

LESEPROBE
Stand 10/2023

Dipl.-Ing. Th. Cloodt

Aufbau einer Qualitätsstruktur

für die
**Zulassung als Träger
für Weiterbildung
nach SGB III und AZAV
Fahrschulen**

306

**Cloodt
Verlag**

Lehr- und Lernmittelverlag
Dipl.Ing.Thomas Cloodt

www.cloodt.de

Inhalt Ihrer AZAV- Unterlagen

Musterdokumentation (QM-Handbuch und
mitgeltende Unterlagen)

Anhänge

Muster- dokumentation

Inhaltsverzeichnis

LESEPROBE
Stand 10/2023

Hinweis zur Seitenangabe unten: Die Handbuchkapitel sind mit Seitenzahlen in der Fußzeile kapitelweise versehen. In jedem Abschnitt/Kapitel beginnt die Seitenzahlangabe wieder bei 1. Es wird aber die Kapitelnummer stets vorangestellt. Dies ist auch bei der im Inhaltsverzeichnis unten angegebenen Seitenzahlen am rechten Blattrand zu berücksichtigen.

Inhalt

1.	Inhalt, Inkraftsetzung	1
1.1.	Inkraftsetzung	1
1.2.	Verwendete Abkürzungen.....	1
2.	Allgemeiner Teil: Basisdaten und rechtliche Integrität der Fahrschule	1
2.1.	Basisdaten.....	1
2.2.	Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems nach AZAV.....	1
2.2.1.	Abgrenzung AZAV und Fahrschulausbildungen.....	1
2.2.2.	Abgrenzung innerhalb der AZAV-Fachbereiche	1
2.3.	Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Fahrschule	2
2.4.	Leistungsspektrum der Fahrschule	2
2.5.	Gesetzliche Grundlagen, mitgeltende Richtlinien und Normen	2
3.	Das Managementsystem	1
3.1.	Die Prozessorientierung des QM-Systems.....	1
3.2.	Prozesse des Qualitätsmanagements.....	2
3.3.	Die Managementdokumentation.....	9
3.3.1.	Handbuch - Ziel, Inhalt, Aufbau und Umfang	9
3.3.2.	Ausgaben des QM-Handbuchs	10
3.3.3.	Änderungen des QM-Handbuchs.....	10
3.4.	Lenkung der Dokumente (Teil 1 bis 3 der Managementdokumentation)	11
3.5.	Änderungen in der Dokumentation.....	11
3.6.	Lenkung von Aufzeichnungen Teil 4 der Managementdokumentation)	12
3.6.1.	Papieraufzeichnungen.....	12
3.6.2.	Ablage von elektronische Dokumenten und Aufzeichnungen und Bezeichnungen der QM-Dokumente und Aufzeichnungen.....	13
3.7.	Datenschutz, Datensicherung	14
3.7.1.	Datenschutz	14
3.7.2.	Datensicherung	14
4.	Arbeitsmarktlicher Kontext und Konzeption von Maßnahmen.....	1
4.1.	Zusammenarbeit mit Betrieben und externen Fachkräften.....	1

	<p style="text-align: center;">Qualitätsmanagement Handbuch</p>	<p style="text-align: center;">I. Inhalt</p>
--	--	---

4.2.	Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit externen Fachkräften zur Qualitätsentwicklung	1
4.3.	Konzeption von Maßnahmen sowie Festlegung von Lehr- und Lernzielen, Methoden	2
4.3.1.	Arbeitsmarktliche Ausrichtung der Maßnahme	2
4.3.2.	Konzeption von Maßnahmen	3
4.4.	Ausgelagerte Prozesse (Unterauftragsvergabe)	3
5.	Verantwortung der Leitung	1
5.1.	Verpflichtung der Leitung	1
5.1.1.	Verfahren zur Verwirklichung eines kundenorientierten Leitbildes	1
5.1.2.	Verfahren zur Verwirklichung zur Festlegung und Überprüfung unserer Unternehmens- und Qualitätsziele	1
5.1.3.	Managementbewertung	2
5.1.4.	Ernennung eines Qualitätsbeauftragten (QM-AZAV-Beauftragter)	3
5.1.5.	Interne Kommunikation	4
5.2.	Verantwortung, Befugnis und interne Kommunikation (Organigramm)	5
5.3.	Aufrechterhaltung der Zulassungsvoraussetzungen	5
5.3.1.	Meldung von Änderungen gegenüber der Fachkundigen Stelle	5
5.3.2.	Meldung von Änderungen gegenüber der zuständigen Arbeitsagentur/Jobcenter	6
6.	Management von Ressourcen und Personal	1
6.1.	Bereitstellung von Ressourcen	1
6.2.	Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung in der Fahrschule (6.2.1 bis 6.2.3)	1
6.2.1.	Berufserfahrung, Aus- und Fortbildung der Lehrkräfte	1
6.2.2.	Fortbildungen und Einarbeitung	1
6.2.3.	Wirksamkeit von Fortbildungen der Mitarbeiter	2
6.2.4.	Anforderungsprofil	2
6.3.	Gebäude, Lernumgebung	3
6.3.1.	Räumlich-technische Anforderungen gemäß FahrIG	3
6.3.2.	Räumlich-technische Anforderungen gemäß AZAV	4
7.	Maßnahmendurchführung	1
7.1.	Kernprozesse in der Fahrschule	1
7.2.	Verfahren zur Eignungsfeststellung	1
7.3.	Beratung vor und während der Durchführung	2
7.4.	Methoden und Lernberatung Fachbereich 04	2
7.4.1.	Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse und Eignungsfeststellung	2
7.4.2.	Lernberatung vor und während der Durchführung, Ausbildungsvertrag	3
7.5.	Fehlzeitenkonzept	4
7.6.	Eingliederungsunterstützung	4
8.	Messung, Analyse und Verbesserung	1

8.1.	Beschwerdemanagement.....	1
8.2.	Interne Qualitätsaudits.....	2
8.3.	Evaluierung der angebotenen Maßnahmen mittels anerkannter Methoden.....	2
8.3.1.	Rückmeldung von Teilnehmern	2
8.3.2.	Vermittelte Teilnehmer und Abbrüche.....	3
8.3.3.	Rückmeldung von Unternehmen	3
8.3.4.	Rückmeldung vom Lehrpersonal.....	3
8.4.	Umgang mit Fehlern im Schulungsbetrieb (Sofortmaßnahmen)	4
8.5.	Korrekturmaßnahmen (Nachhaltige Fehlerursachenbeseitigung).....	4
8.6.	Ständige Verbesserung	4
9.	Änderungshistorie.....	1

LESEPROBE
Stand 10/2023

1. Inhalt, Inkraftsetzung

1.1. Inkraftsetzung

LESEPROBE
Stand 10/2023

Inkraftsetzung des Systems zur Sicherung der Qualität

QM-System

Die Fahrerschule hat ein System zur Sicherung der Qualität (QM-System) nach §2 AZAV eingeführt. Das System dient zum Leiten und Lenken der Fahrerschule bezüglich der Qualität und bezüglich der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben. Zu diesen Vorgaben gehören das Fahrlehrergesetz, die Fahrerlaubnisverordnung, die Fahrerschüler-Ausbildungsordnung und das Dritte Buches Sozialgesetzbuch (SGB III) mit der Rechtsverordnung AZAV. Das System zur Sicherung der Qualität in der Fahrerschule ist im Handbuch dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert.

QM-Handbuch (§2(4) AZAV)

Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch (QM-Handbuch) beschreibt die Prozesse und den Geltungsbereich des Systems zur Sicherung der Qualität und verweist auf die dokumentierten Verfahren. Es gilt für alle Tätigkeiten der Fahrerschule und ist für alle Mitarbeiter der Schule verbindliche Arbeitsgrundlage.

Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das QM-System und dieses Handbuch in Kraft.

Ort, 19.12.2023

_____, den _____
Stempel / Unterschrift des Bevollmächtigten

Anmerkung zur Freigabe: Bei Änderungen des Handbuchs wird nach Kapitel 3.3 verfahren.

1.2. Verwendete Abkürzungen

AA	Arbeitsagentur
AMDL	Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen
AZAV	Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung
CL	Checkliste
Dk	Dokument
Fb	Formblatt
FKS	Fachkundige Stelle
JC	Jobcenter
PB	Prozessbeschreibung
QB	Qualitätsmanagementbeauftragte/-r
QM-Handbuch	Qualitätsmanagement-Handbuch

2. Allgemeiner Teil: Basisdaten und rechtliche Integrität der Fahrschule

- [200Fb01 Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung.doc](#)
- [200Fb02 Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit.doc](#)
- [Oder alternativ: Dokument der Fachkundigen Stelle](#)

LESEPROBE
Stand 10/2023

2.1. Basisdaten

Gründungsjahr: 01.01.01

Anzahl MA: derzeit 5

Geschäftsführung: Die Geschäftsführung wird von der Leitung, Herr Max Mustermann, wahrgenommen.

Organigramm: Die gesamte Aufbauorganisation ist im Organigramm (Kapitel 5) dargestellt.

Rechtliche Integrität: Der Leiter der Fahrschule besitzt die Fahrlehrerlaubnis nach § 2 des Gesetzes über das Fahrlehrerwesen – FahrIG sowie die Fahrschulerlaubnis. Gegen ihn sind keine Strafverfahren oder staatsanwaltliche Ermittlungsverfahren anhängig. Innerhalb der letzten 5 Jahre wurde keine Gewerbeuntersagung angeordnet.

Adresse: Straße (Postadresse)
PLZ Ort

Hauptstandort
Straße (Aktivität der geförderten Maßnahmen AZAV)
PLZ Ort

2.2. Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems nach AZAV

2.2.1. Abgrenzung AZAV und Fahrschulausbildungen

Der Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems bezieht sich auf den Bereich der Fahrschulausbildungen nach FahrIG und BKrFQG sowie BG-Vorschriften zur Aus- und Weiterbildung. Die Abläufe/Prozesse und Aufzeichnungen zu den nicht beruflich relevanten Ausbildungsklassen (z.B. Klasse A) sind nicht Bestandteil dieses Managementsystems.

2.2.2. Abgrenzung innerhalb der AZAV-Fachbereiche

Wir führen geförderte Maßnahmen für die Arbeitsagentur/Jobcenter im Rahmen des Fachbereichs FB 04 Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung nach §§ 81 und 82 durch:

Zugelassener Standort	Zugelassener Fachbereich
Straße, Ort	04
Adressen der Unterauftragnehmer:	Maßnahme(n) oder Teilmaßnahme(n)
Name Unterauftragnehmer, Straße, Nr, PLZ, Ort (derzeit nicht relevant)	

2.3. Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Fahrschule

Das Kerngeschäft der Fahrschule besteht in der Ausbildung von Personen zu sicheren und verantwortungsvollen Verkehrsteilnehmern. Ziel der Ausbildung ist auch die Vorbereitung auf die Fahrerlaubnisprüfung (Führerscheinprüfung). Aus diesem Bereich ergibt sich die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Fahrschule, sie kann aktuell durch Einsicht in entsprechende Dokumente nachgewiesen werden.

