oder vergleichbar angestrebt, sofern möglich.

Zur Ermittlung der Anzahl der durch die DeuZert GmbH zu prüfenden Lerndienstleistungen ist wieder eine Stichprobe zu ziehen (Stichprobenverfahren mindestens 20% aller zertifizierten Lerndienstleistungen; mindestens aus jedem Bildungsbereich eine Lerndienstleistung). Dabei werden, wenn möglich, Lerndienstleistungen von DeuZert GmbH ausgewählt, die bisher nicht in

der Stichprobenprüfung waren. Für den Fall, dass eine Zertifizierung der Bildungsorganisation und der Lerndienstleistungen von DeuZert GmbH ausgesprochen wurden, werden die Standorte für die Überwachung möglichst identisch gewählt.

Der Auditor führt die Überwachungsaudits analog zum Audit vor Ort bei der Erstzertifizierung durch und dokumentiert dieses in einem Bericht.

## **Änderungen der Maßnahmenzulassung**

Sollten Änderungen in der Konzeption (Titel, Abschlüsse, Standorte, Dauer, Curriculum, usw.) von bereits zertifizierten Lerndienstleistungen vorgenommen worden sein, hat die Bildungsorganisation unverzüglich einen Antrag auf Prüfung dieser Änderungen bei DeuZert GmbH zu stellen. Ziel dieser Prüfung ist es festzustellen, ob die Zertifizierungsanforderungen weiterhin erfüllt werden.

Die DeuZert GmbH entscheidet, basierend auf den vorhandenen Informationen, ob ein Audit vor Ort stattfinden muss. Dies ist der Fall, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen zutreffen:

- Der Bildungsorganisation verfügt über eine Zertifizierung von Lerndienstleistungen bei DeuZert und die neu zur Zertifizierung beantragten Lerndienstleistungen sind einem bisher noch nicht beantragten Bildungsbereich zuzuordnen.
- Der Bildungsorganisation verfügt über eine Zertifizierung von Lerndienstleistungen bei DeuZert und die Anzahl der gerade nachträglich zur Zertifizierung eingereichten Lerndienstleistungen steht in einem offensichtlichen Missverhältnis zu den zur Erstzertifizierung vorgelegten Lerndienstleistungen.
- Standorte, an denen zertifizierte Lerndienstleistungen erbracht werden, ändern sich oder kommen hinzu.

Ein fachlich kompetenter DeuZert Auditor prüft die beantragten Änderungen sowie die dazugehörigen Nachweise und sonstige Unterlagen. Im Bedarfsfall können Fachexperten hinzugezogen werden. Über diese Prüfung erstellt der Auditor einen Bericht. Der Bericht enthält die Empfehlung des Auditors über die Annahme der Änderungen und die Beibehaltung der Zertifizierung bzw. über die erneute Zertifizierung der Lerndienstleistung. Die Entscheidung trifft in jedem Fall der DeuZert Zertifizierungsausschuss.

## Weitere Regelungen

Im Folgenden werden weitere Regelungen aufgelistet:

- Der Bildungsorganisation kann gegen die Benennung eines jeden Auditors bzw. Fachexperten Einspruch einlegen. Angaben zu Namen und wenn erwünscht, Hintergrundinformationen zu jedem Mitglied des Auditteams werden nach Anfrage zur Verfügung gestellt. Dabei finden die aktuellen Regelungen zum gesetzlichen Datenschutz Beachtung.
- Einsprüche gegen die Zertifizierungsentscheidung sowie Beschwerden sind möglich. Sie führen nicht zu einer Benachteiligung des Einspruchsführers bzw. des Beschwerdeführers. Der Einspruchsführer hat binnen 2 Wochen ab Kenntnisnahme der Zertifizierungsentscheidung bei der Zertifizierungsstelle den Einspruch schriftlich einzulegen. Schriftliche Beschwerden können jederzeit bei der Zertifizierungsstelle eingereicht werden.
- Die Zertifizierungsstelle informiert die Bildungsorganisation rechtzeitig über Änderungen in den Anforderungen an die Zertifizierung. Der Bildungsorganisation verpflichtet sich, aus den Änderungsmitteilungen eventuell daraus resultierende Anpassungen vorzunehmen.
- Die Verwendung des DeuZert – Zertifizierungszeichens wird vertraglich geregelt. Diese Regelungen sind der Prüfungsordnung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DeuZert GmbH zu entnehmen.
- DeuZert GmbH führt ein Verzeichnis über die gültigen Zertifizierungen. Im Verzeichnis werden der Name der Bildungsorganisation mit ihren zertifizierten Lerndienstleistungen, der entsprechenden Zertifizierungsstandards, die Bildungsbereiche, die Standorte und die Gültigkeit des Zertifikats eingetragen. Die Zertifizierungsstelle kann dieses Verzeichnis nach Anfrage tw. offen legen.
- Die Zertifizierungsstelle hat das Recht, nach Anfrage einer interessierten Seite diese über den Status einer Zertifizierung zu informieren. Weitere Informationen über Kunden werden mit höchster Priorität vertraulich behandelt und dürfen an Dritte nur dann offengelegt werden, wenn der Kunde dazu eine schriftliche Zustimmung abgegeben hat. Wenn die Zertifizierungsstelle gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so wird der betreffende Kunde über diese Information unterrichtet.

- Der Bildungsorganisation gewährt DeuZert die Durchführung von Witness Audits seitens einer Akkreditierungsstelle. Zusätzliche Kosten entstehen der Bildungsorganisation dadurch nicht.
- Der Kunde hat der DeuZert GmbH ohne Verzögerung über Angelegenheiten zu informieren, die die Fähigkeit des Kunden zur Durchführung der zertifizierten Lerndienstleistungen beeinträchtigen könnten. Diese Angelegenheiten sind zum Beispiel Änderungen bezüglich:
  - Wesentliche Änderungen in der Konzeption/ Spezifikation von zertifizierten Lerndienstleistungen,
  - Änderungen, die sich aus veränderten Normen oder Bestimmungen ergeben,
  - Änderungen bezüglich der Rechts- oder Organisationsform, den wirtschaftlichen oder den Besitzverhältnissen der Bildungsorganisation und des Managements (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs-, Lehr- oder Fachpersonal),
  - Änderungen der Kontaktadressen und Standorte,
  - Änderungen des von der Zertifizierung erfassten Tätigkeitsfeldes (z.B. bei Bildungsbereichen) und wesentlicher Veränderungen des Managementsystems mit seinen Prozessen, die insbesondere die Qualität der Lerndienstleistungen beeinflussen.