Die Fahrschule und die die Fahrlehrer werden ständig durch die Erlaubnisbehörde nach dem Fahrlehrergesetz (FahrIG) überwacht. Dabei prüft die Erlaubnisbehörde mindestens alle 2 Jahre an Ort und Stelle, ob die Ausbildung und die Aufbauseminare ordnungsgemäß betrieben werden, die Unterrichtsräume, Lehrmittel und Lehrfahrzeuge zur Verfügung stehen und den gesetzlichen Vorschriften entsprechen und ob die sonstigen Pflichten aufgrund des Fahrlehrergesetzes und der darauf beruhenden Verordnung, eingehalten werden. Wesentliche Änderungen in der Organisation der Fahrschule müssen der Erlaubnisbehörde sofort mitgeteilt werden (§ 27 FahrIG.)

■ *200Fb01 Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit*

Rechtliche Integrität: Die Leitung fasst jährlich zum Zeitpunkt des externen Überwachungs- bzw. Zertifizierungsaudits eine Erklärung zu Vorstrafen und rechtlicher Integrität als Selbstauskunft.

- *200Fb02 Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung oder*
- *Alternativ hierzu kann, sofern vorhanden, auch ein Vordruck der Fachkundigen Stellen verwendet werden*

2.4. Leistungsspektrum der Fahrschule

Bezüglich der SGB III-geförderten Maßnahmen liegen zurzeit verschiedene zertifizierte Bildungsmaßnahmen vor. Diese sind dem aktuellen Maßnahmenzertifikat zu entnehmen. Das gesamte Leistungsspektrum ist der Homepage www.fahrschule-mustermann.de der Fahrschule zu entnehmen.

2.5. Gesetzliche Grundlagen, mitgeltende Richtlinien und Normen

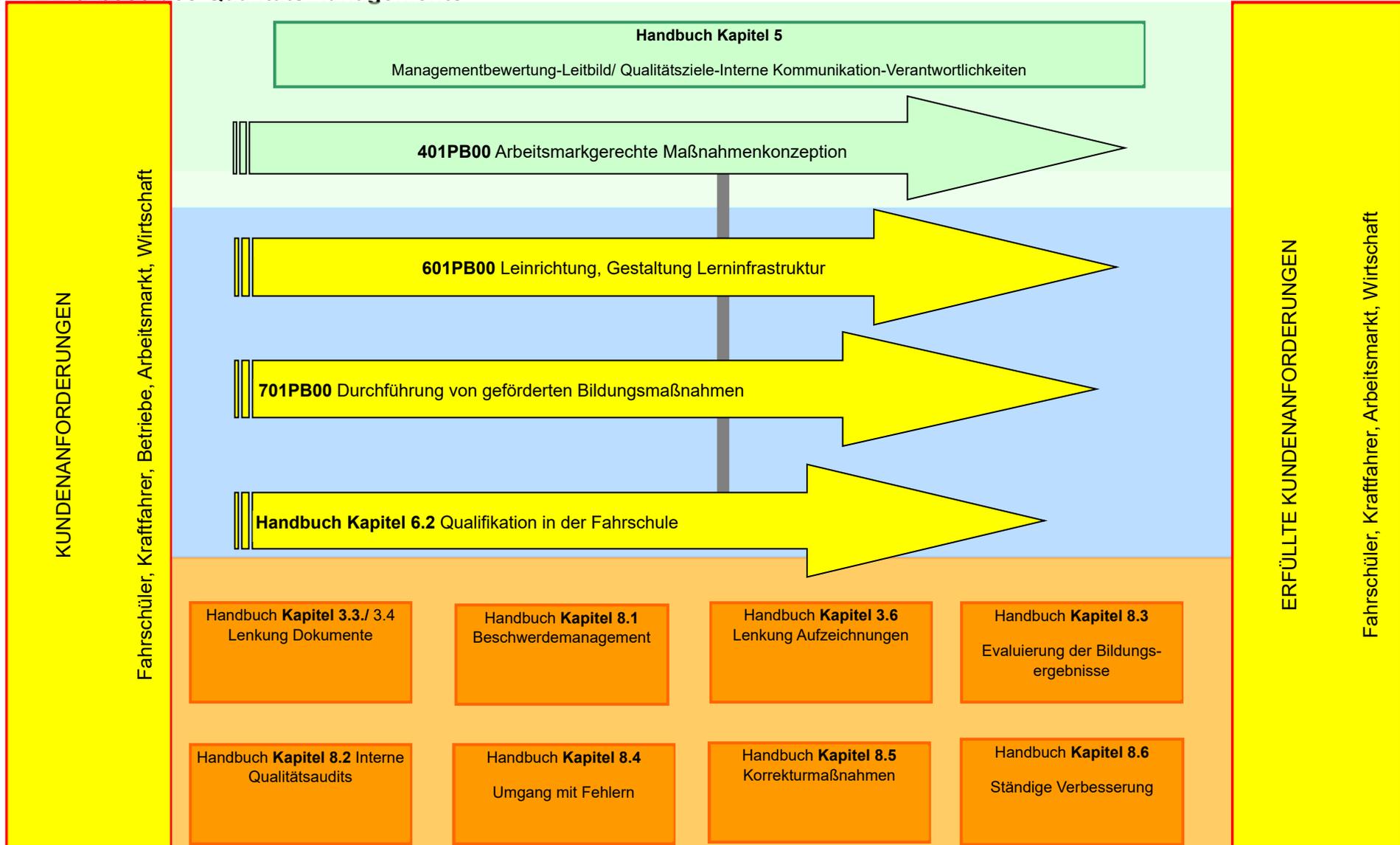
Aufstellung aller im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems berücksichtigten Gesetze, Normen u. Richtlinien:

Gesetz / Richtlinie / Norm	Langbezeichnung, Bereich, Inhalt
Fahrlehrergesetz – FahrIG	Gesetz über das Fahrlehrerwesen (Fahrlehrergesetz - FahrIG)
Fahrerlaubnisverordnung - FeV	Verordnung über die Zulassung von Personen zum Straßenverkehr (Fahrerlaubnisverordnung - FeV)
Fahrschüler-Ausbildungsordnung	Die Fahrschüler-Ausbildungsordnung (FahrschAusbO)

Durchführungsverordnung zum Fahrlehrergesetz	FahrIGDV Unterrichtsräume, Lehrmittel, Ausbildungsfahrzeuge
SGB III	Sozialgesetzbuch (SGB), Drittes Buch (III) Arbeitsförderung
AZAV	Verordnung über die Voraussetzungen und das Verfahren zur Akkreditierung von fachkundigen Stellen und zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen der Arbeitsförderung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung - AZAV)
Begründung zur AZAV	Verbindliche Begründung des BMAW zur AZAV
Empfehlungen des Beirats nach §180 SGB III	Verbindliche, ständig aktualisierte Empfehlungen des Beirates der Bundesagentur für Arbeit (BA)
DSG-VO	Datenschutzgrundverordnung
BDSG	Bunddatenschutzgesetz
BKrFQG und BKrFQV	Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz, Verordnung zum Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz
Qualifizierungschancengesetz	Gesetz zur Stärkung der Chancen für Qualifizierung und mehr Schutz in der Arbeitslosenversicherung
TQ-Anforderungen	Zentrale Festlegungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellung bei beruflichen Weiterbildungsmaßnahmen nach dem Konzept zertifizierter Teilqualifikationen
BG-Vorschriften	DGUV

LESEPROBE
Stand 10/2023

3.2. Prozesse des Qualitätsmanagements



Prozess/ Aktivität/ Anforderung	Nähere Erläuterung/ Unterprozesse	Ziel und Zweck	Turnus	Verweis im Handbuch	Weitere interne Regelungen, Vorgaben
Kapitel 5 Managementbewertung, Leitbild und Qualitätsziele Kommunikation und Verantwortlichkeiten	Managementbewertung	Wirksamkeit unseres QM-Systems im Überblick, Rückblick, Bewertung und Vorausschau (Erstellung eines Managementberichts)	werden jährlich im Monat xy zum internes Audit neu definiert, Gültigkeit kann über ein Jahr hinausgehen	5.1.3	500Fb01
	Rahmen sicherstellen für Organisation und Kommunikation intern	Rahmen schaffen für Austausch zwischen Lehrkräften und Leitung, Planung und Nachbetrachtung Hinzuziehung externer Fachkräfte nach Bedarf	täglich nach Bedarf	5.1.5	500Fb02
	Festlegung von Verantwortlichkeiten und Befugnissen	Klarheit in den jeweiligen Aufgaben und Befugnissen durch eindeutige Aufgabenzuweisungen und Verantwortlichkeiten Beauftragter für Qualitätsmanagement festlegen	bei Änderungen in den Aufgabenfeldern, neue Mitarbeiter	5.1.4	600Dk01 500Dk03
	Weiterentwicklung von Leitbild (Qualitätspolitik) und Qualitätszielen	Die Qualitätspolitik/ Leitbild... ist auf unseren Unternehmenszweck und die Erfolgsfaktoren hin ausgerichtet, enthält verpflichtende Aussagen zur Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterqualifikation, enthält Aussagen zur ständigen Verbesserung unseres QM-Systems, ist angemessen Das Leitbild ist nach innen und außen bekannt zu machen (Aushang) Das Leitbild /Qualitätspolitik wird gemäß Verfahren in Kapitel 5 festgelegt und jährlich überprüft	nach Bedarf , wird jährlich bei internem Audit hinterfragt Die Ziele werden jährlich aktualisiert	5.1.1	Leitbild 500Dk01
		Die Qualitätsziele...	jährlich zum	5.1.2	500Dk02

<i>Prozess/ Aktivität/ Anforderung</i>	<i>Nähere Erläuterung/ Unterprozesse</i>	<i>Ziel und Zweck</i>	<i>Turnus</i>	<i>Verweis im Handbuch</i>	<i>Weitere interne Regelungen, Vorgaben</i>
		sind messbar, erreichbar und realistisch formuliert Qualitätsziele werden gemäß Verfahren in Kapitel 5 festgelegt und jährlich überprüft	<u>Zeitpunkt des Internen Audits</u> neu festlegen		
	Kommunikation mit Fachkundiger Stelle, Behörden	Rechtzeitige Mitteilung von relevanten Änderungen an die Fachkundige Stelle, Zulassung von Maßnahmen Darlegung rechtliche und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit	<u>bei relevanten betrieblichen Änderungen</u> mit Auswirkung auf die Zulassung, bei neuen Maßnahmen oder Maßnahmeänderungen	5.3	200Fb01, 200Fb02, Änderungsmitteilung, Maßnahmenspezifikationen, Kostenaufstellung, Konzepte zum Ablauf
	Sicherstellung fortlaufender Gesetzeskonformität (Technik, Räume, Meldepflichten, Arbeitssicherheit)	Verantwortung tragen und ggf. Maßnahmen einleiten zum Arbeitsschutz, Aufrechterhaltung von Genehmigungen und Mitteilung von Änderungen gegenüber relevanten Behörden (z.B. Anerkennung nach BKrFQ weitere Standorte, Mitteilung Teilnehmerzahlen an die zuständige Berufsgenossenschaft)	<u>Bedarfsweise bei relevanten Ereignissen</u> z.B. neue Räumlichkeiten, Erweiterungen	6	601PB00
Kapitel 4 Arbeitsmarktliche Erkenntnisse gewinnen und Maßnahmen arbeitsmarktgerecht konzipieren	Maßnahmen unter Berücksichtigung erzielter bisheriger Ergebnisse arbeitsmarktgerecht konzipieren und durchführen	Erkenntnisse aus der Beobachtung des arbeitsmarktlichen Geschehens gewinnen. Diese sollen in die nächste „Runde“ (Maßnahmendurchführung/ Maßnahmenzulassung) mit einfließen, d.h. in die Planung von bestehenden und neuen Maßnahmen.	Wenn Maßnahmen neu gestaltet/zugelassen werden sollen	4	401PB00 und mitgeltende Dokumente dazu
	Konzeption von Maßnahmen und Zulassung durch die Fachkundige Stelle	Für jede geförderte Weiterbildungsmaßnahme müssen verschiedene Aspekte der AZAV §3 mit	Bei <u>Neukonzeption/</u> Zulassung einer Bildungsmaßnahme	7	401PB00 und weitere mitgeltende

<i>Prozess/ Aktivität/ Anforderung</i>	<i>Nähere Erläuterung/ Unterprozesse</i>	<i>Ziel und Zweck</i>	<i>Turnus</i>	<i>Verweis im Handbuch</i>	<i>Weitere interne Regelungen, Vorgaben</i>
	<p>Berücksichtigung der arbeitsmarktlichen Verwertbarkeit und</p> <p>Förderung der Wiedereingliederung von Teilnehmern in den Arbeitsmarkt</p>	<p>erklärt werden.</p> <p>Spezifikation der Maßnahme hinsichtlich der Anforderungen. §3 AZAV</p>			<p>Dokumente</p> <p>701PB00 und weitere mitgeltende Dokumente</p>
<p>Kapitel 6</p> <p>Schulungsräume</p>	<p>Bereitstellung und Aufrechterhaltung von räumlich-technischen Lernumgebung</p>	<p>Funktionalität und Vollständigkeit der Unterrichtsausstattung</p> <p>Ungestörter Unterrichtsablauf</p> <p>Positive Lernatmosphäre</p> <p>Methodenvielfalt bei der Unterrichtsdurchführung</p> <p>Keine Unfälle</p> <p>Gezielte Investitionen</p>	<p>Prüfung und Bereitstellung nach Bedarf, auch bei Durchführung von Weiterbildungen außerhalb der Fahrschule</p>	6.3	<p>FahrIG</p> <p>BKrfQVO</p>
<p>Qualifikation und Auswahl des Lehrpersonals, Fortbildung</p>	<p>Sicherstellung Berufserfahrung, Aus- und Fortbildung der Lehrkräfte</p>	<p>Jeder Fahrlehrer kennt seine Aufgaben und Schnittstellen zu Vorgänger- und Nachfolgetätigkeiten</p> <p>Verschwiegenheit hinsichtlich Fahrschüler- und Unternehmensdaten</p> <p>Aktualität und Vollständigkeit der Qualifikationsnachweise, Bewertungen zu den Lehrkräften seitens der Teilnehmer,</p> <p>Fortbildung der Fahrlehrer nach §53 bei geeigneten Instituten</p>	<p>Tätigkeiten in der Fahrschule werden festgelegt und werden nach Bedarf angepasst</p> <p>Bei Hinzuziehung von weiteren Honorarkräften, z.B. für Ausbildung Ladungssicherung sind die eigenen Standards ebenfalls sicherzustellen. Die vorhandenen Qualifikationen werden</p>	6.2	<p>600Dk01</p> <p>Personalakte</p> <p>Zertifikate</p> <p>600Dk02</p>

Prozess/ Aktivität/ Anforderung	Nähere Erläuterung/ Unterprozesse	Ziel und Zweck	Turnus	Verweis im Handbuch	Weitere interne Regelungen, Vorgaben
			jährlich zum internen Audit aktualisiert (600Dk01)		
	Planung und Durchführung von internen/externen Qualifikationen/Kompetenzen	Erkennen von Defiziten und Ausgleich zwischen SOLL-Anforderung und IST- Qualifikation, Beherrschung verschiedener Unterrichtsmethoden Kennen der eigenen Standards und Abläufe, Führen von Aufzeichnungen	bei neu eingesetztem Personal sind Defizite zu ermitteln und durch Schulungen systematisch auszugleichen	6.2	600Dk01, darin enthalten ist der Schulungsplan
Kapitel 7 Kernprozess Weiterbildung -Planen, -Durchführen, -Organisieren -Evaluieren	Ermittlung von Kundenanforderungen, Arbeitsmarktentwicklung	Durch Kontaktpflege zu Arbeitsagenturen, Jobcentern und Betrieben Anforderungen und Neuerungen Marktgeschehen kennen. Arbeitslose Teilnehmer profitieren von diesen Verbindungen (Praktikum, Empfehlungen) Stellenrecherche online	unregelmäßig jährlich 1x	7	701PB00
	Teilnehmer beraten	Beratung der Teilnehmer vor und während der Maßnahme Teilnehmer sind über Vertragliches, Ablauf und Ziel vollständig informiert; Vermeidung von Missverständnissen Prüfung auf Eignung	bei jedem geförderten Teilnehmer, vor und während der Ausbildung	7	701PB00
	Anmeldung, Umgang mit Bildungsgutscheinen	Rechtzeitige Abgabe des Bildungsgutscheins vor Beginn der Maßnahme, Führen des Beratungsprotokolls Klärung, Beratung zu Eingangsvoraussetzungen	vor der Ausbildung	7	701PB00 Sowie mitgeltende Unterlagen, z.B. 701AA01
	Einsatz von Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse	Lernerfolgskontrollen Wiedereingliederungsbemühungen bei Arbeitslosen Teilnehmern Geringe Abbrecherquote	während der Ausbildung	7	701PB00

<i>Prozess/ Aktivität/ Anforderung</i>	<i>Nähere Erläuterung/ Unterprozesse</i>	<i>Ziel und Zweck</i>	<i>Turnus</i>	<i>Verweis im Handbuch</i>	<i>Weitere interne Regelungen, Vorgaben</i>
Kapitel 3 Das Managementsystem Lenkung der Dokumente, Datensicherheit, Datenschutz		sind in der jeweils gültigen Fassung an jenen Stellen vorhanden, an denen sie benutzt werden			
	Datensicherung	Sichere Verfügbarkeit aller elektronisch gespeicherten Daten	siehe hierzu 3.7	3	-
	Datenschutz gegenüber Mitarbeitern, Lehrkräften, Teilnehmern	Integrität von Lehrkräften Schutz von unternehmensinternen Daten Schutz von Teilnehmerdaten	Bei neu einzustellenden Mitarbeitern, Fahrlehrer, Dozenten	3/ 6/ 7	600Dk02 701Fb09
Kapitel 8 Aufrechterhaltung und Verbesserung des QM- Systems	Interne Audits durchführen	Informationen über Verbesserungspotential Konformität Vergleich Soll und Ist	1x/ Jahr	8.2	800CL01 800Fb01 500Fb02
	Beschwerdemanagement und Umgang mit Fehlern und Korrektur, Berücksichtigung von Vorbeugungsmaßnahmen	Fehler werden erkannt und beseitigt Fehler sollten sich nicht wiederholen Auf ungewöhnliche nicht vermeidbare Ereignisse kann angemessen reagiert (Korrekturhinweise) Durchführen von erforderlichen Korrekturmaßnahmen Aufzeichnungen hierzu werden in dem Protokoll „Aufgabenplan“ geführt.	unregelmäßig	8.1/ 8.4/ 8.5	800Dk01 500Fb02
	Feedback der Lehr- und Fachkräfte einholen,	Rückmeldung durch die unmittelbar an der Durchführung beteiligten Mitarbeiter/ Lehrkräfte. Die Ergebnisse werden unmittelbar analysiert und in der Managementbewertung als Gesamtbetrachtung dargestellt	1x/ Jahr	8.3	701Fb14

3.3. Die Managementdokumentation

Die Managementdokumentation besteht aus mehreren Teilen:

QM-Handbuch

- ...legt die interne Umsetzung der Anforderungen der AZAV dar
- ...beschreibt QM-bezogene Tätigkeiten und verweist auf Prozesse und Regelungen
- ...legt die allgemeinen Ziele und Inhalte des QM-Systems fest
- ...definiert den Geltungsbereich des QM-Systems

Prozessbeschreibungen

Diese Vorgabedokumente beziehen sich auf einen übergeordneten Ablauf / Prozess, der z. B. abteilungs- / bereichsübergreifend sein kann oder sogar für das gesamte Unternehmen gilt. Hierin kann auf eine nachgeordnete Arbeitsanweisung verwiesen werden, um konkrete Arbeitsabläufe zu regeln.

Mitgeltende Dokumente

Mitgeltende Dokumente sind interne und / oder externe Dokumente in Form von Aushängen/Festlegungen (Dk), Arbeitsanweisungen (AA), Formblättern (Fb) oder Checklisten (CL).

Aufzeichnungen

Aufzeichnungen sind Nachweisdokumente. Sie geben Aufschluss über ausgeführte Tätigkeiten und erzielte Ergebnisse, die von der Norm und den Gesetzen gefordert werden z. B. ausgefüllte Formblätter und Checklisten.

Prozessbeschreibungen und mitgeltende Dokumente sind Bestandteile dieses QMH und als Anhang zu finden. Aufzeichnungen werden in den entsprechenden Bereichen verwaltet.

Die QM-Dokumentation wird durch die Geschäftsleitung und den QMB regelmäßig überprüft und aktualisiert. Siehe dazu auch Kapitel 3.3.3 Änderungen des QM-Handbuchs und 3.5 Änderungen in der Dokumentation

3.3.1. Handbuch - Ziel, Inhalt, Aufbau und Umfang

Das hier dargelegte System zur Sicherung der Qualität dient zum Leiten und Lenken der Fahrschule bezüglich der Verwirklichung des Leitbildes der Fahrschule und bezüglich der Umsetzung der Anforderungen des Dritten Buches Sozialgesetzbuch und der relevanten Gesetze zur Fahrausbildung. Es verbindet unsere Unternehmensziele und unsere Qualitätspolitik mit den gesetzlichen Anforderungen.

Überblick und Einblick.

Das QM-Handbuch macht die Prozesse in der Fahrschule transparent und verweist auf die dokumentierten Verfahren.

Nummerierung und Gliederung.

Die Nummerierung und Gliederung der QM-Handbuch-Kapitel 4 bis 8 folgt weitgehend der

3.4. Lenkung der Dokumente (Teil 1 bis 3 der Managementdokumentation)

Dokumente enthalten Informationen und Daten. Sie können in Papierform vorliegen oder als Dateien in elektronischer Form. Papiere, die die Durchführung von Aktivitäten beweisen, oder die Erfüllung von Anforderungen belegen, zum Beispiel ausgefüllte Listen mit Prüfergebnissen oder Protokolle, zählen in diesem Handbuch nicht zu den Dokumenten, sie sind Aufzeichnungen.

Die Lenkung der Dokumente innerhalb des Unternehmens ist notwendig, damit eindeutige und gültige Unterlagen zur richtigen Zeit an den jeweiligen Arbeitsplätzen vorhanden sind. Ein „gelenktes“ Dokument erfüllt folgende Ansprüche:

- Es ist vor der Herausgabe von der Leitung genehmigt und
- wird mit Revisionsstand und Ausgabedatum in das Verzeichnis der Dokumente eingepflegt
- Es wird bei Bedarf aktualisiert und erneut genehmigt, dabei wird das Verzeichnis der Dokumente immer mit gepflegt/ aktualisiert
- Es ist mit dem aktuellen Überarbeitungsstatus gekennzeichnet (z.B. „*Revision 1*“)
- Es ist sichergestellt, dass das Dokument an den jeweiligen Stellen verfügbar ist
- Die betroffenen Mitarbeiter müssen ggf. unterwiesen werden aber immer darüber informiert werden, dass es ein neues/geändertes Dokument gibt
- Dokumente sind lesbar und leicht erkennbar (z.B. durch einheitliche Kopfzeile mit Logo)
- Die unbeabsichtigte Verwendung veralteter Dokumente wird durch Verschieben in ein elektronisches Archiv verhindert

Dokumente werden von der Leitung freigegeben, in dem sie mit den Statusdaten in das Verzeichnis der gültigen Dokumente eingetragen werden. Die Liste wird von einer beauftragten Person geführt. Änderungen werden im Verzeichnis der Dokumente in einer separaten Spalte benannt. Nicht mehr gültige Dokumente werden in einem Verzeichnis "Ungültige Dokumente" gespeichert und 3 Jahre aufbewahrt.

Die gelenkten Dokumente werden in einem Verzeichnis geführt, in dem zu jedem Dokument der Name, das Datum der ersten Erstellung sowie der neusten Fassung und dem Ersteller benannt ist.

■ [300Dk01 Verzeichnis der Dokumente](#)

3.5. Änderungen in der Dokumentation

Änderungen in den jeweiligen Dokumenten erfordern ebenfalls die Erhöhung der Revisionsnummer um 1. Die alte Revision ist dadurch ungültig und wird im Dateiordner im „Archiv“ abgespeichert. Das neue Dokument erhält am Ende des Dateinamens in Klammern die aktuelle Revisionsnummer, z.B. *700Fb02 Teilnehmerbefragungsbogen(02).doc*. Die Änderung wird im Verzeichnis der Dokumente stichwortartig beschrieben. Dazu kann in der gleichen Zeile die benachbarten Spalte genutzt werden, z.B. *R02: Ergänzung weiterer Fragen zu Lehrkräften*.

3.6. Lenkung von Aufzeichnungen Teil 4 der Managementdokumentation)

Aufzeichnungen werden erstellt, um einen Nachweis der Konformität der Produkte mit den jeweils geltenden Anforderungen nachzuweisen. Sie werden aber auch angefertigt, um einen Überblick über die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu erhalten.

3.6.1. Papieraufzeichnungen

Aufzeichnungen werden über einen Zeitraum von 10 Jahren in der Akademie archiviert. Zuständig für die Kennzeichnung, Archivierung und Wiederauffindbarkeit von Aufzeichnungen zu den Produktrealisierungsprozessen ist die Geschäftsleitung. Sie delegiert diese Tätigkeiten sowie den Umgang mit allen Qualitätsaufzeichnungen an den Qualitätsbeauftragten.

„Gelenkte“ Aufzeichnungen erfüllen folgende Anforderungen:

- Sie sind eindeutig gekennzeichnet
- Sie sind gut lesbar und leicht erkennbar
- Sie sind wieder auffindbar
- Sie für einen festgelegten Zeitraum aufbewahrt
- Sie werden geschützt aufbewahrt

Die Aufbewahrungsorte und Aufbewahrungsfristen der Papier-Aufzeichnungen:

Aufzeichnungen	Aufbewahrungsort	Hinweis zur Vernichtung
1. Ausbildungsbezogene Aufzeichnungen ¹ Verträge, Teilnehmerlisten, Gesprächsnotizen, Prüfungsunterlagen Diagrammkarten Ausbildungsnachweise Anwesenheitslisten Krankmeldungen	Lehrgangsortner im Fahrschulbüro	Vernichtung erfolgt nach 2 Jahren ²
2. Qualitätsbezogene Aufzeichnungen Feedback-Fragebögen Auswertung der Feedback-Fragebögen Managementbewertungen, Ergebnisse von internen Audits,	QM-Ordner „QM-Aufzeichnungen“ im Fahrschulbüro	Vernichtung erfolgt nach 5 Jahren

¹ Gemäß DSGVO sind personenbezogene Daten zu vernichten, sobald keine Rechtsgrundlage mehr zur Aufbewahrung besteht und keine Einwilligung der betroffenen Person zur längeren Speicherung vorliegt

² Gemäß den Bedingungen für Zusammenarbeit mit Arbeitsagentur müssen die teilnehmerbezogenen Daten für zwei Jahre aufbewahrt und danach vernichtet werden.

3.7. Datenschutz, Datensicherung

3.7.1. Datenschutz

Die Fahrschule verpflichtet sich, Kundendaten nur in dem für die Ausbildung erforderlichen Umfang zu erheben. Diese Daten werden ausschließlich für den Zweck der Maßnahme verwendet und geschützt aufbewahrt. Die Mitarbeiter und Honorarkräfte werden im Rahmen ihres Arbeitsvertrages auf Ihre Verschwiegenheit hinsichtlich der Kundendaten hingewiesen. Unternehmensinterne Daten unterliegen ebenfalls der Schweigepflicht. Vom Datenschutz betroffene Ressourcen/ Prozesse/ Personen und die jeweilige Maßnahmen dazu sind in der unten stehenden Tabelle aufgeführt:

Ressourcen/ Prozesse/ Personen	Aktivität, Dokument
Mitarbeiter	Für sämtliche unternehmensinternen Daten besteht für die Mitarbeiter die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gegenüber Externen. Hierfür ist eine Verschwiegenheitsverpflichtung zu unterschreiben. Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten Personalunterlagen sind geschützt vor unberechtigtem Zugriff aufzubewahren.
Teilnehmer	Informationen über Teilnehmer sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt, und werden nur in dem Maße erfasst, wie sie für einen ordnungsgemäßen Ablauf der Weiterbildungsprozesse erforderlich sind. Teilnehmerunterlagen sind geschützt vor unberechtigtem Zugriff aufzubewahren (abschließbare Schränke und Platzierung im Bereich ohne Zutritt für den öffentlichen Personenkreis). Der Weiterbildungsvertrag wird ergänzt um eine Einwilligung zu zur Verarbeitung personenbezogener Daten, Rechte.
Besucher der Homepage	Hinweise bei Besuch der Homepage, Homepage verschlüsselt, Einholen der und Bestätigung durch Anklicken des Seitenbesuchers
Datenaufbewahrung	Aufbewahrung der Daten nach dem Grundsatz der Löschung, sobald keine Rechtsgrundlage mehr besteht. In der Regel 3-10 Jahre
Technischen Maßnahmen zum Datenschutz	Einrichtung Server und Datensicherung, Zugangsrechte, Zutrittsrechte vergeben, Passwortschutz

3.7.2. Datensicherung

Elektronischen Daten umfassen den Bereich Buchführung und QM-Dokumentation. Die elektronischen Daten werden alle auf einem internen Zentralserver gespeichert (vogel-cloud und ms onedrive). => *An dieser Stelle wird die Datensicherung kurz erläutert oder ggf. auf ein (noch zu erstellendes) mitgeltendes Dokument, z.B. eine Arbeitsanweisung etc. verwiesen.*

4. Arbeitsmarktlicher Kontext und Konzeption von Maßnahmen

■ 401PB00 Arbeitsmarktgerechte Maßnahmenkonzeption

- 401CL01 Konzeption einer Maßnahme
- 401Dk01 Methodisches Konzept der Fahrerlaubnisausbildungen
- 401Dk02 Methodisches Konzept der BGQ
- 401Fb01 Konzeptvorlage
- 401Fb02 Erfassung Arbeitsmarktrelevanz-Individualrecherche
- 401Fb03 Arbeitsmarktrecherche Jobbörse
- 401Li01 Liste Kooperationspartner

4.1. Zusammenarbeit mit Betrieben und externen Fachkräften

Art und Weiser der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit Dritten und der ständigen Weiterentwicklung dieser Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit interessierten Parteien bezieht sich beispielsweise auf Fachkräfte und Betriebe, um einen Überblick über aktuelle Trends, neuartige Herausforderungen im Arbeitsleben und Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt zu erhalten. Wir kooperieren mit regionalen und überregionalen Betrieben und Institutionen. Diese Kontakte erfolgen kontinuierlich und zielen auch auf die Qualitätsverbesserung der Weiterbildungsdienstleistung ab. Nachfolgend ist eine Übersicht der interessierten Parteien/ Kooperationspartner und den jeweiligen Anforderungen erstellt.

Für die Beobachtung von arbeitsmarktverwertbaren/ arbeitsmarktrelevanten/ arbeitsmarktgerechten Eckdaten dienen folgende Anstrengungen:

- Kontakt zu Unternehmen der Region
- Bedarfsweise Auswertung Stellenmarkt
- Teilnahme an Arbeitsmarktkonferenzen
- Gespräche mit Mitarbeitern der Arbeitsagenturen/ Jobcentern
- Erfahrungsaustausch mit Teilnehmern
- Lesen von Fachzeitschriften und Fachpublikationen
- Aktivitäten in Verbänden (z.B. Fahrlehrerverband)
- Befragung der Teilnehmer hinsichtlich der arbeitsmarktgerechten Verwertbarkeit der Maßnahme
- Befragung von Praktikumsbetrieben/ Einholung von Rückmeldungen

Unsere Kooperationspartner werden in einer separaten Liste geführt, aus der Name und Art der Zusammenarbeit hervorgehen.

■ 401Li01 Liste Kooperationspartner

4.2. Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit externen Fachkräften zur Qualitätsentwicklung

Bezüglich der Entwicklung des QM-Systems nutzen wir bei Bedarf die Hilfen von externen Anbietern. Unterstützung nutzen wir durch Zusammenarbeit mit

- Softwareanbieter (Fahrschülerverwaltung)
- Verlag Vogel (Teilnehmerunterlagen)
- Berater für QM und AZAV

Wenn es erforderlich wird, werden Personen zu externen Seminaren geschickt oder wir rufen externe Fachkräfte hinzu, damit Qualität unserer Prozesse ständig weiter verbessert wird. Wir arbeiten mit der Erlaubnisbehörde und den Prüfbehörden eng zusammen.

4.3. Konzeption von Maßnahmen sowie Festlegung von Lehr- und Lernzielen, Methoden

Verfahren zur Herleitung von Zielen zur Wiedereingliederung, Lernleistung, Lernzielen sowie Verfahren zur Eignungsfeststellung

4.3.1. Arbeitsmarktliche Ausrichtung der Maßnahme

Maßnahmen richten wir nach deren Zielsetzung auf die marktlichen und arbeitsmarktlichen Verwertung aus konzipieren diese entsprechend der gesetzlichen Vorgaben sowie Kriterien resultierend aus der AZAV §3. Insbesondere die Zusammenarbeit mit externen Stellen (z.B. Behörden) ist für einen reibungslosen Bildungsablauf förderlich. Diese kommen unseren Teilnehmer über zusätzliche Serviceleistung zugute.

Zur Planung und Durchführung von Maßnahmen berücksichtigen wir die Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes sowie der Förderpolitik der Kostenträger.

Die Arbeitsmarktbeobachtung erfolgt über die Leitung/AZAV-Beauftragten durch

- Gespräche mit Personal des Jobcenters/ Arbeitsagentur
- Lesen von Veröffentlichungen durch Verbände (Fahrlehreverband)
- Einholung der regionalen Bildungszielplanung
- Informale Netzwerke

Aufgrund dieser Beobachtungen werden Rückschlüsse für eine mögliche Maßnahmenkonzipierung oder -anpassung gezogen was zu entsprechender (geänderten) inhaltlichen Ausgestaltung von Maßnahmen führt.

Die Entwicklung von Tendenzen und betrieblichen Erfordernissen, welche wir bei unseren Ausbildungen berücksichtigen ergeben sich aus Quellen wie z.B.

- Feedback durch Teilnehmer im Rahmen von betrieblichen Lernphasen
- Feedback von Teilnehmern im Rahmen der Feedbackerfassung nach Maßnahmeende durch Befragung nach arbeitsmarktlicher Verwertbarkeit, Eingliederungsunterstützung und Praxisrelevanz
- Rückmeldungen von (Praktikums-)betrieben

	Formblatt	200Fb01
	Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit der Akademie	

Erklärung zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit

1. Name der Fahrschule

2. Rechtsform und Vertretungsberechtigter

Siehe Angaben aus 200Fb02

3. Angaben zum Träger

Wann wurde das Unternehmen gegründet?

Seit wann ist die Akademie als Anbieter in der Aus- und Weiterbildung tätig?

Höhe des Jahresumsatzes der letzten drei Geschäftsjahre nach Jahren getrennt an und Umsatz im Bereich der Aus- und Weiterbildung.

Wie ist die Fahrschule organisatorisch aufgebaut?

Siehe Angaben im aktuellen Managementhandbuch und Organigramm (Anhang)

Gesamtzahl der fest angestellten Mitarbeiter, darunter Zahl der Lehrkräfte:

Gesamtzahl der hauptberuflich tätigen Lehrkräfte:

(Ort), (Datum), (Firmenstempel und Unterschrift des Verantwortlichen der Akademie)

4. Übersicht bereits durchgeführter Maßnahmen

Eine Übersicht bereits durchgeführter vergleichbarer Maßnahmen sowie deren arbeitsmarktliche Ergebnisse sind im Anhang zusammengestellt.

5. Bewertung seitens ehemaliger Teilnehmer und Betriebe

Bewertungen durch ehemalige Teilnehmende und Betriebe liegen vor und sind im Anhang auszugsweise zusammengestellt. Aus den Bewertungen gehen auch Bewertungen zu den Lehr- und Fachkräften hervor.

	Formblatt	200Fb02
	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung	

Eigenerklärung der Leitung

Stand:

Erklärung des/ der

- der Fahrschule (bei natürlicher Person),
 des gesetzlichen Vertreters
 der nach Gesetz, Satzung oder Gesellschaftsvertrag zur Vertretung berechtigten Person (bei juristischen Personen oder nicht rechtsfähigen Personenvereinigungen):

Bei Bildungsträgern/ Fahrschule (Rechtsform natürlichen Person/-en):

Name:

Geburtsdatum:

Geburtsort:

Zustellungsfähige Adresse:

Anschrift des Geschäftssitzes und der Zweigstellen von denen aus Maßnahmen der Arbeitsförderung angeboten werden soll:

Bei Bildungsträgern (Rechtsform juristische Person und Personengesellschaften):

Angaben zum Vertreter nach Gesetz, Satzung oder Gesellschaftsvertrag:

Name:

Geburtsdatum:

Geburtsort:

Anschrift des Geschäftssitzes und der Zweigstellen von denen aus Maßnahmen der Arbeitsförderung angeboten werden soll:

Hiermit erkläre ich zur Darlegung der Konformität mit den unter § 2 (1) AZAV genannten Anforderungen nach finanzieller Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit.

Gegen mich liegen keine

- Vorstrafen
- Staatsanwaltliche Ermittlungsverfahren
- Anhängige Strafverfahren Gewerbeuntersagungen
- Bußgeldverfahren wegen illegaler Beschäftigung (§ 404 Abs. 1 und Abs. 2 Nr. 3 des Sozialgesetzbuches - Drittes Buch, §§ 15, 15 a, 16 Abs. 1 Nr. 1 und 2 des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes, § 8 des Gesetzes zur Bekämpfung der Schwarzarbeit

	Formblatt	200Fb02
	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung	

und illegalen Beschäftigung

vor.

Ich versichere, dass solche Strafen oder Bußen während der letzten 5 Jahre gegen mich nicht verhängt worden sind und keine laufenden anhängigen Strafverfahren vorliegen.

Ich/wir versichere/versichern darüber hinaus, dass ich

a) den Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern und Abgaben sowie der Beiträge zur gesetzlichen Sozialversicherung

- Steuer- Nr.:
- Krankenkasse (Mehrheit der Beschäftigten):

ordnungsgemäß nachgekommen bin und

b) keine schwere Verfehlung u.a. der nachstehenden Art begangen habe:

- Vollendete oder versuchte Bestechung, Vorteilsgewährung sowie schwerwiegende Straftaten, die im Geschäftsverkehr begangen worden sind, insbesondere Diebstahl, Unterschlagung, Erpressung, Betrug, Untreue und Urkundenfälschung.
- Verstöße gegen das Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB), u.a. die Beteiligung an Absprachen über Preise oder Preisbestandteile, verbotene Preisempfehlungen, die Beteiligung an Empfehlungen oder Absprachen über die Abgabe oder Nichtabgabe von Angeboten, über die Aufrechnung von Ausfallentschädigungen sowie über Gewinnbeteiligung und Abgaben an andere Bewerber.

c) kein Insolvenzverfahren gegen mich eröffnet, beantragt oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wurde.

Weitere Angaben:

Soweit zutreffend:

- Mitgliedsnummer Berufsgenossenschaft
- Handelsregisterauszug, Datum
- Gesellschaftervertrag vom Datum
- Gewerbeanmeldung vom Datum
- Fahrlehrerlaubnis vom Datum für die Ausbildungsklassen

ABS Fahrschule	Formblatt	200Fb02
	Erklärung zum Rechtsstatus der Leitung	

Ich bin mir / Wir sind uns darüber bewusst, dass eine wissentliche falsche Angabe der vorstehenden Erklärungen zum Entzug einer erteilten Zulassung nach AZAV zur Folge hat.

Ort, Datum, Firmenstempel und Unterschrift des Verantwortlichen der Fahrschule

ABS Fahrschule	Formblatt	500Dk02
	Unternehmensziele des laufenden Jahres	

Ziele des laufenden (und eventuell nächsten) Jahres
Stand: __2010

Qualitäts- und Unternehmensziele

1. Festigung der Stellung am Markt

Konstante Teilnehmerzahlen in der Klasse B

Vergleichszeitraum: JAN 2009 bis FEB 2010 und JAN 2010 bis FEB 2011

Ausdehnung

Vergleichszeitraum

Aus

Erw

Wer

Beispiel für Zielformulierung

n Jahres)

1

derung nach BKrFQG

2. Gezielte Erfassung

Alle Teilnehmer

erfolgt jährlich

Die Auswertung

3. Räumliche Umgestaltung

Büro in Geschäftsstelle modernisieren, Ziel: JUL 2010

	Dokument	500Dk03
	Ernennung des Qualitätsbeauftragten	

Ernennung des Qualitätsmanagementbeauftragten AZAV

Hiermit ernennt die Geschäftsleitung der []

Herrn/Frau _____

zum Qualitätsmanagementbeauftragten (QB).

Der QB trifft Maßnahmen zur Einführung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems im Sinne des §2(4) der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung (AZAV). Unabhängig von seinen anderen Aufgaben gehören folgende Punkte zu seiner Tätigkeit als QB:

- Aufbau-, Aufrechterhaltung und Pflege des QM-Systems
- Information aller Mitarbeiter über QM-Ziele und Politik
- Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter fördern
- Mitwirkung bei der Überwachung der Erfüllung der Qualitätspolitik und Ziele
- Durchführung von Mitarbeiterschulungen zu qualitätsrelevanten Themen
- Unterstützung der Mitarbeiter in qualitätstechnischen Fragen
- Überwachung von Qualitätsprüfungen und von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen
- Lenkung fehlerhafter Produkte
- Mitwirkung bei der Auswahl und Beurteilung von Lieferanten
- Mitwirkung bei der Festlegung von Verifizierungs- und Prüftätigkeiten
- Überprüfung und Bewertung des QM-Systems
- Durchführung interner Audits

Unterschrift Geschäftsleitung

Unterschrift QB

	Formblatt	500Fb01
	Managementbericht 20..	

Bericht zum .2021

Checkliste und Formblatt zum Managementbericht

Internes Audit durchgeführt?
 Auditbericht vorhanden?
 QM-Handbuch, Verfahrens-, und Arbeitsanweisungen aktualisiert?
 Wurden neue Qualitätsziele aus dieser QM-Bewertung abgeleitet?

Qualitätsziele	
Wurden die Ziele der letzten Periode erreicht?	-auf die Ziele der vergangenen Periode eingehen
Korrekturen/Maßnahmen <input type="checkbox"/> nicht erforderlich	-bei Nichterreichen oder Neuausrichtung von Zielen kurz erläutern, was zu korrigieren ist
Ausbildungsleistung	
Ergebnis der Teilnehmerbefragungen	-Darstellung der Ergebnisse (z.B. Ausgewertete Feedback-Aufzeichnungen) -Ergebnisse der Evaluierung -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit
Ergebnisse der Wiedereingliederung von Arbeitslosen	-Stand der Wiedereingliederung, zeitlichen Bezugsrahmen benennen -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit
Ergebnisse der Prüfungen Theorie und Praktische Prüfungen	-Darstellung der Prüfungsergebnisse über die Zeit; z.B. unterschieden zwischen Theorie und Praxis; -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit
Anmeldezahlen geförderte Teilnehmer	-Darstellung der Anmeldezahlen, Entwicklung -Vergleich mit Ergebnissen aus der Vergangenheit
Korrekturen/Maßnahmen <input type="checkbox"/> nicht erforderlich	-Wenn die Ergebnisse nicht den Erwartungen entsprechen, sind Maßnahmen zu unternehmen, um verbessernd auf den Ist-Stand einzuwirken.
Mitarbeiterschulung, interne Weiterbildung, Qualifizierung	
Sind Schulungen für Lehrkräfte und Mitarbeiter bei externen Anbietern mit positivem Ergebnis durchgeführt worden?	-was wurde an Schulungen durchgeführt und konnte ein erwarteter Kompetenzgewinn erzielt werden -wird der Dienstleister weiterhin beauftragt?
Welche Schulungen sind für die nächsten 12 Monate einzuplanen? Termine und Personen im Einklang mit jahreszeitlich bedingten Anmeldungen planen	-Zusammenfassung der Schulungsplanung für die kommenden Monate
Korrekturen/Maßnahmen <input type="checkbox"/> nicht erforderlich	
Unterauftragnehmer; insbesondere wenn Teile der Bildungsleistung an einen	

Qualifikation	Fahrlehrer 1	Fahrlehrer 2	Fahrlehrer 3		
Fahrlehrer, Fahrlehrerlaubnis	X	X	X	X	X
Fachliche Qualifikation ¹	X	X	X	X	X
Erste Hilfe				X	
CE-Ausbildung	X	In Planung		X	X
DE-Ausbildung	X			X	X
Ladekran		In Planung			
Ladungssicherung VDI	X	In Planung			
Gabelstapler		In Planung			
Digitales Kontrollgerät	X				
Gefahrgut ADR		In Planung			
Beschl. GQ LKW und Bus	X			X	X
Weiterbildung nach BKrFQG	X			X	X
ASF	X				
ASP	X				
FSF	X				
Ausbildung von Fahrlehrern	X				X
Tätigkeiten					
Teilnehmer beraten	X	X	X		
Vertrag/ Anmeldung	X	X	X		

¹ Die Fachliche Qualifikation ist durch einschlägige Fachliche Ausbildung nachzuweisen

	Checkliste	600Dk02
	Verschwiegenheitsverpflichtung	

Schweigepflicht

Ich verpflichte mich als Mitarbeiter des Unternehmens während der Dauer meiner Beschäftigung und zwei Jahre darüber hinaus zu folgenden Regelungen.

Ich schweige über:

- Geheimnisse des Kunden
- Daten der Kunden
- Ausstattung der Kunden
- Aufträge
- Verarbeitete Materialien
- Kenntnisse über Sonderabsprachen
- Personen in den Haushalten des Kunden
- Persönliche Aufbewahrungsorte von Kunden, falls bekannt
- Verwendete Verarbeitungstechniken
- Gebrauchszustand unserer Maschinen und Werkzeuge
- Interne Unfälle
- Kenntnisse von Gehältern und Stundenlöhnen
- Kenntnisse über Konten und Zugangsdaten
- Kenntnisse über Einkaufspreise
- Ergebnisse aus Audits und Zertifizierungen
- Daten von Lieferanten
- Ergebnisse von Prüfungen
- Ergebnisse aus Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Kenntnisse von Reklamationen
- Kenntnisse über Abfindungen

Unterschriften

Zur Kenntnis genommen:

Zur Kenntnis genommen:

Unterschrift des Mitarbeiters / Datum

Unterschrift der GF / Datum

ABS	Prozessbeschreibung	
Fahrschule	SGB III-geförderte Maßnahmen	701PB00

Ziel, Zweck und Geltungsbereich

Diese Beschreibung regelt unser Verfahren bei der Konzeption, Planung, Organisation und Durchführung von Maßnahmen der geförderten beruflichen Weiterbildung nach dem 3. Buch des SGB. Ziel ist die Dokumentation und Abwicklung von geförderten Maßnahmen in Übereinstimmung mit unseren Qualitätsstandards und den Anforderungen der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung –AZAV. Die Beschreibung gilt für alle Maßnahmen, die von einer FKS zertifiziert werden.

Zielgrößen

Der jeweilige Grad der Erreichung der nachfolgend genannten Zielgrößen Diese können folgende sein:

- Wiedereingliederungsquote
- Kenntnis über den Lernstand/ Verbesserungspotentiale des Fahrschülers
- Niedrige Abbrecherquote
- Erfolgreich bestandene Abschlussprüfungen
- Konstruktive Rückmeldung von Lernenden, Lehrenden und Betrieben

Verteiler:

Die Verteilung der Dokumente wird im Handbuch unter Kapitel 4 beschrieben. Grundsätzlich haben alle Mitarbeiter Zugang auf eine elektronische Version

Anhänge und mitgeltende Unterlagen:

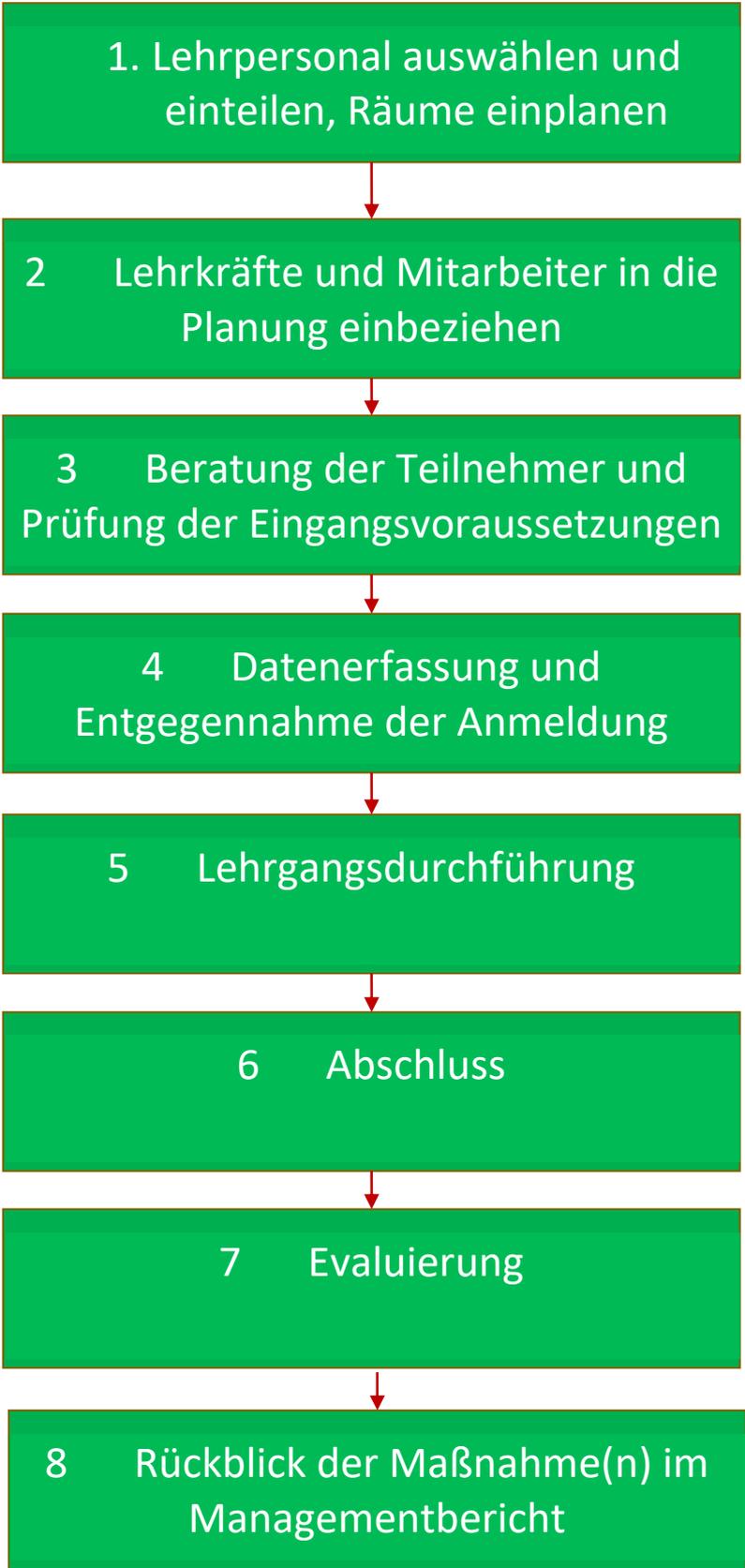
- [701AA01 Maßnahmeablauf - Übersicht](#)
- [701AA02 Fehlzeitenkonzept und, sofern zutreffend:](#)
- [701AA03 Betriebliche Lernphase](#)

Weitere mitgeltenden Unterlagen werden in der nachstehenden Beschreibung 1 bis 10 angesprochen.

Prozessverantwortlicher

Leitung

Prozessübersicht



Prozessbeschreibung	SGB III-geförderte Maßnahmen	701PB00
---------------------	------------------------------	---------

Prozessbeschreibung

Der Ablauf der Bildungsmaßnahme

1 Lehrpersonal auswählen und einteilen, Räume einplanen, Stundenplan

Die Auswahl des Lehrpersonals muss gewährleisten, dass nur solches Personal eingesetzt wird, welches die

- allgemeine fachliche und pädagogische Eignung sowie
- die erforderliche Berufserfahrung,
- praktische Erfahrung im Fachgebiet,
- methodisch didaktische Qualifikationen sowie
- Erfahrung in der Erwachsenenbildung aufweist

Das einzusetzende Lehrpersonal ist zum Teil bei der Maßnahmenzulassung benannt worden und sollte den überwiegenden Teil der Maßnahme durchführen. Das Personal wird in unserer Aufgabenübersicht geführt.

=> [QM-Handbuch Kapitel 6.2](#)

=> [600Dk01 Aufgabenübersicht](#)

Umsetzung erfolgt durch: Leitung und Verwaltung

2 Lehrkräfte und Mitarbeiter in die Planung einbeziehen¹

Vor Beginn der Maßnahme sind alle betroffenen Mitarbeiter in das Konzept einzubinden damit dies auch eingehalten werden kann. Dies umfasst, dass Lehrkräfte und Verwaltungspersonal mit den aktuell gültigen Dokumente/ Aufzeichnungen vertraut sind und auf die spezifischen organisatorischen Belange eingehen können. Zur Orientierung dienen nachfolgende (nicht vollständig aufgelistete) Fragen:

- *Was wird im Beratungsprotokoll wie und wo eingetragen?*
- *Wie erfolgt die Überprüfung der Erfüllung von Eingangsvoraussetzungen?*
- *Welche Informationen muss ich dem Teilnehmer im Gespräch mitteilen?*
- *Was ist zu tun bei Fehlzeiten?*
- *Wann wir das Feedback eingeholt und mit welchem Formular?*
- *Wie werden die Zeiten der Anwesenheit erfasst?*
- *Welches Vertragsmuster ist auszuhändigen?*
- *Wo werden die Unterlagen abgelegt/ abgespeichert?*
- *Was wird kopiert und auf welche Weise wo abgelegt oder archiviert?*
- *Wann findet der Unterricht statt mit welchen Themen?*
- *Wie sollen die Teilnehmer bei der Integration in Arbeit unterstützt werden?*

=> [701AA01 Fehlzeitenkonzept](#)

=> [701AA03 Betriebliche Lernphase](#)

¹ Hinweis: Dieser Punkt ist identisch mit Punkt 5 der Prozessbeschreibung 401PB00.

Bezeichnung Weiterbildungsmaßnahme: _____ **Datum:** _____

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

- Empfehlung durch Freunde
- Guter Ruf der Fahrschule
- Kontakt mit Mitarbeitern der Fahrschule
- Auffälligkeit der Fahrzeuge
- Zeitungswerbung
- Internet
- Kursnet
- Flyer

Was war bei Ihnen ausschlaggebend, die Führerscheinausbildung gerade in unserer Fahrschule zu machen? (max. 3 Antworten)?

- Gute Beratung durch die Fahrschule
- Passende Unterrichtszeiten
- Preis- / Leistungsverhältnis
- Attraktive Fahrzeuge
- Guter Ruf der Fahrschule
- Freundliche und kompetente Mitarbeiter
- Nähe / Lage
- Sonstiges:

Bitte beurteilen Sie von 1 – 6, wobei 1 = sehr gut und 6 = schlecht		1	2	3	4	5	6
1.	Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation und dem Verlauf der Bildungsmaßnahme?	<input type="checkbox"/>					
2.	Wie gut wurden Sie bei der Anmeldung beraten?	<input type="checkbox"/>					
3.	Wie zufrieden waren Sie mit der Zeitverteilung und den verschiedenen Themen?	<input type="checkbox"/>					
4.	Wie beurteilen Sie den Zustand der praktischen Ausbildungsgeräte (z.B. Fahrzeug, Stapler, Ladekran)	<input type="checkbox"/>					
5.	In wiefern sehen Sie eine arbeitsmarktliche Verwertbarkeit durch den Abschluss der Maßnahme? Hinweis: Denken Sie dabei auch an Ihre Praktikumszeit.*	<input type="checkbox"/>					
6.	In wiefern sehen Sie eine Verwertbarkeit der theoretischen und praktischen Inhalte bei der späteren Ausübung Ihres Berufes?*	<input type="checkbox"/>					
7.	In wiefern wurden Sie bei der Integration in den Arbeitsmarkt von uns unterstützt?*	<input type="checkbox"/>					
8.	Wie beurteilen Sie die Räumliche Infrastruktur der Fahrschule?						
	Ordnung, Sauberkeit	<input type="checkbox"/>					
	Medien	<input type="checkbox"/>					
	Möbel	<input type="checkbox"/>					
9.	Wie beurteilen Sie die theoretische Ausbildung?						
	Umfang	<input type="checkbox"/>					
	Unterrichtszeiten	<input type="checkbox"/>					
	Lernunterlagen	<input type="checkbox"/>					
	Stimmung im Unterricht	<input type="checkbox"/>					
	Pünktlichkeit der Lehrkr.	<input type="checkbox"/>					

ABS Fahrschule	Formular	700Fb06
	Bescheinigung Abwesenheitszeiten	

Bescheinigung

Hiermit wird bestätigt, dass Frau / Herr

am _____ von _____ bis _____ Uhr

wegen _____

einen Termin bei uns wahrgenommen hat.

(Ort, Datum)

(Stempel, Unterschrift)

Übersicht Praktische Fahrerlaubnisausbildung Fahrschule ABS

Name Teilnehmer:

Maßnahme 1: Erwerb Fahrerlaubnis Klasse C und CE

Ein Feld entspricht 45 Minuten, Datum in Felder eintragen

Die Werte in der Übersichtszeile sind als Beispiele zu verstehen. Die Anzahl der besonderen Ausbildungsfahrten entsprechen der FahrschAO. Die Zusätzlichen Übungsfahrten und/ oder Fahrten als Hospitierender können auf diese Weise erfasst werden. In der Regel bemängeln es Fachkundige Stellen, wenn lediglich der Sammel-Ausbildungsnachweis, erstellt durch ein Fahrschulprogramm, vorgelegt werden kann.

C- Übungs- fahrten	CE- Übungs- fahrten	C- Sonder- fahrten Überland	CE- Sonder- fahrten Überland	C-Sonder- fahrten Autobahn					
6	12	1	5	1	2	0	3	6	
1	1	1	1	1	1		1	1	1
2	2		2		2		2	2	2
3	3		3				3	3	3
4	4		4					4	4
5	5		5					5	5
6	6							6	6
	7								7
	8								8
	9								9
	10								10
	11								11
	12								12
									13
									14
									15
									16
									17
									18
									19
									20

Unterschrift Fahrlehrer

Teilnahmezertifikat

Max Mustermann

hat erfolgreich an der Ausbildung zum geprüften _____
teilgenommen.

Die Ausbildungsdauer erfolgte vom TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ

Folgende **Lerninhalte** wurden vermittelt:

-
-
-
-
-
-
-
-
-

Folgende **Berechtigungen** wurden im Rahmen dieser Maßnahme erworben:

-
-
-
-

Datum, Ort

Stempel/ Unterschrift Kursleitung

Inhalt Auditcheckliste

Qualitätsbereich 1: Bildungseinrichtung, Leitbild, Betriebsorganisation 2

Qualitätsbereich 2 Qualitätsziele und Qualitätspolitik..... 3

Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse 4

Qualitätsbereich 4 Qualität der Bildungsarbeit..... 4

Qualitätsbereich 5 Personelle Ressourcen..... 6

Qualitätsbereich 6 Unterrichtsorte und Räume 7

Qualitätsbereich 7 Teilnehmerbezogene Tätigkeiten/ Beratung und Durchführung..... 8

Qualitätsbereich 8 Teilnehmerbezogene Tätigkeiten/ Abschluss und Evaluation 10

Qualitätsbereich 9 Ständige Verbesserung 11

Die nachfolgenden Fragen müssen nicht bei jeder auditierten Person vollständig durchgearbeitet werden. Ggf. ist eine Aufteilung auf mehrere Personen sinnvoll. Vor Beginn der Befragung kann ein Rundgang durch die Räumlichkeiten erfolgen. Dabei ist zu achten auf berufsgenossenschaftlich relevante Aspekte, das Vorhandensein von Material, Kennzeichnung und ggf. Dokumenten. Zuvor kann auch erfragt werden, welche Ressourcen für den auditierten Bereich oder Mitarbeiter vorgesehen sind.
Die Befragung kann ergänzt werden, wenn zum Beispiel ein bekanntes Problem trotz Maßnahmen weiterhin besteht. Auch neue Mitarbeiter sollten auditiert werden.

Hinweise zu den Nachweisen auf Erfüllung und Eintragung in die nachfolgende Tabelle: Wenn Ergebnis ok: v + Nachweisdokument Wenn Ergebnis nicht ok: K = Korrektur erforderlich, Nr. (z.B. K1, K2,...)

Parallel oder im Anschluss ist der Auditbericht zu erstellen. Hier ein Ausschnitt aus dem Formblatt

Nr.	Beschreibung	Durchführung erfolgt bis:	Erledigungsvermerk mit Datum
K1	<i>Zu 1 Zulassungsbedingungen Bisher keine Meldung an Zulassungsstelle, obwohl relevante Änderungen vorgenommen Korrektur: Änderungsmitteilung mit allen relevanten Angaben faxen an FKS</i>	Datum, Verantwortlich: Herr Muster	Wenn erledigt, dann hier abhaken und Datum

√	Fragesthema	Hinweis	Nachweis, Aufzeichnung	OK	Feststellungen
	Qualitätsbereich 1: Bildungseinrichtung, Leitbild, Betriebsorganisation				
	Profil der Einrichtung Wird das inhaltliche Profil der Einrichtung wird durch das Leitbild	dargestellt? Kommuniziert?			
	Ist das eingesetzte Werbematerial nach den Grundsätzen einer umfassenden und seriösen Information aufgebaut?	Kursnetzeintragung -aktuell -vollständig -richtige Systematiknummer			
	Organisationsaufbau ist beschrieben	-Organigramm, Organisationsplan, -Stellenplan, Aufflistung der -Qualifikationsübersicht -Vertretungsregelung			
	Personalverantwortung Mitarbeitergespräche Stellenbeschreibungen	-Beauftragung für Funktionen, z. B. Arbeitssicherheit, QMB			
	Finanzverantwortung, Leistungsfähigkeit Die Zuständigkeiten für das Finanz- und Rechnungswesen sind festgelegt.	-Regelmäßige VBG-Meldungen -Vorstrafenfreiheit			
	Sind im Unternehmen bedeutende Änderungen vorgenommen worden, die der FKS gemeldet werden müssen?	Name, Eigentümer, Telefon, Adresse, Rechts- und Gesellschaftsstatus, Firmensitz, Nebenstellen) Maßnahmenablauf, Kosten, Inhalte Weitere Niederlassung Geltungsbereich QM-System			
	Unterauftragnehmer Im Falle der Vergabe von Bildungsleistungen an Unterauftragnehmer (mehr als 10% der U-Std)	Wird sichergestellt, dass der Unterauftragnehmer unsere Qualitätsstandards einhält? -Anforderungen, Vereinbarungen? -Qualifikation des Lehrpersonals ausreichend?			

Anhänge

- Anhang 1 Anleitung zur Handhabung der Unterlagen für den Praxiseinsatz
- Anhang 2 Welches System zur Sicherung der Qualität ist geeignet?
- Anhang 3 Überblick gesetzlicher Anforderungen
- Anhang 4 Erläuterungen zum Handbuch und QM-System/ Umsetzungsvorschläge
- Anhang 5 Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung – AZAV -

Anhang 1

Anleitung zur Handhabung des Schulungsordners für den Praxiseinsatz

Das entscheidend neue bei der AZAV ist die Einrichtung eines dem §2 AZAV entsprechendem systematischen Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Die meisten Punkte der AZAV, die sich nicht auf das QM-System beziehen, waren bereits in der Vergangenheit Voraussetzung für die Zulassung Ihrer Maßnahmen und sind Ihnen wahrscheinlich in weiten Teilen bekannt. Ein wichtiges Anliegen des Verfassers ist es, Ihnen einen leichten und schnellen Einstieg in Ihr frisch erworbenes Musterhandbuch zu ermöglichen. Der aufgezeigte Weg hilft Ihnen beim Einstieg in die Unterlagen. Anschließend kann die konkrete Umsetzung beginnen.

Der schnelle Weg:

Das wichtigste neben den Ausführungen zum QM-System ist das Musterhandbuch. Es gilt folgender Vorschlag:

1. Lesen: Anhang 2 "Welches QM-System ist das richtige?"
2. Lesen: Aus beiliegendem Musterhandbuch: Kapitel 4.2 Matrix der Prozesse
Tipp: Legen Sie sich den Verordnungstext §2 der AZAV daneben und lesen Sie ab und zu quer
3. Lesen: In beiliegendem Musterhandbuch: Kapitel 7. Im Text wird auf weitere mitgeltende Unterlagen verwiesen. Sehen Sie sich auch diese an. Stellen Sie sich dabei die Frage "Sind unsere Vorgänge wie beschrieben oder machen wir es etwas anders?"
4. Lesen: Anhang 3 "Das Zulassungsverfahren im Schnelldurchlauf"
5. Quer lesen: Musterhandbuch; Stellen Sie sich dabei die Frage "Sind unsere Vorgänge wie beschrieben oder machen wir es?"

Anhang 2

Welches System zur Sicherung der Qualität ist geeignet?

1. Was sagen die Gesetze zum QM-System aus und wie ist das QM-System zu beschreiben?

Die folgenden Aussagen zum QM-System sind gesetzlich bindend

Sozialgesetz SGB III § 178

Ein Träger ist von einer Fachkundigen Stelle zuzulassen, wenn

[...]

„er ein System zur Sicherung der Qualität anwendet [...]“.

1.1 AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung)

(4) Ein System zur Sicherung der Qualität nach § 178 Nr. 4 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch liegt vor, wenn durch zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen die Qualität der Leistungen gewährleistet und kontinuierlich verbessert wird.

Der Antrag zur Zulassung muss insbesondere eine Dokumentation enthalten

1. zu einem kundenorientierten und auf Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt gerichteten Leitbild,

2. zur Unternehmensorganisation und –führung, einschließlich der Verantwortlichkeit der Leitung, der Festlegung von Unternehmenszielen und der Durchführung eigener Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens,

3. zu einem zielorientierten Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte

4. zu Zielvereinbarungen, einschließlich der Messung der Zielerreichung und der Steuerung fortlaufender Optimierungsprozesse auf der Grundlage erhobener Kennzahlen und Indikatoren.

5. zur Berücksichtigung arbeitsmarktlicher Entwicklungen bei Konzeption und Durchführung von Bildungsmaßnahmen,

6. zu den Methoden zur Förderung der individuellen Lernprozesse der Teilnehmenden,

7. zu den Methoden der Bewertung der durchgeführten Maßnahmen sowie ihrer arbeitsmarktlichen Ergebnisse

8. zur Art und Weise der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit Dritten und deren ständigen Weiterentwicklung und

9. zu einem systematischen Beschwerdemanagement, einschließlich der Berücksichtigung regelmäßiger Befragung der Teilnehmenden.

1.2 Begründung zur 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 eingefügt. Die Regelungen verfolgen das Ziel, die Qualität arbeitsmarktlicher Dienstleistungen und die Leistungsfähigkeit und Effizienz des arbeitsmarktpolitischen Fördersystems nachhaltig zu verbessern. Um dieses Ziel zu erreichen, können nur solche Träger zur Erbringung von Arbeitsmarktdienstleistungen zugelassen werden, die unter anderem ihre Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit nachweisen, qualifiziertes Personal einsetzen und ein System zur Sicherung der Qualität nachweisen.

Dabei wird der in der Förderung der beruflichen Weiterbildung bestehende Ansatz aufgegriffen und weiter entwickelt. Wesentliche Bestimmungen der AZWV wurden in diesem Zusammenhang in das SGB III überführt und damit für alle Träger und in Bezug genommene Maßnahmen auf eine einheitliche gesetzliche Grundlage gestellt.

Das Zulassungserfordernis gilt für alle Träger, die Maßnahmen der Arbeitsförderung nach dem SGB III selbst durchführen oder durchführen lassen.

2. Was bedeutet Qualitätsmanagement für die Arbeitsmarktdienstleister?

Wenn ein Arbeitsmarktdienstleister in der

- Beratung und Vermittlung,
- Aktivierung der beruflichen Eingliederung,
- Berufswahl und Berufsausbildung
- Beruflichen Weiterbildung (FbW)
- Beruflichen Weiterbildung (WeGeBAU)

- Aufnahme einer Erwerbstätigkeit,
- Verbleib in Beschäftigung,
- Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben,
- private Arbeitsvermittlung

tätig ist, gilt:

Nur durch ein **konsequentes Qualitätsmanagement** kann gewährleistet werden, dass auch trägerseitig auf eine ständige Qualitätssicherung und –verbesserung der angebotenen Dienstleistung hingewirkt wird. Der Feststellung eines wirksamen Qualitätsmanagements kommt damit besondere Bedeutung zu, da dieses System das notwendige Vertrauen schafft, dass die von dem Träger erbrachten Angebote den Anforderungen an die Qualität und Effizienz entsprechen. Voraussetzung für die Wirksamkeit eines Qualitätsmanagements ist **dessen sachgerechte Einführung, Aufrechterhaltung und tatsächliche Anwendung.**

Art und Weise des konkreten Qualitätsmanagementsystems können in Einzelpunkten abweichen bzw. bei unterschiedlichen Bildungsträgern in ihrer Methodik unterschiedlich stark ausgeprägt sein. Zu den Grundpfeilern eines anerkannten Systems zur Qualitätssicherung gehört jedoch, dass **standardisierte und allgemein anerkannte Methoden, wie z. B. im Bereich der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 oder DIN EN 29990, des Modells der European Foundation for Quality Management (EFQM) oder der „Lernerorientierten Qualitätstestierung“** Anwendungen finden. Hierzu gehört an erster Stelle die Einführung eines Leitbildes zur Kundenorientierung, die auch im Bereich des Qualitätsmanagements nach DIN ISO und EFQM zum Grundsatz eines umfassenden Qualitätsmanagements zählt und von der sich weitere Maßnahmen zwangsläufig ableiten. Der **Kundenbegriff** ist dabei im Vergleich zum Qualitätsmanagement in anderen Bereichen deutlich weiter und vielfältiger zu interpretieren. Kunden sind nicht lediglich die jeweiligen Weiterbildungsteilnehmer, sondern auch die Unternehmen und der in Betracht kommende Arbeitsmarkt, für den qualifiziert wird. Die Zertifizierungsstelle muss anhand der Dokumentation des Qualitätsmanagements und ihrer Prüfung feststellen, ob die Dokumentation und die tatsächliche Anwendung der gewählten Methoden einschließlich der Auswertung und Messung der Prozesse und des Grads der Zielerreichung sowie der daraus abgeleiteten Verbesserungsprozesse geeignet sind, Sicherung und Steigerung der Qualität zu gewährleisten. **Die Zertifizierungsstelle muss daher insbesondere prüfen, ob ein wirksames Qualitätsmanagement eingeführt, aufrechterhalten und auch tatsächlich angewendet wird.**

Einige allgemeine Aussagen von Zertifizierern zum QM-System

Merkmale eines Qualitätsmanagementsystems:

- Transparente Darstellung aller Leistungsrelevanten Tätigkeiten bzw. Abläufe, die zueinander in Beziehung stehen.
- Gesamtheit aller dokumentierten Spielregeln, die zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen. Werkzeugkasten mit Prozessbeschreibungen zur Verbesserung organisatorischer und/oder technischer Abläufe.

- Ein QM-System gliedert sich nach wesentlichen Prozessen.
- Das QM-System nennt und beschreibt alle bereichs- oder abteilungsübergreifenden Detailregelungen (s. Verfahrensanweisung).
- Ein QM-System legt dar, wie Abläufe organisiert und Schnittstellen definiert sind. QM-Systeme haben deshalb den Charakter von- Spielregeln- Standards- Schnittstellenvereinbarungen. Sie beinhalten firmenspezifisches Know-how und stellen Hilfsmittel zur systematischen Fehleranalyse dar.
- Ein QM-System gliedert sich (wie das QM-Handbuch) nach wesentlichen Prozessen oder der DIN EN ISO 9001.
- Das QM-System nennt und beschreibt alle bereichs- oder abteilungsübergreifenden Detailregelungen (s. Prozessbeschreibung). Gleichzeitig legt ein QM-System dar, wie Abläufe organisiert und Schnittstellen definiert sind.

2.1 Welches QM-System ist das richtige?

In der Begründung werden ISO 9001, LQW, PAS und EFQM genannt. Insgesamt gibt es weniger als 10 Systeme, die als Stand der Technik gelten. Da EFQM sehr allgemein und auf alle Wirtschaftsbereiche bezogen ist, darüberhinaus mit der Zielsetzung TQM sehr anspruchsvoll ist kommt es für kleine und mittlere Bildungsunternehmen in der Regel nicht in Frage. LQW und PAS (Begriffe siehe Glossar) sind Systeme mit dem Ziel der allgemeinen Verbesserung von kundenorientierter Bildungsleistung. Beide Systeme müssen von den Anwendern noch um die AZAV-Anforderungen ergänzt werden. Die ISO 9001 in der prozessorientierte Form stellt demgegenüber ein Ordnungssystem zur Verfügung nach dem sich Weiterbildungsinstitute mit vergleichsweise geringem Aufwand einrichten können. Die Gesetzliche Regelung schreibt keine Zertifizierung des QM-Systems vor. Es ist also möglich, bestimmte, nicht in der AZAV vorgesehene Teile, sofern sie nicht zur Sicherung der Qualität erforderlich sind, wegzulassen. Für eine spätere Zertifizierung wären diese dann zu ergänzen.

Das hier vorgeschlagene System zur Sicherung der Qualität nach dem SGB III ist ein System mit der Strukturierung der DIN EN ISO 9001. Aufgrund dieser bewährten Struktur werden alle gesetzlich beschriebenen und vorausgesetzten Anforderungen von SGB III und AZAV an den Träger der Weiterbildung einbezogen. Wird dieses System nach den Regeln der Norm dokumentiert, eingeführt, aufrechterhalten und ständig verbessert sind die Gesetzesforderungen erfüllt.

Im Folgenden wird das QM-System als System zur Sicherung der Qualität nach SGB III genannt.

2.2 Das Prinzip der Norm 9001

Mit einem Qualitätsmanagement wird die Qualität der Bildungsmaßnahmen durch eine systematische Planung, Steuerung und Verbesserung der Unternehmensprozesse sichergestellt. Die Norm DIN EN ISO 9001 stellt hier das mit Abstand bewährteste Instrument zur Strukturierung dar. Dies gilt besonders für kleinere Bildungsunternehmen. Besonders mit den Grundsätzen der Kundenorientierung und der Prozess- und Systemorientierung bedient die Norm die Anforderungen an Bildungsträger.